

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2017

### 1. Contexto general

A septiembre de 2017 la perspectiva de crecimiento del PIB mundial presentó mejoras con relación al trimestre anterior, situándose en 3,6%. El escenario en las economías avanzadas es alentador, producto de mejoras en la inversión, en los mercados internacionales y en la producción industrial (las expectativas de crecimiento aumentaron de 2,0% a 2,2%).

Los países de la Zona del Euro continuaron mostrando signos de recuperación, esperándose que el conjunto de sus economías crezca alrededor de 2,2%. Este crecimiento estaría apuntalado por mejoras en el mercado externo y la demanda interna: se prevé que España, Alemania y Francia cierren el año con expansiones en sus economías de 3,1%, 2,0% y 1,6%, respectivamente. Por otro lado, el Reino Unido mantiene su previsión de crecimiento de 1,7% al cierre del 2017, considerando que la depreciación de la libra tuvo efectos en el ingreso de los hogares, lo que influyó negativamente en el consumo privado. En Estados Unidos se registraría una expansión de 2,2%, ligeramente inferior al pronóstico anterior (2,3%) debido a correcciones en la política fiscal y la incertidumbre que rodea a las políticas en general. Japón, por su parte, estaría impulsado por la demanda mundial y medidas de política fiscal, registrando una previsión de crecimiento de 1,5%, superior en 0,3 puntos porcentuales a la proyección del trimestre anterior.<sup>1</sup>

Los países que conforman las economías de mercados emergentes y en desarrollo crecerían 4,6%. China experimentaría un crecimiento económico de 6,8% respaldado en las reformas por el lado de la oferta y políticas expansivas que incrementaron los niveles de inversión pública y dinamizaron la demanda interna. Impulsada por el gasto público, la India tendría un crecimiento de 7,1%, en tanto que Rusia confirmaría su paso de una recesión en 2016 a las sendas del crecimiento, con una expansión de 1,8% para 2017, en línea con la ligera estabilización de los precios del petróleo y la distensión en los mercados financieros.<sup>2</sup>

Para América Latina y el Caribe la expectativa de crecimiento se mantuvo en 1,2%. Producto de una lenta recuperación de los mercados financieros, en un entorno de incertidumbre en los tratados de libre comercio con los Estados Unidos, se prevé que el crecimiento de la economía mexicana se situará en 2,1%. Por su parte, se espera que Brasil, apoyado en una buena campaña agrícola y políticas de estímulo al consumo, revierta la recesión registrada en la gestión 2016 (-3,6%) a un modesto crecimiento de 0,7% para la gestión 2017. Argentina pasaría de la recesión experimentada en 2016 (-2,2%) a un crecimiento de 2,5%, situación explicada por los ajustes que estimularon el consumo y la inversión pública.<sup>3</sup>

En el contexto nacional, al primer semestre de 2017<sup>4</sup> el PIB registró un crecimiento de 3,6%; las actividades económicas que impulsaron este crecimiento fueron: agricultura silvicultura caza y pesca con una incidencia de

<sup>1</sup> Fondo Monetario Internacional – FMI

<sup>2</sup> *Idem.*

<sup>3</sup> *Idem.*

<sup>4</sup> Corresponde al último dato publicado por el Instituto Nacional de Estadística (INE).

1,0%; transporte y comunicaciones 0,6%; establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles 0,6%; servicios de la administración pública 0,5%; industria manufacturera 0,4% y comercio 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.

La inflación acumulada a septiembre de 2017 fue de 2,5%, aunque se prevé que a finales de 2017 alcance un nivel en torno a 5,0%.<sup>5</sup> El tipo de cambio se mantuvo sin variaciones y las reservas internacionales netas se situaron en USD10.130 millones, registrando un aumento de USD49 millones con respecto a diciembre de 2016 (0,5%).<sup>6</sup>

La balanza comercial, a agosto de 2017, presentó un saldo negativo de USD845,6 millones como resultado del incremento en el valor de las importaciones que fue superior al incremento en las exportaciones; con relación al mismo periodo de la gestión 2016, el crecimiento observado para importaciones fue de 9,1% y 7,5% para las exportaciones. El valor de las exportaciones a agosto de 2017 alcanzó a USD5.138 millones, superior en USD359 millones respecto a la gestión anterior, en tanto que las importaciones alcanzaron un valor de USD5.983 millones, cifra superior en USD498 millones al valor observado en similar periodo de 2016. Los suministros industriales fueron los principales productos importados con una participación de 29,6%, bienes de capital 24,0% y equipo de transporte y accesorios 16,3%.

En el contexto señalado, las principales variables del sistema de intermediación financiera y del mercado de valores mantuvieron un desempeño favorable caracterizado por la recuperación en la dinámica de los depósitos, la activa colocación de créditos así como crecientes transacciones en el mercado de valores.

## 2. Sistema de intermediación financiera

El sistema de intermediación financiera se conformó por 60 entidades a septiembre de 2017, cuyos activos totales sumaron Bs215.894 millones. Los Bancos Múltiples (BMU)<sup>7</sup> mantienen 76,9% de los activos con Bs165.985 millones, el banco público (BPU)<sup>8</sup> 12,1% con Bs26.151 millones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito abiertas (CAC) 3,7% con Bs7.942 millones, los Bancos PYME (BPY) 2,1% con Bs4.494 millones, las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)<sup>9</sup> 2% con Bs4.269 millones, las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 1,8% con Bs3.794 millones y el Banco de Desarrollo Productivo (BDP)<sup>10</sup> 1,5% con Bs3.257 millones (Tabla 1).

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

Tipo de entidad	Número de entidades		Activos (en millones de bolivianos)	
	sep-16	sep-17	sep-16	sep-17
BMU	13	13	146.893	165.985
BPY	3	2	9.640	4.494
CAC	28	30	7.308	7.942
EFV	7	6	3.645	3.794
IFD	n.a.	7	n.a.	4.269
BPU	1	1	21.031	26.151
BDP	1	1	2.832	3.257
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>60</b>	<b>191.348</b>	<b>215.894</b>

n.a.: no aplica

<sup>5</sup>Previsiones del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para el Programa Fiscal Financiero 2017.

<sup>6</sup> INE y Banco Central de Bolivia – BCB.

<sup>7</sup> No incluye al banco público Unión S.A.

<sup>8</sup> Banco público Unión S.A.

<sup>9</sup> Para el análisis se incluye a las IFD Cidre, Fubode, Crecer, Diaconía, Idepro, Impro y Fondeco con licencia de funcionamiento. En el marco de la normativa vigente, estas entidades solo podrán efectuar la captación de depósitos previa autorización.

<sup>10</sup> Banco de desarrollo productivo S.A.M.

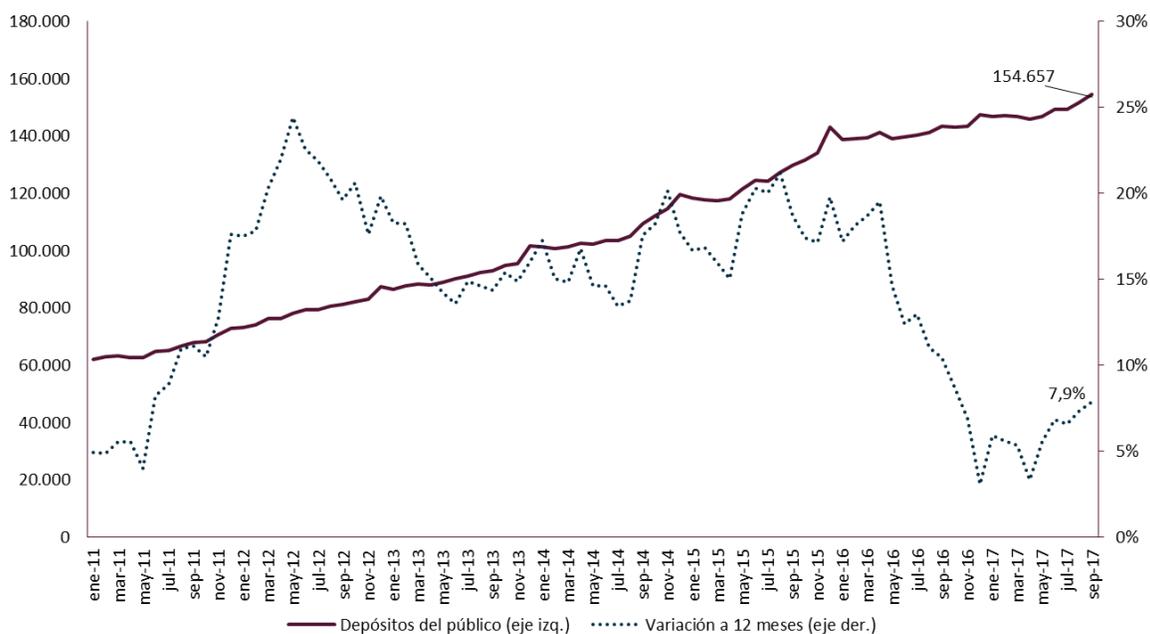
Entre septiembre 2016 y septiembre 2017, los activos del sistema de intermediación financiera crecieron en Bs24.546 millones (12,8% de incremento). El mayor aumento se registró en los BMU (Bs19.092 millones).

## 2.1 Depósitos del público

Los depósitos del público alcanzaron a Bs154.657 millones al 30 de septiembre de 2017, correspondiendo en un 81,6% a los BMU, 9,7% al BPU, 3,9% a las CAC abiertas, 2,2% a los BPY, 1,7% a las EFV y 0,9% al BDP. La tasa de crecimiento de los depósitos del público a 12 meses se situó en 7,9%, inferior al 10,5% 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 Bs11.275 millones con respecto a septiembre de 2016, principalmente por un aumento en los Depósitos a Plazo Fijo (DPF).

Durante la gestión 2016 se observó una moderación gradual de la tasa de crecimiento que parece haberse revertido en los últimos meses. A septiembre de 2017 los depósitos representaron 2,3 veces el nivel registrados en similar período en la gestión 2011 (Gráfico 1).

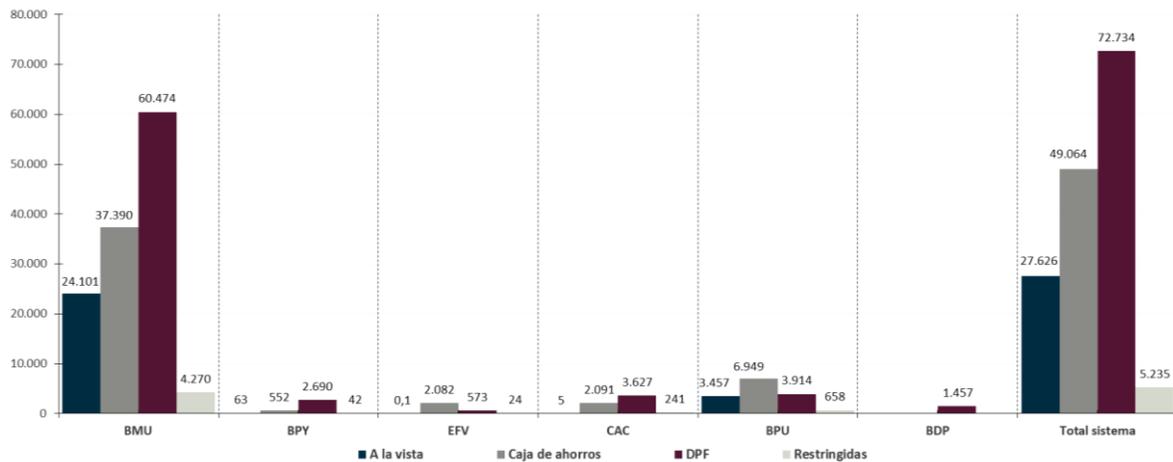
**Gráfico 1. Depósitos del público y variación a 12 meses (\*)**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



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

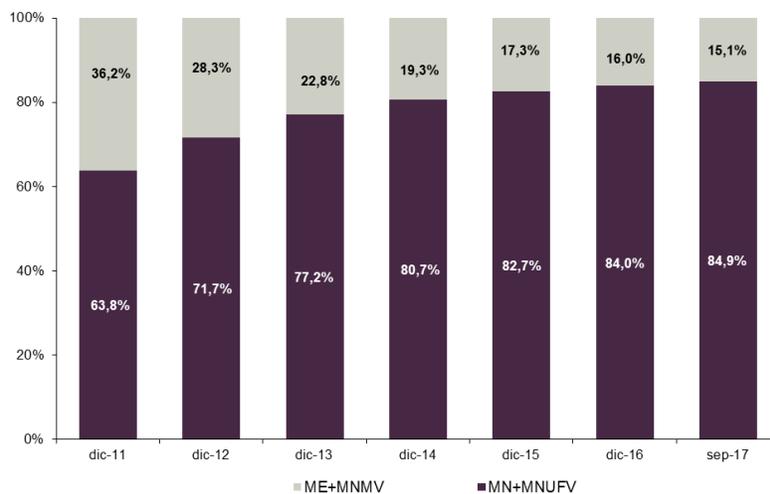
Según modalidad, el 47 % de los depósitos se concentra en DPF sumando Bs72.734 millones, el 31,7% en caja de ahorros (Bs49.064 millones), el 17,9% en depósitos a la vista (Bs27.626 millones) y 3,4% en depósitos restringidos (Bs5.235 millones, Gráfico 2). Por tipo de entidad, los depósitos de los BMU tienen una estructura algo más diversificada: DPF 47,9%, depósitos en caja de ahorros 29,6% y depósitos a la vista 19,1%; los BPY, en cambio, tienen una estructura de depósitos que se apoya principalmente en DPF (80,4%) y caja de ahorros (16,5%); 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; en el BPU el 46,4% corresponden a caja de ahorros, 26,1% a DPF y 23,1% depósitos a la vista y en el BDP el 100% de los depósitos son DPF.

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



Al 30 de septiembre de 2017, los depósitos del público en moneda nacional y MNUFV alcanzaron a Bs131.299 millones (84,9% del total) y los depósitos en ME y MNMV a Bs23.359 millones (15,1% del total); la participación de la moneda nacional fue superior a la observada en septiembre de 2016 (83,4%) y levemente superior a la de diciembre de 2016 (84%).

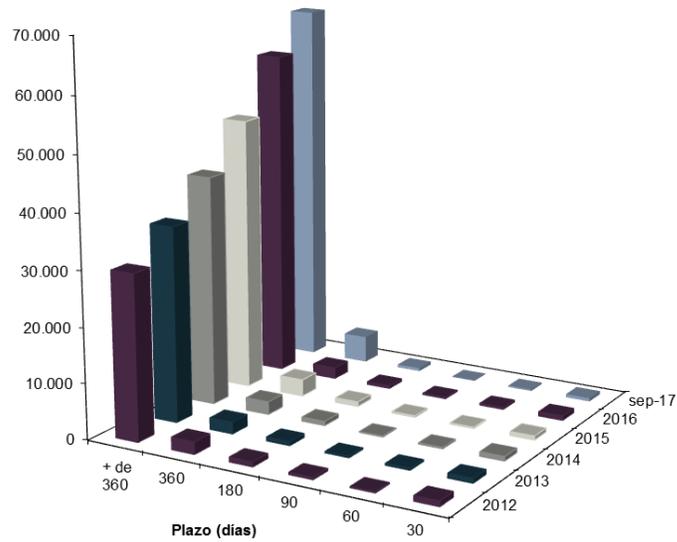
**Gráfico 3. Depósitos del público según denominación monetaria**  
(en porcentajes)



El período de permanencia promedio de los DPF fue de 939 días, cifra ligeramente inferior a la observada en el trimestre anterior (954 días). Los DPF contratados con plazos iguales o mayores a 360 días representaron 91,1% del total (Gráfico 4), cifra muy superior a la registrada en la gestión 2006 (alrededor del 70%). Del total de DPF con plazo mayor o igual a un año, 96,1% 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)

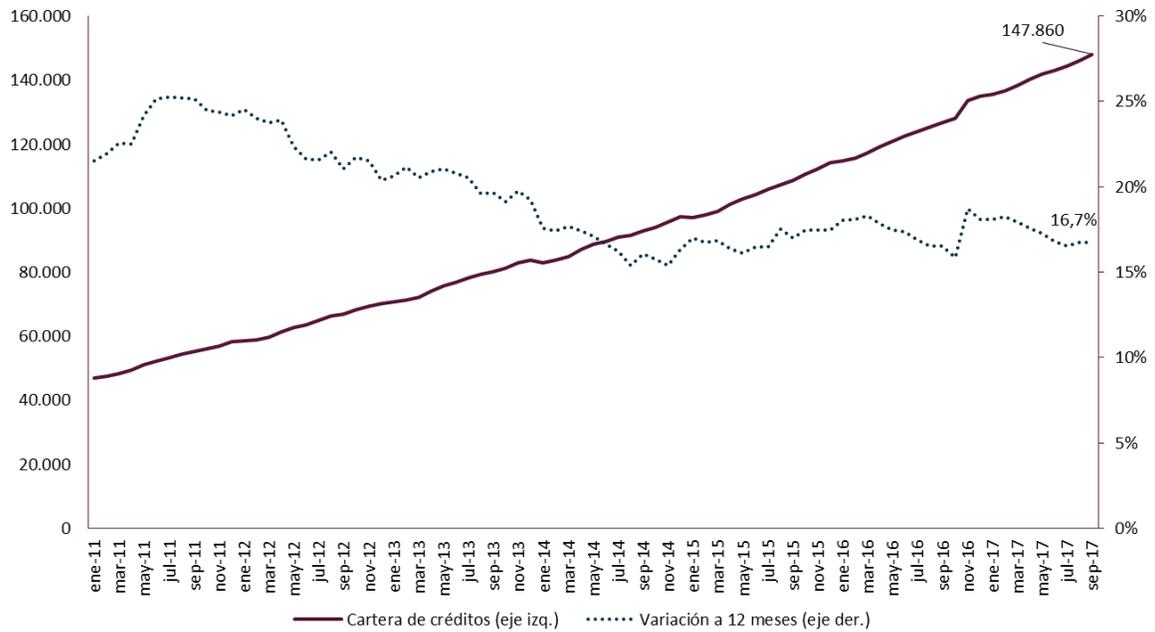


## 2.2 Cartera de créditos

La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera sumó Bs147.860 millones, correspondiendo 78,8% a los BMU, 9,9% al BPU, 4,1% a las CAC, 2,6% a las IFD, 2,6% a los BPY, 1,8% a las EFV y 0,3%<sup>11</sup> al BDP. El crecimiento a 12 meses, se situó en 16,7% (Gráfico 5) y fue similar al registrado en septiembre de la gestión anterior (16,5%). Durante los últimos 5 años las colocaciones mantuvieron una notoria dinámica de crecimiento, representando el saldo a septiembre de 2017 aproximadamente 2,7 veces el saldo registrado en similar período en la gestión 2011.

<sup>11</sup> Corresponde a la cartera de primer piso.

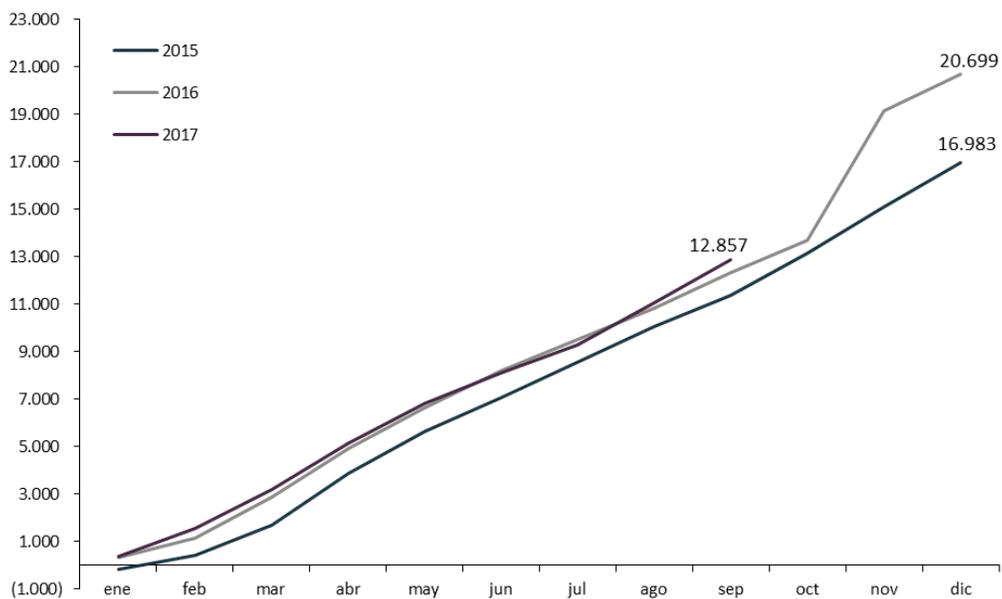
**Gráfico 5. Evolución de la cartera de créditos y variación a 12 meses (\*)**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



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

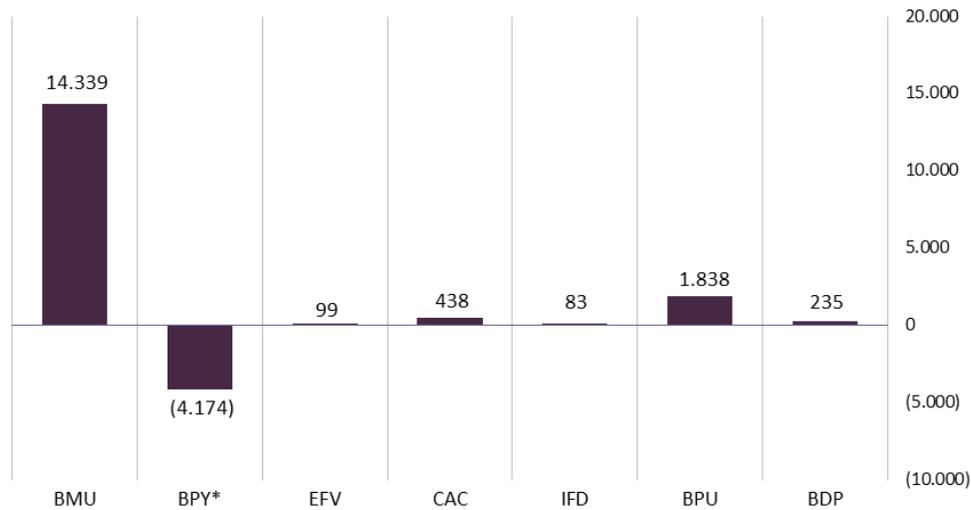
La cartera de créditos se incrementó en Bs12.857 millones al 30 de septiembre de 2017, cifra superior a la registrada en similar período de 2016 (Bs12.351 millones, Gráfico 6).

**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.

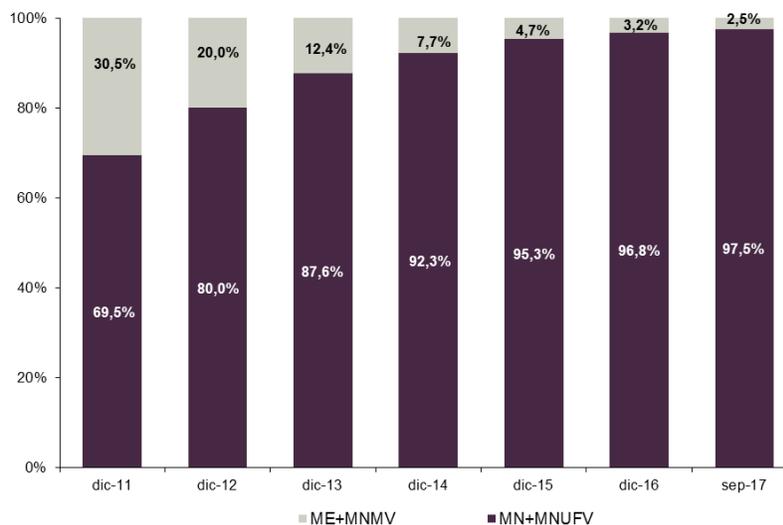
**Gráfico 7. Variación acumulada de la cartera por tipo de entidad, dic/16 – sep/17**  
(en millones de bolivianos)



(\*) 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.

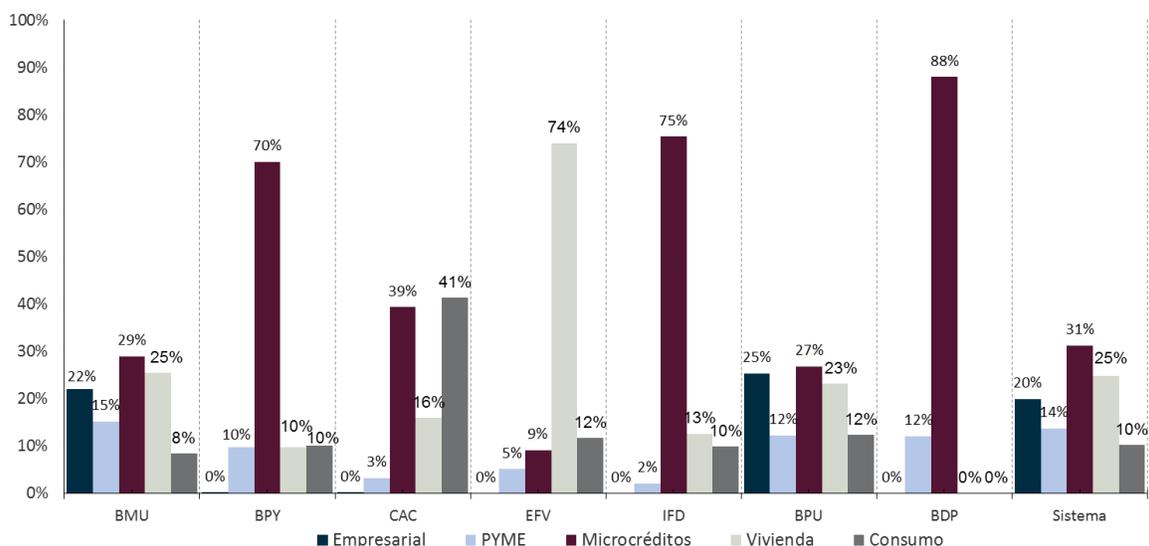
El saldo de la cartera de créditos en moneda nacional y MNUFV representó el 97,5% del total, superior en 0,8 puntos porcentuales a la participación registrada en diciembre de 2016. La participación de saldos de cartera en moneda nacional y MNUFV con respecto al total se profundizó en los últimos años, 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 Bs46.194 millones (31%), vivienda con Bs36.796 millones (25%), empresarial con Bs29.429 millones (20%), PYME con Bs20.253 millones (14%) y consumo con Bs15.188 millones (10%) (Gráfico 9).

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



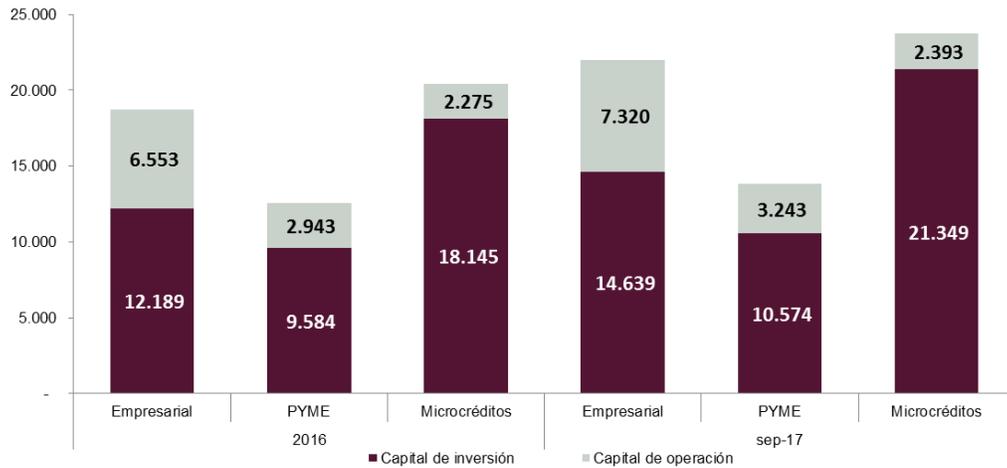
### Cartera al sector productivo<sup>12</sup>

La cartera de créditos a las empresas (gran empresa, PYME y microempresa) que se destina al sector productivo sumó Bs59.517 millones, equivalente al 40,3% del total de la cartera.

Las empresas clasificadas como gran empresa, PYME y microempresa demandan financiamiento para capital de inversión en mayor proporción (67%, 77% y 90%, respectivamente). La necesidad de financiamiento para ampliar la capacidad productiva existente, la diversificación de la producción y los nuevos emprendimientos explican el mayor requerimiento de capital de inversión que es utilizado fundamentalmente en infraestructura productiva, maquinaria y equipo (Gráfico 10).

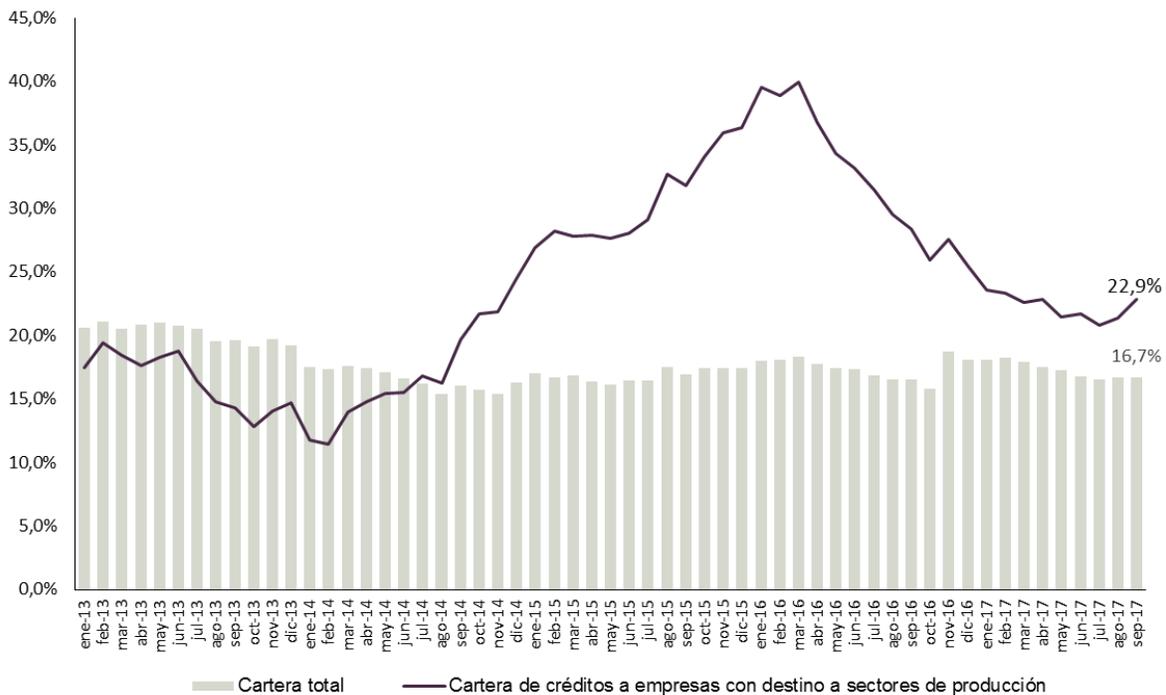
<sup>12</sup> De acuerdo con la normativa vigente, se considera como crédito al sector productivo aquellos créditos de tipo empresarial, microcrédito o PYME cuyo destino corresponde a las categorías de agricultura y ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo crudo y gas natural, minerales metálicos y no metálicos, industria manufacturera, producción y energía eléctrica, gas, agua y construcción. A partir de la Circular ASFI/307/2015, de 27 de julio de 2015, se consideran como financiamiento al sector productivo, las operaciones de crédito hacia el sector turismo (hasta noviembre de 2016 se considera el sector económico de la actividad del deudor y a partir de diciembre 2016 la actividad económica de destino del crédito, en ambos casos para capital de inversión) y a la producción intelectual.

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



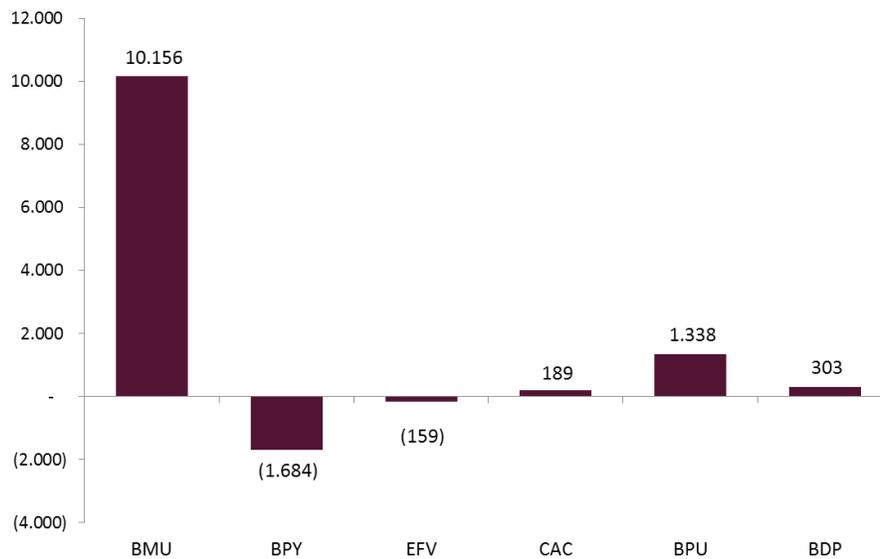
Lo establecido en las disposiciones de carácter legal y normativo con respecto a la canalización de recursos a los sectores productivos tuvo un impacto notorio en la dinámica de crecimiento de esta cartera: a partir de agosto de 2014 la cartera otorgada a sectores productivos creció a tasas superiores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

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



La cartera destinada al sector productivo (incluyendo a los sectores de turismo y producción intelectual) sin incluir a las IFD, se incrementó en Bs10.142 millones con respecto a septiembre de 2016, explicada principalmente por aumentos de la cartera de los BMU con Bs10.156 millones y del BPU con Bs1.338 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.

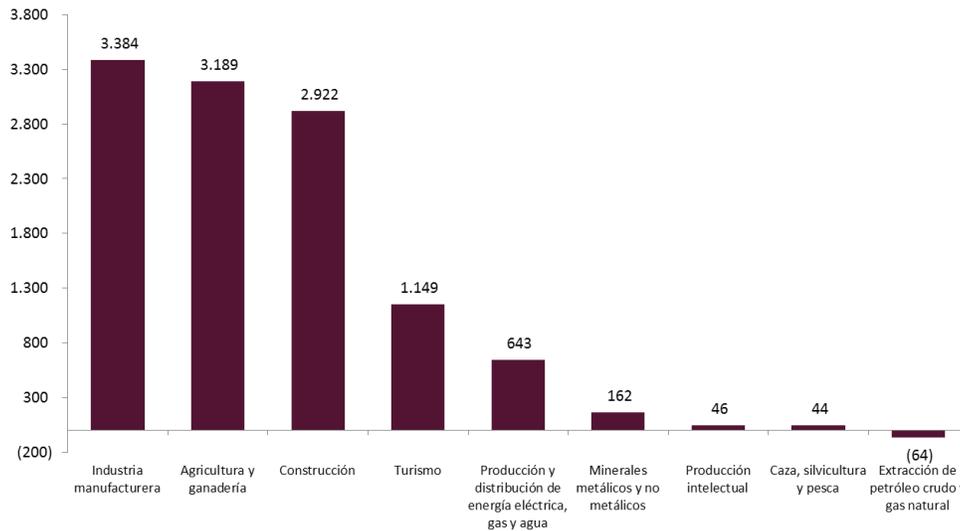
**Gráfico 12. Variación acumulada de la cartera al sector productivo, sep/16 – sep/17**  
(en millones de bolivianos)



Con relación a los sectores económicos a los cuales se destina el financiamiento, los principales fueron la industria manufacturera (38,6%), la construcción (24,7%) y la agricultura y ganadería (24,6%).

Al 30 de septiembre de 2017, destacaron los incrementos de cartera al sector de la industria manufacturera con Bs3.384 millones, la agricultura y ganadería con Bs3.189 millones, construcción con Bs2.922 millones y turismo con Bs1.149 millones (Gráfico 13).

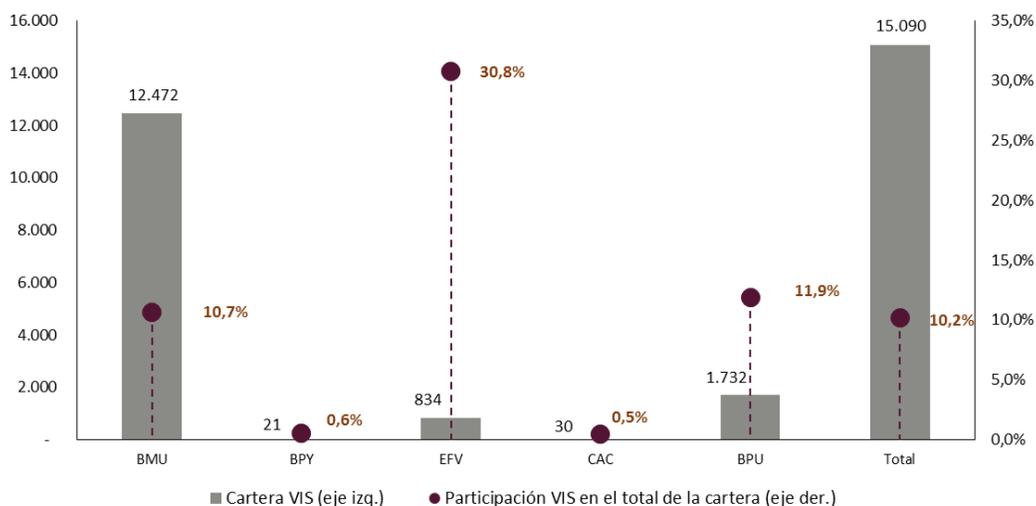
**Gráfico 13. Variación de la cartera al sector productivo por sector económico, sep/16 – sep/17**  
(en millones de bolivianos)



### Créditos de vivienda de interés social

La cartera de créditos de vivienda de interés social (entre operaciones nuevas y renegociadas) alcanzó a Bs15.090 millones, que representa aproximadamente 10,2% de la cartera total y benefició a 49.221 familias. Los BMU mantienen el 82,7% de la cartera (Bs12.472 millones), el BPU el 11,5% (Bs1.732 millones), las EFV el 5,5% (Bs834 millones), las CAC el 0,2% (Bs30 millones) y los BPY el 0,1% (Bs21 millones). Si bien la participación de créditos de vivienda de interés social en la cartera total de las EFV es inferior a la de los BMU, no ocurre lo mismo cuando se trata de la proporción de la cartera de cada tipo de entidad; para las EFV, la citada cartera representa el 30,8% de su cartera total (Gráfico 14).

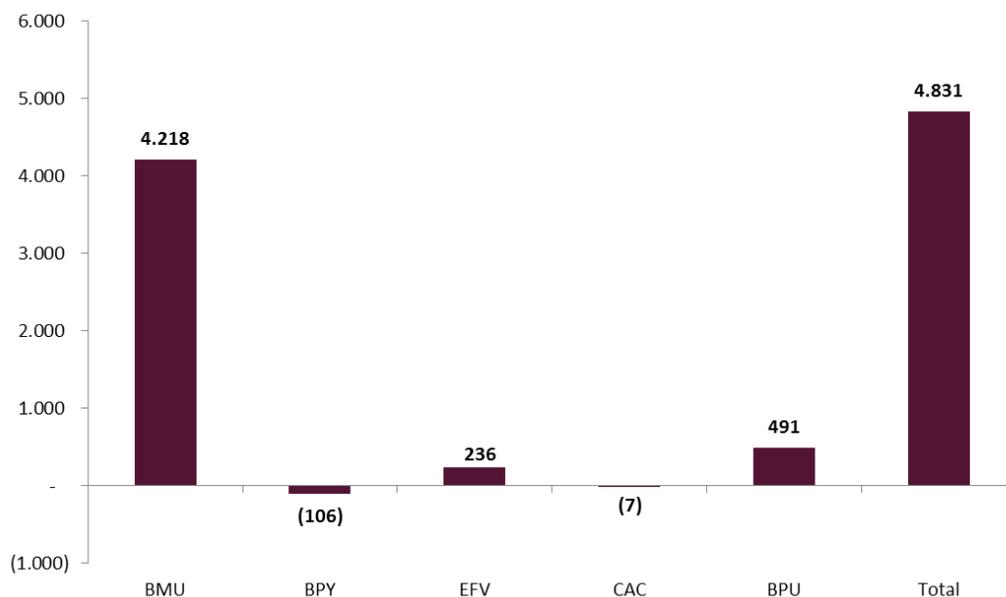
**Gráfico 14. Cartera de vivienda de interés social por tipo de entidad y participación en su cartera total**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



De manera análoga al comportamiento de los créditos al sector productivo, es notorio el dinamismo en las colocaciones de vivienda de interés social a partir de la gestión 2014 observándose tasas de crecimiento superiores a las de la cartera total. Con respecto a septiembre de 2016 la cartera de vivienda de interés

social se incrementó en Bs4.831 millones (47%); en la dinámica señalada incidieron principalmente los BMU<sup>13</sup> (Gráfico 15).

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

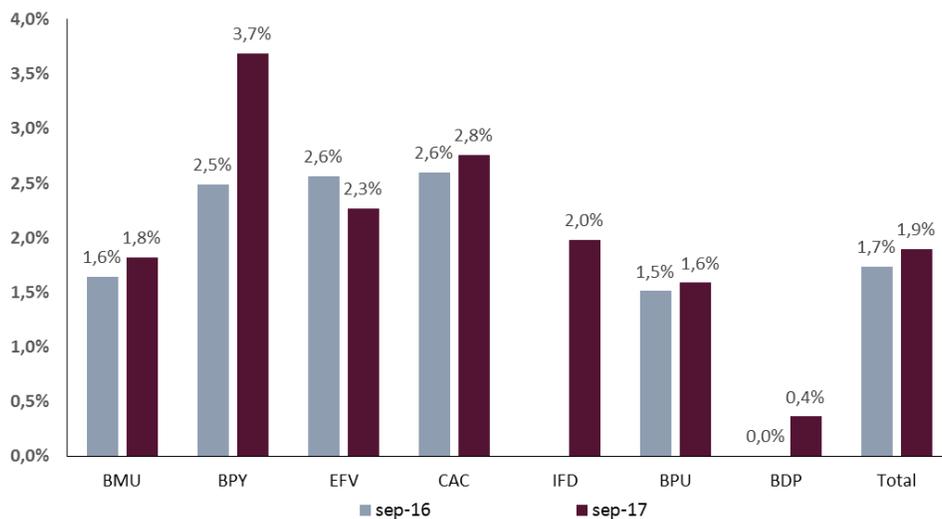


### Mora y provisiones

La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera alcanzó a Bs2.798 millones y representó el 1,9% de la cartera total, levemente superior al nivel observado en septiembre de 2016 (1,7%). El índice de mora de los BMU fue de 1,8%, 1,6% del BPU, 3,7% en los BPY, 2,3% en las EFV, 2,8% en las CAC, 2% en las IFD y 0,4% en el BDP (Gráfico 16). Por tipo de crédito, los índices de mora fueron los siguientes: empresarial 0,4%, PYME 3,1%, microcréditos 2,4%, vivienda 1,5% y consumo 2,4%. Los niveles de mora continúan en niveles bajos y la mora en los créditos PYME, que ascendió a Bs633 millones, se concentró en los sectores de comercio (24,5%), construcción (19,9%) y en la industria manufacturera (19,3%) con índices de mora de 3,7%, 3,4% y 4,2%, respectivamente.

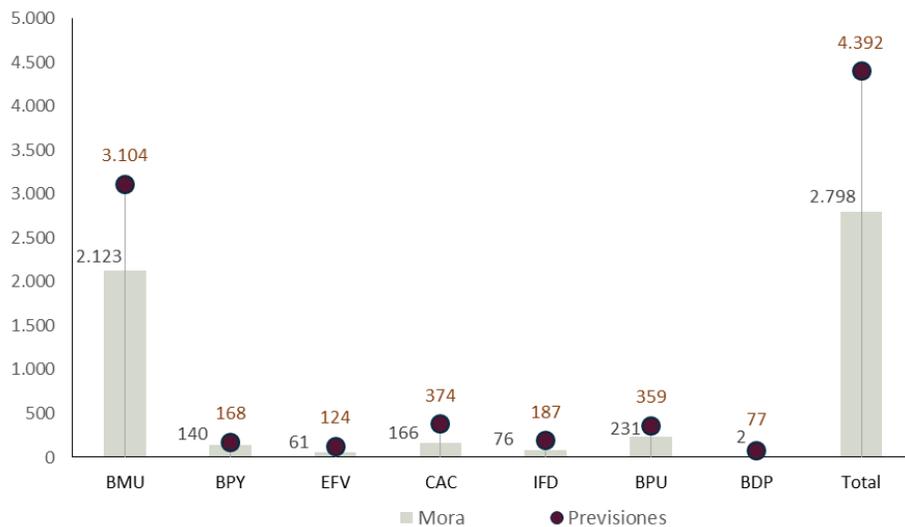
<sup>13</sup> Este incremento incluye la compra de cartera de La Paz Entidad Financiera de Vivienda por parte del Banco Mercantil Santa Cruz, resultado del proceso de intervención ocurrido en mayo de 2016.

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



Las provisiones constituidas, entre específicas y genéricas, alcanzaron a Bs4.392 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  
Al 30 de septiembre de 2017  
(en millones de bolivianos)**

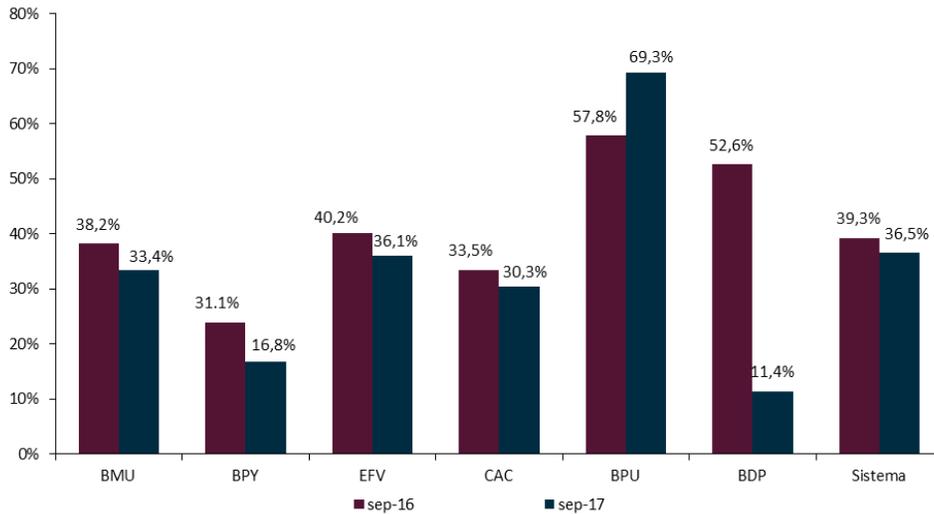


### 2.3 Activos líquidos

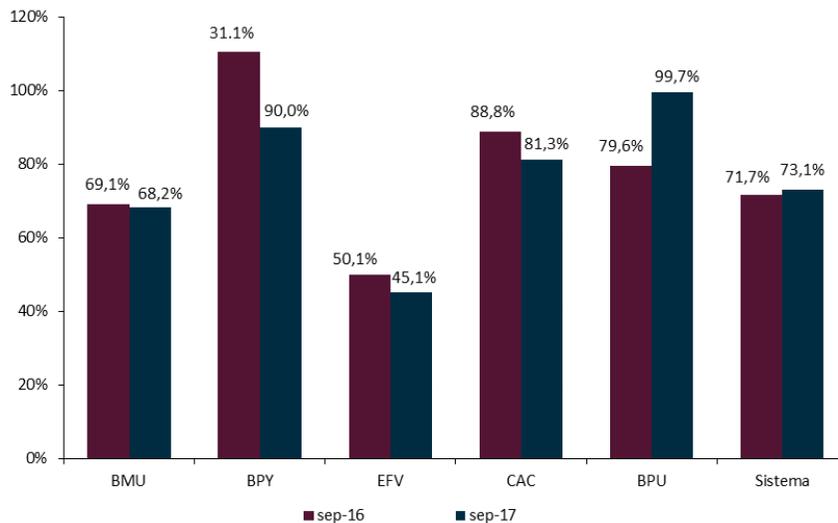
Los activos líquidos (disponibilidades e inversión temporaria) ascendieron a Bs56.470 millones, cifra superior en Bs187 millones al nivel registrado en septiembre de 2016. El 74,8% de los activos líquidos del sistema financiero se concentra en los BMU (Bs42.217 millones), 18,4% en el BPU (Bs10.383 millones) 1% en los BPY (Bs561 millones), 1,7% en las EFV (Bs967 millones), 3,2% en las CAC (Bs1.809 millones), 0,7% en las IFD (Bs368 millones) y 0,3% en el BDP (Bs166 millones).

El volumen de los activos líquidos que mantienen las entidades es una fortaleza para el sistema financiero pues representa el 36,5% del total de depósitos del público (Gráfico 18). Si se calcula el *ratio* de los activos líquidos con respecto a los depósitos a corto plazo (depósitos a la vista, cajas de ahorro y de DPF a 30 días), este alcanza a 73,1% (Gráfico 19).

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



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

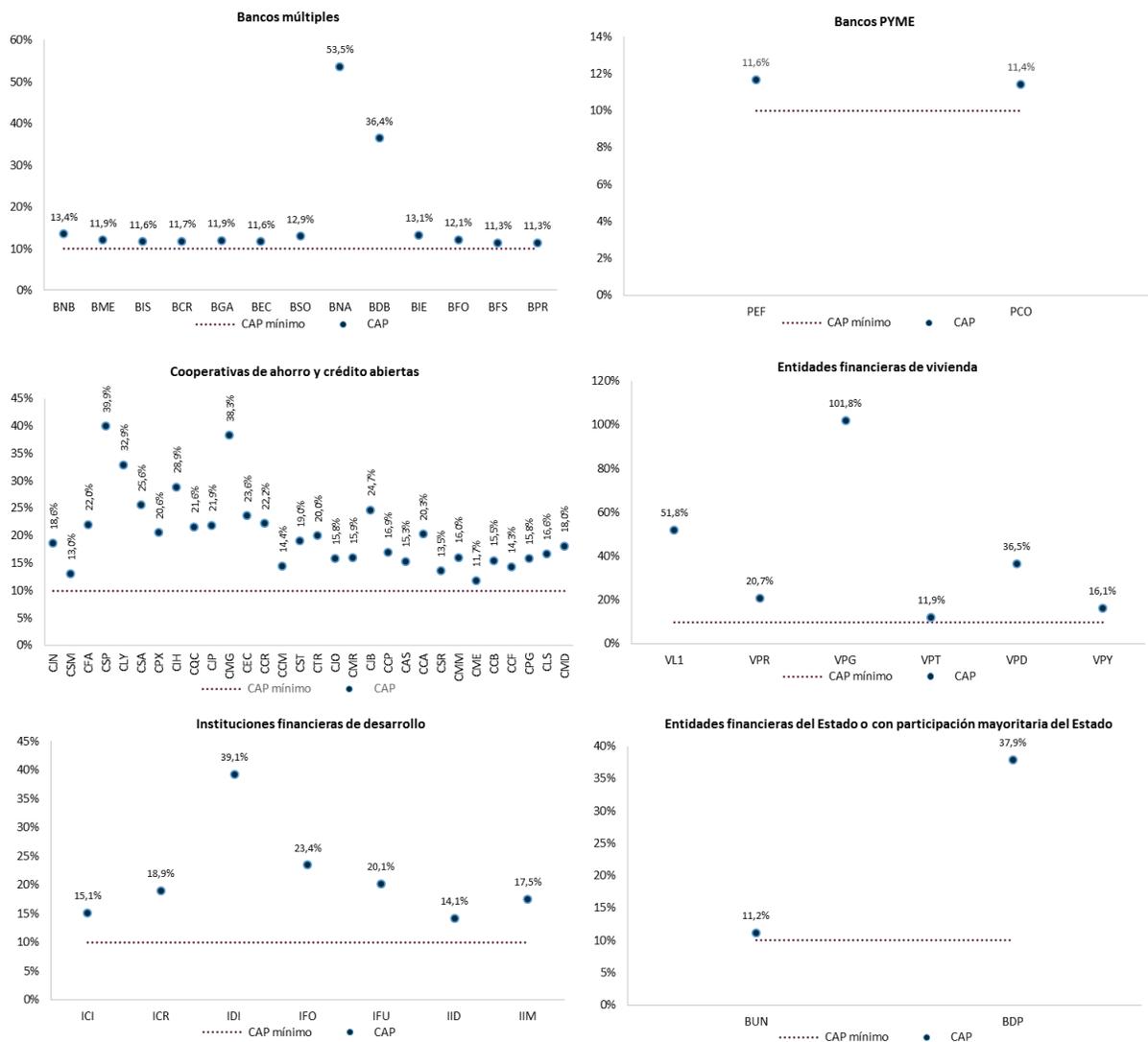


## 2.4 Patrimonio

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera registró un saldo de Bs17.944 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 12,3%, 11,6% en los BPY, 46,8% en las EFV, 18,9% en las CAC, 23,2% en las IFD, 11,2% en el BPU y 37,9% 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).

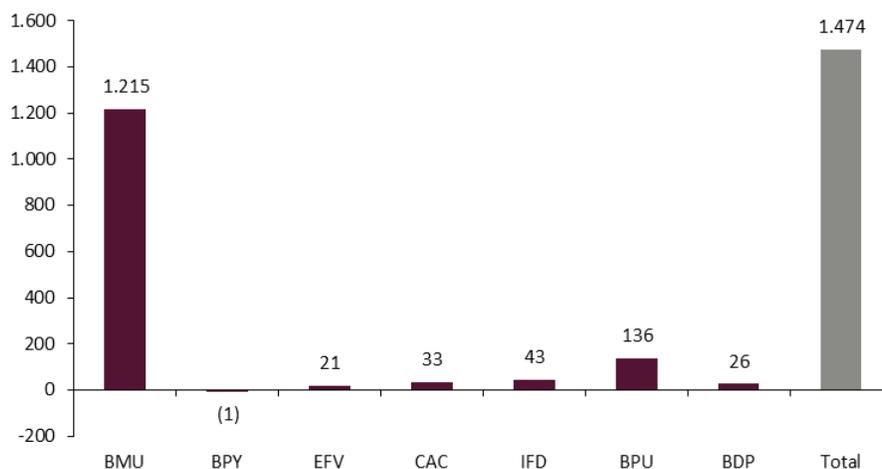
**Gráfico 20. CAP por entidad**  
(en porcentajes)



## 2.5 Rentabilidad

El sistema de intermediación financiera registró utilidades por Bs1.474 millones al 30 de septiembre de 2017, cifra superior a la registrada en similar período de la gestión 2016 (Bs1.321 millones). Del total de utilidades, Bs1.215 millones (82,4%) corresponden a BMU, Bs136 millones al BPU (9,2%), Bs21 millones (1,4%) a las EFV, Bs33 millones (2%) a las CAC, Bs43 millones a las IFD (2,9%) y Bs26 millones al BDP (1,8%) (Gráfico 21).

**Gráfico 21. Utilidades**  
(en millones de bolivianos)



La rentabilidad de las entidades financieras, medida a través del Rendimiento sobre Activos (ROA) y Rendimiento sobre Patrimonio (ROE), alcanzó a 0,9% y 13,3% para los BMU, 0,6% y 4,5% para las CAC, 0,8% y 3,3% para las EFV, 1,4% y 6,4% para las IFD, 0,7% y 10,4% para el BPU y 1,2% y 6,4% 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)

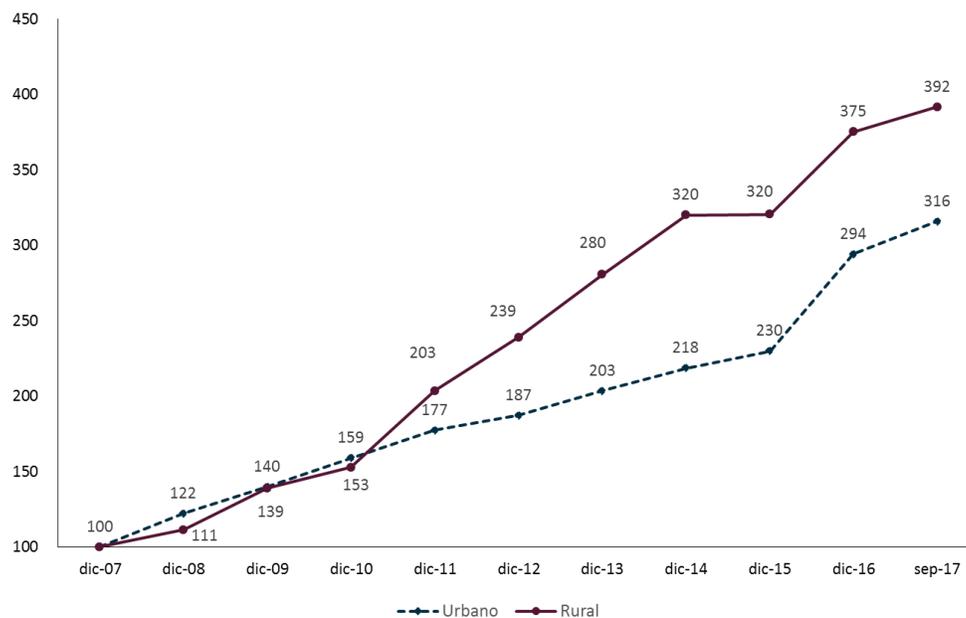
Tipo de entidad	ROA		ROE	
	sep-16	sep-17	sep-16	sep-17
BMU	0,9%	0,9%	13,1%	13,3%
BPY	0,9%	0,0%	9,6%	-0,2%
CAC	0,6%	0,6%	4,4%	4,5%
EFV	0,8%	0,8%	3,6%	3,3%
IFD	n.a.	1,4%	n.a.	6,4%
BPU	0,5%	0,7%	9,4%	10,4%
BDP	1,0%	1,2%	5,1%	6,4%

n.a. No aplica

## 2.6 Puntos de Atención Financiera (PAF)

El sistema de intermediación financiera contó con 5.920 PAF al 30 de septiembre de 2017. Con respecto a septiembre de 2016, el número total de PAF aumentó en 583, correspondiendo principalmente a aumento en número de agencias fijas, 254 (199 agencias fijas de las IFD) y 119 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 (75%), le siguen el BPU (11,4%), CAC (5,3%), las IFD (4%), los BPY (2,5%), las EFV (1,4%) y el BDP (0,4%). Los tres tipos de PAF con mayor número son los siguientes: cajeros automáticos (51,1%), agencias fijas (26,4%) y oficinas externas (5,3%). 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 septiembre de 2017**

Tipo de PAF	BMU	BPY	EFV	CAC	IFD	BPU	BDP	TOTAL
Oficina central	13	2	6	30	7	1	1	60
Sucursal	81	11	1	9	26	8		136
Agencia fija	908	83	30	156	199	171	13	1.560
Agencia móvil	6					6		12
Cajeros automáticos	2.435	43	42	94		413		3.027
Oficina externa	270	7		18	1	18		314
Oficina ferial	2	1		6	1			10
Ventanilla de cobranza	116	2	2	2		39		161
Punto promocional fijo	9	1			1		3	14
Punto corresponsal financiero	221				1	20	7	249
Punto corresponsal no financiero	377							377
<b>Total</b>	<b>4.438</b>	<b>150</b>	<b>81</b>	<b>315</b>	<b>236</b>	<b>676</b>	<b>24</b>	<b>5.920</b>

### 3. Mercado de valores

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

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

#### 3.1 Registro del Mercado de Valores (RMV)

La cantidad de autorizaciones e inscripciones en el RMV durante el tercer trimestre de la gestión 2017 ascendió a 23 (Tabla 4).

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

<b>Categorización</b>	<b>Cantidad de registros nuevos</b>
Agencias de bolsa	1
Emisores	2
Asesores de inversión	6
Contadores generales	2
Directores de operaciones	1
Operadores de rueda	4
Representantes autorizados	1
Representantes legales	6
<b>Total</b>	<b>23</b>

#### 3.2 Emisores

##### **Acciones**

El valor de las acciones inscritas en el RMV vigentes al 30 de septiembre de 2017 alcanzó a Bs21.958,4 millones y corresponde a 634.976.443 acciones. Al 30 de septiembre de 2017, se inscribió acciones suscritas y pagadas de la entidad Grupo Empresarial de Inversiones Nacional Vida S.A.

##### **Bonos**

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

En el tercer trimestre de la gestión 2017 se autorizó la emisión de bonos en bolivianos de la entidad Procesadora de Oleaginosas PROLEGA S.A. por Bs15,5 millones.

Las emisiones de bonos en moneda nacional, incluidas las autorizadas durante el tercer trimestre de 2017, ascendieron a Bs12.039 millones (Tabla 5), de los cuales 55,8% corresponde a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de Bs6.716,4 millones y 44,2% se relacionan con emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias correspondiente a Bs5.322,6 millones.

### **En moneda extranjera**

En el tercer trimestre de 2017 se autorizaron emisiones de bonos en moneda extranjera de las siguientes entidades: Banco Mercantil Santa Cruz por USD24,9 millones, Industrias Sucoalcoholeras ISA S.A. por USD24,5 millones y Toyosa S.A. por USD10,2 millones. El monto total autorizado al 30 de septiembre de 2017 alcanzó a Bs4.533,3 millones (Tabla 5). El 71,9% correspondió a entidades privadas con un total de Bs3.258 millones y 28,1% a emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias con un total de Bs1.275,3 millones.

Durante el tercer trimestre de la presente gestión no se registraron emisiones de bonos en bolivianos indexados a la UFV y ni expresados en bolivianos con mantenimiento de valor respecto al dólar estadounidense, por lo que el importe autorizado vigente en bolivianos indexados a la UFV fue de Bs1.312,5 millones (Tabla 5).

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

Descripción	Monto autorizado de la emisión
<b>Bonos en moneda nacional</b>	<b>12.039,0</b>
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	5.322,6
Bonos corrientes - entidades privadas*	6.716,4
<b>Bonos en moneda extranjera</b>	<b>4.533,3</b>
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	1.275,3
Bonos corrientes - entidades privadas	3.258,0
<b>Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos indexados a la UFV)</b>	<b>1.312,5</b>

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

### **DPF**

Las emisiones de DPF en el tercer trimestre de 2017 sumaron Bs12.138,7 millones, esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos.

### **Titularización**

Durante el tercer trimestre de 2017 se autorizaron emisiones de valores de titularización en bolivianos de Valores de titularización BISA ST – Diaconía II por Bs150 millones y una emisión de valores de titularización Crecer IFD – BDP ST 036 por Bs110 millones, con lo que el monto autorizado alcanzó a Bs1.903,6 millones, con un monto vigente de Bs970,7 millones (Gráfico 6).

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

<b>Patrimonio autónomo</b>	<b>Monto autorizado de la emisión</b>	<b>Monto vigente de la emisión</b>
BISA ST - DIACONIA FRIF	171,0	64,8
COBOCE - BISA ST Flujos de libre disponibilidad de ventas futuras	120,0	47,8
COBOCE-BISA ST Flujos de Ventas Futuras 002	262,5	89,4
BISA ST - DIACONIA II	150,0	150,0
Microcredito IFD Nafibo 017	28,0	2,7
Microcrédito IFD - BDP ST 022	150,0	3,0
Microcrédito IFD - BDP ST 023	27,5	1,1
Microcrédito IFD - BDP ST 025	170,0	30,6
Microcrédito IFD-BDP ST 026	40,0	10,0
Microcrédito IFD-BDP ST 28	160,0	51,2
Unipartes- BDP ST 030	22,0	15,9
Microcrédito IFD - BDP ST 031	160,0	114,4
Microcrédito IFD - BDP ST 032	160,0	124,8
Microcrédito IFD - BDP ST 034	110,0	92,4
Crespal -BDP ST 035	62,6	62,6
Microcrédito IFD - BDP ST 036	110,0	110,0
<b>Total</b>	<b>1.903,6</b>	<b>970,7</b>

No se autorizaron emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera en el tercer trimestre de 2017, por lo que el monto autorizado alcanzó a Bs2.146,6 millones con un monto vigente de Bs4,9 millones (Tabla 7).

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

<b>Patrimonio autónomo</b>	<b>Monto autorizado de la emisión</b>	<b>Monto vigente de la emisión</b>
Sinchi Wayra Nafibo - 010	1.073,9	2,0
Sinchi Wayra Nafibo - 015	1.072,8	2,8
<b>Total</b>	<b>2.146,6</b>	<b>4,9</b>

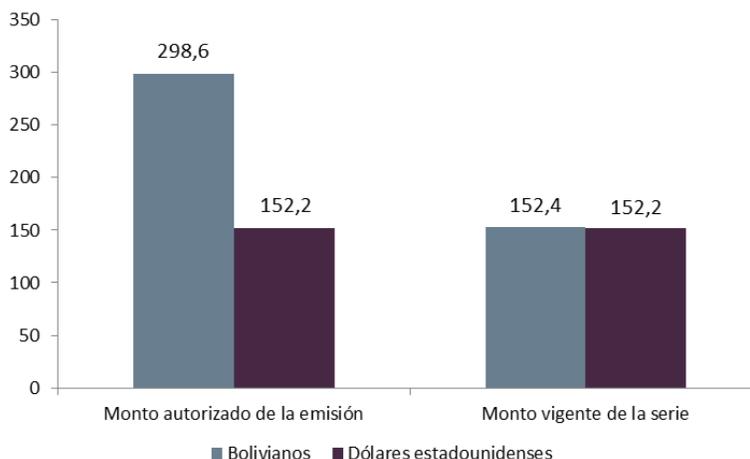
Al 30 de septiembre de 2017 no se registraron valores de contenido crediticio autorizados en bolivianos indexados a la UFV.

### **Pagarés**

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

El monto autorizado de las emisiones en bolivianos alcanzó a Bs298,6 millones y con monto vigente de Bs152,4 millones. El monto autorizado de las emisiones en dólares estadounidenses alcanzó a Bs152,2 millones y con monto vigente de Bs152,2 millones (Gráfico 23).

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

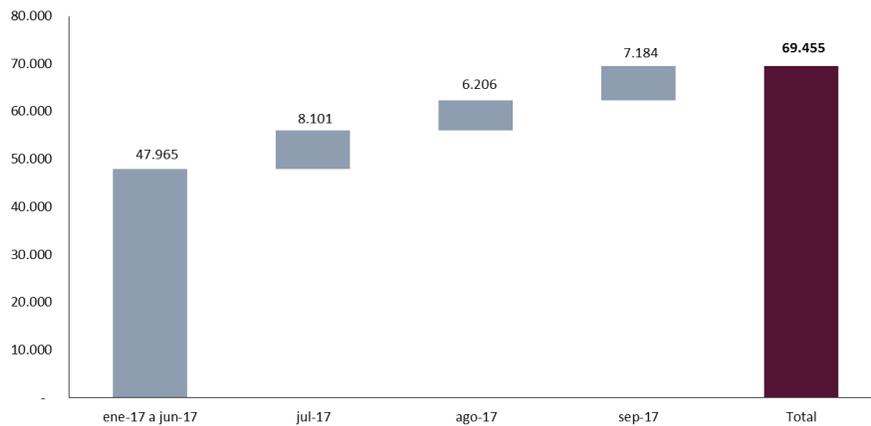
**Tabla 8. Emisiones vigentes: pagarés de mesa de negociación**  
**Al 30 de septiembre de 2017**  
(en millones de bolivianos)

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.	8,9	9,1	0,2
CAC	Compañía Americana de Construcciones S.R.L.	1,8	9,8	7,9
QFC	Quinoa Foods Company S.R.L.	0,8	1,7	0,9
IIR	Inversiones Inmobiliarias IRALA S.A.	1,5	3,4	1,9
<b>Total emisiones</b>		<b>13,0</b>	<b>26,2</b>	<b>13,2</b>

### **3.3 Intermediarios e inversiones**

Se negociaron Bs69.455 millones al tercer trimestre de 2017 (Gráfico 24). Las negociaciones en el ruedo de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. ascendieron a Bs64.442 millones, Bs6.030 millones correspondieron a operaciones extrabursátiles, Bs970 millones a operaciones en el mercado electrónico, Bs13 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)

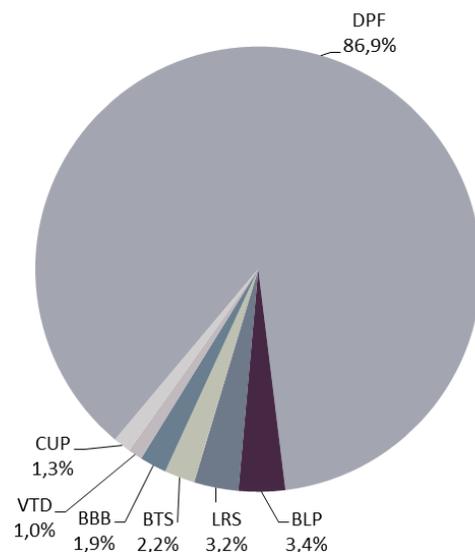


**Bolsa Boliviana de Valores**

En el ruedo de bolsa se negociaron Bs62.442 millones. El saldo se compuso de la siguiente manera: Bs33.055 millones correspondieron a operaciones de reporto (52,9%), Bs27.518 millones a operaciones de compra venta definitiva (44,1%) y Bs1.868 millones a colocaciones en mercado primario (3%).

Por tipo de instrumento (Gráfico 25), los valores con mayor volumen de negociación en ruedo fueron los DPF con Bs37.861 millones (86,9%), los bonos a largo plazo con Bs2.105 millones (3,4%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs2.006 millones (3,2%), los bonos del Tesoro con Bs1.385 millones (2,2%), los bonos bancarios bursátiles con Bs1.218 millones (1,9%) y los valores de contenido crediticio con Bs649 millones (1%).

**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 Bs29.032 millones (87,8%), los bonos de largo plazo con Bs1.349 millones (4,1%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs1.069 millones (3,2%), los bonos bancarios bursátiles con Bs766 millones (2,3%) y los bonos del Tesoro reportaron Bs523 millones (1,6%), entre los principales.

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

En las operaciones de compra y venta definitiva los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con Bs25.256 millones (91,8%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs937 millones (3,4%), los bonos del Tesoro con Bs861 millones (3,1%) y los cupones de bonos con Bs410 millones (1,5%).

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

El monto negociado en el mercado primario fue de Bs1.868 millones, con mayor participación los bonos a largo plazo con Bs756 millones (40,4), los bonos bancarios bursátiles con Bs452 millones (24,2%), los valores de contenido crediticio con Bs323 millones (17,3%) y los pagarés para su oferta pública y negociación en el mercado bursátil con Bs286 millones (15,3%).

### ***Mesa de negociación***

En mesa de negociación se transaron Bs13 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 Bs969,9 millones, destacando los bonos a largo plazo con Bs361,5 millones (37,3%), los bonos bancarios bursátiles con Bs277,1 (28,6%) y los valores de contenido crediticio con Bs248,5 millones (25,6%).

### ***Mercado extrabursátil***

En el mercado extrabursátil se realizaron operaciones por un total de Bs6.030,1 millones, destacando los DPF con Bs5.997,4 millones (99,5%).

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

En las operaciones de compra y venta de valores entre el 1 al 30 de septiembre de 2017 destacan los bonos bancarios bursátiles en dólares estadounidenses a un plazo de 721 a 1.080 días (3,6%), los valores de contenido crediticio en bolivianos con plazo mayor a 1.081 días (5,13%), los bonos bancarios bursátiles en bolivianos con plazo mayor a 1.081 días (4,40%) y los DPF en bolivianos con plazo de 271 a 360 días (4,15%), como instrumentos con las mayores tasas de rendimiento (Tabla 9).

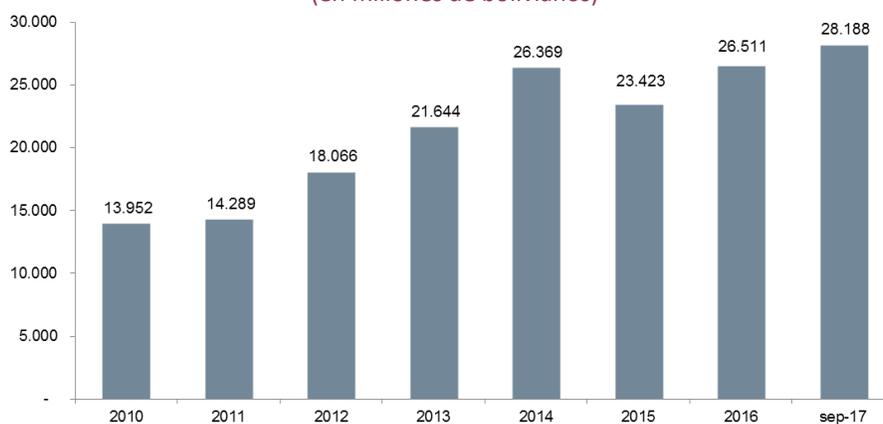
**Tabla 9: Tasas de rendimiento en bolsa – renta fija**  
(en porcentajes)

Plazo en días	Instrumento									
	Dólares estadounidenses		Bolivianos							UFV
	DPF	BLP	DPF	BBB	BLP	CUP	LRS	PGB	VTD	BTS
1-15			3,00%							
16-30			2,66%							
31-45			1,15%							0,00%
46-90	0,30%		2,94%							
91-135			2,46%					2,76%		
136-180			3,12%		2,95%					0,00%
181-270	0,40%		3,30%			0,50%	0,18%			-0,50%
271-360	0,47%		4,15%				0,58%		3,96%	-0,50%
361-540	0,36%		3,99%	2,37%	2,00%					-2,49%
541-720	0,45%		3,65%		2,06%					
721-1.080		3,60%	3,33%	4,00%	3,15%				4,30%	-2,74%
1.081-más	1,09%	0,90%	3,55%	4,40%	3,99%	1,54%			5,13%	

### Agencias de bolsa

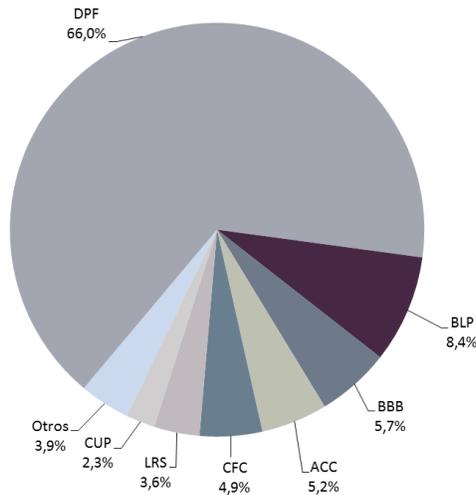
El monto de la cartera de clientes en administración de las agencias de bolsa alcanzó a Bs28.188 millones (Gráfico 26), superior en Bs1.783 millones con relación al saldo observado en septiembre de 2016 y equivalente a 6,8% de crecimiento.

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



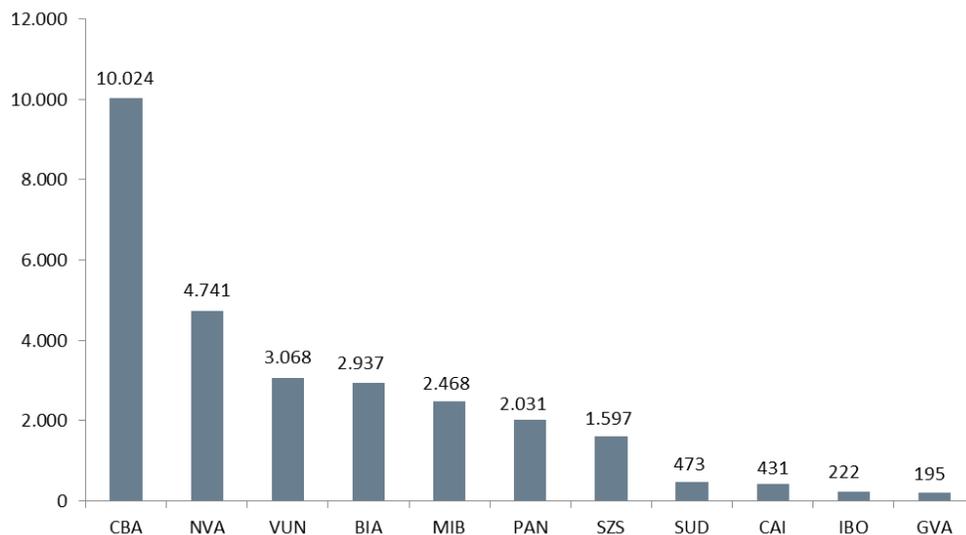
La cartera por tipo de instrumento está compuesta principalmente por DPF en 66% y bonos de largo plazo en 8,4%, entre los principales (Gráfico 27).

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



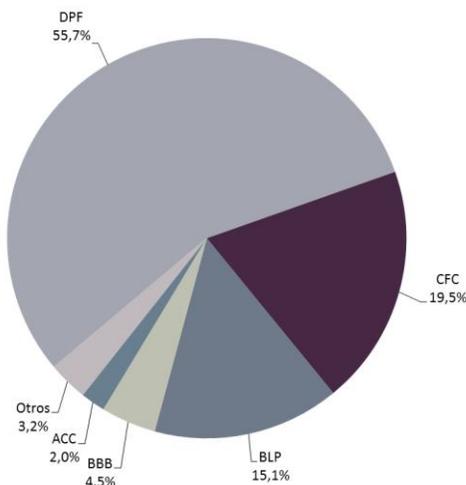
La entidad con la mayor cartera de clientes es Credibolsa S.A. (CBA) con una participación del 35,6% en el total de la cartera (Bs10.024 millones), le siguen BNB Valores Agencia S.A. Agencia de Bolsa (NVA), Valores Unión Agencia de Bolsa S.A. (VUN) y Bisa Agencia de Bolsa S.A. (BIA) con Bs4.741 millones, Bs3.068 millones y Bs2.937 millones, respectivamente (Gráfico 28). La cartera administrada por las cuatro entidades citadas corresponde al 73,7% del total de la cartera de clientes de las agencias de bolsa. El número de clientes activos al 30 de septiembre de 2017 alcanzó a 562 y el mayor número de clientes se concentra en NVA con 155 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 Bs191 millones y estuvo conformada principalmente por DPF en 55,7%, cuotas de participación en fondos de inversión cerrados 19,5% y bonos de largo plazo 15,1% (Gráfico 29).

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

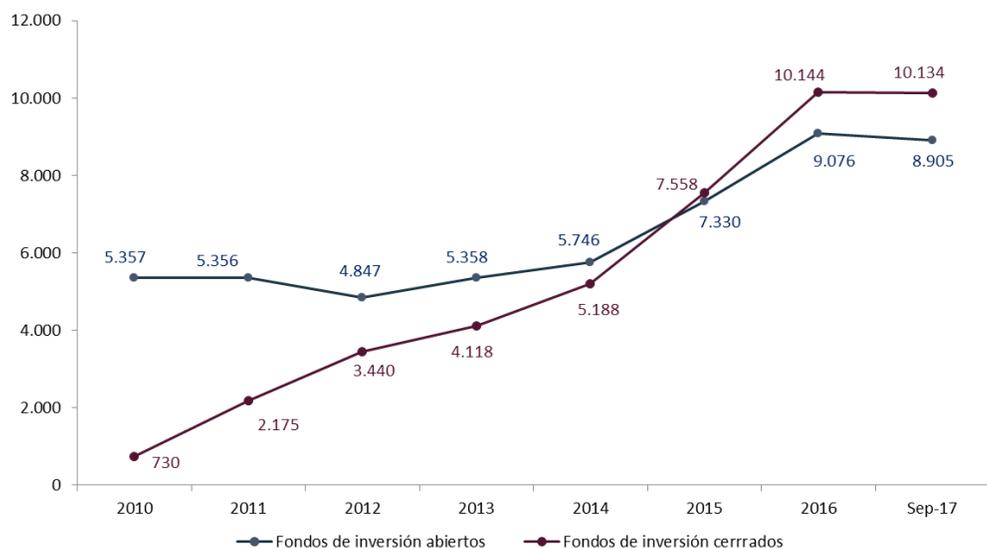


**Fondos de inversión**

La cartera de los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs8.905 millones, menor en Bs182 millones con respecto a septiembre de 2016 (Gráfico 30). La cartera de fondos de inversión abiertos está compuesta principalmente por DPF (47,7%), liquidez (15,5%), bonos bancarios bursátiles (11,9%), bonos a largo plazo (10%) e inversiones en el extranjero (5,9%). La cartera de los fondos de inversión cerrados sumó a Bs10.134 millones (Gráfico 30) y se incrementó en Bs737 millones (7,8%) con relación a septiembre de 2016.

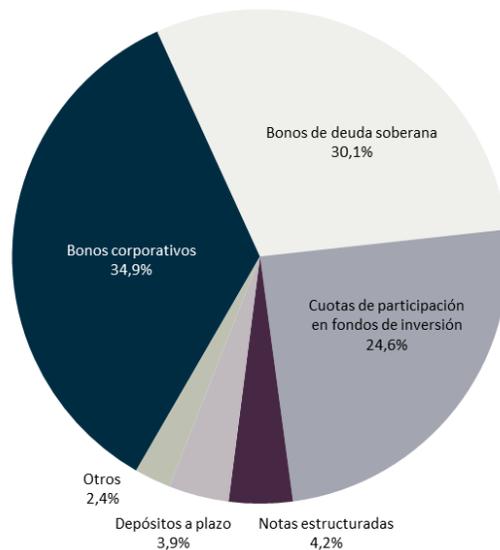
En las últimas gestiones se verifica una dinámica notable en los fondos de inversión cerrados. La cartera a septiembre de 2017 representa 14 veces la cartera registrada en diciembre de 2010. Este importante crecimiento se explica, por la constitución de fondos de inversión de objeto diverso, entre los 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 Bs2.606,5 millones y se concentraron principalmente en bonos corporativos (34,9%), bonos soberanos (30,1%) y cuotas de fondos de inversión (24,6% Gráfico 31).

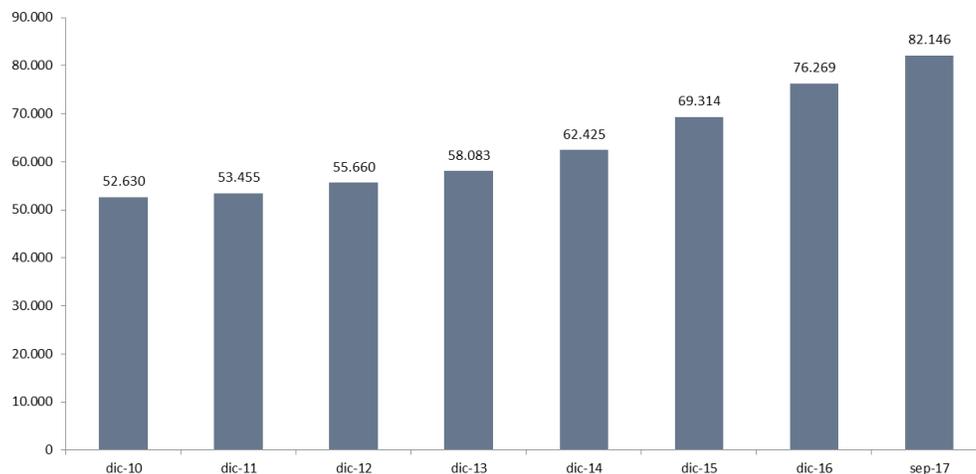
**Gráfico 31: Total inversiones en el extranjero de fondos de inversión abiertos y cerrados (en porcentajes)**



La cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs524,6 millones, los cuales se distribuyeron principalmente en bonos corporativos (54,4%), notas estructuradas (20,6%) y bonos soberanos (6,9%). En cambio, la cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión cerrados alcanzó a Bs2.081,9 millones y se distribuyó principalmente en bonos soberanos (35,9%), bonos corporativos (29,9%) y cuotas de participación en fondos de inversión abiertos, mutuo o similares en el extranjero (29,6%).

El número de participantes en los fondos de inversión abiertos y cerrados al 30 de septiembre de 2017 alcanzó a 82.146 (Gráfico 32), con un incremento de 7.481 participantes (equivalente a 10% de crecimiento) con respecto al registro de septiembre 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 septiembre de 2017 se detalla en la siguiente tabla:

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

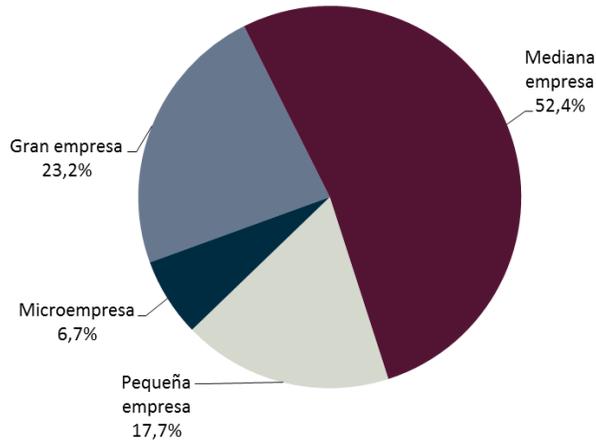
Tipo de entidad	Número de entidades
Empresas de arrendamiento financiero	3
Almacenes generales de depósito	2
Burós de información	2
Cámaras de compensación y liquidación	1
Empresas de servicio de pago móvil	1
Empresas de giro y remesas de dinero	7
Empresas de transporte de material monetario y valores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

##### 4.1 Empresas de arrendamiento financiero

Tres empresas de arrendamiento financiero realizan operaciones actualmente y mantienen una cartera de Bs576 millones, monto levemente inferior al registrado en septiembre de la gestión anterior (Bs577 millones). El 59,2% de la cartera corresponde a Bisa Leasing S.A., el 21,3% a BNB Leasing S.A. y el 19,5% a Fortaleza Leasing S.A.

Del total de la cartera destinada a empresas (Bs561 millones), 52,4% corresponde a la mediana empresa, 23,2% a la gran empresa, 17,7% a la pequeña empresa y 6,7% a la microempresa (Gráfico 33).

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

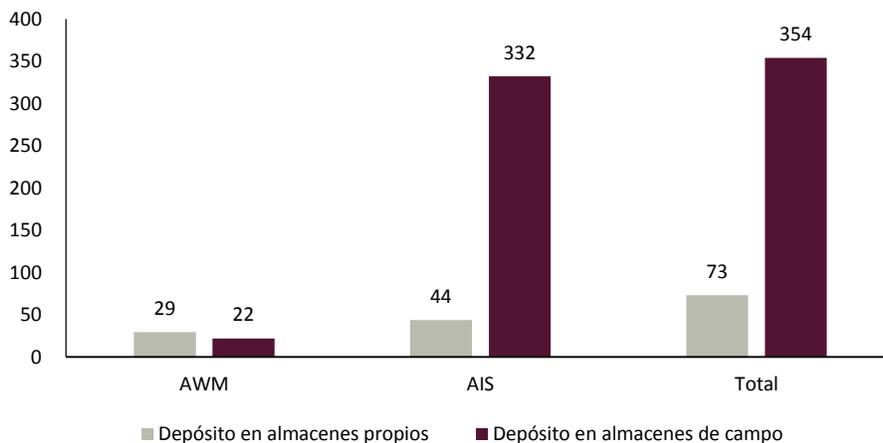


#### 4.2 Almacenes generales de depósito

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 Bs427 millones (88% corresponde a Almacenes Internacionales S.A. y 12% a Warrant Mercantil Santa Cruz S.A.). Del total de mercadería almacenada 83% se encuentra en almacenes de campo y el 17% en almacenes propios (Gráfico 34).

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

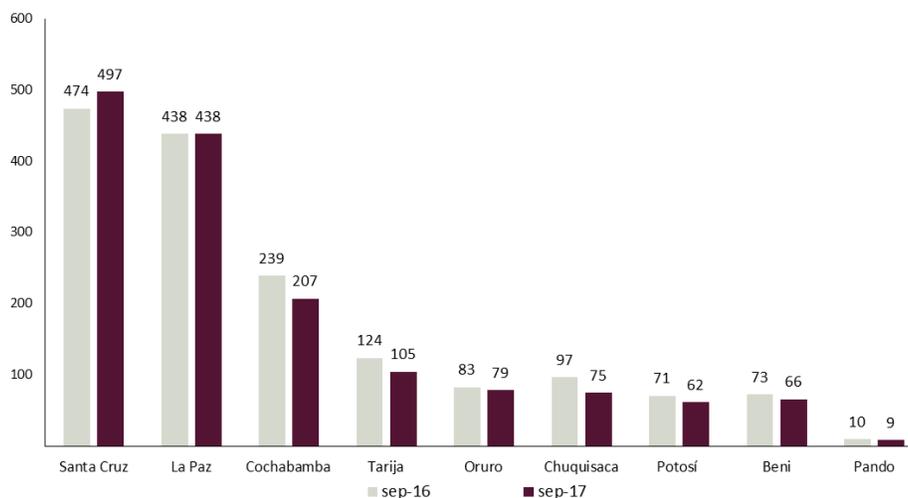


#### 4.3 Empresas de servicios de pago móvil

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

septiembre de la gestión anterior se observó una leve disminución de 71 puntos de atención con una tasa de disminución de 4,4% (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). 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 septiembre de 2017, estas entidades registraron un total de activos por Bs195 millones, de los cuales el 84% corresponden a ATC S.A. y el 16% a Linkser S.A. La composición de los activos en estas entidades contiene un 34% en disponibilidades, 29% en bienes de uso y el 22% 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.

A septiembre de la gestión 2017 se recibieron 31.589 reclamos, 1.595 reclamos menos que en similar periodo de la gestión 2016. Por tipo de entidad el 74,3% (23.485) del total de los reclamos corresponde a los bancos múltiples, el 21,4% (6.761) 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	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	Total	en %
Bancos múltiples	16.083	2.297	2.413	2.692		23.485	74,3%
Bancos PYME	163	20	26	21		230	0,7%
Entidades financieras de vivienda	47	6	5	8		66	0,2%
Cooperativas de ahorro y crédito abierta:	381	63	48	46		538	1,7%
Instituciones financieras de desarrollo	123	34	15	14		186	0,6%
Banco público	4574	710	711	766		6.761	21,4%
Banco de desarrollo productivo	0	2	3	2		7	0,0%
Burós de información	165	48	26	21		260	0,8%
Empresas de servicios de pago móvil	39	9	3	5		56	0,2%
<b>Total</b>	<b>21.575</b>	<b>3.189</b>	<b>3.250</b>	<b>3.575</b>		<b>31.589</b>	<b>100,0%</b>

Según tipología (Tabla 12), el 53,5% de los reclamos se concentra en tarjetas de débito, atención al cliente/usuario (16,6%) y créditos (7,5%).

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

Tipología	ene-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	Total	en %
Tarjeta de débito	11.399	1.666	1.691	2.142		16.898	53,5%
Atención al cliente/usuario	3592	518	610	534		5.254	16,6%
Banca por internet	1780	175	151	111		2.217	7,0%
Créditos	1523	287	292	274		2.376	7,5%
Tarjeta de crédito	1302	229	204	206		1.941	6,1%
Caja de ahorros	1178	166	181	181		1.706	5,4%
Burós de información	198	52	32	28		310	1,0%
Cuenta corriente	202	23	30	25		280	0,9%
Otros	401	73	59	74		607	1,9%
<b>Total</b>	<b>21.575</b>	<b>3.189</b>	<b>3.250</b>	<b>3.575</b>		<b>31.589</b>	<b>100,0%</b>

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

A septiembre de la gestión 2017 se recibieron 448 reclamos en segunda instancia, 29 reclamos más que lo observado en a septiembre de 2016 (419 reclamos), correspondiendo el 69,9% a los bancos múltiples, 9,4 % 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 a jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	Total	en %
Bancos múltiples	213	36	30	34	313	69,9%
Bancos PYME	17	1	6	1	25	5,6%
Entidades financieras de vivienda	12	1	2	2	17	3,8%
Cooperativas de ahorro y crédito abierta:	13	0	2	6	21	4,7%
Instituciones financieras de desarrollo	12	1	3	3	19	4,2%
Banco público	26	5	5	6	42	9,4%
Banco de desarrollo productivo	1	0	0	0	1	0,2%
Burós de información	4	1	1	0	6	1,3%
Empresas de arrendamiento financiero	3	0	0	0	3	0,7%
Empresas de giro y remesas de dinero	0			1	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>448</b>	<b>100,0%</b>

Por tipología (Tabla 14), el 47,5% de los reclamos en segunda instancia se concentraron en créditos y el 13,8% en atención al cliente/usuario.

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

Tipología	ene-17 a jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	Total	en %
Créditos	140	20	24	29	213	47,5%
Atención al cliente/usuario	39	6	4	13	62	13,8%
Caja de ahorros	29	8	4	1	42	9,4%
Otros	24	0	1	0	25	5,6%
Tarjeta de crédito	10	4	0	3	17	3,8%
Tarjeta de débito	11	1	2	3	17	3,8%
Cuenta corriente	11	1	1	3	16	3,6%
Órdenes de retenciones y suspensiones	10	1	5	0	16	3,6%
Burós de información	4	2	3	0	9	2,0%
Depósitos a plazo fijo	6	1	2	0	9	2,0%
Banca por internet	4	1	3	0	8	1,8%
Boleta de garantía	6	0	0	1	7	1,6%
Giros y remesas	7	0	0	0	7	1,6%
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>45</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>448</b>	<b>100,0%</b>

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

Finalmente, a fin de promover la educación financiera y la transparencia en el sistema financiero, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero participó en ferias de crédito y ahorro realizadas en las ciudades de La Paz y Potosí. En los eventos se atendieron las consultas de los consumidores financieros y se transmitieron conocimientos con respecto a la comodidad, facilidad y seguridad en el uso de los

instrumentos electrónicos de pago, banca por internet, el uso de puntos de venta (POS) para el pago con tarjetas de débito y la prevención de fraudes y estafas piramidales.

## **6. Consideraciones finales**

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

- Los depósitos del público se comportaron con una mayor dinámica a partir de mayo con tasas de crecimiento a 12 meses más altas; este comportamiento fue impulsado principalmente por el aumento de los depósitos a plazo fijo. Por su parte, la cartera de créditos mostró tasas de crecimiento interanuales algo menores a las de inicios de año, pero superiores a las observadas en similar periodo de la gestión anterior. El crecimiento de la cartera de créditos está acompañado por niveles de solvencia patrimonial adecuados.
- En el mercado de valores se destacó la autorización de emisiones de bonos, especialmente en bolivianos. El crecimiento de la cartera de los fondos de inversión abiertos y cerrados fue menor al observado en similar período de 2016. Las tasas de rendimiento de los bonos en moneda nacional continúan siendo atractivas, especialmente las de largo plazo.
- Las empresas de servicios financieros complementarios continuaron con un desempeño favorable y contribuyeron positivamente al funcionamiento adecuado del sistema financiero.
- La cobertura de los servicios financieros proporcionados por las entidades financieras fue mayor en comparación con similar periodo de la gestión anterior, impulsada principalmente por el incremento de las agencias fijas.

En cuanto a la protección del consumidor financiero y a la promoción de la transparencia de información en el sistema financiero, esta Autoridad priorizó la atención oportuna y transparente de los reclamos presentados por los consumidores financieros y continuó llevando a cabo talleres de educación financiera y participó en las ferias de crédito y ahorro en las ciudades de La Paz y Potosí.