

EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 30 DE JUNIO DE 2017

1. Contexto general

Al primer semestre de la gestión 2017 la proyección de crecimiento del PIB mundial no presentó modificaciones con relación a la revisión de abril de 2017, situándose en 3,5%. El escenario en las economías avanzadas no tuvo cambios significativos; en conjunto alcanzarían una previsión de crecimiento de 2,0% (destaca la Zona del Euro, cuya previsión de crecimiento fue mejorada de 1,7% a 1,9%). Para América Latina y el Caribe la expectativa de crecimiento se redujo a 1,0% (disminución de 0,1% respecto de la proyección realizada en abril de 2017), aspecto que se explica en gran parte por la débil recuperación de Brasil.¹

En el grupo de economías avanzadas el panorama es mixto: Estados Unidos, debido a una política fiscal menos expansiva a lo prevista, presenta una perspectiva de crecimiento de 2,1%, inferior en 0,2% con respecto a la proyección de abril de 2017. En la misma línea, explicada por un desempeño menos favorable al esperado en el primer semestre, la previsión de crecimiento del Reino Unido se revisó a la baja en 0,3% hasta alcanzar 1,7%. Por el contrario, y atenuando la situación, otras economías como España, Canadá y Alemania, producto de la recuperación en la actividad industrial, servicios y el comercio internacional, mejoraron sus pronósticos de crecimiento hasta 3,1%, 2,5% y 1,8% respectivamente.²

En el contexto de las economías emergentes y en desarrollo, China presenta una previsión favorable en el desempeño de su actividad económica para la gestión 2017 (6,7% de expectativa de crecimiento) resultado del dinamismo de la inversión pública; por su parte, India continúa con altas expectativas de crecimiento de 7,2%, producto de una apropiada política fiscal, con un mayor gasto público que fortalece su demanda interna. Rusia, por su parte, apoyada en la demanda interna y en la recuperación del comercio internacional, mantiene sus expectativas de crecimiento y confirmaría su paso de una recesión de -0,2% en 2016 a un crecimiento de 1,4% en 2017.³

La recuperación de América Latina y el Caribe se mantiene lenta; el crecimiento proyectado del conjunto de economías para 2017 alcanzaría a 1,0%. Brasil continúa mostrando una débil recuperación, con un crecimiento de 0,3% proyectado para 2017 en el marco de una deteriorada demanda interna influenciada por la incertidumbre política. Asimismo, se prevé que, en línea con la leve recuperación de los precios de los productos básicos, que mejorarían las exportaciones de bienes agrícolas, países como Argentina mantengan el nivel esperado de crecimiento (2,7% para 2017). Por su parte, México presenta una mejor perspectiva con respecto al trimestre anterior, pasando de un escenario de crecimiento de 1,7% a 1,9% para 2017.⁴

En el contexto nacional, al primer trimestre de 2017 el PIB registró un crecimiento de 3,3%;⁵ las actividades económicas que impulsaron este crecimiento fueron: agricultura silvicultura caza y pesca con una incidencia de

¹ FMI

² *Idem*

³ FMI, *Global Economic Prospects* - Banco Mundial

⁴ *Idem*

⁵ Corresponde al último dato registrado por el Instituto Nacional de Estadística - INE.

1,0%; establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles 0,6%; servicios de la administración pública 0,5%; transporte y almacenamiento 0,5%; comercio 0,4% e industria manufacturera 0,4%. La proyección de crecimiento del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para 2017 se mantuvo en 4,7% y sería nuevamente el nivel más alto entre los países sudamericanos.

En el ámbito monetario, la inflación acumulada a junio de 2017 fue de 0,14% aunque se prevé que a finales de 2017 alcance un nivel en torno a 5,0%.⁶ El tipo de cambio se mantuvo sin variaciones. Las reservas internacionales netas se situaron en USD10.306 millones y registraron un aumento de USD225 millones con respecto a diciembre de 2016 (2,2%), explicado en gran medida por las ventas al exterior: a junio de 2017 las exportaciones se incrementaron en 7% con relación al mismo periodo de 2016).⁷

Pese a lo anterior, la balanza comercial presentó un saldo negativo de USD713,5 millones como resultado del incremento en el valor de las importaciones que fue superior al incremento en las exportaciones (8,1% y 7,0%, respectivamente, con relación al mismo periodo de la gestión 2016). El valor de las exportaciones a junio de 2017 alcanzó a USD3.672 millones, superior en USD240 millones con respecto a la gestión anterior, en tanto que las importaciones alcanzaron un valor de USD4.385 millones, cifra superior en USD327 millones al valor observado en similar período de 2016. Los suministros industriales fueron los principales productos importados con una participación de 30,0%, bienes de capital 24,3% y equipo de transporte y accesorios 16,1%.

En el contexto señalado, el sistema de intermediación financiera y el mercado de valores mantuvieron un desempeño favorable marcado por una ligera recuperación de los depósitos y el crecimiento, aunque más pausado, de la cartera de créditos.

2. Sistema de intermediación financiera

El sistema de intermediación financiera se conformó por 60 entidades a junio de 2017, cuyos activos totales sumaron Bs206.588 millones. Los Bancos Múltiples (BMU)⁸ mantienen 77,5% de los activos con Bs160.103 millones, el banco público (BPU)⁹ 11,4% con Bs23.633 millones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito abiertas (CAC) 3,8% con Bs7.811 millones, los Bancos PYME (BPY) 2,2% con Bs4.488 millones, las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)¹⁰ 1,9% con Bs3.992 millones, las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 1,8% con Bs3.720 millones y el Banco de Desarrollo Productivo (BDP)¹¹ 1,4% con Bs 2.842 millones (Tabla 1).

Tabla 1. Número de entidades y total de activos

Tipo de entidad	Número de entidades		Activos (en millones de bolivianos)	
	jun-16	jun-17	jun-16	jun-17
BMU	13	13	141.022	160.103
BPY	3	2	9.589	4.488
CAC	28	30	7.270	7.811
EFV	7	6	3.590	3.720
IFD	n.a.	7	n.a.	3.992
BPU	1	1	22.804	23.633
BDP	1	1	2.758	2.842
Total	53	60	187.033	206.588

n.a.: no aplica

⁶ Previsiones del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para el Programa Fiscal Financiero 2017

⁷ INE y Banco Central de Bolivia – BCB.

⁸ No incluye al banco público Unión S.A.

⁹ Banco público Unión S.A.

¹⁰ 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.

¹¹ Banco de desarrollo productivo S.A.M.

Entre junio 2016 y junio 2017, los activos del sistema de intermediación financiera crecieron en Bs19.556 millones (10,5% de incremento). El mayor aumento se registró en los BMU (Bs19.081 millones).

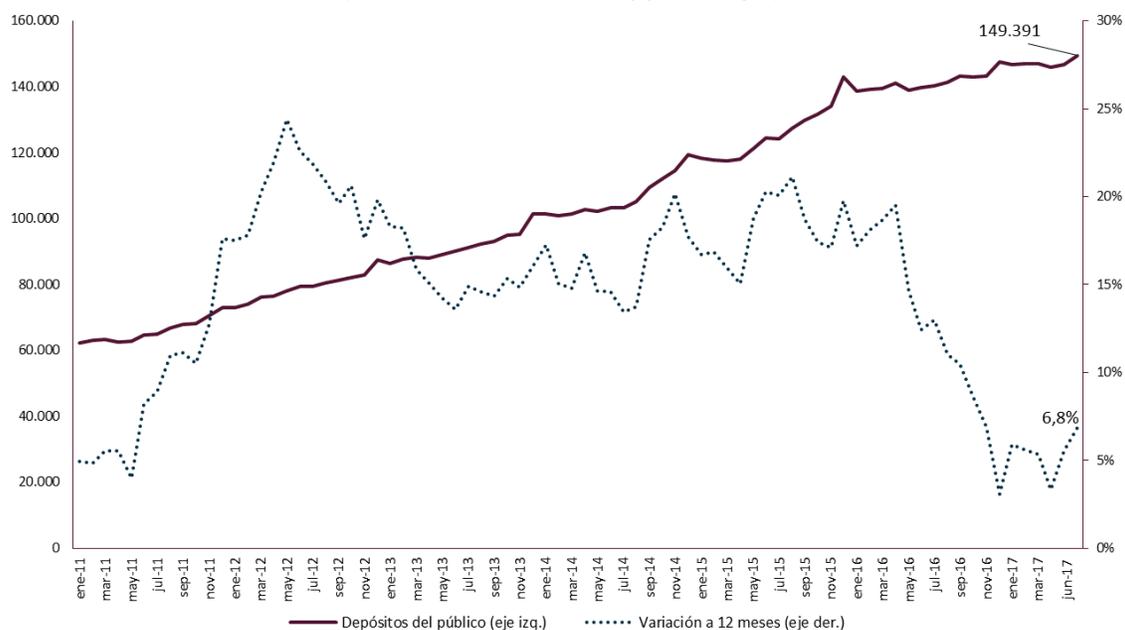
2.1 Depósitos del público

Los depósitos del público alcanzaron a Bs149.391 millones al 30 de junio de 2017, correspondiendo en un 81,8% a los BMU, 9,6% al BPU, 4% a las CAC abiertas, 2,2% a los BPY, 1,8% a las EFV y 0,6% al BDP. La tasa de crecimiento de los depósitos del público a 12 meses se situó en 6,8%, inferior al 12,4% registrado en el mismo período de la gestión anterior pero superior a la tasa de crecimiento con la que cerró la gestión 2016 (3,1%). Los depósitos del público registraron un incremento de Bs9.575 millones con respecto a junio de 2016, principalmente por un aumento en los Depósitos a Plazo Fijo (DPF).

Desde mediados de la gestión 2016 se observó una moderación gradual de la tasa de crecimiento de depósitos que acompañó al comportamiento de la actividad económica en el país; no obstante, en los años previos, los niveles de crecimiento de las captaciones del público observados fueron dinámicos, aspecto que se refleja en el notorio incremento del saldo de depósitos del público: los depósitos a junio de 2017 representaron más de 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)

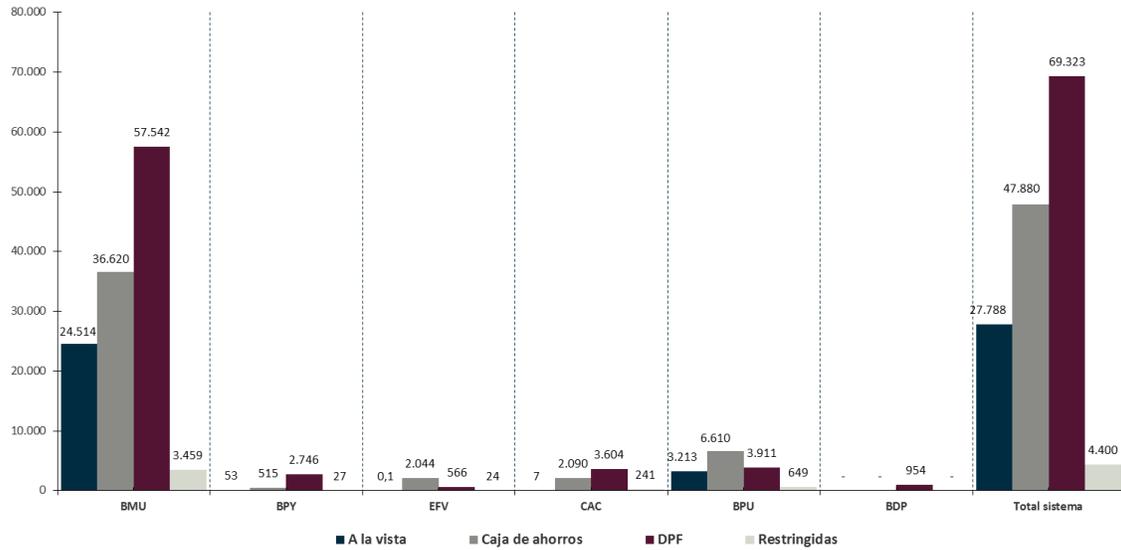


(*) A partir de diciembre de 2015 se incluye información del BDP.

Según modalidad, el 46,4 % de los depósitos se concentra en DPF sumando Bs69.323 millones, el 32,1% en caja de ahorros (Bs47.880 millones), el 18,6% en depósitos a la vista (Bs27.788 millones) y 2,9% en depósitos restringidos (Bs4.400 millones, Gráfico 2). Por tipo de entidad, los depósitos de los BMU tienen una estructura algo más diversificada: DPF 47,1%, depósitos en caja de ahorros 30% y depósitos a la vista 20,1%; los BPY, en cambio, tienen una estructura de depósitos que se apoya principalmente en DPF (82,2%) y caja de ahorros (15,4%); en las EFV y CAC, consistente con las características en estos grupos de entidades, los depósitos se concentran principalmente en caja de ahorros (77,6%) y DPF (60,7%), respectivamente; en el

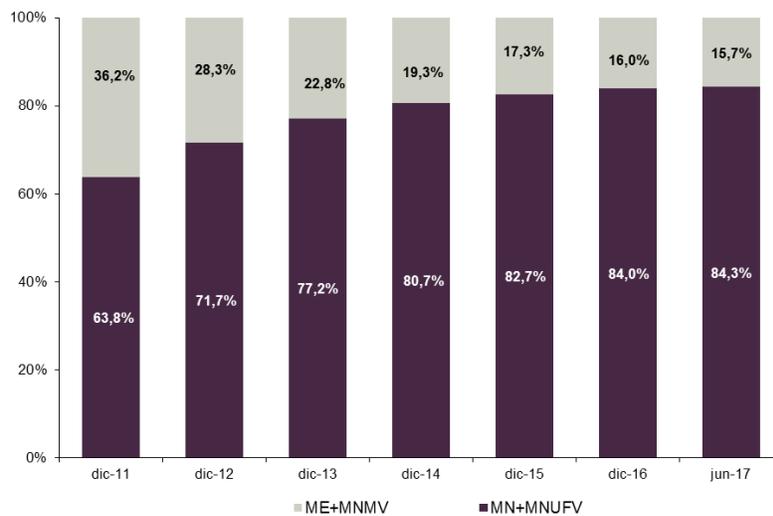
BPU el 46% corresponden a caja de ahorros, 27,2% a DPF y 22,3 depósitos a la vista y en el BDP el 100% de los depósitos son DPF.

Gráfico 2. Depósitos por modalidad y tipo de entidad
Al 30 de junio de 2017
(en millones de bolivianos)



Al 30 de junio de 2017, los depósitos del público en moneda nacional y MNUFV alcanzaron a Bs125.997 millones (84,3% del total) y los depósitos en ME y MNMV a Bs23.394 millones (15,7% del total); la participación de la moneda nacional fue superior a la observada en junio de 2016 (82,8%) y levemente superior a la de diciembre de 2016 (84%).

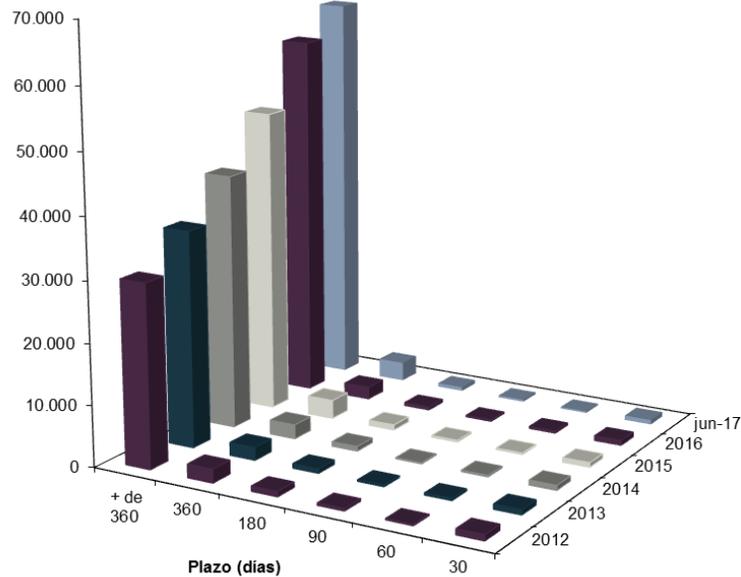
Gráfico 3. Depósitos del público según denominación monetaria
(en porcentajes)



El período de permanencia promedio de los DPF fue de 954 días, cifra que es ligeramente inferior a la observada en el trimestre anterior (968 días). Los DPF contratados con plazos iguales o mayores a 360 días representaron 92,6% 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, 95,8% 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 Bs143.089 millones, correspondiendo 79% a los BMU, 9,5% al BPU, 4,1% a las CAC, 2,6% a las IFD, 2,6% a los BPY, 1,8% a las EFV y 0,2%¹² al BDP. El crecimiento a 12 meses, se situó en 16,8% (Gráfico 5) y fue inferior al 17,4% registrado en junio de la gestión anterior. Durante los últimos 5 años las colocaciones mantuvieron una notoria dinámica de crecimiento, representando el saldo a junio de 2017 aproximadamente 2,7 veces el saldo registrado en similar período en la gestión 2011.

¹² Corresponde a la cartera de primer piso.

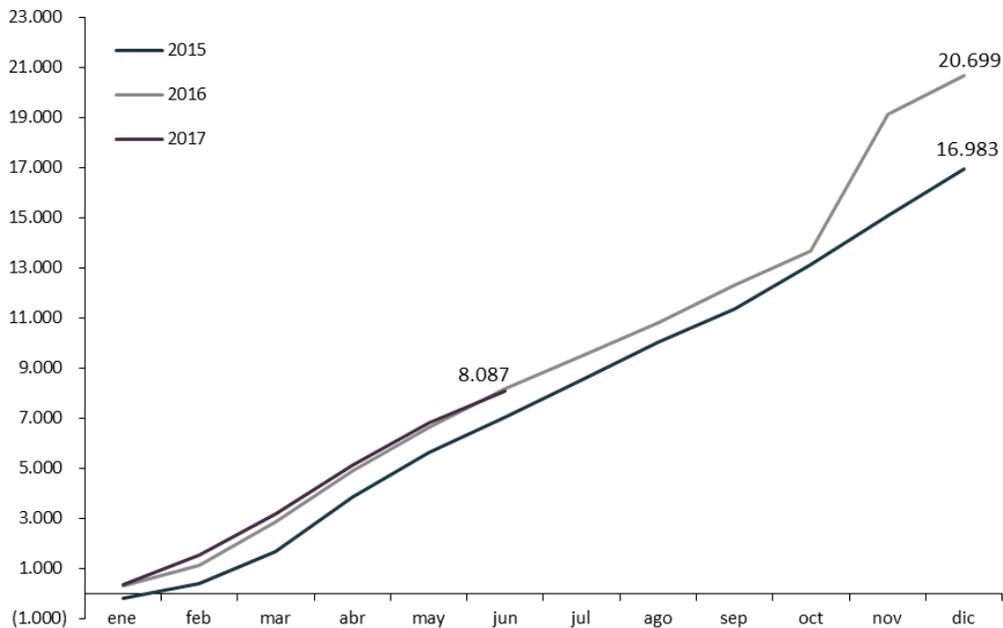
Gráfico 5. Evolución de la cartera de créditos y variación a 12 meses (*)
(en millones de bolivianos y porcentajes)



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

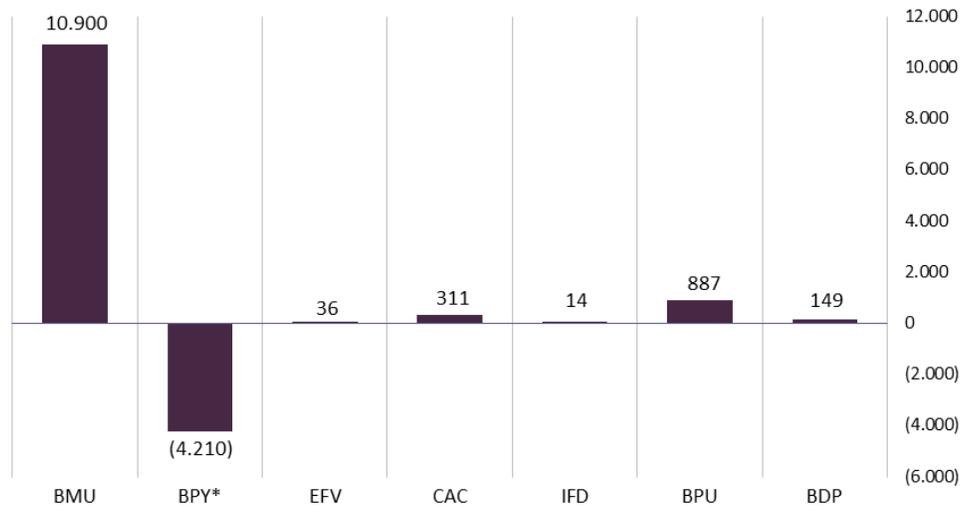
La cartera de créditos se incrementó en Bs8.087 millones al 30 de junio de 2017, cifra levemente inferior a la registrada en similar período de 2016 (Bs8.188 millones, Gráfico 6).

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



Las colocaciones fueron más dinámicas en los BMU (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.

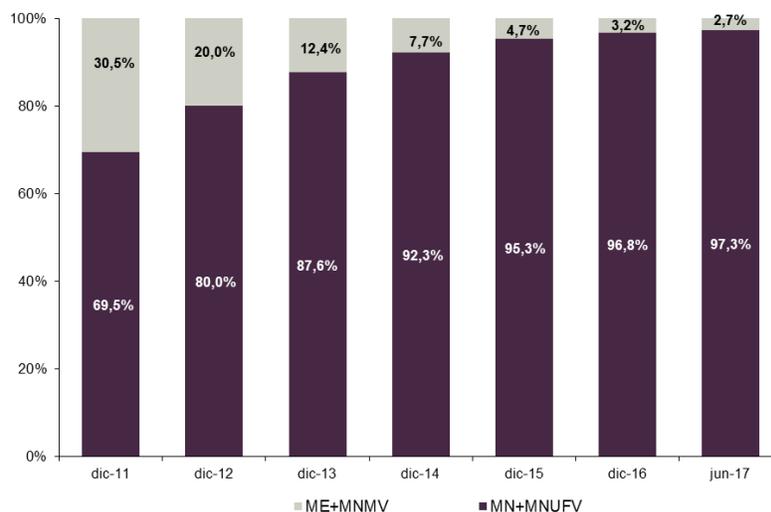
Gráfico 7. Variación acumulada de la cartera por tipo de entidad, dic/16 – jun/17
(en millones de bolivianos)



(*) 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.

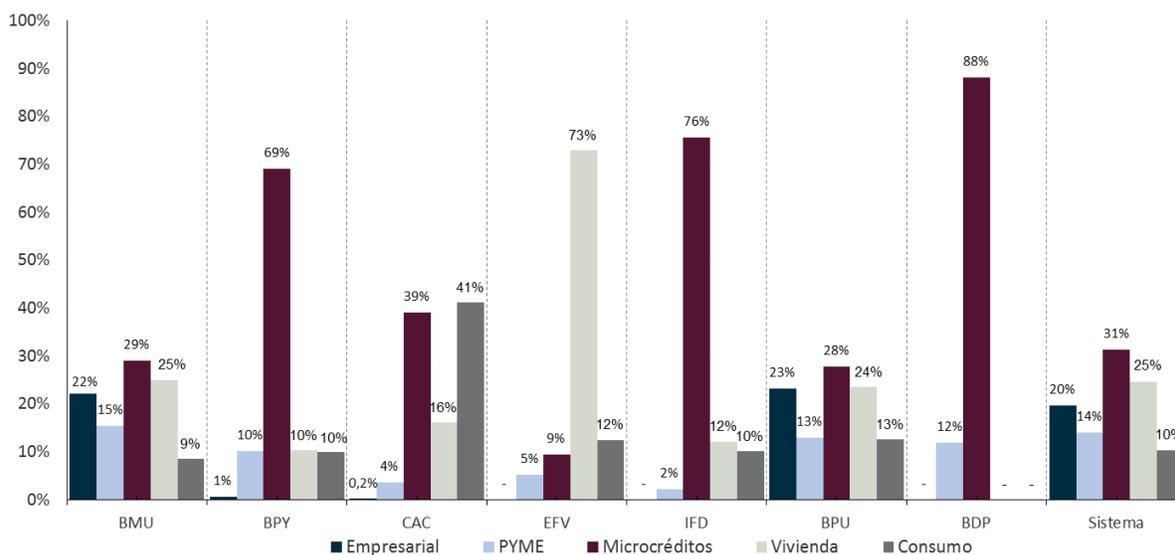
El saldo de la cartera de créditos en moneda nacional y MNUFV representó el 97,3% del total, superior en 0,6 puntos porcentuales a la participación registrada en diciembre de 2016. La participación de saldos de cartera en moneda nacional y MNUFV con respecto al total se profundizó en los últimos años, 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 Bs44.876 millones (31%), vivienda con Bs35.132 millones (25%), empresarial con Bs28.147 millones (20%), PYME con Bs20.093 millones (14%) y consumo con Bs14.841 millones (10%) (Gráfico 9).

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



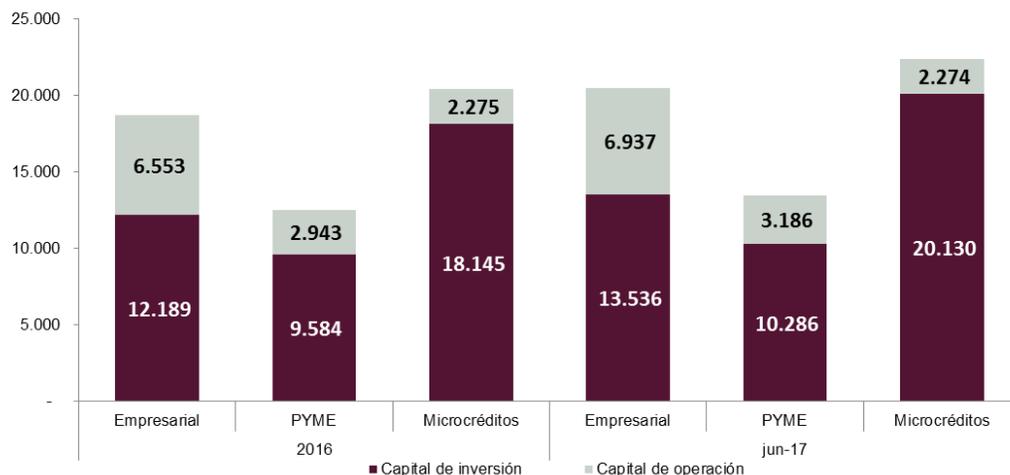
Cartera al sector productivo¹³

La cartera de créditos a las empresas (gran empresa, PYME y microempresa) que se destina al sector productivo sumó Bs56.350 millones, equivalente al 39,4% del total de la cartera.

Las empresas clasificadas como gran empresa, PYME y microempresa demandan financiamiento para capital de inversión en mayor proporción (66%, 76% 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).

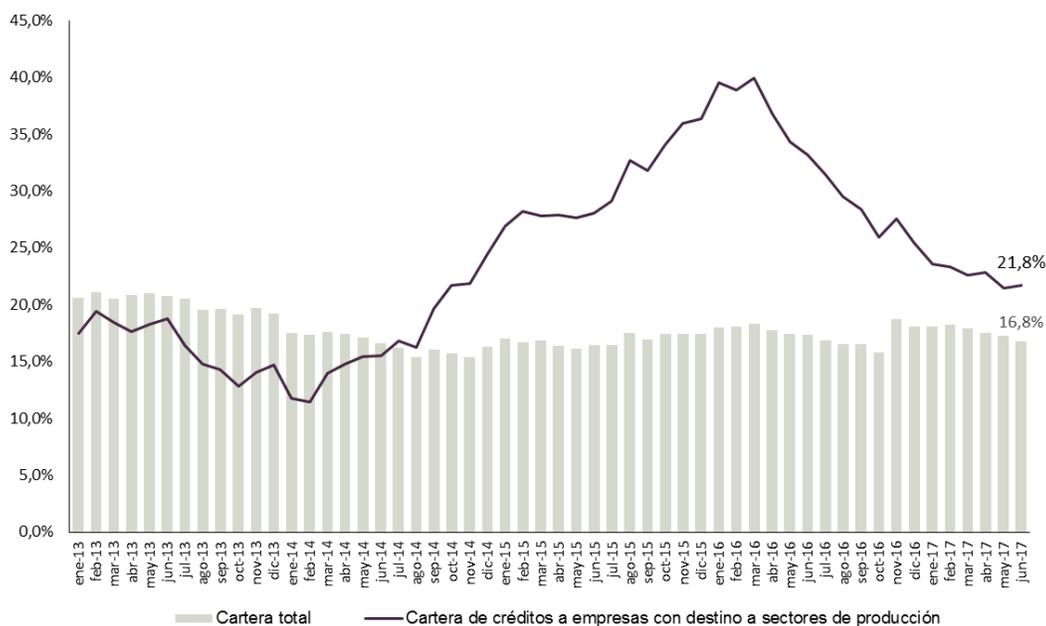
¹³ De acuerdo con la normativa vigente, se considera como crédito al sector productivo aquellos créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME cuyo destino corresponde a las categorías de agricultura y ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo crudo y gas natural, minerales metálicos 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. A junio de 2017, la variación a 12 meses de la cartera empresarial, PYME y microcrédito destinada a sectores de producción fue superior a aquella observada para la cartera total (Gráfico 11).

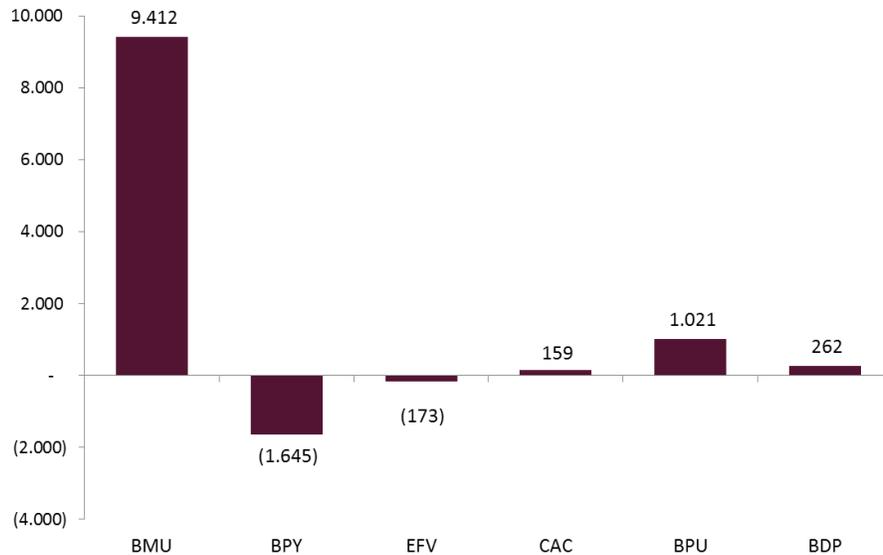
Gráfico 11. Variación a 12 meses de la cartera total y la cartera destinada a sectores de producción
(en porcentajes)



La cartera destinada al sector productivo (incluyendo a los sectores de turismo y producción intelectual) sin incluir a las IFD, se incrementó en Bs9.035 millones con respecto a junio de 2016, explicada principalmente por aumentos de la cartera de los BMU con Bs9.412 millones y del BPU con Bs1.021 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.

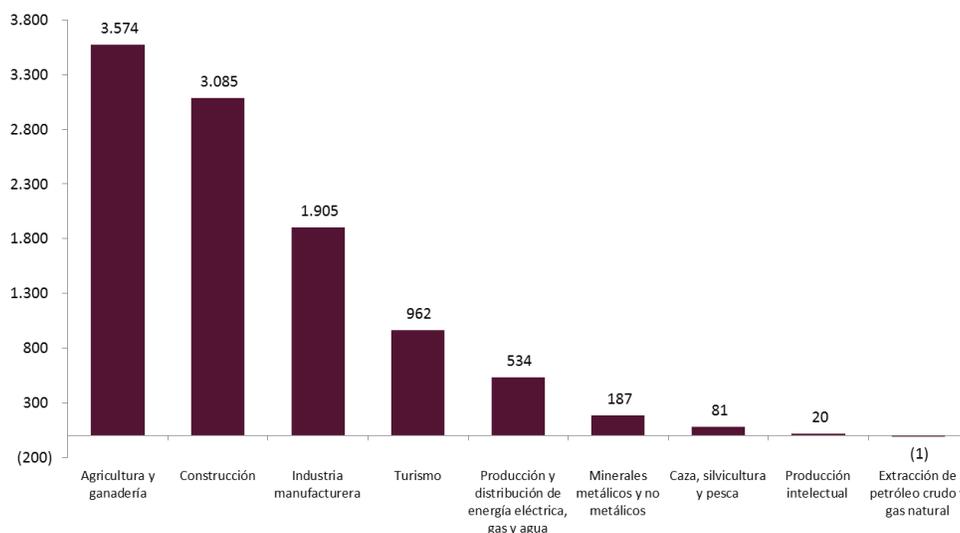
Gráfico 12. Variación acumulada de la cartera al sector productivo, jun/16 – jun/17
(en millones de bolivianos)



Con relación a los sectores económicos a los cuales se destina el financiamiento, los principales fueron la industria manufacturera (38,1%), la agricultura y ganadería (25,4%) y la construcción (24,7%).

Al 30 de junio de 2017, destacaron los incrementos de cartera al sector de la agricultura y ganadería con un incremento de Bs3.574 millones, construcción con Bs3.085 millones, industria manufacturera con Bs1.905 millones y turismo con Bs962 millones (Grafico 13).

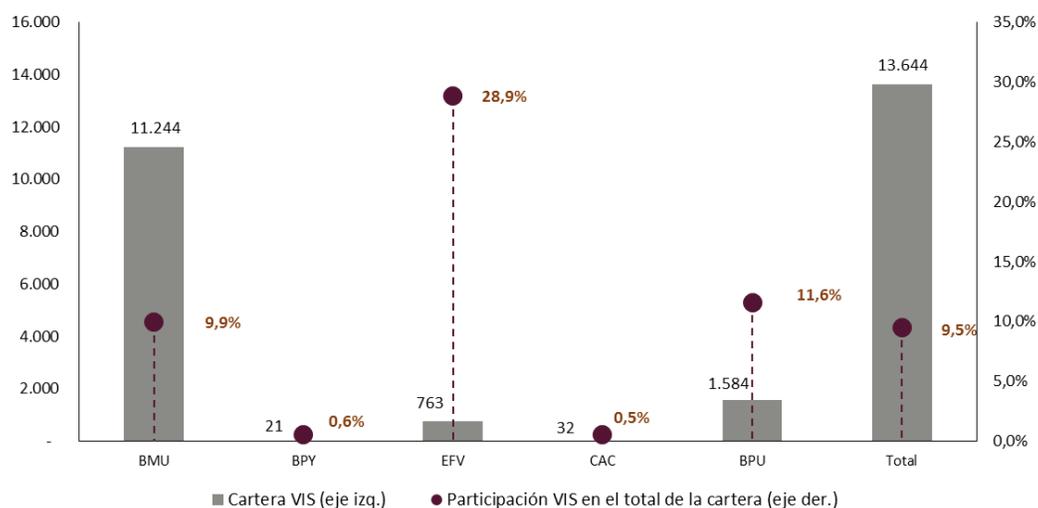
Gráfico 13. Variación de la cartera al sector productivo por sector económico, jun/16 – jun/17
(en millones de bolivianos)



Créditos de vivienda de interés social

La cartera de créditos de vivienda de interés social (entre operaciones nuevas y renegociadas) alcanzó a Bs13.644 millones, que representa aproximadamente 9,5% de la cartera total y benefició a 44.979 familias. Los BMU mantienen el 82,4% de la cartera (Bs11.244 millones), el BPU el 11,6% (Bs1.584 millones), las EFV el 5,6% (Bs763 millones), las CAC el 0,2% (Bs32 millones) y los BPY el 0,2% (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 28,9% de su cartera total (Gráfico 14).

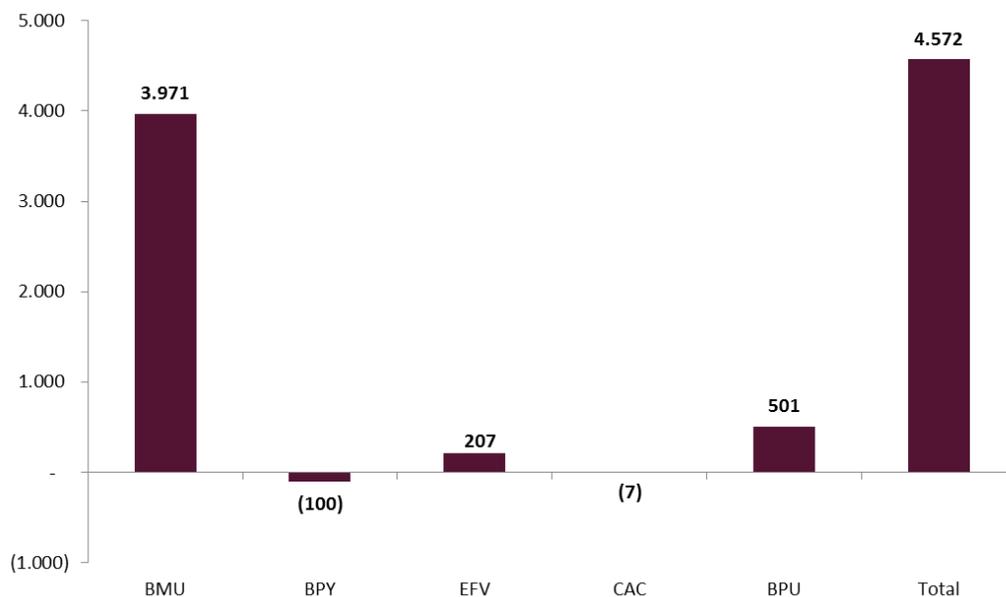
Gráfico 14. Cartera de vivienda de interés social por tipo de entidad y participación en su cartera total
Al 30 de junio de 2017
(en millones de bolivianos y porcentajes)



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 junio de 2016 la cartera de vivienda de interés social se incrementó en Bs4.572 millones (50%); en la dinámica señalada, incidieron principalmente los BMU¹⁴ (Gráfico 15).

¹⁴ 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.

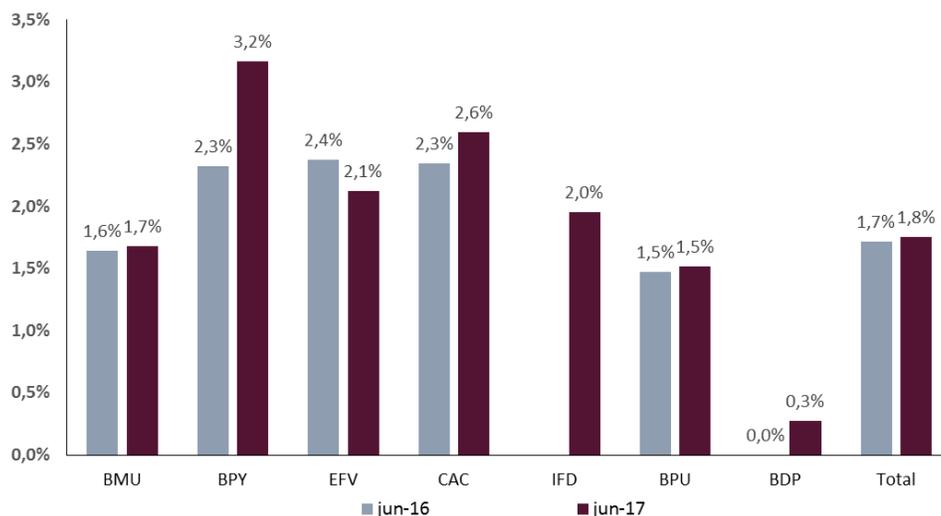
Gráfico 15. Variación acumulada de los créditos de vivienda de interés social, jun/16-jun/17
(en millones de bolivianos)



Mora y previsiones

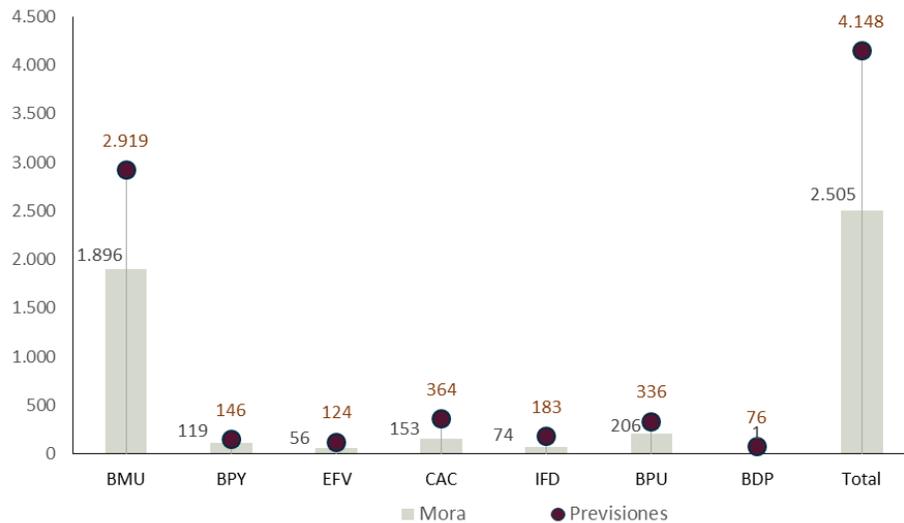
La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera alcanzó a Bs2.505 millones y representó el 1,8% de la cartera total, levemente superior al nivel observado en junio de 2016 (1,7%). El índice de mora de los BMU fue de 1,7%, 0,3% del BPU, 3,2% en los BPY, 2,1% en las EFV, 2,6% en las CAC, 2% en las IFD y 0,3% en el BDP (Gráfico 16). Por tipo de crédito, los índices de mora fueron los siguientes: empresarial 0,2%, PYME 3%, microcréditos 2,3%, vivienda 1,3% y consumo 2,3%. Los niveles de mora continúan en niveles bajos y la mora en los créditos PYME, que ascendió a Bs607 millones, se concentró en los sectores de comercio (24,2%), industria manufacturera (20,3%) y la construcción (19,6%) con índices de mora de 3,5%, 4,4% y 3,4%.

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



Las provisiones constituidas, entre específicas y genéricas, alcanzaron a Bs4.148 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 30 de junio de 2017
(en millones de bolivianos)



2.3 Activos líquidos

Los activos líquidos (disponibilidades e inversión temporaria) ascendieron a Bs52.281 millones, cifra inferior en Bs4.383 millones al nivel registrado en junio de la gestión pasada. La reducción se relacionó con la dinámica de la cartera y el crecimiento más pausado de los depósitos. El 76,3% de los activos líquidos del sistema financiero se concentra en los BMU (Bs39.891 millones), 16,9% en el BPU (Bs8.859 millones) 1,1% en los BPY (Bs552 millones), 1,9% en las EFV (Bs968 millones), 3,4% en las CAC (Bs1.782 millones), 0,3% en las IFD (Bs165 millones) y 0,1% en el BDP (Bs64 millones).

El volumen de los activos líquidos que mantienen las entidades es una fortaleza para el sistema financiero pues representa el 35% 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 68,4% (Gráfico 19).

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

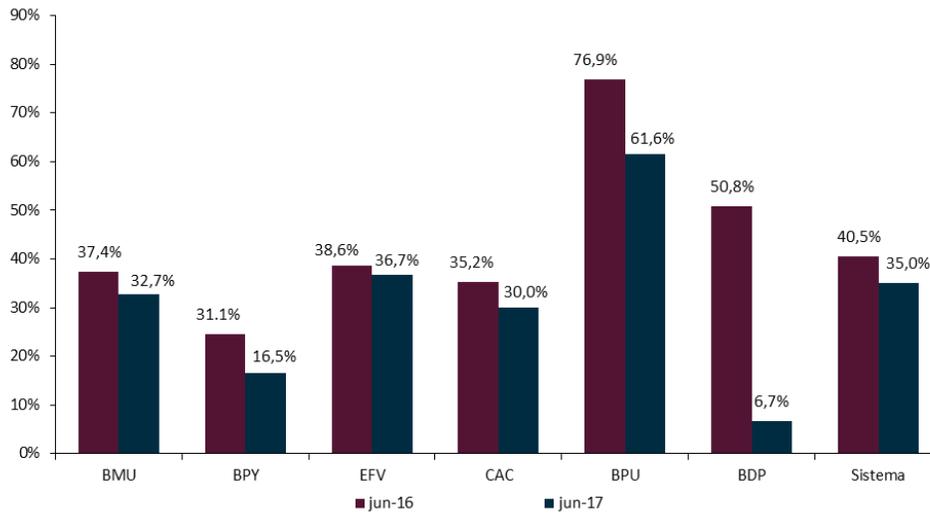
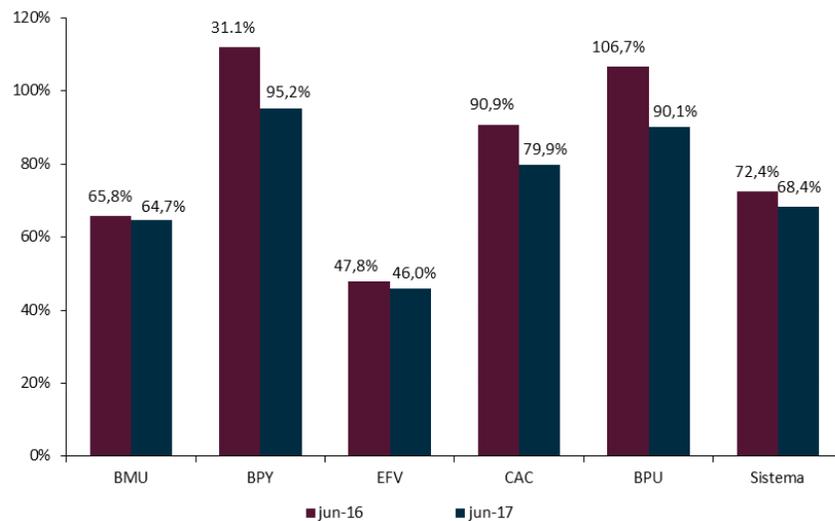


Gráfico 19. Ratio activos líquidos a depósitos a corto plazo
(en porcentajes)

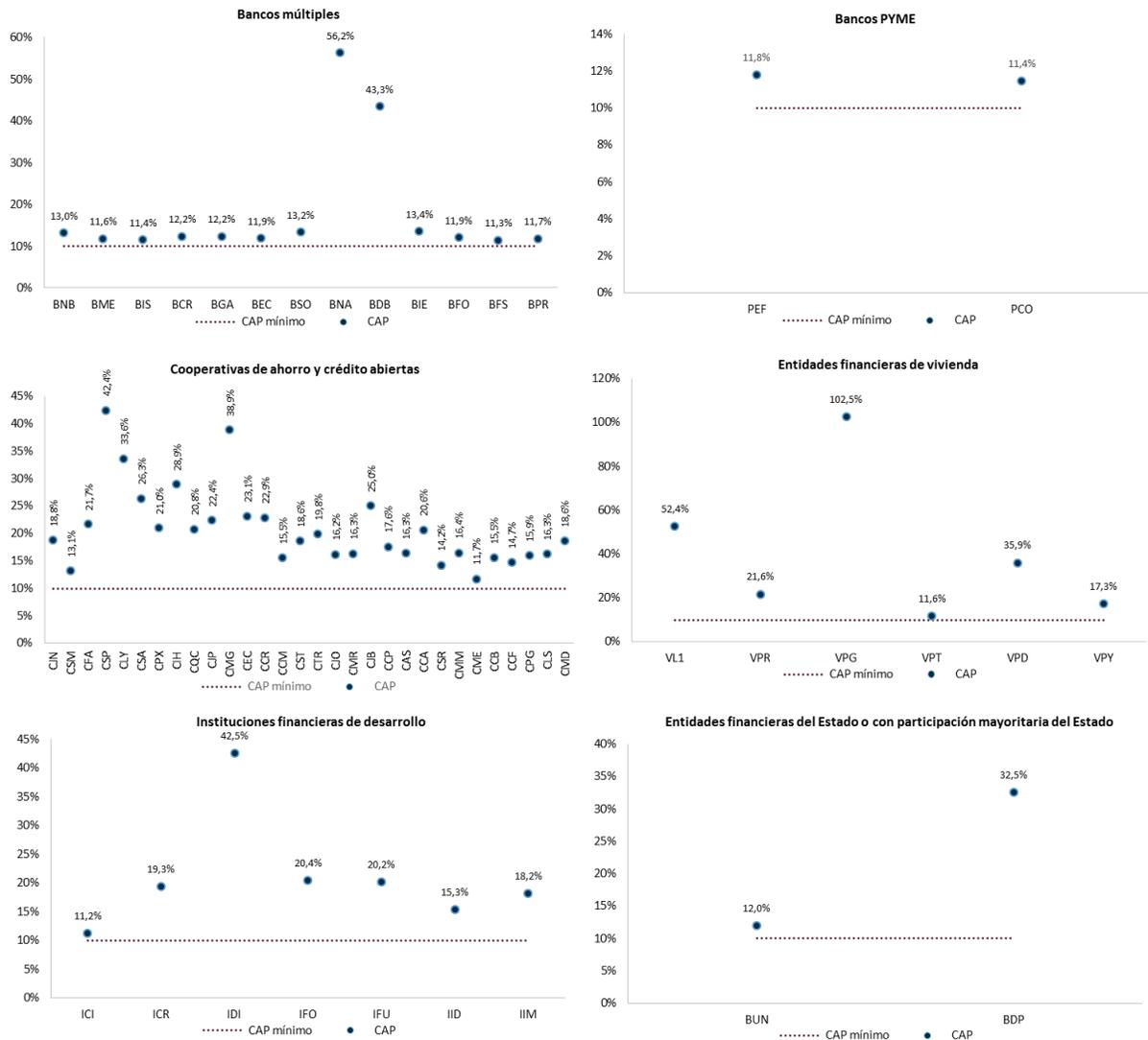


2.4 Patrimonio

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera registró un saldo de Bs17.449 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 12,4%, 11,7% en los BPY, 47,5% en las EFV, 19,2% en las CAC, 23,3 en las IFD, 12% en el BPU y 32,5% 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).

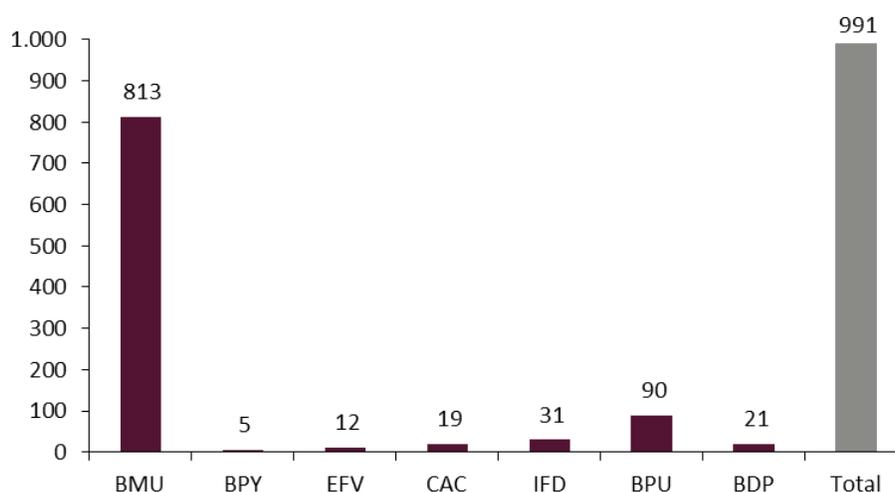
**Gráfico 20. CAP por entidad
(en porcentajes)**



2.5 Rentabilidad

El sistema de intermediación financiera registró utilidades por Bs991 millones al 30 de junio de 2017, cifra superior a la registrada en similar período de la gestión 2016 (Bs814 millones). Del total de utilidades, Bs813 millones (82,1%) corresponden a BMU, Bs90 millones al BPU (9,1%), Bs5 millones (0,5%) a los BPY, Bs12 millones (1,2%) a las EFV, Bs19 millones (2%) a las CAC, Bs31 millones a las IFD (3,1%) y Bs21 millones al BDP (2,1%) (Gráfico 21).

Gráfico 21. Utilidades
Al 30 de junio de 2017
(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 0,9% y 13,6% para los BMU, 0,1% y 1,6% para los BPY, 0,5% y 4% para las CAC, 0,7% y 2,8% para las EFV, 1,5% y 6,9% para las IFD, 0,7% y 10,4% para el BPU y 1,5% y 7,6% para el BDP (Tabla 2). En el caso de los BPY, la revocatoria de licencia de funcionamiento del banco PYME Los Andes Procredit S.A. incidió en la disminución del ROA y ROE de este grupo de entidades.

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

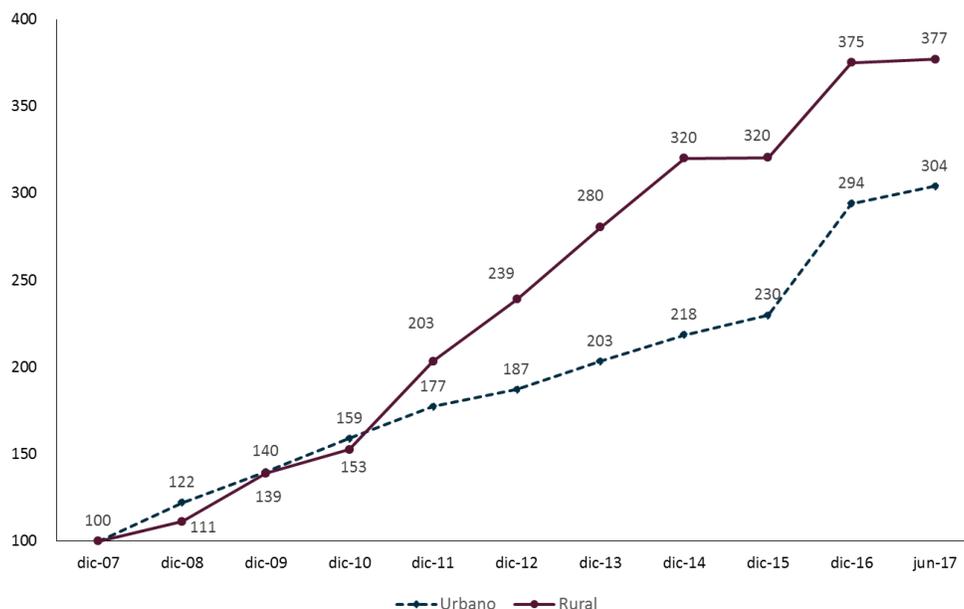
Tipo de entidad	ROA		ROE	
	jun-16	jun-17	jun-16	jun-17
BMU	0,9%	0,9%	12,4%	13,6%
BPY	0,9%	0,1%	8,9%	1,6%
CAC	0,5%	0,5%	4,2%	4,0%
EFV	0,9%	0,7%	4,0%	2,8%
IFD	n.a.	1,5%	n.a.	6,9%
BPU	0,4%	0,7%	7,8%	10,4%
BDP	1,3%	1,5%	6,4%	7,6%

n.a. No aplica

2.6 Puntos de Atención Financiera (PAF)

El sistema de intermediación financiera contó con 5.766 PAF al 30 de junio de 2017. Con respecto a junio de 2016, el número total de PAF aumentó en 594, correspondiendo principalmente a aumento en número de agencias fijas, 251 (201 agencias fijas de las IFD) y 130 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 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 (74,7%), le siguen el BPU (11,5%), CAC (5,4%), las IFD (4,1%), los BPY (2,6%), las EFV (1,4%) y el BDP (0,3%). Los tres tipos de PAF con mayor número son los siguientes: cajeros automáticos (51,7%), agencias fijas (26,9%) y oficinas externas (5,5%). 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 30 de junio de 2017**

Tipo de PAF	BMU	BPY	EFV	CAC	IFD	BPU	BDP	TOTAL
Oficina central	13	2	6	30	7	1	1	60
Agencia fija	901	82	29	155	201	171	13	1.552
Agencia móvil	6					6		12
Cajeros automáticos	2.388	42	42	94		414		2.980
Oficina externa	272	7		18	2	18		317
Oficina ferrial	2	1		6	1	1		11
Sucursal	82	11	1	9	26	8		137
Ventanilla de cobranza	118	2	2	2		42		166
Punto promocional fijo	8	1			1		3	13
Punto corresponsal financiero	216					2		218
Punto corresponsal no financiero	300							300
Total	4.306	148	80	314	238	663	17	5.766

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 segundo trimestre de la gestión 2017 ascendió a 24 (Tabla 4).

Tabla 4. Registro del mercado de valores

Categorización	Cantidad de registros nuevos
Emisores	2
Fondos de inversión	1
Administradores de fondos de inversión	3
Asesores de inversión	3
Contadores generales	2
Oficiales de cumplimiento	2
Operadores de ruedo	1
Representantes autorizados	2
Representantes legales	8
Total	24

3.2 Emisores

Acciones

El valor de las acciones inscritas en el RMV vigentes al 30 de junio de 2017 alcanzó a Bs21.641,6 millones y corresponde a 621.481.477 acciones. Al 30 de junio de 2017, se inscribieron acciones suscritas y pagadas de las siguientes entidades: BNB Leasing S.A., BNB SAFI S.A. Sociedad Administradora de Fondos de Inversión, BNB Valores S.A. Agencia de Bolsa, Compañía Americana de Construcciones S.A. (AMECO S.A.), Credibolsa S.A. Agencia de Bolsa, Credifondo Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. y Crediseguro S.A. Seguros Personales.

Bonos

En moneda nacional

En el segundo trimestre de la gestión 2017 se autorizaron emisiones de bonos en bolivianos de las siguientes entidades:

- Bisa Leasing S.A. por Bs52 millones.
- Industrias de Aceite S.A. por Bs173.30 millones.
- Industrias Oleaginosas S.A. por Bs139.2 millones.
- Procesadora de Oleaginosas PROLEGA S.A. por Bs28 millones.

Las emisiones de bonos en moneda nacional, incluidas las autorizadas durante el segundo trimestre de 2017, ascendieron a Bs12.133,5 millones (Tabla 5), de los cuales 56,5% corresponde a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de Bs6.910,9 millones y 43,5% se relacionan con emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias correspondiente a Bs5.322,6 millones.

En moneda extranjera

En el segundo trimestre de 2017 no se autorizaron emisiones de bonos en moneda extranjera. El monto total autorizado al 30 de junio de 2017 alcanzó a Bs4.264,4 millones (Tabla 5). El 66,9% correspondió a entidades privadas con un total e Bs2.851,9 millones y 33,1% a emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias con un total de Bs1.412,5 millones.

Durante el segundo 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 Bs1.361,1 millones (Tabla 5).

Tabla 5. Emisiones vigentes
(en millones de bolivianos)

Descripción	Monto autorizado de la emisión
Bonos en moneda nacional	12.233,5
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	5.322,6
Bonos corrientes - entidades privadas*	6.910,9
Bonos en moneda extranjera	4.264,4
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	1.412,5
Bonos corrientes - entidades privadas	2.851,9
Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos indexados a la UFV)	1.361,1

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

DPF

Las emisiones de DPF en el segundo trimestre de 2017 sumaron Bs9.879,2 millones, esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos.

Titularización

En el segundo trimestre de 2017 no se autorizaron emisiones de valores de titularización. Los valores de contenido crediticio autorizados al 30 de junio de 2017 ascendieron a Bs3.120,1 millones, con un monto vigente de Bs981,2 millones (Tabla 6).

Tabla 6. Emisiones vigentes: valores de contenido crediticio en moneda nacional
Al 30 de junio de 2017
(en millones de bolivianos)

Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
BISA ST - DIACONIA FRIF	171,0	72,5
COBOCE - BISA ST Flujos de libre disponibilidad de ventas futuras	120,0	52,3
COBOCE-BISA ST Flujos de Ventas Futuras 002	262,5	97,5
Hidrobol NAFIBO 016	1.476,4	190,6
Microcredito IFD Nafibo 017	28,0	2,7
Microcrédito IFD - BDP ST 022	150,0	12,0
Microcrédito IFD - BDP ST 023	27,5	2,8
Microcrédito IFD - BDP ST 025	170,0	40,8
Microcrédito IFD-BDP ST 026	40,0	14,0
Microcrédito IFD-BDP ST 28	160,0	68,0
Unipartes- BDP ST 030	22,0	16,8
Microcrédito IFD - BDP ST 031	160,0	121,6
Microcrédito IFD - BDP ST 032	160,0	128,0
Microcrédito IFD - BDP ST 034	110,0	99,0
Crespal -BDP ST 035	62,6	62,6
Total	3.120,1	981,2

No se autorizaron emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera en el segundo trimestre de 2017, por lo que el monto autorizado alcanzó a Bs2.146,6 millones con un monto vigente de Bs98,3 millones (Tabla 7).

Tabla 7. 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
Sinchi Wayra Nafibo - 010	1.073,9	76,1
Sinchi Wayra Nafibo - 015	1.072,8	22,2
Total	2.146,6	98,3

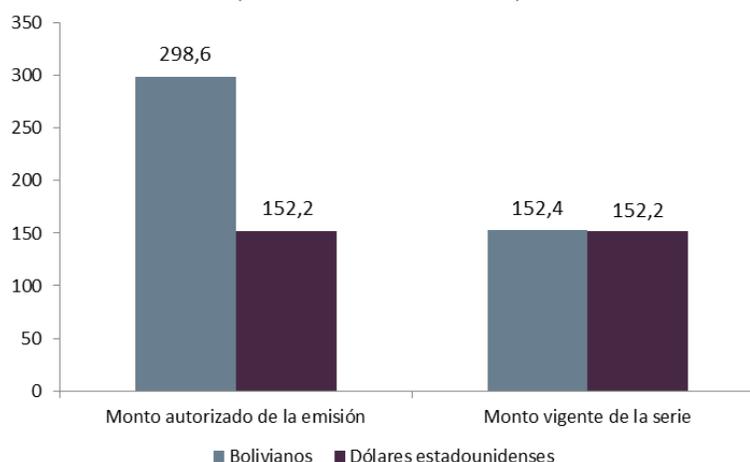
Al 30 de junio de 2017 no se registraron valores de contenido crediticio autorizados en bolivianos indexados a la UFV.

Pagarés

Durante el segundo trimestre de 2017 se autorizaron 4 emisiones de pagarés bursátiles en bolivianos de Industrias de Aceite S.A. por Bs48,7 millones cada uno y una emisión de Toyosa S.A. por Bs20 millones, con lo que el monto autorizado alcanzó a Bs298,6 millones y con monto vigente de Bs152,4 millones (Gráfico 23).

En el segundo trimestre de 2017 se autorizaron emisiones de pagarés bursátiles en dólares estadounidenses a Gravelal Bolivia S.A. 2 emisiones por USD10 millones cada uno y una emisión a Toyosa S.A. por USD2,2 millones, con lo que el monto autorizado alcanzó a Bs152,2 millones.

Gráfico 23. Emisiones vigentes: pagarés bursátiles
Al 30 de junio 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 30 de junio de 2017, muestran que las cinco empresas que mantienen este tipo de instrumentos aún tienen un margen para emitir deuda (Tabla 8).

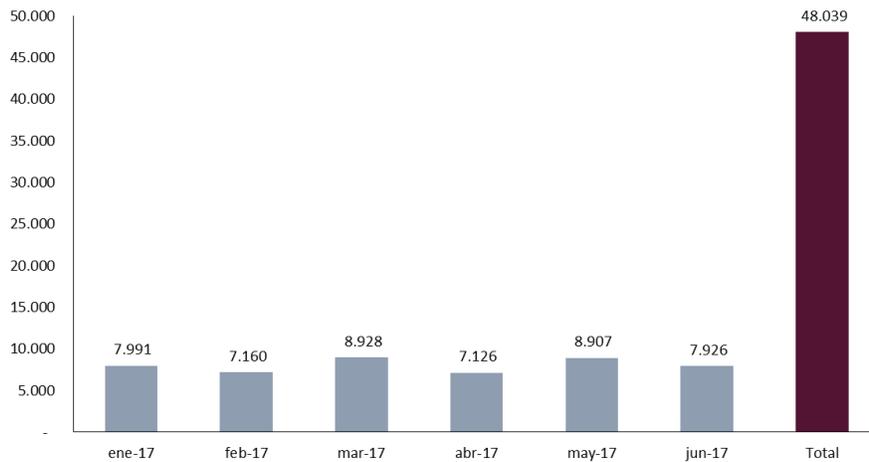
Tabla 8. Emisiones vigentes: pagarés de mesa de negociación
Al 30 de junio de 2017
(en millones de bolivianos)

Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado	Margen de endeudamiento
PEN	Productos Ecológicos Naturaleza S.A.	0,0	2,3	2,3
IMQ	Impresiones Quality S.R.L.	8,7	9,1	0,4
CAC	Compañía Americana de Construcciones S.R.L.	9,7	9,8	0,0
QFC	Quinoa Foods Company S.R.L.	0,8	1,7	0,9
IIR	Inversiones Inmobiliarias IRALA S.A.	0,4	3,4	3,0
Total emisiones		19,7	26,2	6,6

3.3 Intermediarios e inversiones

Se negociaron Bs48.039 millones en el primer semestre de 2017 (Gráfico 24). Las negociaciones en el ruedo de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. ascendieron a Bs43.782 millones, Bs3.561 millones correspondieron a operaciones extrabursátiles, Bs685 millones a operaciones en el mercado electrónico, Bs10 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)

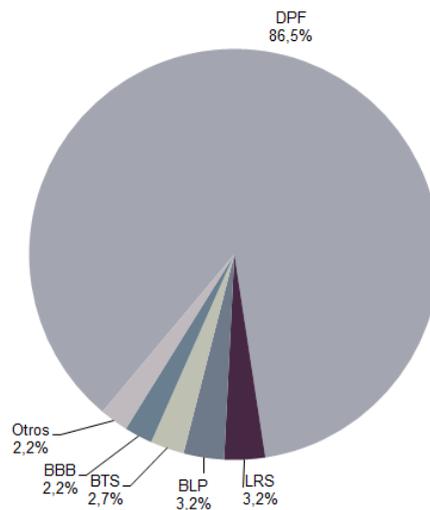


Bolsa Boliviana de Valores

En el ruedo de bolsa se negociaron Bs43.782 millones. El saldo se compuso de la siguiente manera: Bs23.496 millones correspondieron a operaciones de reporto (53,7%), Bs19.027 millones a operaciones de compra venta definitiva (43,5%) y Bs1.259 millones a colocaciones en mercado primario (2,9%).

Por tipo de instrumento (Gráfico 25), los valores con mayor volumen de negociación en ruedo fueron los DPF con Bs37.861 millones (86,5%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs1.406 millones (3,2%), los bonos de largo plazo con Bs1.394 millones (3,2%), los bonos del Tesoro con Bs1.167 millones (2,7%) y bonos bancarios bursátiles con Bs972 millones (2,2%).

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 Bs20.903 millones (89%), los bonos de largo plazo con Bs988 millones (4,2%), los bonos bancarios bursátiles con Bs520 millones (2,2%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs473 millones (2%), y los bonos del Tesoro reportaron Bs433 millones (1,8%), entre los principales.

- Compra y venta definitiva

En las operaciones de compra y venta definitiva los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con Bs16.958 millones (89,1%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs933 millones (4,9%), los bonos del Tesoro con Bs735 millones (3,9%) y los cupones de bonos con Bs349 millones (1,8%).

- Mercado primario

El monto negociado en el mercado primario fue de Bs1.259 millones, destacando los bonos bancos bursátiles con Bs452 millones (35,9%), los bonos a largo plazo con Bs406 millones (32,3%) y los pagarés para su oferta pública y negociación en el mercado bursátil con Bs286 millones (22,7%).

Mesa de negociación

En mesa de negociación se transaron Bs10 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 Bs684,9 millones, destacando los valores de contenido crediticio con Bs228,6 millones (33,4%), los bonos bancarios bursátiles con Bs213,3 millones (31,1%) y los bonos de largo plazo con Bs182,8 (26,7%).

Mercado extrabursátil

En el mercado extrabursátil se realizaron operaciones por un total de Bs3.561,3 millones, destacando los DPF con Bs3.531,2 millones (99,2%).

Tasas de rendimiento en bolsa

En las operaciones de compra y venta de valores entre el 1 al 30 de junio de 2017 destacan los bonos bancarios bursátiles en dólares estadounidenses a un plazo mayor a 1.081 días (2,03%), los valores de contenido crediticio en bolivianos con plazo mayor a 1.081 días (6%), los bonos de largo plazo en bolivianos con plazo mayor a 1.081 días (5,33%) y los bonos bancarios bursátiles en bolivianos con plazo mayor a 1.081 días (4,99%), como instrumentos con las mayores tasas de rendimiento (Tabla 9).

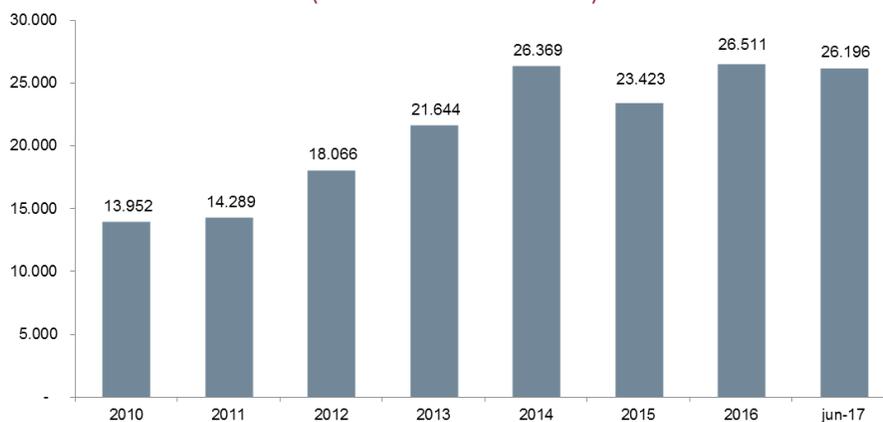
Tabla 9: Tasas de rendimiento en bolsa – renta fija
Junio de 2017
(en porcentajes)

Plazo en días	Instrumento									
	Dólares estadounidenses			Bolivianos						
	DPF	BBB	PGB	DPF	BBB	BLP	CUP	LRS	PGB	VTD
1-15				0,90%						
16-30				3,28%			0,50%	0,00%		
31-45				1,57%						
46-90				2,20%		2,00%		0,00%		
91-135				2,55%			0,30%			
136-180				2,51%						
181-270				2,03%			0,94%	0,39%	2,77%	
271-360	0,49%		1,69%	3,02%				0,50%		
361-540	0,47%			3,26%		2,00%	0,50%			
541-720	0,30%	0,80%		2,82%			0,50%			
721-1.080	0,40%	2,00%		2,16%		3,84%	0,50%			
1.081-más		2,03%		3,19%	4,99%	5,33%				6,00%

Agencias de bolsa

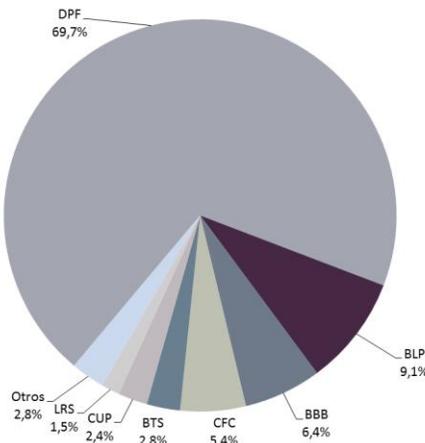
El monto de la cartera de clientes en administración de las agencias de bolsa alcanzó a Bs26.196 millones (Gráfico 26), superior en Bs1.460 millones con relación al saldo observado en junio de 2016 y equivalente a 5,6% de crecimiento.

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



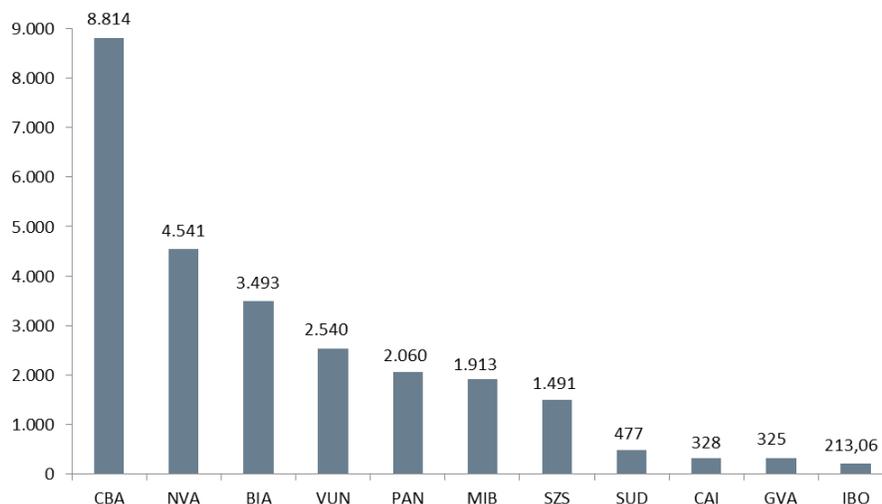
La cartera por tipo de instrumento está compuesta principalmente por DPF en 69,7% y bonos de largo plazo en 9,1%, entre los principales (Gráfico 27).

Gráfico 27: Diversificación por tipo de instrumento de la cartera de clientes de las agencias de bolsa
Al 30 de junio de 2017
 (en porcentajes)



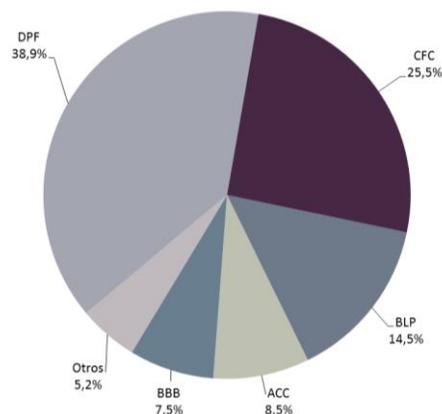
La entidad con la mayor cartera de clientes es Credibolsa S.A. (CBA) con una participación del 33,6% en el total de la cartera (Bs8.814 millones), le siguen BNB Valores Agencia S.A. Agencia de Bolsa (NVA), Bisa Agencia de Bolsa S.A. (BIA) y Valores Unión Agencia de Bolsa S.A. (VUN) con Bs4.541 millones, Bs3.493 millones y Bs2.540 millones, respectivamente (Gráfico 28). La cartera administrada por las cuatro entidades citadas corresponde al 74% del total de la cartera de clientes de las agencias de bolsa. El número de clientes activos al 30 de junio de 2017 alcanzó a 580 y el mayor número de clientes se concentra en NVA con 161 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 Bs145 millones y estuvo conformada principalmente por DPF en 38,9%, cuotas de participación en fondos de inversión cerrados 25,5% y bonos de largo plazo 14,5% (Gráfico 29).

Gráfico 29. Diversificación por tipo de instrumento de la cartera propia
Al 30 de junio de 2017
 (en porcentajes)



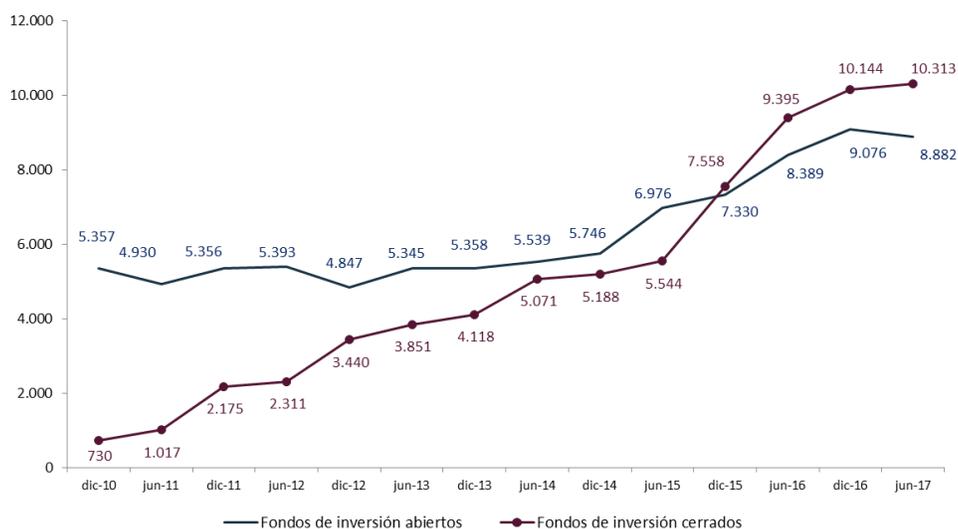
Fondos de inversión

La cartera de los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs8.882 millones, con un incremento de Bs493 millones (5,9%) con relación a junio de 2016 (Gráfico 30). La cartera de fondos de inversión abiertos está compuesta principalmente por DPF (47,8%), liquidez (13,34%), bonos bancarios bursátiles (12,9%), bonos a largo plazo (10,8%), e inversiones en el extranjero (5,9%).

La cartera de los fondos de inversión cerrados sumó a Bs10.313 millones (Gráfico 30) y se incrementó en Bs918 millones (9,8%) con relación a junio de 2016. La cartera de estos fondos se compuso principalmente de DPF (31,9%), valores de oferta privada (25,5%), inversiones en el extranjero (20,6%) y liquidez (6,6%).

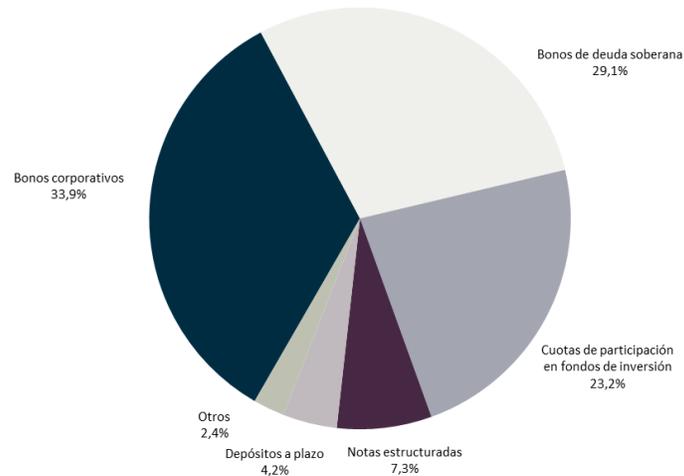
En las últimas gestiones se verifica una dinámica notable en los fondos de inversión cerrados. La cartera a junio de 2017 representa 14 veces la cartera registrada en diciembre de 2010. Este importante crecimiento se explica, por la constitución de fondos de inversión de objeto diverso, entre los que 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 Bs2.643,9 millones y se concentraron principalmente en bonos corporativos (33,9%), bonos soberanos (29,1%) y cuotas de fondos de inversión (23,2% Gráfico 31).

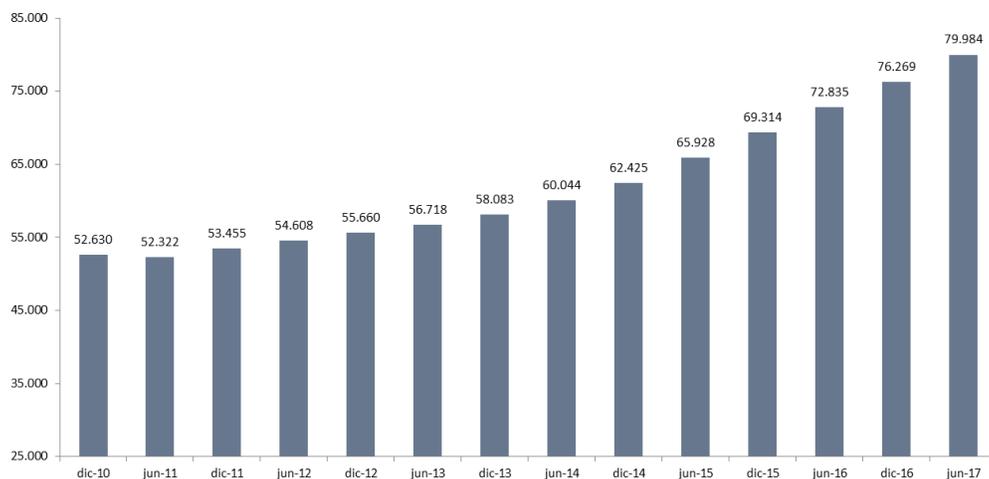
Gráfico 31: Total inversiones en el extranjero de fondos de inversión abiertos y cerrados (en porcentajes)



La cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs522,8 millones, los cuales se distribuyeron principalmente en bonos corporativos (53,3%), notas estructuradas (20,6%) y bonos soberanos (6,9%). En cambio, la cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión cerrados (Bs2.121,1 millones) se distribuyó principalmente en bonos soberanos (34,6%), bonos corporativos (29,1%) y cuotas de participación en fondos de inversión abiertos, mutuo o similares en el extranjero (27,8%).

El número de participantes en los fondos de inversión abiertos y cerrados al 30 de junio de 2017 alcanzó a 79.984 (Gráfico 32), con un incremento de 7.149 participantes (equivalente a 9,8% de crecimiento) con respecto al registro de junio 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 30 de junio de 2017 se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 10. Empresas de servicios financieros complementarios al 30 de junio de 2017

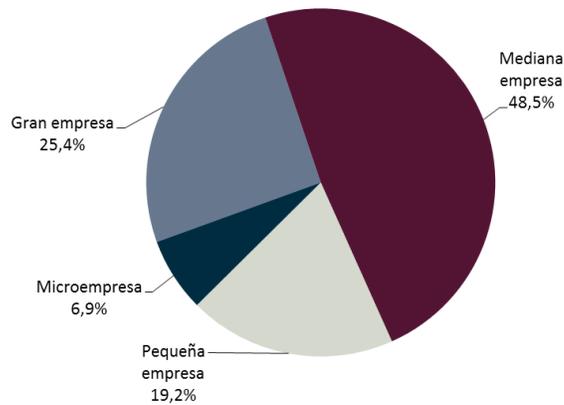
Tipo de entidad	Número de entidades
Empresas de arrendamiento financiero	3
Almacenes generales de depósito	2
Burós de información	2
Cámaras de compensación y liquidación	1
Empresas de servicio de pago móvil	1
Empresas de giro y remesas de dinero	7
Empresas de transporte de material monetario y valores	2
Empresas administradoras de tarjetas electrónicas	2
Casas de cambio	164
Total	184

4.1 Empresas de arrendamiento financiero

Tres empresas de arrendamiento financiero realizan operaciones actualmente y mantienen una cartera de Bs579 millones, monto superior al registrado en junio de la gestión anterior (Bs569 millones). El 69,3% de la cartera corresponde a Bisa Leasing S.A., el 22,2% a BNB Leasing S.A. y el 18,5% a Fortaleza Leasing S.A.

Del total de la cartera destinada a empresas (Bs567 millones), 48,5% corresponde a la mediana empresa, 25,4% a la gran empresa, 19,2% a la pequeña empresa y 6,9% a la microempresa (Gráfico 33).

**Gráfico 33. Empresas de arrendamiento financiero: composición de la cartera a empresas por tamaño de la unidad económica
Al 30 de junio de 2017**

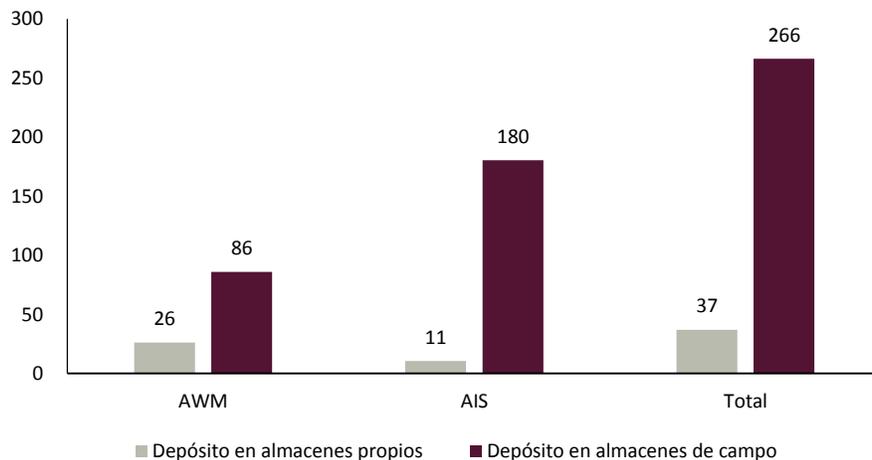


4.2 Almacenes generales de depósito

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 Bs303 millones (63% corresponde a Almacenes Internacionales S.A. y 37% a Warrant Mercantil Santa Cruz S.A.). Del total de mercadería almacenada 88% se encuentra en almacenes de campo y el 12% en almacenes propios (Gráfico 34).

**Gráfico 34. Almacenes generales de depósito: distribución de la mercadería según lugar de almacenamiento
Al 30 de junio de 2017**

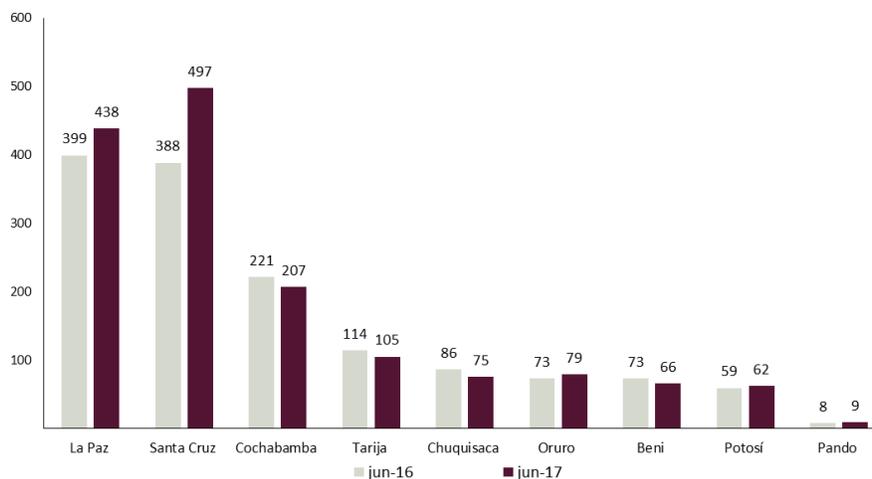


4.3 Empresas de servicios de pago móvil

Una empresa de servicio de pago móvil realiza operaciones en el territorio nacional (E-Fectivo ESPM S.A.), cuenta con 1.538 puntos de atención y está presente en los nueve departamentos del país; con respecto a

junio de la gestión anterior se observó un incremento de 117 puntos de atención con una tasa de crecimiento de 8,2% (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 30 de junio de 2017, estas entidades registraron un total de activos por Bs160,5 millones, de los cuales el 82% corresponden a ATC S.A. y el 18% a Linkser S.A. La composición de los activos en estas entidades contiene un 32% en disponibilidades, 29% en bienes de uso y el 21% 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 el primer semestre de la gestión 2017 se recibieron 21.577 reclamos, 395 reclamos más que en el primer semestre de 2016. Por tipo de entidad el 74,5% (16.085) del total de los reclamos corresponde a los bancos múltiples, el 21,2% (4.574) 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 múltiples 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	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	Total	en %
Bancos múltiples	2.949	2.179	3.231	2.586	2.479	2.661	16.085	74,5%
Bancos PYME	35	22	30	27	27	22	163	0,8%
Entidades financieras de vivienda	8	6	11	8	9	5	47	0,2%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	37	37	53	150	44	60	381	1,8%
Instituciones financieras de desarrollo	11	12	16	31	24	29	123	0,6%
Banco público	836	573	747	794	736	888	4.574	21,2%
Banco de desarrollo productivo	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Burós de información	39	18	14	42	28	24	165	0,8%
Empresas de servicios de pago móvil	5	5	7	8	6	8	39	0,2%
Total	3.920	2.852	4.109	3.646	3.353	3.697	21.577	100,0%

Según tipología (Tabla 12), el 50,8% de los reclamos se concentra en tarjetas de débito, atención al cliente/usuario (16,6%) y banca por internet (8,2%).

Tabla 12: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología

Tipología	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	Total	en %
Tarjeta de débito	2.030	1.297	2.127	1.988	1.838	2.119	11.399	52,8%
Atención al cliente/usuario	588	476	764	562	574	628	3.592	16,6%
Banca por internet	394	332	401	310	163	180	1.780	8,2%
Créditos	256	222	232	275	267	272	1.524	7,1%
Tarjeta de crédito	258	216	229	186	218	196	1.303	6,0%
Caja de ahorros	249	180	229	189	163	168	1.178	5,5%
Burós de información	43	21	22	50	33	29	198	0,9%
Cuenta corriente	38	35	31	23	34	41	202	0,9%
Otros	64	73	74	63	63	64	401	1,9%
Total	3.920	2.852	4.109	3.646	3.353	3.697	21.577	100,0%

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 semestre de la gestión 2017 se recibieron 303 reclamos en segunda instancia, 46 reclamos más que lo observado en el primer semestre de 2016 (257 reclamos), correspondiendo el 70,6% a los bancos múltiples, 8,6% al BPU y 5,6% a los PYME (Tabla 13).

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

Tipo de entidad	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	Total	en %
Bancos múltiples	41	22	36	34	37	44	214	70,6%
Bancos PYME	4	3	5	1	3	1	17	5,6%
Entidades financieras de vivienda	1	3	2	2	2	2	12	4,0%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	3	3	5	1	1	1	14	4,6%
Instituciones financieras de desarrollo	2	0	5	2	0	3	12	4,0%
Banco público	4	1	4	4	7	6	26	8,6%
Banco de desarrollo productivo	1	0	0	0	0	0	1	0,3%
Burós de información	0	0	1	0	2	1	4	1,3%
Empresas de arrendamiento financiero	0	1	0	1	0	1	3	1,0%
Total	56	33	58	45	52	59	303	100,0%

Por tipología (Tabla 14), el 43,6% de los reclamos en segunda instancia se concentraron en créditos y el 13,2% en atención al cliente/usuario.

Tabla 14: Reclamos recibidos en segunda instancia según tipología

Tipología	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	Total	en %
Créditos	28	17	28	19	18	22	132	43,6%
Atención al cliente/usuario	12	3	7	3	11	4	40	13,2%
Caja de ahorros	2	3	4	9	6	6	30	9,9%
Otros	2	3	5	6	2	6	24	7,9%
Cuenta corriente	5	0	2	0	2	2	11	3,6%
Tarjeta de débito	1	1	1	0	3	5	11	3,6%
Órdenes de retenciones y suspensiones	3	1	3	1	1	1	10	3,3%
Tarjeta de crédito	2	1	2	1	2	2	10	3,3%
Central de información crediticia	0	1	0	1	1	5	8	2,6%
Giros y remesas	0	0	2	1	2	2	7	2,3%
Boleta de garantía	0	1	3	2	0	0	6	2,0%
Depósitos a plazo fijo	0	2	0	1	1	2	6	2,0%
Banca por internet	1	0	0	1	1	1	4	1,3%
Burós de información	0	0	1	0	2	1	4	1,3%
Total	56	33	58	45	52	59	303	100,0%

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, ASFI desarrolla constantemente talleres de educación financiera en coordinación con distintas instituciones educativas en diferentes puntos geográficos del país.

6. Consideraciones finales

El comportamiento del sistema financiero en el primer semestre de la gestión 2017 tuvo las siguientes características:

- Los depósitos del público se comportaron con una mayor dinámica a partir del mes de abril, aunque las tasas de crecimiento a 12 meses continúan siendo inferiores a las registradas en la gestión 2016. La cartera de créditos, aunque mostró tasas de crecimiento algo menores a las de inicios de año, continuó aumentando, acompañada por niveles de solvencia patrimonial adecuados.
- En el mercado de valores se destacó la autorización de emisiones de bonos, especialmente en bolivianos. De manera similar a los depósitos en el sistema de intermediación financiera, el crecimiento de la cartera de los fondos de inversión abiertos y cerrados fue menor al observado en similar período de 2016. Las tasas de rendimiento de los bonos en moneda nacional se mostraron 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.

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.