

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

### 1. CONTEXTO GENERAL

En 2020, la economía mundial sufrió el embate de una pandemia sin precedentes en las últimas décadas, para la cual no estaban preparadas ni las pequeñas ni las grandes economías. En este contexto, se estima que la contracción de la economía mundial se situó en -3,5%.<sup>1</sup>

La magnitud de las secuelas del Covid-19 no solo se reflejó en las personas fallecidas en el año 2020 (1,8 millones) y contagiadas (más de 86 millones), sino en aspectos como la ralentización de la producción industrial, el estancamiento del comercio internacional,<sup>2</sup> el aumento del desempleo (solo en América Latina y el Caribe el empleo asalariado y por cuenta propia cayó a -6,8% y -8,9%, respectivamente)<sup>3</sup>, y un importante incremento de la deuda pública (en particular en los mercados emergentes y las economías en desarrollo). Las implicaciones económicas no pueden ser más desalentadoras, sobre todo si se considera que al cerrar la gestión casi 90 millones de personas se encuentran en situación de indigencia.<sup>4</sup>

Las economías avanzadas fueron las más afectadas por la pandemia, con un descenso en su actividad económica hasta -4,9%, situación que contrasta con el crecimiento registrado en la gestión 2019 (1,6%). A pesar de ello, la desaceleración experimentada fue menor a la prevista a mediados de la gestión 2020 (-8,0%) debido a que Estados Unidos y la zona del euro mejoraron su desempeño en el segundo semestre de 2020; Estados Unidos terminó la gestión con una contracción económica de -3,4% (5,6 puntos porcentuales menos que en 2019), mientras que en la zona del euro la caída fue más pronunciada, situándose en -7,2%. Por su parte, las economías avanzadas de Asia tuvieron un mejor comportamiento, dado que la pandemia fue contenida con mayor éxito.<sup>5</sup>

En las economías emergentes y en desarrollo, el Producto Interno Bruto (PIB) cerró la gestión con una tasa negativa de -2,4% (6 puntos porcentuales menos que en 2019). De los países de este grupo, destacan los resultados alcanzados por China, que logró una expansión de 2,3%, en contraposición con lo sucedido en otras economías, situación que se explica por la

<sup>1</sup> Fondo Monetario Internacional, Perspectivas de la Economía Mundial (enero 2021).

<sup>2</sup> El primer semestre de 2020 el comercio internacional creció 1% (el más bajo valor registrado desde 2012).

<sup>3</sup> Organización Internacional del Trabajo (OIT), "Panorama Laboral 2020 - América Latina y el Caribe".

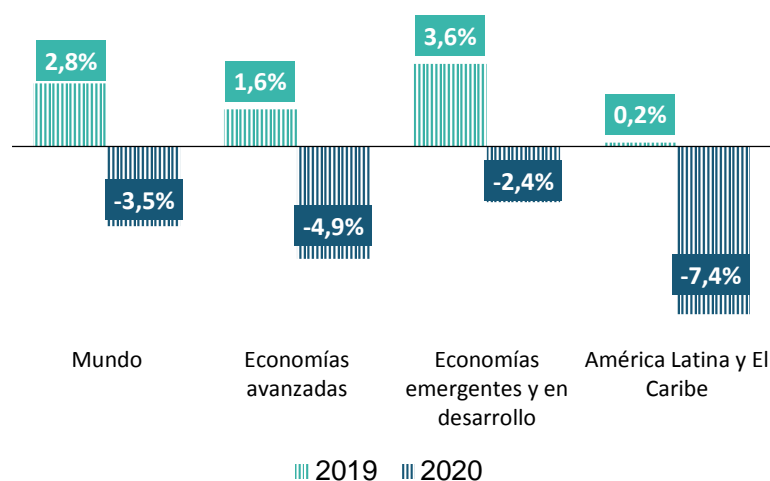
<sup>4</sup> FMI, Perspectivas de la Economía Mundial (enero 2021).

<sup>5</sup> Ídem.

pronta contención del Covid-19, permitiendo que desde comienzos del segundo trimestre de 2020 el gigante asiático normalice sus actividades paulatinamente. Las otras economías de mercados emergentes y en desarrollo cerraron la gestión con una marcada contracción económica, donde la India fue una de las economías más afectadas, con una variación del PIB de -8,0%.<sup>6</sup>

América Latina también fue duramente golpeada por la pandemia, así como el Caribe, experimentando una recesión profunda acompañada de una importante caída de la producción, ocasionando una contracción del PIB de -7,4% (inferior en 7,6 puntos porcentuales con relación a la gestión 2019).<sup>7</sup> En América del Sur la caída del PIB fue levemente inferior (-6,1%); los países más afectados fueron Perú (-12,0%), Argentina (-0,6%) y Ecuador (-9,5%). Con excepción de Venezuela (hiperinflación) y Argentina (inflación crónica), los niveles inflacionarios se mantuvieron reducidos.<sup>8</sup>

**Gráfico N° 1: CRECIMIENTO DEL PIB REAL EN EL MUNDO**  
(en porcentajes)



Fuente: FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

A nivel nacional, el PIB presentó una contracción de 8,4%,<sup>9</sup> valor que es inferior a la proyección establecida por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (-5,2%). La inflación acumulada a noviembre de 2020 fue de 0,67% (muy inferior a la registrada en similar periodo de la gestión pasada 3,06%), siendo el nivel más bajo registrado en la última década.<sup>10</sup>

<sup>6</sup> Ídem.

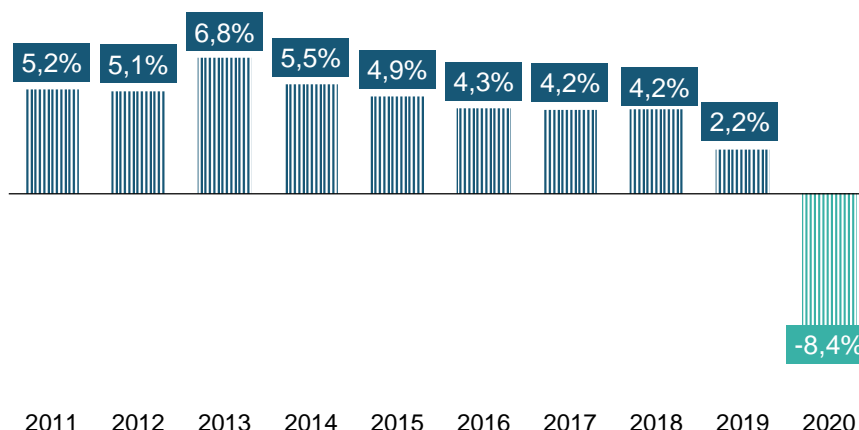
<sup>7</sup> Ídem.

<sup>8</sup> Banco Mundial, *Global Economics Prospect (january 2021)*.

<sup>9</sup> Banco Central de Bolivia.

<sup>10</sup> Banco Central de Bolivia e Instituto Nacional de Estadística.

**Gráfico N° 2: BOLIVIA: CRECIMIENTO DEL PIB REAL**  
(en porcentajes)



Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA (INE).

La emisión de decretos que disponían prórrogas y facilidades de pago de impuestos en favor del sector privado o la disminución de gravámenes arancelarios para la importación de trigo, tuvieron un impacto negativo en la recaudación impositiva. La interrupción de la inversión pública planificada para 2020 también tuvo un efecto nocivo significativo en la dinámica de la oferta y demanda agregada. Asimismo, varias empresas estratégicas del Estado registraron pérdidas por problemas asociados con su administración; un caso emblemático en el sector de hidrocarburos fue la paralización de operaciones de la Planta de Amoníaco y Urea, producto de lo cual se estima que se generó una pérdida superior a los USD160 millones.<sup>11</sup> Lo anterior incidió en que el Estado vea reducidos de manera significativa sus ingresos, lo que a su vez ocasionó que se incurra en mayores niveles de endeudamiento interno y externo.

En el citado contexto, el tipo de cambio se mantuvo sin variaciones y las reservas internacionales netas cerraron la gestión 2020 con Bs36.193 millones (equivalente a USD5.276 millones), registrando un decremento de 18% millones con relación a similar periodo de 2019.<sup>12</sup> Por su parte, las exportaciones en 2020 alcanzaron Bs48.124 millones, menores en Bs13.097 millones (21,4%) con respecto a la gestión anterior; en tanto que las importaciones fueron de Bs48.569 millones, menores en Bs18.553 millones (27,6%) al valor observado en similar periodo de 2019. La disminución de las exportaciones se explica por una reducción del valor de los principales productos exportados (hidrocarburos -27,4%, minerales -27,0% e industria manufacturera -16,2%); mientras que el sector de agricultura, ganadería, caza, silvicultura y pesca logró una variación positiva (0,6%). En este marco, la balanza comercial cerró con un déficit de Bs445 millones.<sup>13</sup>

Con relación al Covid-19, las principales medidas asumidas para contener su expansión estuvo la declaratoria de emergencia sanitaria a partir de finales del mes de marzo de 2020, mediante la cual se restringió la movilidad de las personas hacia el interior y exterior del país, se limitaron las actividades productivas y de servicios, y la población estuvo obligada a guardar

<sup>11</sup> Periódico La Razón, 11 de diciembre de 2020.

<sup>12</sup> Idem.

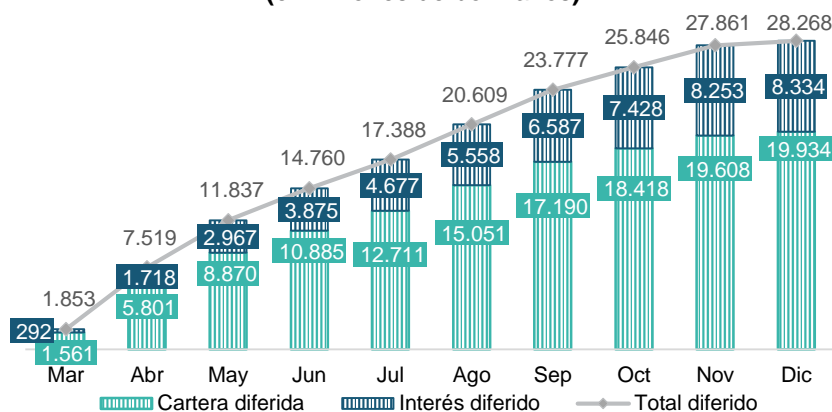
<sup>13</sup> Instituto Nacional de Estadística.

confinamiento mientras duró la cuarentena rígida y, la cuarentena dinámica y condicionada (las restricciones fueron más severas hasta el segundo trimestre de la gestión). Si bien esto ayudó en parte en materia de salud, fue nefasto en el ámbito económico.

En ese contexto, la situación económica de muchas familias se vio gravemente deteriorada debido a la pérdida de sus fuentes de ingreso, situación que obligó al Estado a adoptar también medidas de corte económico como el pago del Bono Universal, el Bono Familia y el Bono Contra el Hambre. En el caso de este último bono, con un monto de Bs1.000 por beneficiario, al 31 de diciembre de 2020 se desembolsó USD284 millones, alcanzando a cerca de 2 millones de personas (aproximadamente el 50% del total previsto).

Así también dentro de las medidas dirigidas al sector financiero, una de las medidas de mayor importancia para contrarrestar los efectos de la pandemia en los prestatarios fue el diferimiento del pago de cuotas de crédito, con la emisión de las leyes N° 1294 de 1 de abril de 2020 y N° 1319 de 25 de agosto de 2020. En el citado marco normativo, las entidades financieras efectuaron el diferimiento del pago de las cuotas de crédito por un total de Bs28.268 millones (Bs19.934 millones en capital y Bs8.334 millones en intereses, Gráfico N° 3), correspondiendo a cerca de 1,5 millones de operaciones crediticias, al 31 de diciembre de 2020. Por tipo de crédito, la cartera diferida se distribuyó, en microcrédito 50%, empresarial 18%, pyme 14%, consumo 10% y vivienda 8%.

**Gráfico N° 3: SALDO TOTAL DE LAS CUOTAS DIFERIDAS**  
**Periodo: marzo a diciembre de 2020**  
 (en millones de bolivianos)



Nota. Corresponde al saldo al último día de cada mes.

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Cabe mencionar que mediante Ley N° 1319 de 25 de agosto de 2020, se modificó el Parágrafo I del Artículo 1 de la Ley N° 1294, señalando que «*Las Entidades de Intermediación Financiera que operan en territorio nacional, deben realizar el diferimiento automático del pago de las amortizaciones de crédito a capital e intereses, y otro tipo de gravámenes del sistema crediticio nacional, desde la Declaratoria de Emergencia por la Pandemia del Coronavirus (Covid-19) al 31 de diciembre de 2020, a todas las y los prestatarios sin distinción*». Asimismo, mediante Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre de 2020, se estableció que las entidades financieras deberán refinanciar y/o reprogramar las operaciones de crédito cuyas cuotas

fueron diferidas, en función de la situación económica de los prestatarios y su capacidad de pago.

Otra de las acciones implementadas en la gestión 2020, dadas la emergencia sanitaria nacional y cuarentena total aplicada por el gobierno de turno, mediante Decreto Supremo N° 4216 de 14 de abril de 2020 se estableció el *“Programa Especial de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa”* y el *“Plan de Emergencia de Apoyo al Empleo y Estabilidad Laboral”*, implementados con el propósito de apoyar con financiamiento a la actividad económica nacional y a la estabilidad del empleo, mediante el acceso a recursos en condiciones financieras favorables, con participación de las entidades de intermediación financiera. Es así que, al 31 de diciembre de 2020, los créditos desembolsados en el marco del *“Programa Especial de Apoyo a la Micro, Pequeña y Mediana Empresa”* y del *“Plan de Emergencia de Apoyo al Empleo y Estabilidad Laboral”* ascendieron a Bs42 millones y Bs1.148 millones, respectivamente.

Por otra parte, a través de modificaciones al “Reglamento de Encaje Legal para Entidades de Intermediación Financiera”, aprobadas por el Banco Central de Bolivia en el mes de julio de 2020, se establecieron ajustes a las tasas de encaje legal y la constitución del *“Fondo para Créditos en MN para la Adquisición de Productos Nacionales y el pago de Servicios de Origen Nacional”* (Fondo CAPROSEN). Con el citado Fondo constituido con recursos liberados del encaje legal, producto de la disminución de tasas de encaje legal en efectivo y en títulos, que tuvo como fin el de incentivar el consumo de bienes y servicios nacionales, se otorgaron Bs812 millones en créditos, al 31 de diciembre de 2020.

En el contexto descrito, el sistema financiero se mantuvo sólido y solvente, mostrando su fortaleza para continuar apoyando el crecimiento de la economía a través del proceso de intermediación financiera.

## **2. SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**

Al 31 de diciembre de 2020, las entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento registraron Bs287.985 millones en activos totales, cifra mayor por Bs32.512 millones (12,7%) con respecto a la gestión 2019. Los Bancos Múltiple (BMU)<sup>14</sup> mantuvieron 75,5% de los activos con Bs217.427 millones, el Banco Público (BPU)<sup>15</sup> 13% con Bs37.406 millones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) 3,1% con Bs8.820 millones, las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) 2,7% con Bs7.902 millones, el Banco de Desarrollo Productivo (BDP)<sup>16</sup> 2,5% con Bs7.126 millones, los Bancos PYME (BPY) 1,9% con Bs5.458 millones y las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 1,3% con Bs3.847 millones (Gráfico N° 4). En los últimos 12 meses, los activos aumentaron por tipo de entidad, con excepción en las EFV.

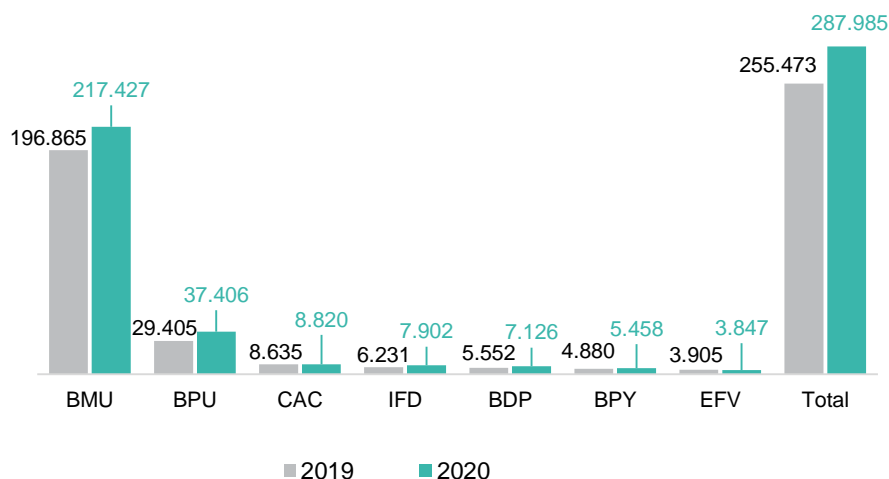
---

<sup>14</sup> No incluye al banco público Unión S.A.

<sup>15</sup> Banco público Unión S.A.

<sup>16</sup> Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.

**Gráfico N° 4: ACTIVOS DE LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA**  
(en millones de bolivianos)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Las entidades financieras con licencia de funcionamiento del sistema de intermediación financiera en la gestión 2020, fueron 16 entidades bancarias (BMU 12, BPY 2, BPU 1 y BDP 1) y 43 entidades no bancarias (CAC 31, IFD 9 y EFV 3).

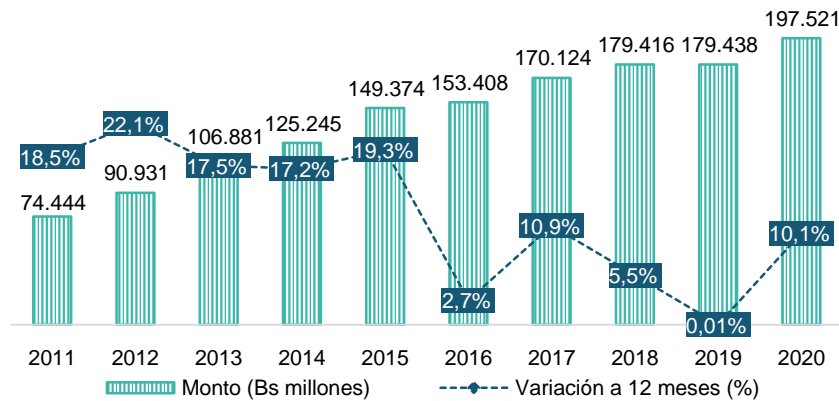
## 2.1 DEPÓSITOS<sup>17</sup>

Los depósitos constituidos en las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), al 31 de diciembre de 2020, sumaron Bs197.521 millones y fueron mayores por Bs18.083 millones al valor observado en la gestión 2019, destacándose el crecimiento de Bs3.745 millones en el último trimestre de 2020. Este comportamiento fue impulsado por los depósitos en caja de ahorros, a plazo fijo y a la vista, con aumentos de Bs7.992 millones, Bs6.440 millones y Bs4.023 millones, respectivamente.

La variación porcentual a 12 meses de los depósitos, al 31 de diciembre de 2020, ascendió a 10,1%. En los últimos diez años, los depósitos en el sistema financiero registraron variaciones positivas (Gráfico N° 5).

<sup>17</sup> Los depósitos, incluyen los depósitos del público y de las empresas públicas.

**Gráfico N° 5: DEPÓSITOS Y VARIACIÓN A 12 MESES**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



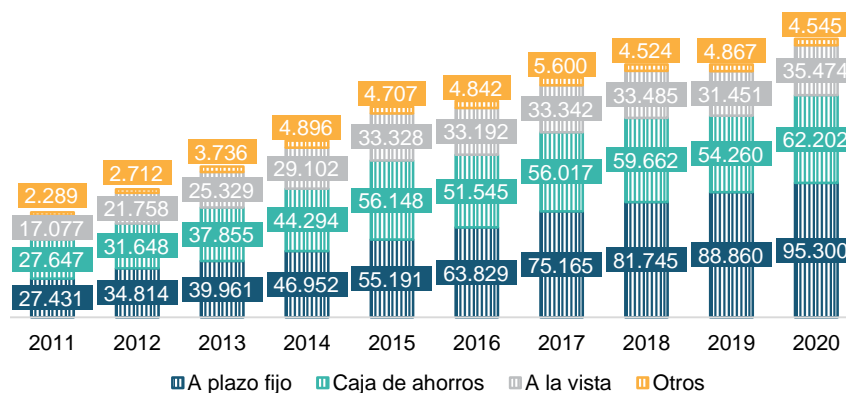
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

En los depósitos según modalidad, se observó que el 48,2% (Bs95.300 millones) corresponde a depósitos a plazo fijo (DPF), 31,5% (Bs62.202 millones) a caja de ahorros, 18% (Bs35.474 millones) a la vista y 2,3 (Bs4.545 millones) a otros depósitos (Gráfico N° 6).

Asimismo, en los últimos diez años las citadas modalidades de depósitos registraron incrementos continuos; es así que al 31 de diciembre de 2020 los depósitos a plazo fijo representaron 2,5 veces más y en caja de ahorros 1,2 veces más, con respecto a lo observado en la gestión 2011; este resultado se atribuye en parte, a la aplicación del Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014, que dispuso tasas mínimas anuales para depósitos en moneda nacional de personas naturales, de 2% en caja de ahorros y entre 0,18% y 4,10%, según plazo, para los DPF y, fundamentalmente, a la solidez del sistema financiero.

En cuanto a los plazos de los DPF, el 92,8% (Bs88.393 millones) fue constituido a plazos mayores a un año, 4,2% (Bs3.993 millones) a un año y 3,1% (Bs2.913 millones) con plazos hasta seis meses, aspecto que refleja la confianza de la población en el sistema financiero.

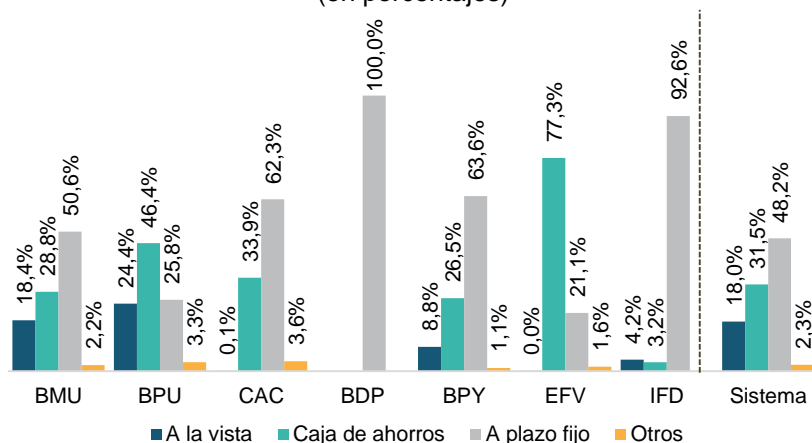
**Gráfico N° 6: DEPÓSITOS SEGÚN MODALIDAD**  
(en millones de bolivianos)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Por tipo de entidad de intermediación financiera, Bs152.604 millones de los depósitos correspondieron a los captados por los BMU (77,3%), Bs28.717 millones al BPU (14,5%), Bs6.164 millones a las CAC (3,1%), Bs4.018 millones al BDP (2%), Bs3.588 millones a los BPY (1,8%), Bs2.427 millones a las EFV (1,2%) y Bs2,7 millones a las IFD.

**Gráfico N° 7: DEPÓSITOS POR MODALIDAD Y TIPO DE ENTIDAD**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

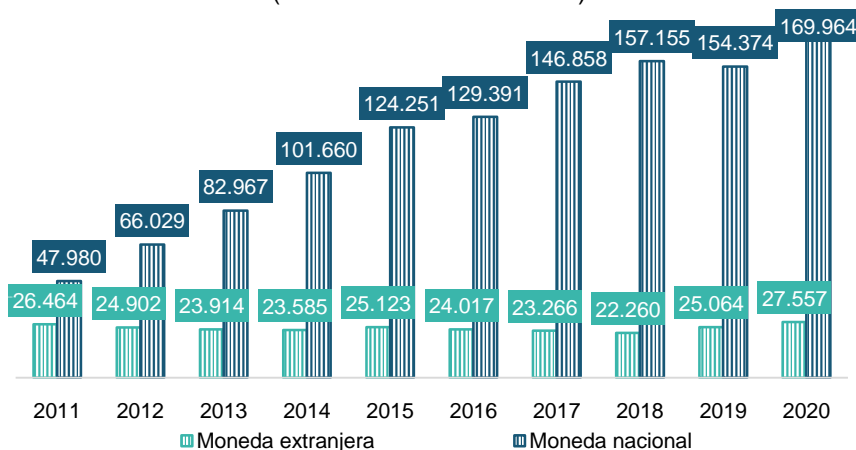
Como se observa en el gráfico, los depósitos en los BMU fueron constituidos principalmente a plazo fijo (50,6%) y en caja de ahorros (28,8%). En el BPU el 46,4% de los depósitos correspondieron a caja de ahorros, 25,8% a plazo fijo y 24,4% a la vista. En las CAC el 62,3% de los depósitos se concentra en depósitos a plazo fijo y en caja de ahorros el 33,9%. En el BDP el 100% de los depósitos fueron a plazo fijo. En los BPY, en cambio, la estructura de depósitos se apoyó principalmente en depósitos a plazo fijo con 63,6% y en caja de ahorros con 26,5%. En las EFV los depósitos en caja de ahorros representaron el 77,3% y en las IFD el 92,6% fueron depósitos a plazo fijo.

Cabe destacar que en la gestión 2020, las IFD Crecer, Cidre, Diaconía y Pro Mujer, mediante Resoluciones ASFI/206/2020, ASFI/276/2020, ASFI/297/2020 y ASFI/519/2020 de fechas 6 de marzo, 4 y 26 de junio y 13 de octubre de 2020, respectivamente, obtuvieron autorización para la captación de depósitos a través de cuentas de caja de ahorros y depósitos a plazo fijo. En ese marco, Cidre IFD efectuó la captación de depósitos desde el mes de noviembre de 2020.

Los depósitos en el sistema financiero constituidos según denominación monetaria, al 31 de diciembre de 2020, dan cuenta de que los recursos captados en Moneda Nacional (MN) y en Moneda Nacional con mantenimiento de valor a la Unidad de Fomento a la Vivienda (MNUFV) alcanzaron a Bs169.964 millones (86% del total), y los depósitos en Moneda Extranjera (ME) y Moneda Nacional con Mantenimiento de Valor (MNMV) a Bs27.557 millones (14% del total). Con relación a la gestión 2011, la participación de los depósitos en moneda nacional aumentó en 21,6 puntos porcentuales, pero se mantuvo igual con respecto a la gestión 2019.



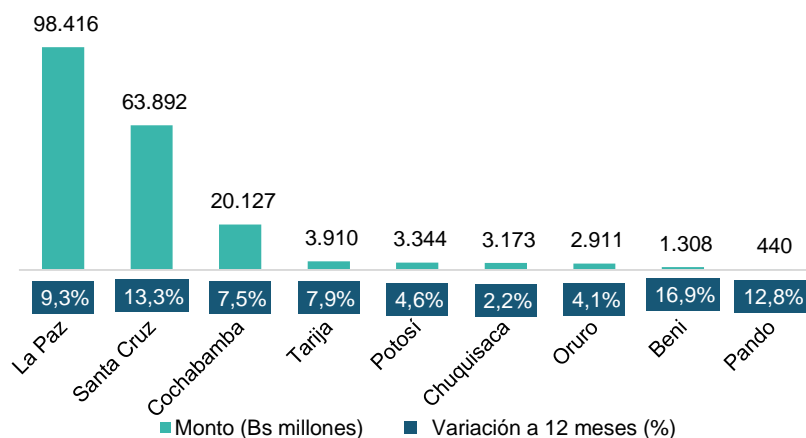
**Gráfico N° 8: DEPÓSITOS SEGÚN DENOMINACIÓN MONETARIA**  
(en millones de bolivianos)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según departamento, el 49,8% de los depósitos del sistema financiero se concentra en La Paz (Bs98.416 millones), 32,3% en Santa Cruz (Bs63.892 millones) y 10,2% en Cochabamba (Bs20.127 millones), entre los principales departamentos. Con relación a la gestión 2019, las captaciones realizadas por las EIF fueron superiores en los nueve departamentos (Gráfico N° 9).

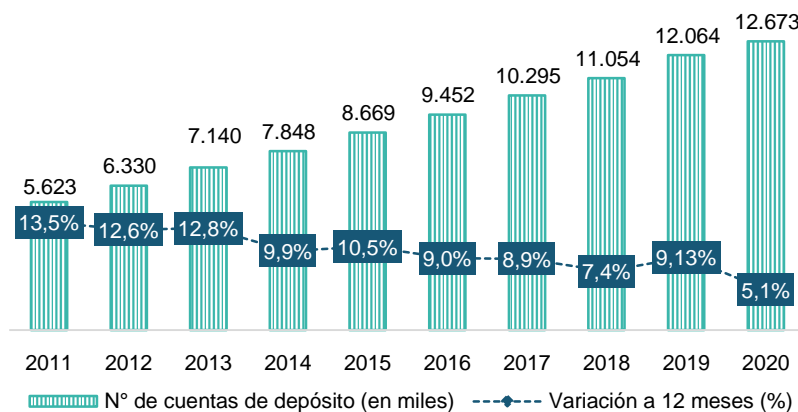
**Gráfico N° 9: DEPÓSITOS SEGÚN DEPARTAMENTO Y VARIACIÓN A 12 MESES**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

En cuanto al número de cuentas de depósito en el sistema financiero, al 31 de diciembre de 2020, ésta ascendió a 12.673 miles de cuentas, mayor en 608 mil con respecto a la gestión 2019. En los últimos diez años, las cuentas de depósito constituidos en las EIF mostraron variaciones anuales positivas (Gráfico N° 10).

**Gráfico N° 10: NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITO Y VARIACIÓN A 12 MESES**  
(en miles de cuentas y porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

En el contexto expuesto, el nivel de depósitos en el sistema financiero al 31 de diciembre de 2020, superó a la cartera de créditos en Bs6.024 millones.

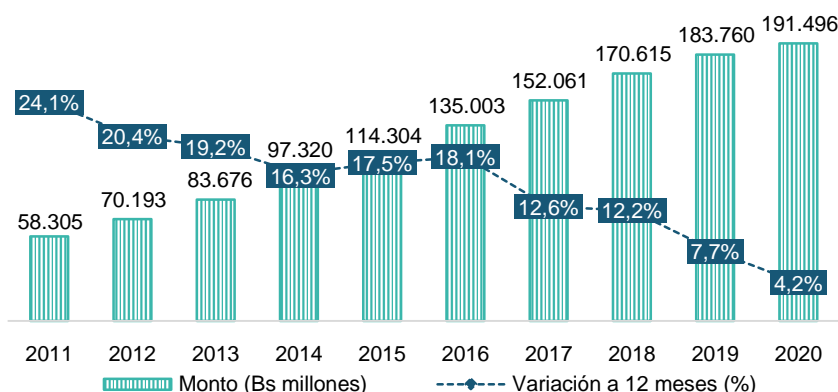
## 2.2 CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos colocada por las EIF al 31 de diciembre de 2020, sumó Bs191.496 millones y fue mayor en Bs7.737 millones a la observada en la gestión 2019. Este comportamiento fue impulsado por los créditos empresariales, microcréditos y créditos de vivienda, con aumentos de Bs3.403 millones, Bs1.472 millones y Bs1.373 millones, respectivamente.

La variación porcentual a 12 meses de la cartera de créditos, ascendió a 4,2%, cifra que fue inferior a las registradas en las gestiones anteriores. El crecimiento anual de la cartera de créditos en la gestión 2020 se vio afectado por el brote de la enfermedad del Covid-19; así, las variaciones a 12 meses durante la gestión fueron mostrando descensos continuos desde el mes de enero, llegando a la cifra más baja en el mes de septiembre de 2020 (3,5%); y observándose una tendencia de recuperación en el último trimestre de la gestión.

Las colocaciones de créditos en el sistema financiero observadas en los últimos diez años, registraron variaciones positivas (Gráfico N° 11).

**Gráfico N° 11: CARTERA DE CRÉDITOS Y VARIACIÓN A 12 MESES (\*)**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



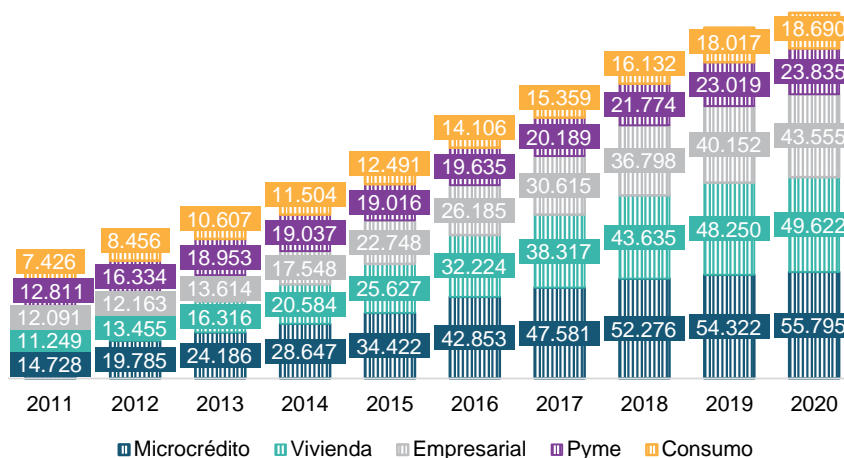
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Al 31 de diciembre de 2020, los créditos otorgados a las unidades económicas y a los hogares, ascendieron a Bs123.184 millones y Bs68.313 millones, respectivamente, y según tipo de crédito, la cartera de créditos se distribuyó en: microcréditos 29,1%, créditos de vivienda 25,9%, crédito empresarial 22,7%, pyme 12,4% y consumo 9,8%.

Cabe mencionar que los créditos de vivienda, durante los últimos 10 años, aumentaron su participación en la cartera total en 6,6 puntos porcentuales, pasando de 25,9% (gestión 2011) a 25,9% (gestión 2020); de igual forma los microcréditos y el crédito empresarial aumentaron en el citado periodo, en 3,9 y 2 puntos porcentuales, respectivamente. Estos resultados se deben a la dinamización que se dio a los créditos de vivienda de interés social y a los créditos destinados al sector productivo, con la puesta en vigencia de la LSF.

En los últimos diez años todos los tipos de crédito registraron incrementos continuos; es así que al 31 de diciembre de 2020 los créditos de vivienda, empresariales y los microcréditos representaron 3,4 veces, 2,8 veces y 2,6 veces más que lo observado en la gestión 2011, respectivamente (Gráfico N° 12).

**Gráfico N° 12: CARTERA POR TIPO DE CRÉDITO**  
(en millones de bolivianos)



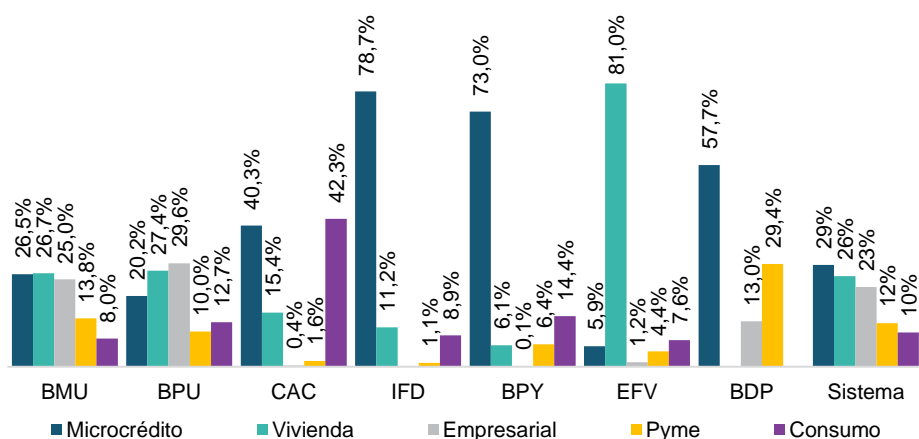
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Por tipo de entidad de intermediación financiera, Bs149.024 millones de los créditos corresponden a los BMU (77,8%), Bs20.111 millones al BPU (10,5%), Bs6.529 millones a las CAC (3,4%), Bs6.395 millones a las IFD (3,3%), Bs4.219 millones a los BPY (2,2%), Bs2.846 millones a las EFV (1,5%) y Bs2,371 millones al BDP (1,2%)<sup>18</sup>.

El 78,2% de las colocaciones en los BMU fueron distribuidas en microcrédito (26,5%), vivienda (26,7%) y empresarial (25%); mientras que el 77,3% de los créditos en el BPU se distribuyó en créditos empresariales (29,6%), vivienda (27,4%) y microcrédito (20,2%). Por su parte, los microcréditos tuvieron mayor participación en el total de las colocaciones efectuadas por las IFD (78,7%), en los BPY (73%) y en el BDP (57,7%). Las CAC concentraron los créditos en consumo (42,3%) y microcrédito (40,3%), y en las EFV el 81% de los créditos fueron para la vivienda (Gráfico N° 13).

<sup>18</sup> Para el BDP corresponde a la cartera de primer piso.

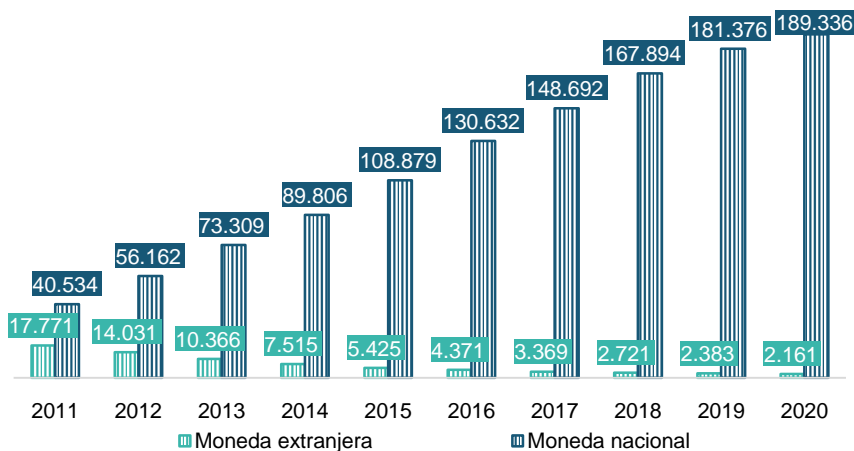
**Gráfico N° 13: CARTERA SEGÚN TIPO DE CRÉDITO Y POR TIPO DE ENTIDAD**  
(en porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Las colocaciones en el sistema financiero constituidas al 31 de diciembre de 2020, en Moneda Nacional (MN) y en Moneda Nacional con mantenimiento de valor a la Unidad de Fomento a la Vivienda (MNUFV) alcanzaron a Bs189.336 millones (98,9% del total), y los depósitos en Moneda Extranjera (ME) y Moneda Nacional con Mantenimiento de Valor (MNMV) a Bs2.161 millones (1,1% del total). Con relación a la gestión 2011, la participación de la cartera de créditos en moneda nacional aumentó en 29,4 puntos porcentuales y fue levemente superior con respecto a la gestión 2019 (98,7%).

**Gráfico N° 14: CARTERA DE CRÉDITOS SEGÚN DENOMINACIÓN MONETARIA**  
(en millones de bolivianos)

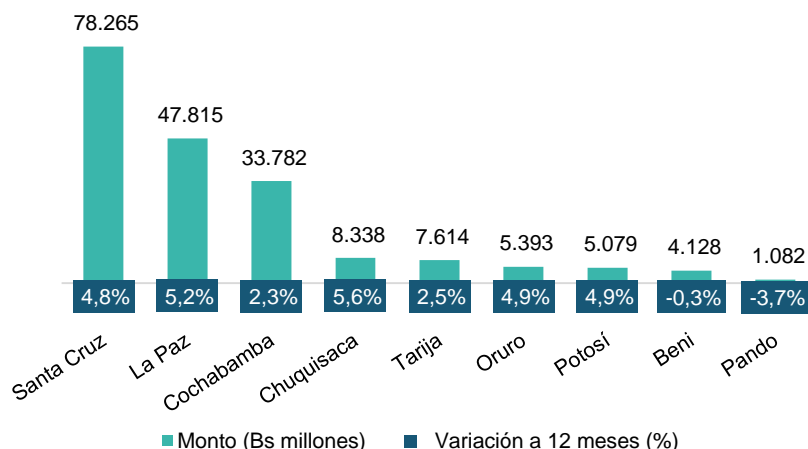


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según departamento, el 40,9% de los créditos del sistema financiero fue colocado en Santa Cruz (Bs78.265 millones), el 25% en La Paz (Bs47.815 millones) y el 17,6% en Cochabamba (Bs33.782 millones), entre los principales. Con relación a la gestión 2019, las colocaciones de las EIF fueron superiores en 7 de los 9 departamentos (Gráfico N° 15).

### Gráfico N° 15: CARTERA DE CRÉDITOS SEGÚN DEPARTAMENTO Y VARIACIÓN A 12 MESES

(en millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

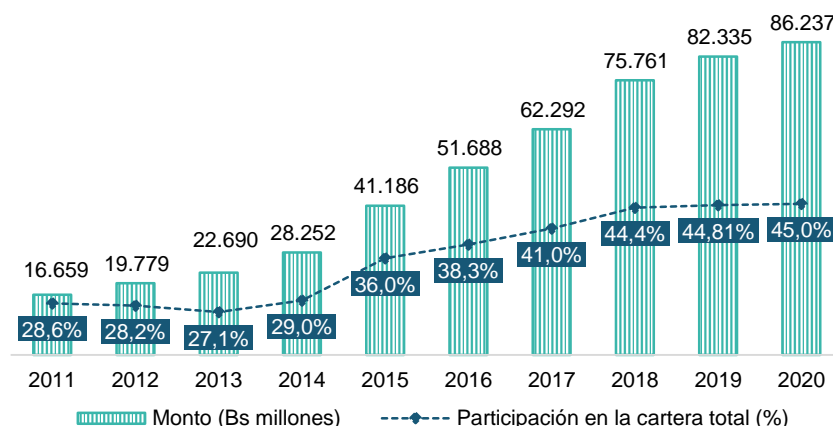
#### Cartera de créditos destinada al sector productivo<sup>19</sup>

Al 31 de diciembre de 2020, las colocaciones de tipo empresarial, pyme y microcrédito destinadas a las actividades económicas del sector productivo ascendieron a Bs86.237 millones y representan el 45% del total de los créditos del sistema financiero, participación significativamente superior a la observada en la gestión 2011 (28,6%); la variación a 12 meses de la citada cartera de créditos fue de 4,7%, superior al crecimiento de la cartera total (4,2%).

El comportamiento observado en los créditos destinados al sector productivo, responde a las medidas implementadas a partir de la vigencia de la LSF, la cual estableció al sector productivo como uno de los dos sectores priorizados para la asignación de recursos por parte del sistema financiero. En ese marco, mediante Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014 se definieron tasas anuales máximas para la otorgación de los mencionados créditos según tamaño de empresa; para la grande y mediana empresa 6%, para la pequeña empresa 7% y para la microempresa 11,5%.

<sup>19</sup> 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 (hasta noviembre de 2016 se considera el sector económico de la actividad del deudor y a partir de diciembre de 2016 la actividad económica de destino del crédito, en ambos casos para capital de inversión) y a la producción intelectual.

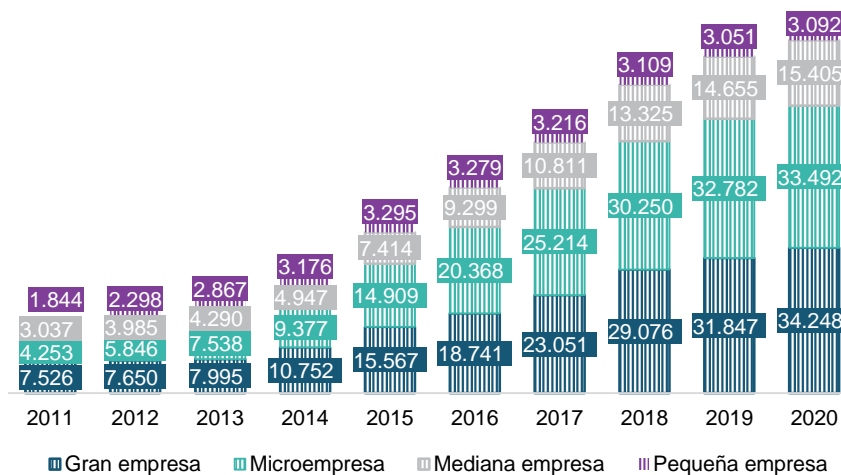
**Gráfico N° 16: CARTERA DE CRÉDITOS DESTINADA AL SECTOR PRODUCTIVO**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Al 31 de diciembre de 2020, los créditos destinados al sector productivo correspondieron en 39,8% (Bs34.284 millones) al tipo empresarial, 38,8% (Bs33.492 millones) a microcréditos y 21,4% (Bs18.461 millones) a créditos pyme. Por tamaño de la unidad económica, el 39,7% de los recursos fue otorgado a la gran empresa, 38,8% a la microempresa, 17,9% a la mediana empresa y 3,6% a la pequeña empresa. En los últimos diez años, las microempresas del país fueron las mayores demandantes de créditos, pasando de 25,5% (gestión 2011) de participación en el total de los créditos al sector productivo a 38,8% (gestión 2020).

**Gráfico N° 17: CARTERA AL SECTOR PRODUCTIVO POR TAMAÑO DE EMPRESA**  
(en millones de bolivianos)



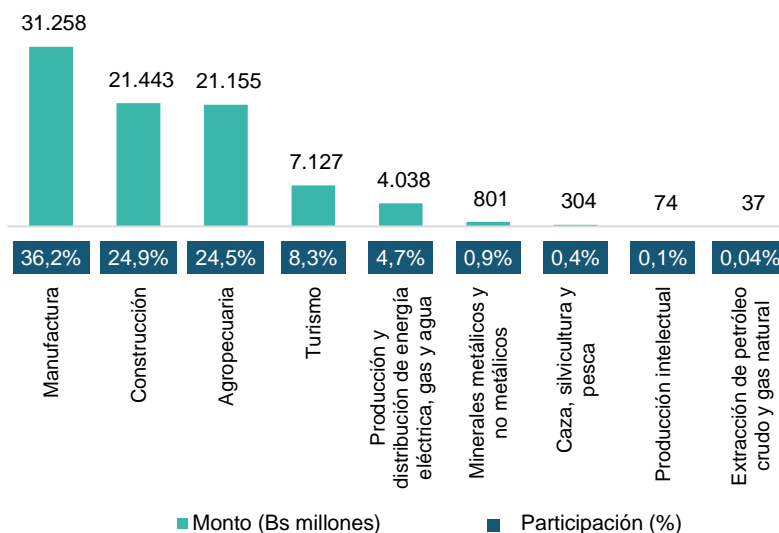
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

El financiamiento a las empresas del sector productivo correspondió en mayor proporción a capital de inversión, con 77,7% (Bs67.038 millones) y a capital de operación con 22,3% (Bs 19.199 millones).

Con relación a los sectores económicos a los cuales se destina el financiamiento, las principales actividades económicas fueron: manufactura (36,2%), construcción (24,9%) y

agropecuaria (24,5%). En la gestión 2020, destacaron los incrementos de cartera al sector de la manufactura con Bs1.449 millones y agropecuaria con Bs1.069 millones (Gráfico N° 18).

**Gráfico N° 18: CARTERA AL SECTOR PRODUCTIVO POR ACTIVIDAD DE DESTINO**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)

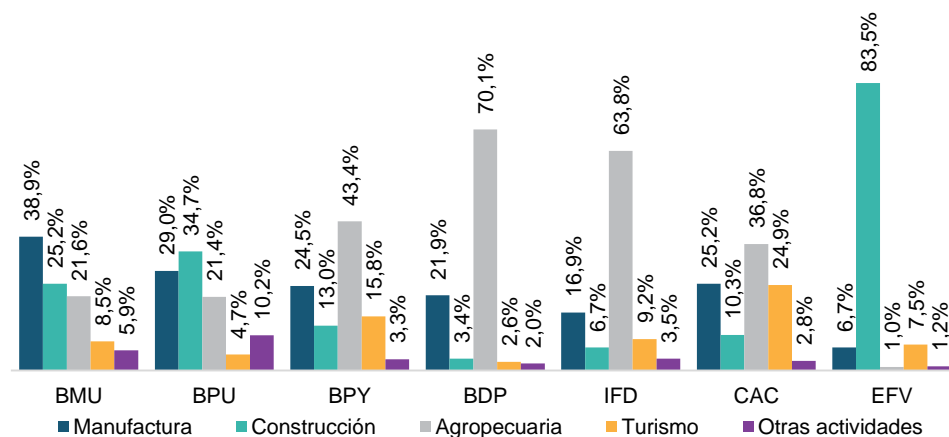


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

De los créditos destinados al sector productivo, al 31 de diciembre de 2020, Bs68.841 millones corresponden a los BMU (79,8%), Bs9.737 millones al BPU (11,3%), Bs2.420 millones a los BPY (2,8%), Bs2.369 millones al BDP (2,7%), Bs1.823 millones a las IFD (2,1%), Bs902 millones a las CAC (1%) y Bs145 millones a las EFV (0,2%). Asimismo, las actividades económicas más representativas en cuanto a la otorgación de estos créditos fueron: manufactura, construcción, agropecuaria y turismo, que representan alrededor del 90% en cada tipo de entidad (Gráfico N° 19).



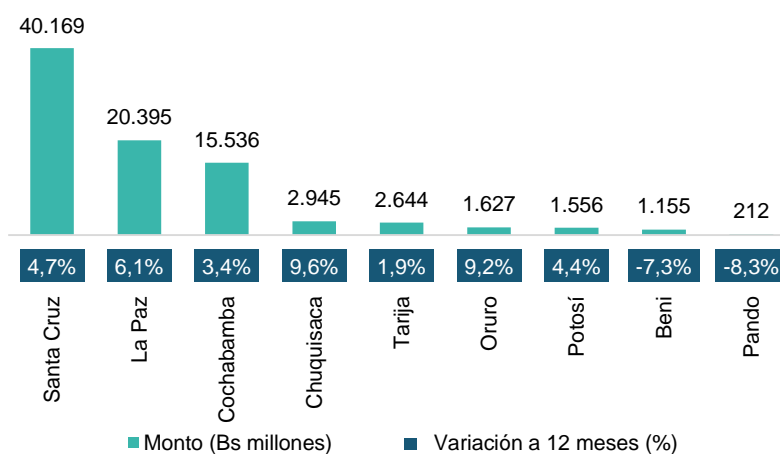
**Gráfico N° 19: CARTERA AL SECTOR PRODUCTIVO POR TIPO DE ENTIDAD Y ACTIVIDAD DE DESTINO**  
(en porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según departamento, el 46,6% de los créditos destinados al sector productivo fue colocado en Santa Cruz (Bs40.169 millones), el 23,7% en La Paz (Bs20.395 millones) y el 18% en Cochabamba (Bs15.536 millones), entre los principales. Respecto a la gestión 2019, los créditos al sector productivo fueron superiores en 7 de los 9 departamentos (Gráfico N° 20).

**Gráfico N° 20: CARTERA AL SECTOR PRODUCTIVO SEGÚN DEPARTAMENTO Y VARIACIÓN A 12 MESES**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



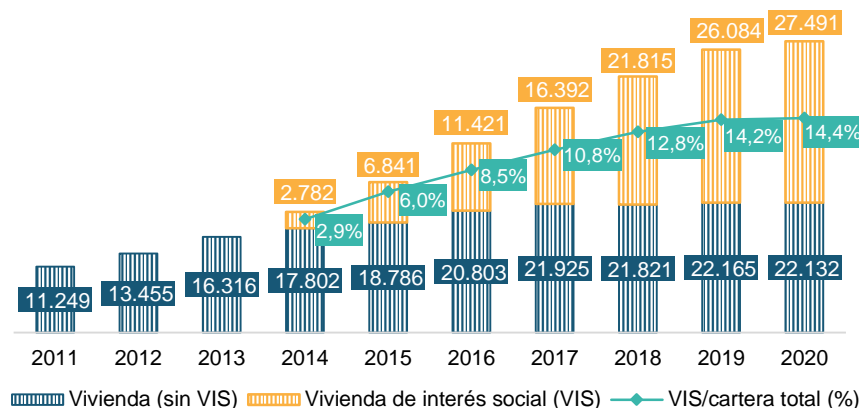
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### Créditos de vivienda de interés social

Los créditos de vivienda de interés social son destinados a satisfacer las necesidades de vivienda de las familias bolivianas de menores ingresos, que no cuentan con una vivienda propia; la LSF establece como prioritario la asignación de recursos para este fin. Al 31 de diciembre de 2020, éstos créditos ascendieron a Bs27.491 millones, representando el 14,4% de la cartera total, beneficiando a 84.040 familias.

### Gráfico N° 21: CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y SU PARTICIPACIÓN EN LA CARTERA TOTAL

(en millones de bolivianos y porcentajes)



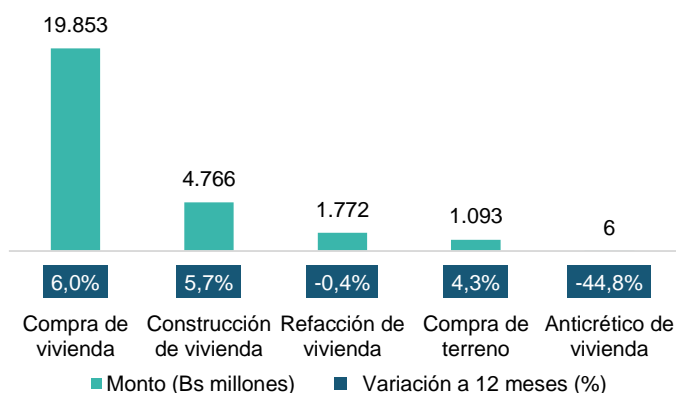
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Como se observa en el gráfico, es notable la dinámica en la otorgación de créditos de vivienda de interés social a partir de la gestión 2014, producto de la fijación de tasas máximas de interés anual entre 5,5% y 6,5% (según el valor comercial de la vivienda) y la inclusión como cartera computable para el cumplimiento de los niveles mínimos de cartera por parte de los BMU, BPY y EFV, establecidos mediante Decreto Supremo N° 1842 de 18 de diciembre de 2013.

Sin embargo, en la gestión 2020 los créditos VIS tuvieron la menor dinámica desde su creación, registrando 5,4% de crecimiento anual, debido principalmente al brote del Covid-19 y por la disminución en 10 puntos porcentuales de los niveles mínimos de cartera, establecidos mediante Decreto Supremo N° 4164 de 27 de febrero de 2020, cuya disposición normativa fue modificada por el Decreto Supremo N° 4408 de 2 de diciembre de 2020, restableciendo los niveles establecidos en la gestión 2013. Por su parte, los créditos de vivienda que no son créditos VIS, disminuyeron en -0,2%. Cabe mencionar que los créditos VIS representaron el 55,4% del total de los créditos de vivienda.

Con relación al destino de los créditos de vivienda de interés social, al 31 de diciembre de 2020, el 72,2% (Bs19.853 millones) fue para compra de vivienda (casa o departamento), 17,3% (Bs4.766 millones) para construcción, 6,4% (Bs1.772 millones) para refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de la vivienda, 4% (Bs1.093 millones) para adquisición de terreno y 0,02% (Bs5,7 millones) para anticrédito de vivienda. En los últimos 12 meses, los hogares demandaron mayor financiamiento para la compra de vivienda por Bs1.117 millones (6%), para la construcción de vivienda Bs257 millones (5,7%) y para la compra de terreno Bs45 millones (4,3%, gráfico N° 22).

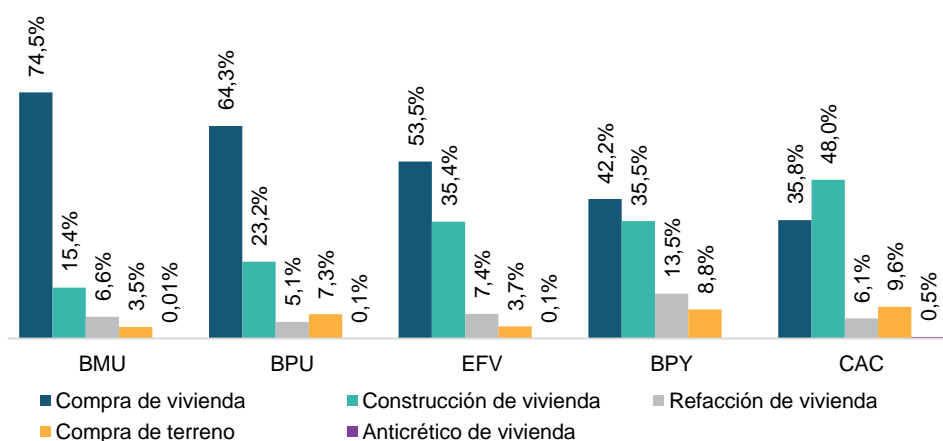
**Gráfico N° 22: CRÉDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL POR DESTINO Y SU VARIACIÓN A 12 MESES**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Por tipo de entidad, los BMU mantuvieron el 83,3% (Bs22.898 millones) de la cartera, el BPU el 11,8% (Bs3.244 millones), las EFV el 4,8% (Bs1.312 millones), las CAC y los BPY el 0,1% (Bs19 millones y Bs18 millones, respectivamente). Los créditos VIS atendidos en mayor proporción por las EIF fueron para la compra y construcción de vivienda, que representan más del 77% del total de los créditos VIS en cada tipo de entidad (Gráfico N° 23).

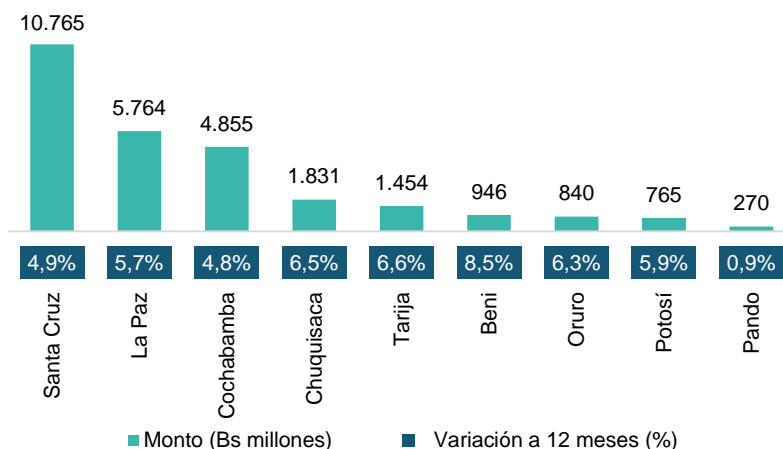
**Gráfico N° 23: CRÉDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL POR TIPO DE ENTIDAD AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según departamento, el 39,7% de los créditos VIS fueron otorgados en Santa Cruz (Bs10.765 millones), el 21% en La Paz (Bs5.764 millones) y el 17,7% en Cochabamba (Bs4.855 millones), entre los principales. Respecto a la gestión 2019, los créditos VIS desembolsados se incrementaron en todos los departamentos (Gráfico N° 24).

**Gráfico N° 24: CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL SEGÚN DEPARTAMENTO Y VARIACIÓN A 12 MESES**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



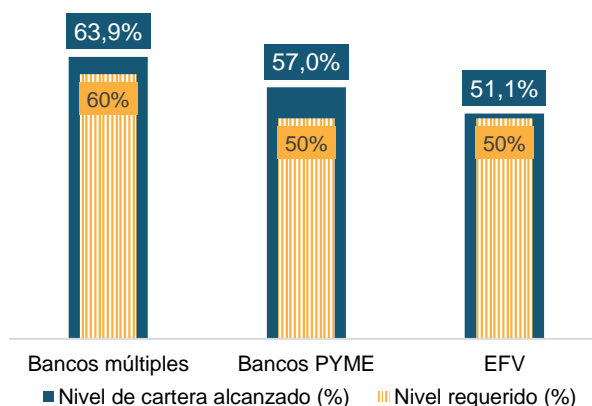
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### Niveles mínimos de cartera

En el marco del Decreto Supremo N° 4408 de 2 de diciembre de 2020, los niveles mínimos de cartera establecidos para los sectores priorizados, son: 60% para los bancos múltiple y 50% para los bancos PYME y las entidades financieras de vivienda. Al 31 de diciembre de 2020, los niveles observados por tipo de entidad fueron 63,9% para los bancos múltiple, 57% para los bancos PYME y 51,1% para las entidades financieras de vivienda (Gráfico N° 25).

La cartera computable de las entidades sujetas al cumplimiento de los niveles mínimos de cartera ascendió a Bs111.902 millones, de los cuales el 96,6% corresponde a los bancos múltiple, 2,2% a los bancos PYME y 1,3% a las entidades financieras de vivienda. Cabe mencionar que los activos computables fueron superiores en Bs4.463 millones con relación a 2019.

**Gráfico N° 25: PARTICIPACIÓN DE NIVELES DE CARTERA A SECTORES PRIORIZADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en porcentajes)

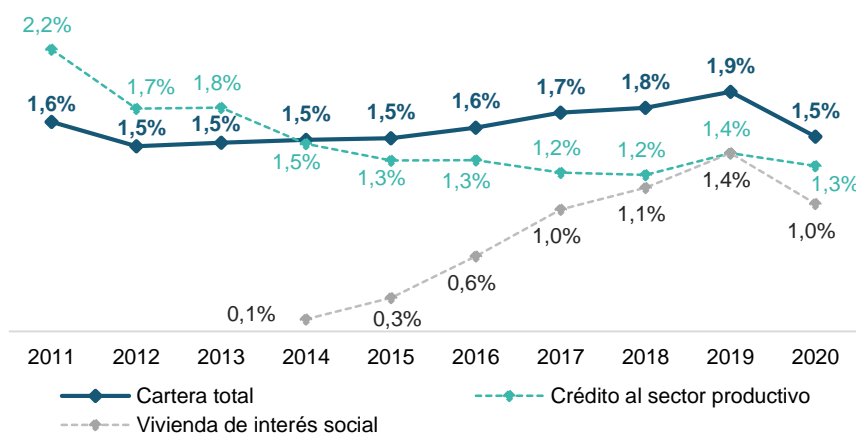


## Mora y previsiones

La cartera de créditos en mora (créditos vencidos y en ejecución) en el sistema de intermediación financiera sumó Bs2.928 millones, menor en Bs529 millones comparado con la gestión 2019. El índice de mora, medido por la relación entre el monto de la cartera en mora y la cartera total, al 31 de diciembre de 2020, alcanzó a 1,5%, inferior a lo registrado en 2019. El índice de mora de los créditos priorizados por la LSF fue 1,3% en los créditos destinados al sector productivo y 1,0% en los créditos de vivienda de interés social, niveles inferiores a los índices correspondientes a la cartera total del sistema.

El comportamiento del índice de mora en la gestión 2020, está en consonancia con la implementación del mecanismo de diferimiento del pago de créditos de prestatarios que se vieron afectados en su actividad económica o laboral ante la situación de emergencia sanitaria estableciéndose que los créditos diferidos no deterioran su calificación ni su estado.

**Gráfico N° 26: ÍNDICE DE MORA POR TIPO DE CRÉDITO**  
(en porcentajes)

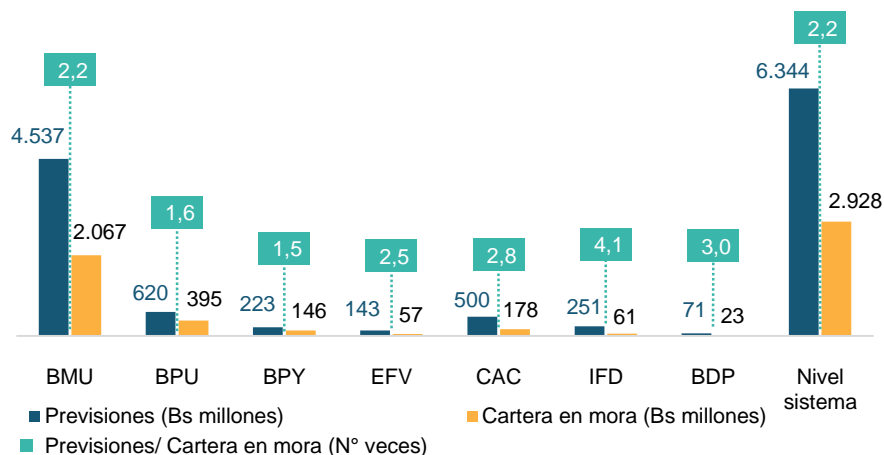


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Por tipo de entidad, el índice de mora de las IFD fue de 1%, en el BDP 1%, en los BMU 1,4%, en el BPU 2%, en las EFV 2%, en las CAC 2,7% y 3,5% en los BPY. Por tipo de crédito, los índices fueron los siguientes: empresarial 0,8%, vivienda 1,4%, consumo 1,7%, microcrédito 1,8% y pyme 2,5%.

Por su parte, las previsiones específicas y genéricas constituidas ascendieron a Bs6.344 millones, representando 2,2 veces el monto de la cartera en mora; por tipo de entidad la citada relación superó el 1,5, aspecto que muestra una adecuada cobertura del riesgo crediticio (Gráfico N° 27).

**Gráfico N° 27: MORA Y PREVISIONES  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en millones de bolivianos y número de veces)



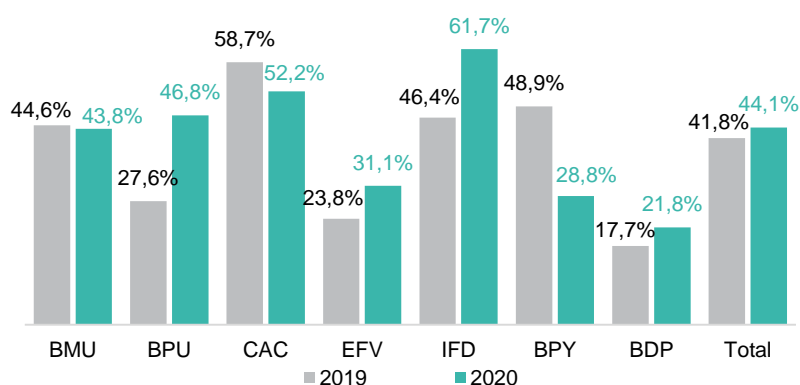
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### 2.3 LIQUIDEZ

Los activos líquidos del sistema financiero, calculados según los criterios de las Directrices Básicas para la Gestión del Riesgo de Liquidez establecidos en la RNSF, sumaron Bs50.407 millones al 31 de diciembre de 2020, con lo cual el indicador que relaciona los activos líquidos con los pasivos de corto plazo se ubica en 44,1%, superior al registrado en la gestión 2019 (41,8%).

Por tipo de entidad, el 72,8% de los activos líquidos del sistema financiero se concentran en los BMU (Bs36.674 millones), 20,9% en el BPU (Bs10.512 millones) y 2,7% en las CAC (Bs1.360 millones), entre las principales entidades.

**Gráfico N° 28: ACTIVOS LÍQUIDOS SOBRE PASIVOS DE CORTO PLAZO (RATIO DE LIQUIDEZ)**  
(en porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

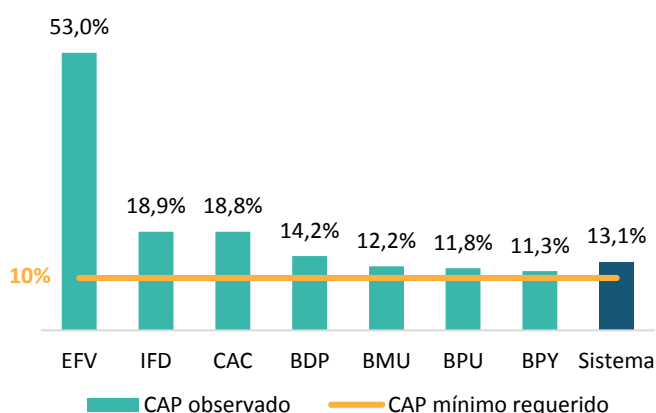
### 2.4 PATRIMONIO

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera ascendió a Bs21.203 millones, mayor en Bs184 millones respecto a la gestión 2019. Este comportamiento muestra la

existencia de un adecuado soporte patrimonial por parte de las entidades para realizar sus operaciones financieras.

El Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) en el sistema financiero fue de 13,1%. Por tipo de entidad, las EFV alcanzaron 53%, las IFD 18,9%, las CAC 18,8%, el BDP 14,2%, los BMU 12,2%, el BPU 11,8% y los BPY 11,3% (Gráfico N° 29). Todas las entidades de intermediación financiera mantienen un CAP superior al 10% exigido por ley, aspecto que fue fortalecido con la capitalización del 100% de las utilidades netas correspondientes a la gestión 2020, instruido por ASFI con Carta Circular ASFI/DNP/CC-8840/2020 de 28 de diciembre de 2020.

**Gráfico N° 29: CAP POR TIPO DE ENTIDAD  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

## 2.5 RENTABILIDAD

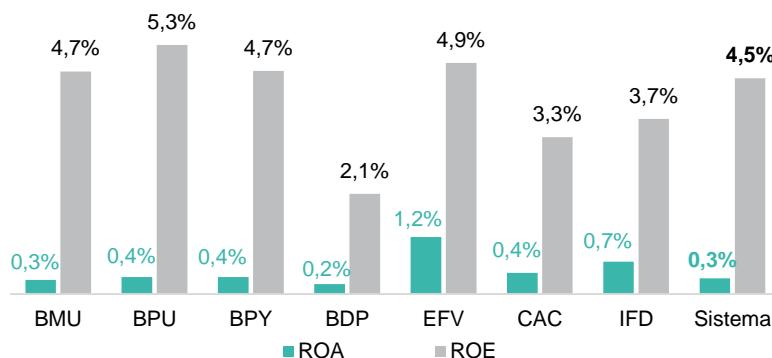
El sistema de intermediación financiera registró utilidades netas por Bs960 millones en la gestión 2020, cifra inferior en Bs1.327 millones (-58%) respecto a la gestión 2019. La reducción de utilidades se explica por el incremento en Bs764 millones (155,4%) en los importes de las provisiones para cubrir pérdidas estimadas por otros riesgos determinadas voluntariamente por las entidades, así como por el ajuste contable en los ingresos por intereses indebidamente registrados sobre la cartera diferida, los cuales tuvieron que ser revertidos en aplicación del Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre de 2020. Adicionalmente, se produjo la reducción del margen operacional producto de una menor actividad económica experimentada en la gestión 2020.

Del total de utilidades, Bs671 millones (69,9%) corresponden a BMU, Bs123 millones (11,6%) al BPU, Bs98 millones (4,3%) a las IFD, Bs42 millones (1,8%) a las CAC, Bs33 millones (1,4%) a las EFV, Bs28 millones (1,2%) al BDP y Bs17 millones (0,8%) a los BPY.

Por las razones señaladas en el párrafo anterior, la rentabilidad de las entidades de intermediación financiera, medida a través del Rendimiento sobre Activos (ROA) y Rendimiento sobre Patrimonio (ROE) fueron de 0,3% y 4,5%, respectivamente, menores en

0,5 y 6,8 puntos porcentuales, respectivamente, a los valores registrados en la gestión 2019 (Gráfico N° 30).

**Gráfico N° 30: RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS Y RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en porcentajes)

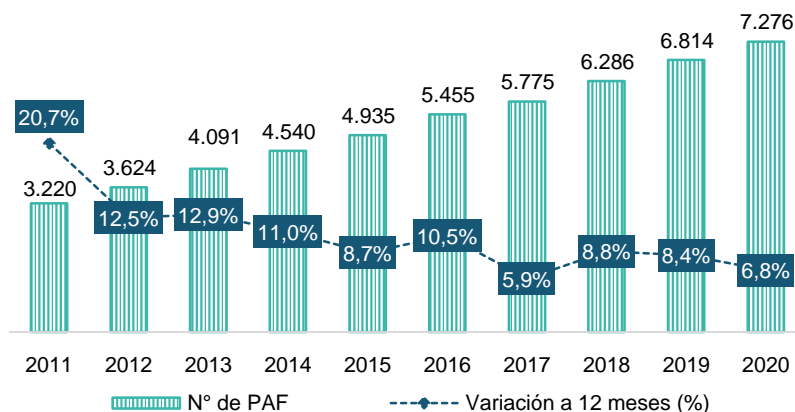


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

## 2.6 PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA (PAF)

El sistema de intermediación financiera registró 7.276 PAF al 31 de diciembre de 2020. Respecto a la gestión 2019, el número total de PAF aumentó en 461, equivalente a 6,8% de crecimiento anual. Durante los últimos 10 años la cantidad de PAF tuvo continuos incrementos, reflejándose en mayor cobertura de servicios financieros en el territorio nacional (Gráfico N° 31).

**Gráfico N° 31: NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA**



(\*) No incluye puntos corresponsales financieros.

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Del total de PAF el 77% corresponde a los BMU, el 9,8% al BPU, el 4,8% a las IFD, el 4,7% a las CAC, el 2,1% a los BPY, el 1,2% a las EFV y el 0,5% al BDP. Los tres principales tipos de PAF fueron los cajeros automáticos (47,4%), las agencias fijas (22,7%) y los puntos corresponsales no financieros (19,2%). El 94,1% de cajeros automáticos se concentró en los BMU y el BPU, localizados predominantemente en el área urbana (Cuadro N° 1).



**Cuadro N° 1: PAF (\*) POR TIPO DE ENTIDAD  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>Tipo de PAF</b>	<b>BMU</b>	<b>BPU</b>	<b>BPY</b>	<b>CAC</b>	<b>EFV</b>	<b>IFD</b>	<b>BDP</b>	<b>Total</b>
Oficina central	12	1	2	31	3	9	1	59
Sucursal	82	9	11	8	4	41	4	159
Agencia fija	890	170	83	166	30	280	32	1.651
Oficina externa	291	23	7	19		3		343
Oficina ferial	2		1	8		12		23
Agencia móvil	5	6						11
Punto promocional fijo	12					2		14
Punto corresponsal no financiero	1.400							1.400
Ventanilla	119	45	2	1	2			169
Cajero automático	2.786	458	47	110	46			3.447
<b>Total</b>	<b>5.599</b>	<b>712</b>	<b>153</b>	<b>343</b>	<b>85</b>	<b>347</b>	<b>37</b>	<b>7.276</b>

(\*) No incluye puntos corresponsales financieros.

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

En el contexto mencionado de la gestión 2020, la cobertura de servicios financieros se amplió en nueve municipios que no contaban con la citada cobertura, con lo cual el número de municipios del país con cobertura de servicios financieros subió a 243, cifra que representa el 72% del total de municipios a nivel nacional.

### **3. EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS**

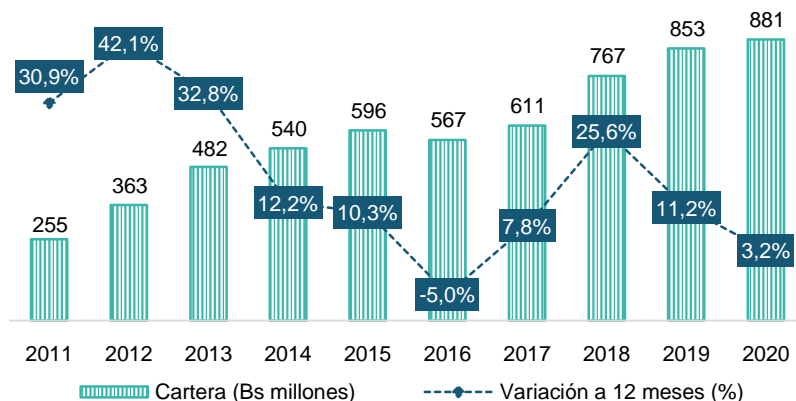
Los tipos de ESFC autorizados por ASFI, al 31 de diciembre de 2020, son: a) Empresas de arrendamiento financiero, b) Almacenes generales de depósito, c) Cámaras de compensación y liquidación, d) Burós de información, e) Empresas de servicios de pago móvil, f) Empresas de giro y remesas de dinero, g) Empresas transportadoras de material monetario y valores, h) Empresas administradoras de tarjetas electrónicas y i) Casas de cambio.

#### **3.1 EMPRESAS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO**

Las tres empresas de arrendamiento financiero con licencia de funcionamiento son Bisa Leasing S.A. (LBI), BNB Leasing S.A. (LBN) y Fortaleza Leasing S.A. (LFO), que registraron financiamientos a través de contratos de arrendamiento financiero por Bs881 millones al 31 de diciembre de 2020, superior en Bs28 millones respecto a la gestión 2019. El 52,7% (Bs464 millones) de las operaciones de arrendamiento financiero correspondieron a LBI, el 27,8% (Bs245 millones) a LBN y el 19,5% (Bs172 millones) a LFO.

La variación porcentual a 12 meses de las operaciones de arrendamiento financiero asciende a 3,2%, porcentaje que es inferior al registrado en la gestión 2019. En los últimos diez años, la cartera de las empresas de arrendamiento financiero registró variaciones positivas (Gráfico N° 32).

**Gráfico N° 32: CARTERA DE LAS EMPRESAS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

La cartera financiada a las empresas registra Bs748 millones y representa el 84,9% del total. Esta cartera se destinó principalmente para capital de inversión, que representa el 81,3%. Por tamaño de empresa, el 51,6% (Bs386 millones) corresponde a la mediana empresa, 26,9% (Bs201 millones) a la gran empresa, el 14,8% (Bs111 millones) a la pequeña empresa y el 6,6% (Bs50 millones) a la microempresa; la cartera destinada a la vivienda representa el 11,1% (Bs97 millones) y a consumo el 4,1% (Bs36 millones).

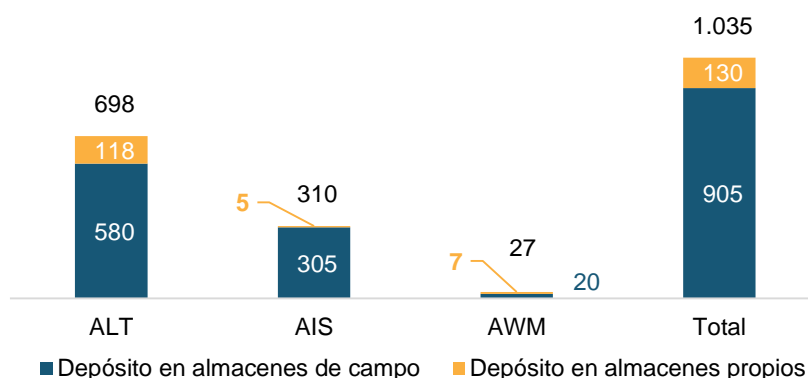
Al 31 de diciembre de 2020, la cartera en mora sumó Bs8,8 millones y representa el 1% del total, índice menor al observado en la gestión 2019 (2%). Este comportamiento responde a la aplicación de diferimiento de los créditos durante el 2020.

### 3.2 ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO

Las ESFC facultadas para realizar las operaciones y servicios de depósitos en almacenes generales de depósito, son: Warrant Mercantil Santa Cruz S.A., Almacenes Internacionales S.A. y Almacenes Generales de Depósito Altraser S.A., este último con licencia desde julio de 2019. Al 31 de diciembre de 2020, las citadas entidades mantienen mercadería almacenada por un valor de Bs1.035 millones, menor en 4,3%, respecto a la gestión 2019.

Del valor total de mercadería almacenada 87,4% (Bs905 millones) se encuentra en almacenes de campo y 12,6% (Bs130 millones) en almacenes propios. Asimismo, el 67,4% del valor total de la mercadería le corresponde a Almacenes Generales de Depósito Altraser S.A. (Gráfico N° 33).

**Gráfico N° 33: ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO  
MERCADERÍA EN CUSTODIA SEGÚN LUGAR DE ALMACENAMIENTO**  
(en millones de bolivianos)



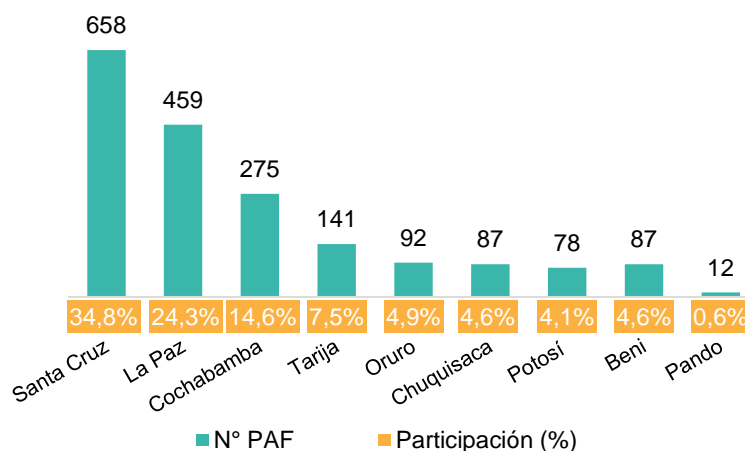
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### 3.3 EMPRESAS DE SERVICIOS DE PAGO MÓVIL (ESPM)

Las empresas de servicios de pago móvil, son creadas con el giro exclusivo de efectuar servicios de pago móvil a través de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP), como la billetera móvil.

En el mes de agosto de 2020, la Empresa Entel Financiera S.R.L. ingresó a proceso de disolución y liquidación voluntaria, quedando con operaciones solamente la Empresa de Servicios de Pago Móvil “E-fectivo ESPM” S.A. En ese sentido, la citada entidad con licencia de funcionamiento cuenta con 1.889 PAF y están presentes en los nueve departamentos del país (Gráfico N° 34); con respecto a diciembre de la gestión 2019, se observa un aumento de 59 PAF con una tasa de crecimiento de 3,2%.

**Gráfico N° 34: ESPM, PUNTOS DE ATENCIÓN SEGÚN DEPARTAMENTO  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en número y porcentajes)



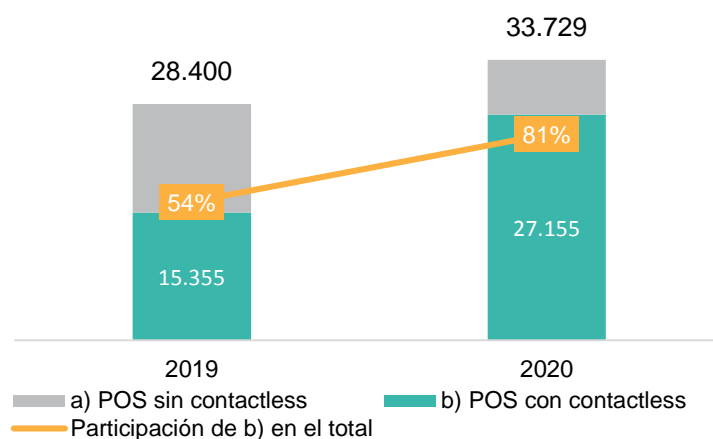
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### 3.4 EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS (EATE)

Estas empresas tienen como actividad principal la administración de instrumentos electrónicos de pago (tarjetas de pago: crédito, débito y prepagadas). La Administradora de Tarjetas de Crédito (ATC) S.A. y la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas Linkser S.A., al 31 de diciembre de 2020, registraron un total de activos por Bs214 millones, menor en 5,6% respecto a la gestión 2019. Del total de los activos, el 69,9% corresponde a ATC y el 30,1% a Linkser. La composición de los activos en estas entidades contiene un 45,7% en bienes de uso, 27,7% en otras cuentas por cobrar y 20,5% en disponibilidades, entre los principales activos.

Por otro lado, es destacable el comportamiento observado en la gestión 2020 de la implementación de los POS con tecnología “*contactless*”, tecnología que consiste en autorizar el pago mediante la aproximación de la tarjeta de débito o crédito al dispositivo móvil POS instalado por las EATE en los distintos comercios. Al cierre de la gestión se registraron 27.155 POS, representando el 81% del total, superior en 27 puntos porcentuales a los instalados en la gestión 2019 (15.355).

**Gráfico N° 35: EATE, POS INSTALADOS CON Y SIN TECNOLOGÍA CONTACTLESS**  
(en número y porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### 3.5 EMPRESAS DE GIRO Y REMESAS DE DINERO (EGRD)

Las EGRD 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.

Al 31 de diciembre de 2020, son siete las entidades autorizadas para realizar las citadas operaciones, las cuales registraron 1.467 puntos de atención financiera distribuidos en los nueve departamentos (Cuadro N° 2). Tres de las siete empresas concentran el 97,2% de los PAF.

**Cuadro N° 2: EGRD, NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>Departamento</b>	<b>N° de PAF</b>
Santa Cruz	468
La Paz	395
Cochabamba	266
Tarija	74
Chuquisaca	74
Potosí	68
Oruro	65
Beni	47
Pando	10
<b>Total</b>	<b>1.467</b>

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### **3.6 CASAS DE CAMBIO**

Las casas de cambio están constituidas como empresas unipersonales o con personalidad jurídica y tienen como objeto realizar la compra y venta de moneda extranjera.

Al 31 de diciembre 2020, el número de casas de cambio con licencia de funcionamiento asciende a 175 empresas, las cuales registraron 221 PAF establecidos en los nueve departamentos del país (Cuadro N° 3).

**Cuadro N° 3: CASAS DE CAMBIO  
NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**

<b>Departamento</b>	<b>N° PAF</b>
La Paz	55
Santa Cruz	47
Potosí	33
Tarija	31
Cochabamba	23
Beni	18
Oruro	6
Pando	5
Chuquisaca	3
<b>Total</b>	<b>221</b>

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

## **4. MERCADO DE VALORES**

### **4.1 REGISTRO DEL MERCADO DE VALORES (RMV)**

Durante la gestión 2020, se registró 66 nuevos participantes con autorización e inscripción en el RMV (Cuadro N° 4).

**Cuadro N° 4: REGISTRO DE NUEVOS PARTICIPANTES EN EL MERCADO DE VALORES, 2020**

<b>Categorización</b>	<b>Cantidad de registros nuevos</b>
<b>Personas jurídicas</b>	
Emisores	6
Empresas de auditoría	1
Sociedades administradoras de fondos de inversión	1
<b>Personas naturales</b>	
Administradores de fondos de inversión	13
Asesor de inversiones	8
Audidores internos	6
Operadores de Bolsa	5
Representantes autorizados	6
Representantes legales	14
Responsable de gestión de riesgos	6
<b>Total</b>	<b>66</b>

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

## **4.2 EMISORES**

**Acciones.** Las acciones inscritas en el RMV vigentes al 31 de diciembre de 2020, alcanzaron a Bs30.732 millones y corresponden a 833.278.841 acciones. Durante la gestión 2020, se inscribieron en el RMV, acciones suscritas y pagadas de “Crediseguros” S.A. Seguros Generales y “Santa Cruz Vida y Salud” Seguros y Reaseguros Personales S.A.

### **Bonos**

#### **En moneda nacional**

En la gestión 2020, se autorizó 30 nuevas emisiones en moneda nacional por un valor total de Bs4.891 millones, pertenecientes a 22 emisores (11 del rubro de intermediación y otros servicios financieros y 11 de empresas privadas).

Al cierre del año 2020, las emisiones de bonos en moneda nacional ascendieron a Bs18.871 millones (Cuadro N° 5), de las cuales el 59,9% correspondieron a bonos de entidades privadas por Bs11.297 millones y el 40,1% a los bonos de entidades financieras o bancarias por Bs7.575 millones.

#### **En moneda extranjera**

En la gestión 2020, se autorizó cuatro nuevas emisiones en moneda extranjera por un valor total de Bs630 millones, siendo dos emisiones realizadas por emisores privados dedicados al rubro de la agricultura y manufactura, y las otras dos por emisores que se dedican a la intermediación y otros servicios financieros.

Las emisiones en moneda extranjera al 31 de diciembre de 2020 alcanzaron a Bs2.949 millones (Cuadro N° 5). El 55,0% corresponde a bonos de entidades financieras o bancarias con un total de Bs1.328 millones y 45,0% a emisiones de entidades privadas con un total de Bs1.328 millones.

Durante la gestión 2020 no se registraron emisiones de bonos en bolivianos indexados a la UFV, por lo que el importe autorizado fue de Bs1.313 millones (Cuadro N° 5).

**Cuadro N° 5: EMISIONES VIGENTES**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en millones de bolivianos)

Descripción	Monto autorizado de la emisión
<b>Bonos corrientes en moneda nacional</b>	<b>18.871</b>
Entidades bancarias y financieras	7.575
Entidades privadas	11.297
<b>Bonos corrientes en moneda extranjera</b>	<b>2.949</b>
Entidades bancarias y financieras	1.621
Entidades privadas	1.328
<b>Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos indexados a la UFV)</b>	<b>1.313</b>
Entidades privadas	1.313

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

**Depósitos a Plazo Fijo (DPF).** Las emisiones de DPF en la gestión 2020 sumaron Bs44.334 millones. Esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos.

**Titularización.** En la gestión 2020 se autorizó la emisión de seis valores de titularización en bolivianos por un monto de Bs762 millones, con lo cual las emisiones de valores de titularización, al 31 de diciembre de 2020 ascendieron a Bs2.555 millones, con un monto vigente de Bs1.543 millones (Cuadro N° 6).

En la gestión 2020, no se autorizaron emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera ni en bolivianos indexados a la UFV.

**Cuadro N° 6: EMISIONES VIGENTES: VALORES DE CONTENIDO CREDITICIO EN MONEDA NACIONAL**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en millones de bolivianos)

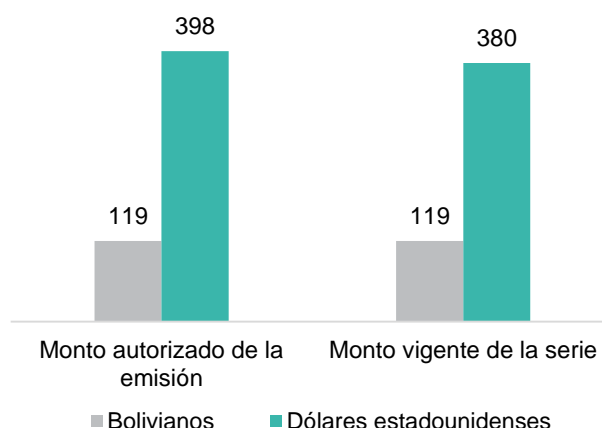
Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la serie
Bisa ST - Diaconía II	150	57
Microcrédito IFD - BDP ST 038	120	90
Unipartes - BDP ST 030	22	4
Crespal - BDP ST 035	63	53
Microcrédito IFD - BDP ST 036	110	27
Microcrédito IFD - BDP ST 037	160	48
Bisa ST – FUBODE IFD	110	63
Microcrédito IFD - BDP ST 041	170	98
Chávez - BDP ST 044	107	98
Microcrédito IFD - BDP ST 043	100	60
American Iris – BISA ST	121	92
Microcrédito IFD - BDP ST 042	100	77
Microcrédito IFD - BDP ST 045	170	118
Microcrédito IFD - BDP ST 046	120	113
Microcrédito IFD - BDP ST 047	170	129

Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la serie
Bisa ST – CIDRE IFD	70	57
Nuevatel – BDP ST 049	168	140
Madepa – iBOLSA ST 001	171	-
Microcrédito IFD - BDP ST 052	170	170
Chávez - BDP ST 053	52	21
Granosol – BISA ST	130	30
<b>Total</b>	<b>2.555</b>	<b>1.543</b>

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

**Pagarés.** Las emisiones de pagarés bursátiles autorizadas en bolivianos, al 31 de diciembre de 2020, ascendieron a Bs119 millones, mientras que las emisiones de pagarés bursátiles en dólares estadounidenses alcanzaron a Bs398 millones (Gráfico N° 36).

**Gráfico N° 36: EMISIONES VIGENTES: PAGARÉS BURSÁTILES EN DÓLARES ESTADOUNIDENSES**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(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, considerando los márgenes de endeudamiento vigentes al 31 de diciembre de 2020, se observa que las cuatro empresas que mantienen este tipo de instrumentos pueden emitir deuda (Cuadro N° 7).

**Cuadro N° 7: EMISIONES VIGENTES: PAGARÉS DE MESA DE NEGOCIACIÓN**  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020**  
(en millones de bolivianos)

Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado	Margen de endeudamiento
IMQ	Impresiones Quality S.R.L.	-	9,1	9,1
CAC	Compañía Americana de Construcciones S.R.L.	-	9,7	9,7
QFC	Quinoa Foods Company S.R.L.	-	1,7	1,7
IIR	Inversiones Inmobiliarias IRALA S.A.	3,2	3,4	0,2
<b>Total</b>		<b>3,2</b>	<b>23,9</b>	<b>20,7</b>

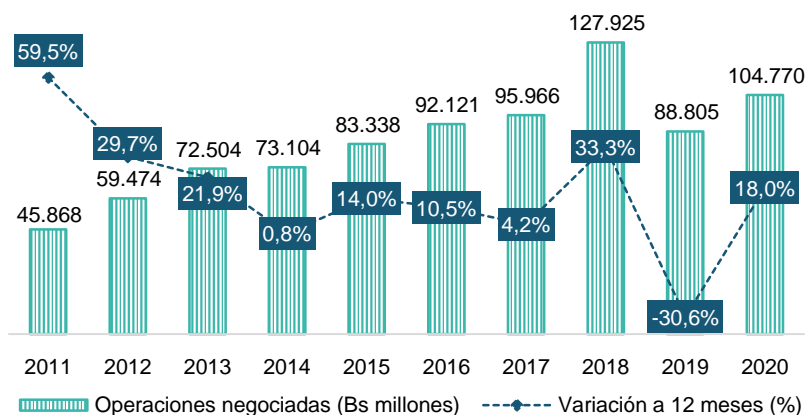
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



### 4.3 INTERMEDIARIOS E INVERSIONES

El valor de las operaciones negociadas en la bolsa de valores y en el mercado extrabursátil en la gestión 2020 ascendió a Bs104.770 millones (Gráfico N° 37), superior en Bs15.965 millones respecto a la gestión 2019. En los últimos 10 años el volumen de las operaciones negociadas en el mercado de valores registró variaciones anuales positivas, con excepción de la gestión 2019 debido principalmente a la disminución de las operaciones realizadas en ruedo de bolsa.

**Gráfico N° 37: VALOR DE LAS OPERACIONES EN EL MERCADO DE VALORES**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)

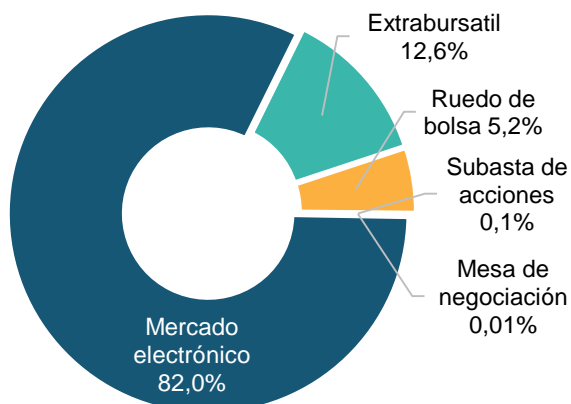


Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

En la gestión 2020, es destacable el volumen de las operaciones negociadas a través del mercado electrónico, que ascendió a un monto negociado de Bs85.945 millones y representa 15 veces más al registrado en la gestión 2019 (Bs5.244 millones).

Es así que en la gestión 2020 las negociaciones en el mercado electrónico de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. representaron el 82,0% del total, las operaciones extrabursátiles el 12,6%, las operaciones en ruedo de bolsa 5,2%, las de subasta pública de acciones 0,1% y las operaciones en mesa de negociación 0,01% (Gráfico N° 38).

**Gráfico N° 38: OPERACIONES EN EL MERCADO DE VALORES SEGÚN LUGAR DE NEGOCIACIÓN**  
(en porcentajes)



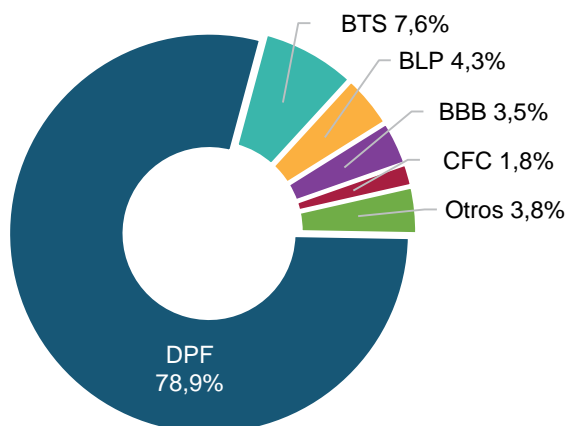
Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### **Bolsa Boliviana de Valores (BBV)**

Al 31 de diciembre de 2020 el monto transado en la BBV, en todos sus mecanismos de negociación, fue de Bs91.561 millones, de los cuales Bs49.496 millones (54,1%) corresponden a operaciones de reporto, Bs34.617 millones (37,8%) a operaciones de compra venta definitiva y Bs7.449 millones (8,1%) a colocaciones en el mercado primario.

Según tipo de instrumento, los valores negociados en la bolsa de valores fueron DPF con Bs72.244 millones (78,9%), bonos del Tesoro con Bs6.983 millones (7,6%), bonos de largo plazo con Bs3.931 millones (4,3%), bonos bancarios bursátiles con Bs3.233 millones (3,5%), cuotas de participación de fondos de inversión cerrados con Bs1.669 millones (1,8%) y otros instrumentos con Bs3.501 millones (3,8%, Gráfico N° 39).

**Gráfico N° 39: BBV: OPERACIONES POR TIPO DE INSTRUMENTO**  
(en porcentajes)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

### ***Operaciones en ruedo y mercado electrónico***

El monto negociado en ruedo de bolsa fue Bs5.486 millones, registrado en el primer trimestre de la gestión 2020, quedando desplazado a partir del mes de abril por las operaciones realizadas en el mercado electrónico con un monto de Bs85.945 millones, al 31 de diciembre de 2020.

### ***Reportos***

Las operaciones de reporto ascendieron a Bs49.496 millones y fueron mayores por Bs6.280 (14,5%) con respecto a la gestión 2019. Dentro de los instrumentos más negociados bajo esta modalidad, se encuentran los DPF con Bs42.989 millones (86,9%), los bonos del Tesoro con Bs3.449 millones (7,0%) y los bonos bancarios bursátiles con Bs1.025 millones (2,1%) y otros instrumentos con Bs2.033 millones (4%).

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

En las operaciones de compra y venta definitiva, los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con Bs29.255 millones (84,5%) y los bonos del Tesoro con Bs3.534 millones (10,2%), entre los principales instrumentos.

### ***Mercado primario***

El monto negociado en el mercado primario fue de Bs7.449 millones, 54% más respecto a la gestión 2019. Los bonos de largo plazo registraron Bs2.951 millones (39,6%), los bonos bancarios bursátiles Bs1.834 millones (24,6%) y las cuotas de participación en fondos de inversión cerrados en mesa de negociación Bs1.667 millones (22,4%), entre los principales instrumentos negociados.

### ***Mesa de negociación y subasta pública de acciones***

En mesa de negociación se transaron Bs7,3 millones, todos en pagarés. Las transacciones realizadas mediante subasta pública de acciones fueron por Bs123 millones.

### ***Mercado extrabursátil***

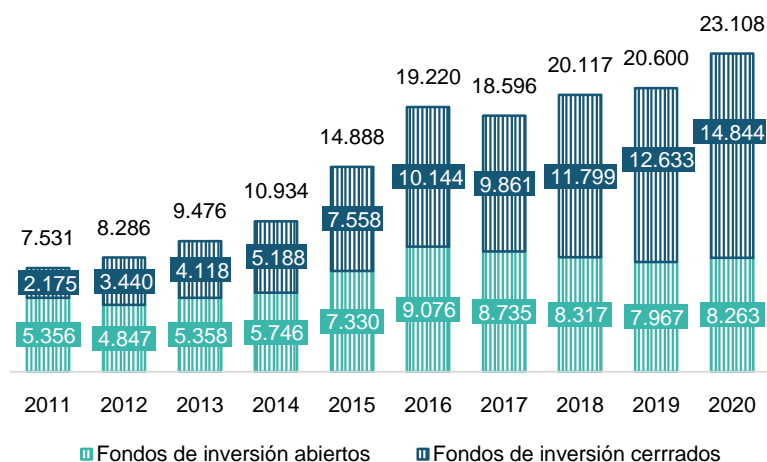
El mercado extrabursátil registró transacciones por Bs13.209 millones, correspondiendo un 59,4% a operaciones de venta de reportos con el BCB, que en su mayoría fueron DPF (98,4%).

### ***Cartera de Fondos de Inversión (FI)***

Al 31 de diciembre de 2020, la cartera de los FI sumó Bs23.108 millones, la cual pertenece a 97.813 participantes. El 64,2% (Bs14.844 millones) de la cartera total corresponde a fondos de inversión cerrados (FIC) y el 35,8% (Bs8.263 millones) a fondos de inversión abiertos (FIA).

Con relación a la gestión 2019, la cartera de los FI aumentó en 12,2% (Bs2.507 millones), impulsado principalmente por el incremento de la cartera de los FIC por Bs2.211 millones; mientras que, en el número de participantes se observó un incremento de 3.520 participantes, de los cuales 3.510 nuevos participantes fueron en los FIA. En los últimos 10 años, con excepción de la gestión 2017, la cartera de los FI registró variaciones positivas (Gráfico N° 40).

**Gráfico N° 40: CARTERA DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN**  
(en millones de bolivianos)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Las inversiones de los FI se concentran mayormente en DPF que sumaron Bs7.902 millones y representan el 34,2% del total de las inversiones, el 18,5% (Bs4.279 millones) corresponde a liquidez, el 14,7% (Bs3.390 millones) a inversiones en el extranjero, el 6,2% (Bs1.431 millones) a bonos bancarios bursátiles y el 3,3% (Bs762 millones) a bonos de largo plazo, entre los principales destinos.

## 5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En la gestión 2020, aún con las restricciones implementadas debido al brote del Covid-19, se desarrollaron las actividades de protección y defensa del consumidor financiero en el marco de la normativa establecida en la RNSF y la LSF; sin embargo, se vieron afectadas en alguna medida las actividades programadas relacionadas con la educación financiera, por lo cual, se plantearon otras alternativas para transmitir información y educación financiera a la población.

Durante la gestión 2020, ASFI brindó atención a los consumidores financieros a través de la atención de sus reclamos en primera y segunda instancia, así como a sus consultas de manera presencial y a través de la línea gratuita. Es así que se atendieron y derivaron a las entidades supervisadas para su procesamiento en primera instancia 5.529 reclamos de consumidores financieros. El 77,8% de los mismos fueron presentados en las oficinas de ASFI en los departamentos de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba. Con respecto a la gestión 2019, el número de reclamos se incrementó en 33%.

En cuanto a los reclamos en segunda instancia –que son objeto de pronunciamiento de ASFI, emitiéndose el correspondiente informe, dictamen y respuesta al reclamante– en la gestión 2020 se atendieron 702 reclamos, 8,8% más que lo registrado en la gestión 2019. Cabe mencionar que en la atención de los reclamos en segunda instancia se identificaron incumplimientos a la normativa vigente, motivo por el cual, se emitieron 17 Resoluciones dentro de los procesos administrativos sancionatorios.

**Cuadro N° 8: RECLAMOS ATENDIDOS, 2020**

<b>Departamento origen del reclamo</b>	<b>Reclamos en primera instancia</b>	<b>Reclamos en segunda instancia</b>
La Paz	2.321	383
Santa Cruz	1.247	120
Cochabamba	734	99
Oruro	354	26
Chuquisaca	215	20
Potosí	213	19
Tarija	183	18
Beni	160	6
Pando	102	11
<b>Total</b>	<b>5.529</b>	<b>702</b>

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

En la gestión 2020, se atendieron 25.776 consultas en los distintos centros de consulta establecidos en cada departamento del país por esta Autoridad de Supervisión. Se atendieron 2.738 llamadas de consultas a la línea gratuita 800-103103, relacionadas principalmente con el diferimiento de los créditos. De la misma manera, se atendieron a través del sitio web de ASFI, 521 consultas.

**Cuadro N° 9  
CONSULTAS ATENDIDAS, 2020**

<b>Departamento</b>	<b>Centro de consultas</b>	<b>Línea gratuita</b>
Santa Cruz	7.604	591
La Paz	4.637	1.387
Cochabamba	3.853	218
Oruro	3.044	59
Chuquisaca	2.676	265
Tarija	1.779	87
Beni	1.099	47
Pando	558	5
Potosí	526	79
<b>Total</b>	<b>25.776</b>	<b>2.738</b>

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

De la misma manera, se atendieron 234 requerimientos de los consumidores financieros referente a solicitudes de copias de documentación de reprogramación, información sobre productos y servicios del sistema financiero, entre otros.

Por otra parte, las entidades supervisadas recibieron 59.821 reclamos, 1.229 reclamos más que el 2019. Por tipo de entidad el 68,1% (40.746) del total de los reclamos corresponde a los bancos múltiples, el 28,9% (17.318) al banco público y el restante 2,9% a otros tipos de entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios (Cuadro N° 10). El mayor número de reclamos presentados en los bancos está en directa correlación con la cantidad de operaciones que realizan.

**Cuadro N° 10: Reclamos recibidos en primera instancia por tipo de entidad**

Tipo de entidad	ene20 a sep20	oct-20	nov-20	dic-20	Total	En %
Bancos múltiples	30.392	3.272	3.511	3.571	40.746	68,1%
Banco público	11.533	2.108	1.573	2.104	17.318	28,9%
Cooperativas de ahorro y crédito	386	68	65	76	595	1,0%
Instituciones financieras de desarrollo	281	46	41	42	410	0,7%
Bancos PYME	195	42	36	64	337	0,6%
Entidades financieras de vivienda	103	17	15	16	151	0,3%
Empresas de servicios de pago móvil	91	21	12	25	149	0,2%
Otras entidades	87	5	10	13	115	0,2%
<b>Total</b>	<b>43.068</b>	<b>5.579</b>	<b>5.263</b>	<b>5.911</b>	<b>59.821</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Según tipología (Cuadro N° 11), el 54,8% de los reclamos se concentra en tarjeta de débito, banca por internet 11,1% y atención al cliente/usuario 9,2%, entre las principales tipologías.

**Cuadro N° 11: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología**

Tipología	ene20 a sep20	oct-20	nov-20	dic-20	Total	En %
Tarjeta de débito	22.314	3.281	3.329	3.871	32.795	54,8%
Banca por internet	5.921	256	268	207	6.652	11,1%
Atención al cliente/usuario	4.195	448	424	429	5.496	9,2%
Créditos	3.159	438	350	409	4.356	7,3%
Tarjeta de crédito	2.307	283	240	262	3.092	5,2%
Caja de ahorros	1.954	168	226	178	2.526	4,2%
Pago móvil	1.851	307	87	111	2.356	3,9%
Diferimiento de pago de créditos	-	23	53	135	211	0,4%
Otros	1.367	375	286	309	2.337	3,9%
<b>Total</b>	<b>43.068</b>	<b>5.579</b>	<b>5.263</b>	<b>5.911</b>	<b>59.821</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Con el objetivo de promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, en la gestión 2020 ASFI difundió e impartió conocimientos a los consumidores financieros de las entidades supervisadas 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 se cuenta.

A través de *Asistente Digital (ADI)*, que consiste en una herramienta amigable de consulta para los usuarios de nuestro sitio web, redes sociales y plataforma digital, implementada a partir de mayo de 2020. Así como por *Facebook "ASFI Educa"*, que es una herramienta de educación financiera, que permite al consumidor financiero conocer y aprender sobre el sistema financiero, facilitando y ayudando a las personas a tomar decisiones sobre una base más informada.

En la gestión 2020, se realizaron campañas de educación financiera con piezas gráficas y audiovisuales, que fueron difundidas a través de las redes sociales, el sitio web y otros medios de comunicación, brindando a los consumidores financieros información sobre distintos temas del sistema financiero, principalmente, sobre el diferimiento de los créditos, medios electrónicos de pago, tarjetas de débito, entre otros.

Asimismo, a través de la *Defensoría móvil*, con el propósito de generar nuevos espacios de acercamiento con los consumidores financieros, se realizó la atención de consultas, reclamos, emisión de certificados de endeudamiento y talleres cortos de educación financiera. Debido a las restricciones implementadas por el Covid-19, en el cuarto trimestre del 2020, se retomaron las visitas en las zonas de la ciudad de La Paz y El Alto.