

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 31 DE MARZO DE 2016

### 1. Contexto general

Concluido el primer trimestre, el pronóstico de crecimiento de la economía mundial para 2016 fue actualizado a 3.2%, cifra menor en 0.2% a la difundida en enero de 2016 (3.4%). Esta previsión puede ser explicada por el incremento de las salidas de capital de los mercados emergentes,<sup>1</sup> que generó mayor volatilidad en los mercados mundiales de activos, la compleja transición de China hacia un crecimiento más sostenible basado en el consumo y los servicios y las tensiones de origen no económico (político, geopolítico y natural) que amenazan la actividad económica.<sup>2</sup>

Se prevé que el crecimiento de las economías avanzadas estará alrededor del 2% debido, en gran parte, a las tendencias demográficas desfavorables (envejecimiento de la población y crecimiento más lento de la fuerza laboral), escaso aumento de la productividad total de sus factores y persistente debilidad de la demanda externa. En Estados Unidos, la apreciación del tipo de cambio y las turbulencias de los mercados financieros limitarán su recuperación anticipándose un crecimiento económico de 2.4% para la gestión 2016 (similar al observado en la gestión pasada). En la Zona del Euro, las presiones de origen político, los bajos niveles de inversión, altos niveles de desempleo y el elevado endeudamiento del sector público y privado limitarán el crecimiento económico; la previsión es de 1.5%.<sup>3</sup>

En los países de los mercados emergentes el panorama es más diverso. China y las economías en desarrollo de Asia tendrían, en promedio, una tasa de crecimiento de 6.4%, mientras que, para Brasil, Rusia y otros países exportadores de materias primas se prevé una contracción de la economía.

En América Latina y el Caribe, el crecimiento económico previsto se ubica en 0.5% para 2016.<sup>4</sup> Con 6.1% de crecimiento, Panamá sería la economía más dinámica de Latinoamérica y el Caribe. En América del Sur, destaca Bolivia como el país con mayor previsión de crecimiento económico (5%).<sup>5</sup>

En el ámbito nacional, la inflación registrada se mantuvo en torno a las metas del Programa Fiscal Financiero establecido por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas; la inflación a doce meses alcanzó a 3.3% y la inflación acumulada en el primer trimestre fue de 1.1%, cifra levemente superior a la registrada en el mismo período de la gestión anterior (0.81%).<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> Principalmente debido al incremento de las tasas de interés en Estados Unidos y a las expectativas sobre el tipo de cambio del renminbi chino con respecto al dólar estadounidense.

<sup>2</sup> Fondo Monetario Internacional, Perspectivas de la Economía Mundial (abril 2016).

<sup>3</sup> Idem

<sup>4</sup> Idem

<sup>5</sup> Ministerio de Economía y Finanzas Públicas

<sup>6</sup> Instituto Nacional de Estadística

A marzo de 2016, el índice global de actividad económica registró una variación de 4.9% a doce meses. El mayor dinamismo correspondió a los servicios financieros (11.9%), administración pública (9.1%) y electricidad, gas y agua (6.3%).

En cuanto a las variables relacionadas con el sector externo, el Banco Central de Bolivia mantuvo fijo el tipo de cambio nominal con respecto al dólar estadounidense en un contexto de depreciaciones en los países vecinos. Las reservas internacionales netas registraron un saldo de 12,438 millones de dólares estadounidenses, cifra menor en 618 millones de dólares estadounidenses con respecto a diciembre de 2015;<sup>7</sup> la disminución se explica principalmente por el saldo de la balanza de pagos y la valoración de las reservas internacionales netas, que contempla la depreciación de las monedas diferentes al dólar y la caída del precio internacional del oro.

En este contexto, las operaciones de intermediación financiera y del mercado de valores continuaron mostrando un desempeño estable.

## 2. Sistema de intermediación financiera

A marzo de 2016, el sistema de intermediación financiera se conformó por 52 entidades cuyos activos totales sumaron 181,475 millones de bolivianos (equivalente a 26,454 millones de dólares estadounidenses). Los Bancos Múltiples (BMU)<sup>8</sup> mantienen 88% de los activos con 160,477 MMBS, los Bancos PYME (BPY) 5% con 9,441 MMBS, las Entidades Financieras de Vivienda (EFV)<sup>9</sup> 3% con 4,672 MMBS y las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) abiertas 4% con 6,885 MMBS (Tabla 1).

**Tabla 1. Número de entidades y total de activos**

Tipo de entidad	Número de entidades		Activos (MMBS)	
	mar-15	mar-16	mar-15	mar-16
BMU	14	14	137,133	160,477
BPY	3	3	8,854	9,441
EFV	8	8	4,472	4,672
CAC	26	27	6,288	6,885
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>52</b>	<b>156,747</b>	<b>181,475</b>

Entre marzo 2015 y marzo 2016, los activos del sistema de intermediación financiera crecieron en 24,728 MMBS (15.8% de incremento). El 94% del incremento señalado fue registrado en los BMU, el 2% en los BPY, 1% en las EFV y 2% en las CAC

Destaca en el primer trimestre de la presente gestión la incorporación como CAC abierta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEF R.L.,<sup>10</sup> cuyo saldo de activos a marzo de 2016 alcanzó a 216 MMBS.

### 2.1 Depósitos del público

Al 31 de marzo de 2016 los depósitos del público alcanzaron los 138,758 MMBS, correspondiendo en un 88.9% a los BMU, 4.9% a los BPY, 3.8% a las CAC abiertas y 2.4% a las EFV. La tasa de crecimiento de los depósitos del público a 12 meses se situó en 18.1% y fue superior a la registrada en el mismo período en la gestión anterior (16.8%). En las últimas cinco gestiones, la tasa de crecimiento observada se ubicó en niveles expectables, aspecto que se refleja en el notorio incremento del saldo de depósitos del público: los depósitos

<sup>7</sup> Banco Central de Bolivia

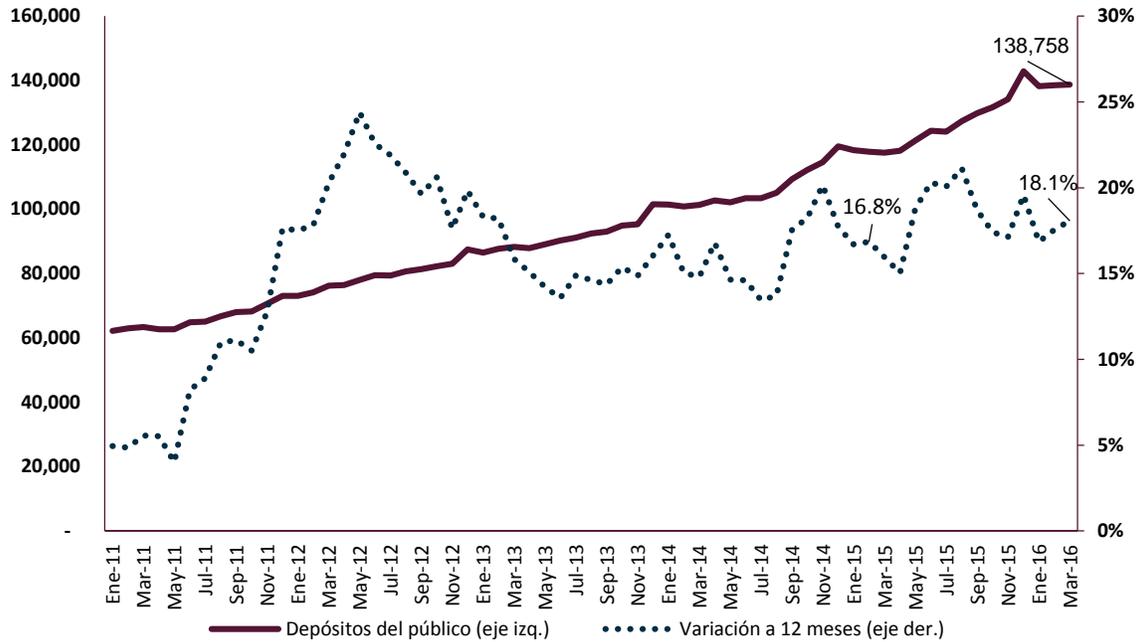
<sup>8</sup> Incluye al banco público Unión S.A., toda vez que, sin perjuicio de su condición de banco público está facultado a realizar operaciones y servicios financieros como un banco múltiple.

<sup>9</sup> A partir del 23 de noviembre de 2015 se transformaron de mutuales de ahorro y préstamo a entidades financieras de vivienda.

<sup>10</sup> La Cooperativa de Ahorro y Crédito CACEF R.L. inició operaciones como CAC abierta el 14 de marzo de 2016.

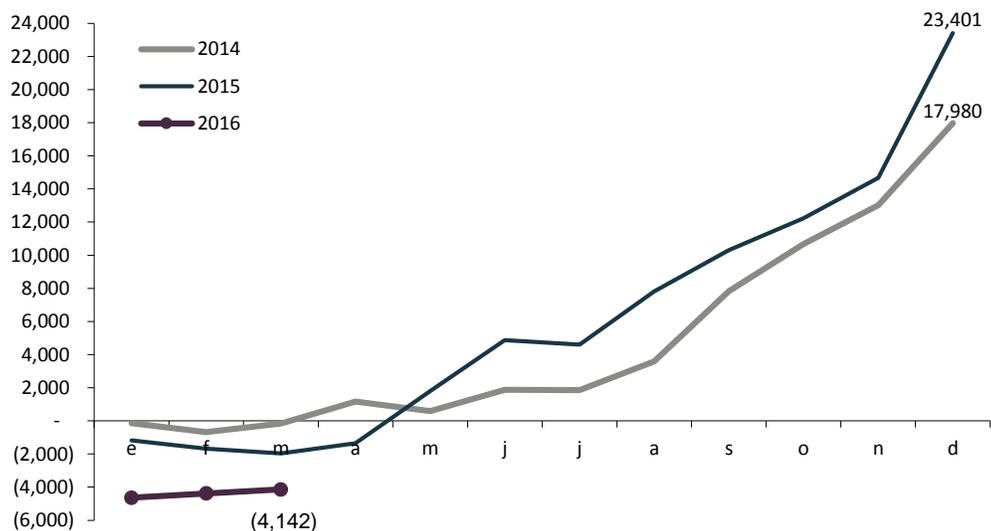
a marzo de 2016 representan 2.2 veces los depósitos registrados en similar período en la gestión 2011 (Gráfico 1).

**Gráfico 1. Depósitos del público y variación a 12 meses**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



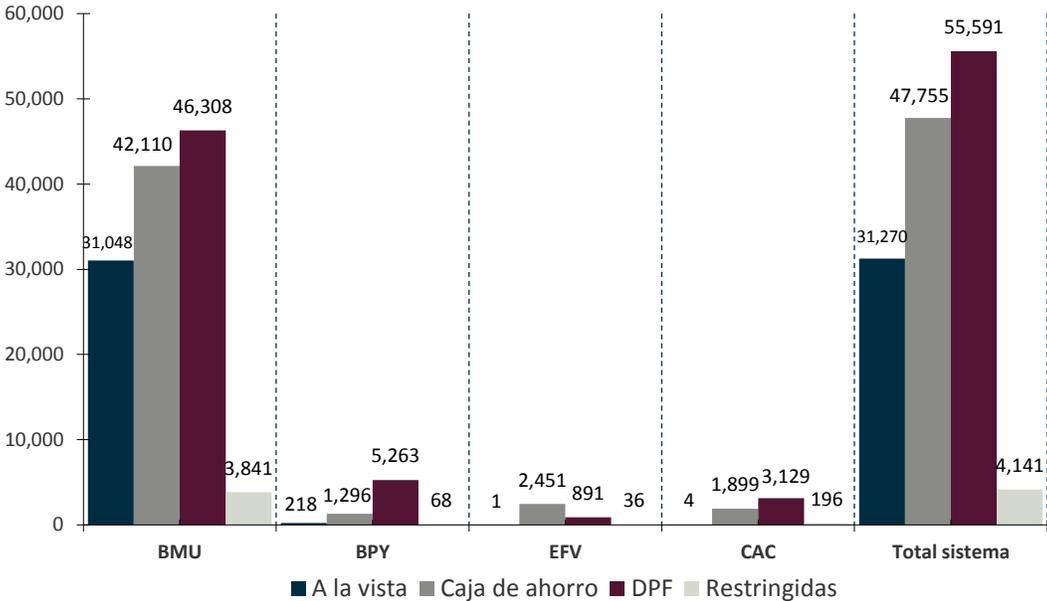
Los depósitos del público experimentaron una disminución de 4,142 MMBS (2.9%) con respecto a diciembre de 2015 (Gráfico 2). El descenso de los depósitos del público en el primer trimestre responde a un patrón estacional que se explica, entre otros, por el movimiento de efectivo de empresas para el pago de impuestos y otras obligaciones (principalmente depósitos a la vista y cajas de ahorro) y la disposición de fondos emergentes del pago de salarios hechos efectivos al finalizar cada gestión (principalmente cajas de ahorro).

**Gráfico 2. Variación mensual acumulada de los depósitos del público**  
(en millones de bolivianos)



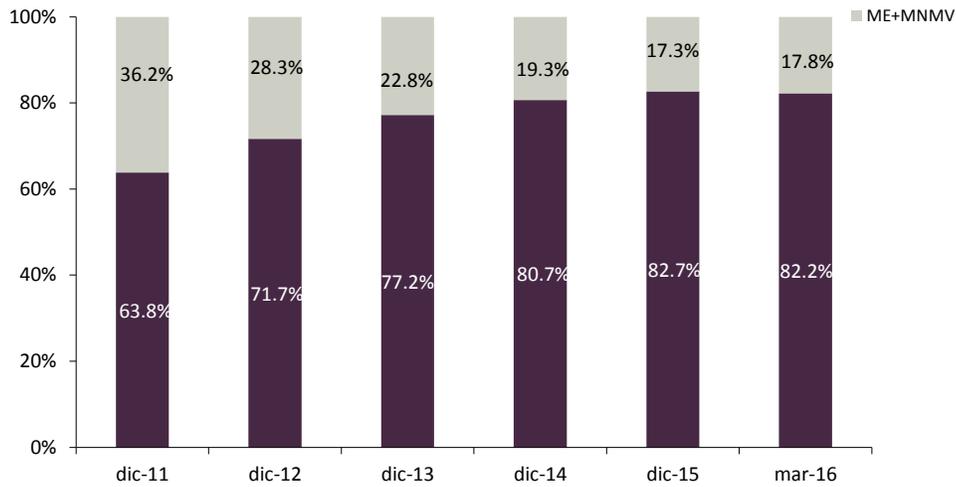
Según modalidad, el 40.1% de los depósitos se concentra en Depósitos a Plazo Fijo (DPF) sumando 55,591 millones de bolivianos, el 34.4% en cajas de ahorro (47,755 millones de bolivianos), el 22.5% en depósitos a la vista (31,270 millones de bolivianos) y 3% en depósitos restringidos (4,141 millones de bolivianos, Gráfico 3). Por tipo de entidad, los depósitos de los BMU tienen una estructura algo más diversificada: depósitos en caja de ahorro 34.2%, DPF 37.6% y depósitos a la vista 25.2%; los BPY, en cambio, tienen una estructura de depósitos que se apoya mayoritariamente en DPF (76.9%) y cajas de ahorro (18.9%); en las EFV y CAC, consistente con las características en estos grupos de entidades, los depósitos se concentran principalmente en cajas de ahorro (72.5%) y DPF (59.9%), respectivamente.

**Gráfico 3. Depósitos por modalidad y tipo de entidad**  
(en millones de bolivianos)



Al cierre del primer trimestre de gestión, los depósitos del público en moneda nacional y MNUFV alcanzaron a 114,067 MMBS (82.2% del total) y los depósitos en ME y MNMV a 24,691 MMBS (17.8% del total). En los meses citados se observó una leve disminución en la participación de la moneda nacional, aspecto que se explica por los requerimientos de moneda extranjera por parte de las empresas para realizar transacciones de comercio exterior (Gráfico 4).

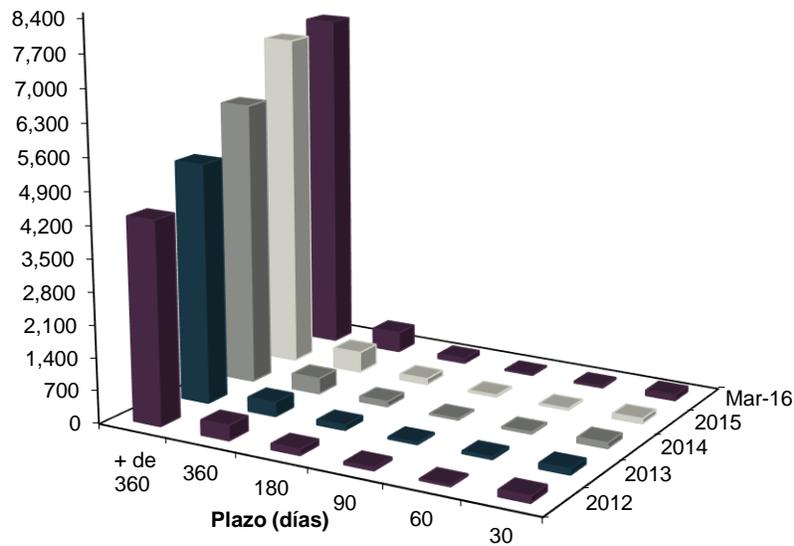
**Gráfico 4. Depósitos del público según denominación monetaria**  
(en porcentajes)



El período de permanencia promedio de los DPF es de 935 días. Los DPF contratados con plazos iguales o mayores a 360 días representan el 96.6% del total (Gráfico 5), cifra muy superior a la registrada en la gestión 2006 (50%). Del total de DPF con plazo mayor o igual a un año, 93.8% se encuentra en moneda nacional y MNUFV.

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

**Gráfico 5. DPF según plazos**  
(en millones de bolivianos)

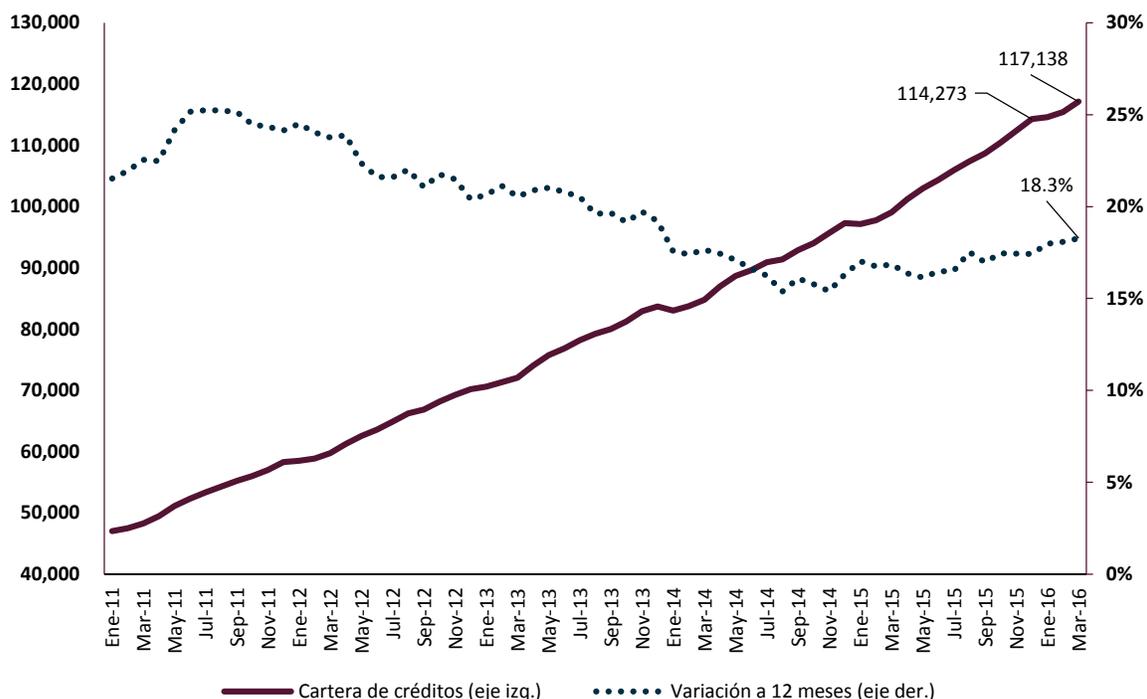


En el marco de sus operaciones como entidad de primer piso el Banco de Desarrollo Productivo – BDP S.A.M. (BDR)<sup>11</sup> realizó captaciones por 723 MMBS, la totalidad en DPF y en moneda nacional; este monto representa el 0.5% de los depósitos de las entidades de intermediación financiera.

## 2.2 Cartera de créditos

La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera suma 117,138 MMBS, correspondiendo 86.2% a los BMU, 6.5% a los BPY, 4.4% a las CAC y 2.9% a las EFV. La variación a 12 meses registrada en marzo de 2016 se sitúa en 18.3% y es superior al 16.8% registrado en similar mes de la gestión anterior. Durante los últimos 5 años las colocaciones mantuvieron una dinámica de crecimiento importante, representando el saldo a marzo de 2016 aproximadamente 2.5 veces el saldo registrado en similar período en la gestión 2011 (Gráfico 6). La cartera total de BDR se situó en 1,595 MMBS con la siguiente composición: 1,545 MMBS en operaciones de segundo piso y 50 MMBS en operaciones de primer piso. La cartera de primer piso del BDR representa aproximadamente 0.04% de la cartera de las entidades de intermediación financiera.

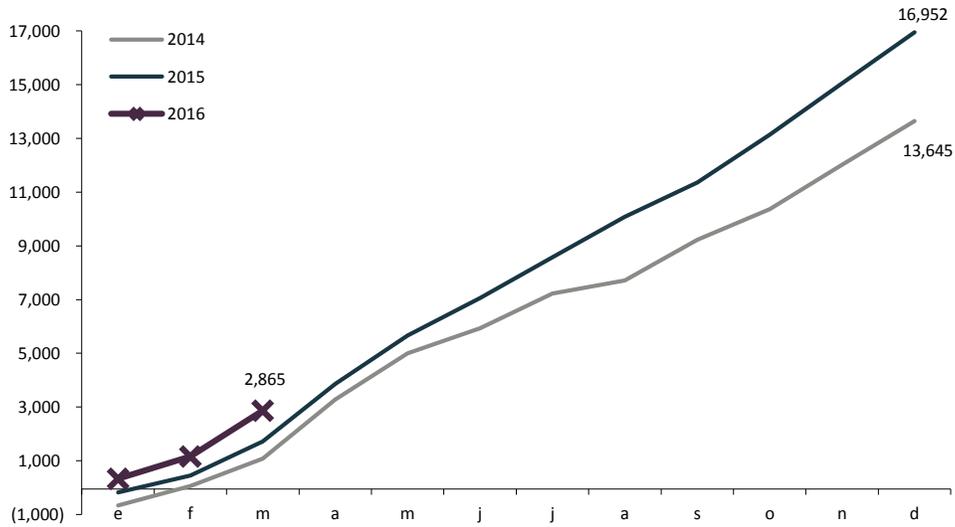
**Gráfico 6. Evolución de la cartera de créditos y variación a 12 meses**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



La cartera de créditos se incrementó en 2,865 MMBS en el primer trimestre de 2016, cifra superior a la registrada en similar período de 2015 (1,720 MMBS). El crecimiento de la cartera de créditos en el primer trimestre de 2016 registra una tendencia similar a la observada en las gestiones 2014 y 2015, por lo que se prevé continúe en ascenso en lo que resta de la gestión (Gráfico 7).

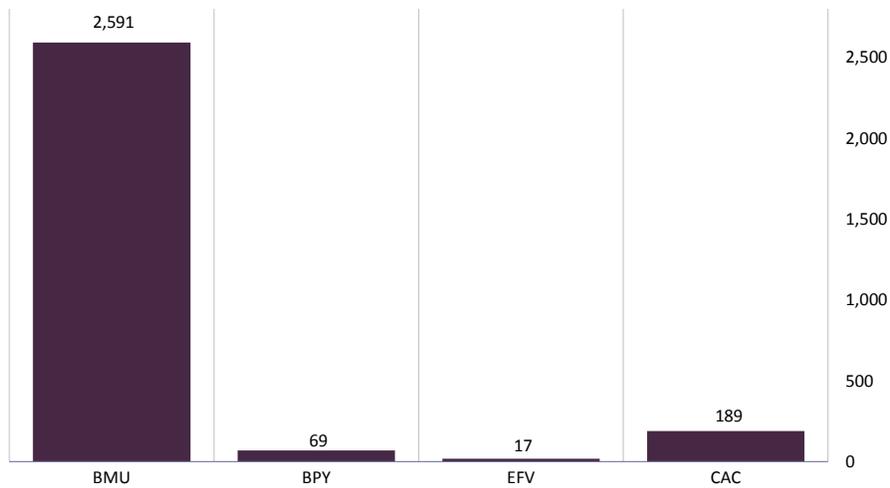
<sup>11</sup> Mediante Resolución ASFI N° 293/2015, ASFI autorizó al BDR para que efectúe operaciones de primer y segundo piso.

**Gráfico 7. Variación acumulada de la cartera de créditos**  
(en millones de bolivianos)



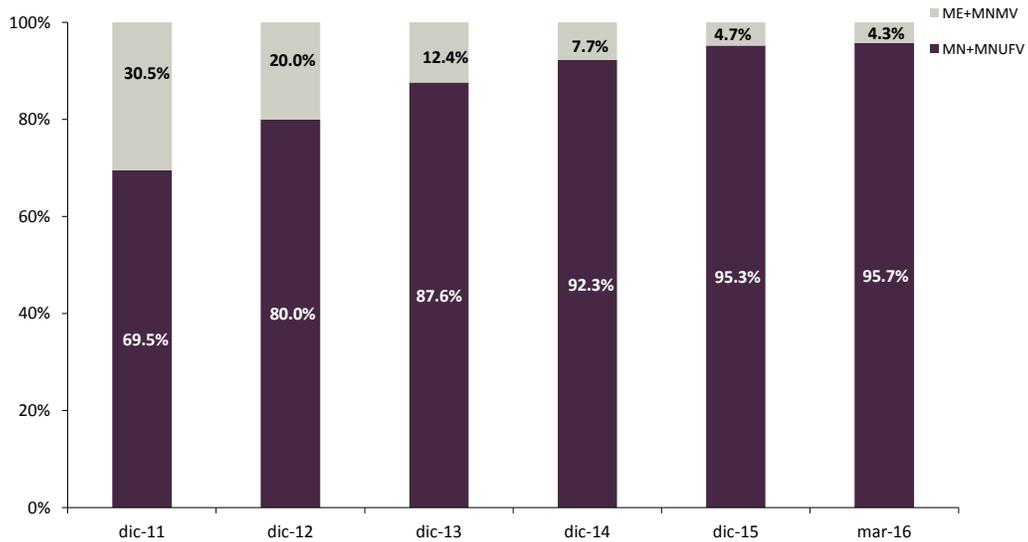
Las colocaciones fueron más dinámicas en los BMU explicando 90% del aumento registrado (Gráfico 8).

**Gráfico 8. Variación acumulada de la cartera por tipo de entidad, mar/16 – dic/15**  
(en millones de bolivianos)



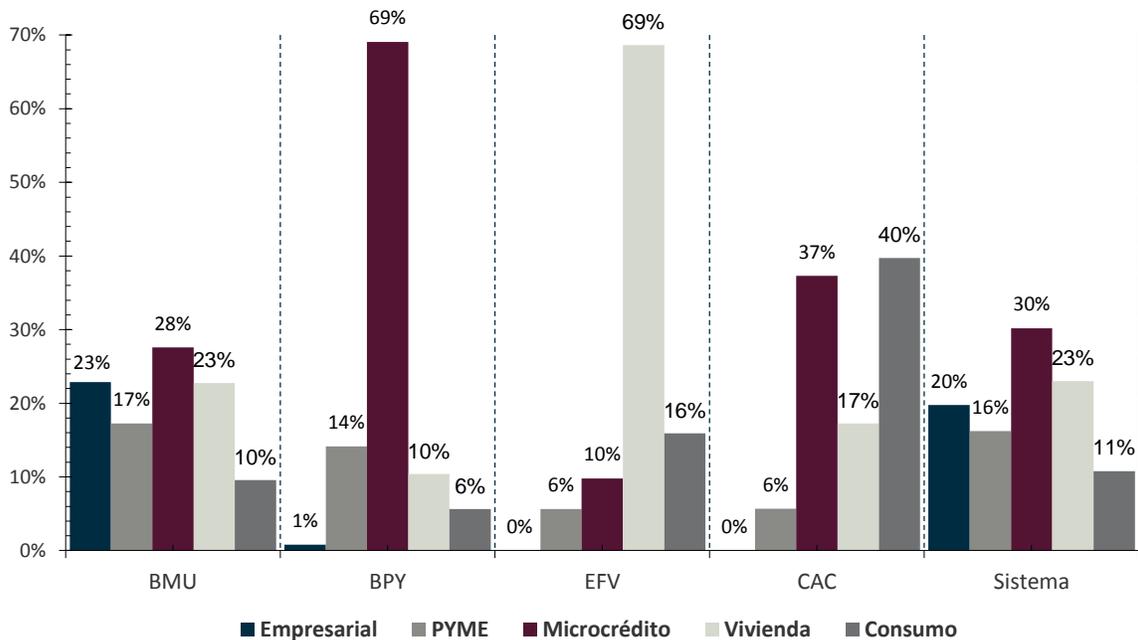
El saldo de la cartera de créditos en moneda nacional y MNUFV representa el 95.7% del total, superior en 0.4 puntos porcentuales a la participación registrada en diciembre de 2015. La participación de saldos de cartera en moneda nacional y MNUFV con respecto al total se ha profundizado en los últimos años, aspecto que se explica por las políticas adoptadas para fortalecer el uso de la moneda nacional (Gráfico 9).

**Gráfico 9. Cartera de créditos según denominación monetaria**  
(en porcentajes)



Según tipo de crédito, la cartera total del sistema de intermediación financiera se encuentra distribuida de la siguiente manera: microcrédito con 35,368 MMBS (30%), vivienda con 26,963 MMBS (23%), empresarial con 23,158 MMBS (20%), PYME con 19,005 MMBS (16%) y consumo con 12,644 MMBS (11%). Por tipo de entidad, destaca la participación de los microcréditos (69%) y créditos de vivienda (69%) en los BPY y EFV, respectivamente; esta participación es consistente con el nicho de mercado en el cual se especializan las citadas entidades (Gráfico 10).

**Gráfico 10. Composición de la cartera por tipo de crédito**  
(en porcentajes)

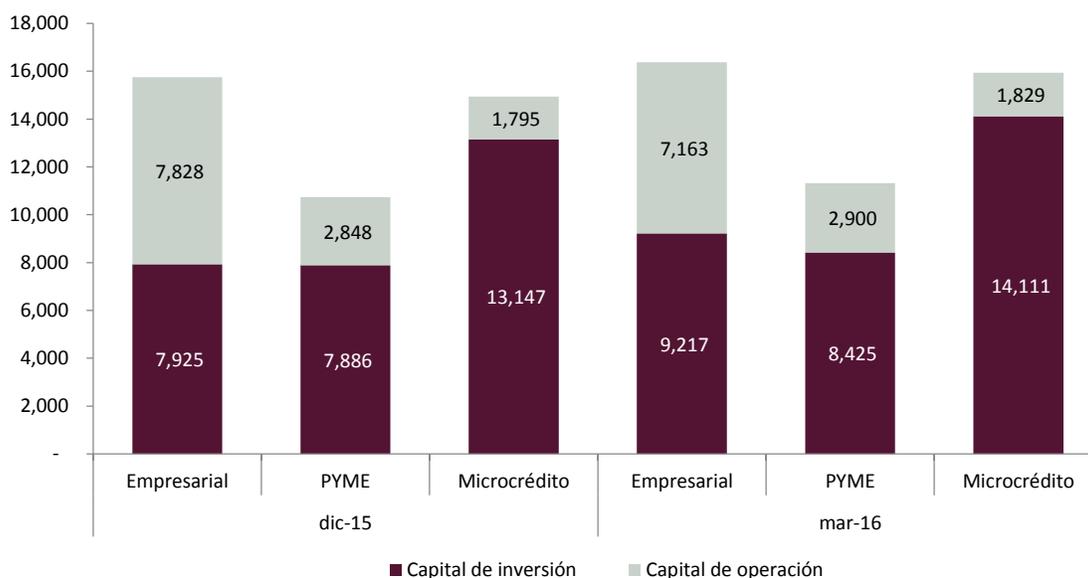


## Cartera al sector productivo<sup>12</sup>

La cartera de créditos a las empresas (gran empresa, PYME y microempresa) que se destina al sector productivo suma 43,646 MMBS, equivalente al 37.3% del total de la cartera.

Las empresas clasificadas como gran empresa, PYME y microempresa demandan financiamiento para capital de inversión en mayor proporción (56%, 74% y 89%, respectivamente). La necesidad de financiamiento para ampliar la capacidad productiva existente, la diversificación de la producción y los nuevos emprendimientos explican el mayor requerimiento de capital de inversión que es utilizado fundamentalmente en infraestructura productiva, maquinaria y equipo (Gráfico 11).

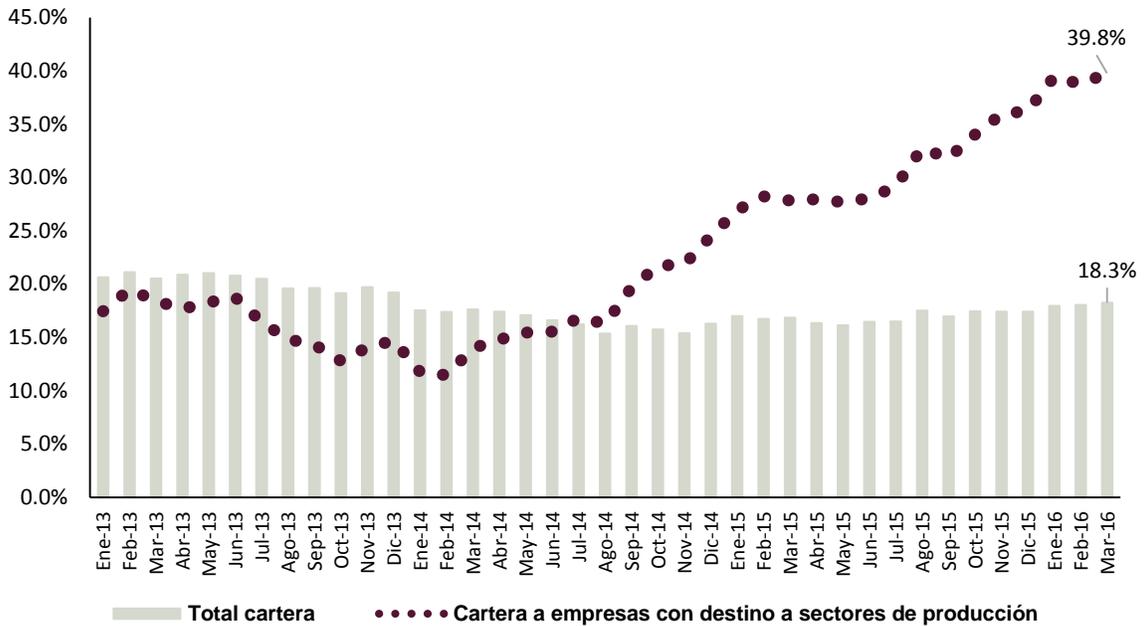
**Gráfico 11. Cartera al sector productivo por objeto de crédito**  
(en millones de bolivianos)



La Ley de Servicios Financieros establece que la canalización de recursos a los sectores productivos debe ser priorizada por el sistema financiero, habiéndose emitido para tal propósito reglamentación que determina niveles mínimos de cartera y tasas máximas para este tipo de créditos. Lo establecido en las disposiciones de carácter legal y normativo tuvo un impacto notorio en dinámica de crecimiento de la cartera: a partir de agosto de 2014 la cartera otorgada a sectores productivos crece a tasas superiores a las de la cartera total. A marzo de 2016, la variación a 12 meses de la cartera empresarial, PYME y microcrédito destinada a sectores de producción dobla aquella observada para la cartera total (Gráfico 12).

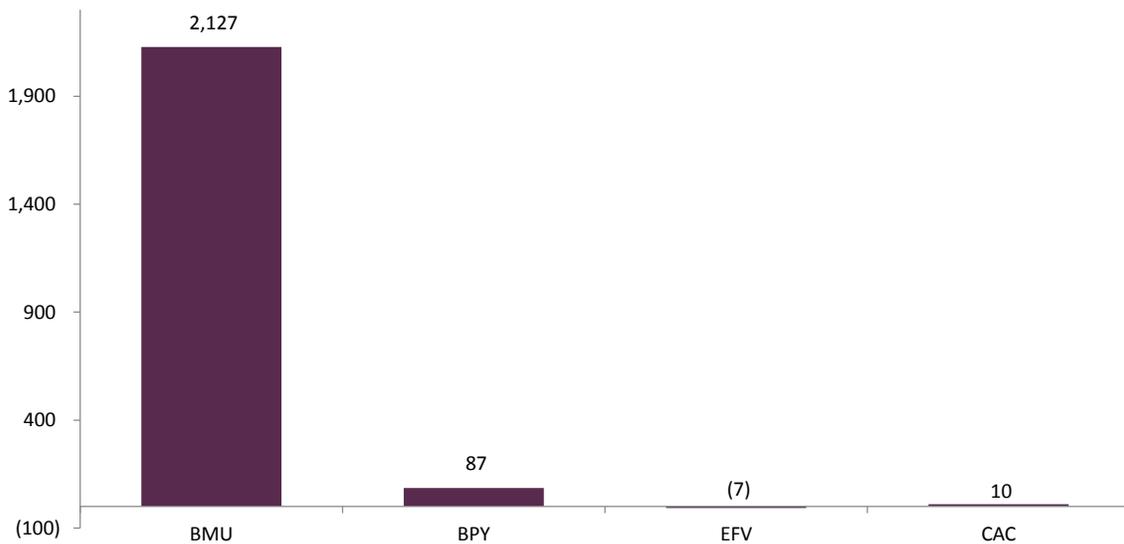
<sup>12</sup> De acuerdo con el Reglamento de Cartera de Créditos, se consideran como crédito al sector productivo aquellos créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME cuyo destino corresponde a las categorías de agricultura y ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo crudo y gas natural, minerales metálicos y no metálicos, industria manufacturera, producción y energía eléctrica, gas, agua y construcción. 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 y a la producción intelectual.

**Gráfico 12. Variación a 12 meses de la cartera a empresas destinada a sectores de producción y la cartera total**  
(en porcentajes)



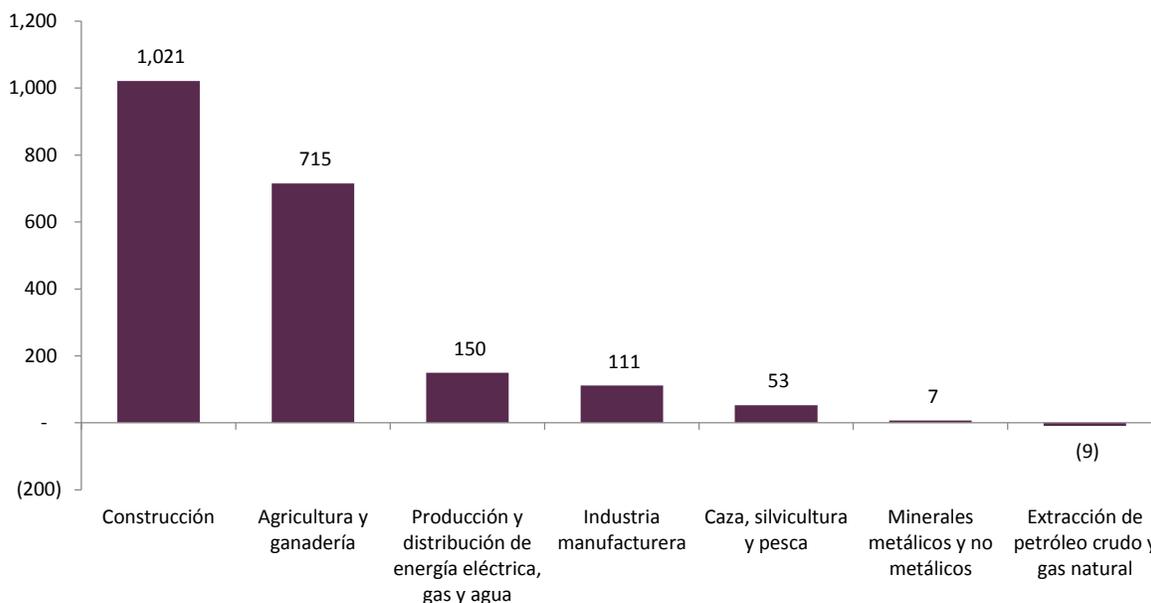
La cartera destinada al sector productivo (incluyendo a los sectores de turismo y producción intelectual) se incrementó en 2,217 MMBS en el primer trimestre de la gestión, explicada principalmente por aumentos de la cartera de los BMU con 2,127 MMBS y de los BPY con 87 MMBS (Gráfico 13). El comportamiento observado es consistente con la dinámica que las entidades bancarias deben mantener considerando los niveles mínimos de cartera que deben alcanzar.

**Gráfico 13. Variación acumulada de la cartera al sector productivo, mar/16 – dic/15**  
(en millones de bolivianos)



Con relación a los sectores económicos a los cuales se destina el financiamiento, destacan como los principales la industria manufacturera (42.2%), la construcción (23.4%) y la agricultura y ganadería (22.9%). En los tres primeros meses de la gestión, destacó el sector de la construcción con un incremento de 1,021 MMBS, agricultura y ganadería con 715 MMBS, producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua con 150 MMBS y la industria manufacturera con 111 MMBS (Gráfico 14).

**Gráfico 14. Variación acumulada de la cartera al sector productivo por sector económico, mar/16 – dic/15**  
(en millones de bolivianos)

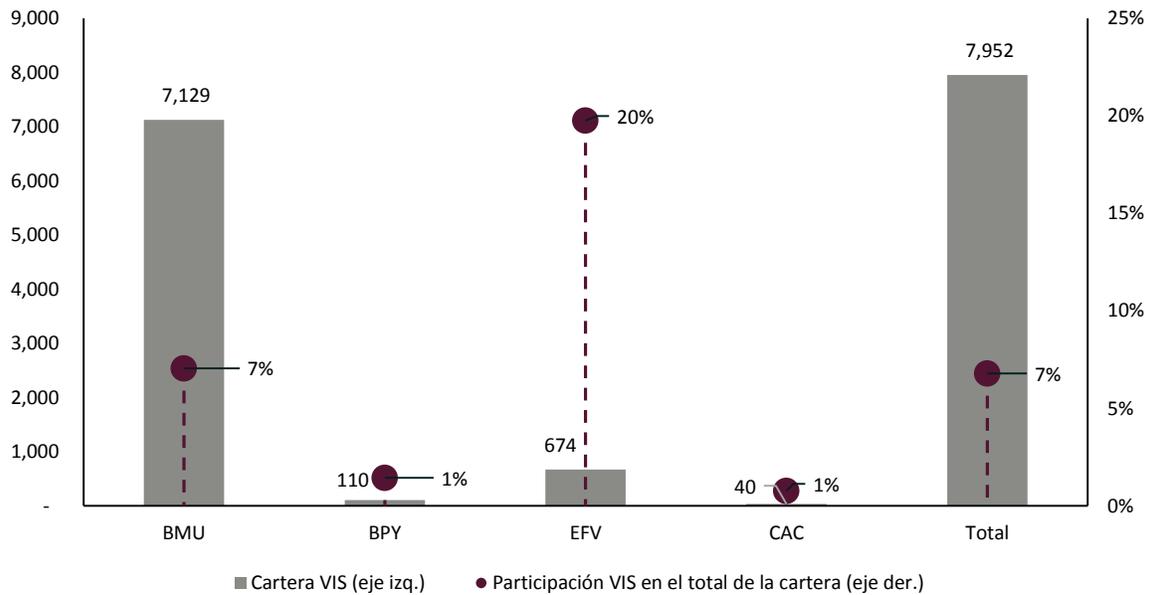


### **Créditos de vivienda de interés social**

La priorización del crédito con destino a vivienda de interés social es otro de los mandatos de la Ley de Servicios Financieros; para su cumplimiento, al igual que con el crédito destinado al sector productivo, la reglamentación específica fijó niveles mínimos de cartera que las entidades financieras deben alcanzar, así como tasas máximas de interés en función del valor comercial de los inmuebles.

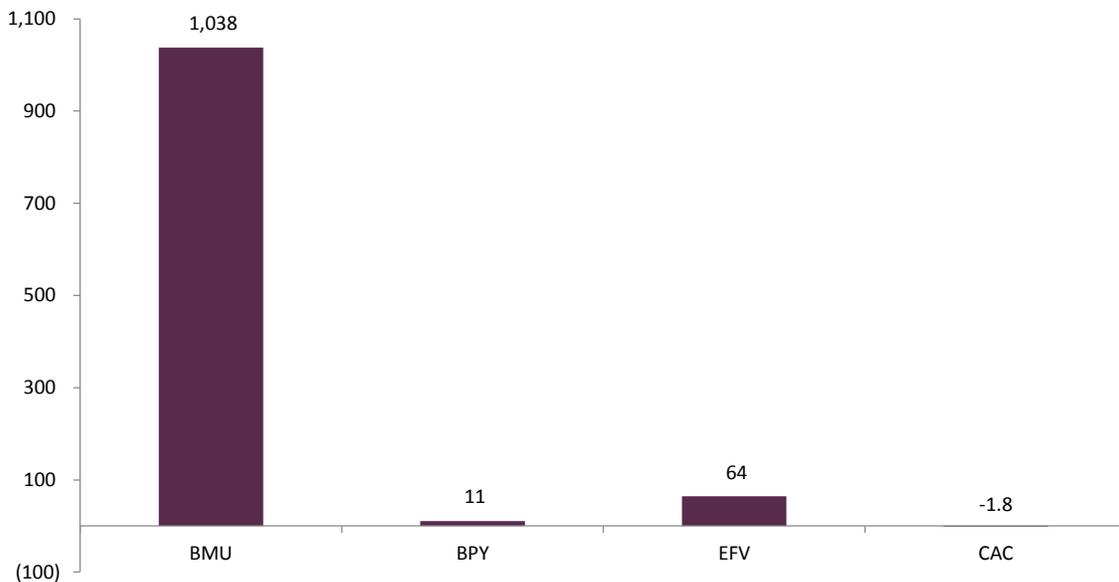
La cartera de créditos de vivienda de interés social (entre operaciones nuevas y renegociadas) alcanzó a 7,952 MMBS, que representa aproximadamente 7% de la cartera total y benefició a 28,037 familias. Los BMU mantienen el 90% de la cartera (7,129 MMBS), las EFV el 8% (674 MMBS), los BPY el 1% (110 MMBS) y las CAC el 1% (40 MMBS). Si bien la participación de créditos de vivienda de interés social en la cartera total de las EFV es inferior a la de los BMU, no ocurre lo mismo cuando se trata de la proporción de la cartera de cada tipo de entidad; para las EFV, la citada cartera representa el 20% de su cartera total (Gráfico 15).

**Gráfico 15. Cartera de vivienda de interés social por tipo de entidad y participación en su cartera total**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



De manera análoga al comportamiento de los créditos al sector productivo, es notorio el dinamismo existente en las colocaciones de vivienda de interés social a partir de la gestión 2014, observándose tasas de crecimiento superiores a las de la cartera total. En lo que va de la gestión, la cartera de vivienda de interés social se incrementó en 1,111 MMBS (16%). En la dinámica señalada, inciden principalmente los BMU con un incremento de 1,038 MMBS (93% del total, Gráfico 16).

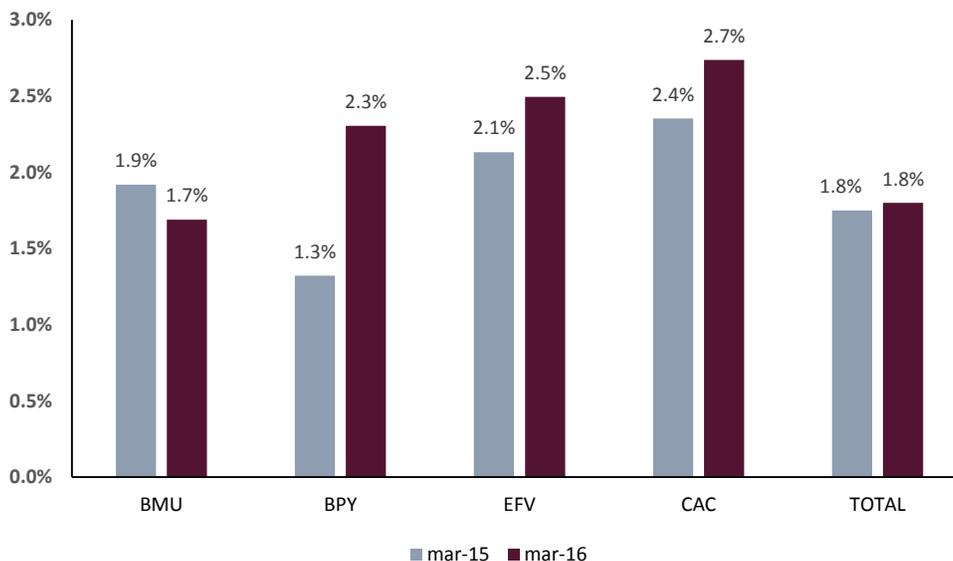
**Gráfico 16. Variación acumulada de los créditos de vivienda de interés social, mar/16-dic/15**  
(en millones de bolivianos)



## Mora y previsiones

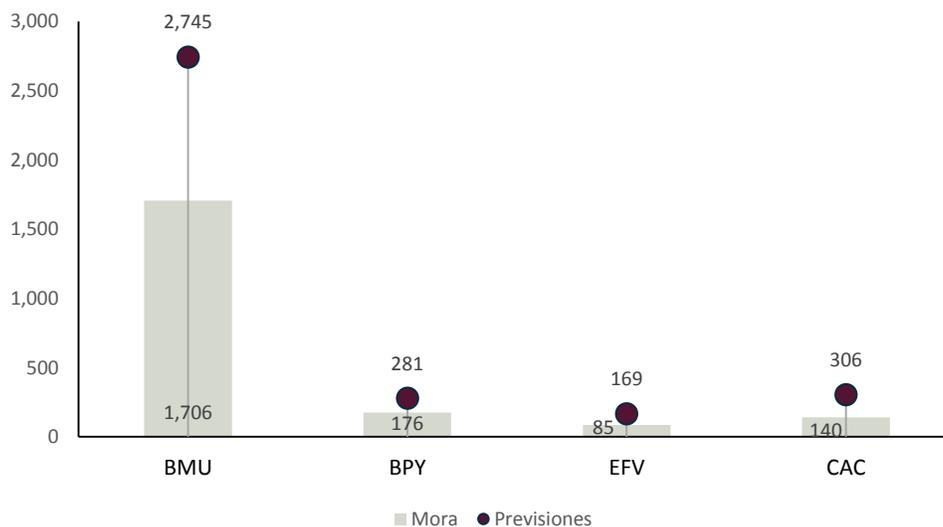
La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera alcanza a 2,107 MMBS y representa el 1.8% de la cartera total (*ratio* similar al observado en marzo de la gestión 2015, 1.8%). El *ratio* de mora de los BMU es de 1.7%, 2.3% en los BPY, 2.5% en las EFV y 2.7% en las CAC. Por tipo de crédito, los *ratios* de mora fueron los siguientes: empresarial 0.3%, PYME 3.3%, microcrédito 2.2%, vivienda 1.3% y consumo 2.2%. Los bajos niveles de mora se explican por la existencia de procesos adecuados en la otorgación de créditos y la normativa prudencial emitida por esta Autoridad de Supervisión (Gráfico 17).

**Gráfico 17. Ratio de mora por tipo de entidad**  
(en porcentajes)



Las previsiones constituidas, entre específicas y genéricas, alcanzan a 3,500 MMBS y representan 1.7 veces el monto de la mora, aspecto que evidencia una adecuada cobertura del riesgo crediticio (Gráfico 18).

**Gráfico 18. Mora y previsiones**  
(en millones de bolivianos)

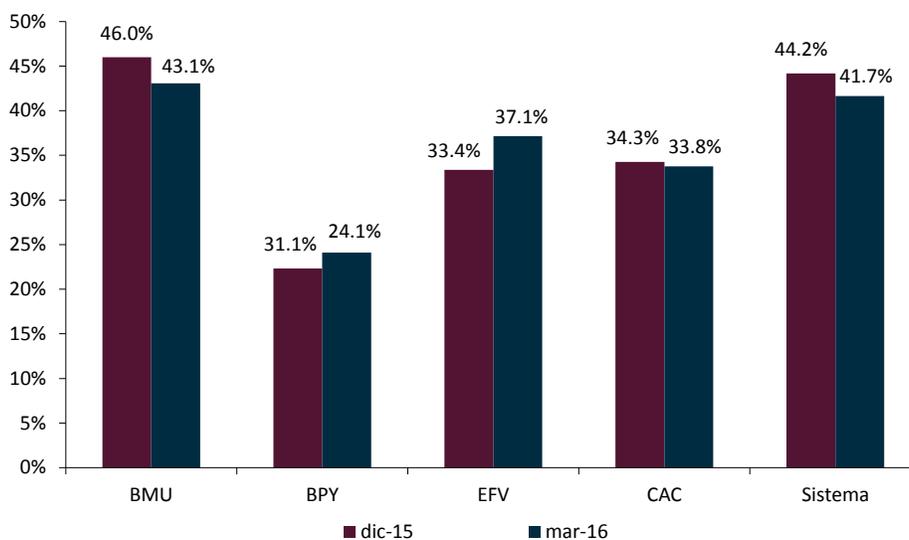


### 2.3 Liquidez

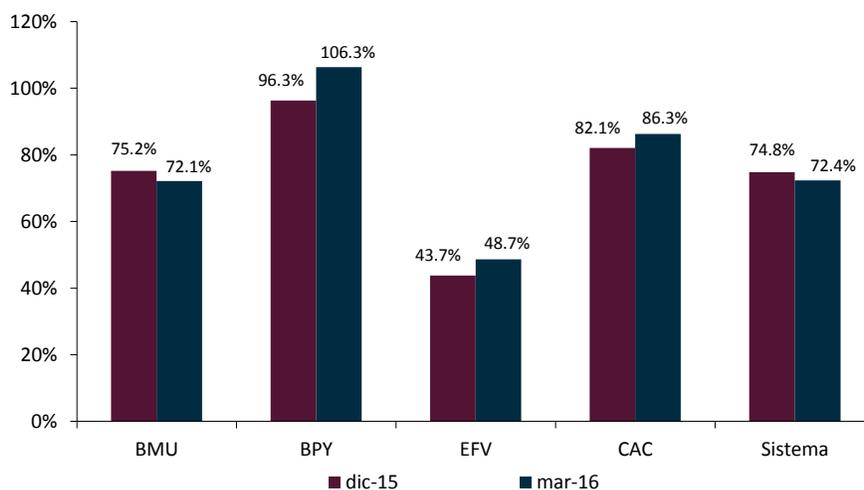
La liquidez registra un nivel de 57,793 MMBS, inferior en 5,317 MMBS al del cierre de la gestión pasada. La reducción observada se relaciona con la disminución de depósitos, principalmente en caja de ahorros y depósitos a la vista, que se observó en el primer trimestre. El 92% de la liquidez del sistema financiero se concentra en los BMU (53,123 MMBS), 3% en los BPY (1,651 MMBS), 2% en las EFV (1,255 MMBS) y 3% en las CAC (1,764 MMBS).

El volumen de liquidez que mantienen las EIF constituyen una fortaleza para el sistema financiero pues cubre un 41.7% del total de depósitos del público (Gráfico 19). Si se calcula el *ratio* de liquidez con respecto a los depósitos a corto plazo (depósitos a la vista, cajas de ahorro y de DPF a 30 días), este alcanza a 72.4% (Gráfico 20).

**Gráfico 19. *Ratio* liquidez a depósitos**  
(en porcentajes)



**Gráfico 20. *Ratio* liquidez a depósitos a corto plazo**  
(en porcentajes)

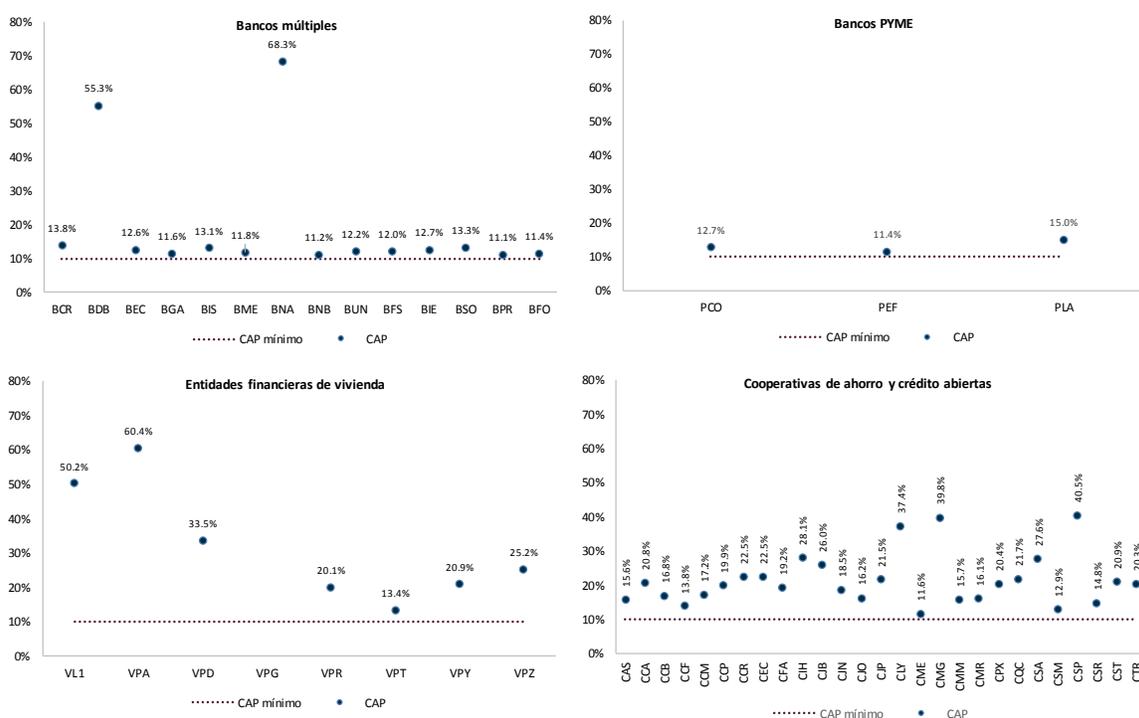


## 2.4 Patrimonio

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera registra un saldo de 14,612 MMBS, cifra que muestra la existencia de un adecuado soporte patrimonial para apoyar el crecimiento de sus operaciones. Con la finalidad de mantener niveles de solvencia acordes con la dinámica del mercado, en las últimas gestiones las entidades fortalecieron su patrimonio a través de aportes, así como la reinversión de utilidades en una importante cuantía.

El Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) en los BMU alcanza a 12.5%, en los BPY a 13.5%, en las EFV a 40.8% y en las CAC a 19.3%. Todas las entidades financieras mantienen un CAP superior al 10% exigido por ley, teniendo un margen para continuar con el crecimiento de sus operaciones activas (Gráfico 21).

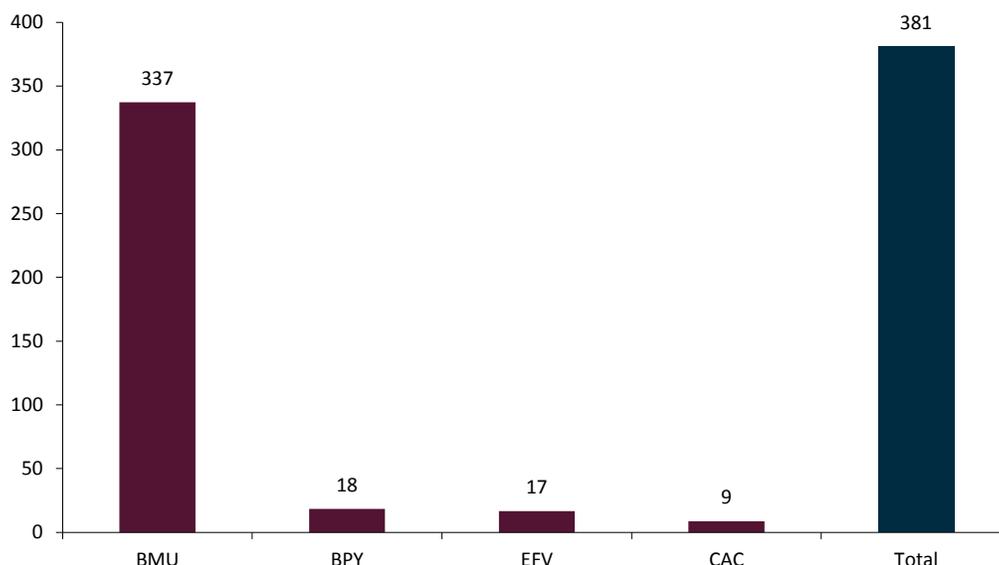
**Gráfico 21. CAP por entidad**  
(en porcentajes)



## 2.5 Rentabilidad

En el primer trimestre de la gestión 2016, el sistema de intermediación financiera registró utilidades por 381 MMBS, cifra algo inferior a la registrada en similar período de la gestión 2015 (443 MMBS). Del total de utilidades, 337 MMBS (89%) corresponden a BMU, 18 MMBS (5%) a BPY, 17 MMBS (4%) a EFV y 9 MMBS (2%) a CAC (Gráfico 22).

**Gráfico 22. Utilidades enero – marzo 2016**  
(en millones de bolivianos)



La rentabilidad de las entidades financieras, medida a través del Rendimiento sobre Activos (ROA) y Rendimiento sobre Patrimonio (ROE), alcanzó a 0.8% y 11.3% para los BMU, 0.8% y 8.2% para los BPY, 1.4% y 6.7% para las EFV, y 0.5% y 4.0% para las CAC. En general, se observa una disminución leve de los citados indicadores respecto de la gestión anterior (Tabla 2).

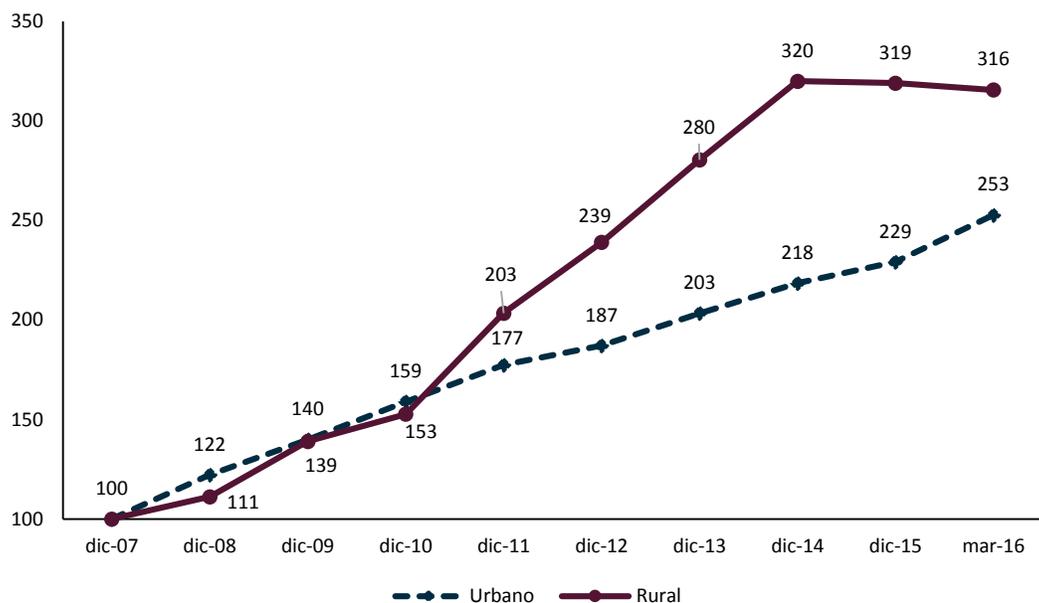
**Tabla 2. Rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio**  
(en porcentajes)

Tipo de entidad	ROA		ROE	
	mar-15	mar-16	mar-15	mar-16
BMU	1.1%	0.8%	14.8%	11.3%
BPY	1.0%	0.8%	10.5%	8.2%
EFV	1.4%	1.4%	6.8%	6.7%
CAC	0.7%	0.5%	5.0%	4.0%

## 2.6 Puntos de Atención Financiera (PAF)

El sistema de intermediación financiera contó con 5,130 PAF al cierre del primer trimestre de la gestión, este número es 3.1 veces el registrado en la gestión 2005. Con respecto a diciembre de 2015, el número total de PAF aumentó en 184, correspondiendo el 81% a PAF distintos a cajeros automáticos. En las últimas gestiones se observó un crecimiento importante de los PAF en el área rural; este aspecto se relaciona directamente con las políticas adoptadas para alcanzar mayores niveles de inclusión financiera a través de la bancarización de lugares geográficos tradicionalmente desatendidos por el sistema financiero (Gráfico 23).

**Gráfico 23. Evolutivo de PAF en el área urbana y rural (\*)**  
2007=100



(\*) No considera cajeros automáticos

El mayor número de PAF corresponde a los BMU (86%), le siguen los BPY (7%), las CAC (5%) y las EFV (2%). Los tres tipos de PAF con mayor número son los siguientes: cajeros automáticos (55%), agencias fijas (25%) y oficinas externas (7%). El mayor número de cajeros automáticos se concentra en los BMU y BPY cuya localización se encuentra predominantemente en el área urbana (Tabla 3).

**Tabla 3. PAF por tipo de entidad**

Tipo de PAF	BMU	BPY	EFV	CAC	Total
Oficina central	14	3	8	27	52
Agencia fija	996	126	41	132	1,295
Agencia móvil	7				7
Sucursal	90	20	1	9	120
Cajero automático	2,495	183	54	78	2,810
Oficina externa	308	8	2	21	339
Oficina ferrial	2	1		1	4
Punto promocional fijo	11	2			13
Ventanilla	158	2	9	2	171
Punto de atención corresponsal financiero	162				162
Punto de atención corresponsal no financiero	157				157
<b>Total</b>	<b>4,400</b>	<b>345</b>	<b>115</b>	<b>270</b>	<b>5,130</b>

### 3. Mercado de valores

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

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

#### 3.1 Emisores

El valor de las acciones inscritas en el Registro del Mercado de Valores (RMV) alcanzó a 18,914 MMBS y corresponde a 572,477,964 acciones. En el primer trimestre de la gestión no se inscribieron emisiones de acciones, sólo se registraron incrementos de capital de emisores que ya inscribieron acciones.

#### ***Bonos en moneda nacional***

En los meses de febrero y marzo de 2016, ASFI autorizó e inscribió emisiones de tres empresas: una emisión de Industrias de Aceite S.A. por un monto de 170.52 MMBS, una emisión de Sociedad Agroindustrial Nutrioil S.A. por 140 MMBS y 3 emisiones de Parque Industrial Latinoamericano S.R.L. por un total de 518.64 MMBS.

Las emisiones de bonos en moneda nacional, incluidas las autorizadas en 2016, ascendieron a 9,602.3 MMBS (Tabla 4), de los cuales el 55.9% corresponde a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de 5,369.5 MMBS y el 44.1% se relacionan con emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias correspondiente a 4,232.8 MMBS.

**Tabla 4. Emisiones vigentes: bonos en moneda nacional**  
(en millones de bolivianos)

Descripción	Monto autorizado de la emisión
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	4,232.8
Bonos corrientes - entidades privadas*	5,369.5
<b>Total</b>	<b>9,602.3</b>

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

#### ***Bonos en moneda extranjera (dólares estadounidenses)***

En el mes de enero de 2016 se autorizó una emisión del Banco PYME de la Comunidad S.A. por 4 millones de dólares estadounidenses y una emisión de YPFB Transierra S.A. por 70 millones de dólares estadounidenses.

Considerando las autorizaciones dadas en el primer trimestre de 2016, el monto autorizado de las emisiones de bonos en moneda extranjera alcanzó un total de 4,602.9 MMBS (Tabla 5), de los cuales el 78.4% corresponden a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de 3,610.9 MMBS y el 21.6% a emisiones de entidades financieras o bancarias con un total de 992 MMBS.

**Tabla 5. Emisiones vigentes: bonos en moneda extranjera**  
(en millones de bolivianos)

Descripción	Monto autorizado de la emisión
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	992.0
Bonos corrientes - entidades privadas	3,610.9
<b>Total</b>	<b>4,602.9</b>

**Bonos en bolivianos indexados a la Unidad de Fomento de Vivienda (UFV) y en bolivianos con mantenimiento de valor a dólares estadounidenses**

En lo que va de la gestión, no se registraron emisiones de bonos en bolivianos indexados a la UFV y ni expresados en bolivianos con mantenimiento de valor respecto al dólar estadounidense. Los importes autorizados vigentes en cada denominación al 31 de marzo de 2016 alcanzaron a 1,400.1 MMBS y 10.1 MMBS, respectivamente (Tabla 6).

**Tabla 6. Emisiones vigentes: bonos corrientes de entidades privadas**  
(en millones de bolivianos)

Descripción	Monto autorizado de la emisión
Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos indexados a la UFV)	1,400.1
Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos con mantenimiento de valor respecto al dólar estadounidense)	10.1

**DPF**

Las emisiones de DPF al 31 de marzo de 2016 sumaron 3,027 MMBS, esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos.

**Titularización**

En los tres primeros meses de la gestión no se autorizaron emisiones de valores de titularización en moneda nacional, por lo que al 31 de marzo los valores de contenido crediticio autorizados en esta denominación sumaron un valor de 2,858 MMBS, con un monto vigente de 1,191 MMBS (Tabla 7).

**Tabla 7. Emisiones vigentes: valores de contenido crediticio en moneda nacional**  
(en millones de bolivianos)

Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
BISA ST - DIACONIA FRIF	171	109
COBOCE - BISA ST flujos de libre disponibilidad de ventas futuras	120	74
COBOCE-BISA ST flujos de ventas futuras 002	263	135
Hidrobol NAFIBO 016	1476	386
Microcredito IFD Nafibo 017	28	7
Microcredito IFD BDP ST 021	70	6
Microcrédito IFD - BDP ST 022	150	48
Microcrédito IFD - BDP ST 023	28	9
Microcrédito IFD - BDP ST 025	170	81
Microcrédito IFD-BDP ST 026	40	26
Microcrédito IFD-BDP ST 28	160	139
Unipartes- BDP ST 030	22	21
Microcrédito IFD - BDP ST 031	160	150
<b>Total</b>	<b>2,858</b>	<b>1,191</b>

No se autorizó emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera en 2016, por lo que el monto autorizado se mantuvo en 2,352.4 MMBS, con un monto vigente de 515.4 MMBS (Tabla 8).

**Tabla 8. Emisiones vigentes: valores de contenido crediticio en moneda extranjera**  
(en millones de bolivianos)

Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
Liberty Nafibo 009	205.8	89.2
Sinchi Wayra Nafibo - 010	1,073.9	266.5
Sinchi Wayra Nafibo - 015	1,072.8	159.6
<b>Total</b>	<b>2,352.4</b>	<b>515.4</b>

Los valores de contenido crediticio autorizados en bolivianos indexados a la UFV al 31 de marzo de 2016, sumaron un valor de 33.6 MMBS (Tabla 9), cuyo monto vigente es de 1.5 MMBS.

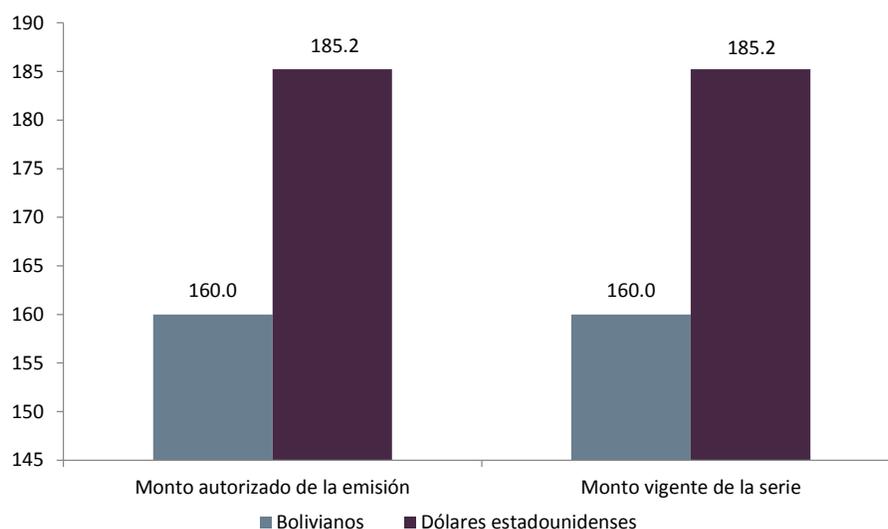
**Tabla 9. Emisiones vigentes: valores de contenido crediticio en bolivianos indexados a la UFV**  
(en millones de bolivianos)

Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
Inti Nafibo 006	33.6	1.5
<b>Total</b>	<b>33.6</b>	<b>1.5</b>

### **Pagarés bursátiles**

En el primer trimestre de 2016 se autorizaron 2 emisiones de pagarés bursátiles: una de Toyosa S.A. por un total de 60 millones de bolivianos y otra de Gravetal Bolivia S.A. por 70 millones de bolivianos. Considerando las emisiones citadas, el monto autorizado y vigente de las emisiones de pagarés bursátiles en bolivianos alcanzó a 160 millones de bolivianos. No se autorizaron nuevas emisiones de pagarés bursátiles en moneda extranjera, por lo que el monto autorizado ascendió a 185.2 MMBS y coincidió con el monto vigente (Gráfico 24).

**Gráfico 27. Emisiones vigentes: pagarés bursátiles**  
(en millones de bolivianos)



### Pagarés en mesa de negociación

Los márgenes de endeudamiento, vigentes al 31 de marzo de 2016, muestran que tres de las cuatro empresas que mantienen pagarés en mesa de negociación aún tienen margen para emitir deuda (Tabla 10).

**Tabla 10. Emisiones vigentes: pagarés de mesa de negociación**  
(en millones de bolivianos)

Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado	Margen de endeudamiento
PEN	Productos Ecológicos Naturaleza S.A.	1.1	2.3	1.2
IMQ	Impresiones Quality S.R.L.	8.6	8.7	0.1
CAC	Compañía Americana de Construcciones S.R.L.	9.9	9.9	0.0
QFC	Quinoa Foods Company S.R.L.	0.8	1.7	1.0
<b>Total Emisiones</b>		<b>20.3</b>	<b>22.6</b>	<b>2.3</b>

### RMV

En la gestión 2016, la cantidad de autorizaciones e inscripciones en el RMV ascendió a 8 (Tabla 11).

**Tabla 11. Registro del mercado de valores**

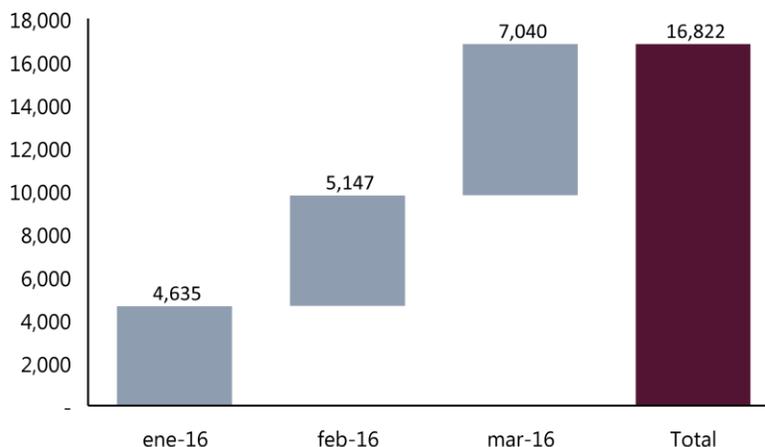
Categorización	Cantidad de registros nuevos
Directores de ruedo	1
Oficiales de cumplimiento	1
Operadores de ruedo	4
Representantes legales	2
<b>Total</b>	<b>8</b>

### 3.2 Intermediarios e inversiones

#### Operaciones del mercado de valores

Se negociaron 16,822 MMBS en el primer trimestre del año, marzo fue el mes en el que se registró el mayor volumen de transacciones con un 42% del total (Gráfico 25). Las negociaciones en el ruedo de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. ascendieron a 14,935 MMBS, 1,877 MMBS correspondieron a operaciones extrabursátiles y 10 MMBS a operaciones en mesa de negociación.

**Gráfico 25. Valor de las operaciones en el mercado de valores**  
(en millones de bolivianos)

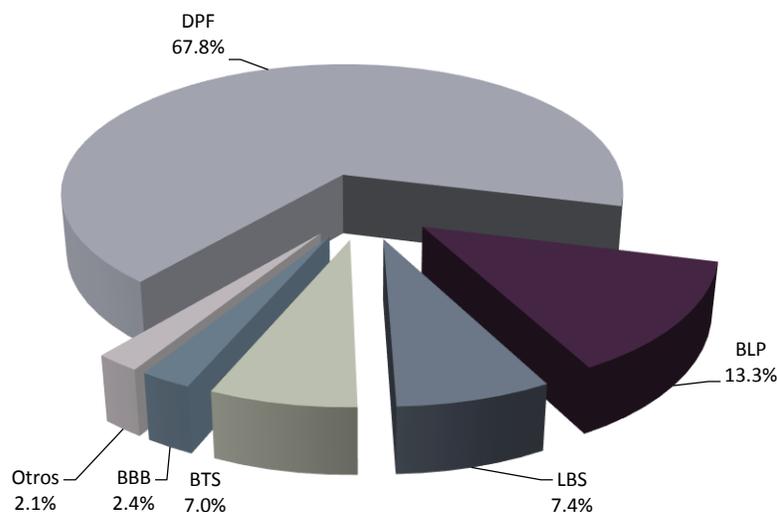


## **Bolsa Boliviana de Valores**

En el ruedo de bolsa se negociaron 14,935 MMBS. El saldo se compuso de la siguiente manera: 6,826 MMBS correspondieron a operaciones de compra venta definitiva (46%), 6,372 MMBS a operaciones de reporto (43%) y 1,737 MMBS a colocaciones en mercado primario (12%).

Por tipo de instrumento (Gráfico 26), los valores con mayor volumen de negociación en ruedo fueron los DPF con 10,124 MMBS (67.8%), los bonos de largo plazo con 1,986 MMBS (13.3%), las letras del Banco Central de Bolivia con 1,099 MMBS (7.4%) y los bonos del Tesoro con 1,043 MMBS (7%).

**Gráfico 26. Ruedo de bolsa: operaciones por tipo de instrumento**  
(en porcentajes)



### **Ruedo de bolsa**

#### **- Reportos**

Con respecto a los reportos, también fueron los DPF los instrumentos con mayor participación dentro de estas operaciones con 4,315 MMBS (67.7%), las letras del Banco Central de Bolivia reportaron 718 MMBS (11.3%), los bonos del Tesoro con 708 MMBS (11.5%) y los bonos de largo plazo con 444 MMBS (7%).

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

En las operaciones de compra y venta definitiva los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con 5,809 MMBS (85.1%), las letras del Banco Central de Bolivia con 381 MMBS (5.6%), los bonos del Tesoro con 335 MMBS (4.9%) y los bonos a largo plazo con 183 MMBS (2.7%).

#### **- Mercado primario**

El monto negociado en el mercado primario fue de 1,737 MMBS, destacando los bonos a largo plazo con 1,359 MMBS (78.3%), los bonos bancarios bursátiles con 236 MMBS (13.6%) y los pagarés bursátiles con 142 MMBS (8.1%).

#### **Mesa de negociación**

En mesa de negociación se transaron 10 MMBS, la totalidad en pagarés. El mes en que se realizaron mayores operaciones fue marzo con 8.3 MMBS.

### Tasas de rendimiento en bolsa

En las operaciones de compra y venta de valores entre el 1 al 31 de marzo de 2016 destacan los bonos de largo plazo en dólares estadounidenses a un plazo mayor a 1,081 días (1.80%) y valores de contenido crediticio en bolivianos a un plazo mayor a 1,081 días (7.50%) como los instrumentos con mayor tasa de rendimiento (Tabla 12).

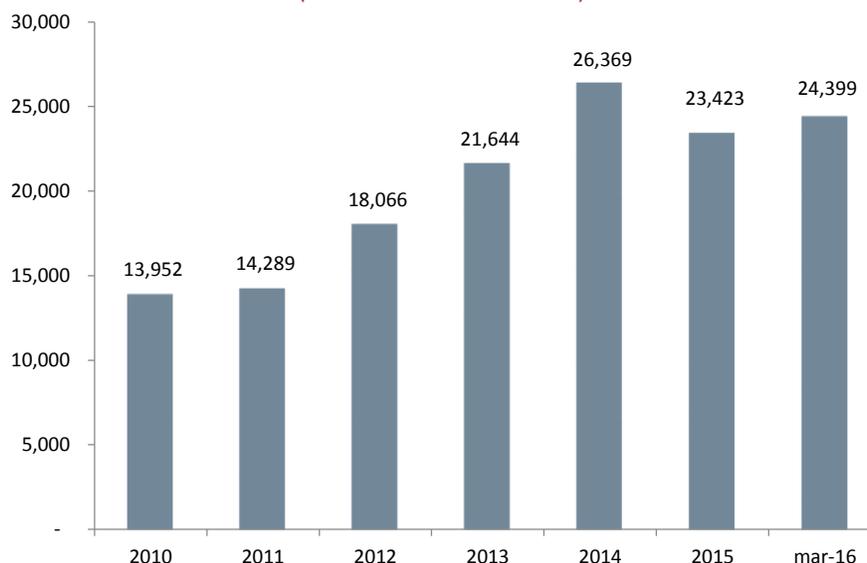
**Tabla 12: Tasas de rendimiento en bolsa – renta fija**  
(en porcentajes)

Plazo en días	Instrumento														
	Dólares estadounidenses				Bolivianos										UFV
	DPF	BBB	BLP	PGB	DPF	BBB	BLP	BTS	CUP	LBS	LRS	PGB	VTD	BTS	
1-15					0.99%										
16-30															
31-45	0.20%				0.35%	0.95%								-1.45%	
46-90	0.20%				0.43%	0.95%	2.00%			0.15%				-1.00%	
91-135	0.33%			0.35%	1.38%					0.05%					
136-180	0.30%				0.69%				0.00%	0.15%	0.10%				
181-270	0.47%				1.12%		1.27%			0.08%	0.31%		2.00%		
271-360			0.43%		1.33%		2.17%				0.35%	1.32%			
361-540	0.37%		0.28%		1.20%		2.70%				0.25%			-1.00%	
541-720		0.25%			1.35%									-1.00%	
721-1080	0.48%	0.33%	0.74%		1.81%	2.40%	1.50%						3.00%		
1081-más	0.56%	1.01%	1.80%		2.78%	3.59%	4.44%	3.72%					7.50%		

### Agencias de bolsa

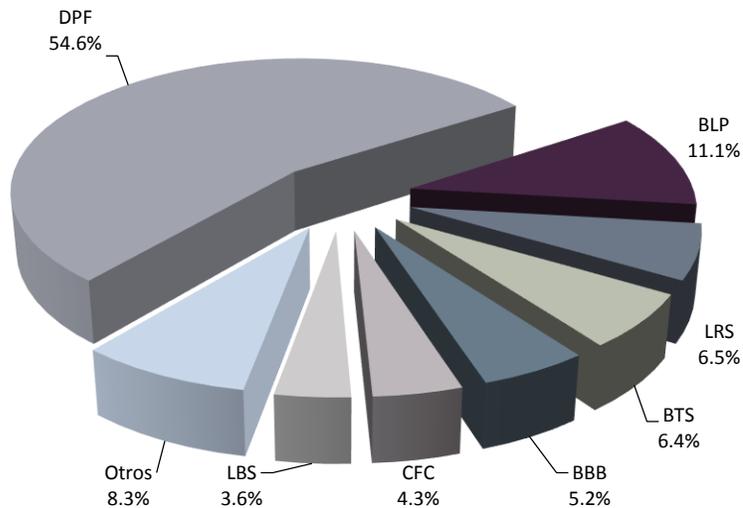
El monto de la cartera de clientes en administración de las agencias de bolsa alcanzó a 24,399 MMBS (Gráfico 27), superior en 976 MMBS con relación al saldo observado en diciembre de 2015 y equivalente a 4% de crecimiento.

**Gráfico 27. Cartera de clientes de las agencias de bolsa**  
(en millones de bolivianos)



La cartera por tipo de instrumento está compuesta principalmente por DPF (54.6%) y bonos de largo plazo (11.1%, Gráfico 28).

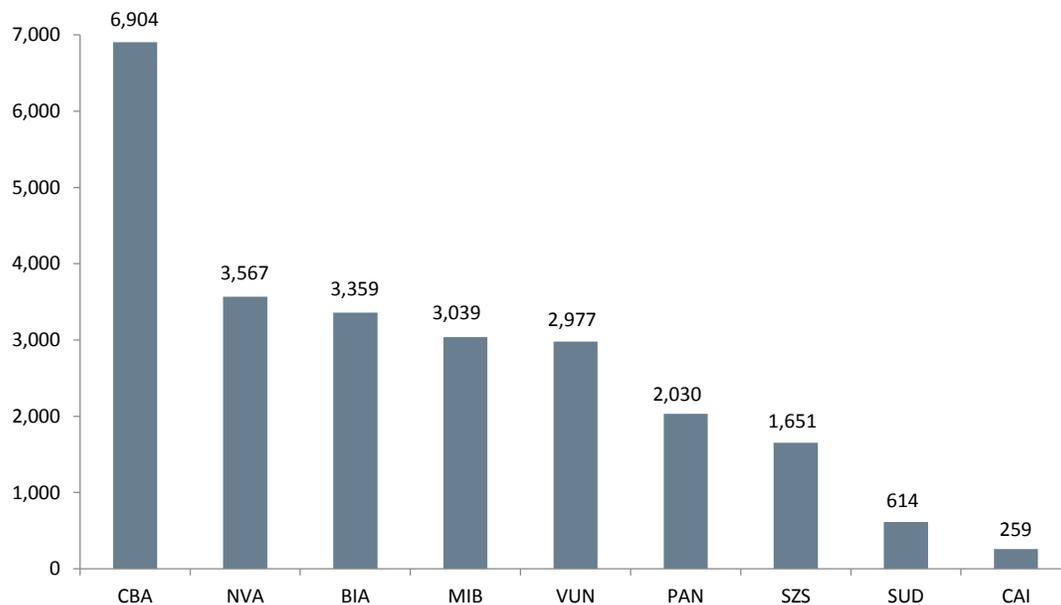
**Gráfico 28: Diversificación por tipo de instrumento de la cartera de clientes de las agencias de bolsa (en porcentajes)**



**Nota:** No incluye fondos de inversión, compañías de seguro, ni AFP

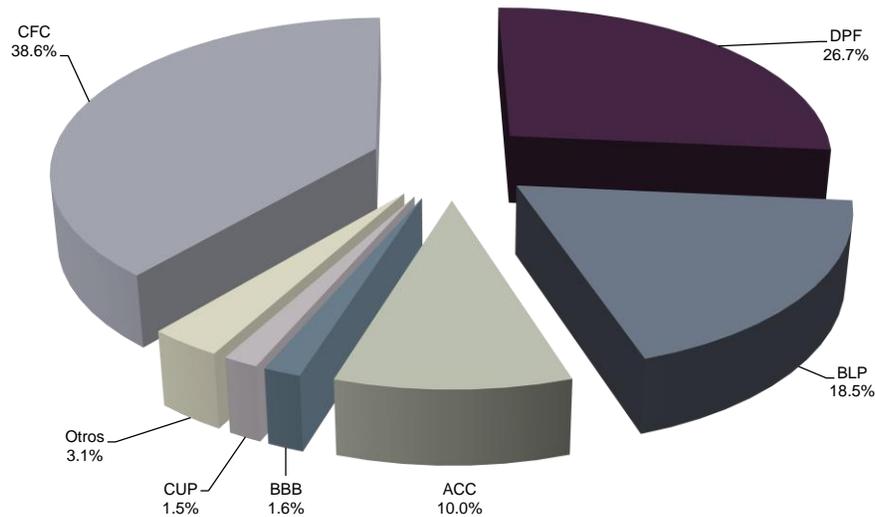
La entidad con la mayor cartera de clientes es Credibolsa S.A. (CBA) con una participación del 28% en el total de la cartera (6,904 MMBS), le siguen BNB Valores Agencia S.A. Agencia de Bolsa (NVA) y Bisa Agencia de Bolsa S.A. (BIA) con 3,567 MMBS y 3,359 MMBS, respectivamente (Gráfico 29). La cartera administrada por las tres entidades citadas corresponde al 57% del total de la cartera de clientes de las agencias de bolsa. El número de clientes activos al 31 de marzo de 2016 alcanzó a 528 y el mayor número de clientes se concentra en NVA con 167 clientes.

**Gráfico 29. Cartera de clientes según agencia de bolsa (en millones de bolivianos)**



Por su parte, la cartera propia de las agencias de bolsa fue de 140 MMBS y estuvo conformada principalmente por: cuotas de participación en fondos de inversión cerrados (39%), depósitos a plazo fijo (27%), bonos a largo plazo (8%) y acciones (10 %, Gráfico 30).

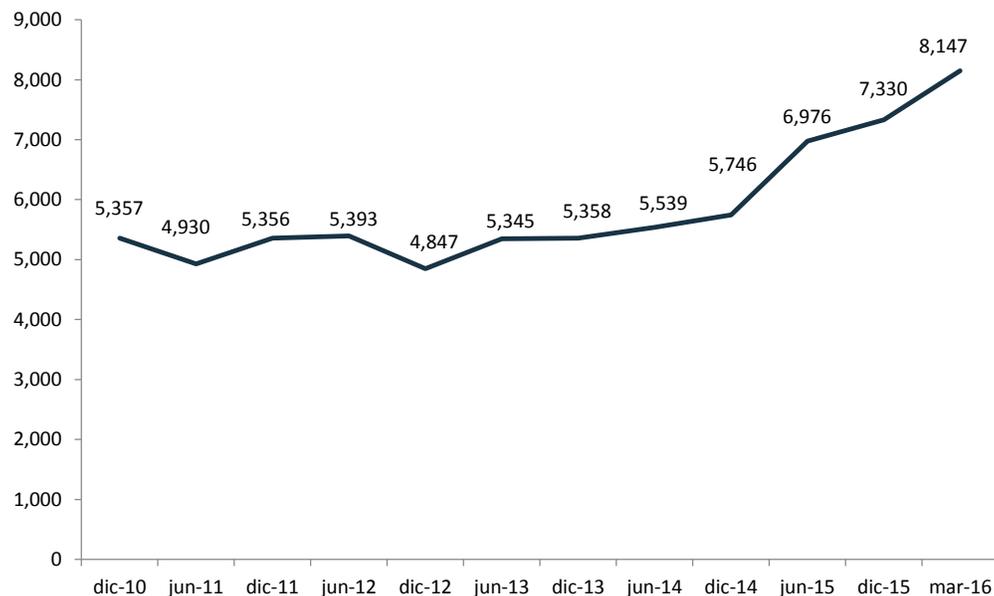
**Gráfico 30. Diversificación por tipo de instrumento de la cartera propia**  
(en porcentajes)



### Fondos de inversión

La cartera de los fondos de inversión abiertos alcanzó a 8,147 MMBS, con un incremento de 817 MMBS (11.1%) con relación al cierre de 2015 (Gráfico 31). La cartera de fondos de inversión abiertos está compuesta principalmente por DPF (50.3%), liquidez (17.7%), bonos a largo plazo (14.1%), bonos bancarios bursátiles (7 %) e inversiones en el extranjero (4%).

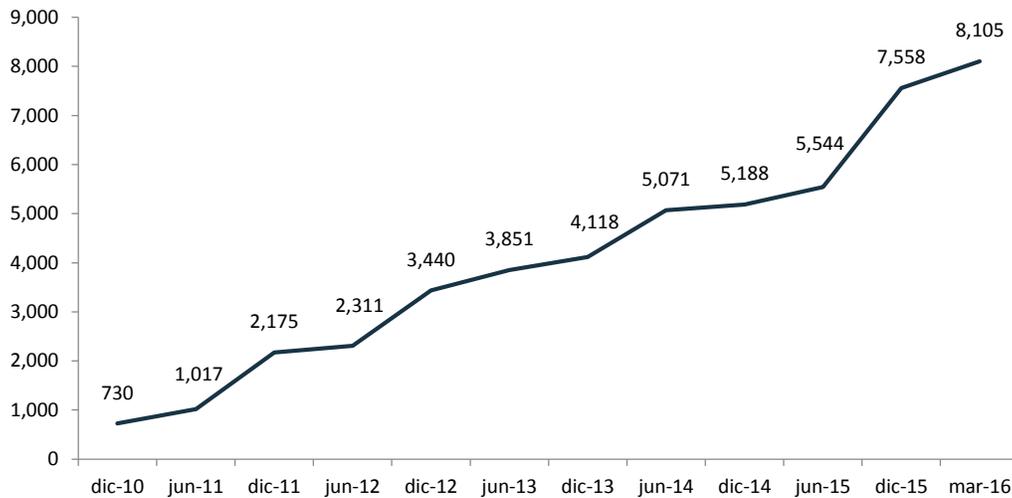
**Gráfico 31. Cartera bruta de fondos de inversión abiertos**  
(en millones de bolivianos)



La cartera de los fondos de inversión cerrados alcanzó a 8,105 MMBS (Gráfico 32) y se incrementó en 547 MMBS (7%) con relación a la gestión 2015. Está compuesta por 7,122 MMBS en fondos en bolivianos y 982 MMBS en dólares estadounidenses. La cartera de estos fondos se compuso principalmente de DPF (27.9%), valores de oferta privada (22.5%) y liquidez (19.8%).

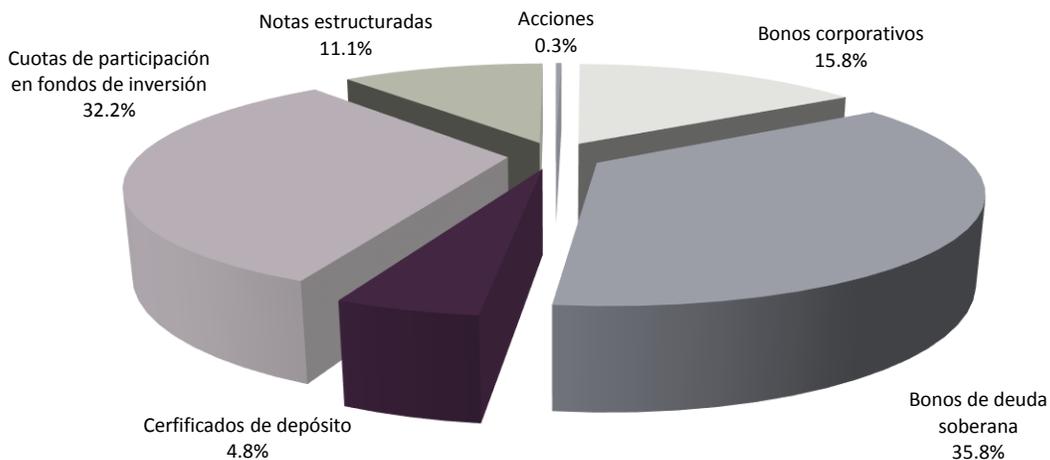
En las últimas gestiones se verifica una dinámica notable en los fondos de inversión cerrados. La cartera a marzo de 2016 representa 11.1 veces la cartera registrada en diciembre de 2010. Este importante crecimiento se explica, mayoritariamente, por la constitución de fondos de inversión cuyo objeto es el impulso a actividades del sector productivo, principalmente en lo relacionado a la agroindustria.

**Gráfico 32: Cartera bruta de fondos de inversión cerrados**  
(en millones de bolivianos)



Las inversiones en el extranjero de los fondos abiertos y cerrados alcanzaron a 1,385 MMBS y se encontraba diversificada principalmente en bonos soberanos (35.8%), cuotas de fondos de inversión (32.2%) y bonos corporativos (15.8%, Gráfico 33).

**Gráfico 33: Total inversiones en el extranjero de fondos de inversión abiertos y cerrados**  
(en porcentajes)



La cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión abiertos alcanzó a 326 MMBS, los cuales se encontraban distribuidos principalmente en bonos corporativos (48.9%), notas estructuradas (21.6%) y certificados de depósito (17.1%). En cambio, la cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión cerrados (1,059 MMBS) se distribuyó principalmente en bonos soberanos (44.9%) y cuotas de participación en fondos de inversión abiertos, mutuo o similares en el extranjero (40.6%).

El número de participantes en los fondos de inversión abiertos y cerrados al 31 de marzo de 2016 alcanzó a 70,899 (Gráfico 34), con un incremento de 1,585 participantes (equivalente a 2% de crecimiento) con respecto al registro de diciembre de 2015.

**Gráfico 34. Número de participantes de fondos de inversión abiertos y cerrados**



#### 4. Empresas de servicios financieros complementarios

La Ley de Servicios Financieros reconoce los siguientes tipos de empresas de servicios financieros complementarios:

- a) Empresas de arrendamiento financiero
- b) Empresas de factoraje
- c) Almacenes generales de depósito
- d) Cámaras de compensación y liquidación
- e) Burós de información
- f) Empresas transportadoras de material monetario y valores
- g) Empresas administradoras de tarjetas electrónicas
- h) Casas de cambio
- i) Empresas de servicios de pago móvil

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

Ocho tipos de empresas de servicios financieros complementarios operan bajo la regulación y supervisión de ASFI (Tabla 13), destacan el número de casas de cambio (147 a nivel nacional); el elevado número de casas de

cambio con respecto a los demás tipos de entidades se explica por la posibilidad legal que tienen las personas naturales para constituir este tipo de empresas. Al 31 de marzo operan 27 casas de cambio constituidas como personas jurídicas y 120 constituidas como empresas unipersonales.

**Tabla 13. Empresas de servicios financieros complementarios al 31 de marzo de 2016**

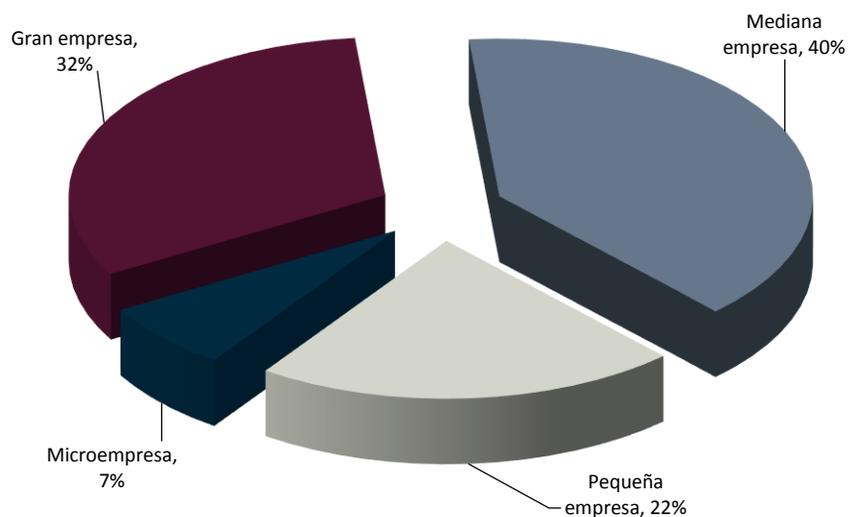
Tipo de entidad	Número de entidades
Empresas de arrendamiento financiero	3
Almacenes generales de depósito	2
Burós de información	2
Cámaras de compensación y liquidación	1
Empresas de servicio de pago móvil	1
Empresas de giro y remesas de dinero	7
Empresas de transporte de material monetario y valores	2
Casas de cambio	147
<b>Total</b>	<b>165</b>

#### 4.1 Empresas de arrendamiento financiero

Tres empresas de arrendamiento financiero realizan operaciones actualmente y mantienen una cartera de 569 MMBS. El 55% de la cartera corresponde a Bisa Leasing S.A., el 26% a BNB Leasing S.A. y el 18% a Fortaleza Leasing S.A.

Del total de la cartera destinada a empresas (555 MMBS), 40% corresponde a la mediana empresa, 32% a la gran empresa, 22% a la pequeña empresa y 7% a la microempresa (Gráfico 35).

**Gráfico 35. Empresas de arrendamiento financiero: composición de la cartera a empresas por tamaño de la unidad económica**

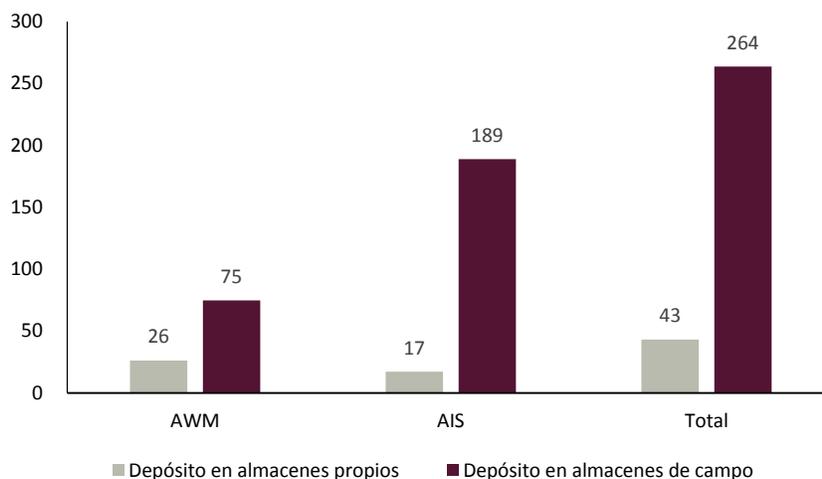


#### 4.2 Almacenes generales de depósito

Dos entidades con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI están facultadas para realizar las operaciones y servicios previstas en la Ley de Servicios Financieros (Warrant Mercantil Santa Cruz S.A. y Almacenes Internacionales S.A.).

Las entidades citadas mantienen mercadería almacenada por un valor de 307 MMBS (67% corresponde a Almacenes Internacionales S.A. y 33% a Warrant Mercantil Santa Cruz S.A.). Del total de mercadería almacenada 86% se encuentra en almacenes de campo y el 14% en almacenes propios (Gráfico 36).

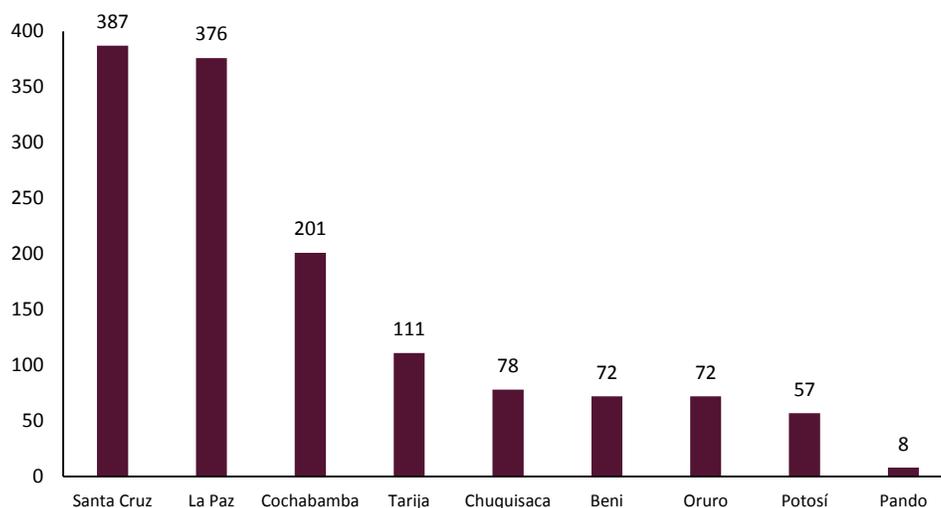
**Gráfico 36. Almacenes generales de depósito: distribución de la mercadería según lugar de almacenamiento**



#### 4.3 Empresas de servicios de pago móvil

Una empresa de servicio de pago móvil realiza operaciones en el territorio nacional (E-Fectivo ESPM S.A.), cuenta con 1,362 puntos de atención y está presente en los nueve departamentos del país (Gráfico 37). Las operaciones que mantiene están relacionadas principalmente con el servicio de billetera móvil.

**Gráfico 37. Empresas de servicios de pago móvil: número de puntos de atención por departamento**



## 5. Defensa del consumidor financiero

La defensa del consumidor financiero, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, es uno de los aspectos centrales en el trabajo que desarrolla ASFI.

A través de la presentación de reclamos en primera instancia (en los puntos de reclamo o a través de ASFI), los consumidores financieros dan a conocer su inconformidad ante un determinado hecho ocurrido producto de su relacionamiento con las entidades financieras. De esta manera se inicia un proceso que, de acuerdo con la normativa vigente, debe concluir con una respuesta de carácter oficial por parte de las entidades financieras.

En los primeros tres meses de 2016 se recibieron 9,694 reclamos, correspondiendo el 94% del total a los bancos múltiples y el restante 6% en otros tipos de entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios (Tabla 14). El mayor número de reclamos presentados en los bancos múltiples está en directa correlación con la cantidad de operaciones que realizan.

**Tabla 14: Reclamos recibidos en primera instancia por tipo de entidad**

Tipo de entidad	ene-16	feb-16	mar-16	Total	en %
Bancos múltiples	3,071	2,847	3,199	9,117	94.0%
Bancos PYME	41	21	40	102	1.1%
Entidades financieras de vivienda	4	5	6	15	0.2%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	82	53	77	212	2.2%
Burós de información	80	110	45	235	2.4%
Empresas de servicios de pago móvil	6	1	6	13	0.1%
<b>Total</b>	<b>3,284</b>	<b>3,037</b>	<b>3,373</b>	<b>9,694</b>	<b>100.0%</b>

Según tipología (Tabla 15), el 75% de los reclamos se concentra en tarjetas de débito (51.7%), atención al cliente/usuario (15.7%) y banca por internet (7.8%).

**Tabla 15: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología**

Tipología	ene-16	feb-16	mar-16	Total	en %
Tarjeta de débito	1,733	1,571	1,704	5,008	51.7%
Atención al cliente/usuario	470	449	604	1,523	15.7%
Banca por internet	286	235	238	759	7.8%
Tarjeta de crédito	228	191	189	608	6.3%
Créditos	164	177	223	564	5.8%
Caja de ahorro	145	138	241	524	5.4%
Burós de información	83	113	47	243	2.5%
Comisiones y cobros	82	97	0	179	1.8%
Cuenta corriente	23	25	32	80	0.8%
Otros	70	41	95	206	2.1%
<b>Total</b>	<b>3,284</b>	<b>3,037</b>	<b>3,373</b>	<b>9,694</b>	<b>100.0%</b>

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

En el primer trimestre de la gestión se recibieron 143 reclamos en segunda instancia correspondiendo el 85% entre bancos múltiples y PYME (Tabla 16).

**Tabla 16: Reclamos recibidos en segunda instancia por tipo de entidad**

Tipo de entidad	ene-16	feb-16	mar-16	Total	en %
Bancos múltiples	22	43	38	103	72.0%
Bancos PYME	8	7	4	19	13.3%
Entidades financieras de vivienda	1	3	4	8	5.6%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	1	2	1	4	2.8%
Empresas de arrendamiento financiero	0	1	0	1	0.7%
Cooperativas de ahorro y crédito societarias	0	1	0	1	0.7%
Instituciones financieras de desarrollo	3	2	1	6	4.2%
Empresas de giro y remesas de dinero	0	1	0	1	0.7%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>143</b>	<b>100.0%</b>

Por tipología (Tabla 17), el 64.3% de los reclamos en segunda instancia se concentraron en créditos (50.3%) y atención al cliente/usuario (14%).

**Tabla 17: Reclamos recibidos en segunda instancia según tipología**

Tipología	ene-16	feb-16	mar-16	Total	en %
Créditos	18	27	27	72	50.3%
Atención al cliente/usuario	3	10	7	20	14.0%
Caja de ahorro	2	5	5	12	8.4%
Central de información crediticia	3	7	1	11	7.7%
Tarjeta de débito	3	3	3	9	6.3%
Depósitos a plazo fijo	1	2	2	5	3.5%
Tarjeta de crédito	2	2	1	5	3.5%
Cuenta corriente	0	2	2	4	2.8%
Órdenes de retenciones y suspensiones	2	0	0	2	1.4%
Boleta de garantía	0	1	0	1	0.7%
Crédito productivo	1	0	0	1	0.7%
Giros y remesas	0	1	0	1	0.7%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>60</b>	<b>48</b>	<b>143</b>	<b>100.0%</b>

## 6. Consideraciones finales

Al cierre del primer trimestre de 2016, se mantiene el comportamiento favorable de las principales variables del sistema financiero registrado en las últimas gestiones: en el sistema de intermediación financiera, la cartera de créditos y los depósitos del público se mantuvieron en niveles expectables, acompañados por niveles de liquidez, cobertura y solvencia patrimonial adecuados; en el mercado de valores, se registró una dinámica importante, destacándose la autorización de emisiones de bonos en moneda nacional, en dólares estadounidenses y pagarés bursátiles por montos relevantes. Por su parte, las empresas de servicios financieros complementarios presentaron un desempeño favorable y contribuyeron positivamente al funcionamiento adecuado del sistema financiero.

Por otra parte, es importante destacar el trabajo permanente que desarrolla ASFI en defensa del consumidor financiero; en este ámbito, destaca la canalización de la atención oportuna y transparente de los reclamos presentados por las personas en su relacionamiento con las entidades financieras.