

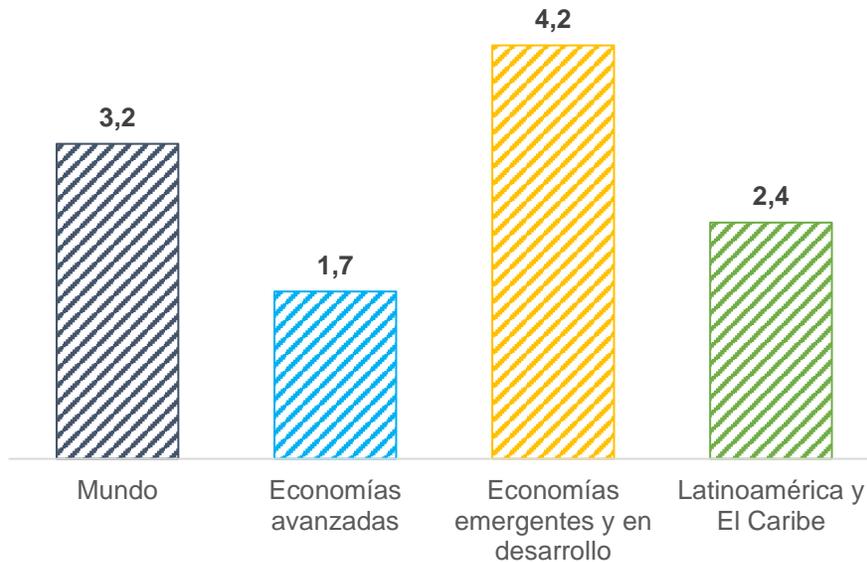
# EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

## 1. CONTEXTO GENERAL

Al cierre de 2024, el panorama mundial mostró una notable capacidad de adaptación en medio del proceso de reducción de la inflación, lo que permitió evitar una recesión global. La dinámica del crecimiento económico y el control inflacionario se desarrolló en un entorno de mayores riesgos, marcado por la posibilidad de una intensificación de conflictos regionales, una alta volatilidad en los mercados financieros y la persistencia de incertidumbre en las políticas comerciales y fiscales de algunas economías. A pesar de estos desafíos, la proyección de crecimiento económico mundial para 2024 se mantuvo en 3,2%, con una expectativa de 3,3% para 2025.<sup>1</sup>

**Gráfico 1: Perspectivas de crecimiento del PIB en el mundo para 2024  
 (En porcentaje %)**



Fuente: Fondo Monetario Internacional, Perspectivas de la Economía Mundial, enero 2025.

<sup>1</sup> Fondo Monetario Internacional, Perspectivas de la Economía Mundial, enero 2025.

En términos de la inflación, se prevé que esta continúe su tendencia descendente hacia 2025, aunque con diferencias entre regiones. En las economías avanzadas, la reducción de la inflación ha sido más rápida en comparación con los mercados emergentes y en desarrollo. En América Latina y el Caribe, la inflación registró una significativa reducción y sigue una tendencia descendente, aunque en algunos países de la región, como Brasil, México, Colombia y Chile, persisten riesgos de aumentos debido a factores como fenómenos climáticos, presiones del sector servicios y ajustes en tarifas reguladas.

Desde junio de 2024, la política monetaria global comenzó un giro hacia una postura más flexible, con los principales bancos centrales reduciendo sus tasas de interés de manera progresiva. Se espera que este ajuste continúe, aunque a ritmos distintos, respaldando el dinamismo de la actividad económica, mientras que las nuevas condiciones monetarias podrían llevar a una revalorización de las monedas de mercados emergentes frente al dólar estadounidense.

En lo que va del año, los precios de las materias primas registraron incrementos, impulsados particularmente por el aumento de los precios del gas natural, los metales preciosos y las bebidas. En cuanto al petróleo, los recortes en la oferta liderados por la OPEP+ y las tensiones geopolíticas en Oriente Medio contribuyeron a la formación de precios, con una proyección de cierre para 2024 en torno a 81,3 USD por barril. Por otro lado, los productos agrícolas básicos registraron una disminución promedio del 2,4%, destacando una caída del 14,3% en los precios de los cereales, a pesar del impacto del fenómeno de El Niño en los cultivos tropicales.

En ese contexto, el crecimiento económico en 2024 mostró dinámicas diferenciadas entre las principales economías. En Estados Unidos, la economía se mantuvo en crecimiento con una expansión del 2,8%, respaldada por el dinamismo del consumo y la inversión, aunque se prevé una moderación a 2,7% en 2025. En el Reino Unido y la zona del euro, la actividad económica presentó una recuperación gradual gracias a la reducción de la inflación y las tasas de interés, aunque el crecimiento en la eurozona fue moderado, alcanzando 0,8% en 2024, con una proyección de 1,0% para 2025.

Las economías avanzadas crecieron 1,7% en 2024, con una expectativa de 1,9% para 2025, reflejando la recuperación gradual de la demanda interna y la flexibilización de la política monetaria. Por su parte, en las economías emergentes y en desarrollo, el crecimiento fue del 4,2% en 2024, con perspectivas de mantenerse en similar porcentaje en 2025, impulsado principalmente por China, que creció 4,8% en 2024, con una previsión de 4,6% para 2025; India mantuvo un crecimiento sólido del 6,5% en 2024, con expectativas similares para el próximo año.

En América Latina y el Caribe, la actividad económica tuvo un desempeño moderado, con un crecimiento de 2,4% en 2024, en un entorno de menor dinamismo en el comercio global y presiones inflacionarias en algunos países. A nivel de países, Brasil mostró un crecimiento de 3,7% en 2024, mientras que México experimentó una desaceleración, alcanzando 1,8% en 2024, con una proyección de 1,4% para 2025, debido a la incertidumbre en la demanda externa y los efectos de ajustes comerciales.

A nivel nacional, en línea con los lineamientos del desempeño de la actividad económica en 2024 incorporados en el Programa Fiscal Financiero 2024, la previsión del crecimiento del PIB para el

cierre de la gestión se mantuvo en 3,7%.<sup>2</sup> Por su parte, la inflación acumulada a diciembre de 2024 alcanzó 9,97%.

A noviembre de 2024, las exportaciones registraron un monto de USD 8.247,4 millones, en tanto que las importaciones alcanzaron un valor de USD 8.840.4 millones, presentándose un déficit comercial de USD 593 millones. En las importaciones destacan los suministros industriales con USD 2.415.3 millones y los bienes de capital con USD 1.437,7 millones.<sup>3</sup>

En el contexto descrito, las principales variables del sistema financiero nacional mantuvieron un comportamiento positivo a diciembre de 2024. Los depósitos en el sistema de intermediación financiera alcanzaron los Bs 230.289 millones, superior en 5,2% respecto a 2023, en tanto que la cartera de créditos se ubicó en Bs 222.365 millones, mayor en 4,0% respecto a diciembre de 2023. El índice de morosidad de los créditos se ubicó en 3,2%, por debajo del promedio de la región (3,4%). Por su parte, el nivel de provisiones ascendió a Bs 9.193 millones, cubriendo en 1,30 veces el nivel de mora.

El ratio de liquidez, que relaciona los activos líquidos con los pasivos de corto plazo, se ubicó en 65,8%, denotando la capacidad de las entidades financieras para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo, así como para mantener la expansión de sus operaciones. El Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) se situó en 13,5%, por encima del mínimo exigido por Ley (10%), aspecto que refleja la solvencia del sistema financiero y su capacidad para continuar expandiéndose.

Las utilidades al cierre de 2024 se situaron en Bs 2.670 millones, la más alta en las últimas dos décadas, lo que muestra claramente la buena dinámica de las operaciones en el sistema financiero.

Asimismo, las empresas de servicios financieros complementarios y el mercado de valores continuaron con una dinámica importante.

## **2. SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA<sup>4</sup>**

### **2.1 ACTIVOS**

Al cierre de la gestión 2024, el número de Entidades de Intermediación Financiera (EIF) con licencia de funcionamiento se mantuvo en 67, registrando Bs330.181 millones en activos totales.

Por tipo de entidad, los Bancos Múltiples (BMU)<sup>5</sup> mantienen Bs234.578 millones (71,0%) de los activos del sistema, el Banco Público (BPU)<sup>6</sup> Bs55.304 millones (16,7%), las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) Bs10.327 millones (3,1%), las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) Bs10.211 millones (3,1%), el Banco de Desarrollo Productivo (BDP)<sup>7</sup> Bs10.113 millones (3,1%), los Bancos

---

<sup>2</sup> El Acuerdo del Programa Fiscal Financiero 2024 fue suscrito el 30 de enero de 2024 entre el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP) y el Banco Central de Bolivia (BCB).

<sup>3</sup> Instituto Nacional de Estadística.

<sup>4</sup> Para efectos de comparación las cifras entre 2021 y 2023 no consideran al ex Banco Fossil S.A., entidad intervenida según lo dispuesto en la Resolución ASF/539/2023 de 25.04.2023.

<sup>5</sup> No incluye al Banco público Unión S.A.

<sup>6</sup> Banco público Unión S.A.

<sup>7</sup> Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.

PYME (BPY) Bs6.178 millones (1,9%) y las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) Bs3.470 millones (1,1%).

**Cuadro N° 1: Número de entidades de intermediación financiera y activos  
Al 31 de diciembre de 2024  
(En cantidad y millones de bolivianos)**

Tipo de entidad	Número de entidades	Activos
BMU	11	234.578
BPU	1	55.304
IFD	8	10.327
CAC	41	10.211
BDP	1	10.113
BPY	2	6.178
EFV	3	3.470
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>330.181</b>

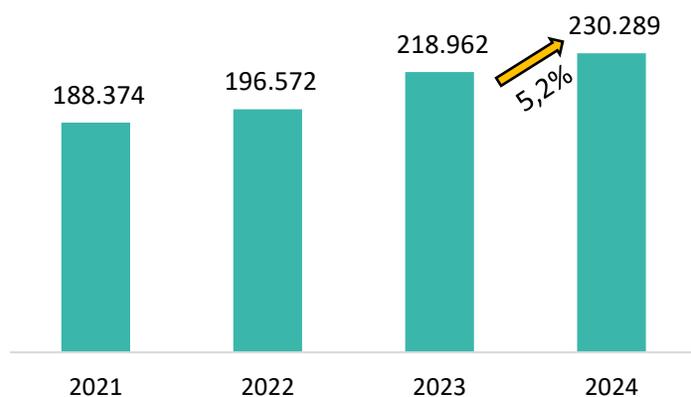
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

## 2.2 DEPÓSITOS

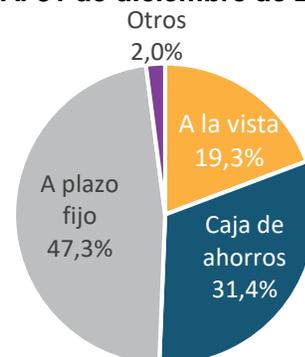
Los depósitos en las entidades de intermediación financiera sumaron Bs230.289 millones, superando en Bs11.327 millones (5,2%) al valor observado en diciembre 2023. En tal sentido, los depósitos a la vista aumentaron en Bs5.731 millones, los depósitos en caja de ahorro Bs3.830 millones, los depósitos a plazo fijo (DPF) en Bs1.476 millones y otros en Bs289 millones. Los depósitos a plazo fijo con plazos mayores a un año representan el 91% de las captaciones en esta modalidad, mostrando la confianza de la población en el sistema financiero.

Por modalidad, los depósitos en el sistema financiero se concentran principalmente en DPF con Bs108.979 millones (47,3% del total); le siguen, los depósitos en caja de ahorros con Bs72.235 millones (31,4%), los depósitos a la vista con Bs44.368 millones (19,3%) y otros depósitos con Bs4.708 millones (2,0%).

**Gráfico N° 2: Depósitos  
Al 31 de diciembre de cada año (2021 – 2024) \*  
(En millones de bolivianos)**



**Al 31 de diciembre de 2024**

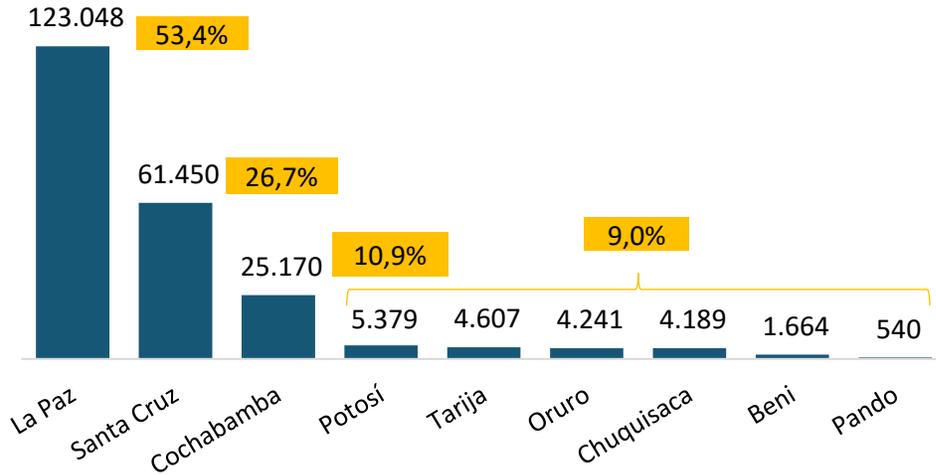


(\*) Para fines comparativos no incluye información del Ex Banco Fassil S.A.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La Paz concentra Bs123.048 millones (53,4%) del total de las captaciones del sistema financiero; le siguen, Santa Cruz con Bs61.450 millones (26,7%), Cochabamba con Bs25.170 millones (10,9%) y los demás departamentos participan con Bs20.620 millones (9,0%).

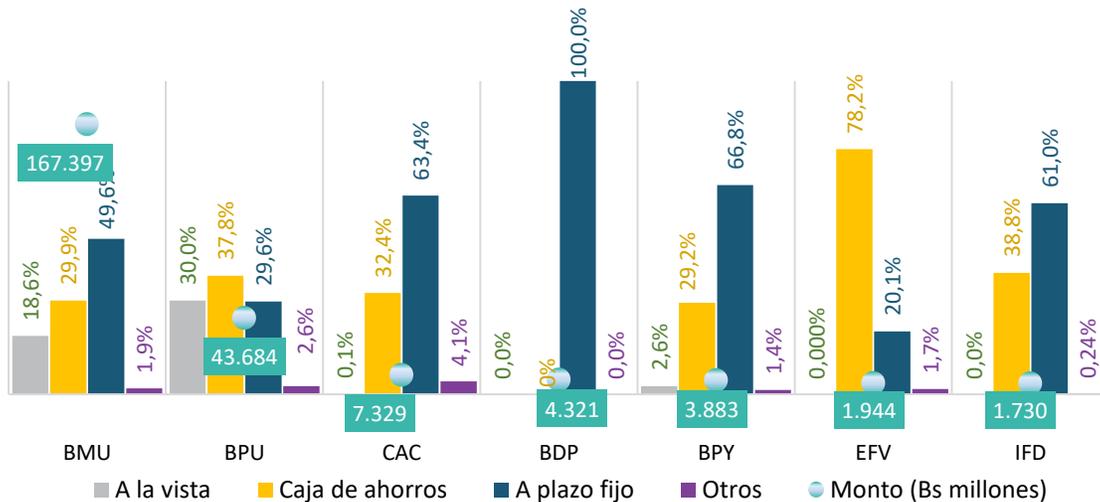
**Gráfico N° 3: Depósitos por departamento**  
**Al 31 de diciembre de 2024**  
**(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por tipo de entidad, la mayor parte de los depósitos están en los BMU con Bs167.397 millones (72,7%) del total del sistema; le siguen, el BPU con Bs43.684 millones (19,0%), las CAC con Bs7.329 millones (3,2%), el BDP con Bs4.321 millones (1,9%), los BPY con Bs3.883 millones (1,7%), las EFV con Bs1.944 millones (0,8%) y las IFD con Bs1.730 millones (0,8%). La modalidad principal de captaciones de las entidades de intermediación financiera son los DPF, con excepción de las EFV y el BPU que tienen principalmente obligaciones en caja de ahorros.

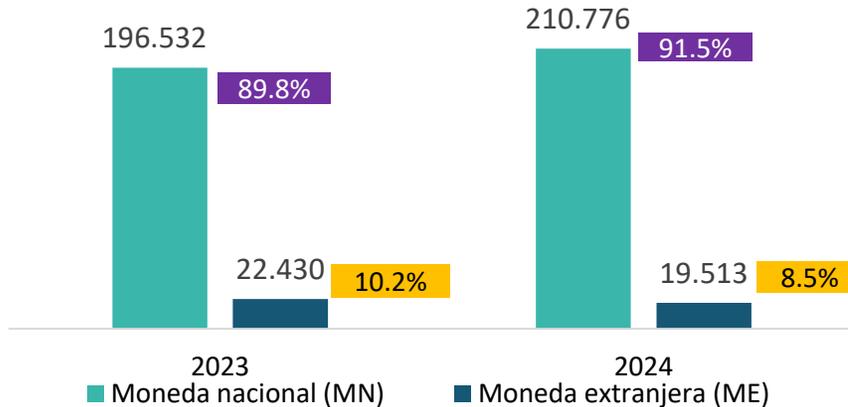
**Gráfico N° 4: Depósitos por tipo de entidad y modalidad**  
**Al 31 de diciembre de 2024**  
**(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Al 31 de diciembre de 2024, los recursos captados en moneda nacional ascendieron a Bs210.776 millones (91,5%), mientras que los correspondientes a moneda extranjera alcanzan a Bs19.513 millones (8,5%). Las captaciones en moneda nacional registraron un incremento en su participación en los depósitos pasando de 89,8% en diciembre de 2023 a 91,5% en el mismo periodo de 2024.

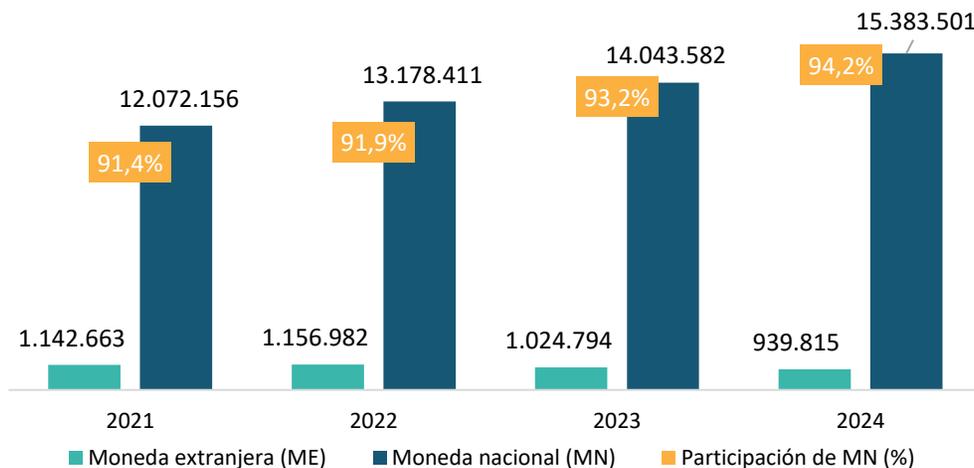
**Gráfico N° 5: Depósitos por denominación monetaria  
Al 31 de diciembre de 2023 – 2024  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En el último año, el número de cuentas de depósito aumentó en 1.254.940 (8,3%), con lo que el número total de cuentas de depósito alcanza a 16.323.316 en diciembre de 2024, correspondiendo el 94,2% a cuentas en moneda nacional, participación que es superior a lo observado en periodos similares de las gestiones anteriores (Gráfico N° 6), denotando la confianza y preferencia de la población por la moneda nacional.

**Gráfico N° 6: Cuentas de depósito según denominación monetaria  
Al 31 de diciembre de cada año (2021 – 2024)  
(En número y porcentajes)**



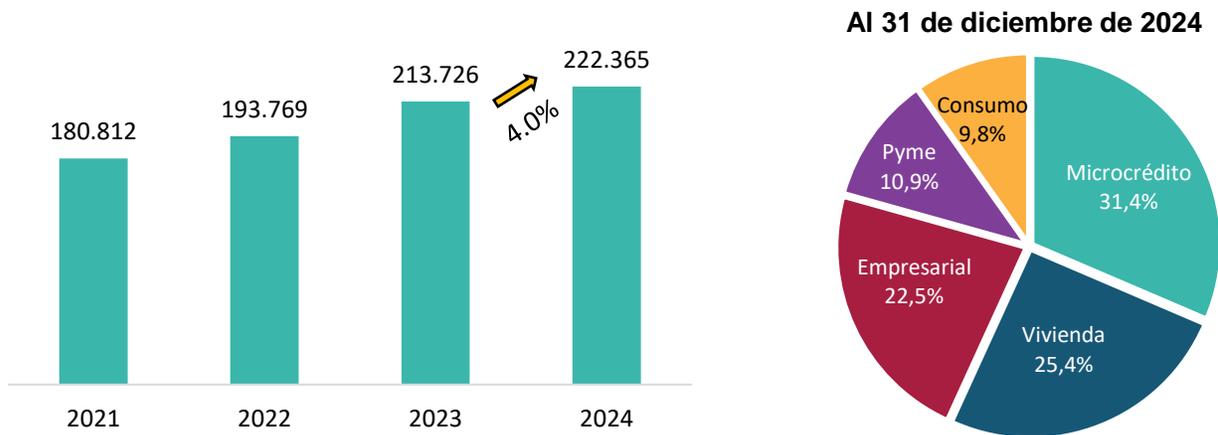
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

## 2.3 CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos continuó mostrando una dinámica positiva en 2024, acompañando a las actividades económicas del país a través de la otorgación de préstamos a las empresas y hogares. En este contexto manera, la cartera de créditos alcanzó a Bs222.365 millones, superior en Bs8.639 millones con respecto a diciembre de 2023 (4,0% de incremento), correspondiendo Bs144.118 millones (64,8%) a las unidades económicas y Bs78.247 millones (35,2%) a los hogares.

Las colocaciones por tipo de crédito muestran que los microcréditos concentran Bs69.906 millones (31,4%) del total del sistema financiero; le siguen, los créditos de vivienda con Bs56.435 millones (25,4%), los créditos empresariales con Bs50.080 millones (22,5%), los créditos pyme con Bs24.132 millones (10,9%) y los créditos de consumo con Bs21.812 millones (9,8%).

**Gráfico N° 7: Cartera de créditos**  
**Al 31 de diciembre de cada año (2021 – 2024) (\*)**  
**(En millones de bolivianos y porcentajes)**



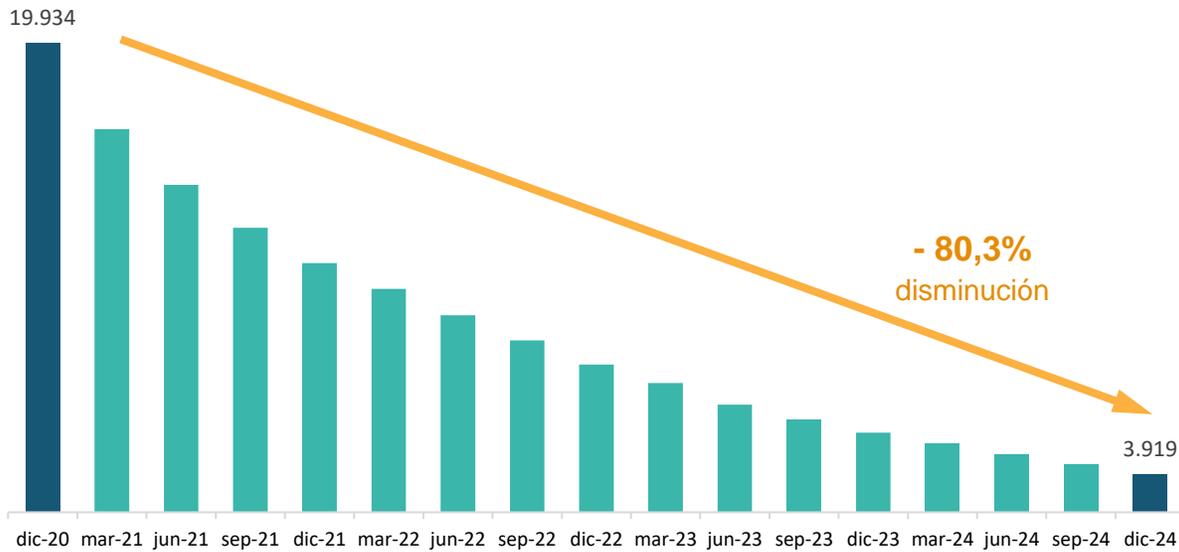
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

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

La cartera diferida alcanzó a Bs3.919 millones al 31 de diciembre de 2024, menor en 78,5% al monto observado al cierre de la gestión 2020, mostrando el éxito de la implementación del mecanismo de reprogramación o refinanciamiento con la inclusión de periodos de prórroga y de gracia de los créditos diferidos, en el marco del Decreto Supremo N° 4409 del 2 de diciembre de 2020 y lo dispuesto por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero mediante Circular ASFI/669/2021 de 14 de enero de 2021.

La citada cartera pasó de representar el 10,4% de la cartera total del sistema financiero en diciembre de 2020 a solo el 1,8% en diciembre de 2024.

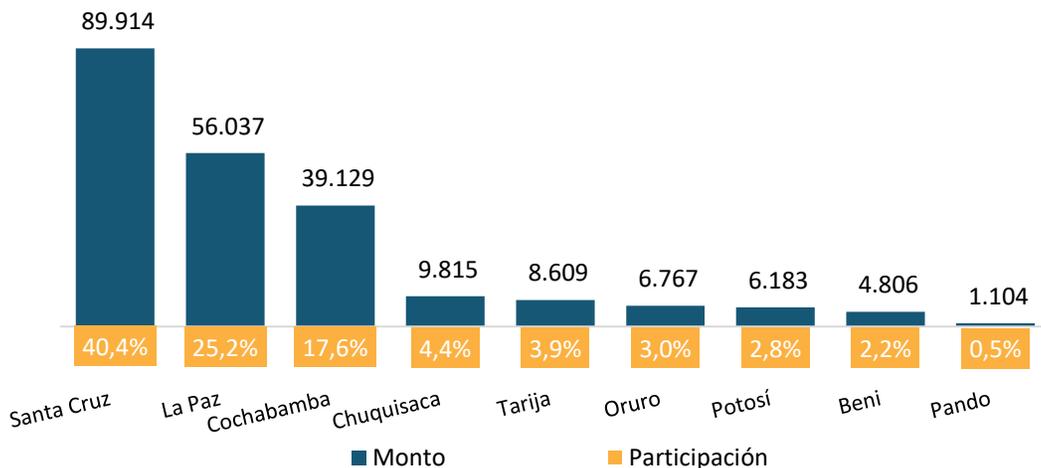
**Gráfico N° 8: Cartera diferida  
Entre diciembre de 2020 y diciembre de 2024  
(En millones de bolivianos)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El mayor demandante de créditos es el departamento de Santa Cruz con Bs89.914 millones (40,4% de total); le siguen, La Paz con Bs56.037 millones (25,2%), Cochabamba con Bs39.129 millones (17,6%), Chuquisaca con Bs9.815 millones (4,4%), Tarija con Bs8.609 millones (3,9%) y los demás departamentos con Bs18.861 millones (8,5%).

**Gráfico N° 9: Cartera de créditos por departamento  
Al 31 de diciembre de 2024  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**

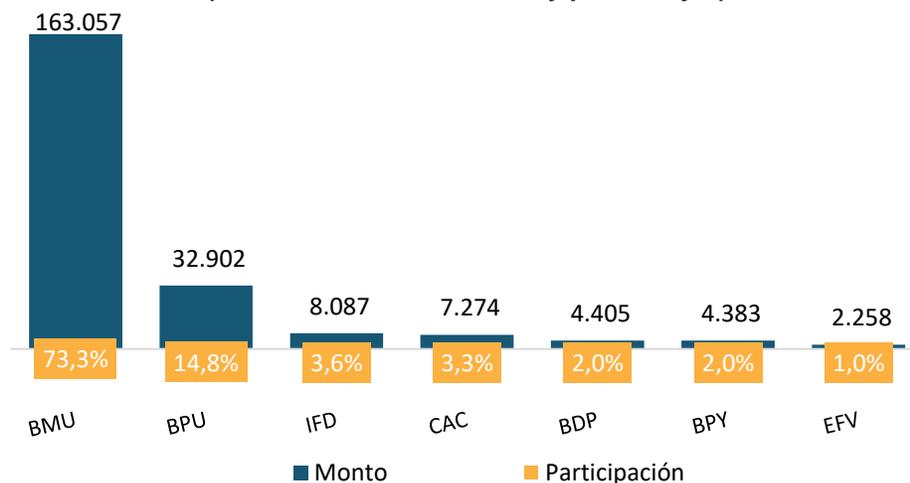


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por tipo de entidad, la mayor parte de los créditos corresponden a los otorgados por los BMU con Bs163.057 millones (73,3% del total del sistema financiero); le siguen el BPU con Bs32.902

millones (14,8%), las IFD con Bs8.087 millones (3,6%), las CAC con Bs7.274 millones (3,3%), el BDP con Bs4.405 millones (2,0%), los BPY con Bs4.383 millones (2,0%) y las EFV con Bs2.258 millones (1,0%).

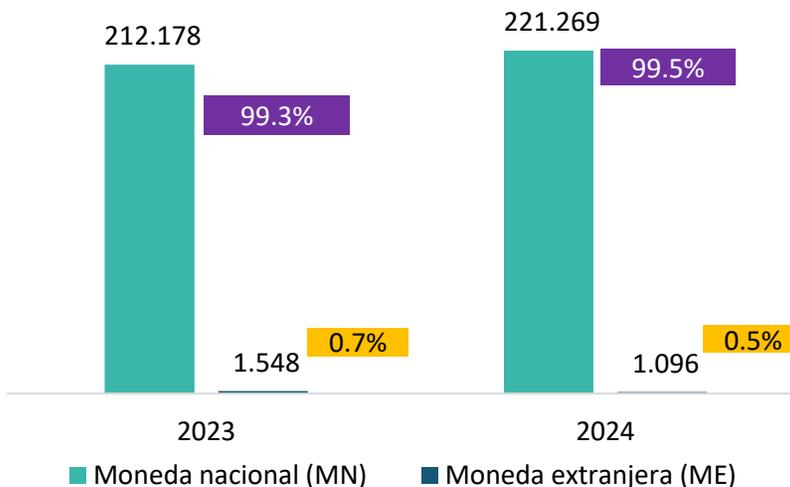
**Gráfico N° 10: Cartera por tipo de entidad  
Al 31 de diciembre de 2024  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La cartera de créditos en moneda nacional suma Bs221.269 millones y representa el 99,5% del total del sistema financiero; mientras que los créditos en moneda extranjera alcanzan a Bs1.096 millones (0,5% del total). Las colocaciones en moneda nacional mantuvieron su comportamiento ascendente, permitiendo que las empresas y hogares honren sus obligaciones en la moneda en la cual perciben sus ingresos.

**Gráfico N° 11: Cartera por denominación monetaria  
Al 31 de diciembre de cada año (2023 – 2024)  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

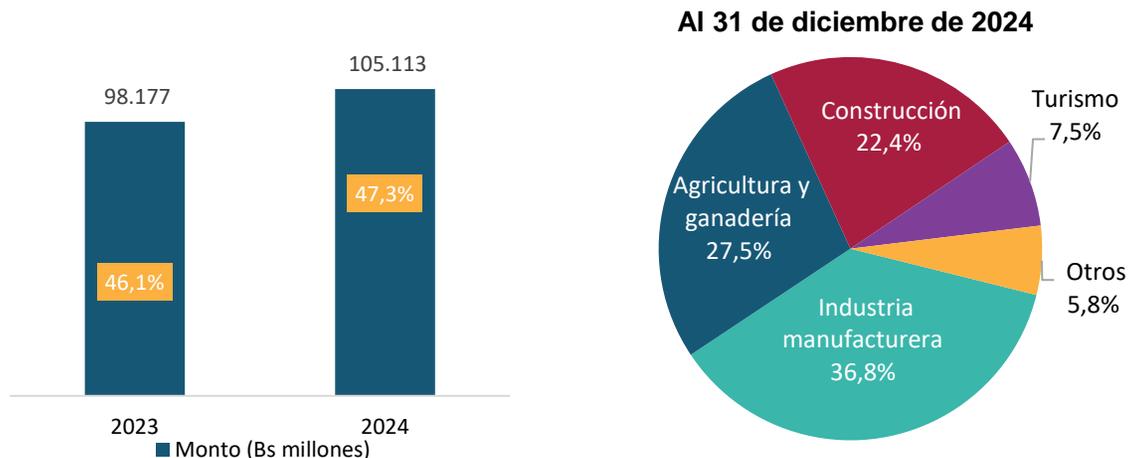
## 2.4 CRÉDITOS DESTINADOS AL SECTOR PRODUCTIVO <sup>8</sup>

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

En el último año, los citados créditos registraron un aumento de Bs6.936 millones (7,1 %), con lo que a diciembre de 2024 alcanzaron a Bs105.113 millones, representando el 47,3 % del total de la cartera del sistema financiero. La dinámica de esta cartera se mantiene por encima de lo registrado por la cartera total, mostrando que el sistema financiero atiende las necesidades de financiamiento de las unidades económicas productivas, contribuyendo activamente a la dinámica de las actividades de este importante sector (Gráfico N° 12).

El mayor demandante de financiamiento es el sector de la manufactura con Bs38.650 millones (36,8%); le siguen, la agricultura y ganadería con Bs28.955 millones (27,5%), la construcción con Bs23.516 millones (22,4%), el turismo con Bs7.872 millones (7,5%) y otros sectores con Bs6.120 millones (5,8%).

**Gráfico N° 12: Créditos destinados al sector productivo  
Al 31 de diciembre de cada año (2023 – 2024)  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



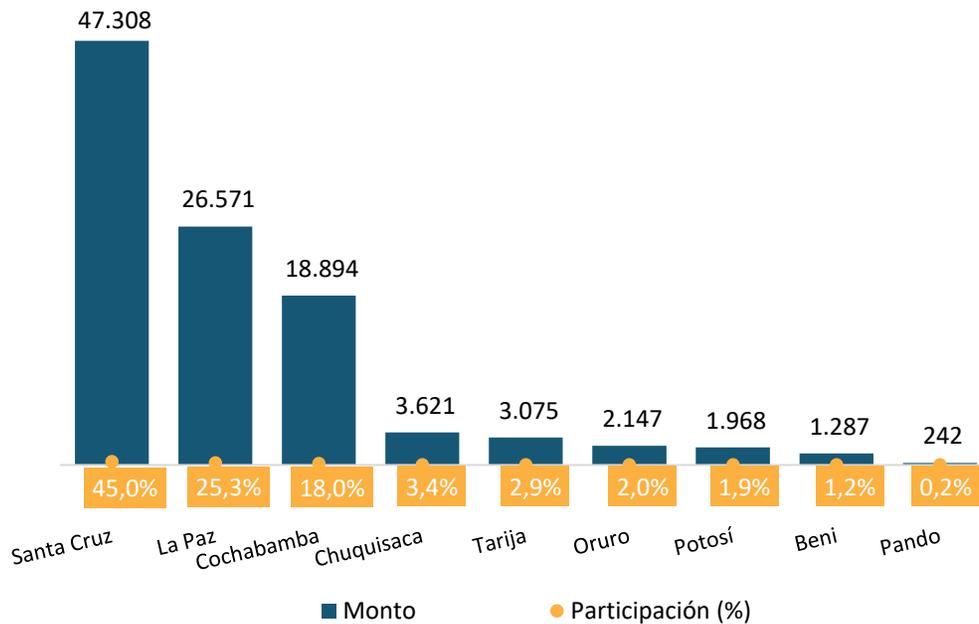
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

<sup>8</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 (para capital de inversión) y a la producción intelectual. Asimismo, mediante Circular ASFI/696/2021 de 26 de julio de 2021 se incorpora los créditos destinados a la fabricación, ensamblaje y compra de vehículos automotores eléctricos e híbridos, así como la fabricación, ensamblaje y adquisición de maquinaria agrícola eléctrica e híbrida.

Por departamento, Santa Cruz concentra Bs47.308 millones en créditos para el sector productivo (45,0% del total); le siguen, La Paz con Bs26.571 millones (25,3%), Cochabamba con Bs18.894 millones (18,0%) y los demás departamentos con Bs12.340 millones (11,7%).

**Gráfico N° 13: Crédito al sector productivo por departamento  
Al 31 de diciembre de 2024**

(En millones de bolivianos y porcentajes)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

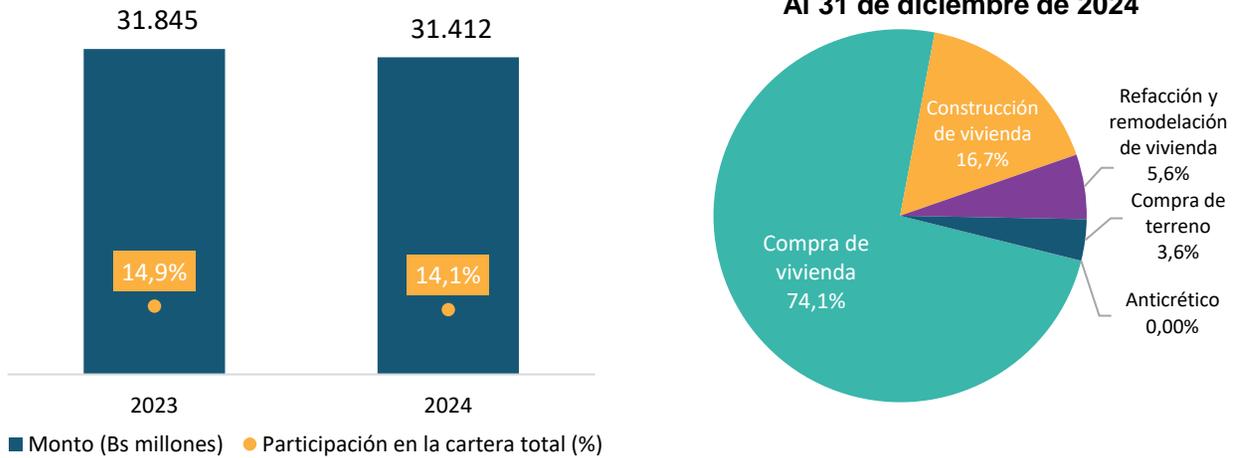
## 2.5 CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

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

Los créditos de vivienda de interés social, al finalizar la gestión 2024 sumaron Bs31.412 millones y representan el 14,1% de la cartera total del sistema financiero. Como se muestra en el Gráfico N° 14, estos créditos mantuvieron una participación superior al 14% en los últimos dos años y un monto superior a los Bs31.000 millones.

Por objeto del crédito, los préstamos de vivienda de interés social se dirigen principalmente para la compra de vivienda (casa o departamento) con Bs23.271 millones (74,1%) del total; le siguen, los créditos para la construcción de vivienda con Bs5.253 millones (16,7%), para la refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de vivienda con Bs1.762 millones (5,6%), para la compra de terreno con Bs1.125 millones (3,6%) y para anticrédito Bs1 millones (0,004%).

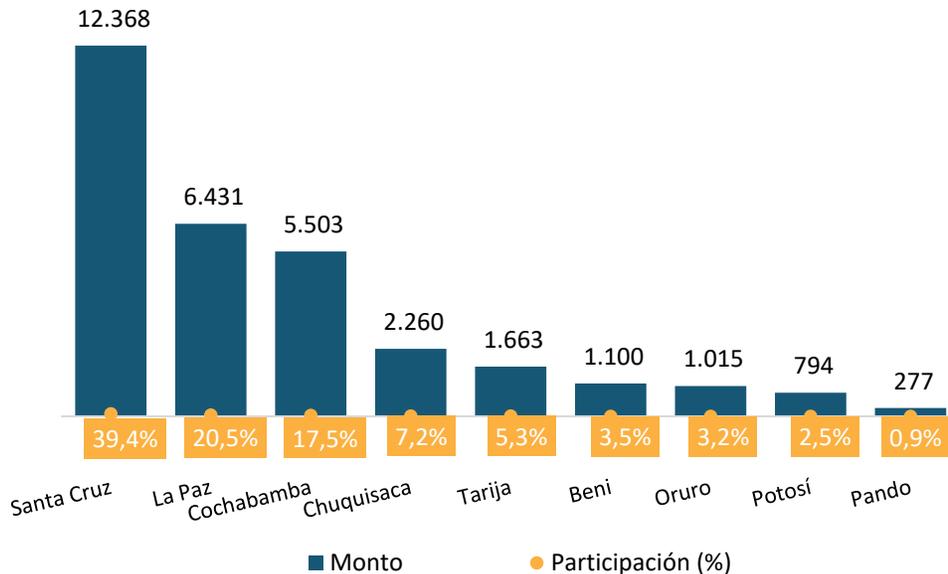
**Gráfico N° 14: Créditos de Vivienda de Interés Social  
Al 31 de diciembre de cada año (2023 – 2024)  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por departamento, Santa Cruz es el mayor demandante de estos créditos con Bs12.368 millones (39,4%) del total; le siguen, La Paz con Bs6.431 millones (20,5%), Cochabamba con Bs5.503 millones (17,5%), Chuquisaca con Bs2.260 millones (7,2%) y los demás departamentos suman Bs4.849 millones (15,4%).

**Gráfico N° 15: Créditos de Vivienda de Interés Social por departamento  
Al 31 de diciembre de 2024  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El número de familias beneficiadas alcanza a 101.806, a diciembre de 2024, mostrando el impacto favorable de los préstamos de vivienda de interés social para la población boliviana.

## 2.6 NIVELES MÍNIMOS DE CARTERA

El Decreto Supremo N° 4408 de 2 de diciembre de 2020, restablece los niveles mínimos de cartera para los sectores priorizados, fijados previamente mediante Decreto Supremo N° 1842 de 18 de diciembre de 2013, de 60% para los bancos múltiples y 50% para los bancos PYME y las entidades financieras de vivienda. En ese marco, al cierre de la gestión 2024, los niveles alcanzados son de 65,2% para los bancos múltiples, 59,3% para los bancos PYME y 53,2% para las entidades financieras de vivienda. Todas las entidades sujetas al cumplimiento del citado Decreto cumplen con los niveles mínimos de cartera destinados a los sectores priorizados establecidos por la LSF.

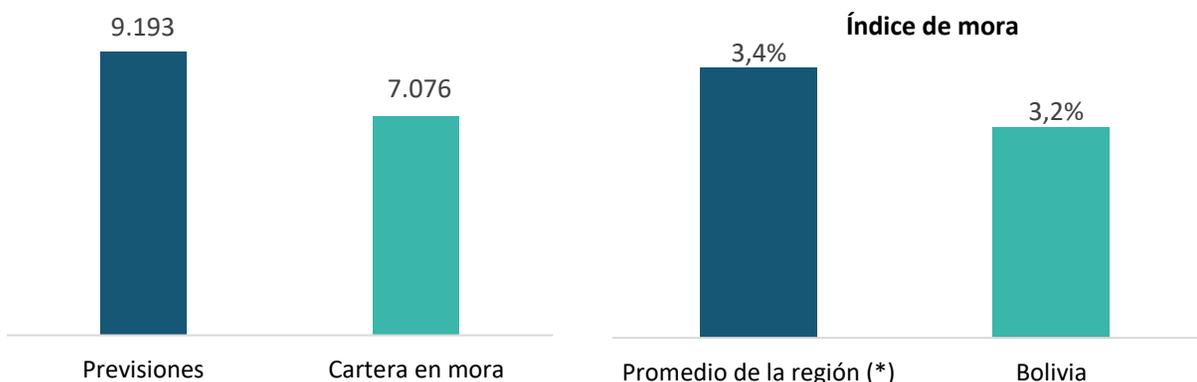
La cartera computable de las citadas entidades, para el cumplimiento de los niveles mínimos de cartera, ascendió a Bs131.569 millones. Por tipo de entidad, Bs127.760 millones (97,1%) corresponde a los bancos múltiples (incluye al Banco público Unión S.A.), Bs2.608 millones (2,0%) a los Bancos PYME y Bs1.201 millones (0,9%) a las entidades financieras de vivienda.

## 2.7 MORA Y PREVISIONES

La cartera en mora, que corresponde a aquellos créditos en estado vencido y en ejecución, suma Bs7.076 millones y representa el 3,2% de la cartera total del sistema financiero, al 31 de diciembre de 2024, manteniéndose este índice en niveles bajos y por debajo del promedio de la región cuyo promedio se ubica en 3,4% (Gráfico N° 16).

Por su parte, el nivel de provisiones específicas y genéricas asciende a Bs9.193 millones, superior en Bs923 millones al monto registrado la gestión 2023, lo que es equivalente a 1,30 veces el monto de la cartera en mora. El monto de las citadas provisiones se mantuvo por encima del valor de la cartera en mora, reflejando la fortaleza del sistema financiero en lo que se refiere al riesgo crediticio.

**Gráfico N° 16: Cartera, provisiones e índice de mora  
Al 31 de diciembre de 2024  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

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

## 2.8 LIQUIDEZ

El saldo de las disponibilidades e inversiones temporarias de las EIF, asciende a Bs77.021 millones al cierre de 2024, superior a los niveles alcanzados en las gestiones pasadas. El nivel de liquidez es equivalente al 65,8% del valor de los depósitos de corto plazo (depósitos a la vista, caja de ahorros y DPF a 30 días, Gráfico N° 17), mostrando la fortaleza que tienen las entidades financieras para atender los requerimientos de devolución de depósitos que puedan tener los ahorristas, así como para continuar atendiendo la demanda de créditos.

**Gráfico N° 17: Disponibilidades e inversiones temporarias y ratio de liquidez  
Al 31 de diciembre de cada año (2023 – 2024)  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



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

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

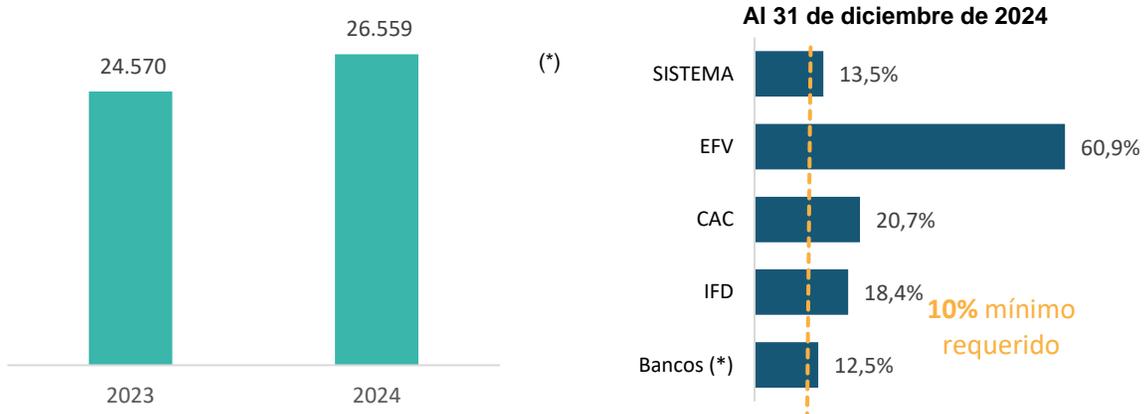
Por tipo de entidad, Bs53.543 millones (69,5%) de los activos líquidos del sistema financiero se concentran en los BMU; le siguen, el BPU con Bs17.782 millones (23,1%), las CAC con Bs1.996 millones (2,6%) y las demás EIF registran Bs3.701 millones (4,8%).

## 2.9 SOLVENCIA

El patrimonio de las EIF asciende a Bs26.559 millones, mayor en Bs1.989 millones (8,1%) al monto observado en diciembre de 2023, habiendo incidido positivamente la capitalización de utilidades instruida por ASFI en los últimos años.

El principal indicador de solvencia del sistema financiero es el Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP), mismo que se situó en 13,5%. Por tipo de entidad, el nivel de CAP en las EFV alcanzó a 60,9%, en las CAC 20,7%, en las IFD 18,4% y en los bancos 12,5%. Todas las entidades de intermediación financiera mantienen un CAP superior al 10% exigido por Ley.

**Gráfico N° 18: Patrimonio (\*\*) y Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)**  
**Al 31 de diciembre de cada año (2023 – 2024)**  
**(En millones de bolivianos y porcentajes)**



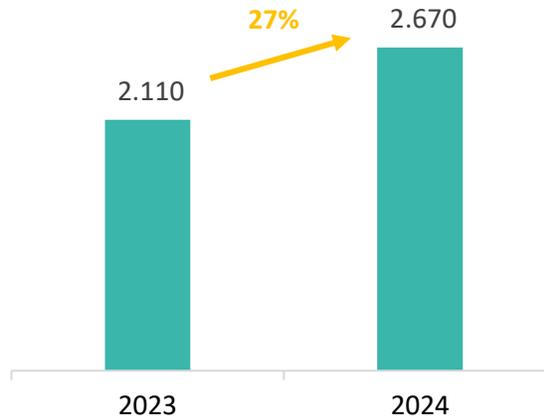
Incluye a los bancos múltiples, PYME y con participación mayoritaria del Estado.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

## 2.10 RENTABILIDAD

En la gestión 2024, las EIF obtuvieron utilidades netas por un monto de Bs2.670 millones, superior en Bs560 millones (27%) a lo registrado en 2023. De esta manera, la rentabilidad, medida a través del rendimiento sobre el patrimonio (ROE), se situó en 10,4% (Gráfico N° 19).

**Gráfico N° 19: Utilidades**  
**A diciembre de 2023 y 2024**  
**(En millones de bolivianos y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

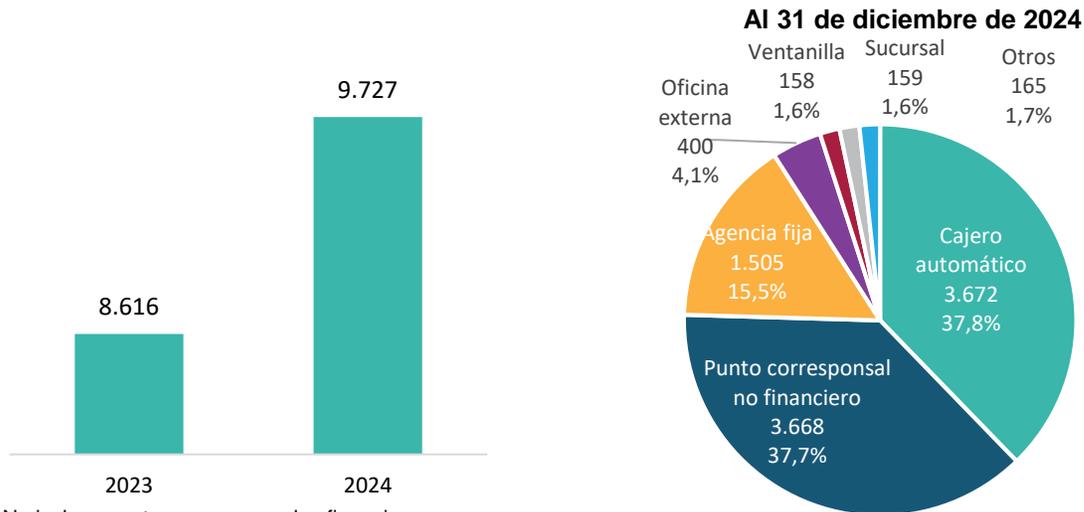
## 2.11 PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

Al 31 de diciembre de 2024, el número de Puntos de Atención Financiera (PAF) de las EIF alcanzó a 9.727, superior en 1.111 PAF a lo observado en 2023.

Por tipo de PAF, los cajeros automáticos concentran la mayor parte con 3.672 (37,8% del total), los puntos corresponsales no financieros suman 3.668 (37,7%), las agencias fijas son 1.505

(15,5%), las oficinas externas suman 400 (4,1%), las ventanillas de atención son 158 (1,6%), las sucursales alcanzan a 159 (1,6%) y otros tipos de PAF llegan a 165 (1,7%).

**Gráfico N° 20: Puntos de Atención Financiera (\*)**  
**Al 31 de diciembre de cada año (2023 – 2024)**  
**(En número)**



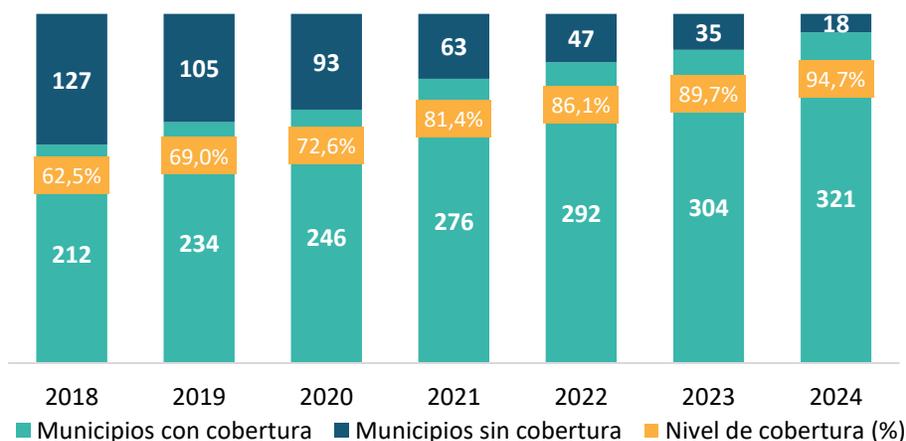
(\*) No incluye puntos corresponsales financieros.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El nivel de cobertura de los servicios financieros que brindan las EIF llega a 321 municipios y representa el 94,7% del total del país (Gráfico N° 21). El citado nivel de cobertura alcanza al 99,7 % de la población boliviana.

Entre 2018 y 2024 el nivel de cobertura de los servicios financieros pasó de 62,5% a 94,7%, lo que se explica por la apertura de puntos de atención financiera por parte de las EIF en municipios clasificados con nula cobertura, en cumplimiento de las metas establecidas en el Decreto Supremo N° 3033 de 28 de diciembre de 2016.

**Gráfico N° 21: Cobertura de servicios financieros en municipios**  
**A diciembre de cada año (2018 – 2024)**  
**(En número y porcentajes)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 3. EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS (ESFC)

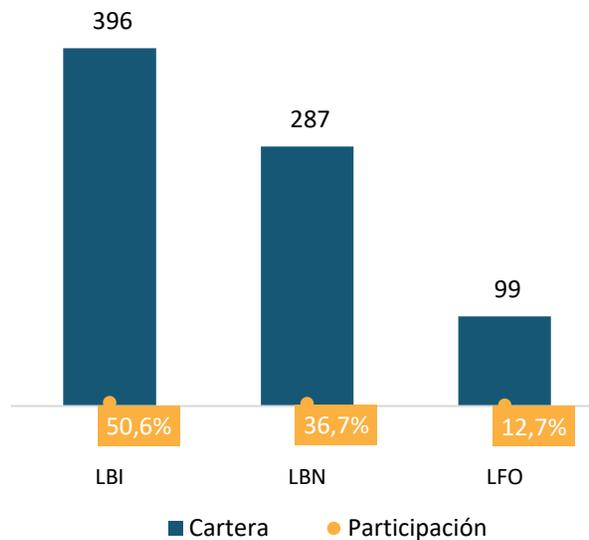
Las Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC) prestan servicios especializados complementarios a la intermediación financiera, siendo los tipos de ESFC autorizados por ASFI los siguientes: a) Empresas de arrendamiento financiero, b) Almacenes generales de depósito, c) Cámaras de compensación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

#### 3.1 EMPRESAS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO (EAF)

A diciembre de 2024, las empresas de arrendamiento financiero con licencia de funcionamiento otorgadas por ASFI son: Bisa Leasing S.A. (LBI), BNB Leasing S.A. (LBN) y Fortaleza Leasing S.A. (LFO), mismas que registran una cartera de Bs790 millones.

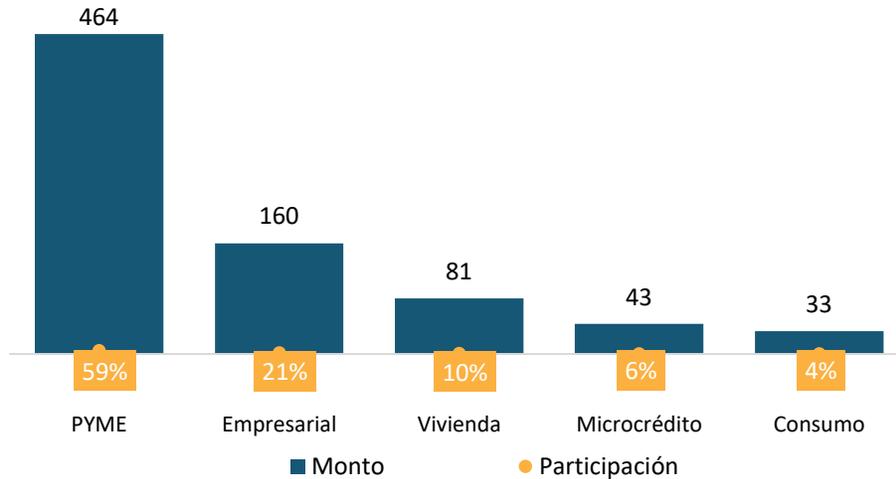
Por entidad, Bs396 millones (50,6%) del monto de las operaciones de arrendamiento financiero corresponden a LBI, Bs287 millones (36,7%) a LBN y Bs99 millones (12,7%) a LFO.

**Gráfico N° 22: EAF, cartera de créditos  
Al 31 de diciembre de 2024  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



El 59% de la cartera de las empresas de arrendamiento financiero (Bs464 millones) son créditos PYME, el 21% (Bs160 millones) son créditos empresariales, el 10% de vivienda, 6% microcréditos y 4% de consumo (Gráfico N° 23).

**Gráfico N° 23: EAF, cartera de créditos por tipo  
Al 31 de diciembre de 2024  
(En millones de bolivianos y porcentajes)**



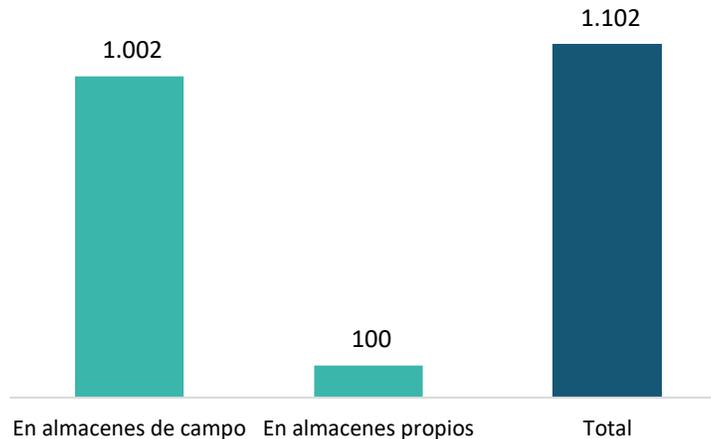
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 3.2 ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO (AGD)

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

A diciembre de 2024, el valor de la mercadería almacenada por las indicadas entidades asciende a Bs1.102 millones, de los cuales Bs1.002 millones (91%) están en almacenes de campo y Bs100 millones (9%) en almacenes propios de las entidades. Por entidad, ALT concentra Bs780 millones (70,7%) del total y AIS con Bs322 millones (29,3%).

**Gráfico N° 24: AGD, mercadería en custodia por lugar de almacenamiento  
Al 31 de diciembre de 2024  
(En millones de bolivianos)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 3.3 BURÓS DE INFORMACIÓN (BI)

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

El valor de los activos de las citadas entidades alcanza a Bs36.877 miles al 31 de diciembre de 2024, superior en Bs6.683 miles (22,1 %) respecto al valor registrado en similar mes de la gestión pasada. En lo que corresponde al patrimonio contable, se observa que el monto alcanzado de Bs26.792 miles es mayor en Bs2.231 miles (9,1 %) a lo registrado hace doce meses atrás. Por su parte, el resultado neto asciende a Bs2.775 miles (Cuadro N° 2).

**Cuadro N° 2: BI Estado de situación patrimonial  
Al 31 de diciembre de 2023 y 2024  
(En miles de bolivianos)**

Variable	2023	2024
Activo	30.194	36.877
Pasivo	5.632	10.084
Patrimonio	24.562	26.792
Resultado neto	3.147	2.775

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

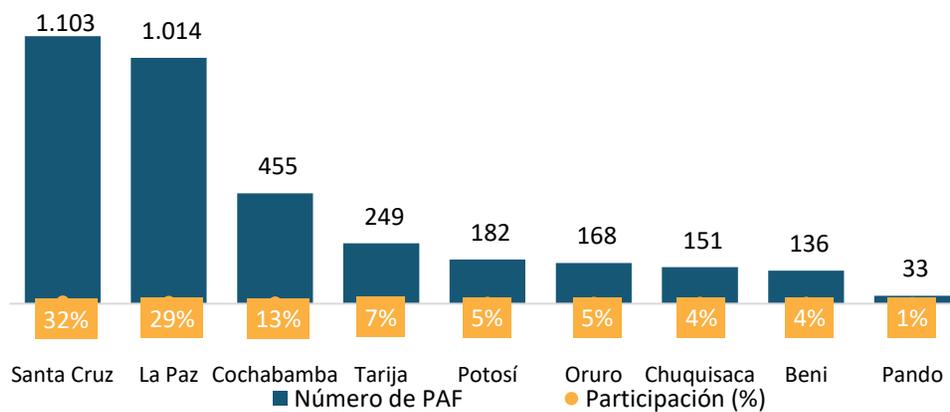
### 3.4 EMPRESAS DE SERVICIO DE PAGO MÓVIL (ESPM)

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

El valor de los activos de la citada entidad alcanza a Bs162.563 miles al 31 de diciembre de 2024. En lo que corresponde al patrimonio contable, se observa que el monto alcanzado de Bs51.895 miles. Por su parte, el resultado neto asciende a Bs2.701 miles.

Al 31 de diciembre de 2024, E-fectivo S.A. tiene un total de 3.491 puntos de atención financiera, distribuidos en los 9 departamentos del país, tal como se expone en el Gráfico N° 25.

**Gráfico N° 25: E-fectivo S.A., número de puntos de atención financiera por departamento  
Al 31 de diciembre de 2024**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Al cierre de 2024, el monto de las billeteras móviles de E-fectivo S.A. alcanzó a Bs54.8 millones.

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

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

El valor de los activos de las EATE asciende a Bs366.266 miles al 31 de diciembre de 2024, mayor en Bs12.012 miles (3,4%) respecto a similar periodo de 2023. El resultado neto alcanzado a diciembre de 2024 asciende a Bs86.069 miles, superior en Bs11.761 miles (15,8%) al nivel registrado en 2023 (Cuadro N° 3).

**Cuadro N° 3: EATE, Estado de situación patrimonial  
Al 31 de diciembre de 2023 y 2024  
(En miles de bolivianos)**

Variable	2023	2024
Activo	354.254	366.266
Pasivo	156.304	142.456
Patrimonio	197.950	223.810
Resultado neto	74.309	86.069

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

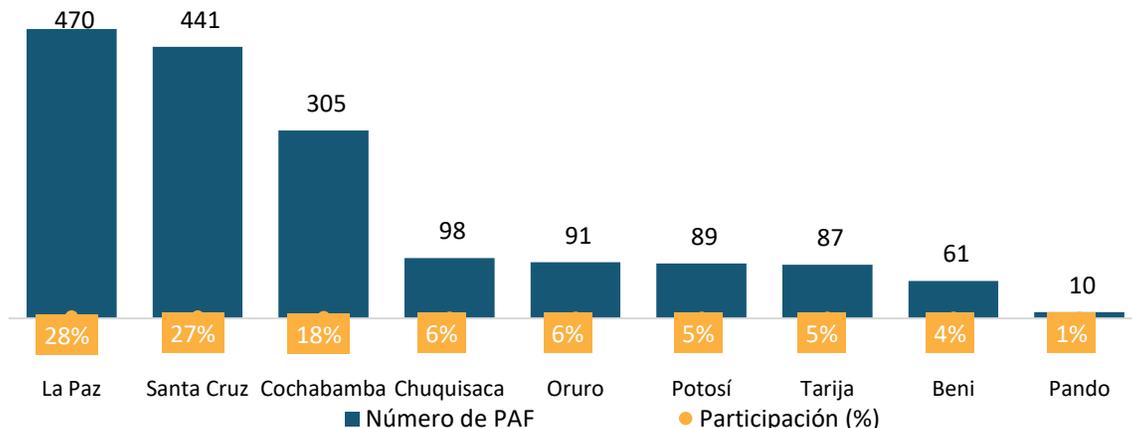
### 3.6 EMPRESAS DE GIRO Y REMESAS DE DINERO (EGRD)

El número de las Empresas de Giro y Remesas de Dinero (EGRD) con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI se mantuvo en 7 al cierre de 2024, teniendo como actividad principal las operaciones de giro y transferencia de remesas de dinero nacionales y del exterior.

Las EGRD cuentan con un activo de Bs67.986 miles, al 31 de diciembre de 2024. Asimismo, las utilidades alcanzaron un monto de Bs13.743 miles.

Las citadas empresas tienen un total de 1.652 PAF, distribuidos en 187 municipios de los 9 departamentos del país (Gráfico N° 26).

**Gráfico N° 26: EGRD, número de puntos de atención financiera por departamento  
Al 31 de diciembre de 2024**



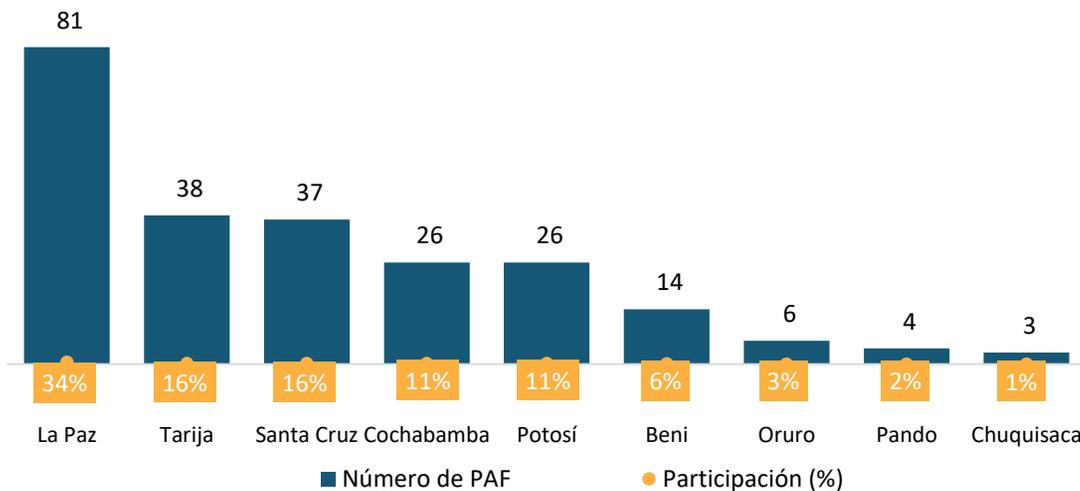
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 3.7 CASAS DE CAMBIO (CC)

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

Al 31 de diciembre de 2024, se registró un número de 187 CC con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, mismas que tienen 235 PAF distribuidos en los 9 departamentos del país.

**Gráfico N° 27: CC, número de puntos de atención financiera por departamento  
Al 31 de diciembre de 2024**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 3.7 EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES

Al 31 de diciembre de 2024, hay dos empresas de transporte de material monetario y valores con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, que se encuentran autorizadas para realizar el transporte de material monetario y valores en el ámbito local y nacional, abastecimiento y recarga de billetes y monedas en cajeros automáticos (ATM), custodia en bóveda de material monetario y valores, procesamiento de efectivo que incluye la selección, clasificación, depuración y recuento de billetes y monedas. Estas empresas son: Brink's Bolivia S.A. y la Empresa de Transporte de Valores ETV S.A.

## 4. MERCADO DE VALORES

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

En la gestión 2024 se autorizaron e inscribieron en el registro del mercado de valores a 92 nuevos participantes, correspondiendo a 8 personas jurídicas y 84 personas naturales (Cuadro N° 4). Adicionalmente se efectuó el registro del cambio denominación de 2 empresas de auditoría externa.

**Cuadro N° 4: Registro de nuevos participantes en el mercado de valores en 2024**

Categorización	Cantidad de registros nuevos
<b>Personas jurídicas</b>	<b>8</b>
Emisores	4
Empresas de auditoría externa	1
Empresas de revisión externa	1
Fondos de inversión	2
<b>Personas naturales</b>	<b>84</b>
Administradores de Fondos de Inversión	20
Asesores de Inversión	6
Auditor Interno	3
Contador General	3
Operadores de Bolsa	8
Representantes Autorizados	12
Representantes Legales	20
Responsable de Gestión de Riesgos	12
<b>Total</b>	<b>92</b>

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 4.2 EMISORES

#### Acciones

Al 31 de diciembre de 2024 el valor total de las acciones inscritas vigentes en el RMV alcanzó los Bs37.455 millones y corresponde a 1.050.384.050 acciones. Destaca que en 2024, se inscribió acciones suscritas y pagadas de la empresa “Mayoreo y Distribución S.A. (MADISA)”.

#### Bonos

**En moneda nacional.** En el transcurso de la gestión 2024 se autorizaron 26 emisiones por un monto de Bs3.347 millones, con lo cual el monto autorizado total alcanzó a Bs24.187 millones y el monto vigente a Bs13.892 millones. Del total de emisiones autorizadas, Bs14.687 millones (56,1%) corresponden a bonos de entidades privadas, Bs9.360 millones (35,8%) a bonos de entidades bancarias y financieras y Bs140 millones (0,54%) a bonos de entidades públicas (Cuadro N°5).

**En moneda extranjera.** Al 31 de diciembre de 2024, las emisiones de bonos en moneda extranjera ascendieron a Bs1.971 millones, con un monto vigente de Bs1.143 millones. Del monto

total autorizado, Bs1.015 MM (3,9%) corresponde a bonos de entidades bancarias y financieras, mientras que Bs956 millones (3,7%) a Bonos de entidades privadas (Cuadro N° 5).

**Cuadro N° 5: Emisiones de bonos por moneda**  
**Al 31 de diciembre de 2024**  
**(en millones de bolivianos)**

Descripción	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la serie
<b>Bonos corrientes en moneda nacional</b>	<b>24.187</b>	<b>13.892</b>
Entidades Privadas	14.687	7.814
Entidades Bancarias y Financieras	9.360	6.043
Entidades Públicas	140	35
<b>Bonos corrientes en moneda extranjera</b>	<b>1.971</b>	<b>1.143</b>
Entidades Bancarias y Financieras	1.015	689
Entidades Privadas	956	454

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### Depósitos a Plazo Fijo (DPF)

Las emisiones de DPF en la gestión 2024, sumaron Bs51.877 millones (cifra que incluye las renovaciones de estos documentos).

### Titularización

Al 31 de diciembre de 2024, el monto autorizado en bolivianos ascendió a Bs1.128 millones y el vigente a Bs514 millones (Cuadro N° 6). No se tiene patrimonios autónomos vigentes en moneda extranjera, ni en bolivianos indexados a la UFV.

**Cuadro N° 6: Valores de titularización en moneda nacional**  
**Al 31 de diciembre de 2024**  
**(en millones de bolivianos)**

N°	Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión (*)
1	AMERICAN IRIS – BISA ST	121	69
2	BISA ST - CIDRE II	80	45
3	BISA ST - FUBODE II	18	11
4	CRECER IFD - BDP ST 058	145	84
5	CRESPAL - BDP ST 035	36	20
6	GRANOSOL – BISA ST	130	58
7	IDEPRO IFD - BDP ST 056	63	22
8	MICROCRÉDITO IFD - BDP ST 051	170	36
9	MICROCRÉDITO IFD - BDP ST 054	170	52
10	NUEVATEL – BDP ST 049	168	102
11	UNIPARTES - BDP ST 055	27	15
	<b>Total</b>	<b>1.128</b>	<b>514</b>

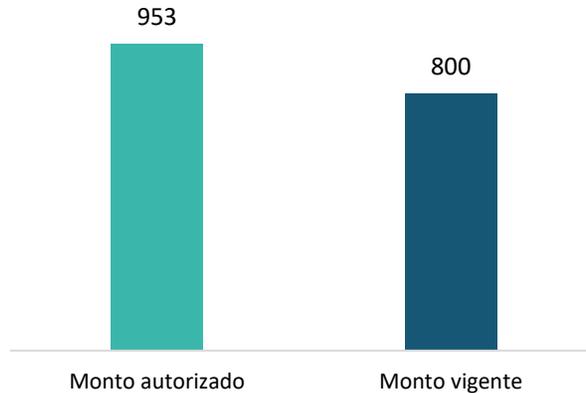
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

(\*) Corresponde al saldo de la emisión a la fecha corte.

## Pagarés

Durante la gestión 2024, se autorizaron 23 emisiones en bolivianos por un total de Bs953 millones, con lo cual el monto autorizado al 31 de diciembre de 2024 alcanzó a Bs953 MM y el monto vigente a Bs800 millones. No se tiene pagarés en moneda extranjera.

**Gráfico N° 28: Pagarés bursátiles**  
**Al 31 de diciembre de 2024**  
(en millones de bolivianos)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

## Pagarés en mesa de negociación

En cuanto a los pagarés en mesa de negociación, al 31 de diciembre de 2024, se tiene a Inversiones Inmobiliarias Irala S.A. con un margen de endeudamiento de Bs1,2 millones, no existiendo un monto vigente (Cuadro N° 7).

**Cuadro N° 7: Emisiones vigentes, pagarés de mesa de negociación**  
**Al 31 de diciembre de 2024**  
(en millones de bolivianos)

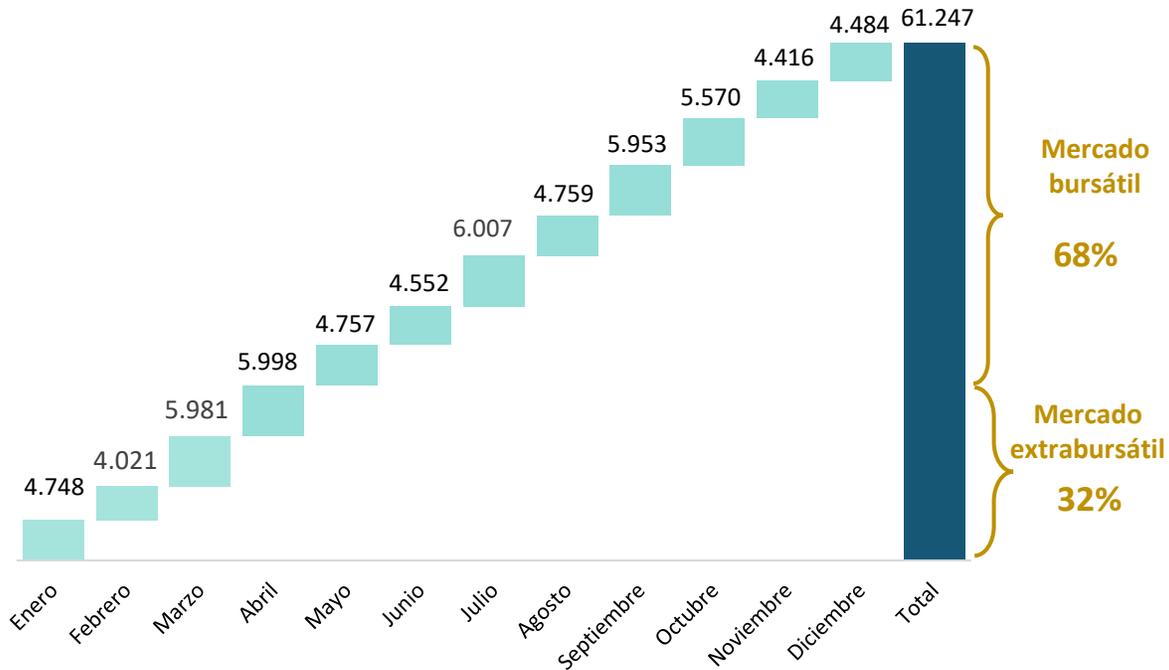
Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado (*)	Margen de endeudamiento
IIR	Inversiones Inmobiliarias IRALA S.A.	0,0	1,2	1,2
<b>Total</b>		<b>0,0</b>	<b>1,2</b>	<b>1,2</b>

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

## 4.3 INTERMEDIARIOS E INVERSIONES

En 2024, en el mercado de valores se negoció un total de Bs61.247 millones, de los cuales Bs41.892 millones (68,4%) fueron realizados en el mercado bursátil y el restante 31,6% equivalente a Bs19.355 millones en el extrabursátil (Gráfico N° 29).

**Gráfico N° 29: Operaciones en el mercado de valores  
Al 31 de diciembre de 2024**  
(en millones de bolivianos)



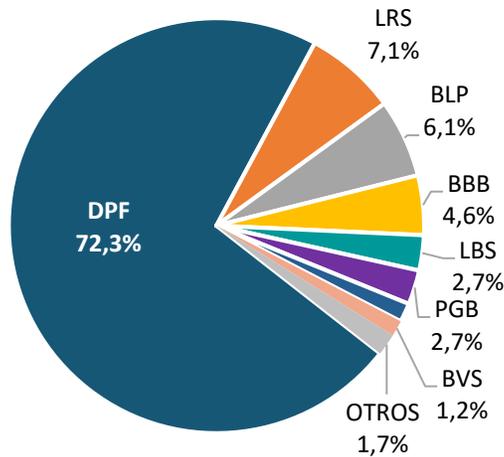
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### Mercado bursátil (MB)

El monto transado en el mercado bursátil, en todos sus mecanismos de negociación, alcanzó a Bs41.892 millones, de los cuales Bs20.129 millones (48,1%) corresponden a operaciones de compra venta definitiva, Bs17.709 millones (42,3%) a operaciones de reporto y Bs4.054 millones (9,7%) a colocaciones en el mercado primario.

Las negociaciones por tipo de instrumento, muestran que los DPF concentran Bs30.289 millones (72,3%) del valor total de las operaciones negociadas en el mercado bursátil; le siguen, las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs2.988 millones (7,1%), los bonos de largo plazo con Bs2.557 millones (6,1%), los bonos bancarios bursátiles con Bs1.943 millones (4,6%), las letras del Banco Central de Bolivia con Bs1.149 millones (2,7%), los pagarés bursátiles con Bs1.122 millones (2,7%), los bonos del Banco Central de Bolivia con Bs615 millones (1,5%), los bonos verdes, sociales y/o sostenibles con Bs519 millones (1,2%) y otros instrumentos con Bs709 millones (1,7%).

**Gráfico N° 30: Operaciones por tipo de instrumento**  
**Al 31 de diciembre de 2024**  
(en porcentajes)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

- **Reportos**

Las operaciones de reporto ascendieron a Bs17.709 millones al cierre de la gestión 2024. Los instrumentos más negociados en este mecanismo fueron los DPF con Bs14.307 millones (80,8%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs827 millones (4,7%), los bonos de largo plazo con Bs797 millones (4,5%) y otros instrumentos Bs1.779 millones (10,0 %).

- **Compra y venta definitiva**

Las operaciones de compra y venta definitiva alcanzaron a Bs20.129 millones, siendo los DPF los que concentran la mayor parte de estas operaciones, con Bs15.982 millones (79,4%) y otros instrumentos sumaron Bs4.146 millones (20,6%).

**Mercado primario**

El monto negociado en el mercado primario alcanza a Bs4.054 millones. Por instrumento destacan los bonos de largo plazo con Bs1.548 millones (38,2%), los bonos bancarios bursátiles con Bs882 millones (27,8%), los pagarés bursátiles con Bs877 millones (21,7%) y otro tipo de instrumentos suman Bs747 millones (18,4%).

**Mercado extrabursátil**

El mercado extrabursátil registró transacciones por Bs19.355 millones, correspondiendo Bs6.660 millones a bonos del Tesoro (34,4%), DPF con Bs5.525 millones (28,5%), letras del BCB con opción de rescate anticipado con Bs5.064 millones (26,2%) y otros instrumentos sumaron Bs2.106 millones (10,9%).

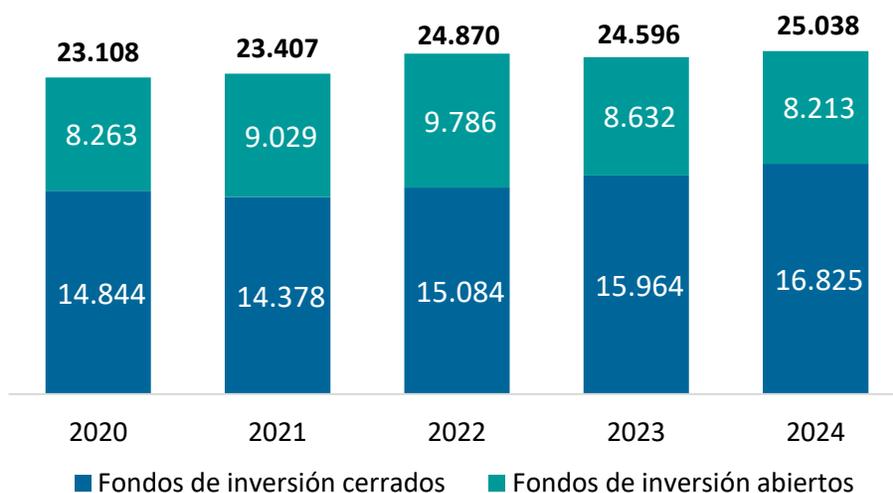
#### 4.4 FONDOS DE INVERSIÓN (FI)

La cartera de los fondos de inversión abiertos y cerrados alcanzó a Bs25.038 millones, al 31 de diciembre de 2024. En los últimos 12 meses, se incorporaron 834 nuevos participantes, con lo cual al cierre de la gestión 2024, el número total de participantes en los FI ascendió a 110.907.

Por tipo de fondo de inversión, los fondos de inversión cerrados (FIC) concentraron Bs16.825 millones (67,2 %) y los fondos de inversión abiertos (FIA) registraron Bs8.213 millones (32,8%). Con relación a 2023 se tuvo un incremento en la cartera de los FIC de Bs861 millones (5,4%).

Por denominación monetaria, los fondos de inversión constituidos en bolivianos sumaron Bs19.775 millones, representando el 79,0% de la cartera total de los FI; mientras que los constituidos en dólares estadounidenses suman Bs5.035 millones (20,1%) y en UFV Bs228 millones (0,9%).

**Gráfico N° 31: Cartera de los fondos de inversión  
A diciembre de cada año (2020 – 2024)  
(en millones de bolivianos)**



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

#### 5. DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

Las mencionadas tareas, se realizan a través de la Defensoría del Consumidor Financiero, que es la unidad especializada en la defensa y protección del consumidor financiero, constituyéndose en segunda instancia de atención de reclamos presentados por los consumidores financieros.

En 2024 se registraron 75.805 reclamos en primera instancia. Según tipología, la mayor parte se relaciona con tarjetas de débito con 33.303 reclamos (43,9%); le siguen, los créditos con 8.506

reclamos (11,2%), atención al cliente o usuario con 6.830 reclamos (9,0%), caja de ahorro con 5.855 reclamos (7,7%), banca por internet con 5.199 reclamos (6,9%) y otras tipologías suman 16.112 (21,3%).

**Cuadro N° 8: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología en 2024  
(En cantidad de reclamos y porcentaje)**

Tipología	Cantidad de reclamos	%
Tarjeta de débito	33.303	43,9%
Créditos	8.506	11,2%
Atención al cliente/usuario	6.830	9,0%
Caja de ahorro	5.855	7,7%
Banca por internet/Banca Móvil	5.199	6,9%
Tarjeta de crédito	4.911	6,5%
Retiro, compra y/o venta de dólares	2.701	3,6%
Pago Móvil	1.835	2,4%
Otros	6.665	8,8%
<b>Total</b>	<b>75.805</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Asimismo, se dio continuidad a la atención de reclamos en segunda instancia, mismos que son objeto de pronunciamiento de esta Autoridad de Supervisión, emitiéndose el correspondiente informe, dictamen y respuesta al reclamante. En 2024 se atendieron un total de 2.018 casos.

Según tipología, la mayor parte se relaciona con créditos con 651 reclamos (32,3%); le siguen, retiro, compra y venta de dólares con 382 reclamos (18,9%), atención al cliente/usuario con 152 reclamos (7,5%), tarjeta de crédito con 139 reclamos (6,9%) y otras tipologías suman 694 reclamos (34,4%).

**Cuadro N° 9: Reclamos recibidos en segunda instancia según tipología en 2024  
(En cantidad de reclamos)**

Tipología	Cantidad de reclamos	%
Créditos	651	32,3%
Retiro, compra y/o venta de dólares	382	18,9%
Atención al cliente/usuario	152	7,5%
Tarjeta de crédito	139	6,9%
Tarjeta de débito	128	6,3%
Caja de ahorro	122	6,0%
Banca por internet	102	5,1%
Otros	342	16,9%
<b>Total</b>	<b>2.018</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por su parte, en el marco del Artículo 9, Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la RNSF, ASFI promueve la realización de audiencias de conciliación para lograr resultados favorables para los consumidores financieros que presentaron reclamos en segunda instancia. En 2024 se llevaron

a cabo 446 audiencias de conciliación, concluyendo todas a favor de los consumidores financieros.

Asimismo, en 2024, ASFI atendió 117.162 consultas, de las cuales 107.057 fueron a través de plataformas habilitadas en las distintas oficinas del país y 10.105 en la línea gratuita 800103103. Adicionalmente, se atendieron 993 consultas recibidas a través del sitio web de esta Autoridad de Supervisión.

En lo referente a las actividades de educación financiera que tienen la finalidad de difundir información e impartir conocimientos a los consumidores financieros, sobre las características principales de los productos y servicios financieros, sus usos y aplicaciones, así como los beneficios y riesgos que representa su contratación, sus derechos y obligaciones como consumidor financiero y las instancias de reclamo con las que cuenta, en 2024 se realizaron las siguientes actividades:

**Talleres presenciales.** Se realizaron 15 talleres presenciales que beneficiaron a 1.000 personas, mismos que se desarrollaron en los departamentos de Potosí, Beni, Oruro, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, realizándose sesiones interactivas diseñadas para transmitir conocimiento a la población respecto a temáticas inherentes al sistema financiero.

**Defensoría móvil.** Se realizaron visitas a 13 localidades de los departamentos de Cochabamba, Chuquisaca, Oruro y La Paz, eventos que beneficiaron a 1.026 participantes de diferentes instituciones y público en general, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

En las citadas visitas, se realizaron las siguientes actividades:

- Atención de consultas sobre productos y servicios financieros;
- Charlas informativas sobre derechos del consumidor financiero;
- Emisión de Certificados de Información Crediticia;
- Registro de reclamos en primera instancia.

**Participación en ferias.** ASFI participó en ferias departamentales, ferias interinstitucionales, ferias zonales y ferias multisectoriales, organizadas por diversos sectores, con el objetivo de difundir conocimientos a los asistentes, según lo siguiente:

- Feria Departamental La Paz Expone y en la Feria Internacional de Santa Cruz – FEXPOCRUZ, en las que se alcanzó a 3.450 personas, entre consumidores financieros y público en general.
- Ferias interinstitucionales desarrolladas en Santa Cruz y La Paz (13 en total), alcanzando a 1.719 personas que asistieron a estos eventos.
- Ferias zonales realizadas en Santa Cruz, Chuquisaca, Tarija y La Paz (10 en total), beneficiando a 1.572 participantes.
- Ferias multisectoriales desarrolladas en Chuquisaca, La Paz, Potosí y Tarija (4 en total), llegando a 635 personas.

**ASFI Educa "Webinar".** Con la finalidad de impartir a la población conocimientos respecto de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros y sobre la actividad financiera ilegal,

ASFI realizó tres seminarios en línea con público de diferentes casas de estudio superiores a nivel nacional.

**Socializaciones.** Se realizó una socialización a 60 prestatarios de la Federación Sindical de Trabajadores Gremiales Prestatarios de Tarija, sobre el Decreto Supremo N° 5241 de 2 de octubre de 2024 y las medidas emitidas en beneficio de los prestatarios, derechos del consumidor financiero, mecanismos de reclamos y seguros de desgravamen.

**Jornadas de educación financiera.** Se realizaron 4 Jornadas de Educación Financiera, 2 en el departamento de La Paz (El Alto y Caranavi) y 2 en el departamento de Cochabamba (Punata y Cercado), en las cuales se atendió a cerca de 200.000 personas, el evento contó con la participación del Banco Central de Bolivia, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, la Unidad de Investigaciones Financieras, la Gestora Pública, todas las Entidades de Intermediación Financiera con presencia en cada municipio visitado, Univida S.A. y Unibienes S.A.

**Asistente virtual de ASFI "IAN".** El 24 de septiembre de 2024, durante la inauguración del Stand Institucional de esta Autoridad de Supervisión, en la "Expocruz 2024", se llevó a cabo el lanzamiento oficial del Asistente Virtual con Inteligencia Artificial (IA) de ASFI, denominado "IAN", disponible en el Play Store de Google, en el portal de Facebook "ASFI Educa" y en el sitio web de ASFI ([www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)). "IAN" ofrece servicios gratuitos basados en IA, que permiten a la población en general, acceder a información pública relacionada al sistema financiero y al mercado de valores boliviano, considerando contenidos de las disposiciones legales vigentes en materia de servicios financieros y valores, la RNSF, el Manual de Cuentas para Entidades Financieras y la Recopilación de Normas del Mercado de Valores.

## **6. CONSIDERACIONES FINALES**

Concluida la gestión 2024, los principales indicadores del sistema financiero mantuvieron un comportamiento favorable, denotando su solidez, estabilidad y solvencia, destacando los siguientes aspectos:

- Los depósitos alcanzaron a Bs230.289 millones, superior en Bs11.327 millones (5,2%) al nivel registrado en 2023, comportamiento que responde principalmente al incremento de Bs5.731 millones en los depósitos a la vista, Bs3.830 millones en los depósitos en caja de ahorros, Bs1.476 millones en los depósitos a plazo fijo y Bs289 millones en otros depósitos. Esta dinámica ratifica la confianza de la población en el sistema financiero.
- La cantidad de cuentas de depósito en el sistema financiero supera los 16,3 millones, siendo mayor en 1,3 millones de cuentas (8,3%) con respecto a diciembre de 2023. La participación de las cuentas de depósito constituidas en moneda nacional supera el 94% del total, mostrando la preferencia de los depositantes por la moneda local.
- La cartera de créditos suma Bs222.365 millones, superior en Bs8.639 millones (4,0 %) respecto a diciembre de 2023.
- Los créditos destinados al sector productivo y para vivienda de interés social alcanzan a Bs136.525 millones (61,4% del total). La cartera al sector productivo registró una expansión

anual de 7,1%, situándose en Bs105.113 millones al cierre de 2024. Los sectores con mayor participación son la manufactura con 36,8%, la agricultura y ganadería con 27,5%, la construcción con 22,4% y el turismo con 7,5%. Por su parte, los créditos de vivienda social se situaron en Bs31.412 millones, beneficiando a más de 101.000 familias.

- La cartera diferida continuó reduciéndose de manera sostenida, representando a diciembre de 2024 solo el 1,8% de la cartera total, participación mucho menor a la de diciembre de 2020 (10,4%).
- Las utilidades netas registradas por las entidades de intermediación financiera en 2024 sumaron Bs2.670 millones, superando en 27,0% al nivel alcanzando en 2023. El ROE se ubicó en 10,4%.
- Los activos líquidos de las entidades de intermediación financiera llegaron a Bs77.021 millones, siendo equivalentes al 65,8% de los depósitos a corto plazo, mostrando la capacidad de las entidades financieras para atender los requerimientos que puedan tener los ahorristas, así como para continuar expandiendo sus operaciones activas.
- El patrimonio de las entidades de intermediación financiera alcanzó a Bs26.559 millones, mayor en Bs1.989 millones (8,1%) al monto registrado en diciembre de 2023. El coeficiente de adecuación patrimonial promedio del sistema financiero se ubicó en 13,5%, superior al 10% exigido por Ley.
- El número de puntos de atención financiera ascendió a 9.727, permitiendo que la cobertura de servicios financieros alcance a 321 municipios (94,7% del total).
- Las empresas de servicios financieros complementarios continuaron desarrollando sus operaciones, manteniendo un buen desempeño en sus principales indicadores financieros.
- En el mercado de valores se registraron 92 nuevos participantes y dos cambios de denominación en 2024. El valor de las operaciones negociadas alcanzó a Bs61.247 millones, en tanto que la cartera de los fondos de inversión se ubicó en Bs25.038 millones. Asimismo, el número total de participantes en los fondos de inversión ascendió a 110.907, denotando que este mecanismo es una importante alternativa de inversión para las personas y empresas.
- Finalmente, ASFI continuó llevando adelante sus tareas de protección del consumidor financiero, así como la promoción de la transparencia de información en el sistema financiero, atendiendo y gestionando los reclamos presentados por la población en contra de las entidades financieras y promoviendo distintas actividades de educación financiera.