

EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 31 DE MARZO DE 2017

1. Contexto general

Al cierre del primer trimestre de la gestión 2017 la proyección de crecimiento del PIB mundial se situó en 3,5% (3,1% en 2016). Este mejor pronóstico con respecto de la gestión anterior refleja el repunte de la economía mundial en el último trimestre de 2016 y el primer trimestre de esta gestión, explicado principalmente por las economías avanzadas que crecerían alrededor de 2,0%. Por su parte, las economías de los mercados emergentes y en desarrollo, en un contexto caracterizado por una lenta recuperación de los precios de materias primas, presentarían un crecimiento proyectado de 4,5%.¹

En las economías avanzadas, como resultado de los estímulos fiscales y una mayor inversión en infraestructura, se prevé un crecimiento de 2,3% para Estados Unidos; en el Reino Unido, luego de superar la incertidumbre generada por el voto a favor del *Brexit*, se espera una expansión de su economía en alrededor del 2,0%. Japón y España también tienen previsiones de crecimiento favorables (1,2% y 2,6%, respectivamente), aspecto que se relaciona con el incremento de las exportaciones netas en el primer caso y un incremento de la demanda interna en el segundo.²

En el grupo de economías de mercados emergentes, China presenta una previsión favorable del desempeño de la actividad económica en 2017 (6,6%) reflejo de la expansión crediticia y los niveles de inversión pública; en India, gracias a apropiadas políticas fiscal y monetaria, se espera niveles de crecimiento expectables a mediano plazo (7,2% para 2017). Rusia, por su parte, presentaría mejores condiciones explicadas por la demanda interna y la recuperación de los precios del petróleo y pasaría de una recesión de -0,2% en 2016 a un crecimiento de 1,4% en 2017.³

Se prevé que en América Latina y el Caribe la recuperación se mantenga lenta; el crecimiento proyectado del conjunto de economías alcanzaría a 1,1% en 2017. Brasil dejaría las sendas de la recesión y alcanzaría una expansión de 0,2% del PIB. En México, continua la incertidumbre de las relaciones comerciales con Estados Unidos, repercutiendo en sus niveles de consumo e inversión; esto haría que su crecimiento en 2017 sea de 1,7%, inferior en 0,6 puntos porcentuales con relación a 2016.⁴

En el ámbito nacional, al cierre de la gestión 2016 el PIB registró un crecimiento de 4,3%⁵ y los sectores más dinámicos fueron: industria manufacturera con una incidencia de 1,0%; servicios financieros 0,6%; transporte y almacenamiento 0,5%, servicios de la administración pública 0,4% y la agricultura silvicultura caza y pesca con una incidencia de 0,4%. La demanda interna continuó impulsando el crecimiento y por tercer año consecutivo el crecimiento económico del país fue el más alto de la región. Para la gestión 2017 el Ministerio de Economía y

¹ Fondo Monetario Internacional (FMI), Perspectivas de la Economía Mundial, actualización de las proyecciones centrales, abril 2017.

² FMI

³ FMI

⁴ FMI y Perspectivas económicas de América Latina 2017, Pág. 65 – CEPAL, CAF, OCDE.

⁵ Corresponde al último dato publicado por el INE.

Finanzas Públicas proyectó un crecimiento de 4,7%, que sería nuevamente el nivel más alto entre los países sudamericanos.

En el frente monetario, la inflación acumulada a marzo de 2017 fue de 1,1% y se prevé que a finales de 2017 llegará a 5,0%;⁶ por su parte, el tipo de cambio se mantuvo sin variaciones. Las reservas internacionales netas se situaron en USD10.261 millones y registraron un aumento de USD180 millones con respecto a diciembre de 2016 (1,9%),⁷ explicado en gran parte por la colocación de bonos soberanos en los mercados de capital por un valor de USD1.000 millones.

Por su parte, la balanza comercial presentó un saldo negativo de USD513,4 millones como resultado del incremento en el valor de las importaciones que fue superior al incremento en las exportaciones (con relación a marzo de 2016 el crecimiento observado para importaciones fue de 9,9% y 3,1% para las exportaciones). El valor de las exportaciones a marzo de 2017 alcanzó a USD1.695 millones, superior en USD51 millones respecto a la gestión anterior, en tanto que las importaciones alcanzaron un valor de USD2.208 millones, cifra superior en USD200 millones al valor observado en similar período de 2016. Los suministros industriales fueron los principales productos importados con una participación de 30,1%, bienes de capital 23,7% y equipo de transporte y accesorios 15,7%.

En el contexto citado, las principales variables del sistema de intermediación financiera y del mercado de valores continuaron mostrando un desempeño favorable. Se observó una tasa de crecimiento más pausada para los depósitos, para lo cual será importante que las entidades de intermediación financiera trabajen en incentivos para estimular su crecimiento.

2. Sistema de intermediación financiera

El sistema de intermediación financiera se conformó por 60 entidades a marzo de 2017, cuyos activos totales sumaron Bs198.771 millones. Los Bancos Múltiples (BMU)⁸ mantienen 90% de los activos con Bs178.963 millones, los Bancos PYME (BPY) 2,2% con Bs4.408 millones, las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 1,9% con Bs3.689 millones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) abiertas 3,9% con Bs7.724 millones y las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)⁹ 2% con Bs3.987 millones (Tabla 1).

Tabla 1. Número de entidades y total de activos

Tipo de entidad	Número de entidades		Activos (en millones de bolivianos)	
	mar-16	mar-17	mar-16	mar-17
BMU	14	14	160,477	178,963
BPY	3	2	9,441	4,408
EFV	8	7	4,672	3,689
CAC	27	30	6,885	7,724
IFD	n.a.	7	n.a.	3,987
Total	52	60	181,475	198,771

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

⁹ Para el análisis se incluye a las IFD Cidre, Fubode, Crecer, Diaconía, Idepro, Impro y Fondeco que obtuvieron licencia de funcionamiento en el mes de septiembre de 2016 con inicio de operaciones el 21.11.16. En el marco de la normativa vigente, estas entidades solo podrán efectuar la captación de depósitos previa autorización.

Entre marzo 2016 y marzo 2017, sin considerar a las IFD, los activos del sistema de intermediación financiera crecieron en Bs13.309 millones (7,3% de incremento). El mayor aumento se registró en los BMU (Bs18.486 millones).

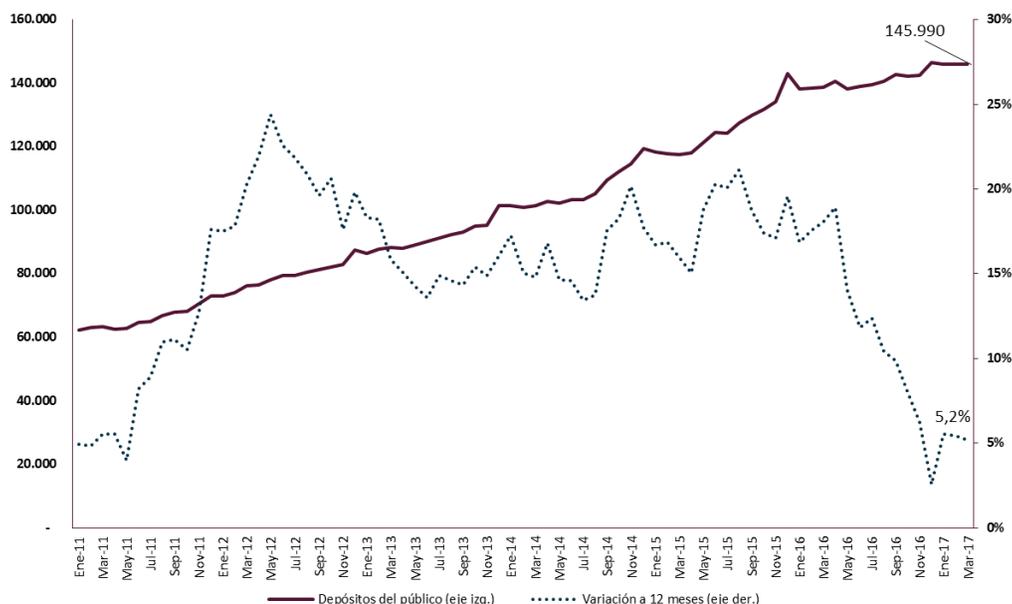
En el mes de noviembre de 2016 se emitió licencias de funcionamiento a las cooperativas de ahorro y crédito abiertas La Sagrada Familia R.L. y Magisterio Rural de Chuquisaca R.L. con autorización para inicio de operaciones el 16 de enero de 2017. Resultado de un proceso iniciado en el mes de septiembre de 2016, en el último mes del año se emitió una resolución resolviendo la viabilidad de la fusión por absorción entre el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. y el Banco PYME Los Andes Procredit S.A. con efecto contable a partir del 1 de febrero de 2017. De manera análoga, también se autorizó en el mes de marzo de 2017 la fusión por absorción entre La Primera Entidad Financiera de Vivienda y La Plata EFV con efecto contable a partir del 1 de abril de 2017.

2.1 Depósitos del público

Los depósitos del público alcanzaron a Bs145.990 millones al 31 de marzo de 2017, correspondiendo en un 91,9% a los BMU, 2,3% a los BPY, 1,8% a las EFV y 4% a las CAC abiertas. La tasa de crecimiento de los depósitos del público a 12 meses se situó en 5,2%, inferior al 18,9% registrado en el mismo período de la gestión anterior pero superior a la tasa de crecimiento con la que cerró la gestión 2016 (2,6%). Los depósitos del público registraron un incremento de Bs7.232 millones con respecto a marzo 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 marzo de 2017 representaron más de 2 veces los depósitos registrados en similar período en la gestión 2011 (Gráfico 1).

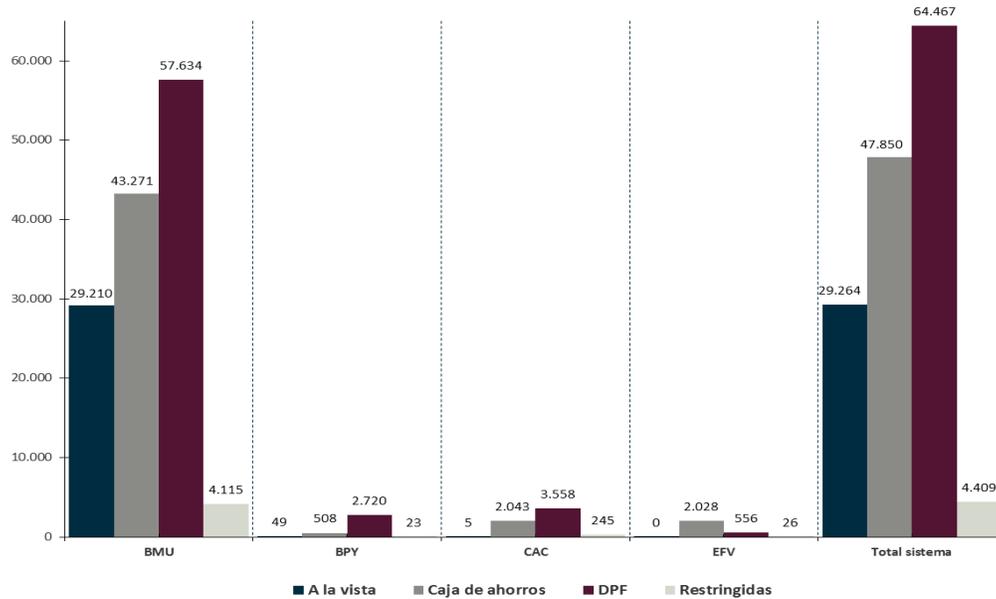
Gráfico 1. Depósitos del público y variación a 12 meses
(en millones de bolivianos y porcentajes)



Según modalidad, el 44,2% de los depósitos se concentra en DPF sumando Bs64.467 millones, el 32,8% en caja de ahorros (Bs47.850 millones), el 20% en depósitos a la vista (Bs29.264 millones) y 3% en depósitos restringidos (Bs4.409 millones, Gráfico 2). Por tipo de entidad, los depósitos de los BMU tienen una

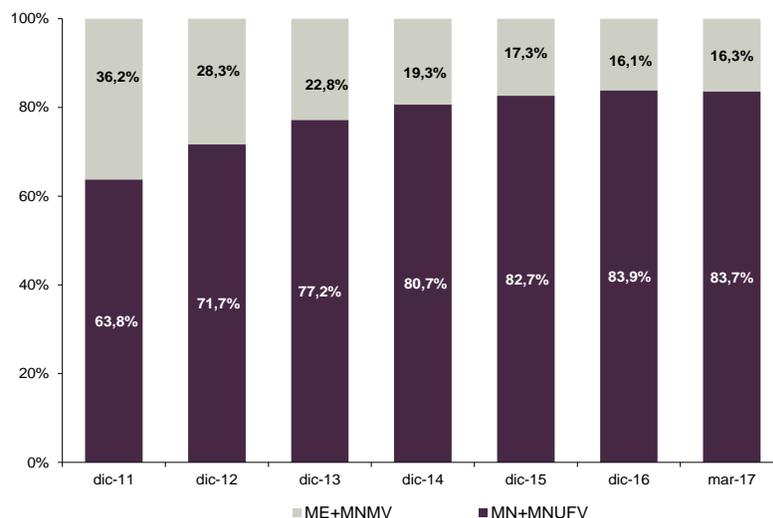
estructura algo más diversificada: DPF 42,9%, depósitos en caja de ahorros 32,2% y depósitos a la vista 21,8%; los BPY, en cambio, tienen una estructura de depósitos que se apoya principalmente en DPF (82,4%) y caja de ahorros (15,4%); en las EFV y CAC, consistente con las características en estos grupos de entidades, los depósitos se concentran principalmente en caja de ahorros (77,7%) y DPF (60,8%), respectivamente.

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



Al 31 de marzo de 2017, los depósitos del público en moneda nacional y MNUFV alcanzaron a Bs122.131 millones (83,7% del total) y los depósitos en ME y MNMV a Bs23.859 millones (16,3% del total).; la participación de la moneda nacional fue superior a la observada en marzo de 2016, 82,2% y levemente inferior a diciembre de 2016 (Gráfico 3).

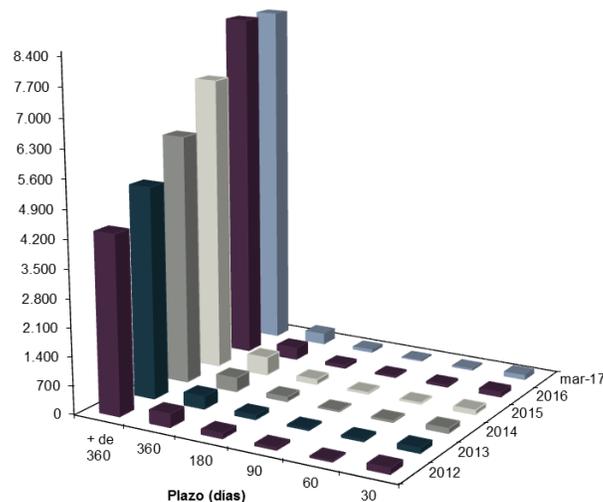
Gráfico 3. Depósitos del público según denominación monetaria
(en porcentajes)



El período de permanencia promedio de los DPF fue de 968 días. Los DPF contratados con plazos iguales o mayores a 360 días representaron 96,9% 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, 94,8% correspondió a moneda nacional y MNUFV.

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

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



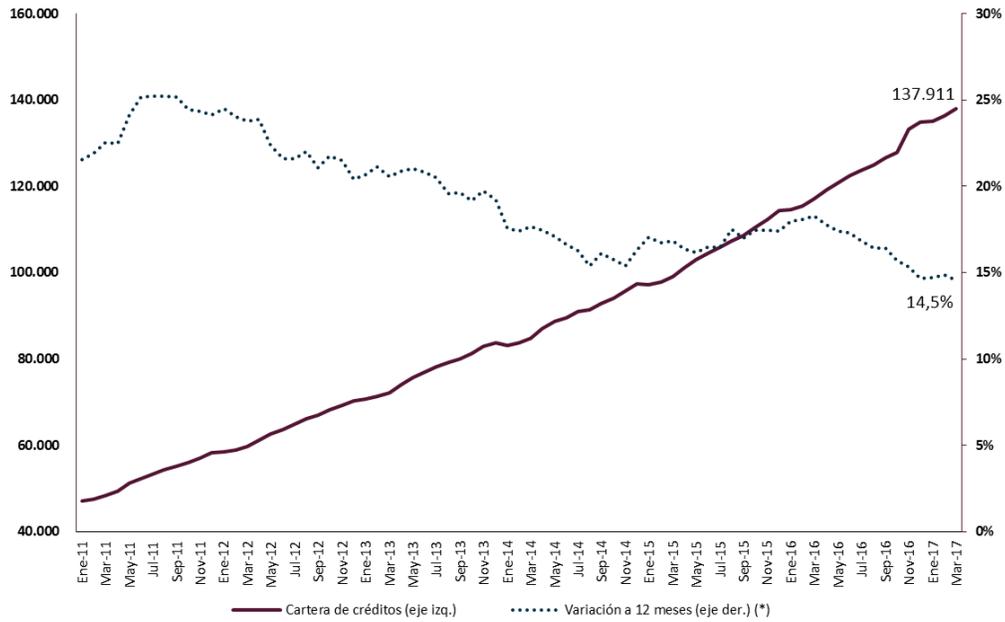
En el marco de sus operaciones como entidad de primer piso el Banco de Desarrollo Productivo – BDP S.A.M. (BDR) empezó a realizar captaciones a partir de diciembre de 2015. El monto en depósitos al cierre del primer trimestre fue de Bs944 millones, la totalidad en DPF y en moneda nacional; este monto representa el 0,6% de los depósitos de las entidades de intermediación financiera.

2.2 Cartera de créditos

La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera sumó Bs137.911 millones, correspondiendo 88,5% a los BMU, 2,7% a los BPY, 4,2% a las CAC, 2,7% a las IFD y 1,9% a las EFV. El crecimiento a 12 meses, sin incluir la cartera incorporada de las IFD, se situó en 14,5% (Gráfico 5) y fue inferior al 18.3% registrado en marzo de la gestión anterior. Durante los últimos 5 años las colocaciones mantuvieron una notoria dinámica de crecimiento, representando el saldo a marzo de 2017 aproximadamente 2,9 veces el saldo registrado en similar período en la gestión 2011.

La cartera total de BDR se situó en Bs2.062 millones con la siguiente composición: Bs1.779 millones en operaciones de segundo piso y Bs284 millones en operaciones de primer piso. La cartera de primer piso del BDR representó aproximadamente 0,2% de la cartera de las entidades de intermediación financiera.

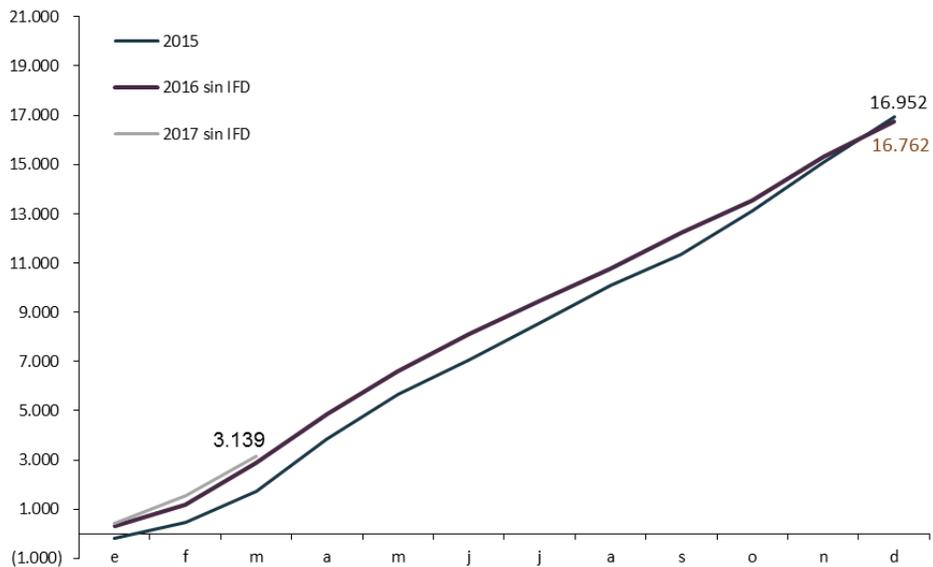
Gráfico 5. Evolución de la cartera de créditos y variación a 12 meses (*)
(en millones de bolivianos y porcentajes)



(*) No considera el incremento de cartera resultante de la incorporación de las IFD

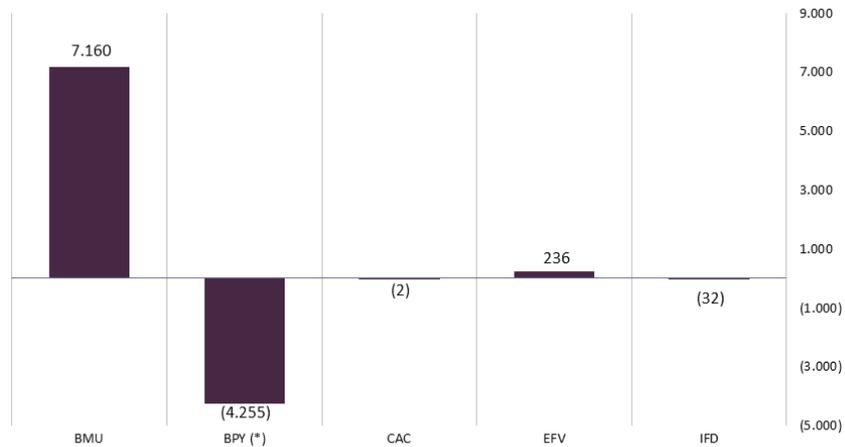
La cartera de créditos, sin incluir a las IFD, se incrementó en Bs3.139 millones al cierre del primer trimestre de la gestión 2017, cifra levemente superior a la registrada en similar período de 2016 (Bs2.865 millones). El crecimiento de la cartera de créditos registró una tendencia similar a la observada en las gestiones 2015 y 2016 (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.

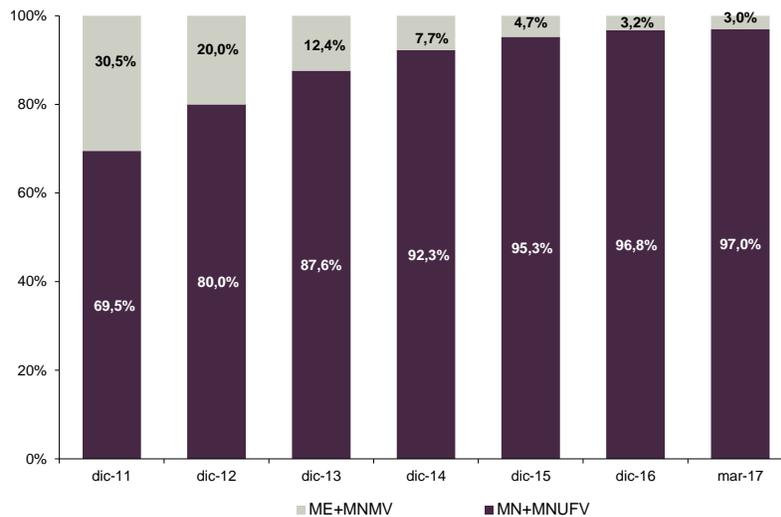
Gráfico 7. Variación acumulada de la cartera por tipo de entidad, dic/16 – mar/17
(en millones de bolivianos)



(*) 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.

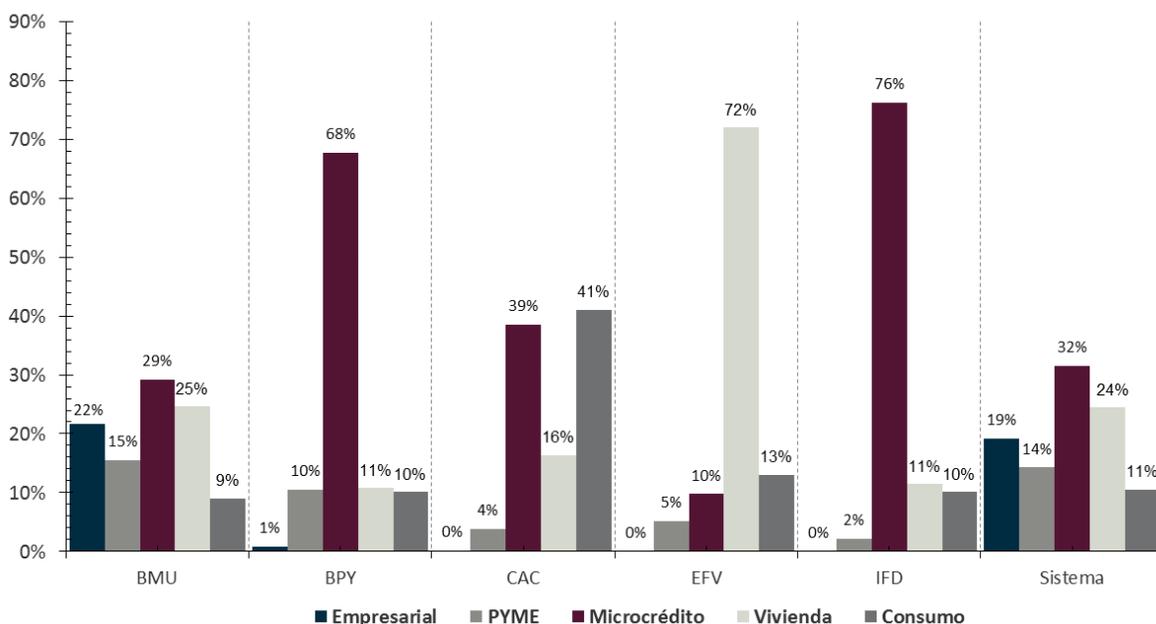
El saldo de la cartera de créditos en moneda nacional y MNUFV representó el 97% del total, superior en 0,3% a la participación registrada en diciembre de 2016. La participación de saldos de cartera en moneda nacional y MNUFV con respecto al total se profundizó en los últimos años, aspecto que se explica 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: microcrédito con Bs43.462 millones (32%), vivienda con Bs33.691 millones (24%), empresarial con Bs26.471 millones (19%), PYME con Bs19.743 millones (14%) y consumo con Bs14.544 millones (11%). Destaca la participación de los microcréditos (76% y 68%) y de los créditos de vivienda (72%), en las IFD, BPY y EFV, respectivamente; esta participación es consistente con el nicho de mercado en el cual se especializan las citadas entidades (Gráfico 9).

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



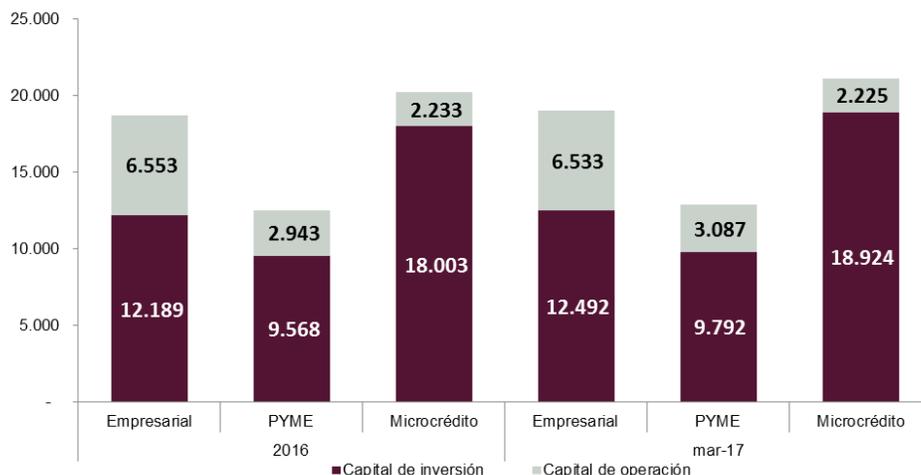
Cartera al sector productivo¹⁰

La cartera de créditos a las empresas (gran empresa, PYME y microempresa) que se destina al sector productivo sumó Bs53.054 millones, equivalente al 38,5% 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 89%, respectivamente). La necesidad de financiamiento para ampliar la capacidad productiva existente, la diversificación de la producción y los nuevos emprendimientos explican el mayor requerimiento de capital de inversión que es utilizado fundamentalmente en infraestructura productiva, maquinaria y equipo (Gráfico 10).

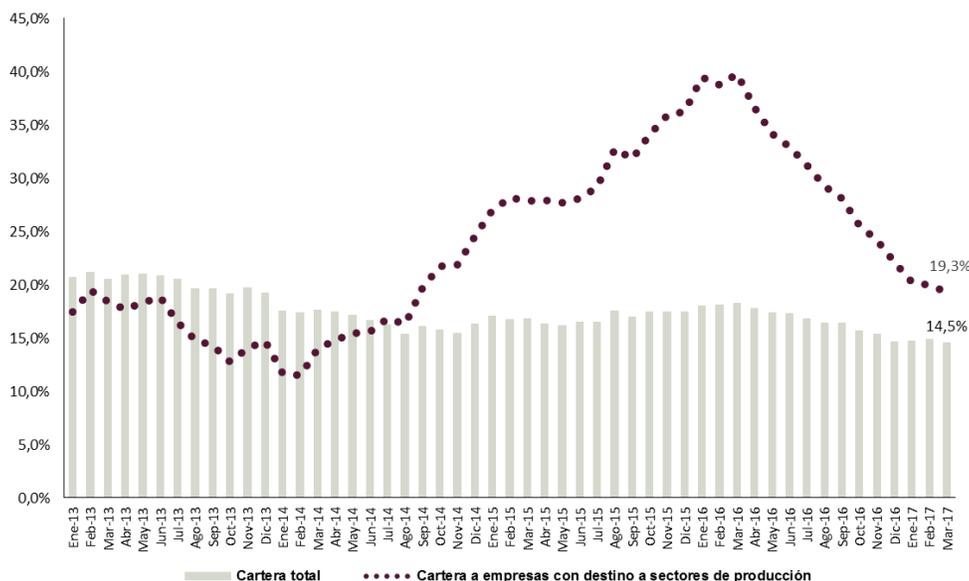
¹⁰ De acuerdo con la normativa vigente, se considera como crédito al sector productivo aquellos créditos de tipo empresarial, microcrédito o pyme cuyo destino corresponde a las categorías de agricultura y ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo crudo y gas natural, minerales metálicos 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 marzo 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)

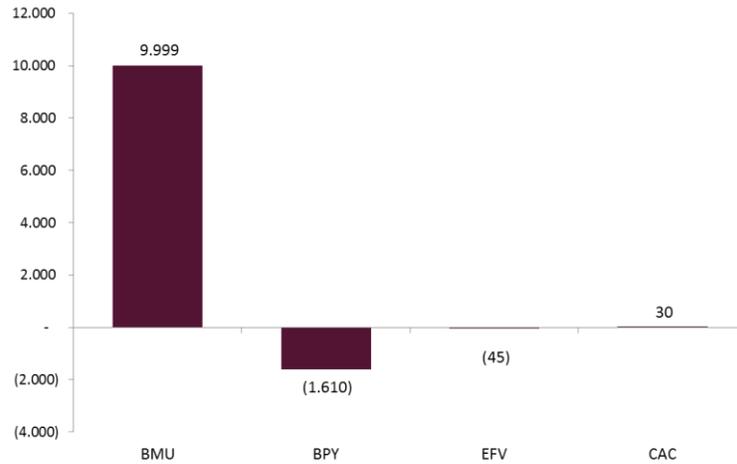


(*) Las variaciones no incluyen a las IFD

La cartera destinada al sector productivo (incluyendo a los sectores de turismo y producción intelectual), sin incluir a las IFD, se incrementó en Bs8.374 millones con respecto a marzo de 2016, explicada principalmente por aumentos de la cartera de los BMU con Bs9.999 millones; sin embargo se observa disminución en los

bancos PYME por Bs1.610 millones debido principalmente a la fusión del Banco PYME Los Andes Procredit S.A. con el Banco Mercantil Santa Cruz S.A. (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.

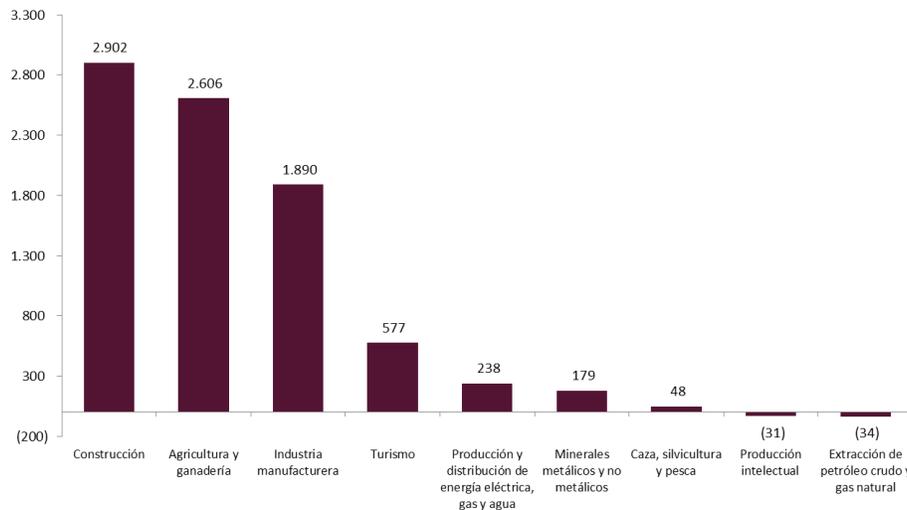
Gráfico 12. Variación acumulada de la cartera al sector productivo, mar/16 – mar/17
(en millones de bolivianos)



Con relación a los sectores económicos a los cuales se destina el financiamiento, los principales fueron la industria manufacturera (38,7%), la agricultura y ganadería (25,3%) y la construcción (24,8%).

Al 31 de marzo de 2017, destacaron los incrementos de cartera al sector de la construcción con un incremento de Bs2.902 millones, agricultura y ganadería con Bs2.606 millones, industria manufacturera con Bs1.890 millones y turismo con Bs577 millones (Gráfico 13).

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

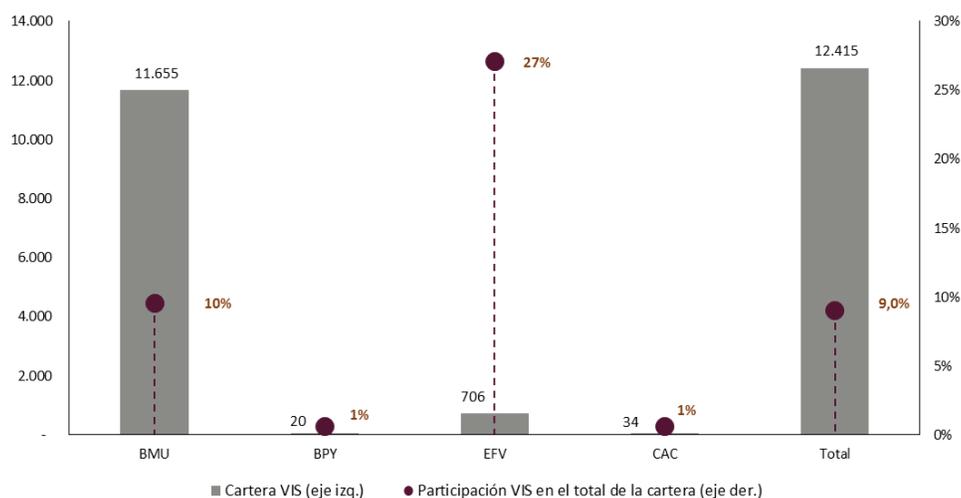


(*) Las variaciones no incluyen a las IFD

Créditos de vivienda de interés social

La cartera de créditos de vivienda de interés social (entre operaciones nuevas y renegociadas) alcanzó a Bs12.415 millones, que representa aproximadamente 9% de la cartera total y benefició a 41.537 familias. Los BMU mantienen el 93,9% de la cartera (Bs11.655 millones), las EFV el 5,7% (Bs706 millones), las CAC el 0,3% (Bs34 millones) y los BPY el 0,2% (Bs20 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 27% de su cartera total (Gráfico 14).

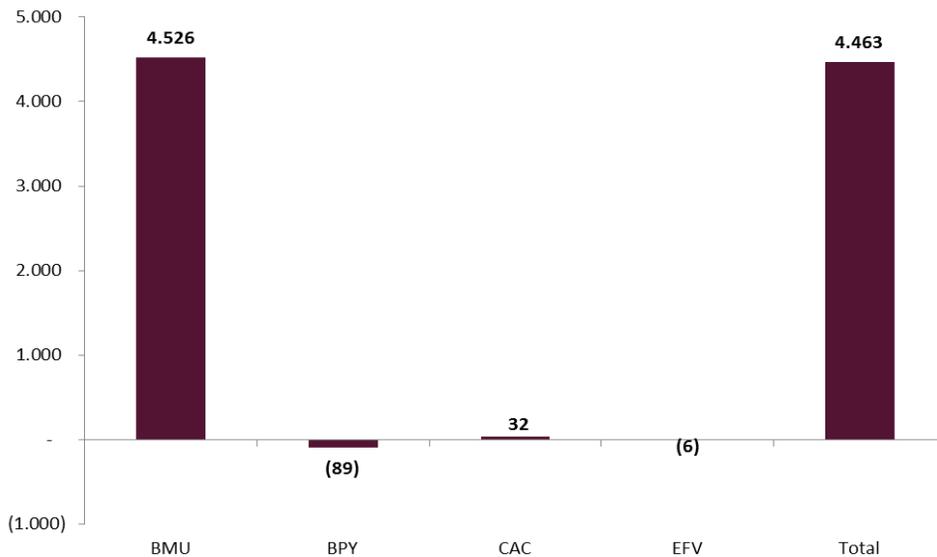
Gráfico 14. Cartera de vivienda de interés social por tipo de entidad y participación en su cartera total
(en millones de bolivianos y porcentajes)



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 marzo de 2016 la cartera de vivienda de interés social se incrementó en Bs4.463 millones (56%); en la dinámica señalada, incidieron principalmente los BMU¹¹ (Gráfico 15).

¹¹ 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.

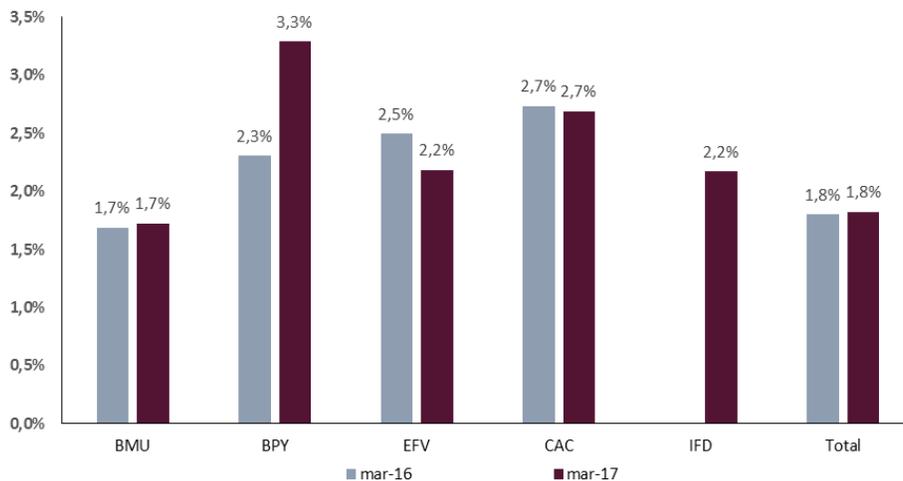
Gráfico 15. Variación acumulada de los créditos de vivienda de interés social, mar/16-mar/17
(en millones de bolivianos)



Mora y provisiones

La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera, incluyendo las IFD, alcanzó a Bs2.516 millones y representó el 1,8% de la cartera total, igual al nivel observado en marzo de 2016. El índice de mora de los BMU fue de 1,7%, 3,3% en los BPY, 2,2% en las EFV, 2,7% en las CAC y 2,2% en las IFD. Por tipo de crédito, los índices de mora fueron los siguientes: empresarial 0,3%, PYME 3,2%, microcrédito 2,3%, vivienda 1,4% y consumo 2,4%. Los bajos niveles de mora se explican por la capacidad de pago de los prestatarios, la existencia de procesos adecuados en la otorgación de créditos y la normativa prudencial emitida por esta Autoridad de Supervisión (Gráfico 16).

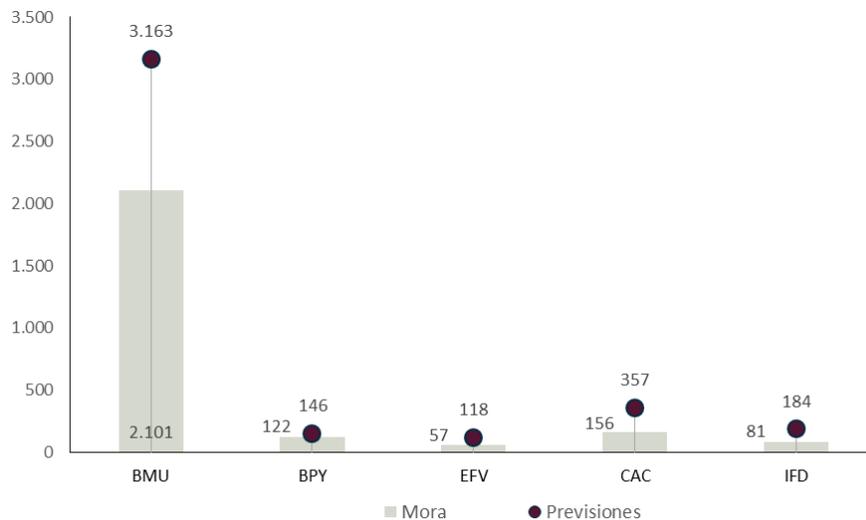
Gráfico 16. Índice de mora por tipo de entidad
(en porcentajes)



El índice de mora de los prestatarios de las regiones aledañas al vecino país de Brasil aumentó en el último año debido principalmente a la depreciación del real brasileño que habría afectado a la actividad comercial de los prestatarios. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero instruyó a las entidades de intermediación financiera que, en el marco de los lineamientos contenidos en la normativa vigente, procedan a evaluar la situación individual de cada prestatario para proceder a la reprogramación de operaciones crediticias.

Las provisiones constituidas, entre específicas y genéricas, alcanzaron a Bs3.967 millones y representaron 1,6 veces el monto de la mora, aspecto que evidencia una adecuada cobertura del riesgo crediticio (Gráfico 17).

Gráfico 17. Mora y provisiones
(en millones de bolivianos)



2.3 Liquidez

La liquidez registró un nivel de Bs54.070 millones, inferior en Bs3.845 millones al nivel registrado en marzo de la gestión pasada. La reducción se relacionó con la dinámica de la cartera y el crecimiento más pausado de los depósitos. El 93,1% de la liquidez del sistema financiero se concentra en los BMU (Bs50.320 millones), 1% en los BPY (Bs562 millones), 1,9% en las EFV (Bs1.044 millones), 3,6% en las CAC (Bs1.935 millones) y 0,4% en las IFD (Bs210 millones).

El volumen de liquidez que mantienen las entidades es una fortaleza para el sistema financiero pues cubre el 37% del total de depósitos del público (Gráfico 18). Si se calcula el *ratio* de liquidez con respecto a los depósitos a corto plazo (depósitos a la vista, cajas de ahorro y de DPF a 30 días), este alcanza a 69,3% (Gráfico 19).

Gráfico 18. *Ratio liquidez a depósitos*
(en porcentajes)

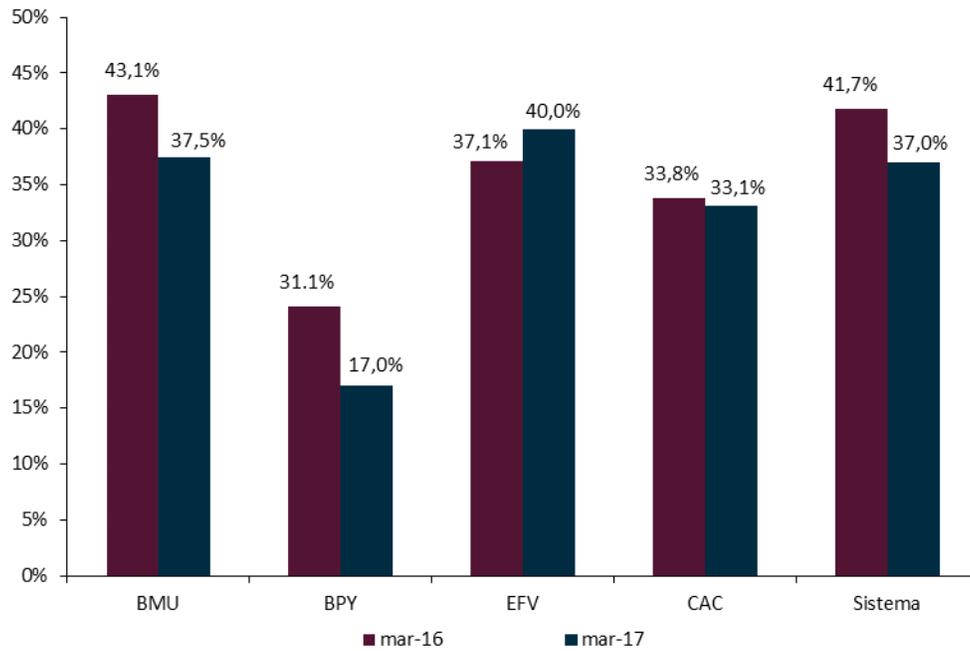
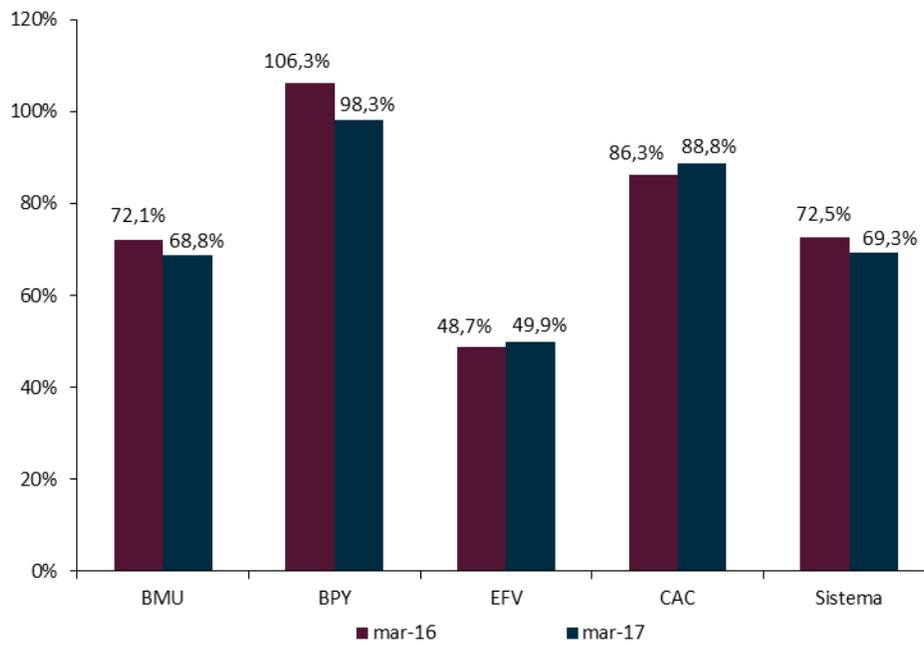


Gráfico 19. *Ratio liquidez a depósitos a corto plazo*
(en porcentajes)

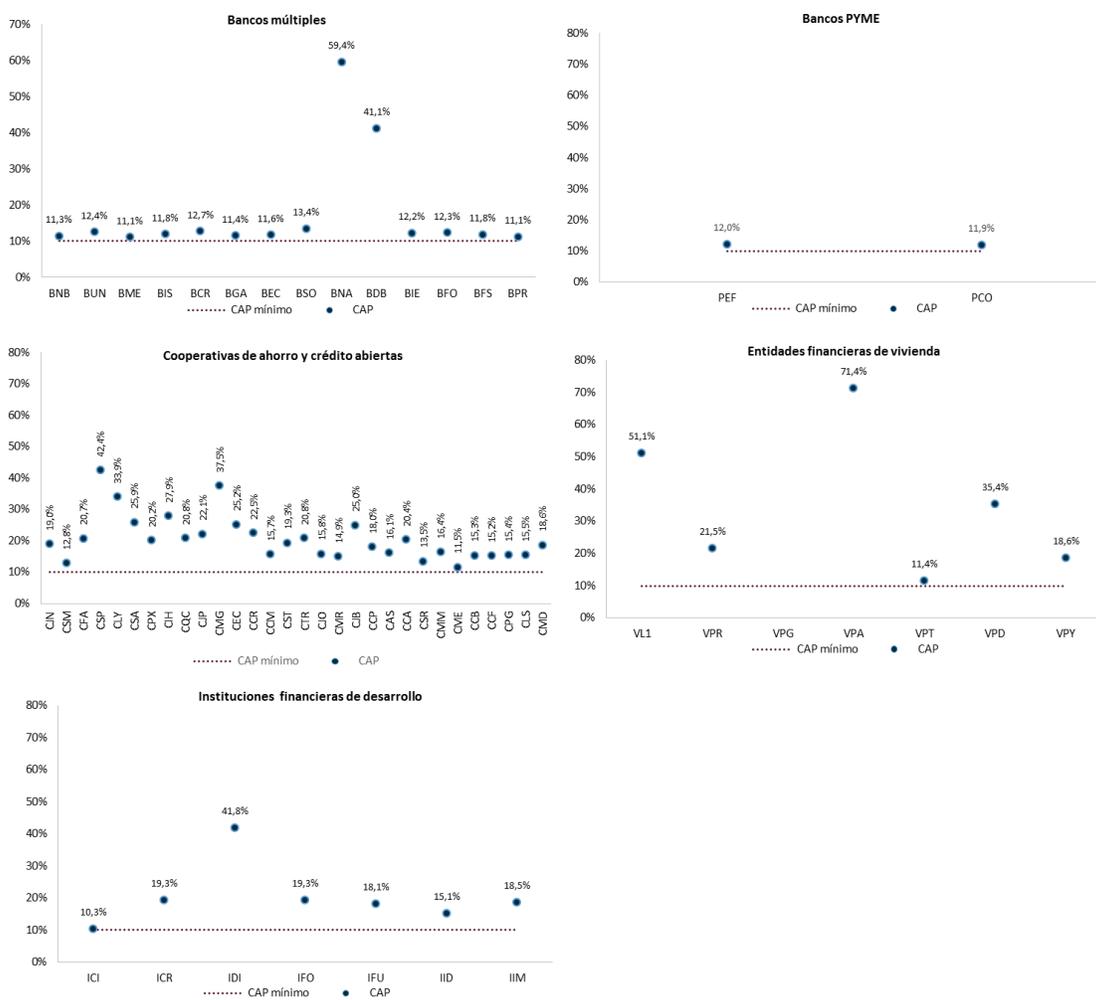


2.4 Patrimonio

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera registró un saldo de Bs16.436 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 12,1%, en los BPY a 12%, en las EFV a 46,9%, en las CAC a 19% y en las IFD a 22,6%. 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).

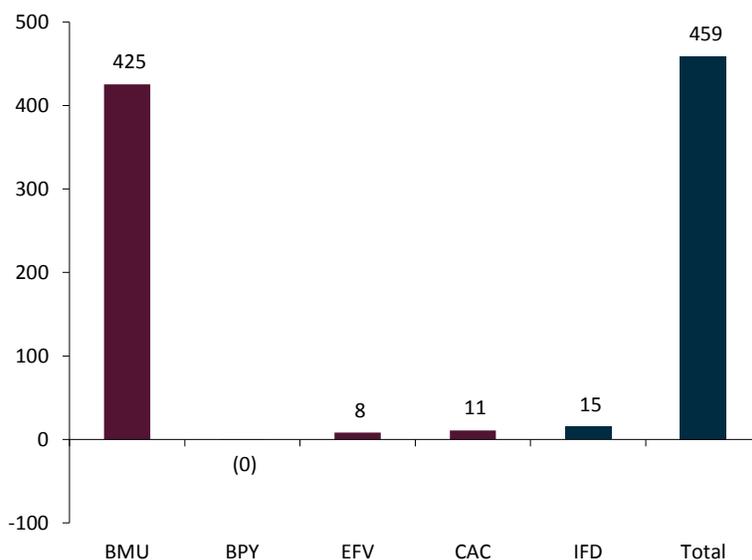
Gráfico 20. CAP por entidad
(en porcentajes)



2.5 Rentabilidad

El sistema de intermediación financiera registró utilidades por Bs459 millones al 31 de marzo de 2017, cifra superior a la registrada en similar período de la gestión 2016 (Bs381 millones). Del total de utilidades, Bs425 millones (92,6%) corresponden a BMU, Bs8 millones (1,8%) a EFV, Bs11 millones (2,4%) a CAC y Bs15 millones (3,3%) a IFD; mientras que los BPY registraron pérdida por Bs0,5 millones (Gráfico 21).

**Gráfico 21. Utilidades
Al 31 de marzo 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 12,6% para los BMU, 0,9% y 3,8% para las EFV, 0,6% y 4,4% para las CAC y 1,5% y 6,9% para las IFD; mientras que los BPY registraron -0,03% y -0,3% (Tabla 2). En el caso de las EFV y de los BPY, la liquidación de La Paz EFV y la revocatoria de licencia de funcionamiento del banco PYME Los Andes Procredit S.A. tuvieron incidencia en la disminución del ROA y ROE de estos grupos de entidades, respectivamente.

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

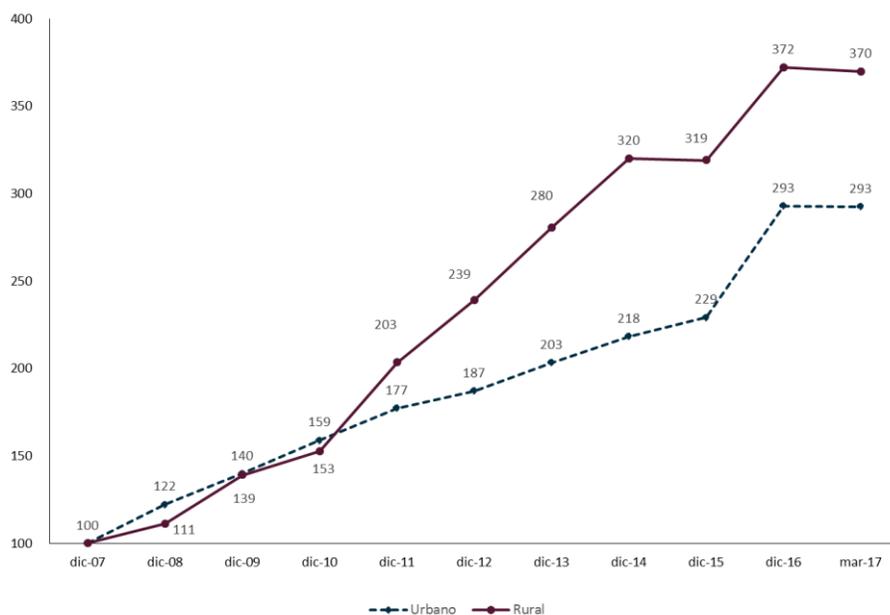
Tipo de entidad	ROA		ROE	
	mar-16	mar-17	mar-16	mar-17
BMU	0,8%	0,9%	11,3%	12,6%
BPY	0,8%	-0,03%	8,2%	-0,3%
EFV	1,4%	0,9%	6,7%	3,8%
CAC	0,5%	0,6%	4,0%	4,4%
IFD	n.a.	1,5%	n.a.	6,9%

n.a.: No aplica

2.6 Puntos de Atención Financiera (PAF)

El sistema de intermediación financiera, incluyendo las IFD, contó con 5.651 PAF al 31 de marzo de 2017. Con respecto a marzo de 2016, el número total de PAF aumentó en 521, correspondiendo principalmente a aumento en número de agencias fijas, 199 (200 agencias fijas de las IFD) y 146 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. A partir de noviembre de 2016 se incluye a las 7 IFD que obtuvieron licencia de funcionamiento.

El mayor número de PAF corresponde a los BMU (86,2%), le siguen las CAC (5,6%), las IFD (4,2%), los BPY (2,6%) y las EFV (1,4%). Los tres tipos de PAF con mayor número son los siguientes: cajeros automáticos (52,3%), agencias fijas (26,4%) y oficinas externas (5,6%). El mayor número de cajeros automáticos se concentra en los BMU y BPY cuya localización se encuentra predominantemente en el área urbana (Tabla 3).

Tabla 3. PAF por tipo de entidad

Tipo de PAF	BMU	BPY	EFV	CAC	IFD	Total
Oficina central	14	2	7	30	7	60
Agencia fija	1.026	83	29	156	200	1.494
Agencia móvil	12					12
Sucursal	90	11	1	9	26	137
Cajero automático	2.783	39	40	94		2.956
Oficina externa	288	8		20	2	318
Oficina ferrial	4	1		6	1	12
Punto promocional fijo	13	1			1	15
Ventanilla	154	2	2	2		160
Punto de atención corresponsal financiero	240					240
Punto de atención corresponsal no financiero	247					247
Total	4.871	147	79	317	237	5.651

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 1er trimestre de la gestión 2017 ascendió a 9 (Tabla 4). Se autorizaron e inscribieron solamente a personas naturales.

Tabla 4. Registro del mercado de valores

Categorización	Cantidad de registros nuevos
Administradores de fondos de inversión	2
Asesores de inversión	1
Contadores generales	2
Representantes legales	4
Total	9

3.2 Emisores

Acciones

El valor de las acciones inscritas en el RMV vigentes al 31 de marzo de 2017 alcanzó a Bs21.291,6 millones y corresponde a 616.137.804 acciones. En el primer trimestre no se inscribieron las acciones suscritas y pagadas.

Bonos

En moneda nacional

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

- Banco PYME Ecofuturo S.A. por Bs25,8 millones.
- Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. por Bs80 millones.
- Gas y Electricidad S.A. por Bs100 millones.

Las emisiones de bonos en moneda nacional, incluidas las autorizadas durante el primer trimestre de 2017, ascendieron a Bs11.873 millones (Tabla 5), de los cuales 55,3% corresponde a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de Bs6.570,4 millones y 44,7% se relacionan con emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias correspondiente a Bs5.302,6 millones.

En moneda extranjera

En el primer trimestre de 2017 se autorizó la emisión de bonos denominada “Bonos Subordinados BNB III” por USD24,9 millones. Con la citada emisión, el monto total autorizado al 31 de marzo de 2017 alcanzó a Bs4.264,4 millones (Tabla 5). El 66,9% correspondió a entidades privadas con un total de 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 primer 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	11.873,0
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	5.302,6
Bonos corrientes - entidades privadas*	6.570,4
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 al cierre del primer trimestre de 2017 sumaron Bs8.170,1 millones, esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos.

Titularización

En el mes de marzo de 2017 se autorizó una emisión de valores de titularización por Bs62,64 millones con lo que al finalizar el primer trimestre los valores de contenido crediticio autorizados en esta denominación sumaron un valor de Bs3.113,5 millones, con un monto vigente de Bs1.026 millones (Tabla 6).

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

Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
BISA ST - DIACONIA FRIF	171,0	80,3
COBOCE - BISA ST Flujos de libre disponibilidad de ventas futuras	120,0	56,7
COBOCE-BISA ST Flujos de Ventas Futuras 002	262,5	105,3
Hidrobol NAFIBO 016	1.476,4	217,9
Microcredito IFD Nafibo 017	28,0	4,1
Microcrédito IFD - BDP ST 022	150,0	21,0
Microcrédito IFD - BDP ST 023	27,5	3,9
Microcrédito IFD - BDP ST 025	170,0	51,0
Microcrédito IFD-BDP ST 026	40,0	16,0
Microcrédito IFD-BDP ST 28	160,0	84,8
Unipartes- BDP ST 030	22,0	17,6
Microcrédito IFD - BDP ST 031	160,0	126,4
Microcrédito IFD - BDP ST 032	160,0	137,6
Microcrédito IFD - BDP ST 034	103,4	103,4
Crespal -BDP ST 035	62,6	-
Total	3.113,5	1.026,0

No se autorizaron emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera en el primer trimestre de 2017, por lo que el monto autorizado alcanzó a Bs2.146,6 millones con un monto vigente de Bs187,5 millones (Tabla 7).

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

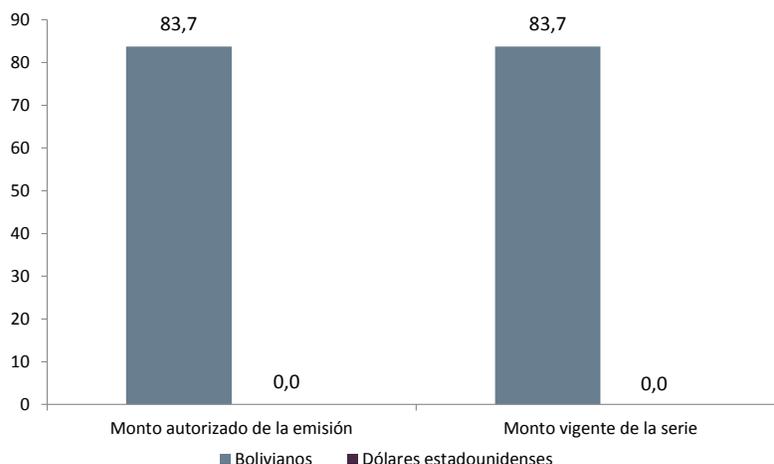
Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
Sinchi Wayra Nafibo - 010	1.073,9	144,7
Sinchi Wayra Nafibo - 015	1.072,8	42,8
Total	2.146,6	187,5

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

Pagarés

Durante el primer trimestre de 2017 se autorizó una emisión de pagarés bursátiles de Industrias de Aceite S.A. por un monto de Bs48,7 millones, con lo que el monto autorizado y vigente en bolivianos alcanzó a Bs83,7 millones (Gráfico 23).

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

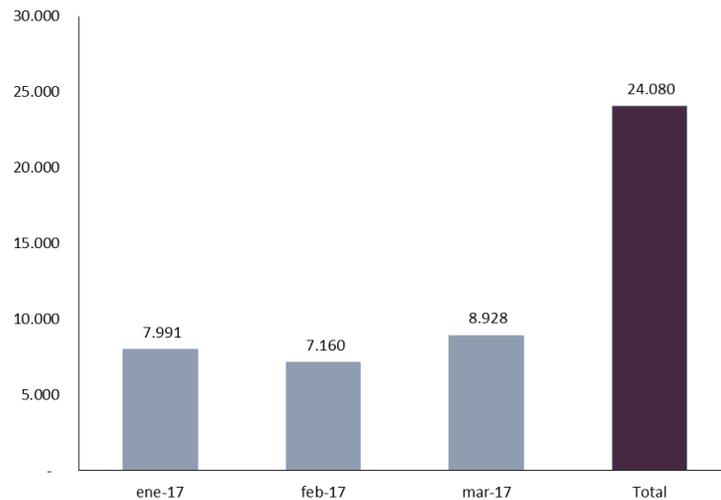
Tabla 8. Emisiones vigentes: pagarés de mesa de negociación
(en millones de bolivianos)

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.	8,6	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		19,6	26,2	6,6

3.3 Intermediarios e inversiones

Se negociaron Bs24.080 millones en el primer trimestre de 2017 (Gráfico 24). Las negociaciones en el ruedo de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. ascendieron a Bs22.217 millones, Bs1.560 millones correspondieron a operaciones extrabursátiles, Bs296 millones a operaciones en el mercado electrónico, Bs6 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)

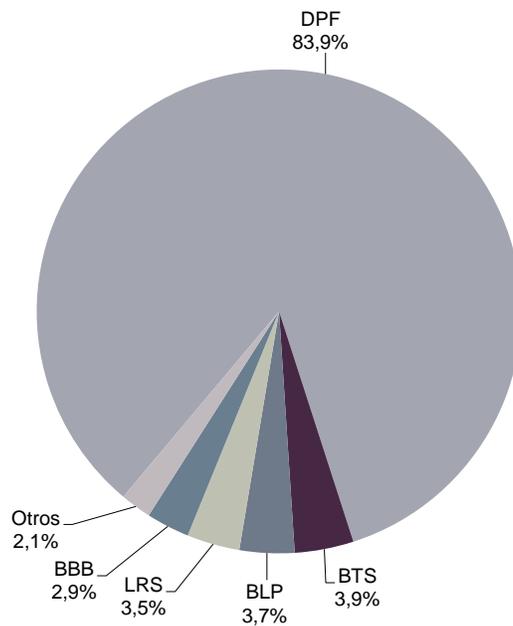


Bolsa Boliviana de Valores

En el ruedo de bolsa se negociaron Bs22.217 millones. El saldo se compuso de la siguiente manera: Bs11.668 millones correspondieron a operaciones de reporto (52,5%), Bs9.746 millones a operaciones de compra venta definitiva (43,9%) y Bs803 millones a colocaciones en mercado primario (3,6%).

Por tipo de instrumento (Gráfico 25), los valores con mayor volumen de negociación en ruedo fueron los DPF con Bs518.646 millones (83,9%), los bonos del Tesoro con Bs874 millones (3,9%), los bonos de largo plazo con Bs813 millones (3,7%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs784 millones (3,5%) y bonos bancarios bursátiles con Bs640 millones (2,9%).

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 Bs10.134 millones (86,9%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs471 millones (4%), los bonos de largo plazo con Bs447 millones (3,8%), los bonos bancarios bursátiles con Bs271 millones (2,3%) y los bonos del Tesoro reportaron Bs270 millones (2,3%), entre los principales.

- Compra y venta definitiva

En las operaciones de compra y venta definitiva los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con Bs8.512 millones (87,3%), los bonos del Tesoro con Bs604 millones (6,2%), los cupones de bonos con Bs318 millones (3,3%) y las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs313 millones (3,2%).

- Mercado primario

El monto negociado en el mercado primario fue de Bs803 millones, destacando los bonos bancos bursátiles con Bs369 millones (46%), los bonos a largo plazo con Bs366 millones (45,6%), los bonos participativos emitidos por las empresas pequeñas y medianas empresas con Bs52 millones (6,5%) y los pagarés para su oferta pública y negociación en el mercado bursátil con Bs15 millones (1,9%).

Mesa de negociación

En mesa de negociación se transaron Bs6 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.

Mercado electrónico

En el mercado electrónico se realizaron operaciones por un total de Bs296,3 millones, destacando los bonos bancarios bursátiles con Bs136,1 millones (45,9%) y los bonos de largo plazo con Bs126,3 (42,6%).

Mercado extrabursátil

En el mercado extrabursátil se realizaron operaciones por un total de Bs1.559,9 millones, destacando los DPF con Bs1.529,8 millones (98,1%).

Tasas de rendimiento en bolsa

En las operaciones de compra y venta de valores entre el 1 al 31 de marzo de 2017 destacan los bonos bancarios bursátiles en dólares estadounidenses a un plazo mayor a 1.081 días (2,22%), los bonos participativos emitidos por pequeñas y medianas empresas mayor a 1.081 días (5,99%) y los bonos de largo plazo con plazo de 361 a 540 días (4,64%), como instrumentos con las mayores tasas de rendimiento (Tabla 9).

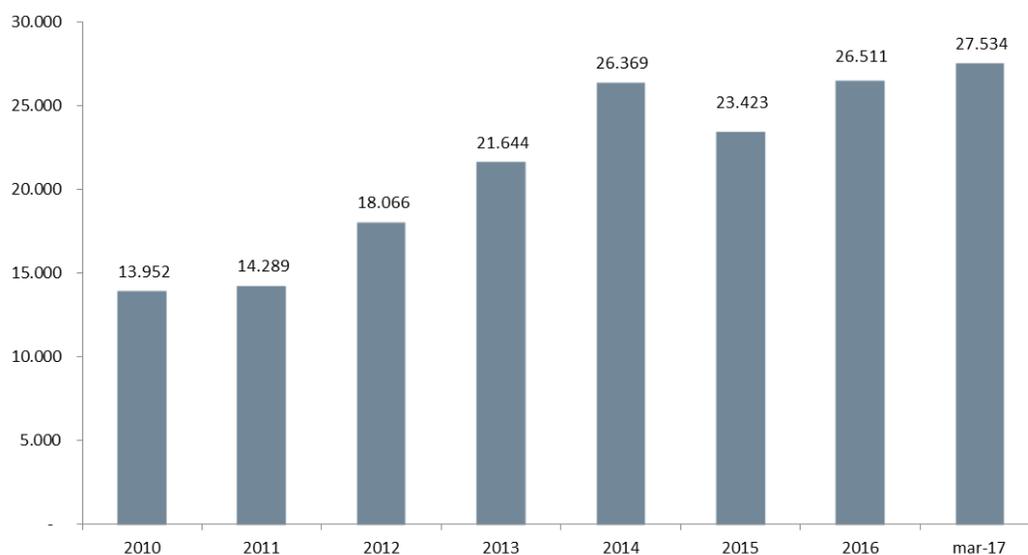
Tabla 9: Tasas de rendimiento en bolsa – renta fija
(en porcentajes)

Plazo en días	Instrumento									
	Dólares estadounidenses			Bolivianos						
	DPF	BBB	BLP	DPF	BBB	BLP	BPB	BTS	CUP	LRS
1-15	2,89%			0,30%					1,10%	
16-30				1,00%					1,02%	
31-45				0,90%						
46-90				0,99%		2,40%			1,10%	0,20%
91-135				1,04%		1,40%			1,05%	
136-180	0,30%			1,19%		2,01%			0,27%	0,60%
181-270	0,30%			1,24%	2,50%	2,45%			0,95%	0,05%
271-360	0,64%			1,33%					0,94%	0,50%
361-540	0,36%			1,51%	2,08%	4,64%				0,58%
541-720	0,47%			1,87%	1,63%				0,98%	
721-1.080	0,45%		1,40%	2,16%		4,62%				
1.081-más	0,80%	2,22%		2,58%	4,29%	4,62%	5,99%	1,91%		

Agencias de bolsa

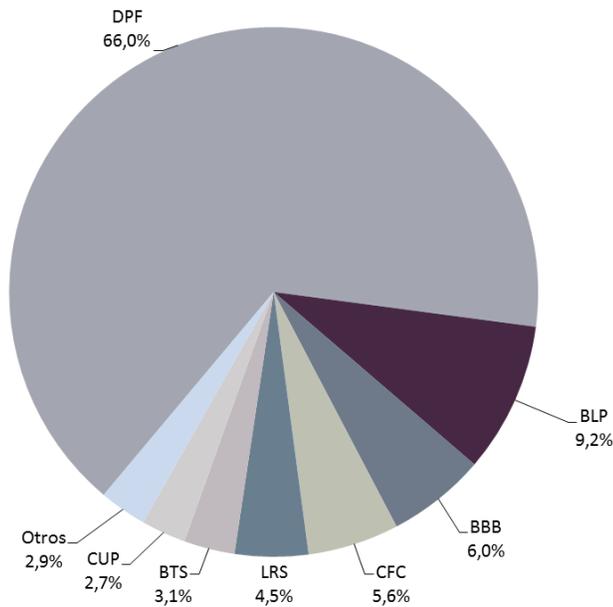
El monto de la cartera de clientes en administración de las agencias de bolsa alcanzó a Bs27.534 millones (Gráfico 26), superior en Bs3.135 millones con relación al saldo observado en marzo de 2016 y equivalente a 12,8% de crecimiento.

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



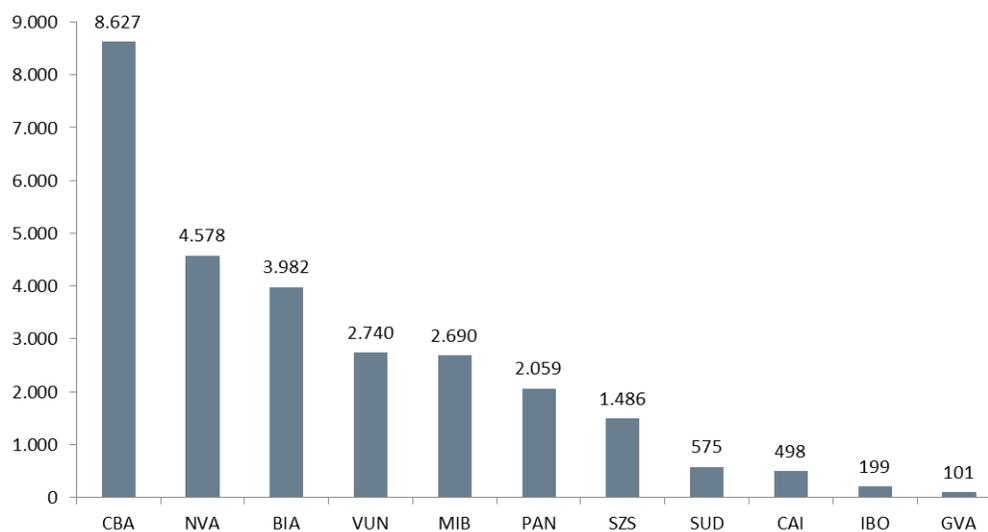
La cartera por tipo de instrumento está compuesta principalmente por DPF en 66% y bonos de largo plazo en 9,2%, entre los principales (Gráfico 27).

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



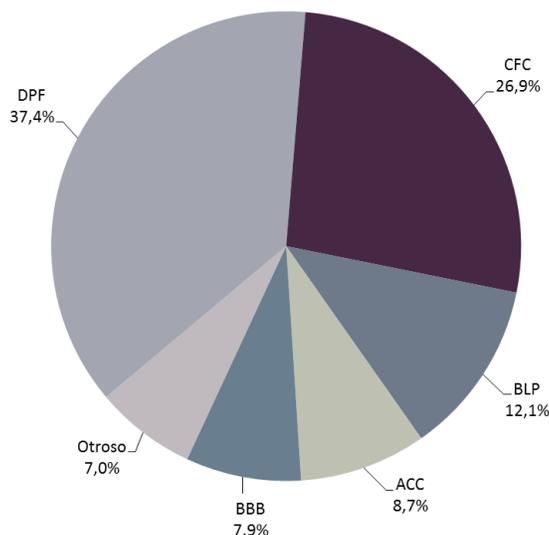
La entidad con la mayor cartera de clientes es Credibolsa S.A. (CBA) con una participación del 31% en el total de la cartera (Bs8.627 millones), le siguen BNB Valores Agencia S.A. Agencia de Bolsa (NVA), Bisa Agencia de Bolsa S.A. (BIA) y Valores Unión Agencia de Bolsa S.A. (VUN) con Bs4.578 millones, Bs3.982 millones y Bs2.740 millones, respectivamente (Gráfico 28). La cartera administrada por las cuatro entidades citadas corresponde al 72% del total de la cartera de clientes de las agencias de bolsa. El número de clientes activos al 31 de marzo de 2017 alcanzó a 548 y el mayor número de clientes se concentra en NVA con 162 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 Bs137 millones y estuvo conformada principalmente por DPF en 37,4%, cuotas de participación en fondos de inversión cerrados 26,9% y bonos de largo plazo 12,1%, (Gráfico 29).

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



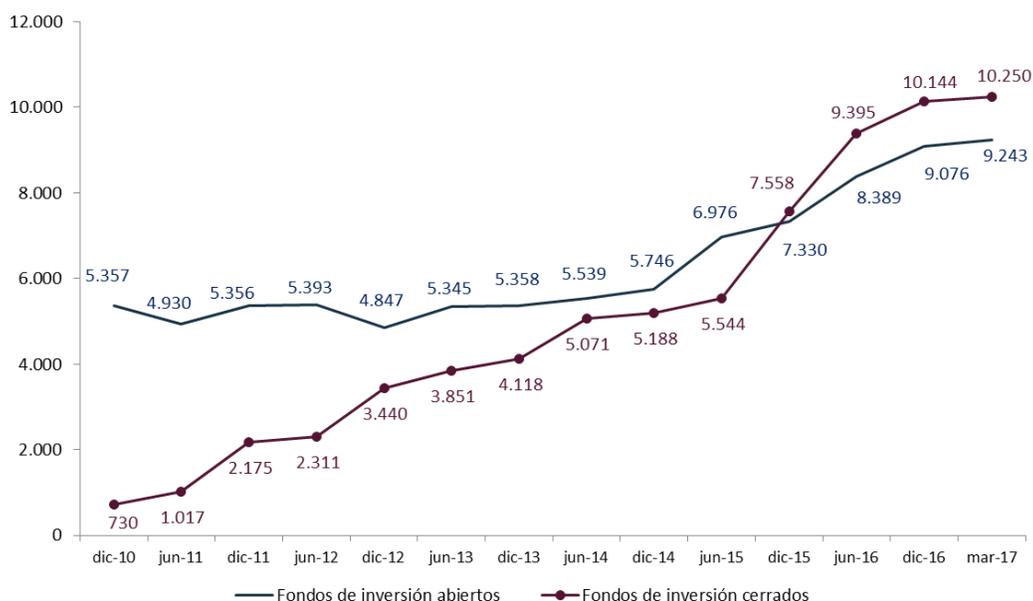
Fondos de inversión

La cartera de los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs9.243 millones, con un incremento de Bs1.097 millones (13,5%) con relación a marzo de 2016 (Gráfico 30). La cartera de fondos de inversión abiertos está compuesta principalmente por DPF (47,1%), liquidez (17,3%), bonos bancarios bursátiles (11,6%), bonos a largo plazo (10,9%), e inversiones en el extranjero (5%).

La cartera de los fondos de inversión cerrados sumó a Bs10.250 millones (Gráfico 30) y se incrementó en Bs2.146 millones (26,5%) con relación a marzo de 2016. La cartera de estos fondos se compuso principalmente de DPF (32%), valores de oferta privada (21,8%), inversiones en el extranjero (18,1%) y liquidez (12,3%).

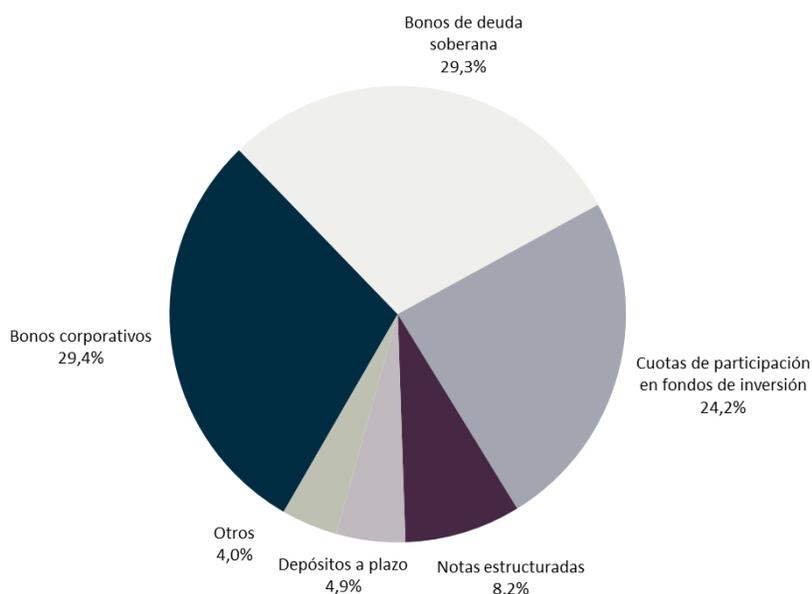
En las últimas gestiones se verifica una dinámica notable en los fondos de inversión cerrados. La cartera a marzo de 2017 representa 14 veces la cartera registrada en diciembre de 2010. Este importante crecimiento se explica, por la constitución de fondos de inversión de objeto diverso, entre los que 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 Bs2.317,9 millones y se concentraron principalmente en bonos corporativos (29,4%), bonos soberanos (29,3%) y cuotas de fondos de inversión (24,2% Gráfico 31).

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

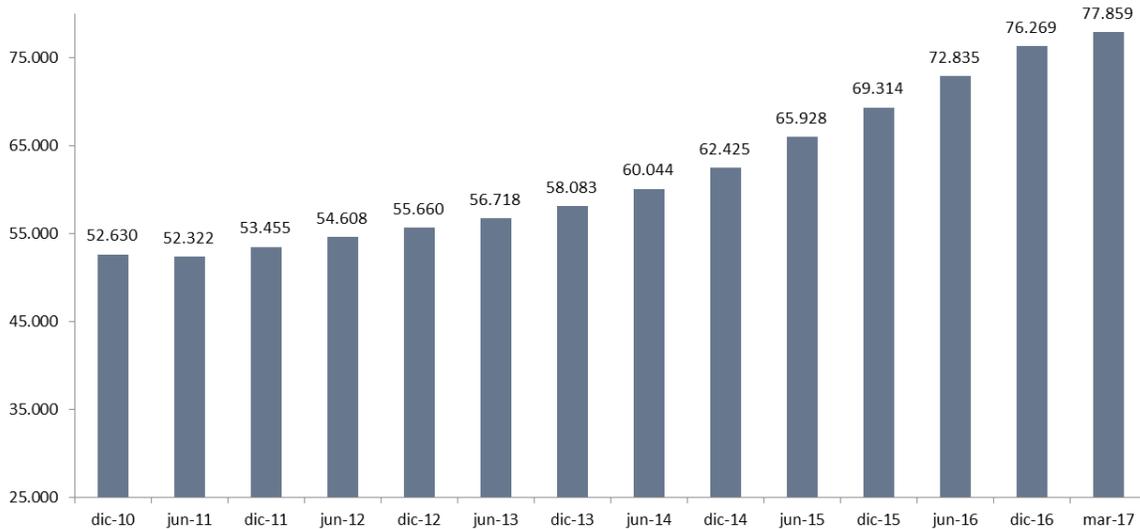


La cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs458,5 millones, los cuales se distribuyeron principalmente en bonos corporativos (52,5%), notas estructuradas (23,3%) y certificados de depósitos (7,6%). En cambio, la cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de

inversión cerrados (Bs1.859,3 millones) se distribuyó principalmente en bonos soberanos (35,6%) y cuotas de participación en fondos de inversión abiertos, mutuo o similares en el extranjero (29%).

El número de participantes en los fondos de inversión abiertos y cerrados al 31 de marzo de 2017 alcanzó a 77.859 (Gráfico 32), con un incremento de 6.960 participantes (equivalente a 9,8% de crecimiento) con respecto al registro de marzo 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 marzo de 2017 se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 10. Empresas de servicios financieros complementarios al 31 de marzo de 2017

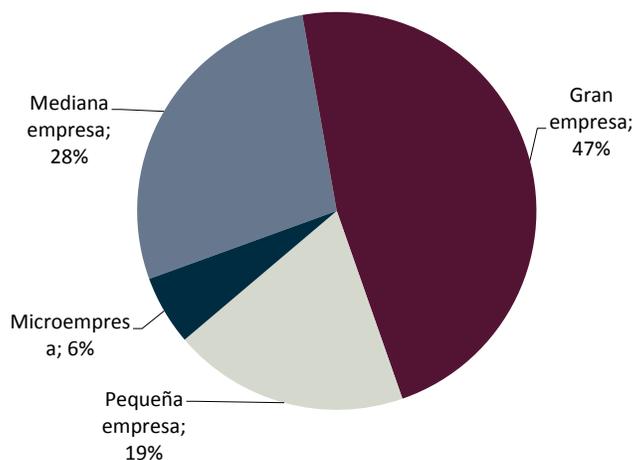
Tipo de entidad	Número de entidades
Empresas de arrendamiento financiero	3
Almacenes generales de depósito	2
Burós de información	2
Cámaras de compensación y liquidación	1
Empresas de servicio de pago móvil	1
Empresas de giro y remesas de dinero	7
Empresas de transporte de material monetario y valores	2
Empresas administradoras de tarjetas electrónicas	2
Casas de cambio	168
Total	188

4.1 Empresas de arrendamiento financiero

Tres empresas de arrendamiento financiero realizan operaciones actualmente y mantienen una cartera de Bs582 millones, superior al saldo registrado en marzo de la gestión anterior (Bs569 millones Bs). El 60,3% de la cartera corresponde a Bisa Leasing S.A., el 23,4% a BNB Leasing S.A. y el 16,3% a Fortaleza Leasing S.A.

Del total de la cartera destinada a empresas (Bs569 millones), 47% corresponde a la mediana empresa, 28% a la gran empresa, 19% a la pequeña empresa y 6% a la microempresa (Gráfico 33).

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

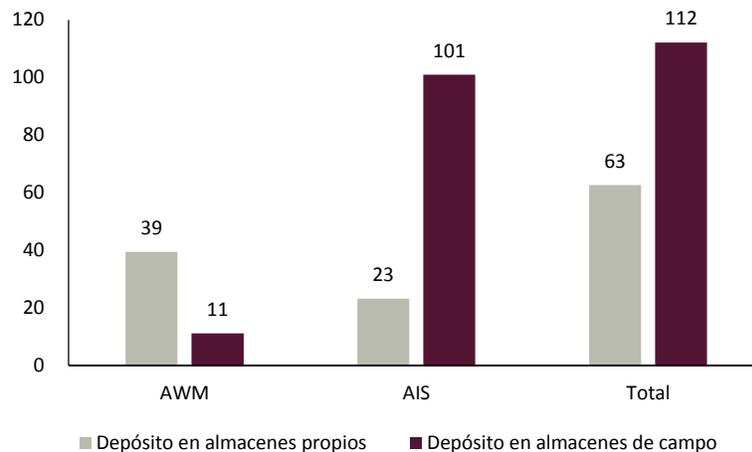


4.2 Almacenes generales de depósito

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 Bs175 millones (71% corresponde a Almacenes Internacionales S.A. y 29% a Warrant Mercantil Santa Cruz S.A). Del total de mercadería almacenada 64% se encuentra en almacenes de campo y el 36% en almacenes propios (Gráfico 34).

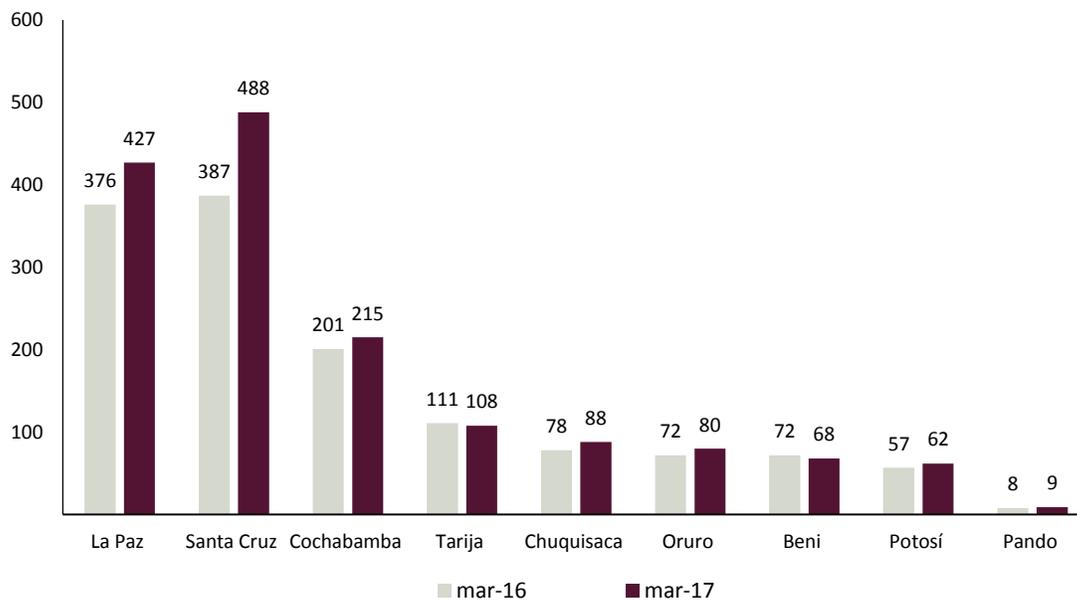
Gráfico 34. Almacenes generales de depósito: distribución de la mercadería según lugar de almacenamiento



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 1.545 puntos de atención y está presente en los nueve departamentos del país; con respecto a marzo de la gestión anterior se observó un incremento de 183 puntos de atención con un crecimiento total de 23,4% (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). Iniciaron el proceso de incorporación al ámbito de supervisión de ASFI en la gestión 2015, en el marco de lo dispuesto en el Reglamento para Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas. Producto del proceso de adecuación emprendido, la Administradora de Tarjetas de Crédito (A.T.C.) S.A. y la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas (LINKSER) S.A. obtuvieron la licencia 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 marzo de 2017, estas entidades registraron un total de activos por Bs149,7 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 31% en disponibilidades, 25% en bienes de uso y el 23% en otras cuentas por cobrar.

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 trimestre de la gestión 2017 se recibieron 10.885 reclamos, 1.211 reclamos más que la cifra observada en el primer trimestre de 2016. Por tipo de entidad (10.519) el 97% del total de los reclamos corresponden a los bancos múltiples y el restante 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	Total	en %
Bancos múltiples	3.785	2.752	3.982	10.519	96,64%
Bancos PYME	35	22	30	87	0,80%
Entidades financieras de vivienda	8	6	11	25	0,23%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	37	37	53	127	1,17%
Burós de información	39	18	14	71	0,65%
Empresas de servicios de pago móvil	5	5	7	17	0,16%
Instituciones financieras de desarrollo	11	12	16	39	0,36%
Total	3.920	2.852	4.113	10.885	100,00%

Según tipología (Tabla 12), el 50,11% de los reclamos se concentra en tarjetas de débito, atención al cliente/usuario (16,79%) y banca por internet (10,35%).

Tabla 12: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología

Tipología	ene-17	feb-17	mar-17	Total	en %
Tarjeta de débito	2.030	1.297	2.127	5.454	50,11%
Atención al cliente/usuario	588	476	764	1.828	16,79%
Créditos	251	214	223	688	6,32%
Banca por internet	394	332	401	1.127	10,35%
Tarjeta de crédito	258	216	232	706	6,49%
Caja de ahorro	249	180	229	658	6,05%
Cuenta corriente	38	35	31	104	0,96%
Burós de información	43	21	22	86	0,79%
Central de información crediticia	5	8	10	23	0,21%
Otros	64	73	74	211	1,94%
Total	3.920	2.852	4.113	10.885	100,00%

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

En el primer trimestre de la gestión 2017 se recibieron 148 reclamos en segunda instancia, 1 reclamo más que lo observado en el primer trimestre de 2016 (147 reclamos), correspondiendo el 73,65% a los bancos múltiples y 8,11 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	Total	en %
Bancos múltiples	45	23	41	109	73,65%
Bancos PYME	4	3	5	12	8,11%
Entidades financieras de vivienda	1	3	2	6	4,05%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	3	3	2	8	5,41%
Empresas de arrendamiento financiero	0	1	0	1	0,68%
Cooperativas de ahorro y crédito societarias	0	0	3	3	2,03%
Instituciones financieras de desarrollo	2	0	5	7	4,73%
Burós de información	0	0	1	1	0,68%
Bancos de desarrollo productivo	1	0	0	1	0,68%
Total	56	33	59	148	100,00%

Por tipología (Tabla 14), el 50% de los reclamos en segunda instancia se concentraron en créditos y atención al cliente/usuario (14,86%).

Tabla 14: Reclamos recibidos en segunda instancia según tipología

Tipología	ene-17	feb-17	mar-17	Total	en %
Créditos	28	17	29	74	50,00%
Atención al cliente/usuario	12	3	7	22	14,86%
Otros	5	4	10	19	12,84%
Caja de ahorro	2	3	4	9	6,08%
Cuenta corriente	5	0	2	7	4,73%
Tarjeta de crédito	2	1	2	5	3,38%
Boleta de garantía	0	1	3	4	2,70%
Tarjeta de débito	1	1	1	3	2,03%
Depósitos a plazo fijo	0	2	0	2	1,35%
Central de información crediticia	0	1	0	1	0,68%
Burós de información	0	0	1	1	0,68%
Banca por internet	1	0	0	1	0,68%
Total	56	33	59	148	100,00%

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 favorable de las principales variables del sistema financiero registrado en las últimas gestiones permaneció en el primer trimestre de la gestión 2017:

- La cartera de créditos se mantuvo con una dinámica importante, acompañada por niveles de liquidez, cobertura y solvencia patrimonial adecuados. En el caso de los depósitos, desde la gestión anterior se observa una convergencia a niveles de crecimiento más moderados que los registrados en las gestiones anteriores.
- En el mercado de valores se destacó la autorización de emisiones de bonos, especialmente en bolivianos y el crecimiento de la cartera de los fondos de inversión abiertos y cerrados, este último en línea con las tasas de rendimiento de los bonos en moneda nacional, 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.