

EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

1. CONTEXTO GENERAL

1. CONTEXTO GENERAL

Ante un panorama de múltiples desafíos, incluyendo los efectos persistentes y la recuperación desigual de la pandemia de COVID-19, las crecientes tensiones geopolíticas, la continuación del conflicto entre Ucrania y Rusia, y los elevados costos asociados a los desastres naturales, que en 2023 alcanzaron cifras récord en comparación con los últimos diez años, la recuperación económica global fue moderada.

La elevada inflación experimentada en 2022 impulsó a los bancos centrales de Estados Unidos, la Unión Europea y de la mayoría de los países occidentales a incrementar sus tasas de interés, en busca de estabilizar los tipos de cambio y mitigar la inflación. Si bien el efecto de estas medidas sobre el empleo y la actividad económica fue menos perjudicial de lo previsto, gracias a las mejoras en el nivel de la producción, las restricciones monetarias implementadas para frenar la inflación endurecieron las condiciones crediticias, afectando adversamente en varios mercados, con especial incidencia en el sector inmobiliario.

La guerra en curso entre Rusia y Ucrania ha tenido un fuerte impacto en las cadenas de suministro, dado que Rusia es un proveedor clave de varios *commodities* esenciales a nivel mundial, mientras que Ucrania desempeña un rol crucial como suministrador de productos agrícolas. Como consecuencia directa de este conflicto, los precios globales del petróleo han experimentado un incremento del 11% desde el comienzo de la guerra.

Como resultado de los problemas anteriormente mencionados, el crecimiento de la economía global experimentó una desaceleración en 2023 respecto al año anterior, pasando de un 3,5% a un estimado de 3,1%¹, descenso que podría haber sido mayor de no ser por el mejor desempeño económico de Estados Unidos y varias de las principales economías emergentes y en desarrollo.

En las economías avanzadas, se observó una ralentización significativa del crecimiento, disminuyendo de un 2,6% en 2022 a un 1,6% en 2023, lo que representa una reducción de un punto porcentual. Resalta el caso de Estados Unidos que superó las expectativas iniciales de crecimiento para 2023, gracias al mayor dinamismo de la inversión privada y el aumento del

¹ Fondo Monetario Internacional (FMI). Perspectivas de la economía mundial (enero 2024)

consumo, pasando de 2,1% a 2,5%. Una situación distinta se registró en la zona del euro, donde la expansión de sus economías alcanzaría solo a 0,5% en lugar del 0,7% previsto a inicios de la gestión. Por otro lado, se prevé que el crecimiento en Japón alcance un 1,9% en 2023, gracias a la adopción de políticas monetarias expansivas, un aumento en la demanda, un crecimiento en el turismo y una recuperación en las exportaciones automotrices.

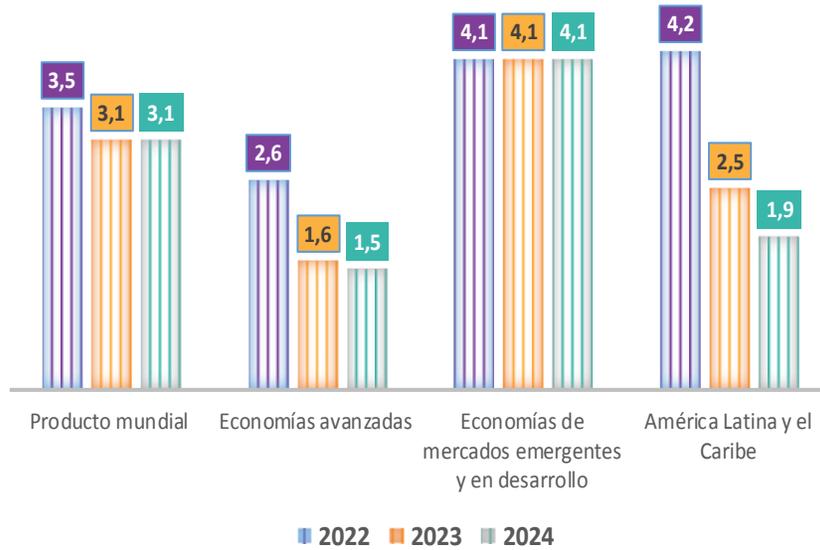
El desempeño de las economías emergentes y en desarrollo superó las expectativas que se tenía a inicios de año, pues su crecimiento alcanzaría a un 4,1% en 2023. El comportamiento entre los países no es homogéneo, pues las economías emergentes y en desarrollo de Asia tuvieron un mejor desempeño con un crecimiento económico de 5,4% en 2023. En contraste, las economías emergentes y en desarrollo de Europa alcanzaron un crecimiento de 2,7% y para las regiones de América Latina y el Caribe, Oriente Medio y Asia Central y África Subsahariana, las proyecciones de crecimiento para 2023 son del 2,5%, 2,0% y 3,3%, respectivamente.

La actividad económica en la región asiática estuvo liderada por China, cuya tasa de crecimiento aumentó del 3,0% en 2022 al 5,2% en 2023. Esta notable recuperación se debe al incremento en el gasto público destinado a reforzar la capacidad de respuesta ante desastres naturales, un mayor consumo y mayores exportaciones, factores que compensaron los impactos negativos de la crisis en el sector inmobiliario y la reducción en la inversión. Asimismo, India desempeñó un rol relevante en la dinámica económica regional, aunque su economía experimentó una leve desaceleración, pasando de un crecimiento de 7,2% en 2022 a 6,7% en 2023.

A su turno, las economías emergentes y en desarrollo de Europa registraron un aumento en su actividad económica, impulsadas en gran medida por la recuperación económica de Rusia, país que revirtió una contracción del -1,2% en 2022 a un crecimiento del 3,0% en 2023, un cambio atribuible al incremento en el gasto militar y la mayor dinámica del consumo interno.

América Latina y el Caribe experimentó una desaceleración en el nivel de su actividad económica, pasando de 4,2% en 2022 a 2,5% en 2023. Este menor desempeño se explica en gran parte por la situación en Argentina, país que experimentó un cambio drástico al pasar de un crecimiento del 5,0% en 2022 a una contracción del -2,5% en 2023, como consecuencia de los drásticos ajustes en su política económica. Asimismo, Chile y Colombia registraron una reducción importante de sus tasas de crecimiento de 2,4% y 7,3% en 2022 a -0,5% y 1,4% en 2023, respectivamente. En México la contracción económica fue más leve, con una disminución en su crecimiento de 3,9% en 2022 a 3,4% en 2023. El citado comportamiento contrastó con el mejor desempeño de Brasil, que registró un ligero aumento en su actividad económica, pasando de un crecimiento del 3,0% en 2022 al 3,1% en 2023, situación que se relaciona con la mejoría de la dinámica de su demanda interna.

**Gráfico N° 1: Crecimiento del PIB real en el mundo
(en porcentajes)**



Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI)

A nivel nacional, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP) junto con el Banco Central de Bolivia (BCB) proyectaron un crecimiento del PIB del 4,9% para 2023, situando al país como una de las economías que mejor desempeño tendría en la región.

Al cierre del año 2023, Bolivia alcanzó una inflación acumulada del 2,1%, registrando una disminución de un punto porcentual en comparación con la gestión 2022, posicionando al país entre los países con menores niveles de inflación a nivel regional.

A noviembre de 2023, Bolivia experimentó un hito al recibir la cantidad más alta de remesas del exterior de la última década, sumando USD 1.287 millones. En cuanto a los países de origen, España lidera como la principal fuente de remesas con el 30,3% del total, seguido por Chile con el 21,9%, Estados Unidos con el 21,4%, Brasil con el 6,5% y Argentina con el 4,9%.

Entre enero y noviembre de 2023, el valor total de las importaciones ascendió a USD 10.535 millones, reflejando una disminución del 1,9% en comparación con el mismo período del año anterior. Dentro de las categorías de importación, aproximadamente un 26,3% se concentró en suministros industriales, un 25,8% en combustibles y lubricantes, un 17,4% en bienes de capital y un 13,5% en equipos de transporte y sus piezas y accesorios, entre otros rubros. Durante el mismo período, las exportaciones sumaron un total de USD 10.125 millones, destacando la industria manufacturera como el principal rubro exportador con el 51,5% del total exportado, le siguieron las actividades relacionadas con la extracción de minerales y la extracción de hidrocarburos, con un 23,7% y un 18,7%, respectivamente.

En el contexto mencionado, a diciembre de 2023, los depósitos en el sistema de intermediación financiera alcanzaron los Bs218.962 millones, experimentando una variación positiva de Bs16.343 millones (8,1%) en comparación con el mismo periodo del año anterior. Paralelamente, la cartera de créditos experimentó un crecimiento, llegando a Bs213.726 millones, lo que

representa un aumento de Bs19.957 millones (10,3%) respecto a diciembre de 2022. Continúa resaltando que la morosidad de los créditos se mantiene en niveles reducidos, con un índice de mora de 2,9%, ubicándose por debajo del promedio regional de 3,4%. Adicionalmente, es importante mencionar que el nivel de provisiones alcanzó los Bs8.270 millones, lo que cubre 1,3 veces la mora, lo cual evidencia la fortaleza existente en el ámbito del riesgo de crédito.

El sistema financiero ha demostrado también su solidez, como se evidencia con los siguientes indicadores: la ratio de liquidez, que relaciona los activos líquidos con los pasivos de corto plazo, se ubicó en un 67%, lo que muestra la capacidad de las entidades financieras para afrontar sus obligaciones de corto plazo y seguir expandiendo sus operaciones. Además, el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) se ubicó en 13,6%, superando en 3,6% puntos porcentuales el mínimo exigido por la Ley, que es del 10%. Este resultado refleja la solvencia del sistema financiero y su capacidad para continuar creciendo de manera segura y estable. En cuanto a las utilidades, el comportamiento siguió siendo positivo, alcanzando un monto de Bs2.110 millones al 31 de diciembre de 2023. Esto demuestra la buena salud financiera y eficiencia en la gestión.

En el ámbito del mercado de valores, las negociaciones alcanzaron un monto de Bs77.240 millones, destacando la dinámica de las operaciones de reporto, las cuales sumaron Bs42.026 millones. Además, la cartera de los fondos de inversión, entre abiertos y cerrados, llegó a Bs24.596 millones.

2. SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA²

2.1 ACTIVOS

Al cierre de la gestión 2023, el número de Entidades de Intermediación Financiera (EIF) con licencia de funcionamiento asciende a 68, registrando Bs320.521 millones en activos totales.

Por tipo de entidad, los Bancos Múltiples (BMU)³ mantienen Bs227.465 millones (71%) de los activos del sistema, el Banco Público (BPU)⁴ Bs52.523 millones (16,4%), las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) Bs10.499 millones (3,3%), las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) Bs10.432 millones (3,3%), el Banco de Desarrollo Productivo (BDP)⁵ Bs9.376 millones (2,9%), los Bancos PYME (BPY) Bs6.453 millones (2,0%) y las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) Bs3.774 millones (1,2%).

**Cuadro N° 1: Número de entidades de intermediación financiera y activos
Al 31 de diciembre de 2023
(En cantidad y millones de bolivianos)**

Tipo de entidad	Número de entidades	Activos
BMU	11	227.465
BPU	1	52.523
CAC	41	10.499
IFD	9	10.432
BDP	1	9.376
BPY	2	6.453
EFV	3	3.774
Total	68	320.521

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

2.2 DEPÓSITOS

Los depósitos en las entidades de intermediación financiera suman Bs218.962 millones y son mayores en Bs16.343 millones (8,1%) respecto al valor observado en diciembre de 2022. El citado comportamiento positivo de los depósitos, se atribuye principalmente a una mayor captación de depósitos a plazo fijo (DPF) que incrementó en Bs8.240 millones, incidiendo en 50,4 % del crecimiento); cabe resaltar que los depósitos a plazo fijo superiores a un año representan el 91,1%, reflejando la confianza de la población en el sistema financiero, constituyéndose en garantía de la continuidad de la expansión crediticia.

Por modalidad, los depósitos en el sistema financiero se concentran mayoritariamente en DPF con Bs107.502 millones (49,1% del total); le siguen, los depósitos en caja de ahorros con Bs68.404 millones (31,2%), los depósitos a la vista con Bs38.636 millones (17,6%) y otros depósitos con Bs4.419 millones (2,0%).

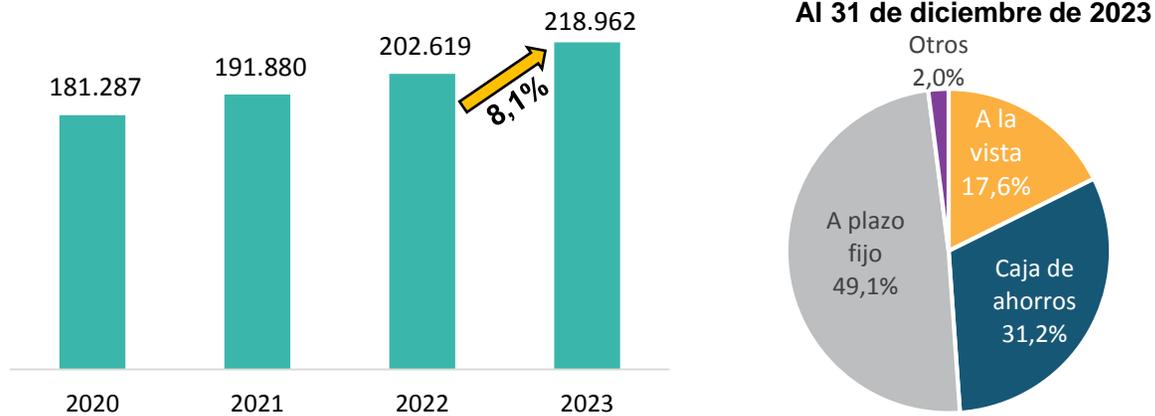
² Para efectos de comparación las cifras a diciembre de 2022 no consideran al ex Banco Fassil S.A., entidad intervenida según lo dispuesto en la Resolución ASFI/539/2023 de 25.04.2023.

³ No incluye al Banco público Unión S.A.

⁴ Banco público Unión S.A.

⁵ Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.

Gráfico N° 2: Depósitos
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023)*
(En millones de bolivianos)

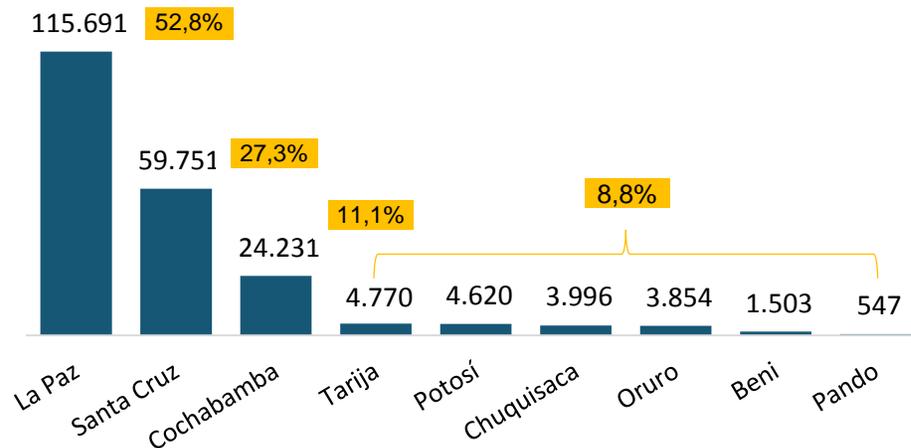


(*) Para fines comparativos no incluye información del Ex Banco Fassil S.A.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La Paz concentra Bs115.691 millones (52,8%) del total de las captaciones del sistema financiero; le siguen, Santa Cruz con Bs59.751 millones (27,3%), Cochabamba con Bs24.231 millones (11,1%) y los demás departamentos participan con Bs19.289 millones (8,8%).

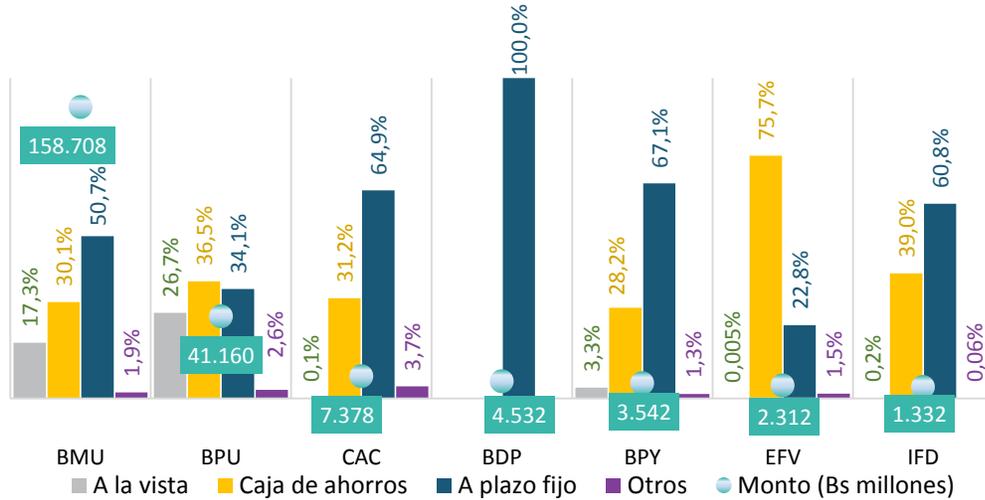
Gráfico N° 3: Depósitos por departamento
Al 31 de diciembre 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por tipo de entidad, la mayor parte de los depósitos están en los BMU con Bs158.708 millones (72,5%) del total del sistema; le siguen, el BPU con Bs41.160 millones (18,8%), las CAC con Bs7.378 millones (3,4%), el BDP con Bs4.532 millones (2,1%), los BPY con Bs3.542 millones (1,6%), las EFV con Bs2.312 millones (1,1%) y las IFD con Bs1.332 millones (0,6%). La modalidad principal de fondeo de las entidades son los DPF, con excepción de las EFV que tienen principalmente obligaciones en caja de ahorros.

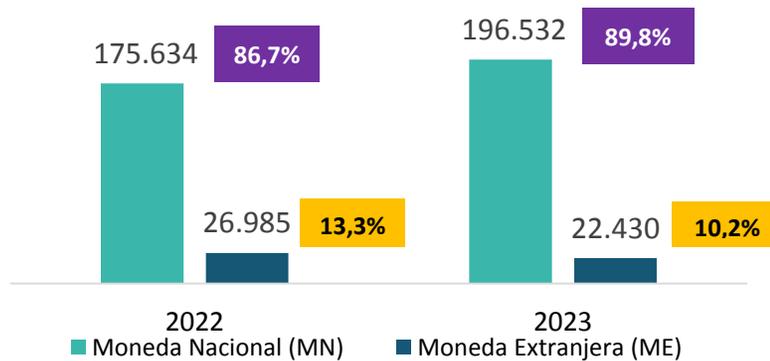
Gráfico N° 4: Depósitos por tipo de entidad y modalidad
Al 31 de diciembre de 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Al 31 de diciembre de 2023, los recursos captados en moneda nacional ascienden a Bs196.532 millones (89,8%), mientras que los correspondientes a moneda extranjera alcanzan a Bs22.430 millones (10,2%). Las captaciones en moneda nacional registraron un incremento en su participación en los depósitos pasando de 86,7% en diciembre de 2022 a 89,8% en el mismo periodo de 2023.

Gráfico N° 5: Depósitos por denominación monetaria
Al 31 de diciembre de 2022 – 2023 (*)
(En millones de bolivianos y porcentajes)

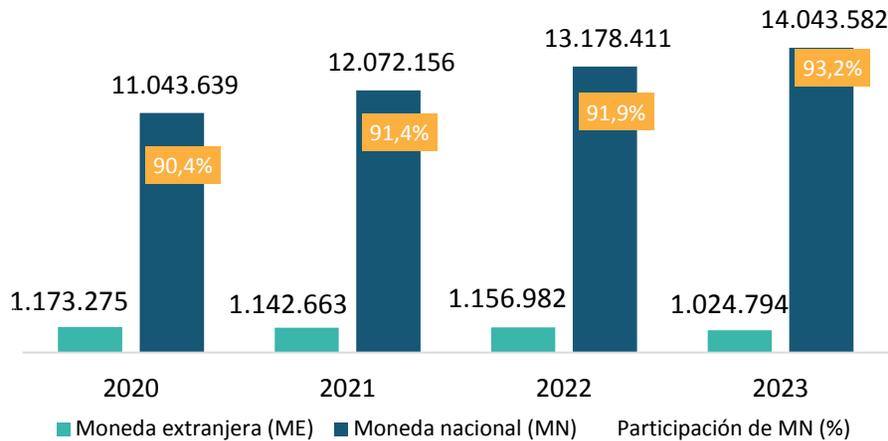


(*) Para fines comparativos no incluye información del Ex Banco Fassil S.A.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El número de cuentas de depósito aumentó en 732.983 cuentas (5,1%) en los últimos 12 meses, poniendo en evidencia la confianza de la población en el sistema financiero para administrar sus ahorros. De esta manera, al 31 de diciembre de 2023, el número total de cuentas de depósito alcanza a 15.068.376, correspondiendo un 93,2% a cuentas en moneda nacional, participación que es superior a lo observado en periodos similares de las gestiones anteriores (Gráfico N.º 6), reflejando la confianza y preferencia de la población por la moneda nacional

**Gráfico N° 6: Cuentas de depósito según denominación monetaria
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023)
(En número y porcentajes)**



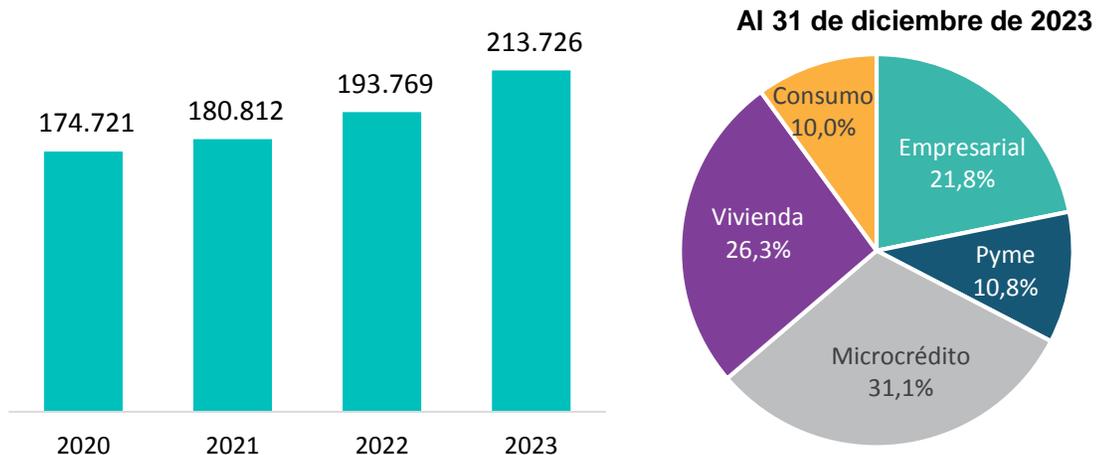
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

2.3 CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos se mantuvo con una dinámica favorable al finalizar la gestión 2023, mostrando el acompañamiento del sistema financiero a las actividades económicas del país, a través de la canalización de mayor financiamiento a las empresas y hogares. Es así que los créditos suman Bs213.726 millones, de los cuales los otorgados a las unidades económicas alcanzan a Bs136.208 millones (63,7%) y a los hogares Bs77.518 millones (36,3%).

Las colocaciones por tipo de crédito muestran que los microcréditos concentran Bs66.480 millones (31,1%) del total del sistema financiero; le siguen, los créditos de vivienda con Bs56.111 millones (26,3%), los créditos empresariales con Bs46.633 millones (21,8%), los créditos pyme con Bs23.096 millones (10,8%) y los créditos de consumo con Bs21.407 millones (10%).

**Gráfico N° 7: Cartera de créditos
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023) (*)
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



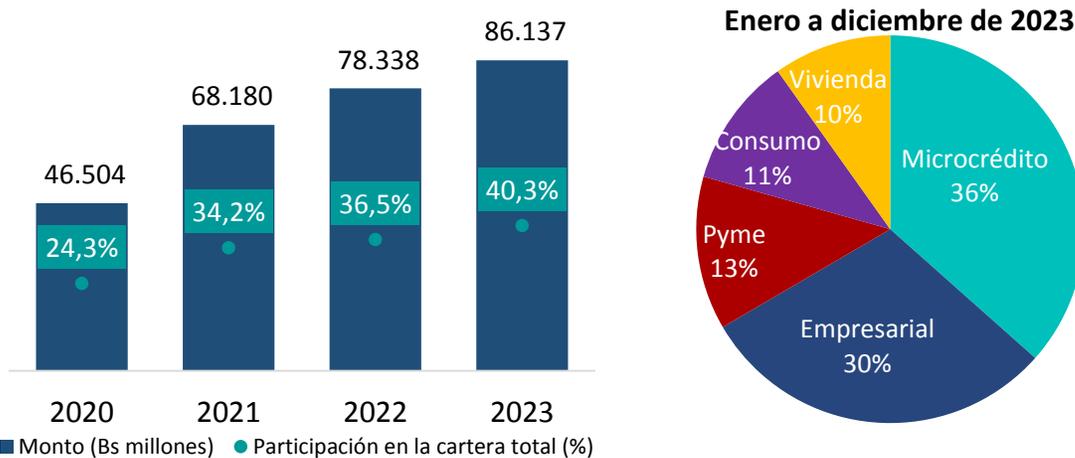
(*) Para fines comparativos no incluye información del Ex Banco Fassil S.A.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En cuanto a nuevos desembolsos de créditos, entre enero y diciembre de 2023 se otorgó un monto de Bs86.137 millones en 843.549 operaciones crediticias, mostrando que la dinámica de la cartera se mantiene en buenos niveles. Los nuevos créditos otorgados representan el 40,3% de la cartera total a diciembre de 2023 (Gráfico N° 8).

Por tipo de crédito, se desembolsaron nuevos microcréditos por un valor de Bs31.496 millones (36,6%), empresariales por Bs25.849 millones (30%), Pyme por Bs11.034 millones (12,8%), consumo por Bs9.283 millones (10,8%) y de vivienda por Bs8.475 millones (9,8 %, Gráfico N.º 8). La expansión crediticia estuvo más dirigida a impulsar a las unidades económicas generadoras de empleo en el país, que en suma concentran el 79,4 % del valor total de los nuevos créditos.

**Gráfico N° 8: Nuevos desembolsos por tipo de crédito
Entre enero y diciembre de cada año (2020 – 2023) (*)
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



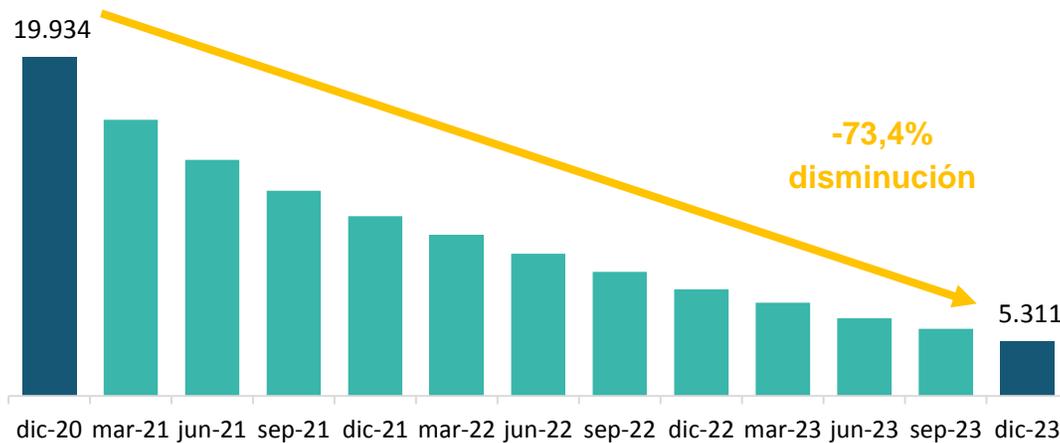
(*) Para fines comparativos no incluye información del Ex Banco Fassil S.A.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La cartera diferida alcanza a Bs5.311 millones al 31 de diciembre de 2023, menor en 73,4% al monto observado al cierre de la gestión 2020, mostrando que la implementación del mecanismo de reprogramación o refinanciamiento con la inclusión de periodos de prórroga y de gracia de los créditos diferidos en la gestión 2020, en el marco del Decreto Supremo N° 4409 del 2 de diciembre de 2020 y lo dispuesto por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero mediante Circular ASFI/669/2021 de 14 de enero de 2021, referido a los efectos negativos del COVID-19, fue exitosa.

La citada cartera pasó de representar el 10,4% de la cartera total del sistema financiero en diciembre de 2020 a solo el 2,5% en diciembre de 2023.

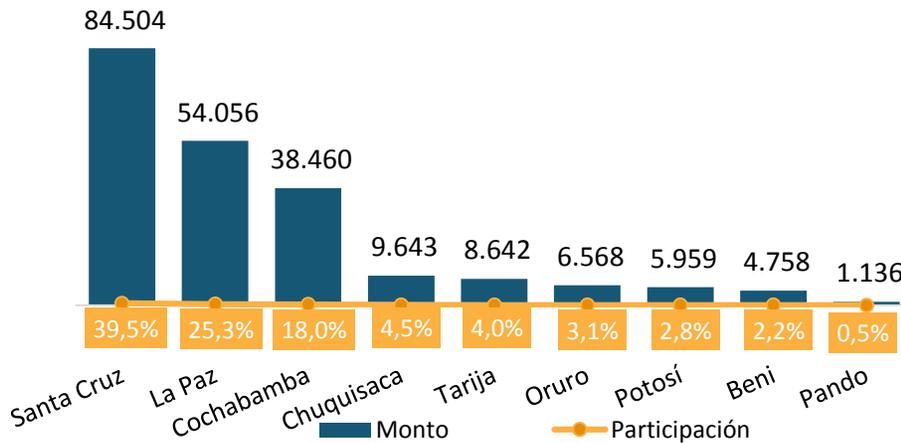
**Gráfico N° 9: Cartera diferida
Entre diciembre de 2020 y diciembre de 2023
(En millones de bolivianos)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por departamento, la cartera de créditos se concentra mayoritariamente en Santa Cruz con Bs84.504 millones (39,5% de total); le siguen, La Paz con Bs54.056 millones (25,3%), Cochabamba con Bs38.460 millones (18%), Chuquisaca con Bs9.643 millones (4,5%), Tarija con Bs8.642 millones (4,0%) y los demás departamentos con Bs18.421 millones (8,6%).

**Gráfico N° 10: Cartera de créditos por departamento
Al 31 de diciembre de 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



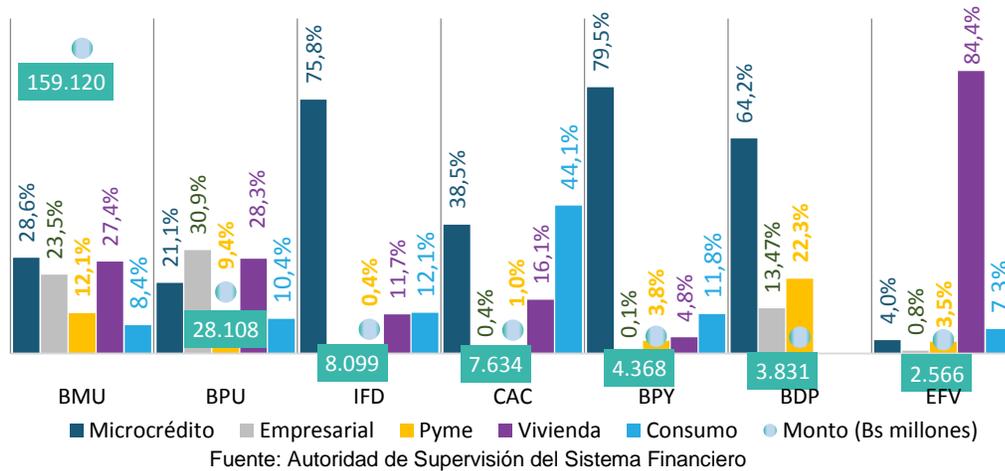
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En el Gráfico N° 11, se muestra la cartera por tipo de entidad, siendo que la mayor parte de los créditos corresponden a los otorgados por los BMU con Bs159.120 millones (74,5% del total del sistema financiero); le siguen el BPU con Bs28.108 millones (13,2%), las IFD con Bs8.099 millones (3,8%), las CAC con Bs7.634 millones (3,6%), los BPY con Bs4.368 millones (2,0%), el BDP con Bs3.831 millones (1,8%) y las EFV con Bs2.566 millones (1,2%).

En los BMU las colocaciones son más diversas, predominando los microcréditos, los créditos de vivienda y los empresariales, que en suma representan el 79,5% de su cartera; en el BPU se

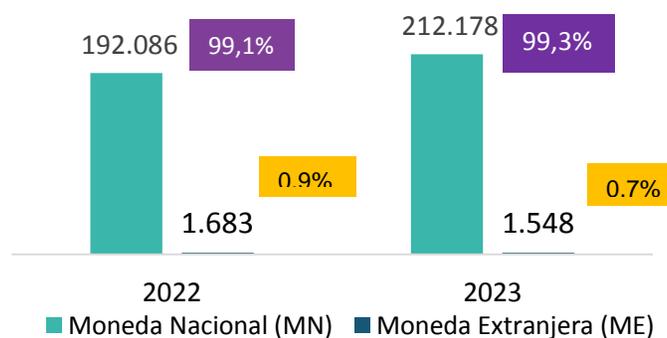
otorgan principalmente créditos empresariales (30,9%) y de vivienda (28,3%); los microcréditos tienen mayor atención en los BPY (79,5%), las IFD (75,8%) y en el BDP (64,2%); en las CAC la mayor parte de su cartera está en consumo (44,1%); y en las EFV, se otorgan más créditos de vivienda (84,4%).

Gráfico N° 11: Cartera por tipo de entidad y tipo de crédito
Al 31 de diciembre de 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)



La cartera de créditos en moneda nacional suma Bs212.178 millones y representa el 99,3% del total del sistema financiero; mientras que los créditos en moneda extranjera alcanzan a Bs1.548 millones (0,7% del total). Las colocaciones en moneda nacional mantienen su comportamiento ascendente, permitiendo que las empresas y hogares honren sus obligaciones en la moneda en la cual perciben sus ingresos.

Gráfico N° 12: Cartera por denominación monetaria
Al 31 de diciembre de cada año (2022 – 2023) (*)
(En millones de bolivianos y porcentajes)



(*) Para fines comparativos no incluye información del Ex Banco Fossil S.A.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

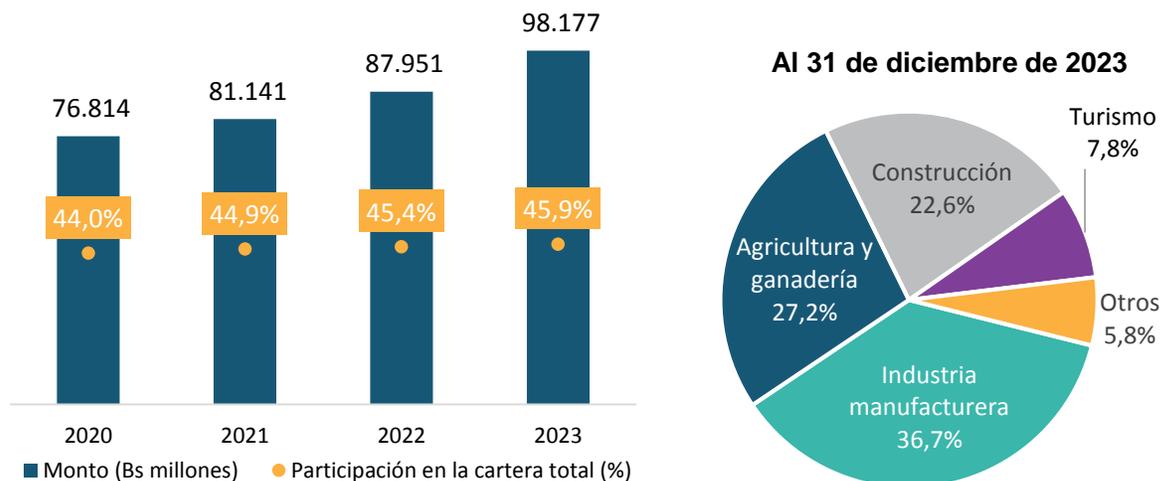
2.4 CRÉDITOS DESTINADOS AL SECTOR PRODUCTIVO ⁶

Las actividades económicas del sector productivo, son prioritarias en la asignación de recursos por parte del sistema financiero, en el marco de lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) y las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014, referido al establecimiento de tasas anuales máximas reguladas para su otorgación, según el tamaño de la actividad económica del deudor (6% para la grande y mediana empresa, 7% para la pequeña empresa y 11,5% para la microempresa).

En los últimos 12 meses, los citados créditos registraron un aumento de Bs10.226 millones (11,6 %), con lo cual al cierre de 2023 suman Bs98.177 millones y representan el 45,9 % del total de la cartera del sistema financiero; el crecimiento indicado es superior a los alcanzados en periodos similares de las gestiones 2022 (8,4%) y 2021 (5,6%), mostrando una mayor atención de las necesidades de financiamiento de las unidades económicas productivas, contribuyendo activamente a la consolidación de la reactivación económica de este sector (Gráfico N° 13).

El mayor demandante de financiamiento es el sector de la manufactura con Bs36.027 millones (36,7%); le siguen, la agricultura y ganadería con Bs26.662 millones (27,2%), la construcción con Bs22.151 millones (22,6%), el turismo con Bs7.619 millones (7,8%) y otros sectores con Bs5.718 millones (5,8%).

**Gráfico N° 13: Créditos destinados al sector productivo
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023) (*)
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



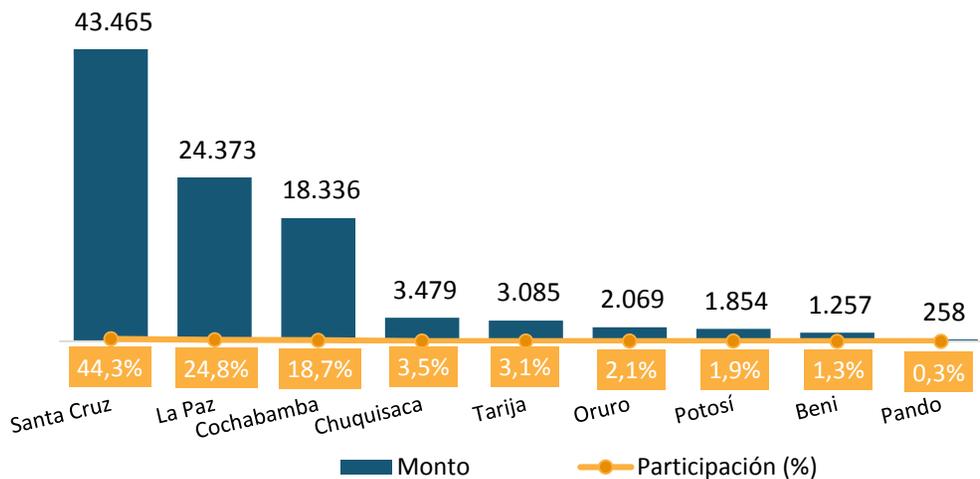
(*) Para fines comparativos no incluye información del Ex Banco Fassil S.A.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

⁶ De acuerdo con la normativa vigente, se considera como crédito al sector productivo a los préstamos 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 (para capital de inversión) y a la producción intelectual. Asimismo, mediante Circular ASFI/696/2021 de 26 de julio de 2021 se incorpora los créditos destinados a la fabricación, ensamblaje y compra de vehículos automotores eléctricos e híbridos, así como la fabricación, ensamblaje y adquisición de maquinaria agrícola eléctrica e híbrida.

Por departamento, Santa Cruz concentra Bs43.465 millones en créditos para el sector productivo (44,3% del total); le siguen, La Paz con Bs24.373 millones (24,8%), Cochabamba con Bs18.336 millones (18,7%) y los demás departamentos con Bs12.002 millones (12,2%). En los últimos 12 meses la mayoría de los departamentos registran incrementos en los préstamos al sector productivo, mostrando el importante apoyo del sistema financiero al fortalecimiento del aparato productivo nacional.

**Gráfico N° 14: Crédito al sector productivo por departamento
Al 31 de diciembre de 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

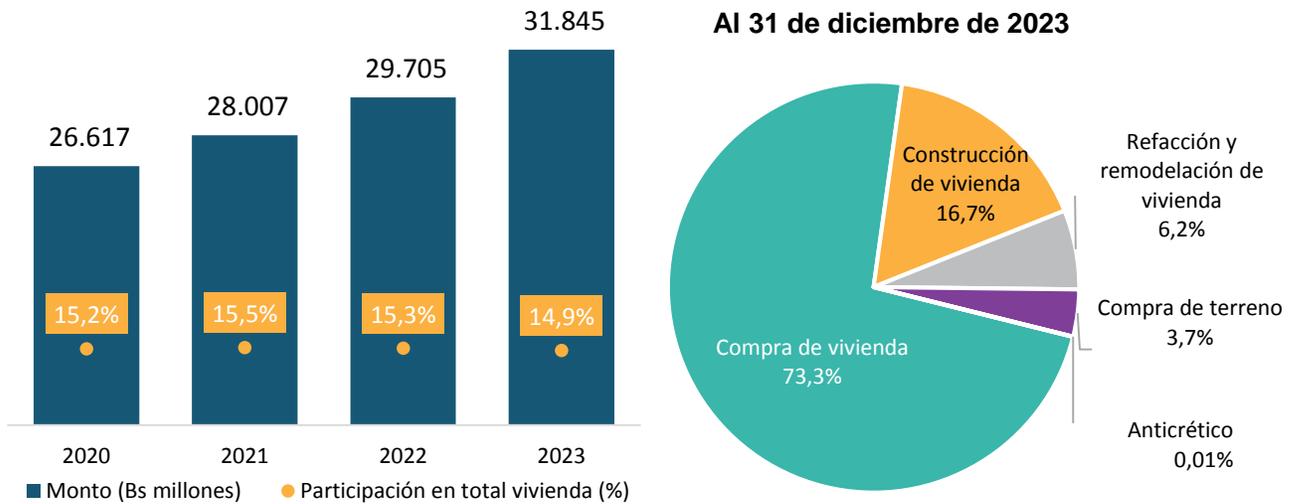
2.5 CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

Dando cumplimiento al Decreto Supremo N° 1842 de 18 de diciembre de 2013, los créditos de vivienda de interés social permiten el acceso a la vivienda para las familias que no cuentan con techo propio, mediante el establecimiento de tasas máximas de interés anual reguladas, entre 5,5% y 6,5%, en función del valor comercial de la vivienda (hasta USD157 mil, aproximadamente).

Los créditos de vivienda de interés social, al 31 de diciembre de 2023, suman Bs31.845 millones y representan el 14,9% de la cartera total del sistema financiero, habiéndose incrementado en Bs2.140 millones en los últimos 12 meses (7,2%). Estos créditos tuvieron un ascenso sostenido en los últimos cuatro años, como se puede apreciar en el Gráfico N° 15.

Por objeto del crédito, el financiamiento es principalmente para la compra de vivienda (casa o departamento) con Bs23.350 millones (73,3%) del total; le siguen, los créditos para la construcción de vivienda con Bs5.326 millones (16,7%), para la refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de vivienda con Bs1.989 millones (6,2%), para la compra de terreno con Bs1.177 millones (3,7%) y para anticrédito Bs3 millones (0,01%).

**Gráfico N° 15: Créditos de Vivienda de Interés Social
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023) (*)
(En millones de bolivianos y porcentajes)**

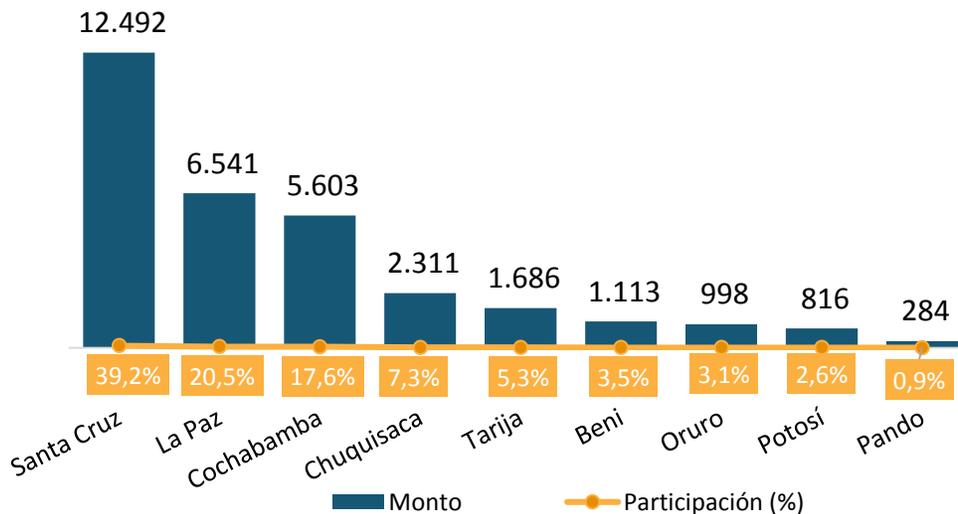


(*) Para fines comparativos no incluye información del Ex Banco Fassil S.A.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por departamento, Santa Cruz es el mayor demandante de estos créditos con Bs12.492 millones (39,2%) del total; le siguen, La Paz con Bs6.541 millones (20,5%), Cochabamba con Bs5.603 millones (17,6%), Chuquisaca con Bs2.311 millones (7,3%) y los demás departamentos suman Bs4.898 millones (15,4%).

**Gráfico N° 16: Créditos de Vivienda de Interés Social por departamento
Al 31 de diciembre de 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

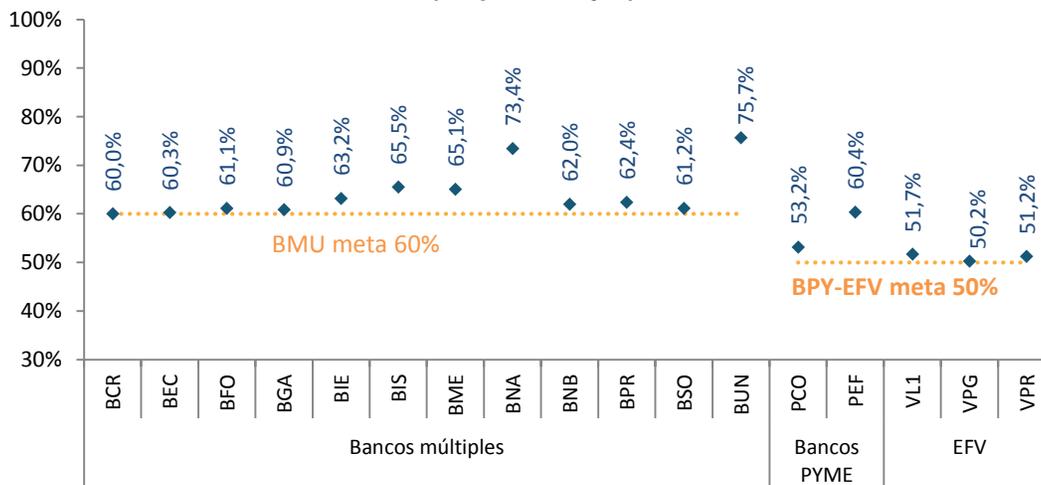
El número de familias beneficiadas alcanza a 100.056, a diciembre de 2023, demostrando el impacto favorable de los préstamos de vivienda de interés social.

2.6 NIVELES MÍNIMOS DE CARTERA

El Decreto Supremo N° 4408 de 2 de diciembre de 2020, restablece los niveles mínimos de cartera para los sectores priorizados, fijados previamente mediante Decreto Supremo N° 1842 de 18 de diciembre de 2013, de 60% para los bancos múltiples y 50% para los bancos PYME y las entidades financieras de vivienda. En ese marco, al finalizar la gestión 2023, los niveles alcanzados son de 64,7% para los bancos múltiples, 59,5% para los bancos PYME y 51,4% para las entidades financieras de vivienda, Todas las entidades sujetas al cumplimiento del citado Decreto cumplen con los niveles mínimos de cartera destinados a los sectores priorizados establecidos por la LSF, como se puede apreciar en el Gráfico N° 17.

La cartera computable de las citadas entidades, para el cumplimiento de los niveles mínimos de cartera, ascendió a Bs125.138 millones. Por tipo de entidad, Bs121.221 millones (96,9%) corresponde a los bancos múltiples (incluye al Banco público Unión S.A.), Bs2.598 millones (2,1%) a los Bancos PYME y Bs1.319 millones (1,1%) a las entidades financieras de vivienda.

**Gráfico N° 17: Niveles mínimos de cartera
Al 31 de diciembre de 2023
(En porcentajes)**



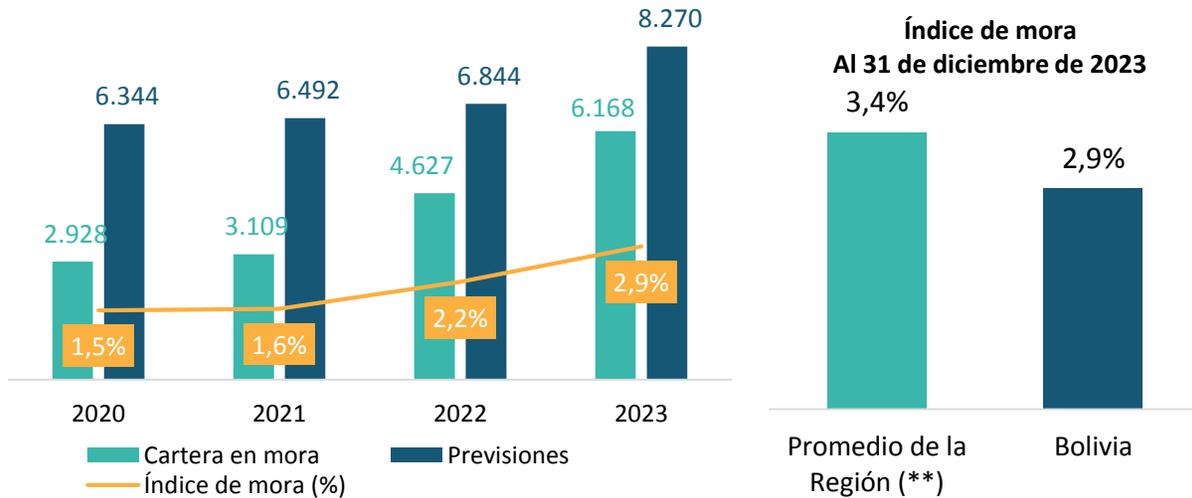
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

2.7 MORA Y PREVISIONES

La cartera en mora, que corresponde a aquellos créditos en estado vencido y en ejecución, suma Bs6.168 millones y representa el 2,9% de la cartera total del sistema financiero, al 31 de diciembre de 2023, manteniéndose éste índice en niveles reducidos, siendo uno de los más bajos de la región cuyo promedio se ubica en 3,4%. Los bajos niveles de mora registrados al cierre de la gestión, muestran la buena calidad de la cartera de créditos que mantiene el sistema financiero boliviano, tal como se puede observar en el Gráfico N° 18.

Por su parte, el nivel de provisiones específicas y genéricas asciende a Bs8.270 millones, superior en Bs1.426 millones al monto registrado la gestión 2022, lo que es equivalente a cerca de 1,34 veces el monto de la cartera en mora. En los últimos años, el monto de las citadas provisiones se situó por encima del valor de la cartera en mora, reflejando la fortaleza del sistema financiero en lo que se refiere al riesgo crediticio.

Gráfico N° 18: Cartera e índice de mora (*) y provisiones
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023)
(En millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

(*) A partir del mes de noviembre de 2023, para el cálculo del ratio de mora no se incluyen las cuentas relacionadas con los préstamos cedidos dentro del procedimiento de solución de una entidad de intermediación financiera intervenida.

(**) Considera lo expuesto en los sitios web de las autoridades supervisoras,

2.8 LIQUIDEZ

El saldo de las disponibilidades e inversiones temporarias de las EIF, al cierre de diciembre de 2023, asciende a Bs72.161 millones, superior a los niveles alcanzados en las gestiones pasadas. El nivel de liquidez es equivalente al 67,1% del valor de los depósitos de corto plazo (depósitos a la vista, caja de ahorros y DPF a 30 días, Gráfico N.º 19), mostrando de esta manera la solidez que tienen las entidades financieras para atender los requerimientos de devolución de depósitos que puedan tener los ahorristas, así como para continuar expandiendo sus operaciones activas.

Gráfico N° 19: Disponibilidades e inversiones temporarias y ratio de liquidez
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023)
(En millones de bolivianos y porcentajes)



(*) Disponibilidades e inversiones temporarias / Depósitos a corto plazo,

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

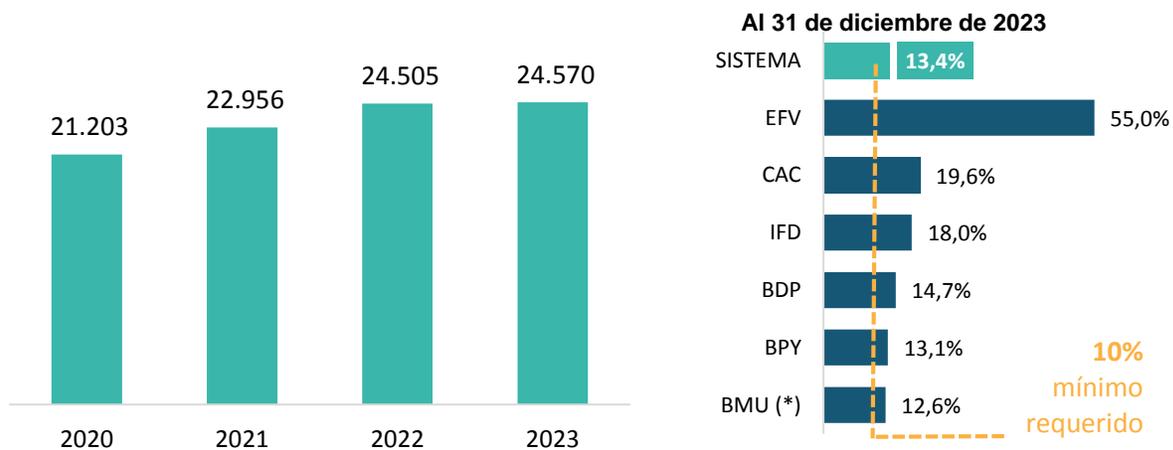
Por tipo de entidad, Bs50.102 millones (69,4%) de los activos líquidos del sistema financiero se concentra en los BMU; le siguen, el BPU con Bs16.491 millones (22,9%), las CAC con Bs1.760 millones (2,4%) y las demás EIF registran Bs3.808 millones (5,3%).

2.9 SOLVENCIA

El patrimonio de las EIF asciende a Bs24.570 millones, mayor en Bs66 millones (0,3%) al monto observado al de diciembre de 2022. En los últimos años, la capitalización de utilidades instruida por ASFI⁷ tuvo un efecto positivo en el fortalecimiento patrimonial de las entidades financieras.

El principal indicador de solvencia del sistema financiero es el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP), mismo que se sitúa en 13,4%. Por tipo de entidad, el nivel de CAP en las EFV alcanza a 55,0%, en las CAC 19,6%, en las IFD 18,0%, en el BDP 14,7%, en los BPY 13,1% y en los BMU 12,6%. Todas las entidades de intermediación financiera mantienen un CAP superior al 10% exigido por Ley.

**Gráfico N° 20: Patrimonio y Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023)
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



(*) Incluye al Banco Unión S.A.

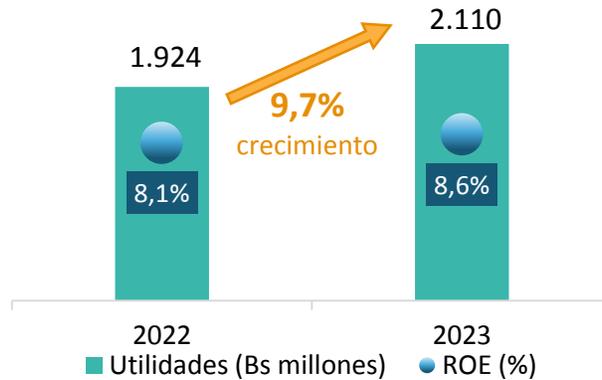
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

2.10 RENTABILIDAD

Entre enero y diciembre de 2023, las EIF obtuvieron utilidades netas por un valor de Bs2.110 millones, superior en Bs186 millones (9,7 %) respecto a similar periodo de 2022. De esta manera, la rentabilidad, medida a través del rendimiento sobre el patrimonio (ROE), se situó en 8,6%, mayor a la observada en 2022 (8,1%, Gráfico N° 21).

⁷ En la gestión 2022, con Carta Circular ASFI/DNP/CC-15945/2022 de 30 de diciembre de 2022, se instruyó a los bancos múltiples, bancos PYME y entidades financieras de vivienda, que luego de la constitución de reservas legales y reglamentarias, capitalicen al menos el 50% de sus utilidades netas de 2022; para el caso de las instituciones financieras de desarrollo, se determinó la capitalización del 100% de las utilidades netas de 2022.

Gráfico N° 21: Utilidades
A diciembre de 2022 y 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

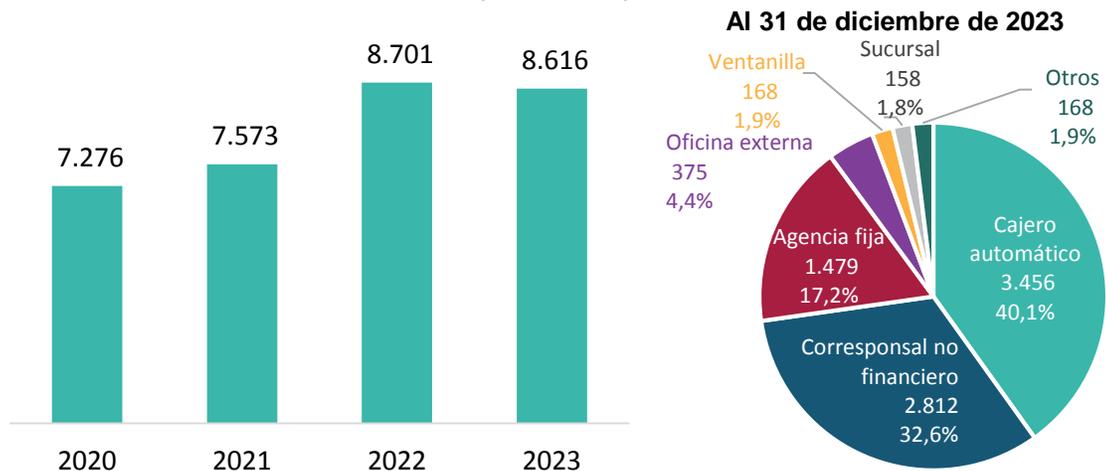
Por tipo de entidad, los BMU concentran Bs1.687 millones (79,9%) del total de las utilidades netas de las EIF; le siguen, el BPU con Bs345 millones (16,4%), las IFD con Bs40 millones (1,9%), el BDP con Bs20 millones (1%) y el resto de entidades con Bs18 millones (0,8%).

2.11 PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2023, el número de Puntos de Atención Financiera (PAF) de las EIF alcanza a 8.616, inferior en 85 PAF a lo observado en la gestión 2022, esta reducción se debe al cierre de PAF pertenecientes al Ex Banco Fassil S.A., entidad intervenida según lo dispuesto en la Resolución ASFI/539/2023 del 25 de abril de 2023."

Por tipo de PAF, los cajeros automáticos concentran la mayor parte con 3.456 (40,1% del total), los puntos corresponsales no financieros suman 2.812 (32,6%), las agencias fijas son 1.479 (17,2%), las oficinas externas suman 375 (4,4%), las ventanillas de atención son 168 (1,9%), las sucursales alcanzan a 158 (1,8%) y otros tipos de PAF llegan a 168 (1,9%).

Gráfico N° 22: Puntos de Atención Financiera (*)
Al 31 de diciembre de cada año (2020 – 2023)
(En número)



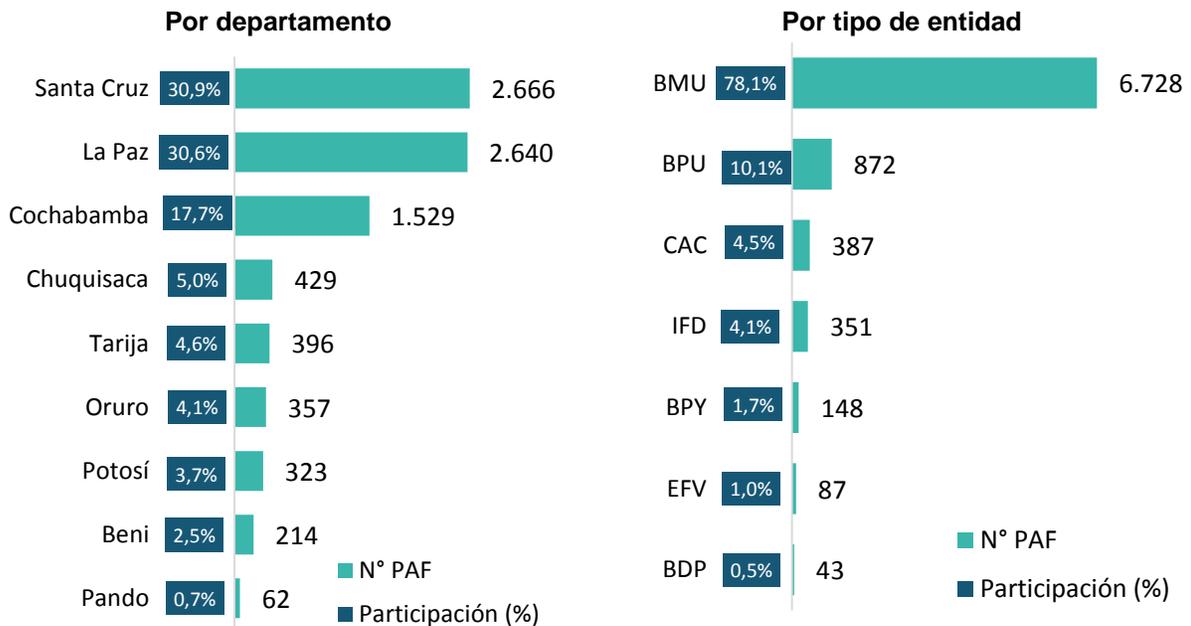
(*) No incluye puntos corresponsales financieros.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por departamento, Santa Cruz cuenta con la mayor cantidad de PAF con 2.666 (30,9%) del total; le siguen, La Paz con 2.640 (30,6%), Cochabamba con 1.529 (17,7%), Chuquisaca con 429 (5,0%), Tarija con 396 (4,6%) y los demás departamentos tienen en conjunto 956 PAF (11,1%).

Por tipo de entidad, los BMU concentran 6.728 PAF (78,1%) del total, el BPU 872 (10,1%), las CAC 387 (4,5%), las IFD 351 (4,1%) y las demás EIF suman 278 PAF (3,3%).

Gráfico N° 23: PAF por departamento y tipo de entidad
Al 31 de diciembre de 2023
(En número y porcentajes)

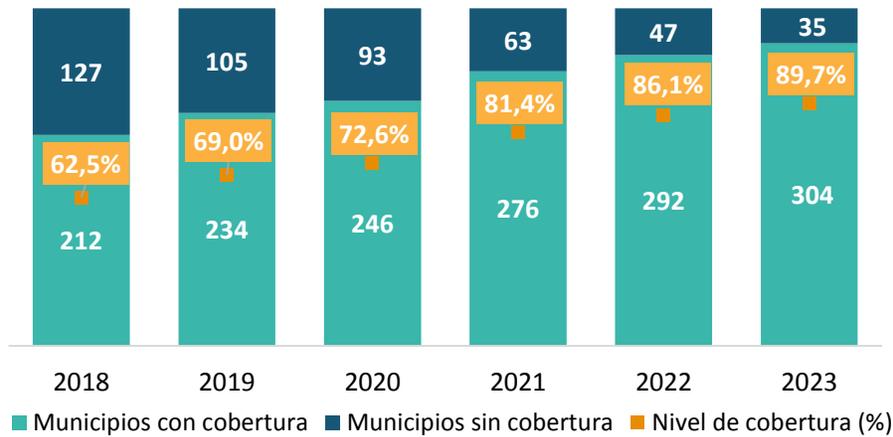


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El nivel de cobertura de los servicios financieros que brindan las EIF llega a 304 municipios y representa el 89,7% del total del país (Gráfico N° 24). El citado nivel de cobertura alcanza al 99,3 % de la población boliviana.

Entre 2018 y 2023 el nivel de cobertura de los servicios financieros pasó de 62,5% a 89,7%, comportamiento que responde a la apertura de puntos de atención financiera por parte de las EIF en municipios clasificados con nula cobertura, en cumplimiento de las metas establecidas en el Decreto Supremo N° 3033 de 28 de diciembre de 2016.

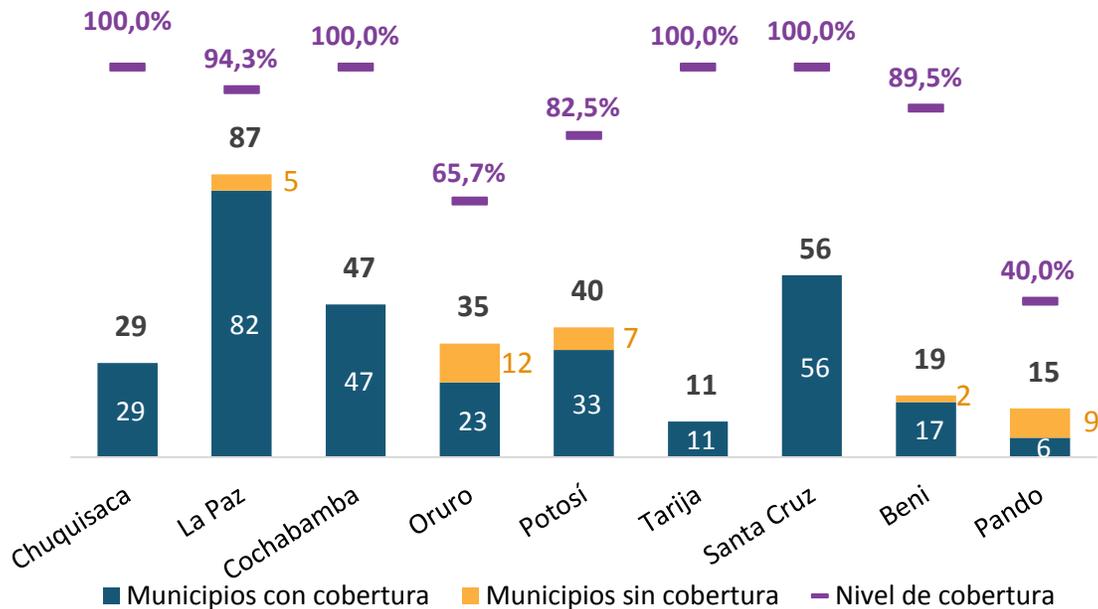
**Gráfico N° 24: Cobertura de servicios financieros en municipios
Al diciembre de cada año
(En número y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En la cobertura de servicios financieros por departamento, destacan Chuquisaca, Cochabamba, Tarija, Santa Cruz que al cierre de la gestión 2023 mantienen una cobertura del 100% de sus municipios. De esta manera, 5 de los 9 departamentos registran mayor nivel de cobertura de servicios financieros que el promedio nacional (89,7%).

**Gráfico N° 25: Cobertura de servicios financieros por departamento
Al 31 de diciembre de 2023
(En número y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3. EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS (ESFC)

Las Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC) prestan servicios especializados complementarios a la intermediación financiera, siendo los tipos de ESFC autorizados por ASFI los siguientes: a) Empresas de arrendamiento financiero, b) Almacenes generales de depósito, c) Cámaras de compensación y liquidación, d) Burós de información, e) Empresas de servicios de pago móvil, f) Empresas de giro y remesas de dinero, g) Empresas administradoras de tarjetas electrónicas, h) Empresas transportadoras de material monetario y valores, y i) Casas de cambio.

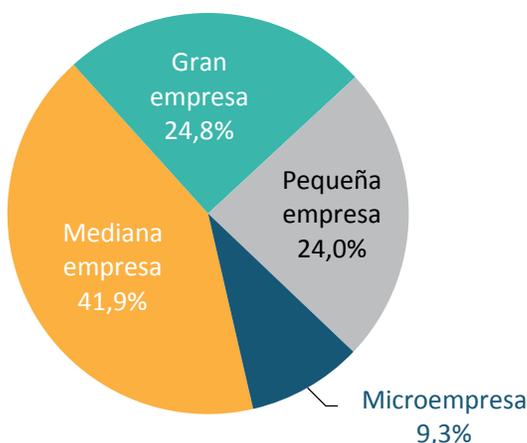
3.1 EMPRESAS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO (EAF)

Al cierre de diciembre de 2023, las empresas de arrendamiento financiero con licencia de funcionamiento otorgadas por ASFI son: Bisa Leasing S.A. (LBI), BNB Leasing S.A. (LBN) y Fortaleza Leasing S.A. (LFO). Las citadas entidades registran una cartera de Bs791 millones.

Por entidad, Bs399 millones (50,4%) del monto de las operaciones de arrendamiento financiero corresponden a LBI, Bs270 millones (34,2%) a LBN y Bs121 millones (15,3%) a LFO. Las empresas accedieron al financiamiento por parte de las EAF por un monto de Bs677 millones (85,6% del total) y las personas a Bs114 millones (14,4% del total). Las operaciones de arrendamiento financiero por parte de las empresas, en su mayor parte, son para capital de inversión con Bs553 millones, monto que representa el 81,7% de las otorgadas a las empresas.

Por tamaño de empresa, Bs284 millones (41,9%) corresponde a la mediana empresa, Bs168 millones (24,8%) a la gran empresa, Bs162 millones (24%) a la pequeña empresa y Bs63 millones (9,3%) a la microempresa. La cartera destinada a vivienda suma Bs88 millones y a consumo Bs26 millones.

**Gráfico N° 26: EAF, cartera a unidades económicas por tamaño de empresa
Al 31 de diciembre de 2023
(En porcentajes)**



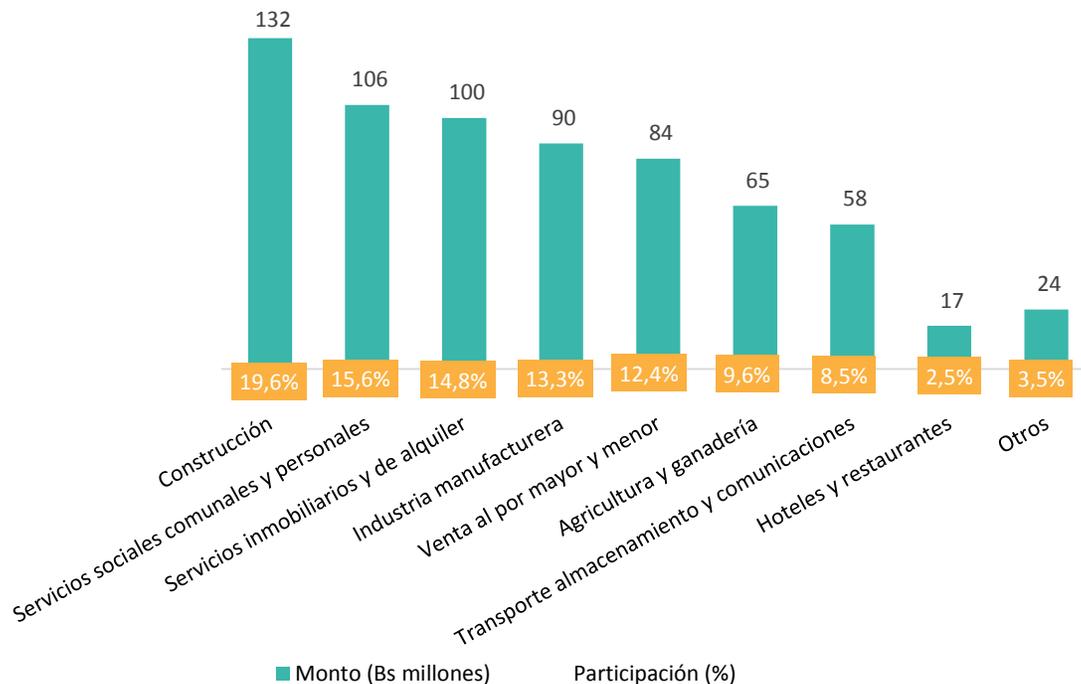
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El financiamiento a las unidades económicas o empresas por actividad económica de destino, da cuenta que Bs132 millones (19,6%) se dirige a la construcción, Bs106 millones (15,6%) a

servicios sociales comunales y personales, Bs100 millones (14,8%) a servicios inmobiliarios, Bs90 millones (13,3%) a la manufactura, entre los principales destinos.

Por departamento, las operaciones de arrendamiento en La Paz suman Bs400 millones (50,6 %), en Santa Cruz Bs291 millones (36,8 %), en Cochabamba Bs85 millones (10,8 %) y en Tarija Bs14 millones (1,8%).

**Gráfico N° 27: EAF, cartera a empresas por actividad económica de destino
Al 31 de diciembre de 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



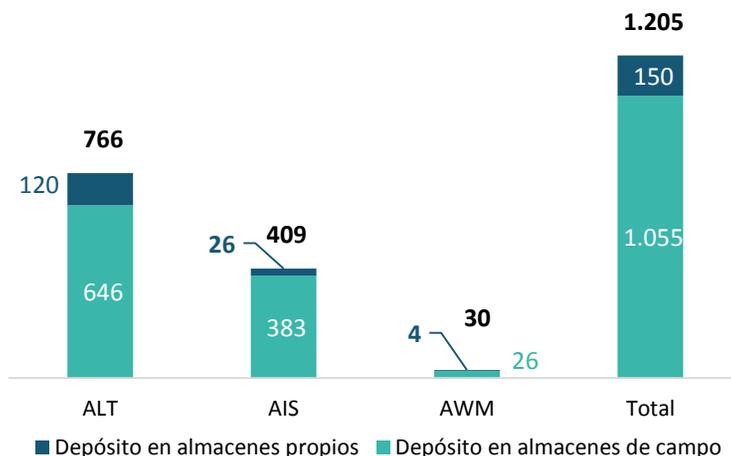
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.2 ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO (AGD)

Las empresas con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI son: Warrant Mercantil Santa Cruz S.A. (AWM), Almacenes Internacionales S.A. (AIS) y Almacenes Generales de Depósito Altraser S.A. (ALT), mismas que en el marco de lo establecido en la LSF, son especializadas en almacenaje, conservación y custodia transitoria de mercaderías o productos de propiedad de terceros y están autorizadas para emitir certificados de depósito y bonos de prenda.

A diciembre de 2023, el valor de la mercadería almacenada por las indicadas entidades asciende a Bs1.205 millones, de los cuales Bs1.055 millones (87,5%) están en almacenes de campo y Bs150 millones (12,5%) en almacenes propios de las entidades. Por entidad, ALT concentra Bs766 millones (63,6%) del total; le siguen, AIS con Bs409 millones (34%) y AWM con Bs30 millones (2,5%).

**Gráfico N° 28: AGD, mercadería en custodia por lugar de almacenamiento
Al 31 de diciembre de 2023
(En millones de bolivianos)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.3 BURÓS DE INFORMACIÓN (BI)

Las empresas con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI son: Buró de Información INFOCRED S.A. y Buró de Información INFOCENTER S.A. La actividad principal de estas entidades es la recolección, administración y suministro de información crediticia.

El valor de los activos de las citadas entidades alcanza a Bs30.194 miles al 31 de diciembre de 2023, superior en Bs2.668 miles (9,7 %) respecto al valor registrado en similar mes de la gestión pasada, comportamiento que se debe principalmente al aumento en inversiones temporarias por Bs3.688 miles. Asimismo, en lo que corresponde al patrimonio contable, se observa que el monto alcanzado de Bs24.562 miles es mayor en Bs1.955 miles (8,6 %) a lo registrado hace doce meses atrás. El resultado neto asciende a Bs3.147 miles, inferior en Bs56 miles a lo observado en la gestión 2022, aspecto que se explica por un incremento de Bs2.489 miles en gastos de administración (Cuadro N.º 2).

**Cuadro N° 2: BI Estado de situación patrimonial
Al 31 de diciembre de 2022 y 2023
(En miles de bolivianos)**

Variable	2022	2023
Activo	27.526	30.194
Pasivo	4.919	5.632
Patrimonio	22.607	24.562
Resultado neto	3.203	3.147

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.4 EMPRESAS DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL (ESPM)

La Empresa de Servicio de Pago Móvil E-fectivo S.A. es la única entidad de este tipo con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, misma que tiene el giro exclusivo de efectuar servicios de pago móvil a través de instrumentos electrónicos de pago, como la billetera móvil.

En los últimos 12 meses, la citada entidad amplió su cobertura con la apertura de 1.221 nuevos PAF (36,8%), con lo cual el total de PAF al cierre del cuarto trimestre de 2023 alcanza a 4.536. En el departamento de Santa Cruz se encuentra la mayor parte de los PAF, con 1.500 (33,1%); le siguen, La Paz con 1.235 (27,2%), Cochabamba con 596 (13,1%), Tarija con 318 (7%) y otros departamentos con 887 (19,6%).

Por tipo de PAF, 4.469 (98,5%) corresponde a puntos corresponsales no financieros, 65 (1,4%) a puntos corresponsales financieros, 1 (0,02%) a oficina central y 1 (0,02%) a oficina de corresponsalía.

**Cuadro N° 3: ESPM, Puntos de atención financiera por departamento
Al 31 de diciembre de 2022 y 2023
(Por número de PAF)**

Departamento	2022	2023
Santa Cruz	1.121	1.500
La Paz	898	1.235
Cochabamba	442	596
Tarija	224	318
Oruro	170	224
Potosí	156	215
Chuquisaca	139	214
Beni	143	190
Pando	22	44
Total	3.315	4.536

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.5 EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS (EATE)

Las EATE con licencia de funcionamiento otorgadas por ASFI son: la Administradora de Tarjetas de Crédito (A.T.C.) S.A. y la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas (LINKSER) S.A.; mismas que tienen como actividad principal la administración de instrumentos electrónicos de pago (tarjetas de crédito, de débito y prepagadas).

El valor de los activos de las EATE asciende a Bs354.254 miles al 31 de diciembre de 2023, mayor en Bs99.145 miles (38,9%) respecto a similar periodo de 2022. El resultado neto alcanzado en 2023 asciende a Bs74.309 miles, superior en Bs40.538 miles (120%) al nivel registrado en 2022; este desempeño responde en mayor parte a un incremento de los ingresos operativos en Bs73.080 miles (Cuadro N.° 4).

**Cuadro N° 4: EATE, Estado de situación patrimonial
Al 31 de diciembre de 2022 y 2023
(En miles de bolivianos)**

Variable	2022	2023
Activo	255.109	354.254
Pasivo	108.874	156.304
Patrimonio	146.235	197.950
Resultado neto	33.771	74.309

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.6 EMPRESAS DE GIRO Y REMESAS DE DINERO (EGRD)

Las Empresas de Giro y Remesas de Dinero (EGRD) con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI son 7 al cierre del cuarto trimestre de 2023, mismas que tienen como actividad principal las operaciones de giro y transferencia de remesas de dinero nacionales y del exterior, sin que fuera a crearse cuenta alguna a nombre del ordenante o beneficiario.

Las EGRD cuentan con un activo de Bs75.486 miles, al 31 de diciembre de 2023, mayor en Bs18.222 miles (31,8%) a lo observado en similar periodo de 2022. Asimismo, las utilidades alcanzaron un monto de Bs14.048 miles, mayor en Bs10.845 miles (338,6%) al mismo periodo de la gestión 2022.

**Cuadro N° 5: EGRD, Estado de situación patrimonial
Al 31 de diciembre de 2022 y 2023
(En miles de bolivianos)**

Variable	2022	2023
Activo	57.264	75.486
Pasivo	34.813	39.090
Patrimonio	22.452	36.397
Resultado neto	3.203	14.048

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Al 31 de diciembre de 2023, las EGRD cuentan con un total de 1.740 PAF, permitiendo tener presencia en 184 municipios del país (55,2 % del total). En los departamentos del eje troncal del país se encuentran 1.305 PAF, equivalente al 75% del total.

Por tipo de PAF, los puntos corresponsales financieros suman 1.532 (88%), los puntos corresponsales no financieros 177 (10,2%) y agencias fijas y oficinas centrales con 31 (1,8%).

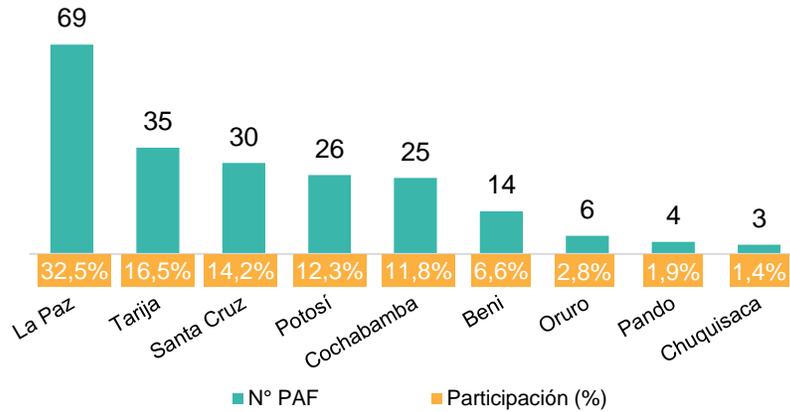
3.7 CASAS DE CAMBIO (CC)

En el marco de lo establecido en la LSF, las casas de cambio son constituidas como empresas con personalidad jurídica (sociedad anónima o sociedad de responsabilidad limitada) y unipersonal (para personas naturales inscritas en el Registro de Comercio), Las casas de cambio constituidas como empresas con personalidad jurídica están facultadas para realizar las operaciones y servicios de: a) Compra y venta de monedas, b) Cambio de cheques de viajero, c) Operaciones de canje de cheques del exterior, d) Envío y recepción de giros a nivel nacional, e) Pago de remesas provenientes del exterior en calidad de agente de pago y f) Otros servicios de pago previamente autorizados por la ASFI; mientras que, las casas de cambio constituidas como empresas unipersonales sólo están facultadas para realizar actividades de compra y venta de monedas.

En ese contexto, al 31 de diciembre de 2023 las 181 CC con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI cuentan con 212 PAF, distribuidos en los nueve departamentos del país. El citado número de PAF es superior en 4 PAF a lo observado en la gestión pasada. Por departamento, La Paz concentra 69 (32,5%), Tarija 35 (16,5%), Santa Cruz 30 (14,2%) y Potosí 26 (12,3%), entre los principales (Gráfico N.º 29).

Por tipo de PAF, 179 (84,4%) corresponden a oficina central, 30 (14,2%) a agencia fija y 3 (1,4 %) a sucursales.

**Gráfico N.º 29: CC, NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA POR DEPARTAMENTO
Al 31 de diciembre de 2023**



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

4. MERCADO DE VALORES

4.1 REGISTRO DEL MERCADO DE VALORES (RMV)

En la gestión 2023 se autorizaron e inscribieron en el registro del mercado de valores a 61 nuevos participantes, de los cuales 7 corresponden a personas jurídicas y 54 a personas naturales, (Cuadro N.º 6).

Cuadro N.º 6: Registro de nuevos participantes en el mercado de valores en la gestión 2023

Categorización	Cantidad de registros nuevos
Personas jurídicas	7
Emisores	2
Empresas Revisoras Externas	1
Fondos de inversión	2
Empresas de Auditoría	2
Personas naturales	54
Administradores de Fondos de Inversión	12
Asesores de Inversión	2
Contadores Generales	6
Operadores de Bolsa	5
Representantes Autorizados	4
Representantes Legales	14
Responsable de Gestión de Riesgos	6
Audidores Internos	4
Estructuradores Pymes	1
Total	61

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

4.2 EMISORES

Acciones

Al 31 de diciembre de 2023 el valor total de las acciones inscritas vigentes en el RMV alcanzó los Bs35.056 millones y corresponde a 951.916.405 acciones. En la gestión 2023 no se inscribieron nuevas acciones RMV.

Bonos

En moneda nacional. En el cuarto trimestre de la gestión 2023 se autorizaron las siguientes emisiones de bonos en bolivianos:

- Banco Mercantil Santa Cruz S.A. por Bs170 millones;
- Banco Solidario S.A. por Bs137,2 millones;
- CRECER IFD por Bs70 millones;
- DIACONÍA FRIF – IFD por Bs70 millones;
- Empresa Minera PAITITI S.A. – EMIPA por Bs327,1 millones;
- Equipo Petrolero - EQUIPETROL S.A. por Bs35,5 millones;
- Fábrica Nacional de Cemento S.A. (FANCESA) por Bs85,7 millones;
- Industrias de Aceite S.A. por Bs173,3 millones;
- NIBOL LTDA. por Bs137,2 millones;
- Toyosa S.A. por Bs70 millones.

De esa manera, durante la gestión 2023, ASFI autorizó un total de 26 emisiones de bonos en moneda nacional, con lo cual el monto autorizado al 31 de diciembre de 2023 alcanza a Bs22.176 millones, con un monto vigente de Bs13.286 millones. Del total de emisiones autorizadas en bolivianos, Bs13.095 millones (59,1 %) corresponden a bonos de entidades privadas y Bs9.081 millones (40,9%) a bonos de entidades bancarias y financieras (Cuadro N.º 7).

En moneda extranjera. En el cuarto trimestre de la gestión 2023, se autorizaron dos emisiones de bonos en dólares estadounidenses de Jalasoft S.R.L. por un monto de Bs35 millones y Bs20,9 millones, respectivamente, de manera que el monto autorizado al 31 de diciembre de 2023 se situó en Bs2.307 millones, con un monto vigente de Bs1.403 millones. Del monto total autorizado, Bs1.361 millones (59%) corresponde a bonos de entidades bancarias y financieras, mientras que Bs946 millones (41%) a bonos de entidades privadas (Cuadro N.º 7).

**Cuadro N° 7: Emisiones de bonos por moneda
Al 31 de diciembre de 2023
(en millones de bolivianos)**

Descripción	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la serie
Bonos corrientes en moneda nacional	22.176	13.286
Entidades bancarias y financieras	9.081	6.153
Entidades privadas	13.095	7.133
Bonos corrientes en moneda extranjera	2.307	1.403
Entidades bancarias y financieras	1.361	912
Entidades privadas	946	492

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Depósitos a Plazo Fijo (DPF)

Las emisiones de DPF en el cuarto trimestre de 2023 suman Bs11.551 millones (cifra que incluye las renovaciones de estos documentos), con lo cual el monto emitido hasta diciembre de 2023 se ubica en Bs58.985 millones.

Titularización

Durante el cuarto trimestre de la gestión 2023, se autorizó la emisión correspondiente a Valores de Titularización CRECER IFD - BDP ST 058 por un monto de Bs170 millones.

Al 31 de diciembre de 2023, el monto autorizado en bolivianos asciende a Bs1.876 millones y el vigente a Bs1.593 millones (Cuadro N° 8). Cabe mencionar que no se tiene patrimonios autónomos vigentes en moneda extranjera, ni en bolivianos indexados a la UFV.

Cuadro N° 8: Valores de titularización en moneda nacional
Al 31 de diciembre de 2023
(en millones de bolivianos)

N°	Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la serie
1	CRESPAL - BDP ST 035	63	36
2	AMERICAN IRIS – BISA ST	121	121
3	MICROCRÉDITO IFD - BDP ST 042	100	25
4	MICROCRÉDITO IFD - BDP ST 046	120	30
5	BISA ST – CIDRE IFD	70	54
6	NUEVATEL – BDP ST 049	168	168
7	MADEPA – iBOLSA ST 001	171	142
8	MICROCRÉDITO IFD - BDP ST 051	170	170
9	MICROCRÉDITO IFD - BDP ST 052	170	170
10	GRANOSOL – BISA ST	130	130
11	BISA ST - FUBODE II	60	34
12	MICROCRÉDITO IFD - BDP ST 054	170	170
13	BISA ST - CIDRE II	100	80
14	UNIPARTES - BDP ST 055	30	30
15	IDEPRO IFD - BDP ST 056	63	63
16	CRECER IFD - BDP ST 058	170	170
	Total	1.876	1.593

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

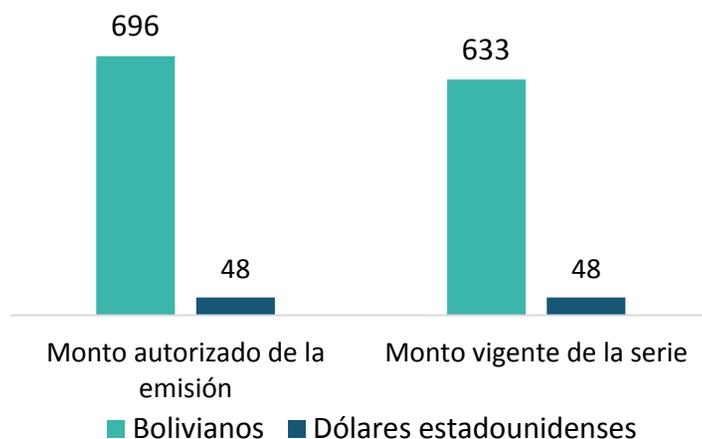
Pagarés

Durante el cuarto trimestre de 2023, se autorizaron seis emisiones en bolivianos, una correspondiente al Banco Ganadero S.A. por un monto de Bs100 millones y cinco emisiones correspondientes a Procesadora de Oleaginosas PROLEGA S.A. cada una por un monto de

Bs17,5 millones, con lo cual, el monto autorizado y de las emisiones de pagarés bursátiles en bolivianos alcanza a Bs696 millones y el monto vigente Bs633 millones (Gráfico N° 30).

En cuanto a los pagarés en dólares estadounidenses, durante el último trimestre, se autorizó la emisión de pagarés de Toyosa S.A. por un monto de Bs27,4 millones, con lo que los montos autorizado y vigente al 31 de diciembre de 2023 alcanzan a Bs48 millones.

Gráfico N° 30: Pagarés bursátiles
Al 31 de diciembre de 2023
(en millones de bolivianos)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Pagarés en mesa de negociación

En cuanto a los pagarés en mesa de negociación, al 31 de diciembre de 2023, se tiene a Inversiones Inmobiliarias Irala S.A. con un monto vigente de Bs0,8 millones y un margen de endeudamiento de Bs1,8 millones (Cuadro N° 9).

Cuadro N° 9: Emisiones vigentes, pagarés de mesa de negociación
Al 31 de diciembre de 2023
(en millones de bolivianos)

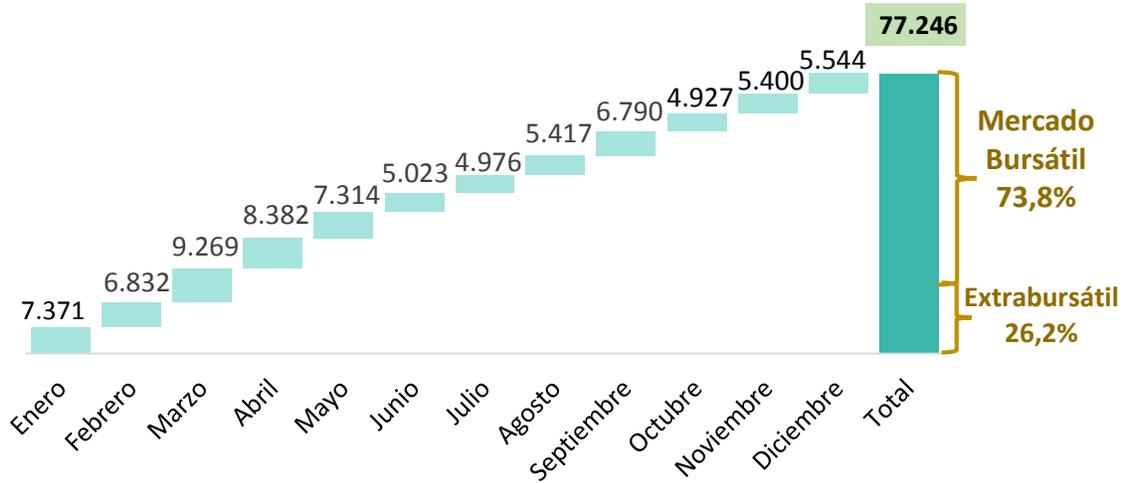
Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado	Margen de endeudamiento
IIR	Inversiones Inmobiliarias IRALA S.A.	0,8	2,5	1,8
Total		0,8	2,5	1,8

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

4.3 INTERMEDIARIOS E INVERSIONES

Entre enero y diciembre de 2023, en el mercado de valores se negoció un total de Bs77.246 millones, de los cuales Bs57.028 millones (73,8%) fueron realizados en el mercado bursátil y el restante 26,2% equivalente a Bs20.217 millones en extrabursátil (Gráfico N° 31).

**Gráfico N° 31: Operaciones en el mercado de valores
Al 31 de diciembre de 2023**
(en millones de bolivianos)



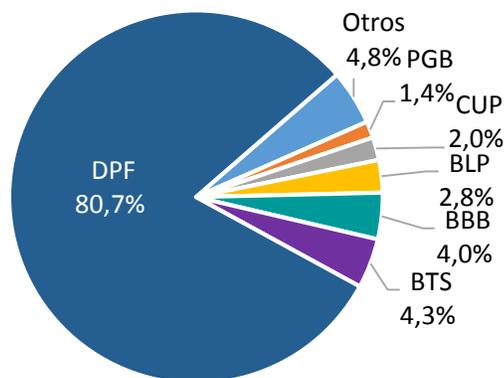
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Mercado bursátil (MB)

El monto transado en el mercado bursátil, en todos sus mecanismos de negociación, alcanza a Bs57.028 millones, de los cuales Bs34.047 millones (59,7%) corresponden a operaciones de reporto, Bs19.595 millones (34,4%) a operaciones de compra venta definitiva y Bs3.386 millones (5,9%) a colocaciones en el mercado primario.

Las negociaciones por tipo de instrumento, muestran que los DPF concentran Bs45.994 millones (80,7%) del valor total de las operaciones negociadas en el mercado bursátil; le siguen, los bonos del Tesoro con Bs2.462 millones (4,3%), los bonos bancarios bursátiles con Bs2.292 millones (4,0%), los bonos a largo plazo con Bs1.604 millones (2,8%), los cupones de bonos con Bs1.132 millones (2,0%), los pagarés bursátiles con Bs816 (1,4%) millones y otros instrumentos con Bs2.729 millones (4,8%).

**Gráfico N° 32: Operaciones por tipo de instrumento
Al 31 de diciembre de 2023**
(en porcentajes)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

- **Reportos**

Las operaciones de reporto ascendieron a Bs34.047 millones al cierre de la gestión 2023. Los instrumentos más negociados en este mecanismo son los DPF con Bs28.287 millones (83,1%), los bonos del Tesoro con Bs1.822 millones (5,4%), los cupones de bonos con Bs1.132 millones (3,3%), los bonos del banco central con Bs779 millones (2,3%) y otros instrumentos suman Bs2.028 millones (6%).

- **Compra y venta definitiva**

Las operaciones de compra y venta definitiva alcanzan a Bs19.595 millones, siendo los DPF los que concentran la mayor parte de estas operaciones, con Bs17.707 millones (90,4%) y otros instrumentos suman Bs1.888 millones (9,6%).

Mercado primario

El monto negociado en el mercado primario alcanza a Bs3.386 millones, por instrumento, destacan los bonos bancarios bursátiles con Bs1.352 millones (39,9%), los bonos a largo plazo con Bs706 millones (20,8%), los pagarés bursátiles con Bs686 millones (20,3%) y las participaciones de las cuotas de participación de fondos de inversión cerrados con Bs374 millones (11%), mientras que otro tipo de instrumentos suman Bs268 millones (7%).

Mercado extrabursátil

El mercado extrabursátil registra transacciones por Bs20.217 millones, correspondiendo Bs10.603 millones a DPF (52,4%), bonos del tesoro con Bs5.801 millones (28,7%) y letras y bonos del BCB con Bs3.814 millones (18,9%).

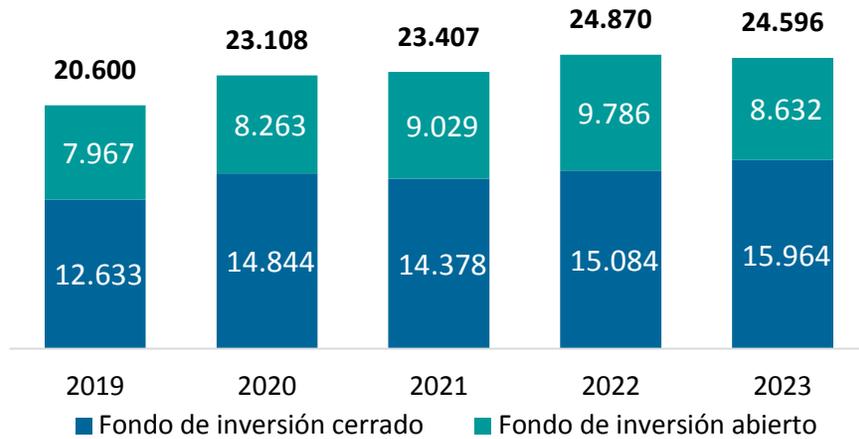
4.4 FONDOS DE INVERSIÓN (FI)

La cartera de los fondos de inversión abiertos y cerrados alcanza a Bs24.596 millones, al 31 de diciembre de 2023. En los últimos 12 meses, se incorporaron 2.708 nuevos participantes, con lo cual al cierre de la gestión el número total de participantes en los FI asciende a 110.073, consolidándose en una alternativa de inversión para las personas y empresas.

Por tipo de fondo de inversión, los fondos de inversión cerrados (FIC) concentran Bs15.964 millones (64,9 %) y los fondos de inversión abiertos (FIA) registran Bs8.632 millones (35,1%), con relación a la gestión pasada se tiene un incremento en la cartera de los FIC de Bs880 millones (5,8%).

Por denominación monetaria, los fondos de inversión constituidos en bolivianos suman Bs18.694 millones y representan el 76% de la cartera total de los FI; mientras que los constituidos en dólares estadounidenses suman Bs5.797 millones (23,6%) y en UFV Bs105 millones (0,4%).

**Gráfico N° 33: Cartera de los fondos de inversión
(en millones de bolivianos)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En el marco de los objetivos de regulación y supervisión financiera establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referidos con la protección y defensa del consumidor financiero, ASFI efectúa tareas de defensa del consumidor financiero frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, lo que se constituye en un eje central de su trabajo.

Las mencionadas tareas, se realizan a través de la Defensoría del Consumidor Financiero, que es la unidad especializada sobre la defensa y protección del consumidor financiero, que una vez agotada la gestión de reclamación ante la entidad financiera, se constituye como segunda instancia de atención de reclamos presentados por los consumidores financieros.

Durante el 2023 se registraron 74.249 reclamos en primera instancia, 8.223 reclamos (12,5%) más que lo recibido en similar periodo de 2022, aspecto que se explica principalmente por el aumento del número de reclamos relacionados con cuentas de caja de ahorro.

**Cuadro N° 10: Reclamos de primera instancia por departamento en 2023
(En cantidad de reclamos y porcentaje)**

Departamento	Cantidad de reclamos	%
La Paz	26.878	36,2%
Santa Cruz	25.450	34,3%
Cochabamba	10.096	13,6%
Oruro	2.802	3,8%
Chuquisaca	2.738	3,7%
Tarija	2.432	3,3%
Beni	1.689	2,3%
Potosí	1.603	2,2%
Pando	561	0,8%
TOTAL	74.249	100,0%

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Según tipología, la mayor parte se relaciona con tarjetas de débito con 31.868 reclamos (42,9%); le siguen, los créditos con 8.464 reclamos (11,4%), atención al cliente o usuario con 7.409 reclamos (10%), las cuentas de caja de ahorro con 6.749 reclamos (9,1%) y otras tipologías suman 19.759 reclamos (26,6%).

**Cuadro N° 11: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología en la gestión 2023
(En cantidad de reclamos y porcentaje)**

Tipología	Cantidad de reclamos	%
Tarjeta de débito	31.868	42,9%
Créditos	8.464	11,4%
Atención al cliente/usuario	7.409	10,0%
Caja de ahorro	6.749	9,1%
Banca por internet	6.354	8,6%
Tarjeta de crédito	3.375	4,5%
Pago Móvil	1.856	2,5%
Retiro, compra y/o venta de dólares	1.521	2,0%
Otros	6.653	9,0%
Total	74.249	100,0%

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por otra parte, se atendieron reclamos en segunda instancia, mismos son objeto de pronunciamiento de esta Autoridad de Supervisión, emitiéndose el correspondiente informe, dictamen y respuesta al reclamante. Durante la gestión 2023 se atendieron un total de 1.550 casos, presentándose mayor incidencia en el eje troncal del país, es decir en La Paz, Cochabamba y Santa Cruz (ver Cuadro N° 12).

**Cuadro N° 12: Reclamos recibidos en segunda instancia por departamento en la gestión 2023
(En cantidad de reclamos)**

Departamento	Cantidad de reclamos	%
La Paz	754	48,65%
Santa Cruz	334	21,55%
Cochabamba	248	16,00%
Oruro	56	3,61%
Chuquisaca	50	3,23%
Tarija	42	2,71%
Potosí	29	1,87%
Pando	19	1,23%
Beni	18	1,16%
Total	1.550	100,0%

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Según tipología, 600 de los reclamos se relacionan con créditos (38,7%); le siguen, las cuentas de caja de ahorro con 207 reclamos (13,4%), tarjetas de débito con 112 reclamos (7,2%) y otras tipologías suman 631 reclamos (40,7%).

**Cuadro N° 13: Reclamos recibidos en segunda instancia según tipología en la gestión 2023
(En cantidad de reclamos)**

Tipología	Cantidad de reclamos	%
Créditos	600	38,7%
Caja de ahorro	207	13,4%
Tarjeta de débito	112	7,2%
Banca por internet	92	5,9%
Retiro, compra y/o venta de dólares	85	5,5%
Tarjeta de crédito	72	4,6%
Depósitos a plazo fijo	64	4,1%
Atención al cliente/usuario	61	3,9%
Otros	257	16,6%
Total	1.550	100,0%

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Asimismo, se atendieron 88.954 consultas en los distintos Centros Defensoriales establecidos en cada departamento del país por esta Autoridad de Supervisión. Se atendieron 12.761 llamadas de consultas a la línea gratuita 800-103-103, relacionadas principalmente a créditos. (Cuadro N° 14).

**Cuadro N° 14: Cantidad de consultas atendidas por departamento en 2023
(En número y porcentaje)**

Departamento	Línea Gratuita	Plataforma	Cantidad de reclamos	%
La Paz	6.283	16.630	22.913	26%
Cochabamba	1.961	14.404	16.365	18%
Santa Cruz	2.705	13.634	16.339	18%
Oruro	196	9.669	9.865	11%
El Alto	169	8.131	8.300	9%
Chuquisaca	183	3.987	4.170	5%
Beni	116	3.027	3.143	4%
Potosí	573	2.961	3.534	4%
Pando	71	2.583	2.654	3%
Tarija	504	1.167	1.671	2%
Total	12.761	76.193	88.954	100%

En cuanto a las actividades de educación financiera que tienen el objetivo de difundir información e impartir conocimientos a los consumidores financieros, sobre las características principales de los productos y servicios financieros, sus usos y aplicaciones, así como los beneficios y riesgos que representa su contratación, sus derechos y obligaciones como consumidor financiero y las instancias de reclamo con las que cuenta, en el cuarto trimestre de 2023 se realizaron las siguientes actividades:

Defensoría móvil. Consiste en una oficina móvil que tiene como propósito el acercamiento a la población, para brindar atención de consultas, emisión de certificados de endeudamiento, impartir talleres cortos de educación financiera y promocionar las herramientas digitales de ASFI.

Durante el cuarto trimestre de la presente gestión, se realizaron las siguientes visitas:

**Cuadro N° 15: Alcance de la defensoría móvil
Durante el cuarto trimestre de 2023
(En número de participantes)**

Ciudad / Localidad	Lugar	Grupo social / Institución	Número de participantes	Fecha
Viacha	Plaza Central	Público en general	120	13/10/23
La Paz	Municipio de Patacamaya	Público en general	95	26/10/23
La Paz	Guaqui	Público en general	137	22/11/23

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Participación en Ferias. Durante el cuarto trimestre de la presente gestión, ASFI participó de 2 ferias atendiendo consultas y reclamos de los consumidores financieros, conforme se detalla a continuación:

**Cuadro N° 16: Participación en ferias
Durante el cuarto trimestre de 2023
(En número de participantes)**

Ciudad / Localidad	Lugar	Grupo social / Institución	Número de participantes	Fecha
La Paz	Teleférico Rojo	Feria Solidaria para personas con discapacidad	90	16/10/2023
Santa Cruz de la Sierra	FEXPOCRUZ	Feria de Servicios Financieros	1.080	17/11/23 al 19/11/23

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Seminarios. Se realizaron 2 seminarios dirigidos a estudiantes de carreras administrativas financieras y organizaciones sociales, con las siguientes temáticas; mecanismos de reclamo, mercado de valores, procesos de supervisión, características del sistema financiero, entre otros.

**Cuadro N° 17: Seminarios realizados
Durante el cuarto trimestre de 2023
(En número de participantes)**

Grupo social / Institución	Ciudad / Localidad	Lugar	Número de participantes	Fecha
Organizaciones Sociales	La Paz	Auditorio ASFI	110	01/12/2023
Universidad Mayor de San Andrés	La Paz	Auditorio ASFI	150	08/12/2023

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Talleres. En cuanto al desarrollo de Talleres de Educación Financiera que tienen la característica de contar con la posibilidad de una mayor interacción entre el público y el facilitador, durante el cuarto trimestre de la gestión 2023, se realizaron un total de 16 talleres, en los cuales se

abarcaron diferentes temáticas relativas al sistema financiero. Dichas actividades se detallan en el siguiente cuadro:

**Cuadro N° 18: Talleres realizados
Durante el cuarto trimestre de 2023
(En número de participantes)**

N°	Fecha	Ciudad/Localidad	Lugar	Actividad	Grupo social/Institución	Nro de Participantes
1	09-oct-23	Tarija	Tarija	Taller educación financiera	Asociación de Municipios Departamento de Tarija	38
2	11-oct-23	La Paz	La Paz	Taller educación financiera	Universidad Loyola	111
3	12-oct-23	La Paz	Auditorio de ASFI	Taller educación financiera	Universidad del Valle UNIVALLE	149
4	17-oct-23	La Paz	Univalle	Taller educación financiera	Universidad nivallel Valle UNIVALLE	45
5	19-oct-23	La Paz	Univalle	Taller educación financiera	Universidad nivallel Valle UNIVALLE	49
6	21-oct-23	Santa Cruz	Santa Cruz	Taller educación financiera	Interculturales Santa Cruz	56
7	24-oct-23	Cochabamba	Cochabamba	Taller educación financiera	Universidad Domingo Savio	57
8	24-oct-23	Cochabamba	Cochabamba	Taller educación financiera	Universidad Domingo Savio	62
9	26-oct-23	La Paz	La Paz	Taller educación financiera	Universidad Loyola	57
10	26-oct-23	La Paz	Municipio de Patacamaya	Taller educación financiera	Colegio "Pedro Domingo Murillo"	137
11	30-oct-23	Cochabamba	Cochabamba	Taller educación financiera	Universidad Mayor de San Simon	139
12	31-oct-23	La Paz	La Paz	Taller educación financiera	Universidad San Francisco de Asis	120
13	09-nov-23	La Paz	Auditorio de ASFI	Taller educación financiera	UNIFRANZ	118
14	22-oct-23	La Paz	Guaqui	Taller educación financiera	Colegio Guaqui	86
15	29-oct-23	Cobija-Pando	Cobija	Taller educación financiera	Universidad Amazónica de Pando	51
16	29-oct-23	Cobija-Pando	Cobija	Taller educación financiera	Universidad Amazónica de Pando	57

6. CONSIDERACIONES FINALES

Al cierre de la gestión 2023, el comportamiento de los indicadores financieros refleja que el sistema financiero mantiene su solidez, estabilidad y solvencia, registrando mayor dinamismo en sus operaciones activas. En ese contexto, el sistema financiero continúa contribuyendo activamente a la dinámica económica del país, resaltando los siguientes aspectos:

- Los depósitos alcanzan a Bs218.962 millones, superior en Bs16.343 millones (8,1%) al nivel registrado hace 12 meses atrás, comportamiento que responde principalmente al incremento de Bs8.240 millones en los depósitos a plazo fijo, reflejando la confianza de la población en el sistema financiero.
- La cantidad de cuentas de depósito en el sistema financiero supera los 15,1 millones, mayor en 732 mil cuentas (5,1 %) respecto a 2022. La participación de las cuentas de depósitos constituidas en moneda nacional continúa en ascenso, llegando a 93% del total, denotando la preferencia de los depositantes por la moneda local.
- La cartera de créditos suma Bs213.726 millones, superior en Bs19.957 millones (10,3 %) respecto a 2022, comportamiento positivo que responde a la dinámica registrada en la otorgación de nuevos créditos por Bs86.137 millones, distribuidos en 843.137 operaciones crediticias, superando a los niveles alcanzados en los años anteriores, favoreciendo de esta manera a la reactivación de las actividades de las unidades económicas y de las familias bolivianas.
- Los créditos destinados al sector productivo y a la vivienda de interés social alcanzan a Bs130.022 millones (60,8% del total). La cartera al sector productivo registró mayor dinamismo que el resto de los créditos con una tasa de crecimiento anual de 11,6%, con mayores requerimientos de los sectores de la manufactura, agricultura y ganadería, construcción y turismo; mientras que los créditos de vivienda social crecieron en 7,2%, con préstamos a las familias bolivianas destinados principalmente a la compra de vivienda (casa o departamento).
- La cartera diferida continúa en descenso, al cierre de 2023 suma Bs5.311 millones y representa solo el 2,5 % del total de los créditos del sistema financiero, participación mucho menor a la de diciembre de 2020 (10,4%), lo que es una muestra clara de que los prestatarios están retomando el pago de sus obligaciones crediticias, producto de la recuperación paulatina de sus actividades económicas.
- Las utilidades netas registradas por las entidades de intermediación financiera en 2023, suman Bs2.110 millones, superando en 9,7 % al nivel alcanzando en 2022, lo que permite continuar con el fortalecimiento patrimonial de las entidades financieras.
- Los activos líquidos de las entidades de intermediación financiera llegan a Bs72.161 millones y son equivalentes al 67,1% de los depósitos a corto plazo. Esto muestra que la capacidad de las entidades financieras para atender los requerimientos que puedan tener los ahorristas, así como para continuar expandiendo sus operaciones activas.
- El patrimonio de las entidades de intermediación financiera alcanza a Bs24.570 millones, superior en Bs66 millones (0,3%) al monto observado en 2022. El coeficiente de adecuación

patrimonial promedio del sistema financiero se ubica en 13,4%, superior al 10% exigido por Ley. En los últimos años, la capitalización de utilidades instruida por ASFI tuvo un efecto positivo en el fortalecimiento patrimonial de las entidades financieras.

- El número de puntos de atención financiera asciende a 8.616, distribuidos en el territorio nacional, permitiendo que la cobertura de servicios financieros alcance a 304 municipios (89,7% del total). En los últimos 12 meses, 17 municipios del área rural que estaban clasificados con nula cobertura, pasaron a contar con algún punto de atención de las entidades de intermediación financiera, en el marco de las metas anuales establecidas por ASFI en cumplimiento al Decreto Supremo N° 3033.
- Las empresas de servicios financieros complementarios muestran un mejor desempeño en comparación al cierre de diciembre de 2022, lo que se refleja en el incremento de sus operaciones y el buen desempeño de sus principales indicadores financieros.
- En el mercado de valores se registraron 61 nuevos participantes, hasta el cierre de diciembre de 2023. El valor de las operaciones negociadas alcanza a Bs77.246 millones. Los fondos de inversión registran una cartera por Bs24.596 millones, al 31 de diciembre de 2023. El número total de participantes en los fondos de inversión asciende a 110.073, consolidándose en una alternativa de inversión para las personas y empresas.
- En cuanto a la protección del consumidor financiero y a la promoción de la transparencia de información en el sistema financiero, ASFI continuó con las tareas asignadas por Ley, atendiendo y gestionando los reclamos presentados por la población en contra de las entidades financieras. Asimismo, se llevaron adelante distintas actividades, como ser: la defensoría móvil, ferias, talleres y otros con el propósito de dar a conocer a la población información sobre los temas relacionados con el sistema financiero.