Reporte de Inclusión Financiera

Diciembre - 2019
CONTENIDO

1. Estructura del sistema de intermediación financiera
2. Profundización financiera
3. Acceso a servicios financieros
4. Uso de los servicios financieros
5. Calidad de los servicios financieros
6. Comparativa internacional
1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

<table>
<thead>
<tr>
<th>ENTIDADES</th>
<th>N°</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Con licencia de funcionamiento</strong></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Bancos múltiples</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>Bancos PYME</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Banco público</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Entidades financieras de vivienda</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativas de ahorro y crédito abiertas [1]</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>Instituciones financieras de desarrollo [2]</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total</strong></td>
<td>59</td>
</tr>
</tbody>
</table>

| **En proceso de adecuación (con certificado de adecuación)**             |     |
| Cooperativas de ahorro y crédito societarias                             | 17  |
| **Total**                                                                | 17  |

2. PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA EN LA ECONOMÍA

Cartera de créditos/Producto Interno Bruto (PIB)
(en millones de bolivianos y porcentajes)

Nota.- Se realizó con información disponible del PIB a septiembre de 2019, el cual considera los meses de octubre de 2018 a septiembre de 2019.
2. PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA EN LA ECONOMÍA

Depósitos/Producto Interno Bruto (PIB)
(en millones de bolivianos y porcentajes)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>PIB</td>
<td>77.024</td>
<td>91.748</td>
<td>103.009</td>
<td>120.694</td>
<td>121.727</td>
<td>137.876</td>
<td>166.232</td>
<td>187.154</td>
<td>211.856</td>
<td>228.004</td>
<td>228.031</td>
<td>234.533</td>
<td>259.185</td>
<td>278.388</td>
<td>282.235</td>
</tr>
<tr>
<td>Depósitos</td>
<td>29.424</td>
<td>33.520</td>
<td>39.966</td>
<td>47.927</td>
<td>59.040</td>
<td>62.806</td>
<td>74.444</td>
<td>90.931</td>
<td>106.881</td>
<td>125.245</td>
<td>149.374</td>
<td>153.408</td>
<td>170.124</td>
<td>179.416</td>
<td>180.683</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota.- Se realizó con información disponible del PIB a septiembre de 2019, el cual considera los meses de octubre de 2018 a septiembre de 2019.
2. PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA EN LA ECONOMÍA

Depósitos y cartera de créditos/PIB departamental
Gestión 2018
(en porcentajes)

Nota.- La información del PIB departamental a diciembre de 2019, no se encuentra disponible a la fecha de elaboración del presente documento.
2. PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA EN LA ECONOMÍA

Crédito promedio/PIB per cápita
(en número de veces)

Nota.- Para fines de la presentación se considera como crédito promedio la relación de la cartera con los prestatarios únicos del sistema. La información del PIB per cápita a diciembre de 2019, no se encuentra disponible a la fecha de elaboración del presente documento.
3. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

Número de Puntos de Atención Financiera (PAF)

PAF por tipo
Al 31 de diciembre de 2019

Sucursales, agencias y otros. 54,5%
Cajeros automáticos. 45,5%

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sucursales, agencias y otros.</td>
<td>806</td>
<td>897</td>
<td>1.074</td>
<td>1.303</td>
<td>1.629</td>
<td>1.896</td>
<td>2.188</td>
<td>2.466</td>
<td>2.775</td>
<td>2.979</td>
<td>3.039</td>
<td>3.160</td>
<td>3.358</td>
</tr>
<tr>
<td>Cajeros automáticos.</td>
<td>867</td>
<td>1.037</td>
<td>1.211</td>
<td>1.365</td>
<td>1.591</td>
<td>1.729</td>
<td>1.921</td>
<td>2.102</td>
<td>2.179</td>
<td>2.716</td>
<td>2.985</td>
<td>3.399</td>
<td>4.027</td>
</tr>
</tbody>
</table>

3. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

Número de Puntos de Atención Financiera (PAF) por departamento

2007 - 2019: Crecimiento en número de veces

<table>
<thead>
<tr>
<th>Departamento</th>
<th>Santa Cruz</th>
<th>La Paz</th>
<th>Cochabamba</th>
<th>Tarija</th>
<th>Chuquisaca</th>
<th>Oruro</th>
<th>Potosí</th>
<th>Beni</th>
<th>Pando</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2007</td>
<td>537</td>
<td>501</td>
<td>283</td>
<td>391</td>
<td>363</td>
<td>44</td>
<td>75</td>
<td>61</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>dic-19</td>
<td>2.392</td>
<td>2.143</td>
<td>1.241</td>
<td>2.143</td>
<td>2.392</td>
<td>2.143</td>
<td>2.392</td>
<td>2.143</td>
<td>2.392</td>
</tr>
</tbody>
</table>

PARTICIPACIÓN
Al 31 de diciembre de 2019

<table>
<thead>
<tr>
<th>Departamento</th>
<th>Porcentaje</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Santa Cruz</td>
<td>32,4%</td>
</tr>
<tr>
<td>La Paz</td>
<td>29,0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Cochabamba</td>
<td>16,8%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tarija</td>
<td>5,3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chuquisaca</td>
<td>4,9%</td>
</tr>
<tr>
<td>Oruro</td>
<td>4,0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Potosí</td>
<td>3,8%</td>
</tr>
<tr>
<td>Beni</td>
<td>3,0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Pando</td>
<td>0,8%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Total</strong></td>
<td><strong>100%</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
3. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

Puntos de atención financiera por área urbana y rural (*)
(en número y porcentajes)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Sucursales, agencias y otros (**)</td>
<td>790</td>
<td>953</td>
<td>1.092</td>
<td>1.233</td>
<td>1.411</td>
<td>1.523</td>
<td>1.669</td>
<td>1.805</td>
<td>1.891</td>
<td>2.367</td>
<td>2.586</td>
<td>2.901</td>
<td>3.452</td>
</tr>
<tr>
<td>Cajeros automáticos</td>
<td>795</td>
<td>883</td>
<td>1.055</td>
<td>1.283</td>
<td>1.597</td>
<td>1.854</td>
<td>2.133</td>
<td>2.396</td>
<td>2.693</td>
<td>2.881</td>
<td>2.931</td>
<td>3.042</td>
<td>3.225</td>
</tr>
<tr>
<td>Área Rural</td>
<td>88</td>
<td>98</td>
<td>138</td>
<td>152</td>
<td>212</td>
<td>250</td>
<td>307</td>
<td>370</td>
<td>447</td>
<td>507</td>
<td>616</td>
<td>708</td>
<td>708</td>
</tr>
<tr>
<td>Sucursales, agencias y otros (**)</td>
<td>77</td>
<td>84</td>
<td>119</td>
<td>132</td>
<td>180</td>
<td>207</td>
<td>252</td>
<td>297</td>
<td>288</td>
<td>349</td>
<td>399</td>
<td>498</td>
<td>575</td>
</tr>
<tr>
<td>Cajeros automáticos</td>
<td>11</td>
<td>14</td>
<td>19</td>
<td>20</td>
<td>32</td>
<td>43</td>
<td>55</td>
<td>70</td>
<td>82</td>
<td>98</td>
<td>108</td>
<td>118</td>
<td>133</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) Categorización de municipios mencionada en el Anexo 1 del Libro 10°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.
(**) Corresponde a agencias fija y móvil, oficina central, externa y ferial, ventanillas de cobranza, puntos promocionales, puntos de atención corresponsal financieros y no financieros.
3. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

Número de Puntos de Atención Financiera (PAF) por habitantes

Total PAF(*) por cada 100.000 habitantes(**)

Número de sucursales, agencias y otros por cada 100.000 habitantes(**)

(*) Incluye oficinas centrales, sucursales, agencias, cajeros automáticos y otros puntos de atención financiera.

(**) Considera población estimada y proyectada por el Instituto Nacional de Estadística – INE para el 2019.
3. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

Número de puntos de atención financiera(*) por cada 100.000 habitantes(**) por departamento

<table>
<thead>
<tr>
<th>Departamento</th>
<th>2007</th>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>La Paz</td>
<td>19</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>Tarija</td>
<td>19</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Santa Cruz</td>
<td>17</td>
<td>22</td>
</tr>
<tr>
<td>Cochabamba</td>
<td>12</td>
<td>57</td>
</tr>
<tr>
<td>Chuquisaca</td>
<td>9</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>Oruro</td>
<td>15</td>
<td>47</td>
</tr>
<tr>
<td>Beni</td>
<td>17</td>
<td>39</td>
</tr>
<tr>
<td>Pando</td>
<td>9</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>Potosí</td>
<td>9</td>
<td>31</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) Incluye oficinas centrales, sucursales, agencias, cajeros automáticos y otros puntos de atención financiera.
(**) Considera población estimada por el Instituto Nacional de Estadística – INE para el 2019.
Númber de sucursales, agencias y otros (*) por cada 100.000 habitantes (**) por departamento

<table>
<thead>
<tr>
<th>Departamento</th>
<th>2007</th>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>La Paz</td>
<td>10</td>
<td>41</td>
</tr>
<tr>
<td>Tarija</td>
<td>12</td>
<td>40</td>
</tr>
<tr>
<td>Chuquisaca</td>
<td>8</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>Santa Cruz</td>
<td>10</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>Cochabamba</td>
<td>8</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>Oruro</td>
<td>5</td>
<td>34</td>
</tr>
<tr>
<td>Beni</td>
<td>11</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Pando</td>
<td>11</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Potosí</td>
<td>7</td>
<td>20</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) No incluye cajeros automáticos.
(**) Considera población estimada por el Instituto Nacional de Estadística – INE para el 2019.
3. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

Cobertura de puntos de atención financiera (PAF) por municipio (*)

Al 31 de diciembre de 2019

<table>
<thead>
<tr>
<th>Departamento</th>
<th>Municipios con PAF (con cobertura)</th>
<th>Municipios sin PAF (sin cobertura)</th>
<th>Total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Nº</td>
<td>Población</td>
<td>Nº</td>
</tr>
<tr>
<td>Chuquisaca</td>
<td>20</td>
<td>548.796</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>La Paz</td>
<td>59</td>
<td>2.677.050</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Cochabamba</td>
<td>36</td>
<td>1.850.982</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>Oruro</td>
<td>18</td>
<td>489.900</td>
<td>17</td>
</tr>
<tr>
<td>Potosí</td>
<td>21</td>
<td>707.514</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td>Tarija</td>
<td>10</td>
<td>557.691</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Santa Cruz</td>
<td>51</td>
<td>3.211.480</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Beni</td>
<td>15</td>
<td>452.085</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Pando</td>
<td>4</td>
<td>98.486</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>234</td>
<td>10.593.984</td>
<td>105</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Departamento</th>
<th>(Participación %)</th>
<th>Municipios con PAF (con cobertura)</th>
<th>Municipios sin PAF (sin cobertura)</th>
<th>Total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Nº</td>
<td>Población</td>
<td>Nº</td>
</tr>
<tr>
<td>Chuquisaca</td>
<td></td>
<td>69%</td>
<td>88%</td>
<td>31%</td>
</tr>
<tr>
<td>La Paz</td>
<td></td>
<td>68%</td>
<td>93%</td>
<td>32%</td>
</tr>
<tr>
<td>Cochabamba</td>
<td></td>
<td>77%</td>
<td>94%</td>
<td>23%</td>
</tr>
<tr>
<td>Oruro</td>
<td></td>
<td>51%</td>
<td>91%</td>
<td>49%</td>
</tr>
<tr>
<td>Potosí</td>
<td></td>
<td>53%</td>
<td>80%</td>
<td>48%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tarija</td>
<td></td>
<td>91%</td>
<td>99%</td>
<td>9%</td>
</tr>
<tr>
<td>Santa Cruz</td>
<td></td>
<td>91%</td>
<td>100%</td>
<td>9%</td>
</tr>
<tr>
<td>Beni</td>
<td></td>
<td>79%</td>
<td>97%</td>
<td>21%</td>
</tr>
<tr>
<td>Pando</td>
<td></td>
<td>27%</td>
<td>68%</td>
<td>73%</td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td></td>
<td>69%</td>
<td>94%</td>
<td>31%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) Corresponde a los PAF (sin cajeros automáticos) de los bancos múltiples, bancos PYME, Banco Público, Banco de Desarrollo Productivo, entidades financieras de vivienda, cooperativas de ahorro y crédito abiertas e instituciones financieras de desarrollo.

Nota.- Considera la estimación poblacional para la gestión 2018, fuente INE.
3. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

Comparativo de cobertura de puntos de atención financiera por departamento
(en porcentajes)

<table>
<thead>
<tr>
<th>DEPARTAMENTO</th>
<th>COBERTURA DE LOS MUNICIPIOS (*) (%)</th>
<th>COBERTURA DE POBLACIÓN (**) (%)</th>
<th>2007</th>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>TARIJA</td>
<td>54,5%</td>
<td>87,1%</td>
<td>90,9%</td>
<td>99,0%</td>
</tr>
<tr>
<td>SANTA CRUZ</td>
<td>46,4%</td>
<td>84,4%</td>
<td>91,1%</td>
<td>99,6%</td>
</tr>
<tr>
<td>BENI</td>
<td>47,4%</td>
<td>85,5%</td>
<td>78,9%</td>
<td>96,6%</td>
</tr>
<tr>
<td>COCHABAMBA</td>
<td>27,7%</td>
<td>70,7%</td>
<td>76,6%</td>
<td>93,9%</td>
</tr>
<tr>
<td>LA PAZ</td>
<td>14,9%</td>
<td>74,8%</td>
<td>67,8%</td>
<td>92,8%</td>
</tr>
<tr>
<td>CHUQUISACA</td>
<td>20,7%</td>
<td>58,7%</td>
<td>69,0%</td>
<td>87,6%</td>
</tr>
<tr>
<td>ORURO</td>
<td>2,9%</td>
<td>49,1%</td>
<td>51,4%</td>
<td>91,0%</td>
</tr>
<tr>
<td>POTOSÍ</td>
<td>22,5%</td>
<td>50,9%</td>
<td>52,5%</td>
<td>79,7%</td>
</tr>
<tr>
<td>PANDO</td>
<td>6,7%</td>
<td>50,2%</td>
<td>26,7%</td>
<td>68,3%</td>
</tr>
<tr>
<td>BOLIVIA</td>
<td>24,8%</td>
<td>73,5%</td>
<td>69,0%</td>
<td>93,7%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) Número de municipios con cobertura/número total de municipios.
(***) Población de los municipios con cobertura/población total del departamento.
Nota.- Considera la proyección poblacional para la gestión 2018, fuente INE.
3. ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

Cobertura (***) de los servicios financieros por municipio

**Diciembre 2007**

- 81 municipios con cobertura.

**Diciembre 2019**

- 234 municipios con cobertura.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Código</th>
<th>Clasificación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>A</td>
<td>Alta Cobertura</td>
</tr>
<tr>
<td>M</td>
<td>Media Cobertura</td>
</tr>
<tr>
<td>B</td>
<td>Baja Cobertura</td>
</tr>
<tr>
<td>N</td>
<td>Nula Cobertura</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) Proyección poblacional al 2018, fuente Instituto Nacional de Estadística (INE).

(**) Corresponde a los PAF (sin cajeros automáticos) de los bancos múltiples, bancos PYME, Banco Público, Banco de Desarrollo Productivo, entidades financieras de vivienda, cooperativas de ahorro y crédito abiertas e instituciones financieras de desarrollo.
4. USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Número de cuentas de depósito por departamento

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cochabamba</td>
<td>639.752</td>
<td>766.392</td>
<td>891.906</td>
<td>1.014.450</td>
<td>1.160.625</td>
<td>1.320.692</td>
<td>1.440.879</td>
<td>1.595.449</td>
<td>1.760.931</td>
<td>1.908.512</td>
<td>2.067.422</td>
<td>2.257.009</td>
<td>728.914</td>
<td>629.047</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Chuquisaca</td>
<td>174.470</td>
<td>213.656</td>
<td>239.481</td>
<td>272.170</td>
<td>305.688</td>
<td>345.292</td>
<td>381.893</td>
<td>426.907</td>
<td>467.907</td>
<td>535.675</td>
<td>574.914</td>
<td>629.047</td>
<td>574.914</td>
<td>574.914</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oruro</td>
<td>109.312</td>
<td>133.148</td>
<td>157.059</td>
<td>190.033</td>
<td>211.866</td>
<td>240.532</td>
<td>273.503</td>
<td>308.261</td>
<td>338.320</td>
<td>377.281</td>
<td>414.795</td>
<td>501.078</td>
<td>395.014</td>
<td>100.654</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Pando</td>
<td>27.269</td>
<td>34.018</td>
<td>41.756</td>
<td>47.419</td>
<td>52.478</td>
<td>60.851</td>
<td>67.264</td>
<td>76.191</td>
<td>602.445</td>
<td>89.584</td>
<td>95.184</td>
<td>100.654</td>
<td>100.654</td>
<td>100.654</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota.- Información por departamento disponible desde la gestión 2008.
4. USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Número de cuentas de depósito con relación a la población mayor a 18 años (*)

(*) Considera población estimada y proyectada por el Instituto Nacional de Estadística – INE para el 2019.
4. USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Número de prestatarios (*)

Prestatarios por género
Al 31 de diciembre de 2019
(en porcentajes)

Varón 61%
Mujer 39%

(* ) Corresponde al número de prestatarios únicos por entidad de intermediación financiera.
4. USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Número de prestatarios (*) /Población Económicamente Activa – PEA (**) (en porcentajes)

(*) Corresponde al número de prestatarios únicos por entidad de intermediación financiera.
(**) Fuente: Instituto Nacional de Estadística – INE.
La información del PEA a diciembre de 2019, no se encuentra disponible a la fecha de elaboración del presente documento.
4. USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Prestatarios(*)/Población Económicamente Activa (PEA) por departamento
Gestión 2018

(*) Corresponde al número de prestatarios únicos en el sistema de intermediación financiera.
Nota.- Para fines de esta presentación, para la PEA por departamento se consideró la PEA de 2018 con la participación de la PEA del Censo 2012.
4. USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Cantidad de tarjetas de débito y crédito

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tarjetas de débito</th>
<th>Tarjetas de crédito</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2.102.195</td>
<td>89.247</td>
</tr>
<tr>
<td>2.327.588</td>
<td>100.195</td>
</tr>
<tr>
<td>2.454.335</td>
<td>100.961</td>
</tr>
<tr>
<td>2.701.417</td>
<td>96.793</td>
</tr>
<tr>
<td>3.104.264</td>
<td>106.682</td>
</tr>
<tr>
<td>3.597.396</td>
<td>126.368</td>
</tr>
<tr>
<td>4.155.675</td>
<td>150.283</td>
</tr>
<tr>
<td>4.752.090</td>
<td>181.760</td>
</tr>
<tr>
<td>5.071.193</td>
<td>205.160</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Nota.- Información disponible desde la gestión 2011.
## 4. USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

### Número de tarjetas de débito/Cuentas de depósito

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Número de tarjetas de débito/Número de cuentas de depósito</td>
<td>37,4%</td>
<td>36,8%</td>
<td>34,4%</td>
<td>34,4%</td>
<td>35,8%</td>
<td>38,1%</td>
<td>40,4%</td>
<td>43,0%</td>
<td>42,0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Número de tarjetas de débito/Número de cuentas en caja de ahorros y a la vista</td>
<td>38,3%</td>
<td>37,6%</td>
<td>35,2%</td>
<td>35,1%</td>
<td>36,5%</td>
<td>38,8%</td>
<td>41,0%</td>
<td>43,7%</td>
<td>42,6%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Número de tarjetas de débito y crédito/PEA (*)

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Número de tarjetas de débito/PEA</td>
<td>39,8%</td>
<td>46,3%</td>
<td>45,7%</td>
<td>48,7%</td>
<td>58,9%</td>
<td>62,9%</td>
<td>74,4%</td>
<td>82,7%</td>
<td>87,9%</td>
</tr>
<tr>
<td>Número de tarjetas de crédito/PEA</td>
<td>1,7%</td>
<td>2,0%</td>
<td>1,9%</td>
<td>1,7%</td>
<td>2,0%</td>
<td>2,2%</td>
<td>2,7%</td>
<td>3,2%</td>
<td>3,6%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) Fuente: Instituto Nacional de Estadística – INE.
5. CALIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS

Número de reclamos en primera instancia (*)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>Valor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2014</td>
<td>62.950</td>
</tr>
<tr>
<td>2015</td>
<td>46.926</td>
</tr>
<tr>
<td>2016</td>
<td>45.073</td>
</tr>
<tr>
<td>2017</td>
<td>44.390</td>
</tr>
<tr>
<td>2018</td>
<td>55.576</td>
</tr>
<tr>
<td>2019</td>
<td>58.592</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) Incluye a las entidades de intermediación financiera y de servicios complementarios.
Nota.- Información disponible desde la gestión 2014.
5. CALIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS

### Número de reclamos en segunda instancia (*)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>Número de reclamos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2014</td>
<td>725</td>
</tr>
<tr>
<td>2015</td>
<td>645</td>
</tr>
<tr>
<td>2016</td>
<td>603</td>
</tr>
<tr>
<td>2017</td>
<td>614</td>
</tr>
<tr>
<td>2018</td>
<td>647</td>
</tr>
<tr>
<td>2019</td>
<td>648</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(*) Corresponde a los reclamos no resueltos en primera instancia que son atendidos por la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI. Nota: Información disponible desde la gestión 2014.
5. CALIDAD DE SERVICIOS FINANCIEROS

Encuesta Nacional de Servicios Financieros

Índice de satisfacción del consumidor financiero
Escala 0 al 10 (1)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>2015</th>
<th>2016</th>
<th>2017</th>
<th>2018</th>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Índice</td>
<td>7,85</td>
<td>7,45</td>
<td>8,13</td>
<td>8,17</td>
<td>8,22</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(1) Corresponde al grado de satisfacción de los consumidores financieros.

Índice de calidad y calidez
Escala 0 al 10 (2)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>2015</th>
<th>2016</th>
<th>2017</th>
<th>2018</th>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Índice</td>
<td>7,85</td>
<td>7,45</td>
<td>8,13</td>
<td>8,16</td>
<td>8,32</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(2) Corresponde a la percepción de los consumidores financieros sobre la calidad y calidez de los servicios financieros.

Índice de percepción de cumplimiento de la función social de servicios financieros
Escala 0 al 10 (3)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>2015</th>
<th>2016</th>
<th>2017</th>
<th>2018</th>
<th>2019</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Índice</td>
<td>7,59</td>
<td>7,23</td>
<td>7,84</td>
<td>7,87</td>
<td>7,94</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(3) Representa la valoración que tienen los consumidores financieros sobre la incidencia de las entidades financieras en el logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminación de la pobreza y exclusión social y económica de la población.
6. COMPARATIVA INTERNACIONAL

Bancos: Sucursales y agencias (2018) por cada 100.000 habitantes adultos

Fuente: Financial Access Survey (FAS) 2018-FMI
(*) Para el caso de Bolivia considera a los bancos múltiples, bancos PYME, Banco Público, Banco de Desarrollo Productivo, entidades financieras de vivienda, cooperativas de ahorro y crédito abiertas e instituciones financieras de desarrollo con oficina central, sucursal y agencias fijas.
Para el caso de Bolivia considera a los bancos múltiples, bancos PYME, Banco Público, Banco de Desarrollo Productivo, entidades financieras de vivienda, cooperativas de ahorro y crédito abiertas e instituciones financieras de desarrollo.