

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

### 1. Contexto general

En la gestión 2017 la dinámica de la actividad económica mundial continuó con el repunte observado el año anterior, estimándose que el Producto Interno Bruto (PIB) mundial creció en alrededor del 3,7%, superior en 0,5% a la cifra registrada en 2016; el crecimiento fue impulsado principalmente por el desempeño de las economías de Europa y Asia. En este contexto y considerando el impacto previsto de los cambios en la política tributaria de los Estados Unidos, las previsiones de crecimiento para 2018 se situaron en 3,9%.<sup>1</sup>

En las economías avanzadas el crecimiento económico para 2017 se ubicó en 2,3%, explicado por el aumento en los niveles de inversión y el fortalecimiento de la demanda externa. Si bien este comportamiento fue generalizado en las principales economías, la mejora fue más notoria en la Zona del Euro donde Alemania, Francia, Italia y España experimentaron un crecimiento de 2,5%, 1,8%, 1,6% y 3,6%, respectivamente. Estados Unidos, el Reino Unido y Japón lograron un crecimiento de 2,3%, 1,7% y 1,8%, respectivamente.<sup>2</sup>

Por su parte, las economías emergentes y en desarrollo mantuvieron el comportamiento observado en las gestiones anteriores registrando un nivel de crecimiento conjunto de alrededor del 4,7% y superior en 0,3 puntos porcentuales al valor registrado en la gestión 2016. La cifra citada es, en parte, reflejo de la actividad permanente de los productores de materias primas (gran parte de los países emergentes experimentaron mejoras de sus exportaciones), así como del crecimiento sostenido de las importaciones de estos productos. Rusia pasó de una contracción económica de 0,2% en 2016 a una expansión de 1,8% en 2017, en tanto que China e India lograron 6,8% y 6,7% de crecimiento,<sup>3</sup> respectivamente.

En América Latina y el Caribe, las condiciones entre 2016 y 2017 mejoraron visiblemente, pues, como región, se transitó de una tasa de crecimiento negativa de -0,7% a una positiva de 1,3%. En el caso de los países del Caribe la recuperación experimentada fue inferior a la prevista a inicios de gestión debido a los efectos del paso de dos huracanes devastadores en el mes de septiembre. El incremento del nivel de actividad económica en la región fue respaldado principalmente por el consumo privado y en menor medida por las exportaciones netas.<sup>4</sup> En este contexto, Brasil revirtió la contracción experimentada en 2016 (-3,5% de tasa de crecimiento) a una expansión de 1,1%; para México la estimación de crecimiento de su economía en 2017 se ubicó en 2%, inferior en 0,9% respecto al valor alcanzado en la gestión anterior, aspecto que se relaciona con la disminución en el nivel de inversiones, producto de la incertidumbre generada por el rumbo del Tratado de Libre Comercio de América del Norte considerando la política adoptada por el nuevo gobierno estadounidense.

En el ámbito nacional, la estimación del crecimiento del PIB en la gestión 2017, efectuada por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, se situó en 4,2%, superior al desempeño promedio de la Latinoamérica

<sup>1</sup> FMI, *Perspectivas de la Economía Mundial* (enero 2018)

<sup>2</sup> Idem

<sup>3</sup> Idem

<sup>4</sup> Banco Mundial, *Global Economic Prospects* (enero 2018)

(1,3%) y fue nuevamente la mayor en América del Sur. Los sectores económicos más dinámicos fueron el agropecuario, alimentos, bebidas y tabaco, construcción, transporte y comunicación y comercio, con tasas de crecimiento de 7,8%, 5,8%, 5,6%, 5,4% y 5,2%,<sup>5</sup> respectivamente.

Al cierre de la gestión 2017, la inflación registró una variación acumulada de 2,71%,<sup>6</sup> inferior al 4% registrado en la gestión 2016. Esta tasa fue una de las más bajas en la región. El tipo de cambio frente al dólar estadounidense se mantuvo sin variaciones.

Las reservas internacionales netas registraron un saldo de USD10.261 millones al 31 de diciembre de 2017, cifra superior en 3,6% a la registrada en similar período de la anterior gestión (USD10.081 millones).<sup>7</sup> En términos del PIB, los niveles de reservas internacionales equivalen aproximadamente a un 27%, cifra superior a la que registran la mayoría de los países de la región.

En el contexto descrito, las operaciones desarrolladas en el ámbito de la intermediación financiera y de valores, continuaron con un desempeño estable, observándose una recuperación continua de los depósitos así como también un aumento en la cantidad de los participantes en el mercado de valores.

## 2. Sistema de intermediación financiera

El sistema de intermediación financiera se conformó por 61 entidades a diciembre de 2017, cuyos activos totales sumaron Bs224.657 millones. Los Bancos Múltiples (BMU)<sup>8</sup> mantienen 77,4% de los activos con Bs173.862 millones, el banco público (BPU)<sup>9</sup> 11,7% con Bs26.257 millones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito abiertas (CAC) 3,6% con Bs8.097 millones, los Bancos PYME (BPY) 2% con Bs4.568 millones, las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)<sup>10</sup> 2% con Bs4.475 millones, las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 1,7% con Bs3.847 millones y el Banco de Desarrollo Productivo (BDP)<sup>11</sup> 1,6% con Bs3.551 millones (Tabla 1).

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

Tipo de entidad	Número de entidades		Activos (en millones de bolivianos)	
	dic-16	dic-17	dic-16	dic-17
BMU	13	13	150.653	173.862
BPY	3	2	9.664	4.568
CAC	28	30	7.463	8.097
EFV	7	6	3.510	3.847
IFD	7	8	4.033	4.475
BPU	1	1	22.361	26.257
BDP	1	1	2.802	3.551
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>61</b>	<b>200.488</b>	<b>224.657</b>

Entre diciembre 2016 y diciembre 2017, los activos del sistema de intermediación financiera crecieron en Bs24.169 millones (12,1% de incremento). El mayor aumento se registró en los BMU (Bs23.208 millones).

### 2.1 Depósitos del público

Los depósitos del público alcanzaron a Bs162.652 millones al 31 de diciembre de 2017, correspondiendo en un 81,4% a los BMU, 10% al BPU, 3,7% a las CAC abiertas, 2,1% a los BPY, 1,7% a las EFV y 1,1% al BDP. La

<sup>5</sup> Ministerio de Comunicación del Estado Plurinacional de Bolivia, Mensaje presidencial – informe 12 años de gestión (enero 2018)

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

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

<sup>8</sup> No incluye al banco público Unión S.A.

<sup>9</sup> Banco público Unión S.A.

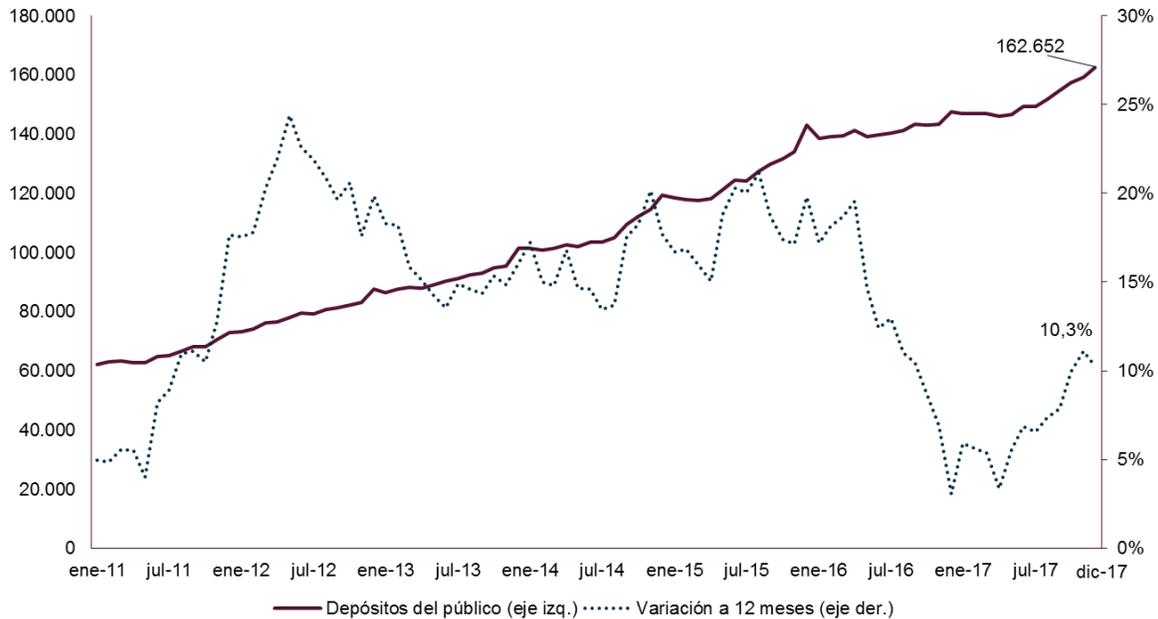
<sup>10</sup> Para el análisis se incluye a las IFD Cidre, Fubode, Crecer, Diaconía, Idepro, Impro y Fondecó con licencia de funcionamiento. En el marco de la normativa vigente, estas entidades solo podrán efectuar la captación de depósitos previa autorización.

<sup>11</sup> Banco de desarrollo productivo S.A.M.

tasa de crecimiento de los depósitos del público se situó en 10,3%, superior a la gestión 2016 (3,1%). Los depósitos del público registraron un incremento de Bs15.142 millones con respecto a la gestión 2016, principalmente por un aumento en los Depósitos a Plazo Fijo (DPF).

Durante la gestión 2017 se observó una recuperación gradual de la tasa de crecimiento de los depósitos del público. A diciembre de 2017 los depósitos representaron 2,2 veces el nivel registrados en similar período en la gestión 2011 (Gráfico 1).

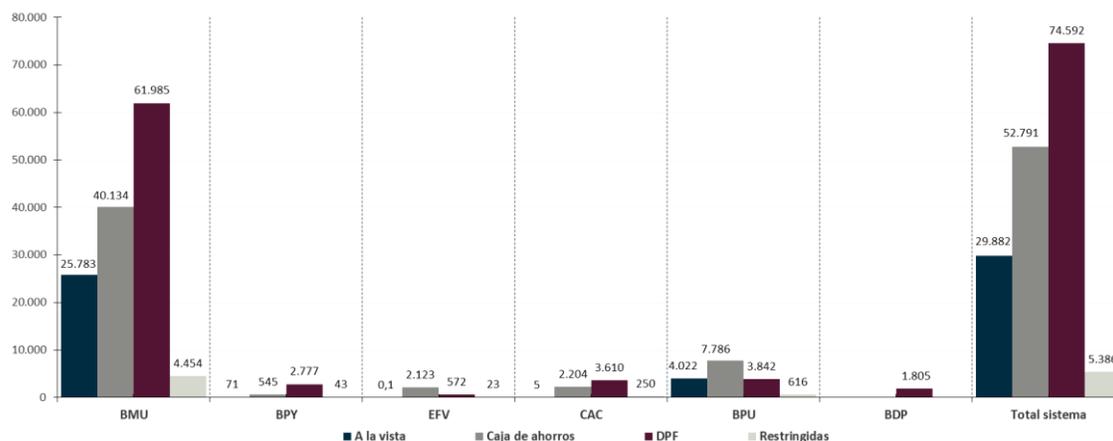
**Gráfico 1. Depósitos del público y variación a 12 meses (\*)**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



(\*) A partir de diciembre de 2015 se incluye información del BDP.

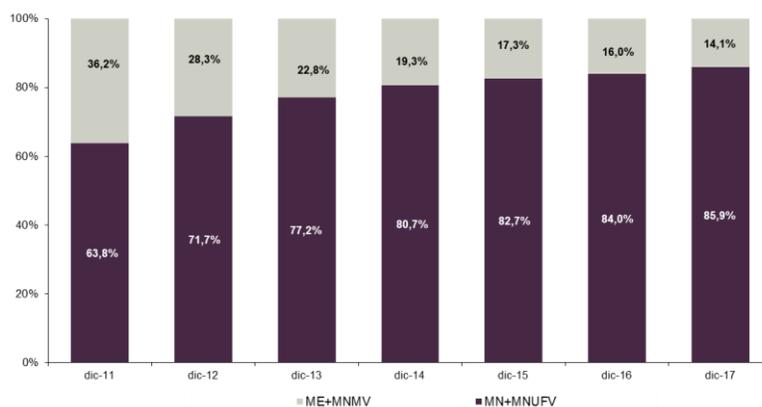
Según modalidad, el 45,9% de los depósitos se concentra en DPF sumando Bs74.592 millones, el 32,5% en caja de ahorros (Bs52.791 millones), el 18,4% en depósitos a la vista (Bs29.882 millones) y 3,3% en depósitos restringidos (Bs5.386 millones, Gráfico 2). Por tipo de entidad, los depósitos de los BMU tienen una estructura algo más diversificada: DPF 46,8%, depósitos en caja de ahorros 30,3% y depósitos a la vista 19,5%; los BPY, en cambio, tienen una estructura de depósitos que se apoya principalmente en DPF (80,8%) y caja de ahorros (15,8%); en las EFV y CAC, consistente con las características en estos grupos de entidades, los depósitos se concentran principalmente en caja de ahorros (78,1%) y DPF (59,5%), respectivamente; en el BPU el 47,9% corresponden a caja de ahorros, 24,7% a DPF y 23,6% depósitos a la vista y en el BDP el 100% de los depósitos son DPF.

**Gráfico 2. Depósitos por modalidad y tipo de entidad**  
(en millones de bolivianos)



Al 31 de diciembre de 2017, los depósitos del público en moneda nacional y MNUFV alcanzaron a Bs139.762 millones (85,9% del total) y los depósitos en ME y MNMV a Bs22.891 millones (14,1% del total). Durante la gestión 2017 la participación de la moneda nacional continuó en ascenso, logrando superar lo observado en la gestión 2016 (84%).

**Gráfico 3. Depósitos del público según denominación monetaria (\*)**  
(en porcentajes)

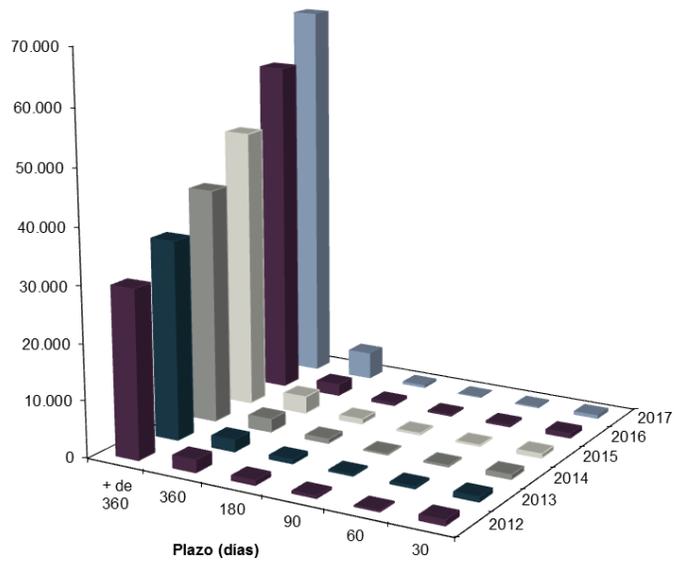


(\*) A partir de diciembre de 2015 se incluye información del BDP.

El período de permanencia promedio de los DPF fue de 935 días. Los DPF contratados con plazos iguales o mayores a 360 días representaron 91,2% del total (Gráfico 4), cifra muy superior a la registrada en la gestión 2006 (alrededor del 70%). Del total de DPF con plazo mayor o igual a un año, 96,3% correspondió a 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, principalmente en bolivianos, que son empleados principalmente en la colocación de créditos a las empresas y los hogares.

**Gráfico 4. DPF según plazos**  
(en millones de bolivianos)

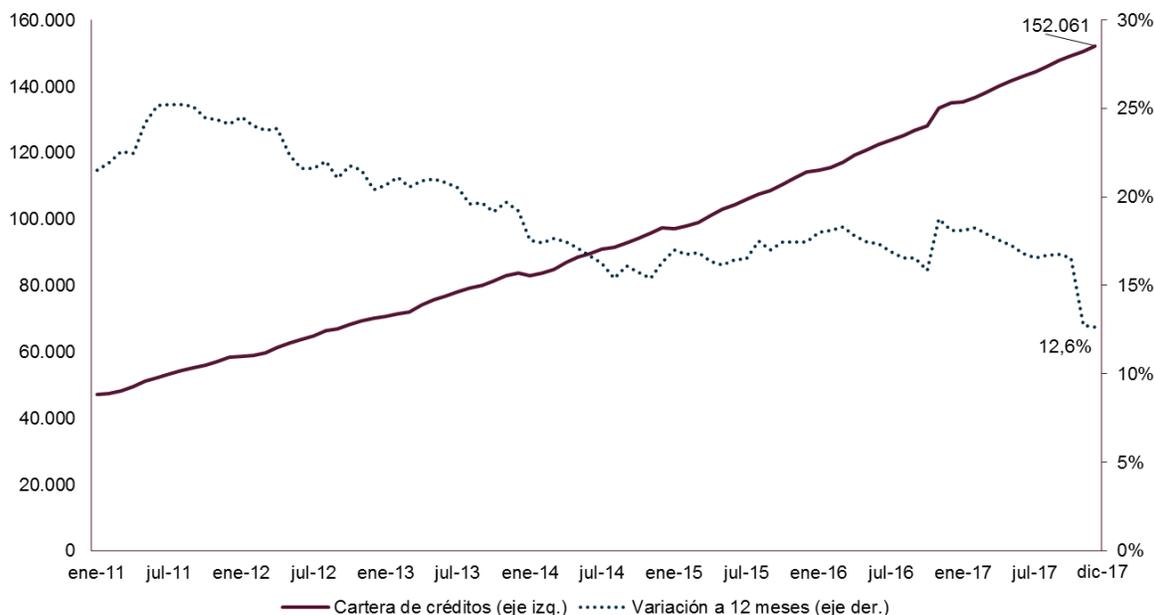


## 2.2 Cartera de créditos

La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera sumó Bs152.061 millones, correspondiendo 78,9% a los BMU, 9,7% al BPU, 4% a las CAC, 2,7% a las IFD, 2,5% a los BPY, 1,8% a las EFV y 0,3%<sup>12</sup> al BDP. El crecimiento a 12 meses, se situó en 12,6% (Gráfico 5) y fue inferior al registrado en la gestión anterior (18,1%). Durante los últimos 5 años las colocaciones mantuvieron una notoria dinámica de crecimiento, representando el saldo a diciembre de 2017 aproximadamente 2,6 veces el saldo registrado en la gestión 2011.

<sup>12</sup> Corresponde a la cartera de primer piso.

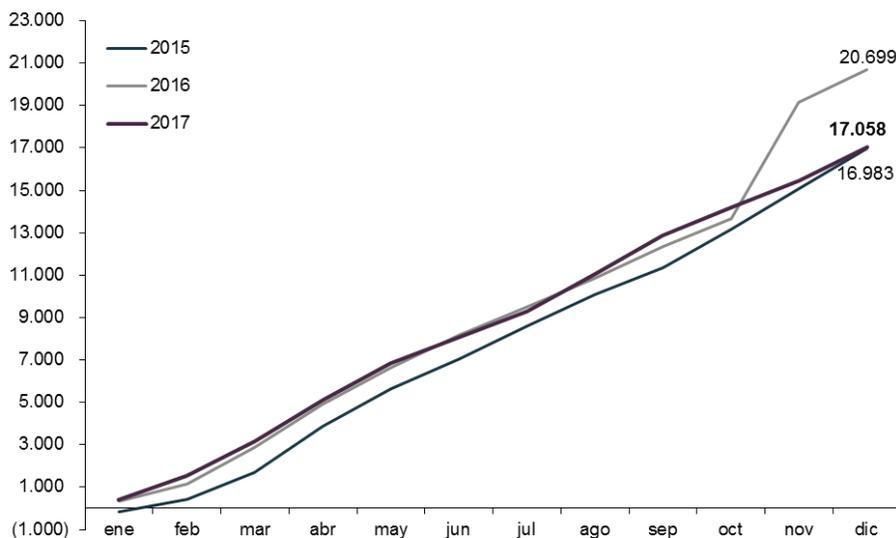
**Gráfico 5. Evolución de la cartera de créditos y variación a 12 meses (\*)**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



(\*) A partir de junio de 2015 incluye información del BDP y a partir de noviembre de 2016 incluye información de las IFD.

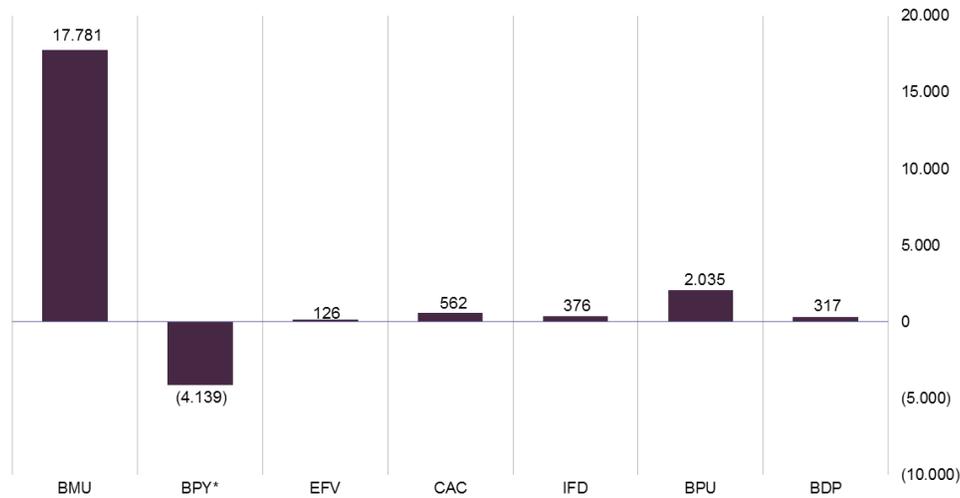
La cartera de créditos se incrementó en Bs17.058 millones al 31 de diciembre de 2017, cifra inferior a la registrada en la gestión 2016 (Bs20.699 millones, Gráfico 6); el crecimiento de la gestión 2016 fue impulsada principalmente por la incorporación de las instituciones financieras de desarrollo a partir del mes de noviembre.

**Gráfico 6. Variación acumulada de la cartera de créditos**  
(en millones de bolivianos)



Las colocaciones fueron más dinámicas en los BMU y en el BPU (Gráfico 7). La disminución observada en los BPY se explica por la revocatoria de licencia de funcionamiento del Banco PYME Los Andes Procredit S.A. como efecto de su fusión por absorción con el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

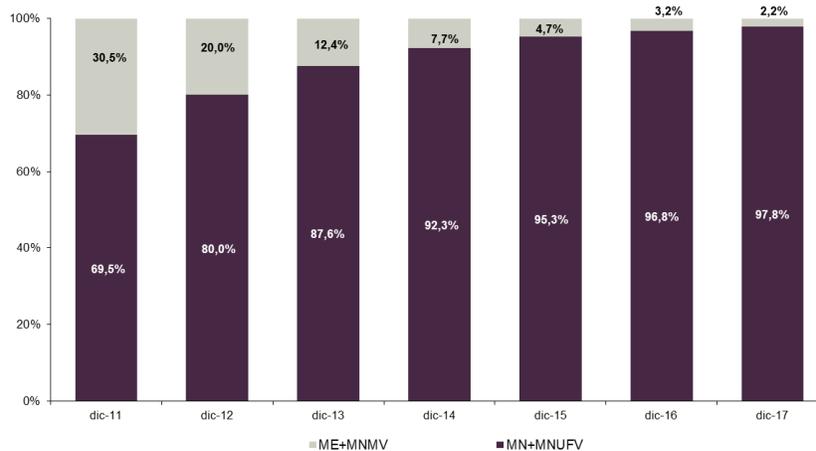
**Gráfico 7. Variación acumulada de la cartera por tipo de entidad, dic/16 – dic/17**  
(en millones de bolivianos)



(\*) El 31.01.17 se revocó la licencia de funcionamiento del banco PYME Los Andes Procredit S.A. como efecto de la fusión por absorción con el Banco Mercantil Santa Cruz S.A.

El saldo de la cartera de créditos en moneda nacional y MNUFV representó el 97,8% del total, superior en un punto porcentual a la participación registrada en diciembre de 2016. La participación de saldos de cartera en moneda nacional y MNUFV con respecto al total se profundizó en los últimos años, aspecto que se explica por las políticas adoptadas para fortalecer el uso de la moneda nacional (Gráfico 8).

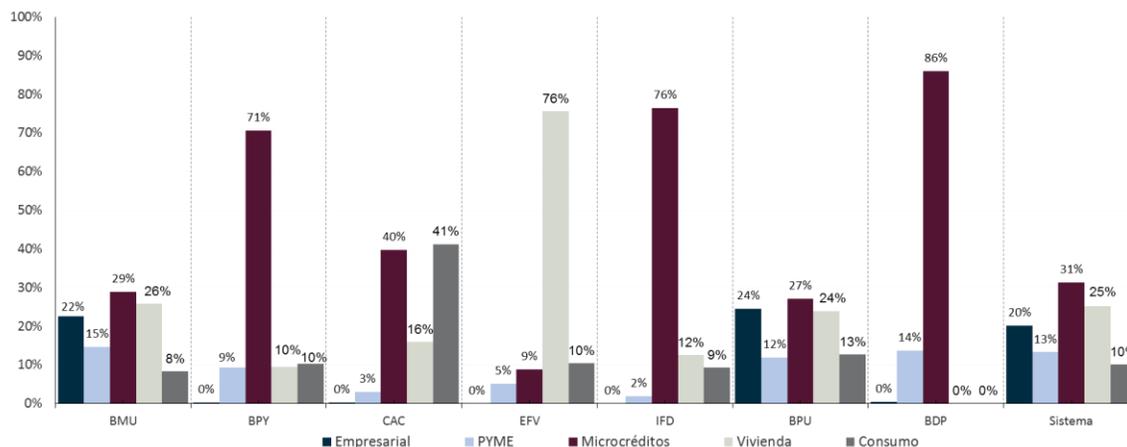
**Gráfico 8. Cartera de créditos según denominación monetaria**  
(en porcentajes)



Según tipo de crédito, la cartera total del sistema de intermediación financiera se distribuyó de la siguiente manera: microcréditos con Bs47.581 millones (31%), vivienda con Bs38.317 millones (25%), empresarial con

Bs30.615 millones (20%), PYME con Bs20.189 millones (13%) y consumo con Bs15.359 millones (10%) (Gráfico 9).

**Gráfico 9. Composición de la cartera por tipo de crédito**  
(en porcentajes)



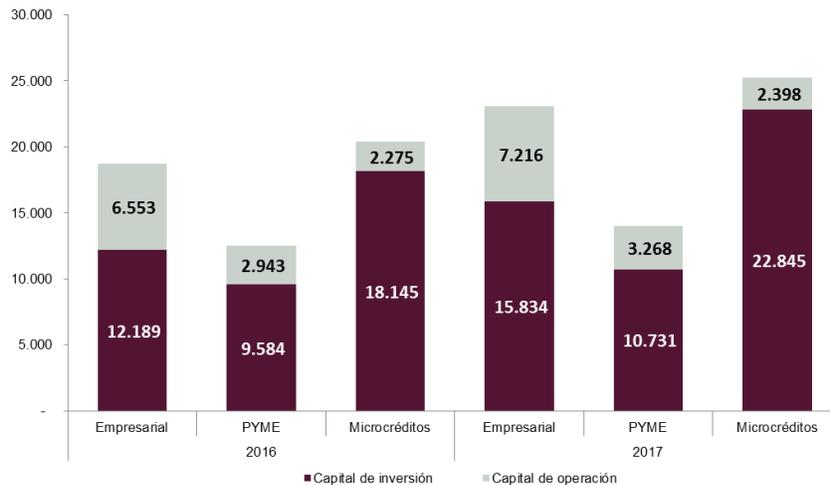
### **Cartera al sector productivo<sup>13</sup>**

La cartera de créditos a las empresas (gran empresa, PYME y microempresa) que se destina al sector productivo sumó Bs62.292 millones, equivalente al 41% del total de la cartera.

Las empresas clasificadas como gran empresa, PYME y microempresa demandan financiamiento para capital de inversión en mayor proporción (69%, 77% y 90%, 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 10).

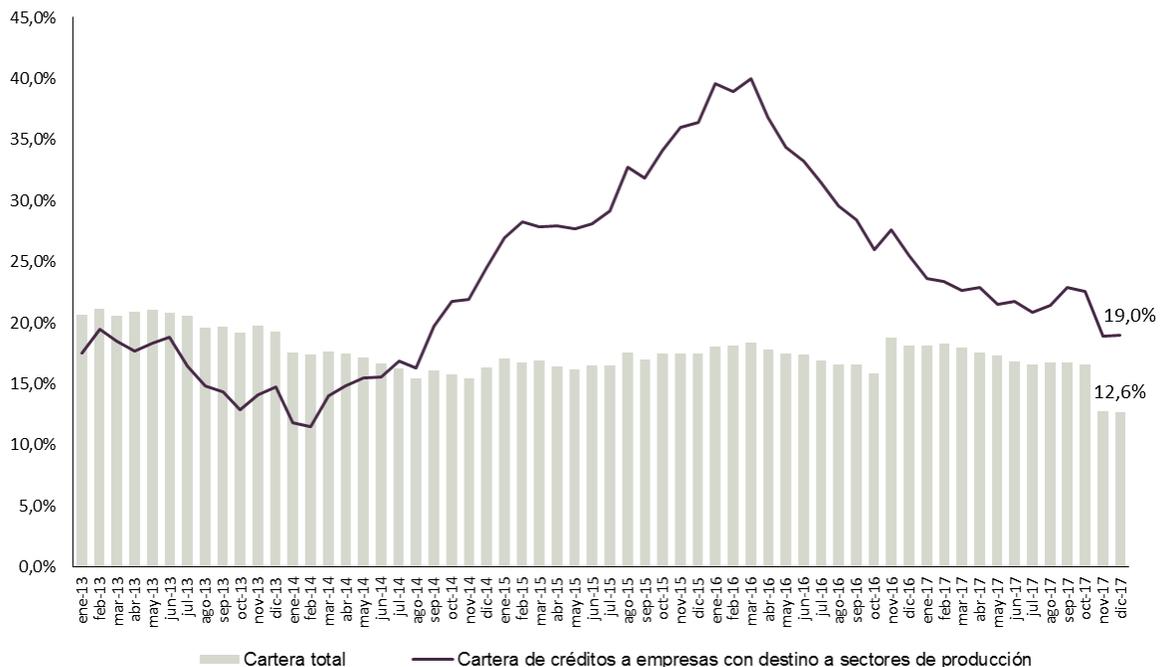
<sup>13</sup> De acuerdo con la normativa vigente, se considera como crédito al sector productivo aquellos créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME cuyo destino corresponde a las categorías de agricultura y ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo crudo y gas natural, minerales 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 (hasta noviembre de 2016 se considera el sector económico de la actividad del deudor y a partir de diciembre 2016 la actividad económica de destino del crédito, en ambos casos para capital de inversión) y a la producción intelectual.

**Gráfico 10. Cartera al sector productivo por objeto de crédito**  
(en millones de bolivianos)



Lo establecido en las disposiciones de carácter legal y normativo con respecto a la canalización de recursos a los sectores productivos tuvo un impacto notorio en la dinámica de crecimiento de esta cartera: a partir de agosto de 2014 la cartera otorgada a sectores productivos creció a tasas superiores a las de la cartera total. Al 31 de diciembre de 2017, la variación a 12 meses de la cartera empresarial, PYME y microcrédito destinada a sectores de producción repuntó y fue superior a aquella observada para la cartera total (Gráfico 11).

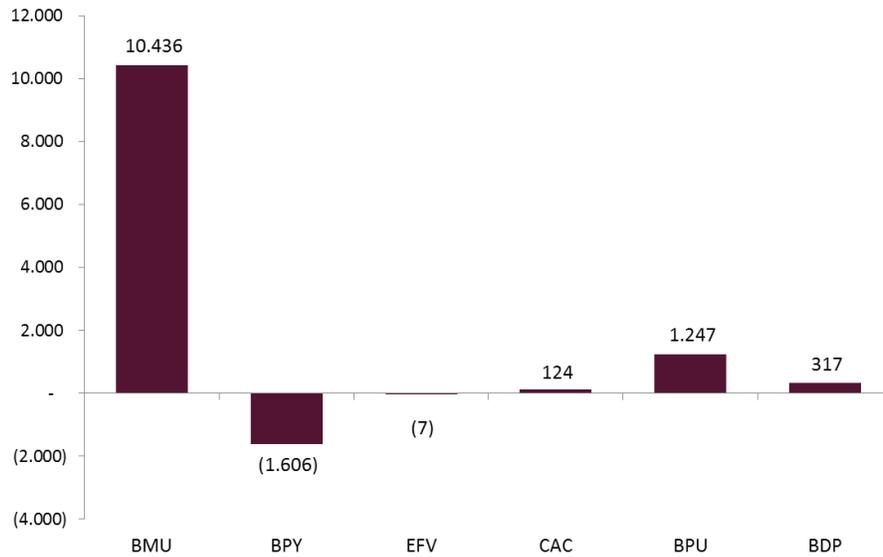
**Gráfico 11. Variación a 12 meses de la cartera total y la cartera destinada a sectores de producción**  
(en porcentajes)



La cartera destinada al sector productivo (incluyendo a los sectores de turismo y producción intelectual), se incrementó en Bs10.604 millones con respecto a diciembre de 2016, explicada principalmente por aumentos

de la cartera de los BMU con Bs10.436 millones y del BPU con Bs1.247 millones (Gráfico 12). El comportamiento observado es consistente con la dinámica que las entidades bancarias deben mantener considerando los niveles mínimos de cartera que deben alcanzar.

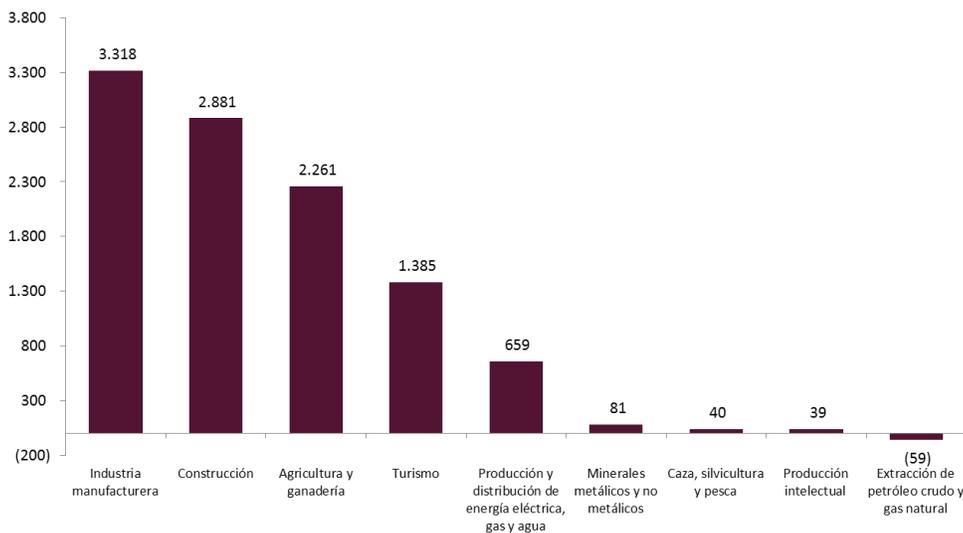
**Gráfico 12. Variación acumulada de la cartera al sector productivo, dic/16 – dic/17**  
(en millones de bolivianos)



Con relación a los sectores económicos a los cuales se destina el financiamiento, los principales fueron la industria manufacturera (38,1%), la construcción (24,8%) y la agricultura y ganadería (24,5%).

Al 31 de diciembre de 2017, destacaron los incrementos de cartera al sector de la industria manufacturera con Bs3.318 millones, la construcción con Bs2.881 millones, la agricultura y ganadería con Bs2.261 millones y turismo con Bs1.385 millones (Gráfico 13).

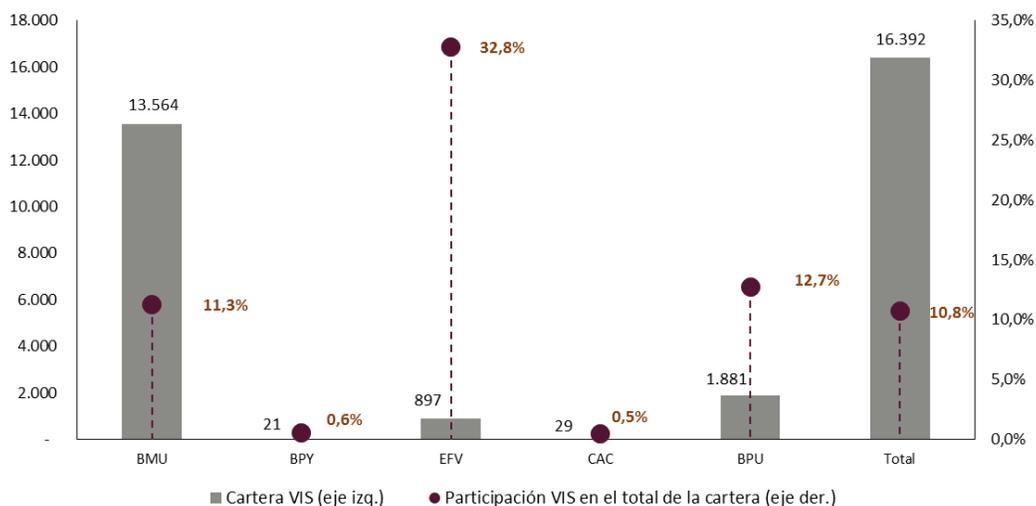
**Gráfico 13. Variación de la cartera al sector productivo por sector económico, dic/16 – dic/17**  
(en millones de bolivianos)



### Créditos de vivienda de interés social

La cartera de créditos de vivienda de interés social (entre operaciones nuevas y renegociadas) alcanzó a Bs16.392 millones, que representa aproximadamente 10,8% de la cartera total y benefició a 53.130 familias. Los BMU mantienen el 82,7% de la cartera (Bs13.564 millones), el BPU el 11,5% (Bs1.881 millones), las EFV el 5,5% (Bs897 millones), las CAC el 0,2% (Bs29 millones) y los BPY el 0,1% (Bs21 millones). 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 32,8 % de su cartera total (Gráfico 14).

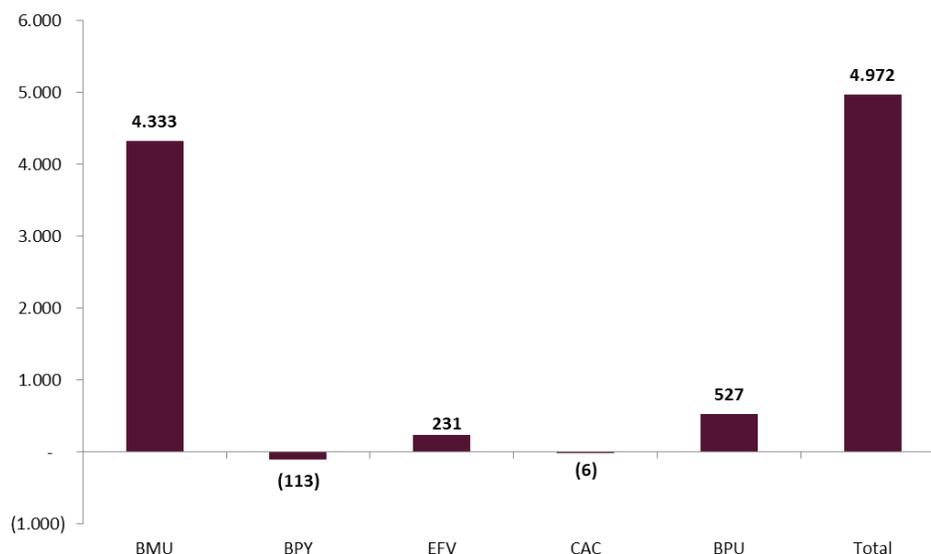
**Gráfico 14. Cartera de vivienda de interés social por tipo de entidad y participación en su cartera total**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



De manera análoga al comportamiento de los créditos al sector productivo, es notorio el dinamismo 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. Con respecto a la gestión 2016 la cartera de vivienda de interés social se incrementó en Bs4.972 millones (44%); en la dinámica señalada incidieron principalmente los BMU<sup>14</sup> (Gráfico 15).

<sup>14</sup> Este incremento incluye la compra de cartera de La Paz Entidad Financiera de Vivienda por parte del Banco Mercantil Santa Cruz, resultado del proceso de intervención ocurrido en mayo de 2016.

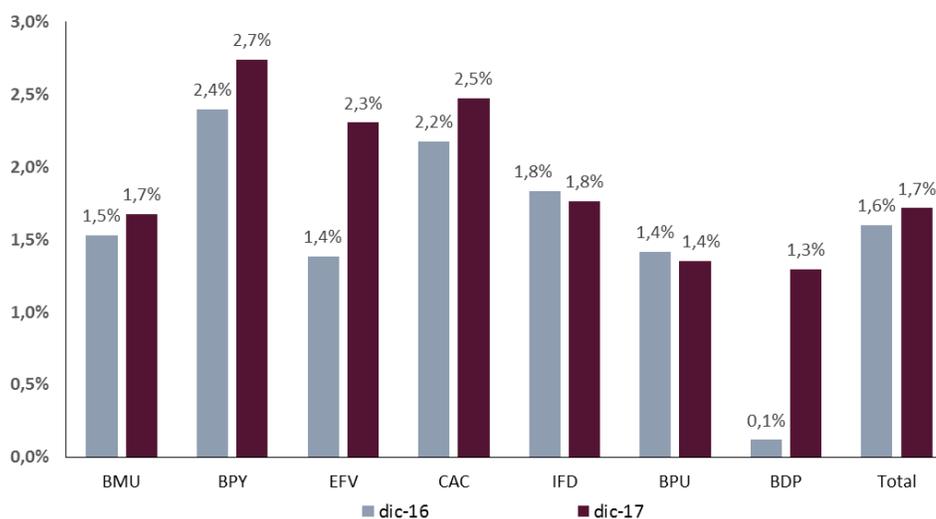
**Gráfico 15. Variación acumulada de los créditos de vivienda de interés social, dic/16-dic/17**  
(en millones de bolivianos)



### Mora y provisiones

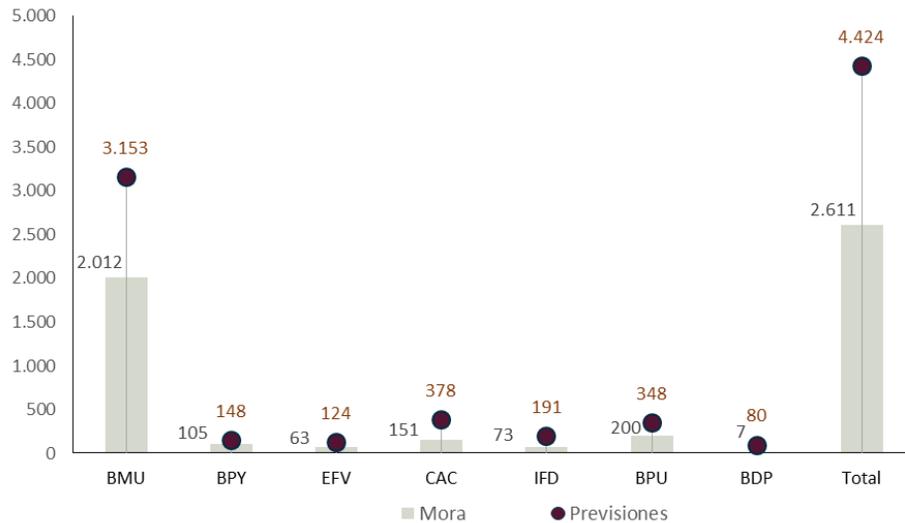
La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera alcanzó a Bs2.611 millones y representó el 1,7% de la cartera total, levemente superior al nivel observado en diciembre de 2016 (1,6%). El índice de mora de los BMU fue de 1,7%, 1,4% del BPU, 2,7% en los BPY, 2,3% en las EFV, 2,5% en las CAC, 1,8% en las IFD y 1,3% en el BDP (Gráfico 16). Por tipo de crédito, los índices de mora fueron los siguientes: empresarial 0,3%, PYME 2,9%, microcréditos 2,2%, vivienda 1,4% y consumo 2,2%. Los niveles de mora continúan en niveles bajos y la mora en los créditos PYME, que ascendió a Bs587 millones, se concentró en los sectores de comercio (24,9%), construcción (21,5%) y en la industria manufacturera (17,7%) con índices de mora de 3,6%, 3,5% y 3,6%, respectivamente.

**Gráfico 16. Índice de mora por tipo de entidad**  
(en porcentajes)



Las provisiones constituidas, entre específicas y genéricas, alcanzaron a Bs4.424 millones y representaron 1,7 veces el monto de la mora, aspecto que evidencia una adecuada cobertura del riesgo crediticio (Gráfico 17).

**Gráfico 17. Mora y provisiones**  
**Al 31 de diciembre de 2017**  
(en millones de bolivianos)

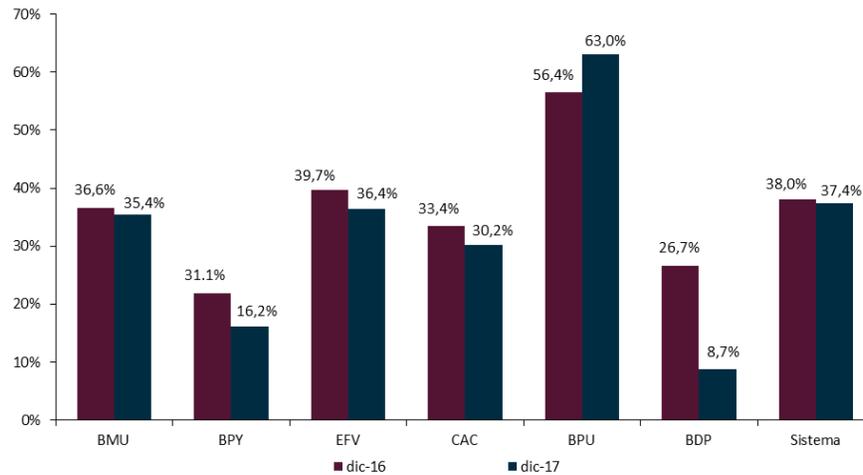


### 2.3 Activos líquidos

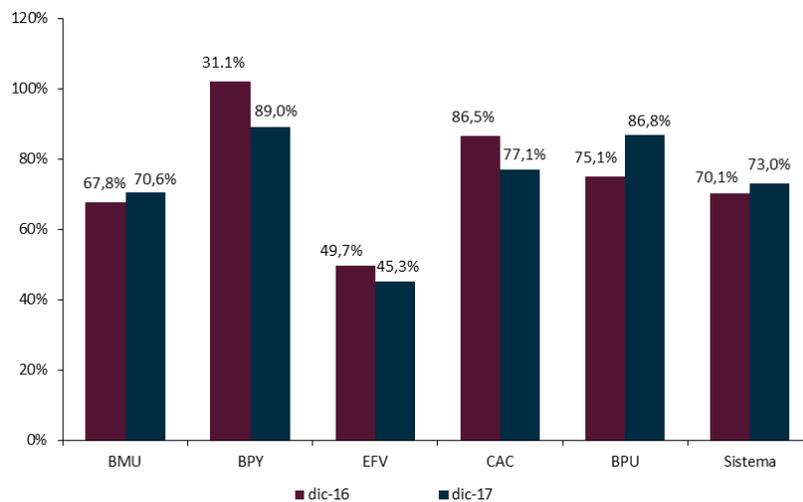
Los activos líquidos (disponibilidades e inversión temporaria) ascendieron a Bs60.856 millones, cifra superior en Bs4.751 millones al nivel registrado en diciembre de 2016. El 76,9% de los activos líquidos del sistema financiero se concentra en los BMU (Bs46.806 millones), 16,9% en el BPU (Bs10.255 millones) 0,9% en los BPY (Bs557 millones), 1,6% en las EFV (Bs990 millones), 3% en las CAC (Bs1.832 millones), 0,4% en las IFD (Bs260 millones) y 0,3% en el BDP (Bs158 millones).

El volumen de los activos líquidos que mantienen las entidades es una fortaleza para el sistema financiero pues representa el 37,4% del total de depósitos del público (Gráfico 18). Si se calcula el *ratio* de los activos líquidos con respecto a los depósitos a corto plazo (depósitos a la vista, cajas de ahorro y de DPF a 30 días), este alcanza a 73% (Gráfico 19).

**Gráfico 18. Ratio activos líquidos a depósitos**  
(en porcentajes)



**Gráfico 19. Ratio activos líquidos a depósitos a corto plazo**  
(en porcentajes)

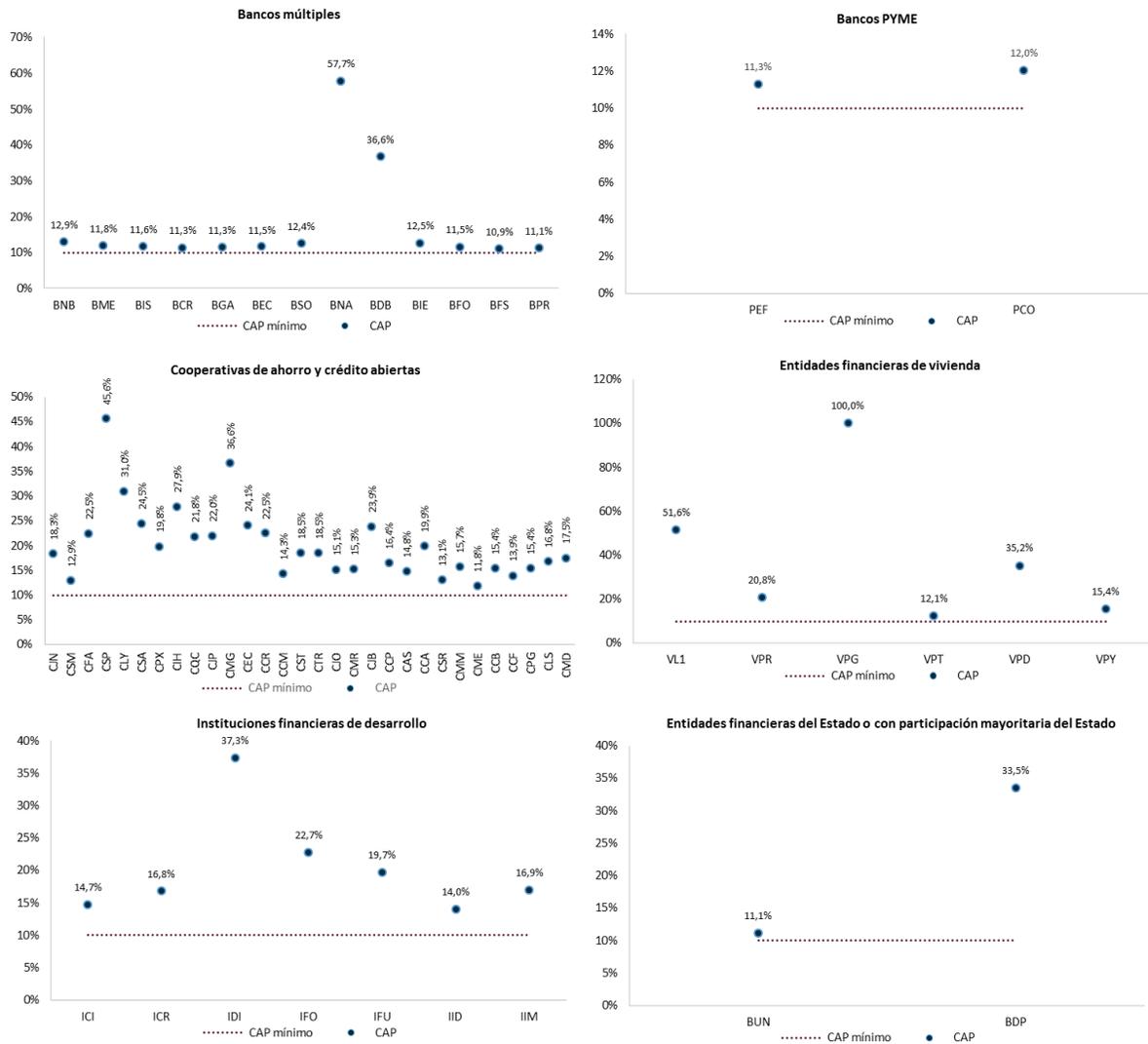


## 2.4 Patrimonio

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera registró un saldo de Bs18.026 millones, cifra que muestra la existencia de un adecuado soporte patrimonial para apoyar el crecimiento de sus operaciones. En las últimas gestiones las entidades fortalecieron su patrimonio a través de aportes, así como con la reinversión de utilidades con la finalidad de mantener niveles de solvencia acordes con la dinámica del mercado.

El Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) en los BMU alcanzó a 12%, 11,5% en los BPY, 46,7% en las EFV, 18,7% en las CAC, 21,7% en las IFD, 11,1% en el BPU y 33,5% en el BDP. Todas las entidades de intermediación financiera mantienen un CAP superior al 10% exigido por ley, que refleja un margen para continuar con el crecimiento de sus operaciones activas (Gráfico 20).

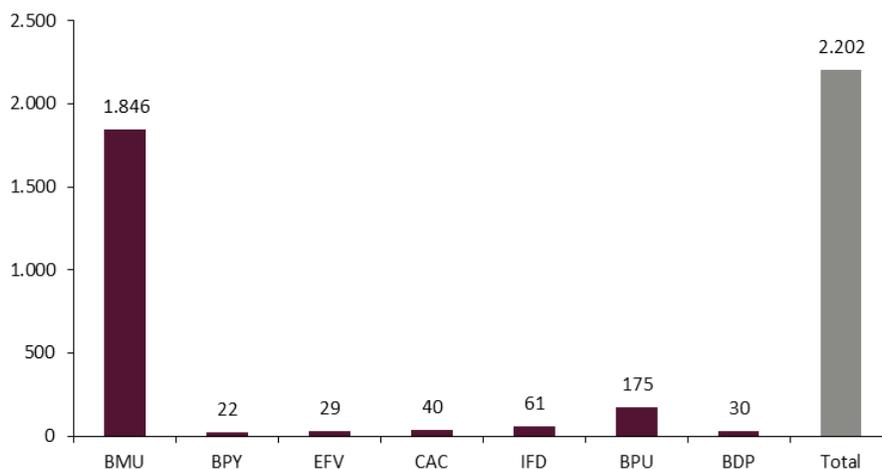
**Gráfico 20. CAP por entidad  
(en porcentajes)**



## 2.5 Rentabilidad

El sistema de intermediación financiera registró utilidades por Bs2.202 millones al 31 de diciembre de 2017, cifra inferior a la registrada en la gestión 2016 (Bs2.245 millones). Del total de utilidades, Bs1.846 millones (83,8%) corresponden a BMU, Bs175 millones al BPU (7,9%), Bs29 millones (1,3%) a las EFV, Bs40 millones (1,8%) a las CAC, Bs61 millones a las IFD (2,8%) y Bs30 millones al BDP (1,3%) (Gráfico 21).

**Gráfico 21. Utilidades**  
(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 1% y 15,2% para los BMU, 0,3% y 3,4% para las BPY, 0,5% y 4% para las CAC, 0,8% y 3,2% para las EFV, 1,4% y 6,7% para las IFD, 0,7% y 9,9% para el BPU y 0,9% y 5,4% para el BDP (Tabla 2).

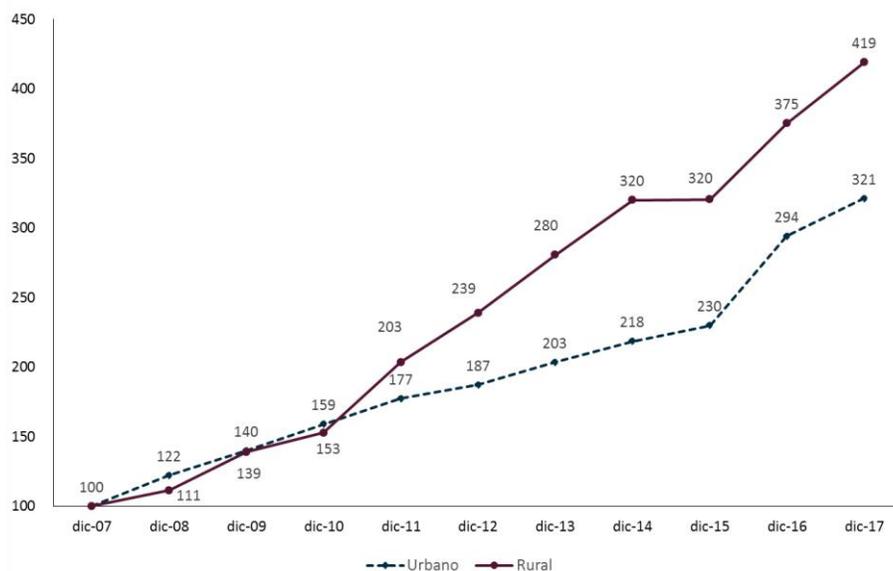
**Tabla 2. Rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio**  
(en porcentajes)

Tipo de entidad	ROA		ROE	
	dic-16	dic-17	dic-16	dic-17
BMU	1,1%	1,0%	15,7%	15,2%
BPY	1,2%	0,3%	12,4%	3,4%
CAC	0,5%	0,5%	4,1%	4,0%
EFV	0,8%	0,8%	3,5%	3,2%
IFD	2,1%	1,4%	9,2%	6,7%
BPU	0,7%	0,7%	12,5%	9,9%
BDP	0,9%	0,9%	4,6%	5,4%

## 2.6 Puntos de Atención Financiera (PAF)

El sistema de intermediación financiera contó con 6.024 PAF al 31 de diciembre de 2017. Con respecto a la gestión 2016, el número total de PAF aumentó en 329, correspondiendo principalmente a aumento en 60 cajeros automáticos y 50 agencias fijas. En las últimas gestiones se observó un crecimiento continuo 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 22).

**Gráfico 22. Evolutivo de PAF en el área urbana y rural (\*)  
2007=100**



(\*) No considera cajeros automáticos. Para fines de exposición se considera a las ciudades capital y El Alto como área urbana y el resto de localidades como área rural.

El mayor número de PAF corresponde a los BMU (75%), le siguen el BPU (11,3%), CAC (5,3%), las IFD (4%), los BPY (2,5%), las EFV (1,3%) y el BDP (0,4%). Los tres tipos de PAF con mayor número son los siguientes: cajeros automáticos (50,4%), agencias fijas (26%) y oficinas externas (5,2%). El mayor número de cajeros automáticos se concentra en los BMU y BPU cuya localización se encuentra predominantemente en el área urbana (Tabla 3).

**Tabla 3. PAF por tipo de entidad  
Al 31 de diciembre de 2017**

Tipo de PAF	BMU	BPY	EFV	CAC	IFD	BPU	BDP	TOTAL
Oficina central	13	2	6	30	7	1	1	60
Sucursal	82	11	1	9	26	8		137
Agencia fija	906	82	30	159	202	171	16	1.566
Agencia móvil	6					6		12
Cajeros automáticos	2.439	44	42	97		417		3.039
Oficina externa	271	7		18	1	19		316
Oficina ferial	2	1		6	3			12
Ventanilla de cobranza	118	2	2	3		41		166
Punto promocional fijo	8	1			1		2	12
Punto corresponsal financiero	221				1	20	7	249
Punto corresponsal no financiero	455							455
<b>Total</b>	<b>4.521</b>	<b>150</b>	<b>81</b>	<b>322</b>	<b>241</b>	<b>683</b>	<b>26</b>	<b>6.024</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 Registro del Mercado de Valores (RMV)

La cantidad de autorizaciones e inscripciones en el RMV durante el cuarto trimestre de la gestión 2017 ascendió a 61 (Tabla 4).

**Tabla 4. Registro del mercado de valores**

<b>Categorización</b>	<b>Cantidad de registros nuevos</b>
Fondos de inversión	3
Administradores de fondos de inversión	4
Asesores de inversión	1
Contadores generales	1
Operadores de bolsa	3
Representantes autorizados	2
Representantes legales	8
Responsable de gestión de riesgos	16
Audidores internos	23
<b>Total</b>	<b>61</b>

#### 3.2 Emisores

##### **Acciones**

El valor de las acciones inscritas en el RMV vigentes al 31 de diciembre de 2017 alcanzó a Bs21.378,5 millones y corresponde a 571.299.686 acciones. Al 31 de diciembre de 2017, se inscribió acciones suscritas y pagadas de las entidades Santa Cruz Investments Sociedad Administradora de Fondos de Inversiones S.A. y Santa Cruz Securities S.A. Agencia de Bolsa Filial del Banco Fassil S.A.

##### **Bonos**

##### **En moneda nacional**

En el cuarto trimestre de la gestión 2017 se autorizaron emisiones de bonos en bolivianos de las siguientes entidades: Banco Solidario S.A. por Bs70 millones, Fábrica Nacional de Cemento Sociedad Anónima Fancesa S.A. por Bs490 millones, Telefónica Celular de Bolivia S.A. – Telecel por Bs560 millones y Sociedad Agroindustrial Nutrioil S.A. por Bs167 millones.

Las emisiones de bonos en moneda nacional, incluidas las autorizadas durante el cuarto trimestre de 2017, ascendieron a Bs12.896 millones (Tabla 5), de los cuales 61% corresponde a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de Bs7.863,4 millones y 39% se relacionan con emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias correspondiente a Bs5.032,6 millones.

#### **En moneda extranjera**

En el cuarto trimestre de 2017 se autorizó la emisión de bono en moneda extranjera de la entidad Procesadora de Oleaginosas PROLEGA S.A. por USD5 millones. El monto total autorizado al 31 de diciembre de 2017 alcanzó a Bs4.553,9 millones (Tabla 5). El 72,3% correspondió a entidades privadas con un total de Bs3.292,3 millones y 27,7% a emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias con un total de Bs1.261,6 millones.

Durante el cuarto trimestre de la presente 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, por lo que el importe autorizado vigente en bolivianos indexados a la UFV fue de Bs1.312,5 millones (Tabla 5).

**Tabla 5. Emisiones vigentes**  
(en millones de bolivianos)

Descripción	Monto autorizado de la emisión
<b>Bonos en moneda nacional</b>	<b>12.896,0</b>
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	5.032,6
Bonos corrientes - entidades privadas*	7.863,4
<b>Bonos en moneda extranjera</b>	<b>4.553,9</b>
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	1.261,6
Bonos corrientes - entidades privadas	3.292,3
<b>Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos indexados a la UFV)</b>	<b>1.312,5</b>

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

#### **DPF**

Las emisiones de DPF en el cuarto trimestre de 2017 sumaron Bs9.669,2 millones, esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos.

#### **Titularización**

Durante el cuarto trimestre de 2017 se autorizó la emisión de valores de titularización en bolivianos de Valores de titularización Crecer IFD-BDP ST por Bs160 millones, con lo que el monto autorizado alcanzó a Bs1.503,6 millones, con un monto vigente de Bs931,7 millones (Tabla 6).

**Tabla 6. Emisiones vigentes: valores de contenido crediticio en moneda nacional**  
**Al 31 de diciembre de 2017**  
(en millones de bolivianos)

<b>Patrimonio autónomo</b>	<b>Monto autorizado de la emisión</b>	<b>Monto vigente de la emisión</b>
BISA ST - DIACONIA FRIF	171,0	59,6
BISA ST - DIACONIA II	150,0	143,6
Microcredito IFD Nafibo 017	28,0	2,7
Microcrédito IFD - BDP ST 025	170,0	20,4
Microcrédito IFD-BDP ST 026	40,0	10,0
Microcrédito IFD-BDP ST 28	160,0	36,8
Unipartes- BDP ST 030	22,0	15,1
Microcrédito IFD - BDP ST 031	160,0	108,8
Microcrédito IFD - BDP ST 032	160,0	118,4
Microcrédito IFD - BDP ST 034	110,0	88,0
Crespal -BDP ST 035	62,6	62,6
Microcrédito IFD - BDP ST 036	110,0	105,6
Microcrédito IFD - BDP ST 037	160,0	160,0
<b>Total</b>	<b>1.503,6</b>	<b>931,7</b>

No se autorizaron emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera en el cuarto trimestre de 2017, por lo que el monto autorizado alcanzó a Bs1.072,8 millones con un monto vigente de Bs2,8 millones (Tabla 7).

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

<b>Patrimonio autónomo</b>	<b>Monto autorizado de la emisión</b>	<b>Monto vigente de la emisión</b>
Sinchi Wayra Nafibo - 015	1.072,8	2,8
<b>Total</b>	<b>1.072,8</b>	<b>2,8</b>

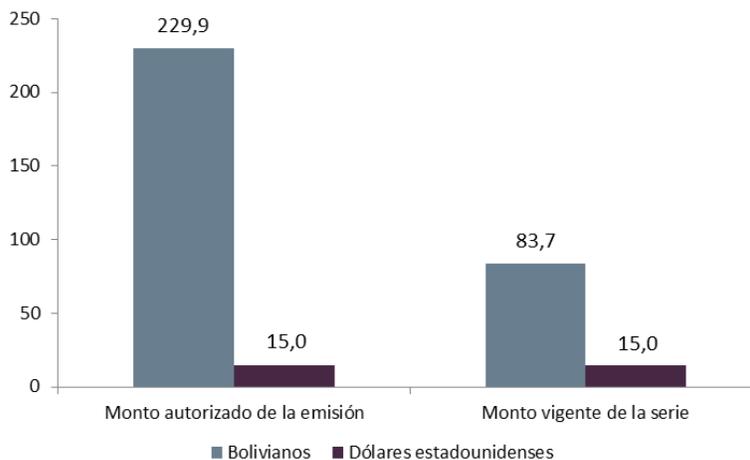
Al 31 de diciembre de 2017 no se registraron valores de contenido crediticio autorizados en bolivianos indexados a la UFV.

### **Pagarés**

Durante el cuarto trimestre de 2017 no se autorizaron emisiones de pagarés bursátiles en bolivianos, ni en dólares estadounidenses.

El monto autorizado de las emisiones en bolivianos alcanzó a Bs229,9 millones y con monto vigente de Bs83,7 millones. El monto autorizado de las emisiones en dólares estadounidenses alcanzó a Bs15 millones y con monto vigente de Bs15 millones (Gráfico 23).

**Gráfico 23. Emisiones vigentes: pagarés bursátiles**  
**Al 31 de diciembre de 2017**  
(en millones de bolivianos)



### ***Pagarés en mesa de negociación***

En cuanto a los pagarés en mesa de negociación, los márgenes de endeudamiento, vigentes al 31 de diciembre de 2017, muestran que las cinco empresas que mantienen este tipo de instrumentos aún tienen un margen para emitir deuda (Tabla 8).

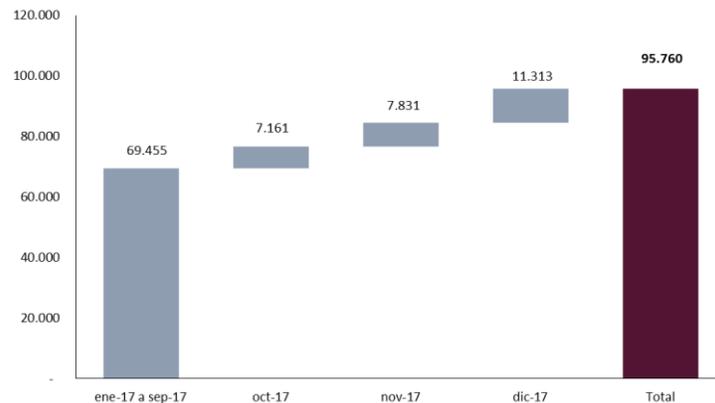
**Tabla 8. Emisiones vigentes: pagarés de mesa de negociación**  
**Al 31 de diciembre de 2017**  
(en millones de bolivianos)

Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado	Margen de endeudamiento
PEN	Productos Ecológicos Naturaleza S.A.	-	2,3	2,3
IMQ	Impresiones Quality S.R.L.	6,7	9,1	2,4
CAC	Compañía Americana de Construcciones S.R.L.	-	9,8	9,8
QFC	Quinoa Foods Company S.R.L.	0,8	1,7	0,9
IIR	Inversiones Inmobiliarias IRALA S.A.	2,0	3,4	1,5
<b>Total emisiones</b>		<b>9,5</b>	<b>26,2</b>	<b>16,7</b>

### **3.3 Intermediarios e inversiones**

Se negociaron Bs95.760 millones a diciembre de 2017 (Gráfico 24). Las negociaciones en el ruedo de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. ascendieron a Bs86.001 millones, Bs8.287 millones correspondieron a operaciones extrabursátiles, Bs1.455 millones a operaciones en el mercado electrónico, Bs16 millones a operaciones en mesa de negociación y Bs0,4 millones a subasta pública de acciones.

**Gráfico 24. Valor de las operaciones en el mercado de valores**  
(en millones de bolivianos)

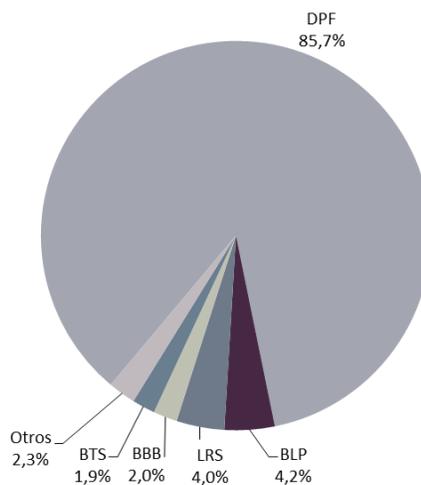


### **Bolsa Boliviana de Valores**

En el ruedo de bolsa se negociaron Bs86.001 millones. El saldo se compuso de la siguiente manera: Bs46.248 millones correspondieron a operaciones de reporto (53,8%), Bs36.537 millones a operaciones de compra venta definitiva (42,5%) y Bs3.215 millones a colocaciones en mercado primario (3,7%).

Por tipo de instrumento (Gráfico 25), los valores con mayor volumen de negociación en ruedo fueron los DPF con Bs73.692 millones (85,7%), los bonos a largo plazo con Bs3.573 millones (4,2%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs3.417 millones (4%), los bonos bancarios bursátiles con Bs1.710 millones (2%) y los bonos del Tesoro con Bs1.639 millones (1,9%).

**Gráfico 25. Ruedo de bolsa: operaciones por tipo de instrumento**  
(en porcentajes)



### **Ruedo de bolsa**

#### **- Reportos**

Los DPF también fueron los instrumentos con mayor participación dentro de estas operaciones con Bs39.597 millones (85,6%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs2.464 millones (5,3%), los bonos de largo plazo con Bs1.712 millones (3,7%), los bonos bancarios

bursátiles con Bs1.016 millones (2,2%) y los bonos del Tesoro reportaron Bs778 millones (1,7%), entre los principales.

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

En las operaciones de compra y venta definitiva los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con Bs34.096 millones (93,3%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs953 millones (2,6%), los bonos del Tesoro con Bs861 millones (2,4%) y los cupones de bonos con Bs574 millones (1,6%).

#### **- *Mercado primario***

El monto negociado en el mercado primario fue de Bs3.215 millones, con mayor participación los bonos a largo plazo con Bs1.861 millones (57,9), los bonos bancos bursátiles con Bs693 millones (21,6%), los valores de contenido crediticio con Bs323 millones (10%) y los pagarés para su oferta pública y negociación en el mercado bursátil con Bs286 millones (8,9%).

#### ***Mesa de negociación***

En mesa de negociación se transaron Bs16 millones, la totalidad en pagarés. El mes en que se realizaron mayores operaciones fue enero con Bs3,1 millones.

#### ***Subasta pública de acciones***

En subasta pública de acciones se realizaron operaciones por un total de Bs0,4 millones en los meses de enero y marzo de 2017.

#### ***Mercado electrónico***

En el mercado electrónico se realizaron operaciones por un total de Bs1.454,9 millones, destacando los bonos a largo plazo con Bs586,4 millones (40,3%), los valores de contenido crediticio con Bs416 millones (28,6%) y los bonos bancarios bursátiles con Bs324,1 (22,3%).

#### ***Mercado extrabursátil***

En el mercado extrabursátil se realizaron operaciones por un total de Bs8.287,2 millones, destacando los DPF con Bs8.151,6 millones (98,4%).

#### ***Tasas de rendimiento en bolsa***

En las operaciones de compra y venta de valores entre el 1 al 31 de diciembre de 2017, destacan los bonos bancarios bursátiles en bolivianos (5,90%), los valores de contenido crediticio en bolivianos (5,00%) y los bonos a largo plazo en dólares estadounidenses (3,52%) todos con plazo mayor a 1.080 días, como instrumentos con las mayores tasas de rendimiento (Tabla 9).

**Tabla 9: Tasas de rendimiento en bolsa – renta fija**  
(en porcentajes)

Plazo en días	Instrumento							
	Dólares estadounidenses			Bolivianos				
	DPF	BBB	BLP	DPF	BBB	BLP	CUP	VTD
1-15				0,29%				
16-30				0,60%				
31-45				0,36%				
46-90				0,84%			0,45%	
91-135				2,57%			0,48%	
136-180				2,84%		3,30%	0,32%	
181-270	0,58%			2,32%			0,00%	
271-360				4,03%		3,18%		4,06%
361-540		0,83%	1,06%	2,82%		1,50%		
541-720	0,45%			2,82%				
721-1.080	0,95%		3,00%	2,74%	1,98%	3,50%		4,30%
1.081-más	1,77%	1,58%	3,52%	3,78%	5,90%	4,25%	2,73%	5,00%

### Agencias de bolsa

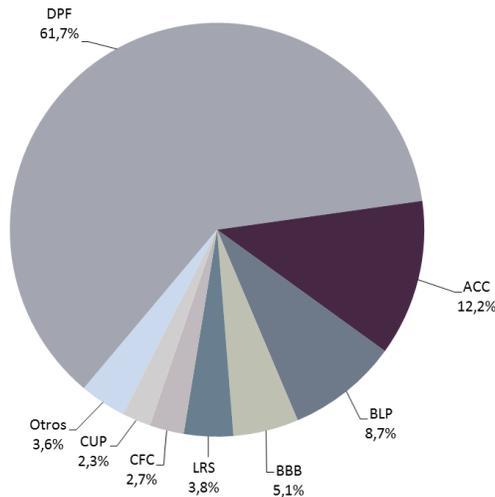
El monto de la cartera de clientes en administración de las agencias de bolsa alcanzó a Bs30.062 millones (Gráfico 26), superior en Bs3.425 millones con relación al saldo observado en la gestión 2016 y equivalente a 12,9% de crecimiento.

**Gráfico 26. Cartera de clientes de las agencias de bolsa**  
(en millones de bolivianos)



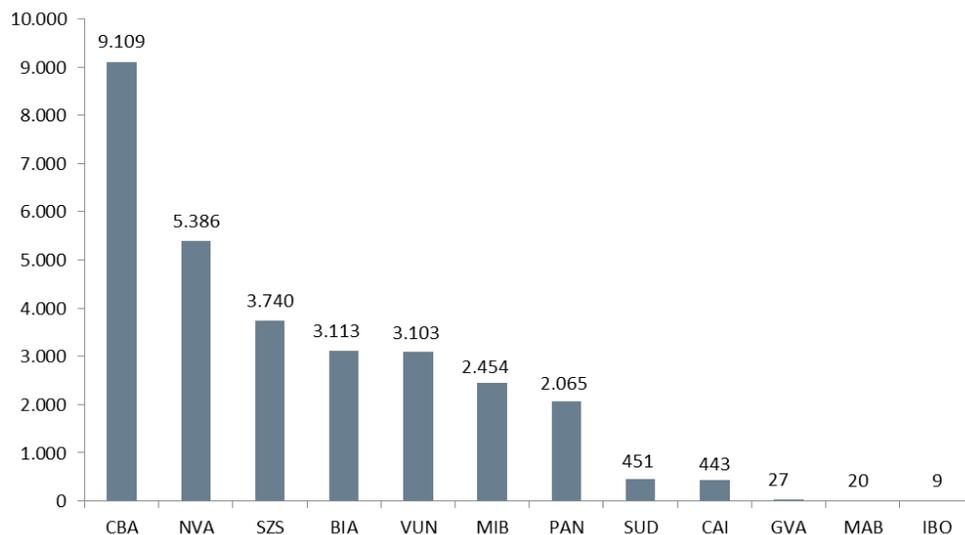
La cartera por tipo de instrumento está compuesta principalmente por DPF en 61,7% y acciones registradas en Bolsa en 12,2%, entre los principales (Gráfico 27).

**Gráfico 27: Diversificación por tipo de instrumento de la cartera de clientes de las agencias de bolsa**  
(en porcentajes)



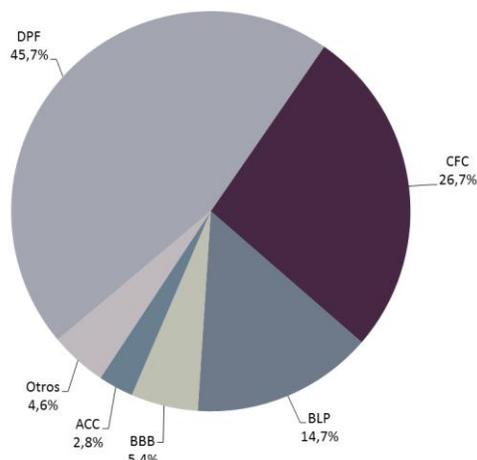
La entidad con la mayor cartera de clientes es Credibolsa S.A. (CBA) con una participación del 30,4% en el total de la cartera (Bs9.109 millones), le siguen BNB Valores Agencia S.A. Agencia de Bolsa (NVA), Santa Cruz Securities S.A. (SZS), Bisa Agencia de Bolsa S.A. (BIA) y Valores Unión Agencia de Bolsa S.A. (VUN) con Bs5.386 millones, Bs3.740 millones, Bs3.113 millones y Bs3.103 millones, respectivamente (Gráfico 28). La cartera administrada por las cinco entidades citadas corresponde al 81,7% del total de la cartera de clientes de las agencias de bolsa. El número de clientes activos al 31 de diciembre de 2017 alcanzó a 538 y el mayor número de clientes se concentra en NVA con 148 clientes.

**Gráfico 28. Cartera de clientes según agencia de bolsa**  
(en millones de bolivianos)



Por su parte, la cartera propia de las agencias de bolsa fue de Bs143 millones y estuvo conformada principalmente por DPF en 45,7%, cuotas de participación en fondos de inversión cerrados 26,7% y bonos de largo plazo 14,7% (Gráfico 29).

**Gráfico 29. Diversificación por tipo de instrumento de la cartera propia  
(en porcentajes)**

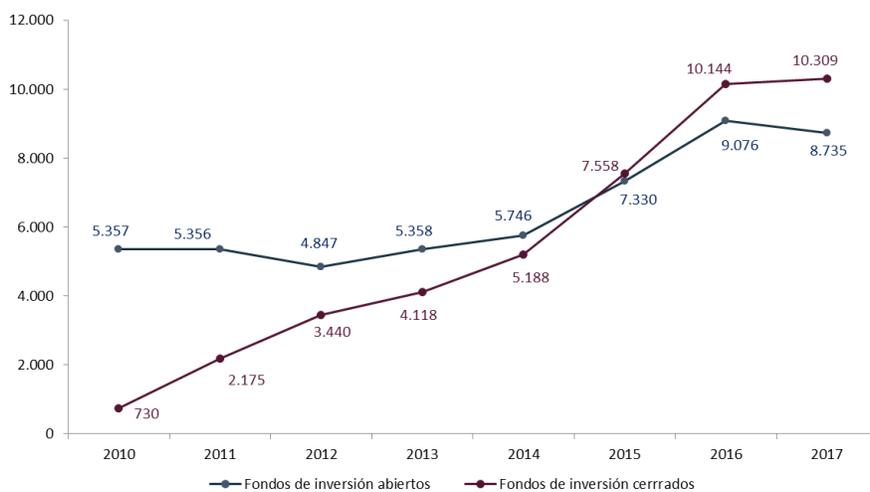


### Fondos de inversión

La cartera de los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs8.735 millones, menor en Bs341 millones con respecto a la gestión 2016. La cartera de fondos de inversión abiertos está compuesta principalmente por DPF (44,4%), liquidez (19,5%), bonos bancarios bursátiles (12,3%) y bonos a largo plazo (9,7%). La cartera de los fondos de inversión cerrados sumó a Bs10.309 millones (Gráfico 30) y se incrementó en Bs165 millones (1,6%) con relación a diciembre de 2016.

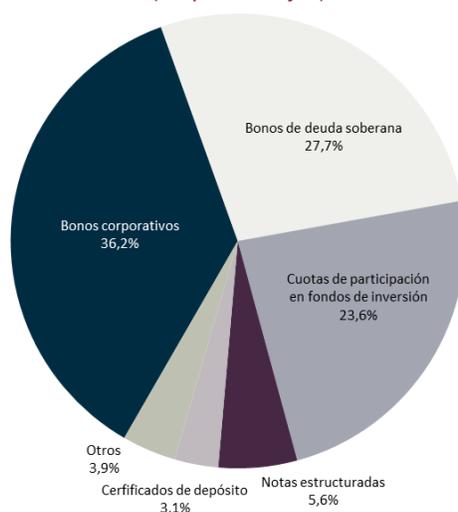
En las últimas gestiones se verifica una dinámica notable en los fondos de inversión cerrados. La cartera a diciembre de 2017 representa 14 veces la cartera registrada en diciembre de 2010. Este importante crecimiento se explica, por la constitución de fondos de inversión de objeto diverso, entre los que se destaca el impulso a actividades del sector productivo.

**Gráfico 30: Cartera bruta de fondos de inversión abiertos y cerrados  
(en millones de bolivianos)**



Las inversiones en el extranjero de los fondos abiertos y cerrados alcanzaron a Bs2.631,4 millones y se concentraron principalmente en bonos corporativos (36,2%), bonos soberanos (27,7%) y cuotas de fondos de inversión (23,6% Gráfico 31).

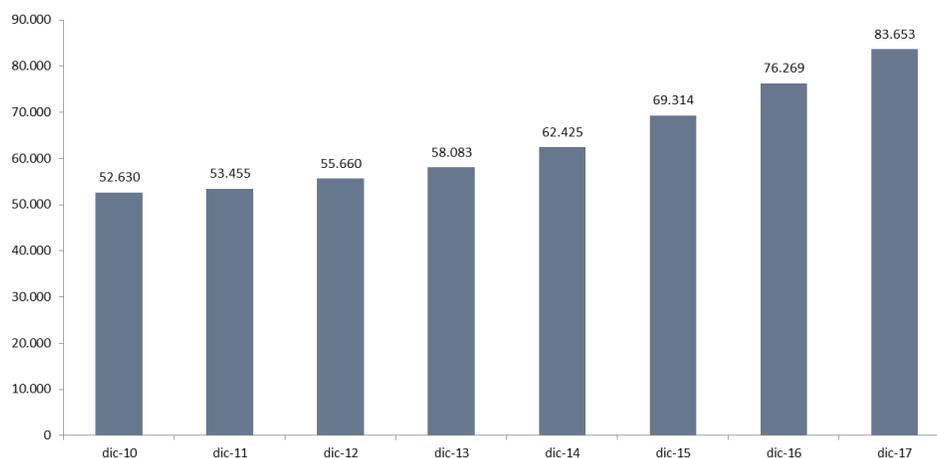
**Gráfico 31: Total inversiones en el extranjero de fondos de inversión abiertos y cerrados  
(en porcentajes)**



La cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs546,9 millones, los cuales se distribuyeron principalmente en bonos corporativos (52,5%), notas estructuradas (17,5%) y certificados de depósitos (8,1%). En cambio, la cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión cerrados alcanzó a Bs2.084,4 millones y se distribuyó principalmente en bonos soberanos (33,2%), bonos corporativos (31,9%) y cuotas de participación en fondos de inversión abiertos, mutuo o similares en el extranjero (28,9%).

El número de participantes en los fondos de inversión abiertos y cerrados al 31 de diciembre de 2017 alcanzó a 83.653 (Gráfico 32), con un incremento de 7.384 participantes (equivalente a 9,7% de crecimiento) con respecto al registro en diciembre de 2016.

**Gráfico 32. 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.

La composición de las empresas de servicios financieros complementarios al 31 de diciembre de 2017 se detalla en la siguiente tabla:

**Tabla 10. Empresas de servicios financieros complementarios**

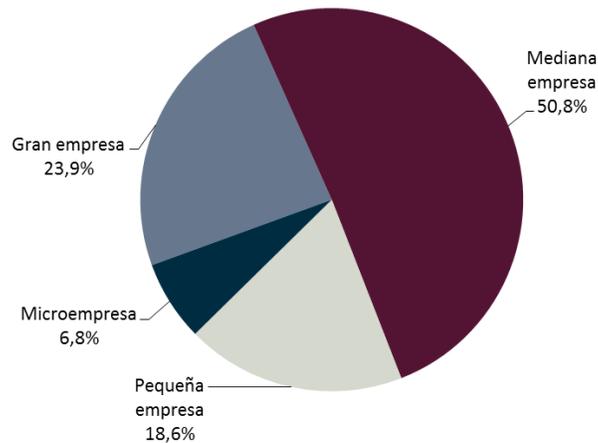
<b>Tipo de entidad</b>	<b>Número de entidades</b>
Empresas de arrendamiento financiero	3
Almacenes generales de depósito	2
Burós de información	2
Cámaras de compensación y liquidación	1
Empresas de servicio de pago móvil	1
Empresas de giro y remesas de dinero	7
Empresas de transporte de material monetario y valores	2
Empresas administradoras de tarjetas electrónicas	2
Casas de cambio	154
<b>Total</b>	<b>174</b>

#### **4.1 Empresas de arrendamiento financiero**

Tres empresas de arrendamiento financiero realizan operaciones actualmente y mantienen una cartera de Bs611 millones, monto superior al registrado en diciembre de la gestión 2016 (Bs567 millones). El 58,6% de la cartera corresponde a Bisa Leasing S.A., el 21,6% a Fortaleza Leasing S.A. y el 19,8% a BNB Leasing S.A.

Del total de la cartera destinada a empresas (Bs587 millones), 50,8% corresponde a la mediana empresa, 23,9% a la gran empresa, 18,6% a la pequeña empresa y 6,8% a la microempresa (Gráfico 33).

**Gráfico 33. Empresas de arrendamiento financiero: composición de la cartera a empresas por tamaño de la unidad económica**

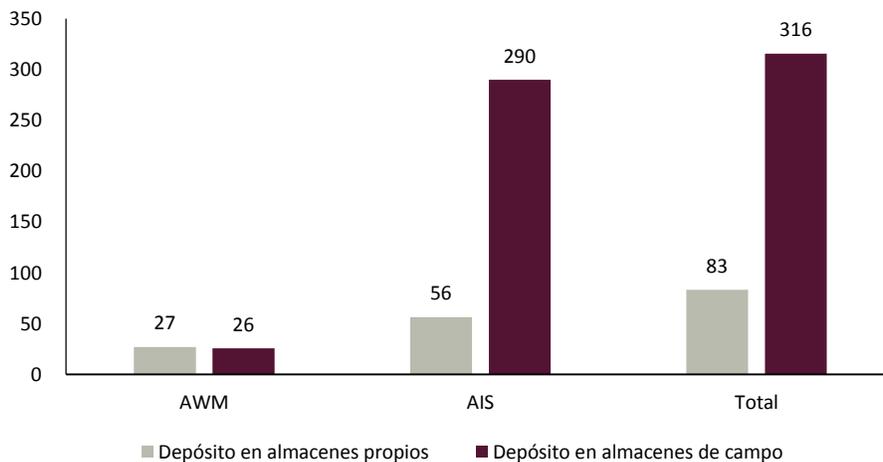


#### 4.2 Almacenes generales de depósito

Dos entidades con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI están facultadas para realizar las operaciones y servicios previstos 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 Bs316 millones (87% corresponde a Almacenes Internacionales S.A. y 13% a Warrant Mercantil Santa Cruz S.A.). Del total de mercadería almacenada 79% se encuentra en almacenes de campo y el 21% en almacenes propios (Gráfico 34).

**Gráfico 34. Almacenes generales de depósito: distribución de la mercadería según lugar de almacenamiento**

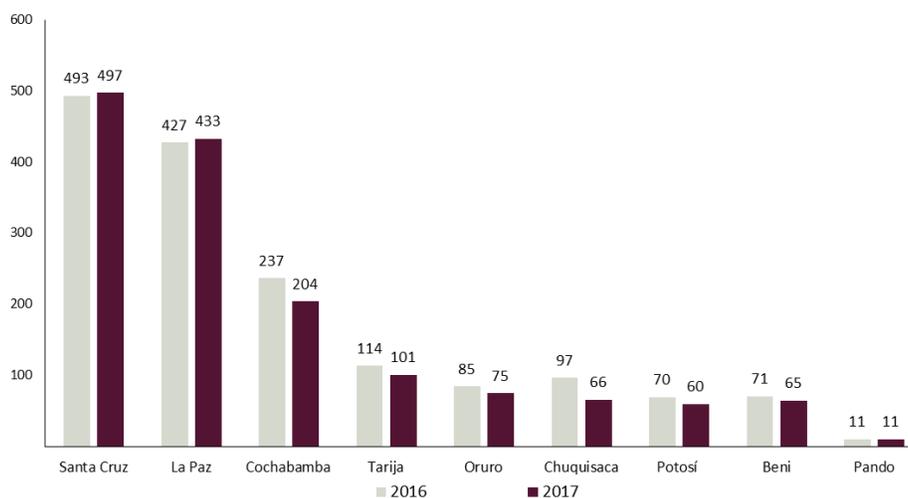


#### 4.3 Empresas de servicios de pago móvil

Una empresa de servicio de pago móvil realiza operaciones en el territorio nacional (E-Fectivo ESPM S.A.), cuenta con 1.512 puntos de atención y está presente en los nueve departamentos del país; con respecto a la gestión anterior se observó una leve disminución de 93 puntos de atención con una tasa de disminución de

5,8% (Gráfico 35). Las operaciones que mantiene están relacionadas principalmente con el servicio de billetera móvil.

**Gráfico 35. Empresas de servicios de pago móvil: número de puntos de atención por departamento**



#### 4.4 Empresas administradoras de tarjetas electrónicas

Estas empresas tienen como actividad principal la administración de instrumentos de pago (tarjetas de pago: crédito, débito y prepagadas). La Administradora de Tarjetas de Crédito (A.T.C.) S.A. y la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas (LINKSER) S.A. obtuvieron sus licencias de funcionamiento en el cuarto trimestre de 2016, quedando de esta manera habilitadas para continuar con sus operaciones en el territorio nacional. Al 31 de diciembre de 2017, estas entidades registraron un total de activos por Bs226,9 millones, de los cuales el 85% corresponden a ATC S.A. y el 15% a Linkser S.A. La composición de los activos en estas entidades contiene un 32% en disponibilidades, 27% en bienes de uso y el 26,6% en otras cuentas por cobrar. Durante esta gestión ASFI coordinó estrechamente con estas empresas para promover el uso de las tarjetas de pago, uno de los instrumentos electrónicos de pago que se encuentra a disposición del público.

#### 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 la gestión 2017 se recibieron 44.390 reclamos, 683 reclamos menos que en la gestión 2016. Por tipo de entidad el 72% (31.943) del total de los reclamos corresponde a los bancos múltiples, el 23,8% (10.555) al BPU y el restante 4,3% en otros tipos de entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios (Tabla 11). El mayor número de reclamos presentados en los bancos está en directa correlación con la cantidad de operaciones que realizan.

**Tabla 11: Reclamos recibidos en primera instancia por tipo de entidad**

Tipo de entidad	ene-17 a sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Total	en %
Bancos múltiples	23.485	3.006	2.456	2.996	31.943	72,0%
Banco público	6.761	991	1.253	1.550	10.555	23,8%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	538	41	48	58	685	1,5%
Burós de información	260	34	123	40	457	1,0%
Bancos PYME	230	21	31	23	305	0,7%
Instituciones financieras de desarrollo	186	19	22	20	247	0,6%
Entidades financieras de vivienda	66	11	11	14	102	0,2%
Empresas de servicios de pago móvil	56	4	11	10	81	0,2%
Banco de desarrollo productivo	7	5	1	1	14	0,0%
Empresas de arrendamiento financiero	-	1	0	0	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>31.589</b>	<b>4.133</b>	<b>3.956</b>	<b>4.712</b>	<b>44.390</b>	<b>100,0%</b>

Según tipología (Tabla 12), el 56% de los reclamos se concentra en tarjetas de débito, atención al cliente/usuario (16%) y créditos (7,2%).

**Tabla 12: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología**

Tipología	ene-17 a sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Total	en %
Tarjeta de débito	16.898	2.438	2.434	3.097	24.867	56,0%
Atención al cliente/usuario	5.254	714	546	610	7.124	16,0%
Créditos	2.376	311	261	240	3.188	7,2%
Banca por internet	2.217	134	142	172	2.665	6,0%
Tarjeta de crédito	1.941	218	209	244	2.612	5,9%
Caja de ahorros	1.706	188	158	219	2.271	5,1%
Otros	607	64	53	66	790	1,8%
Burós de información	310	36	128	44	518	1,2%
Cuenta corriente	280	30	25	20	355	0,8%
<b>Total</b>	<b>31.589</b>	<b>4.133</b>	<b>3.956</b>	<b>4.712</b>	<b>44.390</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 la gestión 2017 se recibieron 614 reclamos en segunda instancia, 11 reclamos más que lo observado en 2016 (603 reclamos), correspondiendo el 70,5% a los bancos múltiples, 10,1 % al BPU y 5% a los PYME (Tabla 13).

**Tabla 13: Reclamos recibidos en segunda instancia por tipo de entidad**

Tipo de entidad	ene-17 a sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Total	en %
Bancos múltiples	315	45	44	29	433	70,5%
Banco público	42	7	5	8	62	10,1%
Bancos PYME	25	1	4	1	31	5,0%
Entidades financieras de vivienda	18	2	5	1	26	4,2%
Instituciones financieras de desarrollo	19	3	1	2	25	4,1%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	18	2	0	1	21	3,4%
Burós de información	6	1	0	0	7	1,1%
Empresas de arrendamiento financiero	3	0	0	0	3	0,5%
Cooperativas de ahorro y crédito societarias	3	0	0	0	3	0,5%
Banco de desarrollo productivo	1	1	0	0	2	0,3%
Empresas de giro y remesas de dinero	1	0	0	0	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>451</b>	<b>62</b>	<b>59</b>	<b>42</b>	<b>614</b>	<b>100,0%</b>

Por tipología (Tabla 14), el 49% de los reclamos en segunda instancia se concentraron en créditos y el 14% en atención al cliente/usuario.

**Tabla 14: Reclamos recibidos en segunda instancia según tipología**

Tipología	ene-17 a sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	Total	en %
Créditos	214	36	31	20	301	49,0%
Atención al cliente/usuario	62	9	7	8	86	14,0%
Caja de ahorros	43	5	3	6	57	9,3%
Otros	25	1	4	1	31	5,0%
Tarjeta de crédito	17	2	4	1	24	3,9%
Tarjeta de débito	17	3	3	1	24	3,9%
Órdenes de retenciones y suspensiones	16	1	2	2	21	3,4%
Cuenta corriente	16	0	2	2	20	3,3%
Banca por internet	9	2	2	0	13	2,1%
Depósitos a plazo fijo	9	1	0	1	11	1,8%
Burós de información	9	1	0	0	10	1,6%
Boleta de garantía	7	1	1	0	9	1,5%
Giros y remesas	7	0	0	0	7	1,1%
<b>Total</b>	<b>451</b>	<b>62</b>	<b>59</b>	<b>42</b>	<b>614</b>	<b>100,0%</b>

La educación financiera juega un papel determinante para los consumidores financieros, pues a través de esta obtienen información y conocimiento sobre los productos financieros y su funcionamiento. De esta manera, los consumidores financieros pueden tomar decisiones informadas considerando sus derechos y obligaciones en su relacionamiento con las entidades financieras. En este marco, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a través de la Defensoría del Consumidor Financiero está realizando gestiones para desarrollar, implementar y promover una Estrategia Nacional de Educación Financiera con el objeto de contribuir al fortalecimiento del conocimiento financiero de la ciudadanía, la eficiencia y solidez del sistema financiero nacional.

Finalmente, a fin de promover la educación financiera y la transparencia en el sistema financiero, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero realizó talleres de educación financiera, participó en ferias de ahorro, créditos y derechos del consumidor realizado en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Oruro, Potosí y Santa Cruz y puso el servicio de defensoría móvil. A través de estas actividades se buscó contribuir a crear condiciones que permitan mayor inclusión financiera. En los eventos se atendieron las consultas de los consumidores financieros y se transmitieron conocimientos con respecto a los productos y servicios financieros, la normativa vigente y se emitieron certificados de endeudamiento.

## 6. Consideraciones finales

El comportamiento del sistema financiero al cuarto trimestre de la gestión 2017 tuvo las siguientes características:

- Los depósitos del público se comportaron con una mayor dinámica a partir de mayo con tasas de crecimiento a 12 meses más altas; este comportamiento fue impulsado principalmente por el aumento de los depósitos a plazo fijo. Por su parte, la cartera de créditos mostró tasas de crecimiento interanuales menores desde el mes de marzo. El comportamiento de la actividad de intermediación financiera está acompañada por niveles de solvencia patrimonial adecuados.
- En el mercado de valores se destacó la autorización de emisiones de bonos, especialmente en bolivianos. El crecimiento de la cartera de los fondos de inversión abiertos y cerrados fue menor al observado en la gestión 2016. Las tasas de rendimiento de los bonos en moneda nacional continúan siendo atractivas, especialmente las de largo plazo.

- Las empresas de servicios financieros complementarios continuaron con un desempeño favorable y contribuyeron positivamente al funcionamiento adecuado del sistema financiero.
- La cobertura de los servicios financieros proporcionados por las entidades financieras fue mayor en comparación con la gestión anterior, impulsada principalmente por el incremento de las agencias fijas.

En cuanto a la protección del consumidor financiero y a la promoción de la transparencia de información en el sistema financiero, esta Autoridad priorizó la atención oportuna y transparente de los reclamos presentados por los consumidores financieros y continuó llevando a cabo talleres de educación financiera y participó en las ferias de crédito y ahorro en las distintas ciudades del país. Puso en vigencia la defensoría móvil a fin de profundizar el acercamiento de atención a la población boliviana.