

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016

### 1. Contexto general

Al cierre de la gestión 2016 las perspectivas de crecimiento del PIB mundial no presentaron variaciones con relación a las expectativas difundidas en octubre de 2016, por lo que se espera alcance un crecimiento de 3,1%. Este panorama responde a la heterogeneidad del desempeño observado en las economías del mundo: en algunos países, especialmente en aquellos desarrollados, se observó una leve tendencia al repunte del nivel de actividad económica; mientras que en otras, como algunas de las economías de mercados emergentes y en desarrollo, un deterioro de la actividad económica.<sup>1</sup>

El crecimiento esperado promedio para las economías avanzadas en 2016 se mantuvo en 1,6%, en directa relación con el desempeño previsto para economías como la estadounidense (1,6%), alemana (1,7%) y francesa (1,7 %). En la Zona del Euro, con un panorama algo más diverso, España mejoró levemente, en 0,1%, su perspectiva de crecimiento considerando el fortalecimiento de su demanda interna y una disminución de los niveles de desempleo (se prevé un crecimiento de 3,2%); en la misma línea, las expectativas de crecimiento de las economías del Reino Unido y Japón aumentaron de 1,8% a 2%, y de 0,5% a 0,9%, respectivamente.<sup>2</sup>

En el grupo de economías emergentes, al igual que en la Zona del Euro, el panorama es heterogéneo; China, respaldada por la expansión del crédito, el consumo y la reorientación de su actividad económica hacia los servicios, mejoró su previsión de crecimiento en 0,1 puntos porcentuales con lo cual se situaría en 6,7%. En cuanto a India, la previsión de crecimiento fue revisada a la baja en 1 punto porcentual con relación a la previsión de octubre 2016, como efecto de los incrementos experimentados en la tasa de política monetaria al finalizar la gestión. Rusia, por su parte, mejoró sus perspectivas de recuperación, debido en gran parte al repunte de los precios del petróleo en 2016 (se espera que su economía tenga una contracción de 0,6%).<sup>3</sup>

En América Latina y el Caribe no se observan señales de recuperación en el corto plazo esperándose una contracción de 0,7% para 2016. Brasil continúa en recesión con una perspectiva de contracción en su economía de 3,5%, situación explicada por la desaceleración en su consumo privado y su déficit en cuenta corriente; México continúa creciendo moderadamente en un contexto de condiciones financieras más restrictivas y la incertidumbre en su relacionamiento con Estados Unidos (se prevé un crecimiento de 2,2% para 2016).<sup>4</sup>

En el ámbito nacional, el Índice Global de Actividad Económica a octubre de 2016 evidencia un crecimiento de 4,2% con relación al período enero-octubre de 2015. Los sectores económicos con mayor incidencia para alcanzar dicho crecimiento fueron: industria manufacturera con una incidencia de 0,9%; establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios a las empresas con 0,8%; servicios de la administración pública, 0,5% y transporte y almacenamiento, con 0,5%; por el contrario, el sector de hidrocarburos continuó contrayéndose y mostró un aporte

---

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

<sup>2</sup> Idem.

<sup>3</sup> Idem.

<sup>4</sup> FMI y Comisión Económica para América Latina y el Caribe

negativo al crecimiento de 0,2%.<sup>5</sup> Nuevamente, el crecimiento económico esperado para el país sería el más alto entre los países de Sudamérica.

En el ámbito monetario, la inflación acumulada a diciembre de 2016 fue de 4% y el tipo de cambio se mantuvo sin variaciones. Las reservas internacionales netas registraron una disminución de 22,8% respecto a diciembre de 2015 (equivalente a una disminución de USD2.975 millones)<sup>6</sup>, resultado en gran parte del déficit en la balanza comercial –producto de menores ventas hacia el exterior– y los precios del petróleo que repercutieron en una menor generación de divisas para el país, y se situaron en USD10.081 millones al cierre de la gestión.

En el contexto externo, la balanza comercial presentó un saldo negativo por USD1.213 millones como resultado del descenso de los precios internacionales de los principales productos de exportación. El valor de las exportaciones a diciembre de 2016 fue de USD7.214 millones, inferior en 19% respecto a la gestión anterior (equivalente a USD1.698 millones). Por otro lado, las importaciones alcanzaron un valor de USD8.427 millones, cifra inferior en 13,7% al valor observado en similar periodo de 2015.

En el contexto citado, las principales variables del sistema de intermediación financiera, en especial la cartera de créditos, y del mercado de valores continuaron mostrando una dinámica importante.

## 2. Sistema de intermediación financiera

El sistema de intermediación financiera se conformó por 59 entidades a diciembre de 2016, cuyos activos totales sumaron Bs197.849 millones. Los Bancos Múltiples (BMU)<sup>7</sup> mantienen 87% de los activos con Bs173.015 millones, los Bancos pyme (BPY) 5% con Bs9.664 millones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) abiertas 4% con Bs7.463 millones, las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 2% con Bs3.673 millones y las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)<sup>8</sup> 2% con Bs4.033 millones (Tabla 1).

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

Tipo de entidad	Número de entidades		Activos (en millones de bolivianos)	
	dic-15	dic-16	dic-15	dic-16
BMU	14	14	163.268	173.015
BPY	3	3	9.192	9.664
CAC	26	28	6.743	7.463
EFV	8	7	4.585	3.673
IFD	n.a.	7	n.a.	4.033
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>59</b>	<b>183.787</b>	<b>197.849</b>

n.a.: No aplica

Entre diciembre 2015 y diciembre 2016, sin considerar a las IFD, los activos del sistema de intermediación financiera crecieron en Bs10.028 MM Bs (5% de incremento). El mayor aumento se registró en los BMU (9.747 MM Bs).

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

<sup>5</sup> Instituto Nacional de Estadística - INE

<sup>6</sup> INE y Banco Central de Bolivia

<sup>7</sup> Incluye al banco público Unión S.A., toda vez que, sin perjuicio de su condición de banco público está facultado a realizar operaciones y servicios financieros como un banco múltiple.

<sup>8</sup> 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.

se analizó la autorización de fusión por absorción entre La Primera Entidad Financiera de Vivienda y La Plata EFV que se efectuará en la gestión 2017.

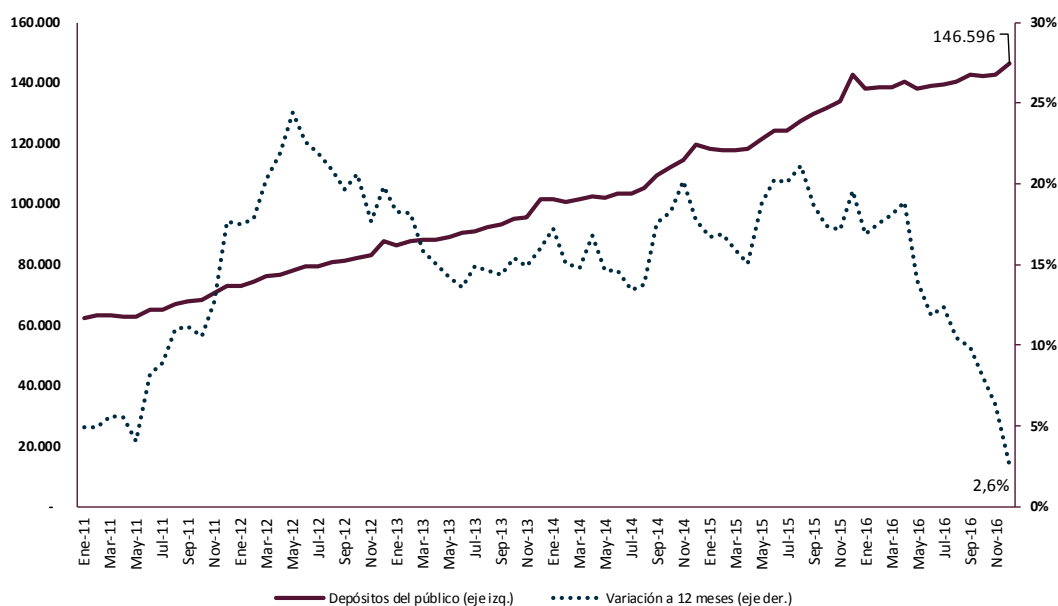
## 2.1 Depósitos del público

Los depósitos del público alcanzaron los Bs146.596 millones al 31 de diciembre de 2016, correspondiendo en un 89,4% a los BMU, 4,9% a los BPY, 3,9% a las CAC abiertas y 1,8% a las EFV. La tasa de crecimiento de los depósitos del público a 12 meses se situó en 2,6%, inferior al 19,6% registrado en el mismo período de la gestión anterior; en los últimos 12 meses se observó una moderación gradual de la tasa de crecimiento de depósitos que acompañó al comportamiento de la actividad económica en el país. Los depósitos del público registraron un incremento de Bs3.697 millones con respecto a diciembre de 2015, explicado principalmente por un aumento en los Depósitos a Plazo Fijo (DPF).

Con excepción de la gestión que culmina, en los últimos años, 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 diciembre de 2016 representaron 2 veces los depósitos registrados en similar período en la gestión 2011 (Gráfico 1).

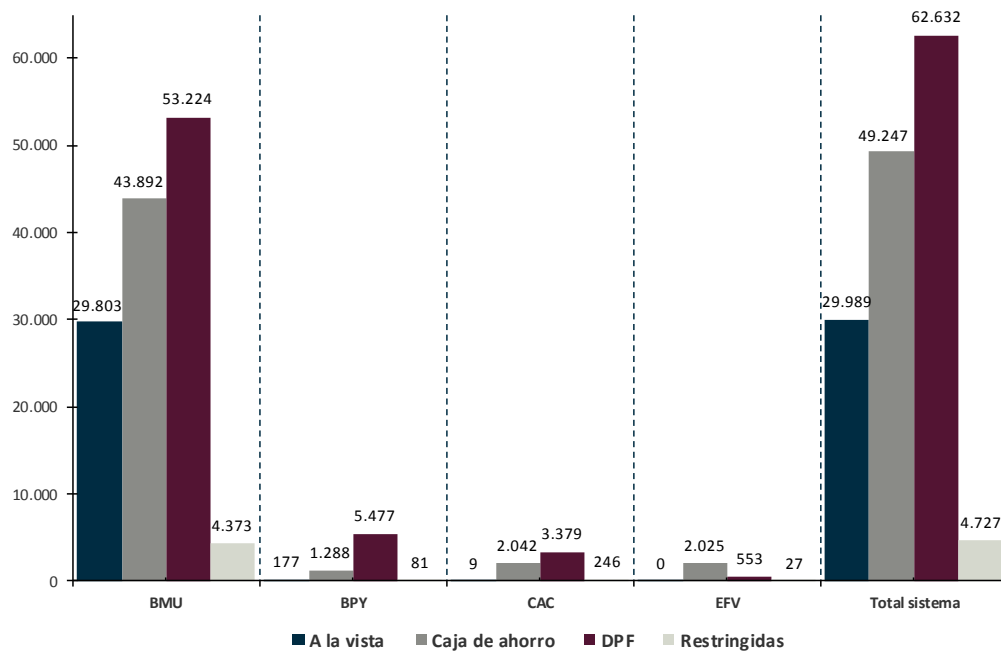
**Gráfico 1. Depósitos del público y variación a 12 meses**

(en millones de bolivianos y porcentajes)



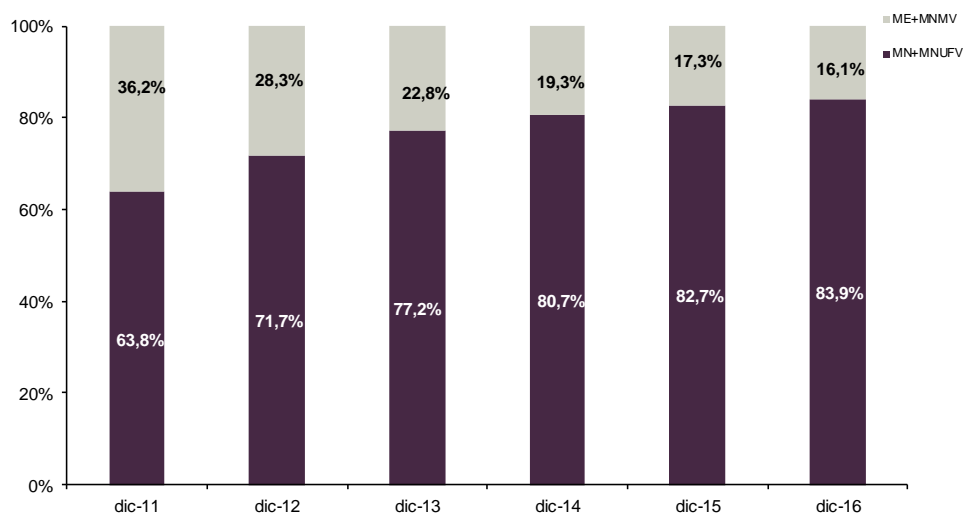
Según modalidad, el 42,7% de los depósitos se concentra en DPF sumando Bs62.632 millones, el 33,6% en cajas de ahorro (Bs49.247 millones), el 20,5% en depósitos a la vista (Bs29.989 millones) y 3,2% en depósitos restringidos (Bs4.727 millones, Gráfico 2). Por tipo de entidad, los depósitos de los BMU tienen una estructura algo más diversificada: depósitos en caja de ahorro 33,4%, DPF 40,5% y depósitos a la vista 22,7%; los BPY, en cambio, tienen una estructura de depósitos que se apoya mayoritariamente en DPF (78%) y cajas de ahorro (18,3%); en las EFV y CAC, consistente con las características en estos grupos de entidades, los depósitos se concentran principalmente en cajas de ahorro (77,7%) y DPF (59,5%), respectivamente.

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



Al cierre de la gestión 2016, los depósitos del público en moneda nacional y MNUFV alcanzaron a Bs122.951 millones (83,9% del total) y los depósitos en ME y MNMV a Bs23.645 MM Bs (16,1% del total). En el transcurso de la gestión se continuó con el incremento de la participación de la moneda nacional, logrando superar el nivel alcanzado en diciembre de 2015 (Gráfico 3).

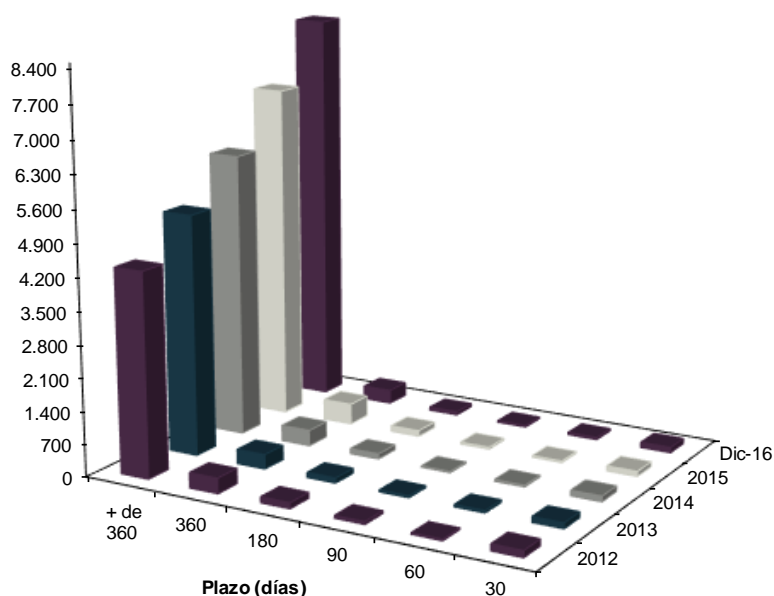
**Gráfico 3. Depósitos del público según denominación monetaria**  
(en porcentajes)



El período de permanencia promedio de los DPF fue de 962 días. Los DPF contratados con plazos iguales o mayores a 360 días representaron el 97% del total (Gráfico 4), cifra muy superior a la registrada en la gestión 2006 (alrededor del 50%). Del total de DPF con plazo mayor o igual a un año, 95% 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 que son empleados principalmente en la colocación de créditos a las empresas y los hogares.

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



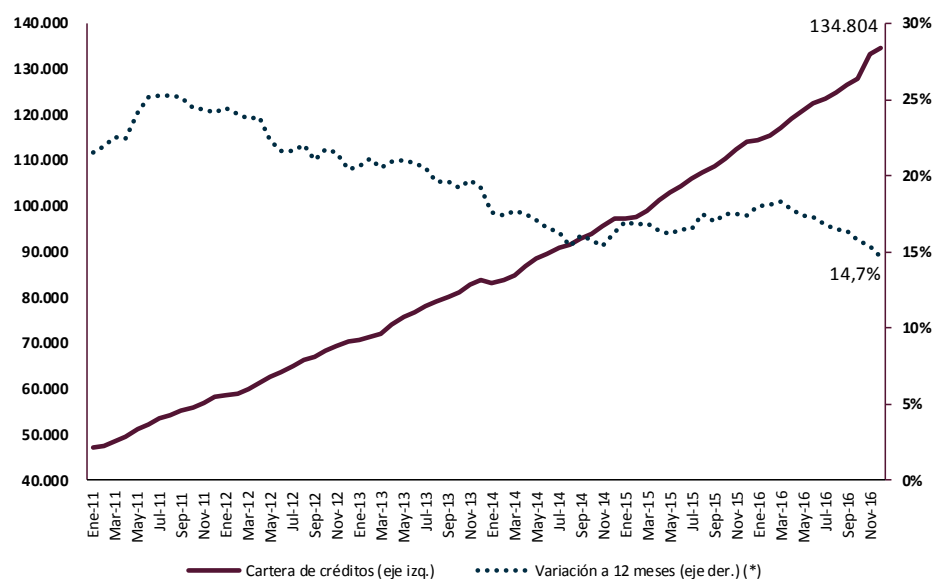
En el marco de sus operaciones como entidad de primer piso el Banco de Desarrollo Productivo – BDP S.A.M. (BDR) empezó a realizar captaciones a partir de diciembre de 2015. El monto en depósitos al cierre del cuarto trimestre fue de 914 MM Bs, la totalidad en DPF y en moneda nacional; este monto representa 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 Bs134,804 millones, correspondiendo 85,2% a los BMU, 5,9% a los BPY, 4,1% a las CAC, 2,8% 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 14,7% (Gráfico 5) y fue levemente inferior al 17.4% registrado la gestión anterior. Durante los últimos 5 años las colocaciones mantuvieron una notoria dinámica de crecimiento, representando el saldo a diciembre de 2016 aproximadamente 2,4 veces el saldo registrado en similar período en la gestión 2011.

La cartera total de BDR se situó en Bs1.866 millones con la siguiente composición: Bs1.687 millones en operaciones de segundo piso y Bs199 millones en operaciones de primer piso. La cartera de primer piso del BDR representó aproximadamente 0,1% de la cartera de las entidades de intermediación financiera.

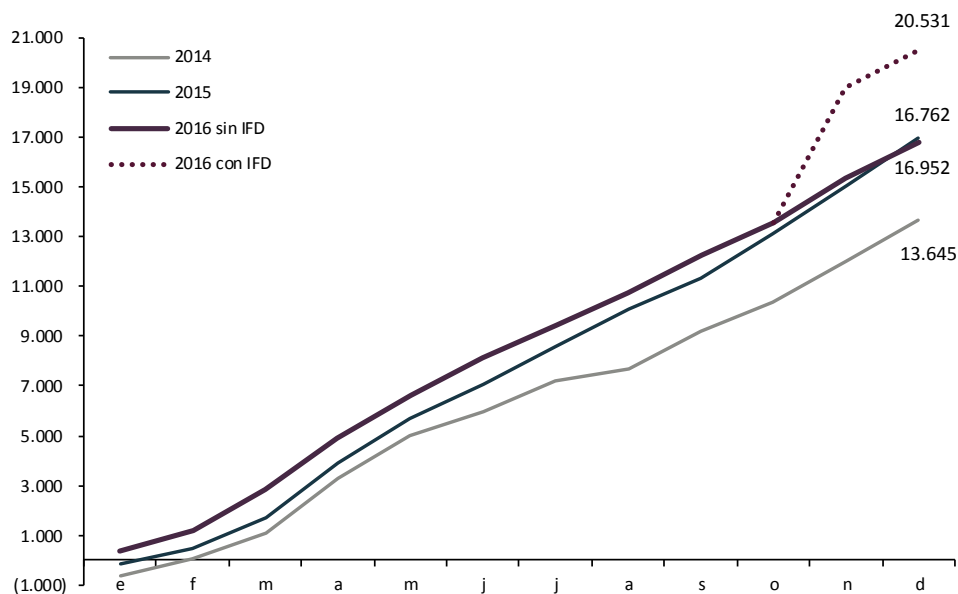
**Gráfico 5. Evolución de la cartera de créditos y variación a 12 meses (\*)**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



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

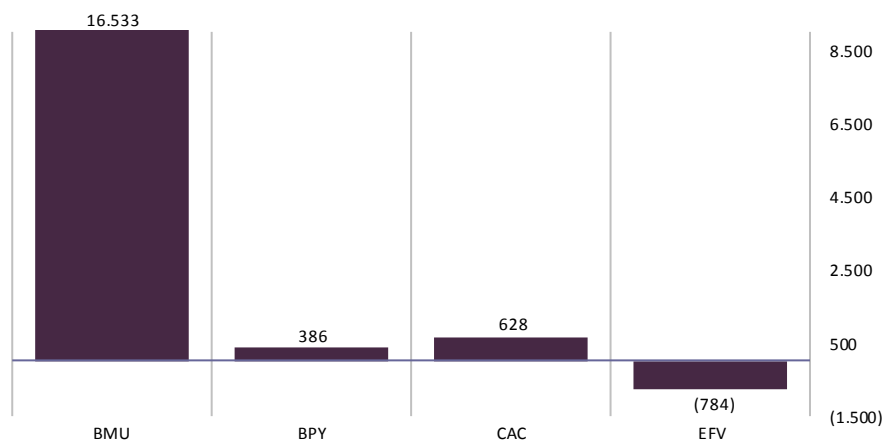
La cartera de créditos, sin considerar a las IFD, se incrementó en Bs16.762 millones al cierre de la gestión 2016, cifra levemente inferior a la registrada en similar período de 2015 (Bs16.952 millones). El crecimiento de la cartera de créditos registró una tendencia similar a la observada en las gestiones 2014 y 2015 (Gráfico 6).

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



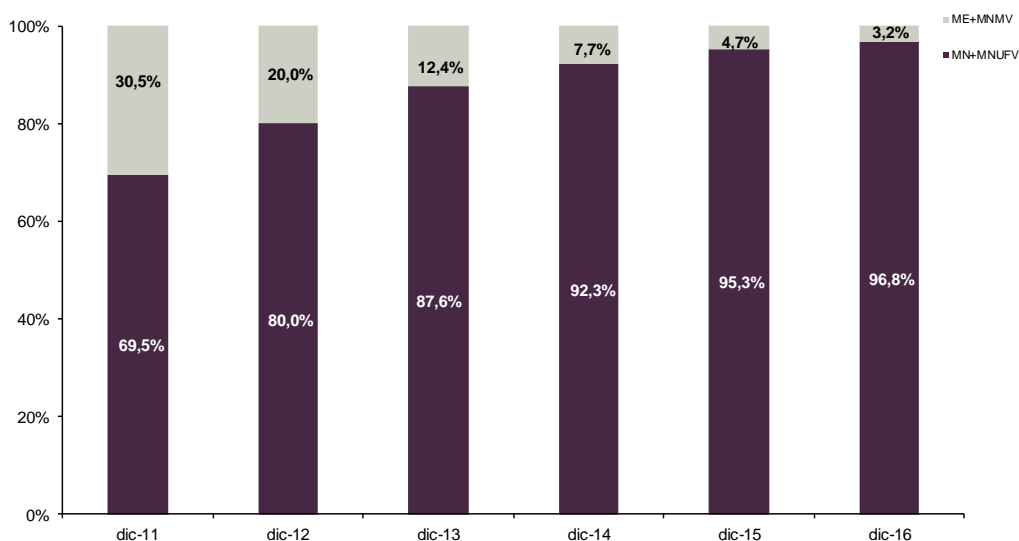
Las colocaciones fueron más dinámicas en los BMU (Gráfico 7). La disminución observada en las EFV se explica por el proceso de intervención de La Paz EFV.

**Gráfico 7. Variación acumulada de la cartera por tipo de entidad, dic/16 – dic/15**  
(en millones de bolivianos)



El saldo de la cartera de créditos en moneda nacional y MNUFV representó el 96,8% del total, superior en 1,4% a la participación registrada en diciembre de 2015. 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).

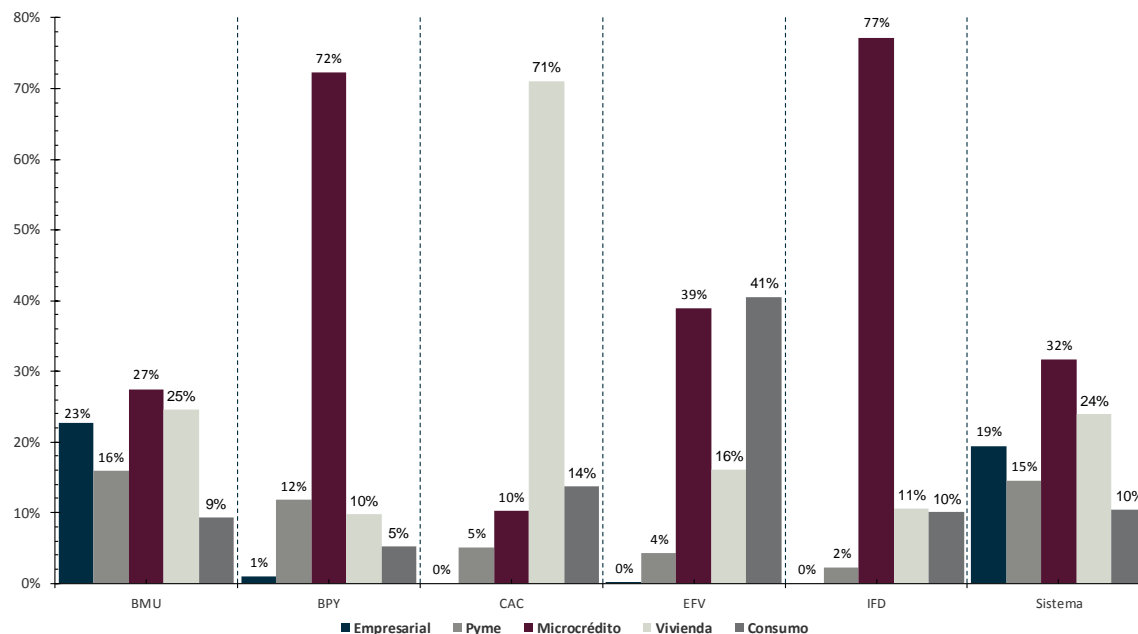
**Gráfico 8. Cartera de créditos según denominación monetaria**  
(en porcentajes)



Según tipo de crédito, la cartera total del sistema de intermediación financiera se distribuyó de la siguiente manera: microcrédito con Bs42.669 millones (32%), vivienda con Bs32.224 millones (24%), empresarial con Bs26.185 millones (19%), pyme con Bs19.619 millones (15%) y consumo con Bs14.106 millones (10%). Destaca la participación de los microcréditos (77% y 72%) y de los créditos de vivienda (69%), 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 productivo<sup>9</sup>**

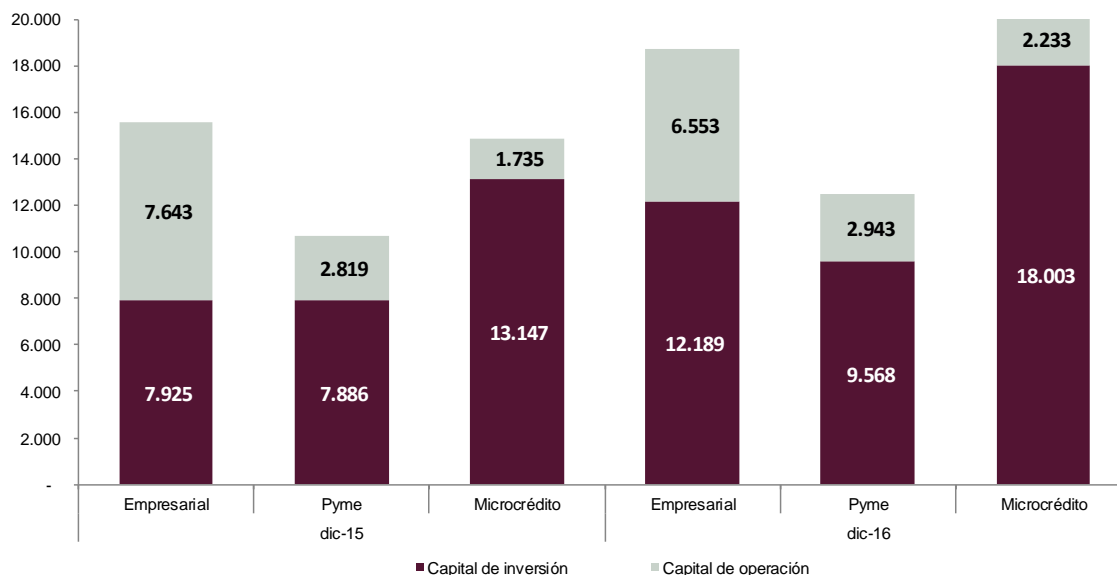
La cartera de créditos a las empresas (gran empresa, pyme y microempresa) que se destina al sector productivo sumó Bs51.489 millones, equivalente al 38,2% del total de la cartera.

Las empresas clasificadas como gran empresa, pyme y microempresa demandan financiamiento para capital de inversión en mayor proporción (65%, 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).

<sup>9</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.

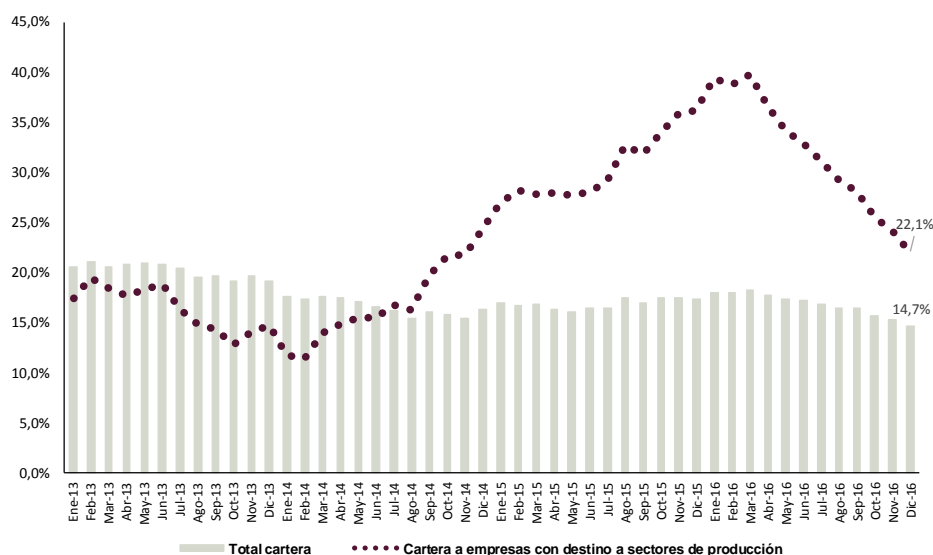


**Gráfico 10. Cartera al sector productivo por objeto de crédito**  
(en millones de bolivianos)



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 diciembre de 2016, 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).

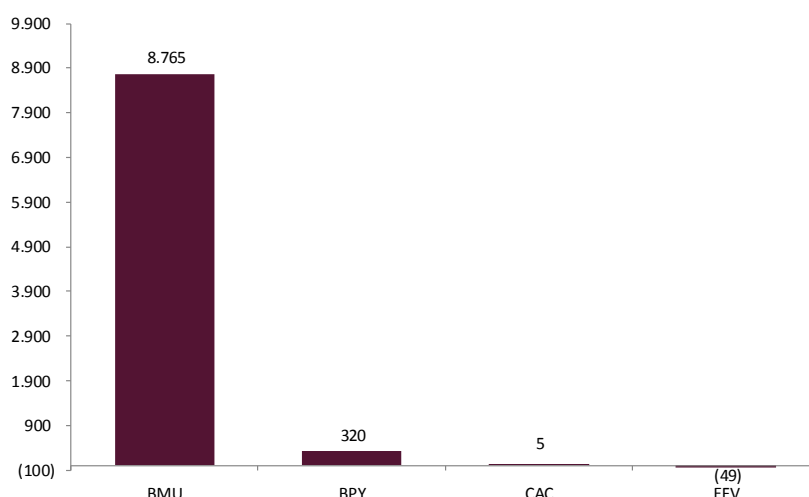
**Gráfico 11. Variación a 12 meses de la cartera total y la cartera destinada a sectores de producción (\*)**  
(en porcentajes)



(\*) 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 Bs9.041 millones en el transcurso de la gestión, explicada principalmente por aumentos de la cartera de los BMU con Bs8.765 millones y de los BPY con Bs320 millones (Gráfico 12). El comportamiento observado es consistente con la dinámica que las entidades bancarias deben mantener considerando los niveles mínimos de cartera que deben alcanzar.

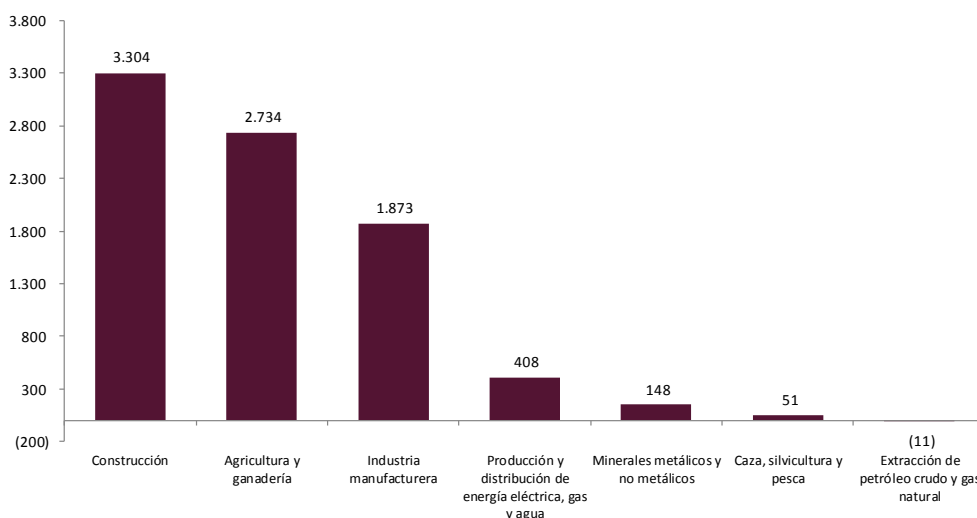
**Gráfico 12. Variación acumulada de la cartera al sector productivo, dic/16 – dic/15**  
(en millones de bolivianos)



Con relación a los sectores económicos a los cuales se destina el financiamiento, los principales fueron la industria manufacturera (39,6%), la agricultura y ganadería (24,9%) y la construcción (24,4%).

En la gestión 2016, destacaron los incrementos de cartera al sector de la construcción con un incremento de Bs3.304 millones, agricultura y ganadería con Bs2.734 millones, industria manufacturera con Bs1.873 millones y producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua con Bs408 millones (Gráfico 13).

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

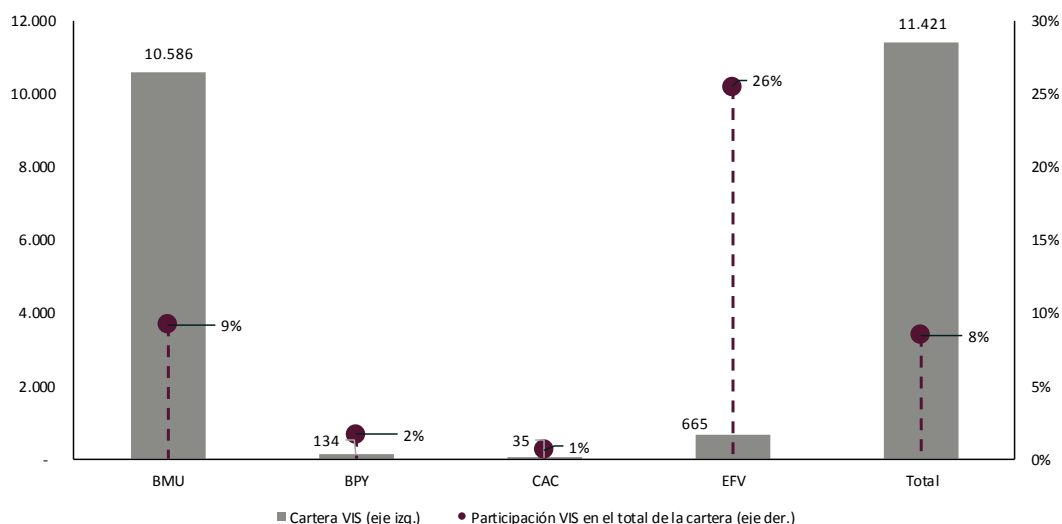


(\*) Las variaciones no incluyen a las IFD

### Créditos de vivienda de interés social

La cartera de créditos de vivienda de interés social (entre operaciones nuevas y renegociadas) alcanzó a Bs11.421 millones, que representa aproximadamente 8,5% de la cartera total y benefició a 38.598 familias. Los BMU mantienen el 92,7% de la cartera (Bs10.586 millones), las EFV el 5,8% (Bs665 millones), los BPY el 1,2% (Bs134 millones) y las CAC el 0,3% (Bs35 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 26% de su cartera total (Gráfico 14).

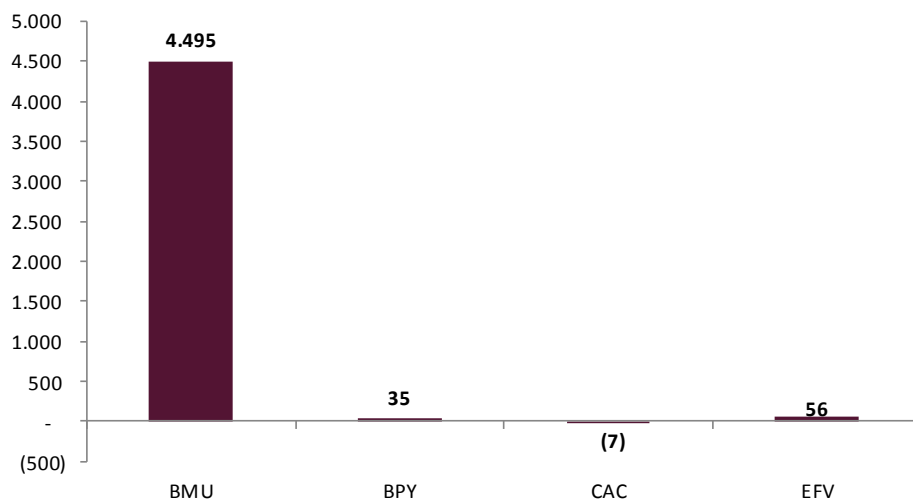
**Gráfico 14. Cartera de vivienda de interés social por tipo de entidad y participación en su cartera total**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



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. En la gestión 2016 la cartera de vivienda de interés social se incrementó en Bs4.579 millones (67%); en la dinámica señalada, incidieron principalmente los BMU<sup>10</sup> (Gráfico 15).

<sup>10</sup> Este incremento incluye la compra de cartera de La Paz Entidad Financiera de Vivienda por parte del Banco Mercantil Santa Cruz, resultado del proceso de intervención ocurrido en mayo de 2016.

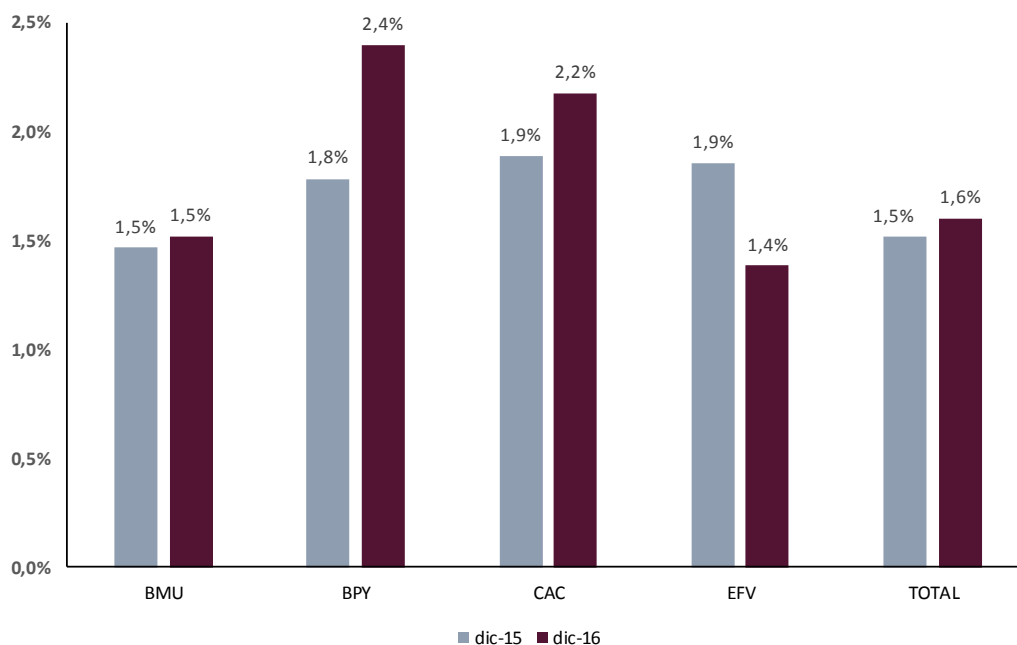
**Gráfico 15. Variación acumulada de los créditos de vivienda de interés social, dic/16-dic/15**  
(en millones de bolivianos)



### Mora y previsiones

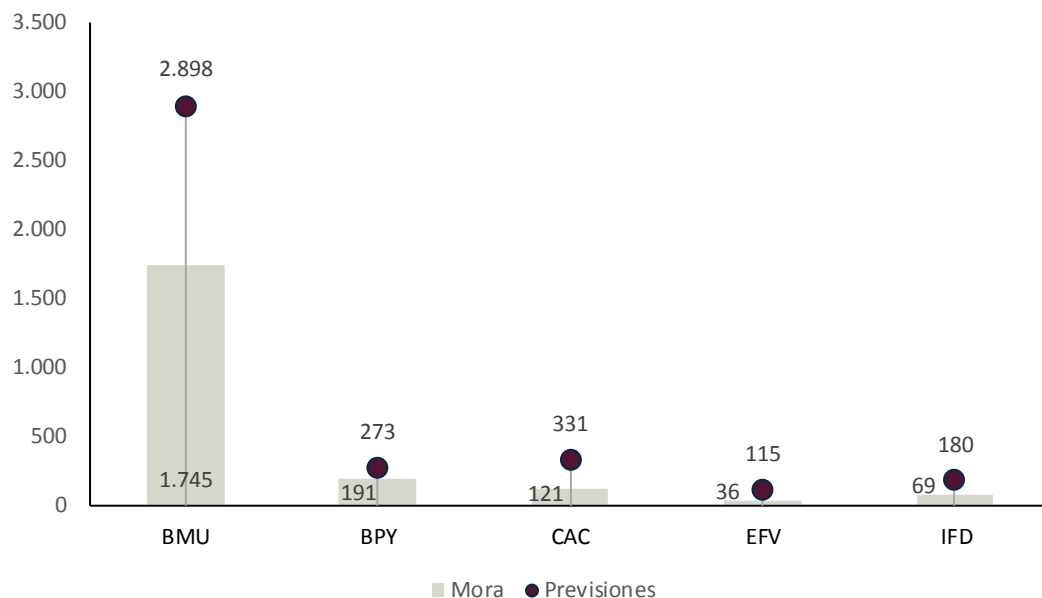
La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera, incluyendo las IFD, alcanzó a Bs2.162 millones y representó el 1,6% de la cartera total (índice levemente superior al observado en la gestión 2015, 1,5%). El índice de mora de los BMU fue de 1,5%, 2,4% en los BPY, 1,4% en las EFV, 2,2% en las CAC y 1,8% en las IFD. Por tipo de crédito, los índices de mora fueron los siguientes: empresarial 0,2%, pyme 3%, microcrédito 2,1%, vivienda 1,2% y consumo 2%. 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)



Las provisiones constituidas, entre específicas y genéricas, alcanzaron a Bs3.797 millones y representaron 1.8 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)

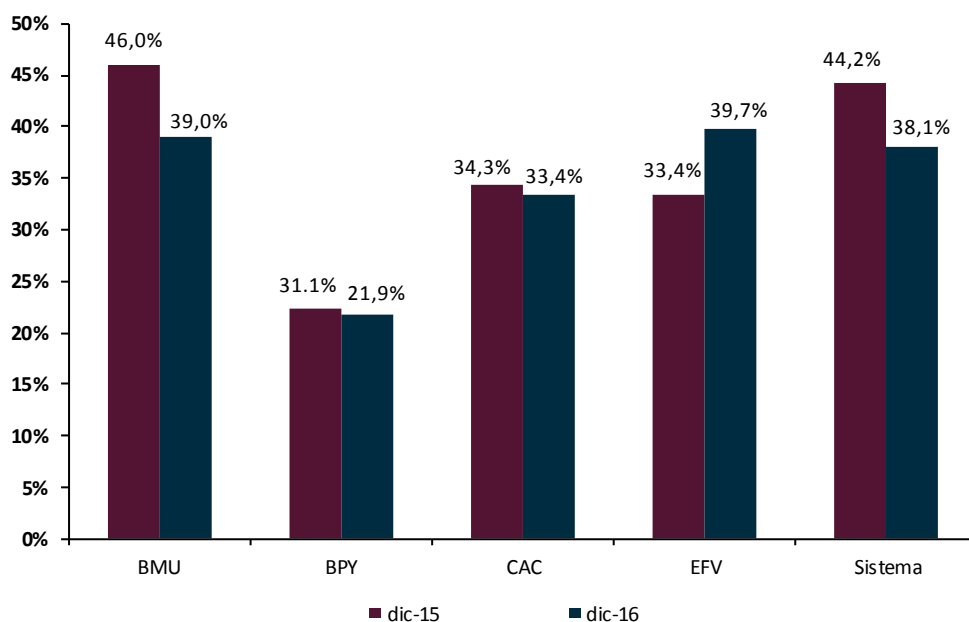


### 2.3 Liquidez

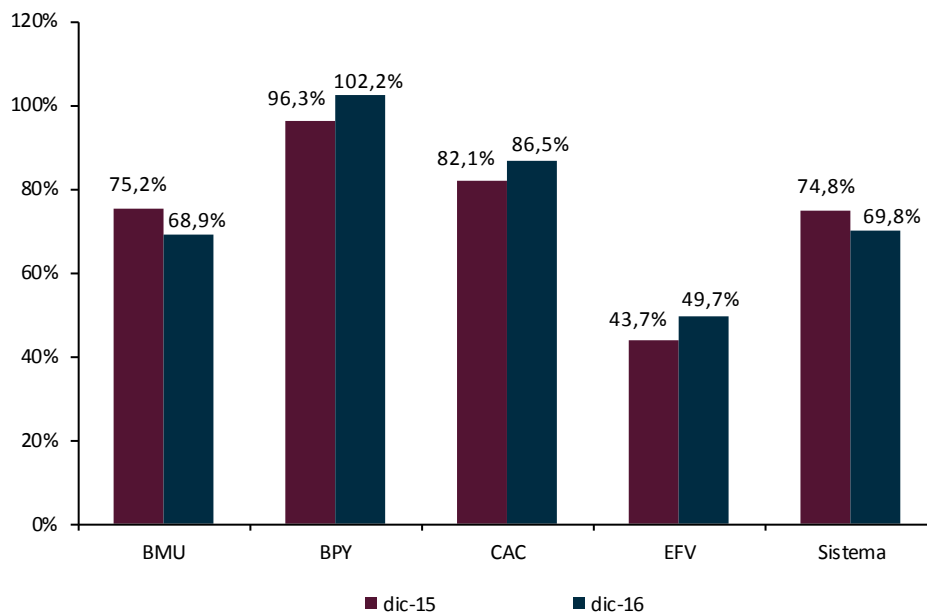
La liquidez registró un nivel de Bs55.862 millones, inferior en Bs7.248 millones al nivel del cierre de la gestión pasada. La reducción se relacionó con la dinámica de la cartera. El 91,6% de la liquidez del sistema financiero se concentra en los BMU (Bs51.174 millones), 2,7% en los BPY (Bs1.535 millones), 3,4% en las CAC (Bs1.858 millones), 1,9% en las EFV (Bs1.034 millones) y 0,4% en las IFD (Bs221 millones).

El volumen de liquidez que mantienen las entidades es una fortaleza para el sistema financiero pues cubre el 38,1% 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 69,8% (Gráfico 19).

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



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



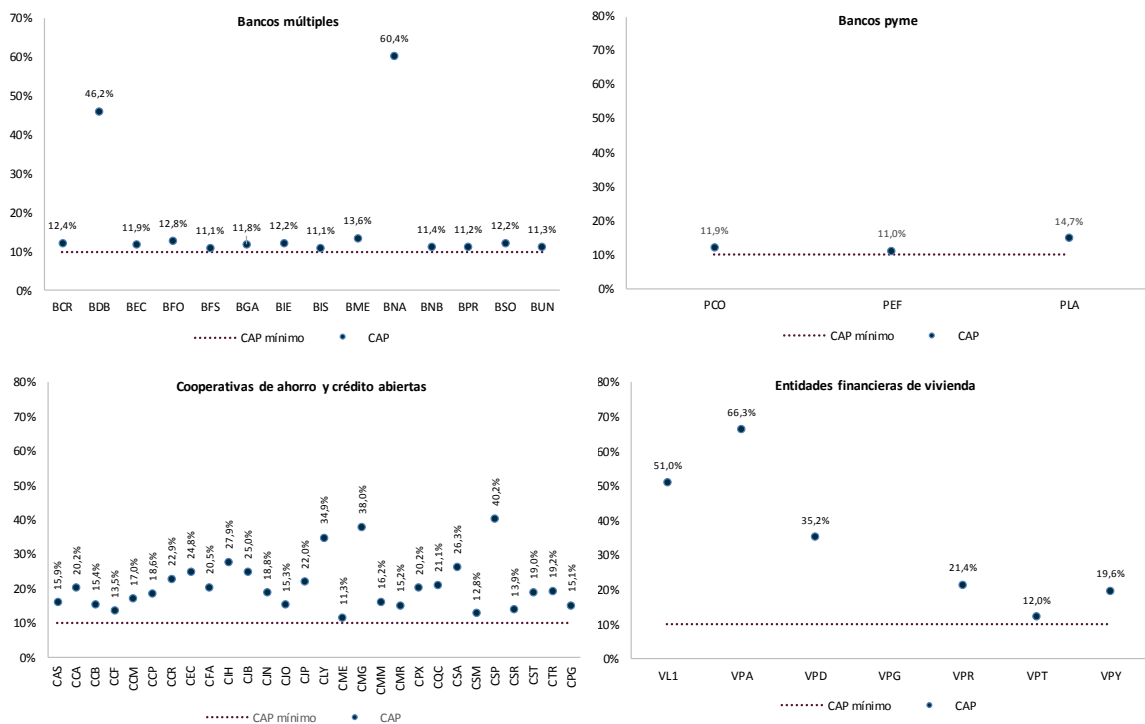
## 2.4 Patrimonio

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera registró un saldo de Bs17.303 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 13,1%, en las CAC a 19%, en las EFV a 46,8% y en las IFD a 21,2%. Todas las entidades de intermediación financiera mantienen un CAP superior al 10% exigido por ley, que refleja un margen para continuar con el crecimiento de sus operaciones activas (Gráfico 20).

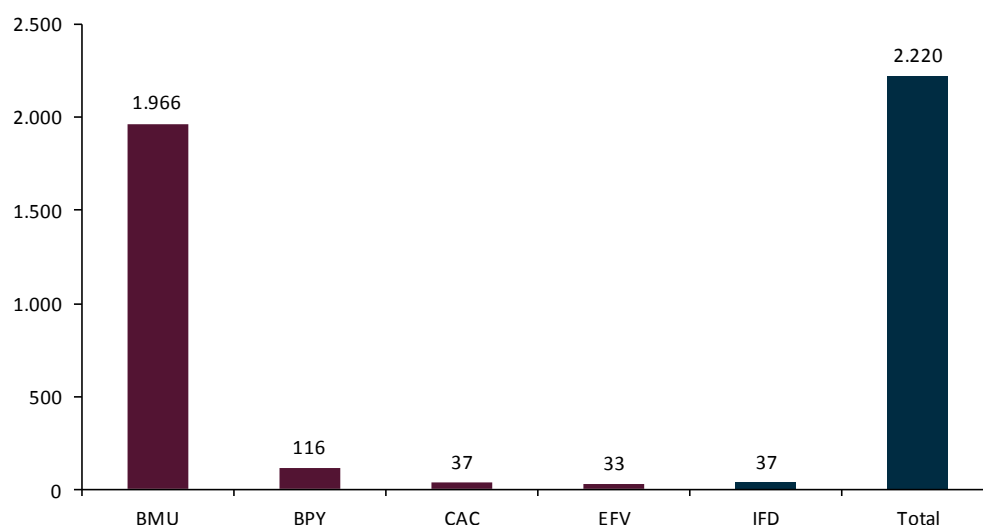
**Gráfico 20. CAP por entidad**  
(en porcentajes)



## 2.5 Rentabilidad

El sistema de intermediación financiera registró utilidades por Bs2.220 millones, cifra superior a la registrada en similar período de la gestión 2015 (Bs1.891 millones). Del total de utilidades, Bs1.966 millones (89%) corresponden a BMU, Bs116 millones (5%) a BPY, Bs37 millones (2%) a CAC, Bs37 millones (2%) a IFD y Bs33 millones (1%) a EFV (Gráfico 21).

**Gráfico 21. Utilidades 2016**  
(en millones de bolivianos)



La rentabilidad de las entidades financieras, medida a través del Rendimiento sobre Activos (ROA) y Rendimiento sobre Patrimonio (ROE), alcanzó a 1% y 15,3% para los BMU, 1,2% y 12,4% para los BPY, 0,5% y 4,1% para las CAC, 0,8% y 3,5% para las EFV y 0,2% y 1,2% para las IFD (Tabla 2). En el caso de las EFV, la liquidación de La Paz EFV tuvo incidencia 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	
	dic-15	dic-16	dic-15	dic-16
BMU	1,0%	1,0%	15,1%	15,3%
BPY	0,9%	1,2%	9,5%	12,4%
CAC	0,5%	0,5%	4,2%	4,1%
EFV	1,0%	0,8%	4,6%	3,5%
IFD	n.a.	0,2%	n.a.	1,2%

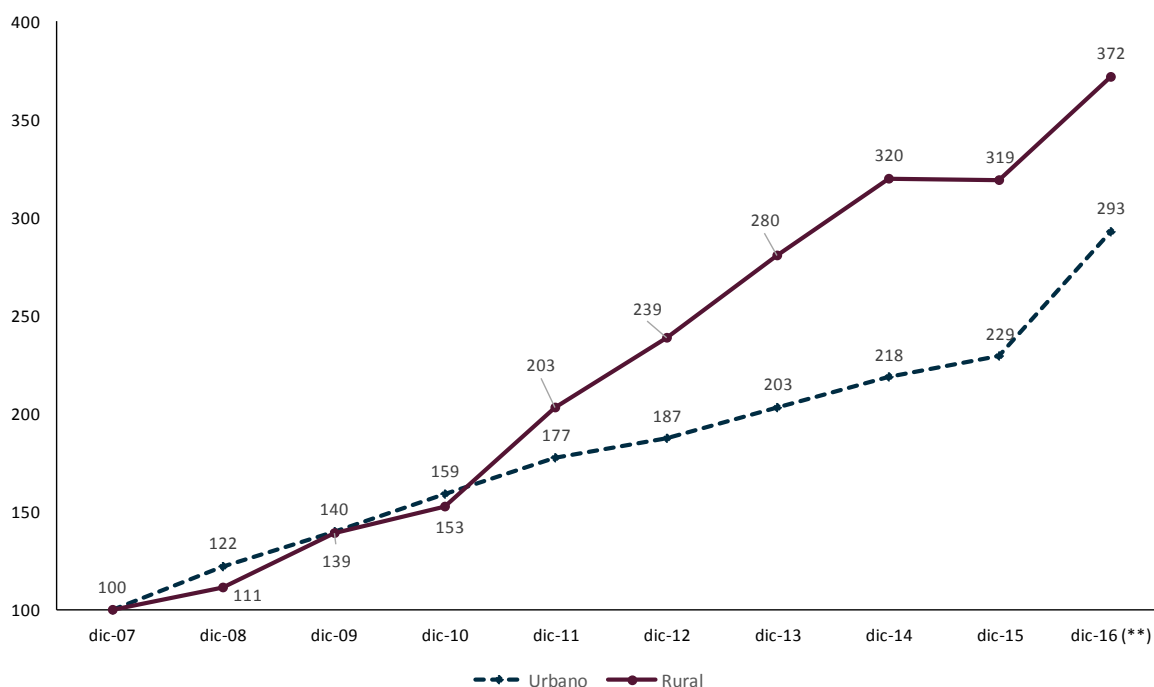
n.a.: No aplica

## 2.6 Puntos de Atención Financiera (PAF)

El sistema de intermediación financiera, incluyendo las IFD, contó con 5.682 PAF al cierre de la gestión (el número sin incluir a las IFD alcanzó a 5.444). Con respecto a diciembre de 2015, el número total de PAF aumentó en 736, correspondiendo la mayor parte a puntos de atención corresponsales financieros y 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.

(\*\*) Se incluye a las IFD que obtuvieron licencia de funcionamiento en 2016.

El mayor número de PAF corresponde a los BMU (83%), le siguen los BPY (6%), las CAC (5%), las EFV (1%) y las IFD (4%). Los tres tipos de PAF con mayor número son los siguientes: cajeros automáticos (52%), agencias fijas (25%) y oficinas externas (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	CAC	EFV	IFD	Total
Oficina central	14	3	28	7	7	59
Agencia fija	1.020	124	139	29	128	1.440
Agencia móvil	12					12
Sucursal	90	20	9	1	98	218
Cajero automático	2.636	210	93	40		2.979
Oficina externa	306	8	22		2	338
Oficina ferrial	3	1	3		1	8
Punto promocional fijo	16	1			2	19
Ventanilla	160	2	2	2		166
Punto de atención corresponsal financiero	240					240
Punto de atención corresponsal no financiero	203					203
<b>Total</b>	<b>4.700</b>	<b>369</b>	<b>296</b>	<b>79</b>	<b>238</b>	<b>5.682</b>

### 3. Mercado de valores

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

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

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

La cantidad de autorizaciones e inscripciones en el RMV durante el cuarto trimestre de la gestión 2016 ascendió a 23 (Tabla 4). Las personas jurídicas autorizadas e inscritas fueron: Industria Textil TSM S.A., Fortaleza Planifica Fondo de Inversión Abierto a Largo Plazo, Fortaleza Disponible Fondo de Inversión Abierto a Corto Plazo, CAP Fondo de Inversión Cerrado, Inclusión Empresarial Fondo de Inversión Cerrado y Credifondo Garantiza – Fondo de Inversión Cerrado.

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

<b>Categorización</b>	<b>Cantidad de registros nuevos</b>
Emisores	1
Fondos de inversión	5
Administradores de fondos de inversión	1
Contadores generales	1
Oficiales de cumplimiento	2
Operadores de ruedo	1
Representantes autorizados	4
Representantes legales	6
Estructuradores pymes	2
<b>Total</b>	<b>23</b>

#### 3.2 Emisores

##### ***Acciones***

El valor de las acciones inscritas en el RMV alcanzó a Bs20.332 millones y corresponde a 592.168.441 acciones. En el cuarto trimestre se inscribieron las acciones suscritas y pagadas de Bisa S.A. Agencia de Bolsa y Bisa Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. y se registraron incrementos de capital de emisores que ya inscribieron acciones.

##### ***Bonos***

ASFI autorizó e inscribió las siguientes emisiones en moneda nacional en el cuarto trimestre de 2016:

- Una emisión de bonos de Banco Fortaleza S.A. por un total de Bs45 millones
- Una emisión de bonos de Banco Ganadero S.A. por un total de Bs70 millones;

- Una emisión de bonos de Banco Mercantil Santa Cruz S.A. por un total de Bs168,07 millones;
- Una emisión de bonos de Droguería Inti S.A. por un total de Bs69,6 millones;
- Una emisión de bonos de la Fábrica Nacional de Cemento S.A. por un total de Bs168 millones;
- Una emisión de bonos de la Procesadora de Oleaginosas Prolega S.A. por un total de Bs26 millones
- Una emisión de Toyosa S.A. por un total de Bs70 millones.

Las emisiones de bonos en moneda nacional, incluidas las autorizadas en 2016, ascendieron a Bs11.617,3 millones (Tabla 5), de los cuales 54,6% corresponde a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de Bs6.345.5 millones y 45,4% se relacionan con emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias correspondiente a Bs5.271,8 millones.

En el cuarto trimestre de 2016 se autorizó una emisión de bonos subordinados en moneda extranjera al Banco Mercantil Santa Cruz S.A. por USD24,5 millones (Tabla 5). Con la citada emisión el monto total autorizado, al 31 de diciembre de 2016, alcanzó a Bs4.085 millones. El 69,6% correspondió a entidades privadas con un total e Bs2.843,3 millones y 30,4% a emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias con un total de Bs1.241,7 millones.

En 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 1.361,1 millones (Tabla 5).

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

Descripción	Monto autorizado de la emisión
<b>Bonos en moneda nacional</b>	<b>11.617,3</b>
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	5.271,8
Bonos corrientes - entidades privadas*	6.345,5
<b>Bonos en moneda extranjera</b>	<b>4.085,0</b>
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	1.241,7
Bonos corrientes - entidades privadas	2.843,3
<b>Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos indexados a la UFV)</b>	<b>1.361,1</b>

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

### **DPF**

Las emisiones de DPF al cierre del cuarto trimestre sumaron Bs35.212 millones, esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos.

### **Titularización**

En el mes de diciembre de 2016 se autorizó una emisión de valores de titularización por Bs110 millones con lo que al finalizar la gestión los valores de contenido crediticio autorizados en esta denominación sumaron un valor de Bs3.057,4 millones, con un monto vigente de Bs1.126,9 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	88,1
COBOCE - BISA ST Flujos de libre disponibilidad de ventas futuras	120,0	61,0
COBOCE-BISA ST Flujos de Ventas Futuras 002	262,5	113,0
Hidrobol NAFIBO 016	1.476,4	249,7
Microcredito IFD Nafibo 017	28,0	5,5
Microcrédito IFD - BDP ST 022	150,0	24,0
Microcrédito IFD - BDP ST 023	27,5	5,0
Microcrédito IFD - BDP ST 025	170,0	54,4
Microcrédito IFD-BDP ST 026	40,0	19,0
Microcrédito IFD-BDP ST 28	160,0	96,0
Unipartes- BDP ST 030	22,0	18,5
Microcrédito IFD - BDP ST 031	160,0	135,6
Microcrédito IFD - BDP ST 032	160,0	147,2
Microcrédito IFD - BDP ST 034	110,0	110,0
<b>Total</b>	<b>3.057,4</b>	<b>1.126,9</b>

No se autorizaron emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera en 2016, por lo que el monto autorizado alcanzó a Bs2.146,6 millones con un monto vigente de Bs276,6 millones (Tabla 7).

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

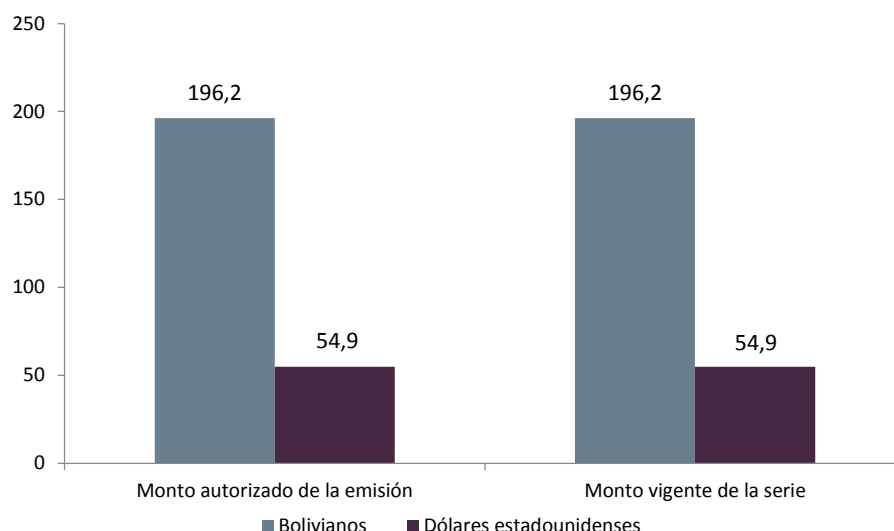
Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
Sinchi Wayra Nafibo - 010	1.073,9	227,0
Sinchi Wayra Nafibo - 015	1.072,8	49,6
<b>Total</b>	<b>2.146,6</b>	<b>276,6</b>

Al 31 de diciembre de 2016 no se registraron valores de contenido crediticio autorizados en bolivianos indexados a la UFV.

### **Pagarés**

Durante el cuarto trimestre de 2016 se autorizó una emisión de pagarés bursátiles de Toyosa S.A. por un monto de Bs20 millones, con lo que el monto autorizado y vigente en bolivianos alcanzó a Bs196,2 millones y en moneda extranjera a Bs54,9 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 diciembre de 2016, muestran que las cuatro 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)

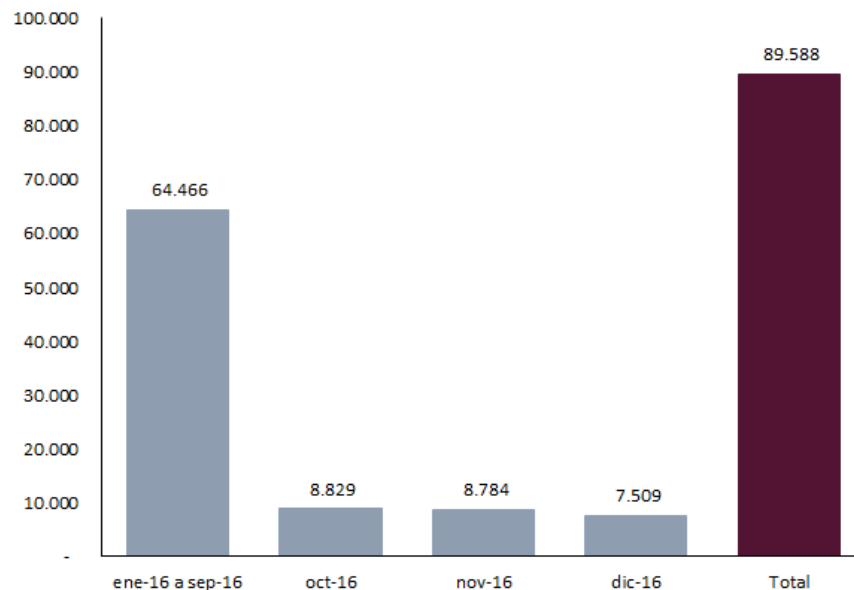
Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado	Margen de endeudamiento
PEN	Productos Ecológicos Naturaleza S.A.	0,0	2,3	2,3
IMQ	Impresiones Quality S.R.L.	9,0	9,1	0,1
CAC	Compañía Americana de Construcciones S.R.L.	9,6	9,8	0,2
QFC	Quinoa Foods Company S.R.L.	0,8	1,7	0,9
<b>Total emisiones</b>		<b>19,4</b>	<b>22,8</b>	<b>3,4</b>

### **3.3 Intermediarios e inversiones**

Se negociaron Bs89.588 millones en 2016, agosto fue el mes en el que se registró el mayor volumen de transacciones con un 11% del total (Gráfico 24). Las negociaciones en el ruedo de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. ascendieron a Bs79.505 millones, Bs9.052 millones correspondieron a operaciones extrabursátiles, Bs991 millones a operaciones en el mercado electrónico, Bs31 millones a operaciones en mesa de negociación y Bs9 millones a subasta pública de acciones.

En el mes de agosto de 2016 la Bolsa Boliviana de Valores puso en marcha el Sistema Electrónico de Negociación SMART-BBV que permite realizar transacciones electrónicas sin presencia física de los agentes de bolsa, estableciéndose una red virtual en la que se pueden realizar ofertas, órdenes de venta y concluir negociaciones desde un lugar remoto. En septiembre de 2016 se efectuaron transacciones con valores de renta fija y desde octubre también se registraron transacciones de valores con renta variable.

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

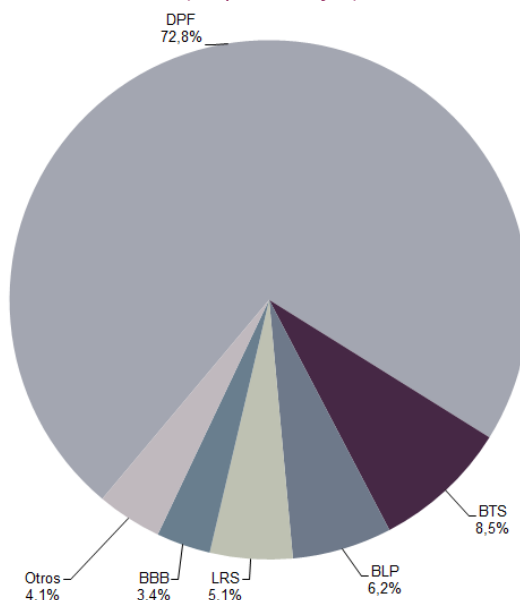


#### ***Bolsa Boliviana de Valores***

En el ruedo de bolsa se negociaron Bs79.505 millones. El saldo se compuso de la siguiente manera: Bs36.946 millones correspondieron a operaciones de compra venta definitiva (46%), Bs37.270 millones a operaciones de reporto (47%) y Bs5.289 millones a colocaciones en mercado primario (7%).

Por tipo de instrumento (Gráfico 25), los valores con mayor volumen de negociación en ruedo fueron los DPF con Bs57.855 millones (72,8%), los bonos del Tesoro con Bs6.721 millones (8,5%), los bonos de largo plazo con Bs4.937 millones (6,2%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs4.085 millones (5,1%) y bonos bancarios bursátiles con Bs2.687 millones (3,4%).

**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 Bs27.272 millones (73,2%), los bonos del Tesoro con Bs4.154 millones (11,1%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs2.083 millones (5,6%), los bonos de largo plazo con Bs1.764 millones (4,7%) y las letras del Banco Central de Bolivia reportaron Bs915 millones (2,5%).

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

En las operaciones de compra y venta definitiva los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con Bs30.583 millones (82,8%), los bonos del Tesoro con Bs2,567 millones (6,9%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con Bs2.002 millones (5,4%) y las letras del Banco Central de Bolivia con Bs816 millones (2,2%).

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

El monto negociado en el mercado primario fue de Bs 5.289 millones, destacando los bonos a largo plazo con Bs2.695 millones (51%), los bonos bancarios bursátiles con Bs1.786 millones (33,8%) y los pagarés bursátiles con Bs 415 millones (7,8%).

### ***Mesa de negociación***

En mesa de negociación se transaron Bs31 millones, la totalidad en pagarés. El mes en que se realizaron mayores operaciones fue marzo con Bs8.3 millones.

### ***Subasta pública de acciones***

En subasta pública de acciones se realizaron operaciones por un total de Bs8,6 millones en los meses de mayo y agosto.

### ***Mercado electrónico***

En el mercado electrónico se realizaron operaciones por un total de Bs991 millones, destacando los bonos de largo plazo con Bs337 millones (34%) y los bonos bancarios bursátiles con Bs323 (32,6%).

### ***Mercado extrabursátil***

En el mercado extrabursátil se realizaron operaciones por un total de Bs9.052 millones, destacando los DPF con Bs8.074 millones (89.2%).

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

En las operaciones de compra y venta de valores entre el 1 al 31 de diciembre de 2016 destacan los bonos bancarios bursátiles en dólares estadounidenses a un plazo mayor a 1081 días (0,96%), los bonos bancarios bursátiles en bolivianos a un plazo mayor a 1081 días (5,24%) y los bonos de largo plazo con plazo mayor a 1,081 días (4,10%), como instrumentos con las mayores tasas de rendimiento (Tabla 9).

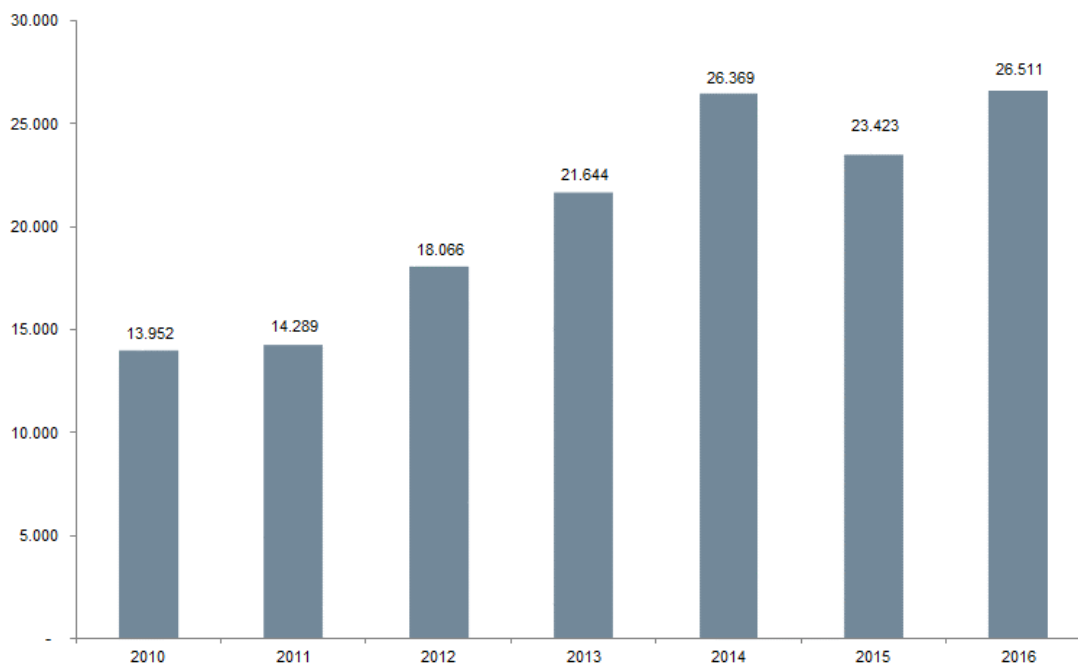
**Tabla 9: Tasas de rendimiento en bolsa – renta fija**  
(en porcentajes)

Plazo en días	Instrumento									
	Dólares estadounidenses				Bolivianos					
	DPF	BBB	BLP	PGB	DPF	BBB	BLP	BTS	CUP	
1-15					1,30%					
16-30										
31-45					0,40%					
46-90	1,40%			0,37%	1,01%					
91-135										
136-180					0,65%		2,34%			
181-270	0,55%				1,08%		2,30%			
271-360					2,78%		3,82%		0,09%	
361-540	0,42%				1,17%		1,09%		0,09%	
541-720	0,44%				1,32%		3,71%		0,09%	
721-1080	0,60%		0,80%		1,88%		4,23%		0,50%	
1081-más	0,80%	0,96%	0,76%		2,55%	5,24%	4,10%	2,02%	0,50%	

#### **Agencias de bolsa**

El monto de la cartera de clientes en administración de las agencias de bolsa alcanzó a Bs26.511 millones (Gráfico 26), superior en Bs3.088 millones con relación al saldo observado en diciembre de 2015 y equivalente a 13% de crecimiento.

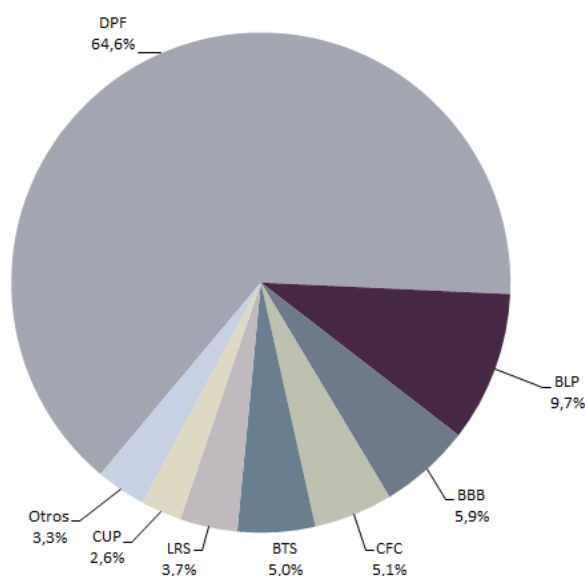
**Gráfico 26. Cartera de clientes de las agencias de bolsa**  
(en millones de bolivianos)



La cartera por tipo de instrumento está compuesta principalmente por DPF (64,6%) y bonos de largo plazo (9,7%, Gráfico 27).

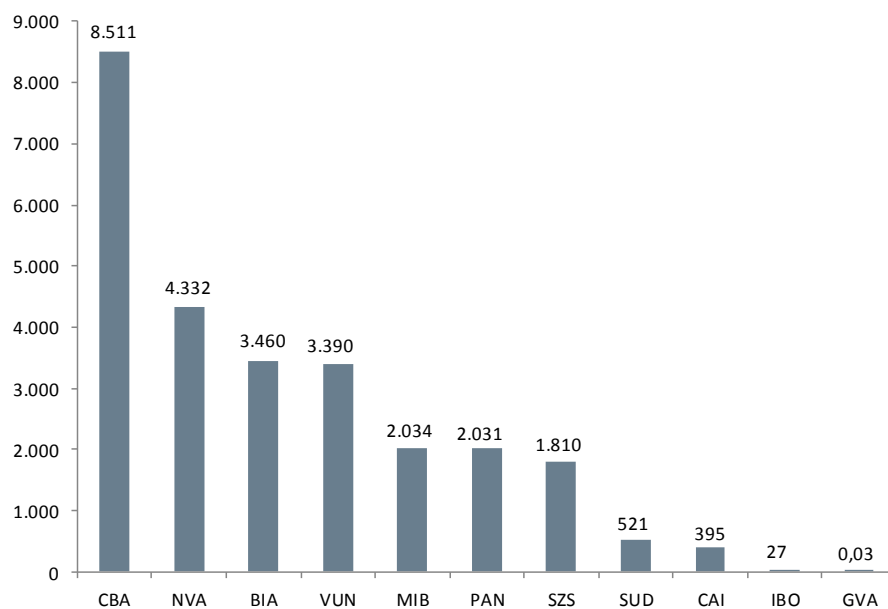


**Gráfico 27: Diversificación por tipo de instrumento de la cartera de clientes de las agencias de bolsa**  
(en porcentajes)



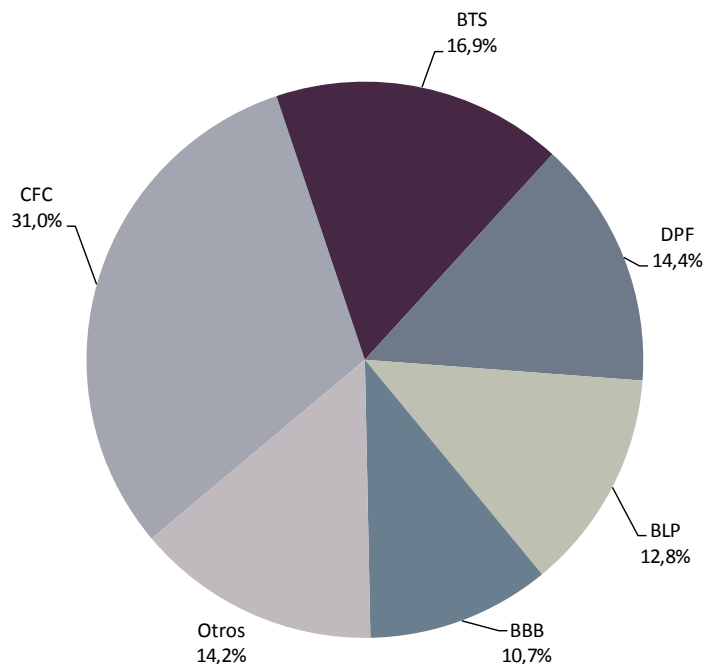
La entidad con la mayor cartera de clientes es Credibolsa S.A. (CBA) con una participación del 32% en el total de la cartera (Bs8.511 millones), le siguen BNB Valores Agencia S.A. Agencia de Bolsa (NVA), Bisa Agencia de Bolsa S.A. (BIA) y Valores Unión Agencia de Bolsa S.A. (VUN) con Bs8.511 millones, Bs4.332 millones, Bs3.460 millones y Bs3.390 millones, respectivamente (Gráfico 28). La cartera administrada por las cuatro entidades citadas corresponde al 74% del total de la cartera de clientes de las agencias de bolsa. El número de clientes activos al 30 de diciembre de 2016 alcanzó a 527 y el mayor número de clientes se concentra en NVA con 152 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 Bs126 millones y estuvo conformada principalmente por cuotas de participación en fondos de inversión cerrados (31%), bonos del Tesoro (16,9%), depósitos a plazo fijo (14,4%), bonos de largo plazo (12,8%) y bonos bancarios bursátiles (10,7%, Gráfico 29).

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



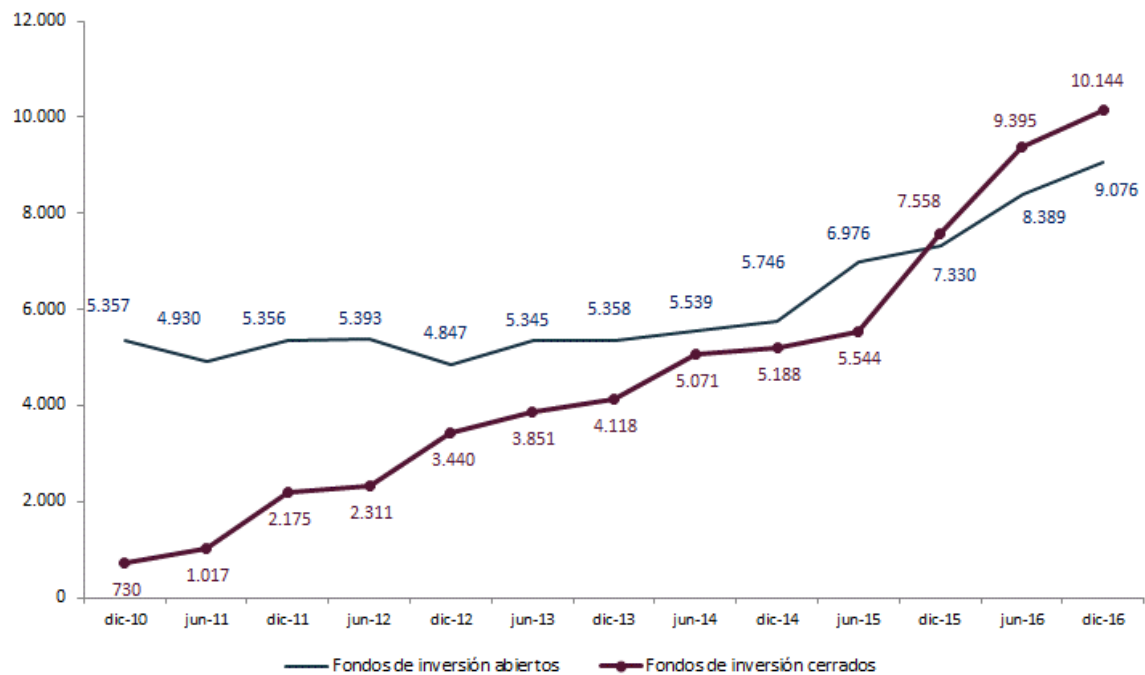
#### **Fondos de inversión**

La cartera de los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs9.076 millones, con un incremento de Bs1.746 millones (24%) con relación al cierre de 2015 (Gráfico 30). La cartera de fondos de inversión abiertos está compuesta principalmente por DPF (50,6%), liquidez (16,7%), bonos a largo plazo (12,1%), bonos bancarios bursátiles (10,2%) e inversiones en el extranjero (5,1%).

La cartera de los fondos de inversión cerrados sumó a Bs10.144 millones (Gráfico 30) y se incrementó en Bs2.586 millones (34%) con relación a la gestión 2015. Está compuesta por Bs8.449 millones en fondos en bolivianos y Bs1.695 millones en dólares estadounidenses. La cartera de estos fondos se compuso principalmente de DPF (33%), valores de oferta privada (22,2%), inversiones en el extranjero (15,9%) y liquidez (14,9%).

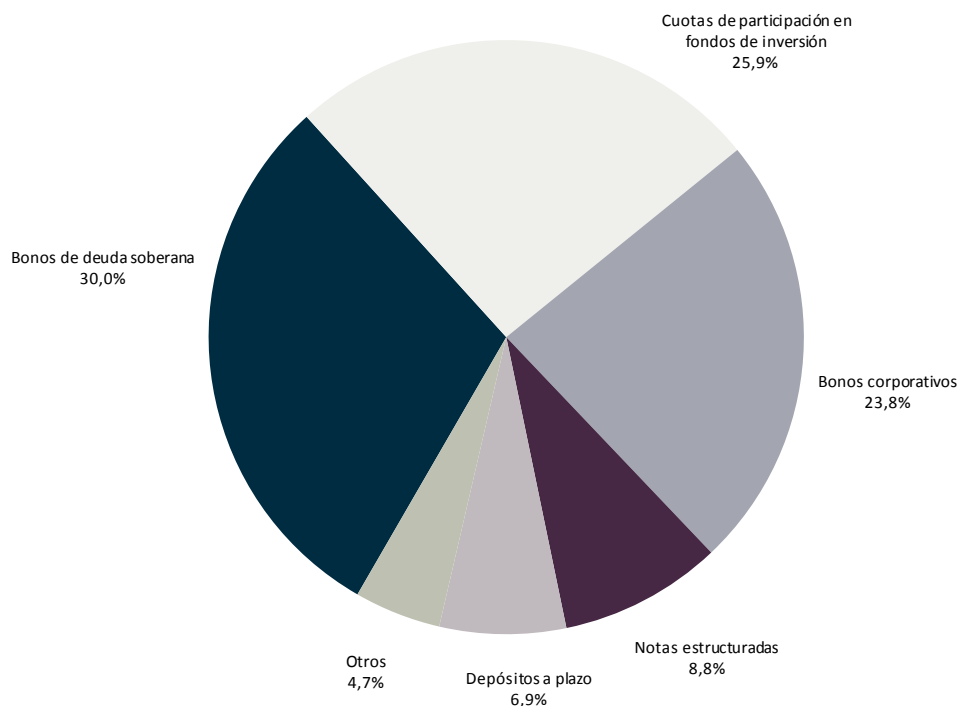
En las últimas gestiones se verifica una dinámica notable en los fondos de inversión cerrados. La cartera a diciembre de 2016 representa 14 veces la cartera registrada en diciembre de 2010. Este importante crecimiento se explica, por la constitución de fondos de inversión de objeto diverso, entre los 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 Bs2.079,8 millones y se concentraron principalmente en bonos soberanos (30%), cuotas de fondos de inversión (25,9%) y bonos corporativos (23,8%, Gráfico 31).

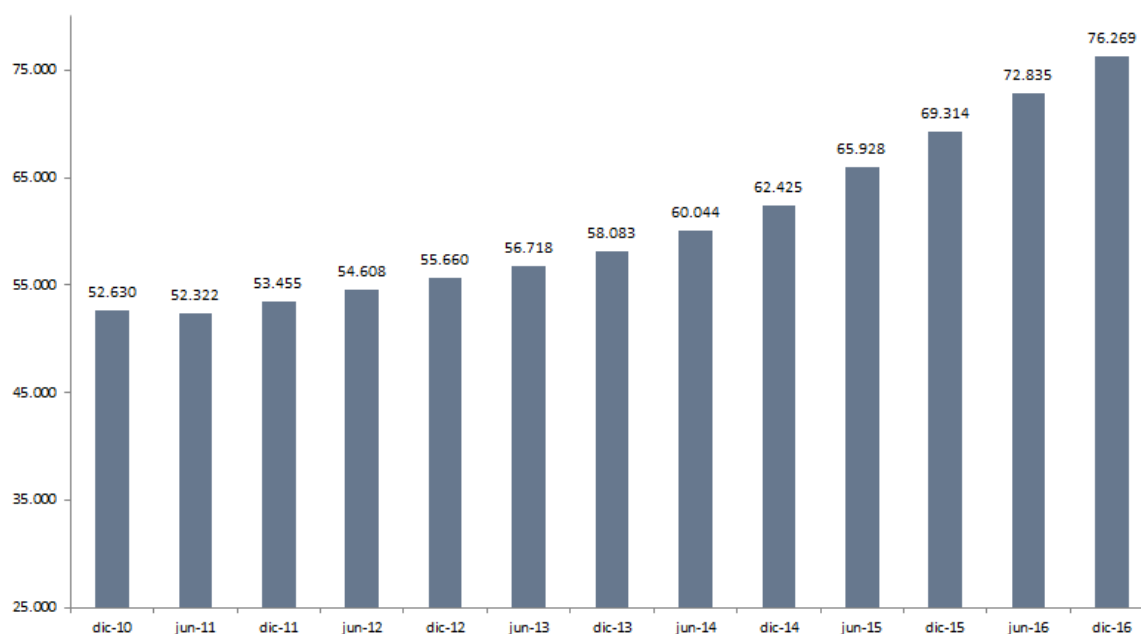
**Gráfico 31: Total inversiones en el extranjero de fondos de inversión abiertos y cerrados**  
(en porcentajes)



La cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión abiertos alcanzó a Bs463,6 millones, los cuales se distribuyeron principalmente en bonos corporativos (53,9%), notas estructuradas (21,7%) y documentos comerciales (7,8%). En cambio, la cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión cerrados (Bs1.616,1 millones) se distribuyó principalmente en bonos soberanos (37,8%) y cuotas de participación en fondos de inversión abiertos, mutuo o similares en el extranjero (32%).

El número de participantes en los fondos de inversión abiertos y cerrados al 31 de diciembre de 2016 alcanzó a 76.269 (Gráfico 32), con un incremento de 6.955 participantes (equivalente a 10% de crecimiento) con respecto al registro de diciembre de 2015.

**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.

En el cuarto trimestre de la gestión destaca la incorporación al ámbito de supervisión de esta Autoridad de Supervisión de dos entidades administradoras de tarjetas electrónicas y 7 casas de cambio, mientras que el número de las demás entidades de servicios financieros complementarios se mantuvo sin variaciones (Tabla 10). Un hecho relevante en 2016 fue también la actualización de las licencias de funcionamiento de una empresa de almacenes generales de depósito y de dos casas de cambio.

**Tabla 10. Empresas de servicios financieros complementarios al 31 de diciembre de 2016**

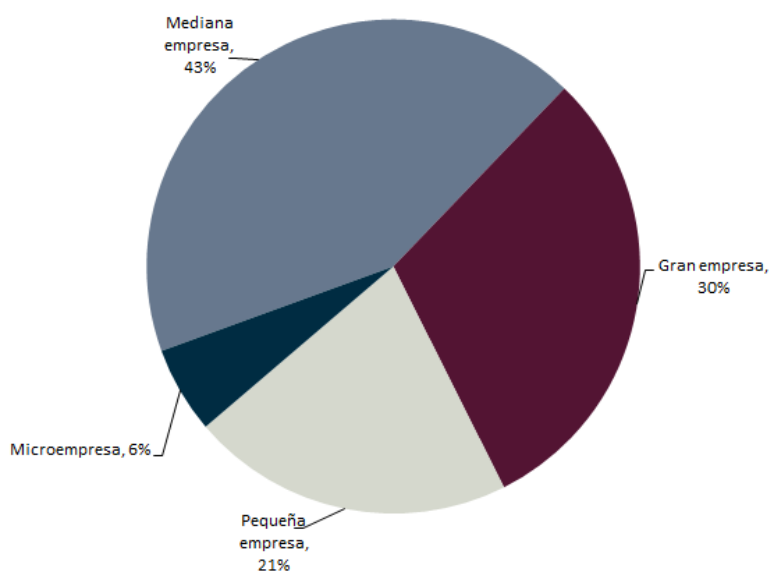
Tipo de entidad	Número de entidades
Empresas de arrendamiento financiero	3
Almacenes generales de depósito	2
Burós de información	2
Cámaras de compensación y liquidación	1
Empresas de servicio de pago móvil	1
Empresas de giro y remesas de dinero	7
Empresas de transporte de material monetario y valores	2
Empresas administradoras de tarjetas electrónicas	2
Casas de cambio	159
<b>Total</b>	<b>179</b>

#### 4.1 Empresas de arrendamiento financiero

Tres empresas de arrendamiento financiero realizan operaciones actualmente y mantienen una cartera de 567 MM Bs, levemente inferior al saldo registrado en diciembre de la gestión anterior (596 MM Bs). El 60% de la cartera corresponde a Bisa Leasing S.A., el 24% a BNB Leasing S.A. y el 17% a Fortaleza Leasing S.A.

Del total de la cartera destinada a empresas (Bs553 millones), 43% corresponde a la mediana empresa, 30% a la gran empresa, 21% 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**

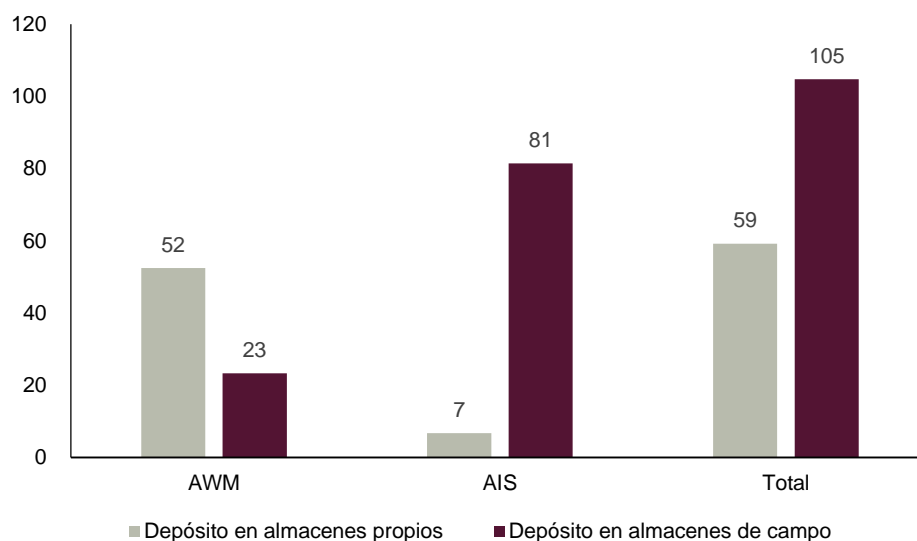


#### 4.2 Almacenes generales de depósito

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

Las entidades citadas mantienen mercadería almacenada por un valor de Bs164 millones (54% corresponde a Almacenes Internacionales S.A. y 46% 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**



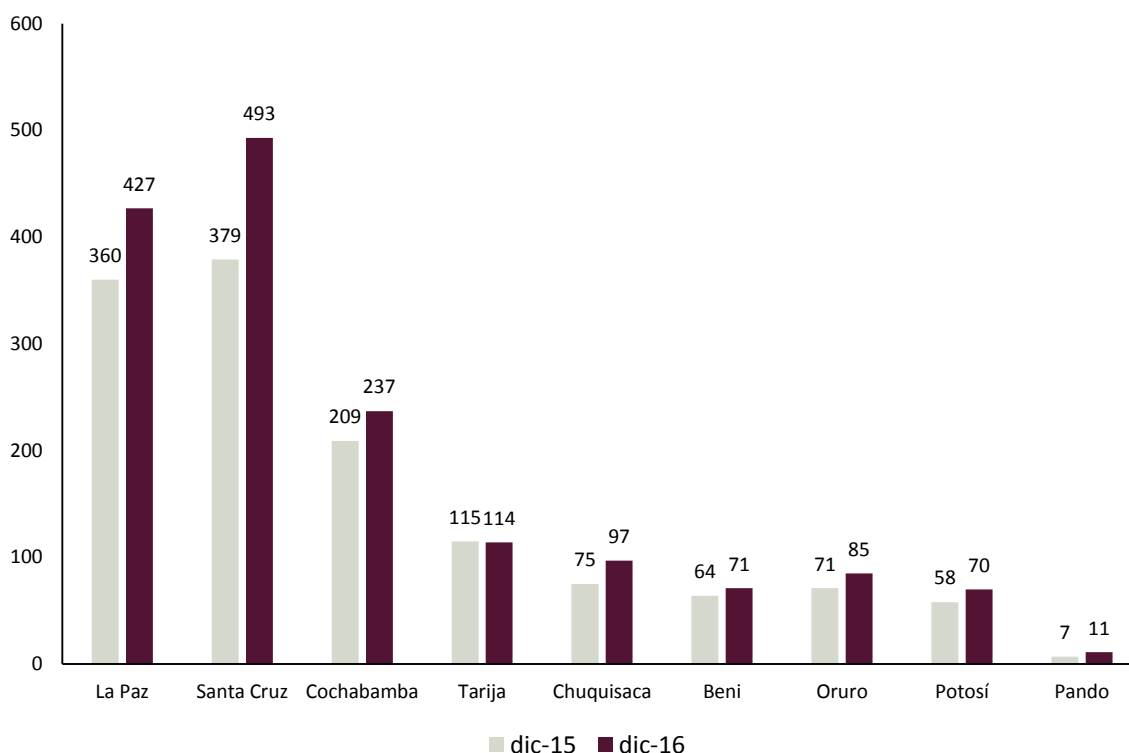
#### 4.3 Empresas de servicios de pago móvil

Una empresa de servicio de pago móvil realiza operaciones en el territorio nacional (E-Fectivo ESPM S.A.), cuenta con 1.605 puntos de atención y está presente en los nueve departamentos del país; en el transcurso de la presente gestión se evidenció un incremento de 267 puntos de atención con un crecimiento total de 20% (Gráfico 35). Las operaciones que mantiene están relacionadas principalmente con el servicio de billetera móvil.

#### 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 la gestión, quedando de esta manera habilitadas para continuar con sus operaciones en el territorio nacional.

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



## 5. Defensa del consumidor financiero

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

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

En la gestión 2016 se recibieron 45.073 reclamos, correspondiendo el 95% del total a los bancos múltiples y el restante 5% 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-sep 16	oct-16	nov-16	dic-16	Total	en %
Bancos múltiples	31.565	3.882	3.464	3.912	42.823	95,0%
Bancos pyme	347	41	38	41	467	1,0%
Entidades financieras de vivienda	49	12	5	13	79	0,2%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	726	63	62	64	915	2,0%
Empresas de arrendamiento financiero	5	0	0	0	5	0,0%
Burós de información	422	43	38	28	531	1,2%
Empresas de servicios de pago móvil	61	5	22	5	93	0,2%
Instituciones financieras de desarrollo	9	0	94	57	160	0,4%
<b>Total</b>	<b>33.184</b>	<b>4.046</b>	<b>3.723</b>	<b>4.120</b>	<b>45.073</b>	<b>100,0%</b>

Según tipología (Tabla 12), el 75,7% de los reclamos se concentra en tarjetas de débito (52,6%), atención al cliente/usuario (16,23%) y créditos (6,8%).

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

Tipología	ene-sep 16	oct-16	nov-16	dic-16	Total	en %
Tarjeta de débito	17.917	2.095	1.770	1.941	23.723	52,6%
Atención al cliente/usuario	5.399	642	578	690	7.309	16,2%
Créditos	2.036	279	391	379	3.085	6,8%
Banca por internet	1.988	311	313	366	2.978	6,6%
Tarjeta de crédito	2.077	281	265	272	2.895	6,4%
Caja de ahorro	1.966	252	243	304	2.765	6,1%
Cuenta corriente	303	35	32	38	408	0,9%
Burós de información	447	46	41	30	564	1,3%
Comisiones y cobros	178	0	0	0	178	0,4%
Otros	873	105	90	100	1.168	2,6%
<b>Total</b>	<b>33.184</b>	<b>4.046</b>	<b>3.723</b>	<b>4.120</b>	<b>45.073</b>	<b>100,0%</b>

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

En la gestión 2016 se recibieron 603 reclamos en segunda instancia correspondiendo el 88,1% entre bancos múltiples y pyme (Tabla 13).



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

Tipo de entidad	ene-sep 16	oct-16	nov-16	dic-16	Total	en %
Bancos múltiples	327	55	49	44	475	78,8%
Bancos pyme	42	4	7	3	56	9,3%
Entidades financieras de vivienda	15	2	1	3	21	3,5%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	9	1	2	0	12	2,0%
Empresas de arrendamiento financiero	3	0	0	0	3	0,5%
Cooperativas de ahorro y crédito societarias	8	1	0	2	11	1,8%
Instituciones financieras de desarrollo	9	3	3	2	17	2,8%
Burós de información	2	0	0	0	2	0,3%
Empresas de giro y remesas de dinero	3	0	0	0	3	0,5%
Emisores	1	0	0	1	2	0,3%
Sociedades administradoras de fondos de inversión	0	0	0	1	1	0,2%
<b>Total</b>	<b>419</b>	<b>66</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>603</b>	<b>100,0%</b>

Por tipología (Tabla 14), el 62,9% de los reclamos en segunda instancia se concentraron en créditos (47,4%) y atención al cliente/usuario (15,4%).

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

Tipología	ene-sep 16	oct-16	nov-16	dic-16	Total	en %
Créditos	207	24	33	22	286	47,4%
Atención al cliente/usuario	60	12	10	11	93	15,4%
Caja de ahorro	33	13	8	5	59	9,8%
Tarjeta de débito	30	3	1	7	41	6,8%
Central de información crediticia	21	3	1	4	29	4,8%
Tarjeta de crédito	16	3	2	0	21	3,5%
Boleta de garantía	11	2	1	1	15	2,5%
Cuenta corriente	10	0	1	1	12	2,0%
Depósitos a plazo fijo	10	1	0	1	12	2,0%
Otros	21	5	5	4	35	5,8%
<b>Total</b>	<b>419</b>	<b>66</b>	<b>62</b>	<b>56</b>	<b>603</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 la presente gestión ASFI encaró la ejecución del programa de educación financiera institucional “ASFI Educa” producto del cual se desarrollaron Jornadas de Educación Financiera en diferentes puntos geográficos del país. Las jornadas tienen como propósito el acercamiento de las entidades financieras a la población, permitiendo al consumidor financiero beneficiarse con alternativas innovadoras sobre educación financiera. En este marco, las entidades financieras transmiten conocimientos sobre su organización y funcionamiento, la prestación de los servicios financieros y la protección del consumidor financiero para el ejercicio pleno de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. En la gestión 2016 se desarrollaron eventos en los 9 departamentos del país con la participación total de 23.678 personas.

## 6. Consideraciones finales

El comportamiento favorable de las principales variables del sistema financiero, registrado en las últimas gestiones, permaneció en la gestión 2016:

- 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, aspecto que acompaña el comportamiento de la economía del país.
- La otorgación de licencias de funcionamiento a siete IFD que culminaron con éxito el proceso de adecuación fue un hecho relevante en el cuarto trimestre de la gestión 2016. La incorporación plena de estas entidades al ámbito de regulación y supervisión permitirá al ente regulador ejercer con mayor rigurosidad los procesos de control y supervisión, incidiendo favorablemente en la gestión de las entidades y en la calidad de los servicios que prestan a la población.
- En el mercado de valores se destacó la autorización de emisiones de bonos, valores de titularización y pagarés bursátiles, el crecimiento de la cartera de los fondos de inversión abiertos y cerrados y las negociaciones a través del mercado electrónico a partir de septiembre de la presente gestión; en este último caso es destacable que, en el corto período desde su implementación, se registró un volumen importante de transacciones en valores de renta fija y variable.
- Las empresas de servicios financieros complementarios continuaron con un desempeño favorable y contribuyeron positivamente al funcionamiento adecuado del sistema financiero. Destaca en el cuarto trimestre la otorgación de licencias de funcionamiento a dos administradoras de tarjetas electrónicas y siete casas de cambio.

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 dio continuidad a la ejecución del programa de educación financiera institucional “ASFI Educa” producto del cual se llevaron a cabo jornadas de educación financiera en todos los departamentos del país.