

EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016

1. Contexto general

A septiembre de 2016, las perspectivas del crecimiento del PIB mundial no mostraron revisiones significativas con relación a julio 2016, esperándose un crecimiento de 3.1% para la gestión 2016 y 3.4% para 2017. En el nivel de crecimiento esperado para 2016 tiene incidencia la débil recuperación al interior de la Unión Europea, especialmente luego del resultado del referéndum en junio de 2016 a favor del *Brexit*,¹ y de un crecimiento más lento de lo previsto en Estados Unidos.

En las economías avanzadas, las perspectivas de crecimiento económico se revisaron levemente a la baja (0.2%) con relación a julio 2016 registrando una perspectiva de crecimiento de 1.6% para 2016. El débil crecimiento de los Estados Unidos (1.6%) se vio influenciado por el estancamiento de los niveles de consumo² y la disminución de la formación bruta de capital no residencial, como consecuencia de la baja inversión de las empresas del sector energético. Se proyecta un crecimiento de 1.7% para la Zona del Euro y de 1.8% para el Reino Unido; estos bajos niveles se explican en gran parte por la incertidumbre generada después del voto a favor del *Brexit* que impactó en las decisiones de inversión.³

Las economías de mercados emergentes mostraron una ligera recuperación, pero el panorama por país se mantiene heterogéneo. China mantuvo su perspectiva de crecimiento de 6.6% para la gestión 2016, respaldada por la expansión del crédito, el consumo y la reorientación de su actividad económica hacia los servicios. En cuanto a la India, se prevé que crezca 7.6% (0.2 puntos porcentuales de incremento con relación a la anterior revisión), como consecuencia de una mejora en el nivel de sus exportaciones. Las perspectivas de Rusia para 2016 se revisaron favorablemente (pasó de -1.2% a -0.8%) considerando las mejoras sus condiciones financieras y la ligera recuperación en los precios del petróleo.⁴

Para América Latina y el Caribe la proyección de la contracción económica de 0.6% no tuvo variaciones. Brasil continúa en recesión con una perspectiva de decrecimiento de 3.3% para la gestión 2016, aunque su actividad económica comienza a presentar indicios de recuperación, en línea con la recuperación de los precios de materias primas agrícolas. En el caso de México la ralentización de sus exportaciones repercutió en la revisión a la baja de su perspectiva de crecimiento de 2.5% a 2.1%

En el ámbito nacional el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas actualizó la previsión de crecimiento a 4.7% para la gestión 2016, previéndose que será la mayor de Sudamérica. La observación oficial del producto interno bruto al segundo trimestre de 2016 evidencia un crecimiento de 4.0% con relación a similar período de la gestión 2015. Los sectores económicos con mayor incidencia fueron: establecimientos financieros, seguros, bienes inmuebles y servicios a las empresas con una incidencia de 0.9%, industria manufacturera (0.9%), transporte y comunicaciones (0.6%) y servicios de la administración pública (0.5%); por el contrario, el sector de hidrocarburos continuó mostrando señales de contracción, con un aporte negativo al crecimiento de 0.3%.⁵

¹ *Brexit* es una abreviación de dos palabras en inglés, *Britain* (Gran Bretaña) y *exit*, que resume la salida del Reino Unido de la Unión Europea.

² Al primer semestre de 2016 mantuvo una tasa de crecimiento en torno al 3%.

³ Fondo Monetario Internacional

⁴ *Idem*

⁵ Instituto Nacional de Estadística - INE

Por tipo de gasto, para el mismo periodo de referencia, el consumo de la administración pública presentó el mayor crecimiento (5.4%), seguido por el consumo de los hogares (4.6%) y la inversión (2.9%). Por el contrario, tanto las exportaciones como importaciones de bienes y servicios decrecieron en 4.3% y 2.8%, respectivamente.

En el ámbito monetario, la inflación acumulada a septiembre de 2016 fue de 2.9% y el tipo de cambio se mantuvo sin variaciones. Las reservas internacionales netas registraron un saldo de 11,108 millones de dólares estadounidenses a septiembre de 2016, inferior en 14.9% al saldo observado a diciembre de 2015 (13,056 millones de dólares estadounidenses).⁶

En el contexto externo, la balanza comercial al mes de agosto de 2016 presentó un saldo negativo de 679 millones de dólares estadounidenses, reflejo del descenso de los precios internacionales de los principales productos de exportación. El valor de las exportaciones a agosto de 2016 fue de 4,749 millones de dólares estadounidenses, el cual, comparando con el mismo periodo de la pasada gestión, muestra una reducción del 23.3% (equivalente a 1,446 millones de dólares estadounidenses). Por otro lado, las importaciones, a agosto de 2016, alcanzaron un valor de 5,428 millones de dólares estadounidenses, inferiores en 13.8% (872 millones de dólares estadounidenses) al valor observado en similar periodo de 2015.⁷

En este contexto, las variables principales de sistema de intermediación financiera y del mercado de valores continuaron mostrando un comportamiento estable.

2. Sistema de intermediación financiera

El sistema de intermediación financiera se conformó por 52 entidades a septiembre de 2016, cuyos activos totales sumaron 188,516 millones de bolivianos (MM Bs). Los Bancos Múltiples (BMU)⁸ mantienen 89% de los activos con 167,924 MM Bs, los Bancos pyme (BPY) 5% con 9,640 MM Bs, las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) abiertas 4% con 7,308 MM Bs y las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 2% con 3,645 MM Bs (Tabla 1).

Tabla 1. Número de entidades y total de activos

Tipo de entidad	Número de entidades		Activos	
	sep-15	sep-16	sep-15	sep-16
BMU	14	14	148,230	167,924
BPY	3	3	9,084	9,640
CAC	26	28	6,466	7,308
EFV	8	7	4,556	3,645
Total	51	52	168,335	188,516

Entre septiembre 2015 y septiembre 2016, los activos del sistema de intermediación financiera crecieron en 20,181 MM Bs (12% de incremento). El mayor aumento se registró en los BMU (19,695 MM Bs).

2.1 Depósitos del público

Los depósitos del público alcanzaron los 142,634 MM Bs al 30 de septiembre 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 9.9%, inferior al 18.7% 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 una leve disminución de 265 MM Bs (0.2%) con respecto a diciembre de 2015, principalmente en caja de ahorros y depósitos a la vista.

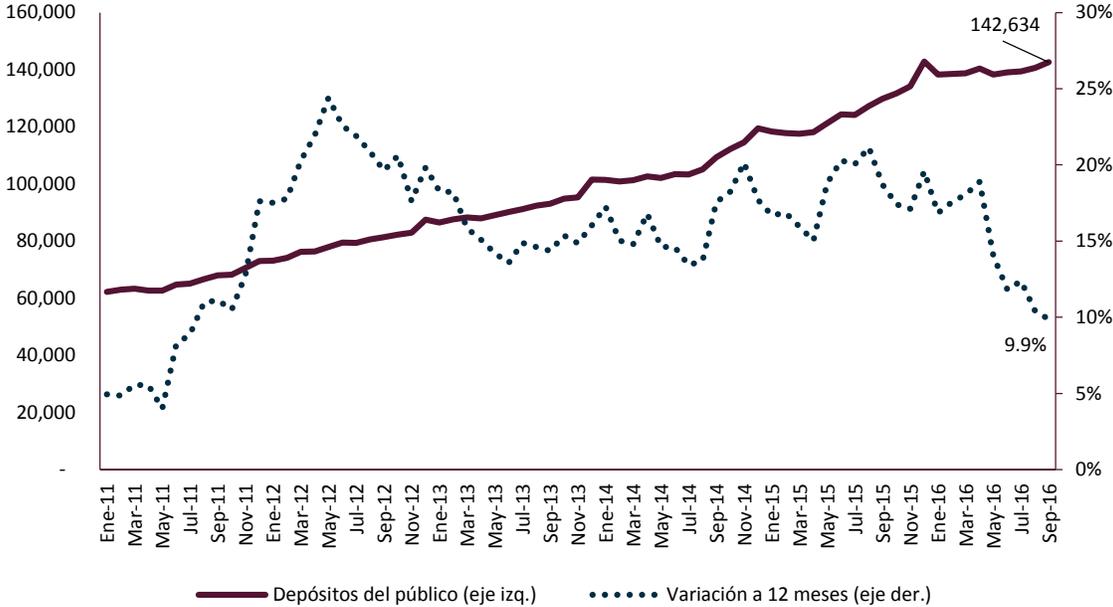
⁶ INE y Banco Central de Bolivia

⁷ BCB

⁸ Incluye al banco público Unión S.A., toda vez que, sin perjuicio de su condición de banco público está facultado a realizar operaciones y servicios financieros como un banco múltiple.

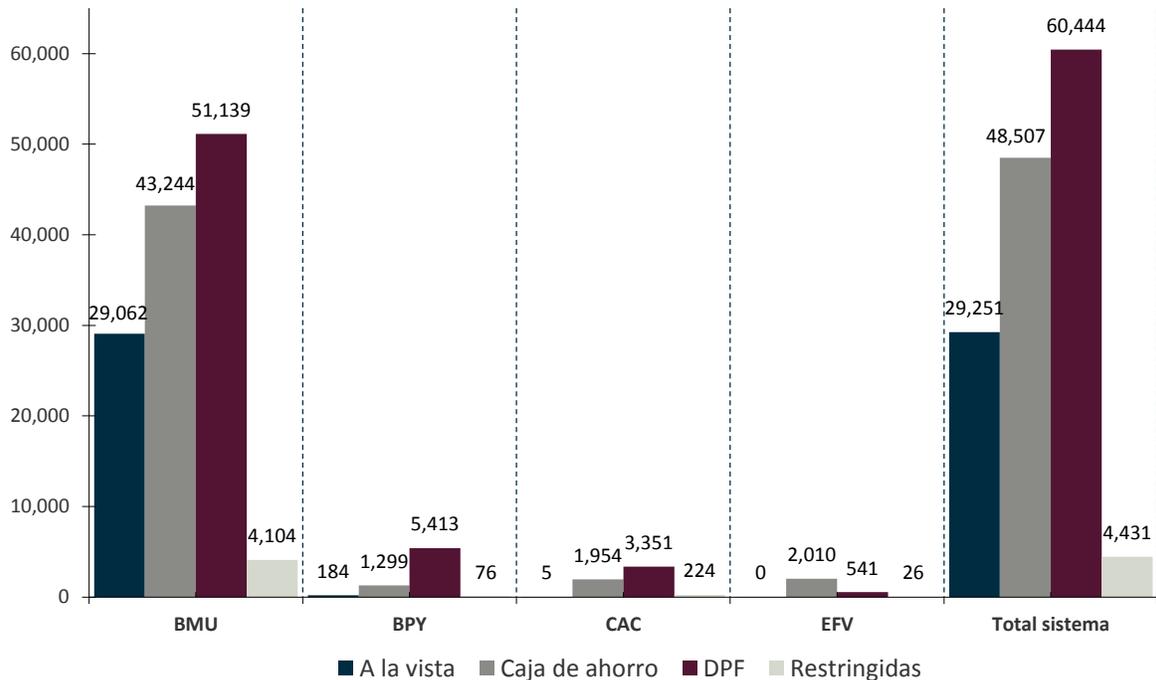
En las últimas cinco gestiones, no obstante, los niveles de crecimiento de las captaciones del público observados fueron dinámicos, aspecto que se refleja en el notorio incremento del saldo de depósitos del público: los depósitos a septiembre de 2016 representaron 2.1 veces los depósitos registrados 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)



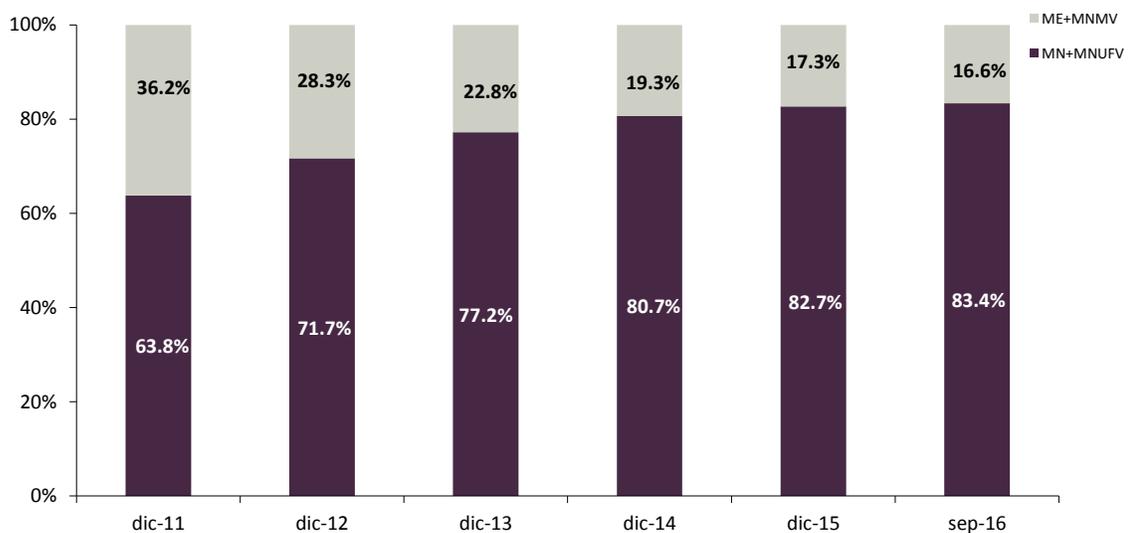
Según modalidad, el 42.4% de los depósitos se concentra en Depósitos a Plazo Fijo (DPF) sumando 60,444 MM Bs, el 34% en cajas de ahorro (48,507 MM Bs), el 20.5% en depósitos a la vista (29,251 MM Bs) y 3.1% en depósitos restringidos (4,431 MM Bs, Gráfico 2). Por tipo de entidad, los depósitos de los BMU tienen una estructura algo más diversificada: depósitos en caja de ahorro 33.9%, DPF 40.1% y depósitos a la vista 22.8%; los BPY, en cambio, tienen una estructura de depósitos que se apoya mayoritariamente en DPF (77.6%) y cajas de ahorro (18.6%); en las EFV y CAC, consistente con las características en estos grupos de entidades, los depósitos se concentran principalmente en cajas de ahorro (78%) y DPF (60.6%), respectivamente.

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



Al cierre de septiembre de 2016, los depósitos del público en moneda nacional y MNUFV alcanzaron a 118,899 MM Bs (83.4% del total) y los depósitos en ME y MNMV a 23,735 MM Bs (16.6% del total). En el tercer trimestre continuó 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)

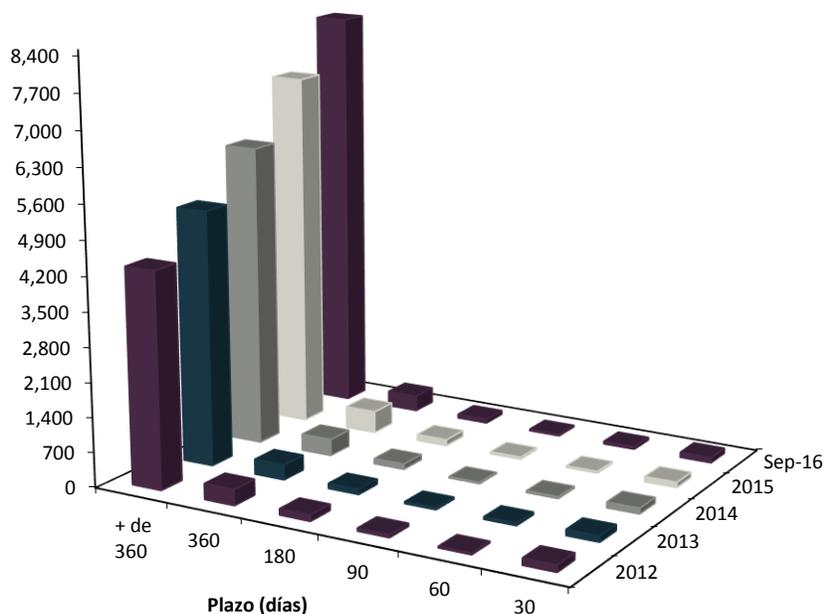


El período de permanencia promedio de los DPF fue de 956 días. Los DPF contratados con plazos iguales o mayores a 360 días representaron el 96.9% del total (Gráfico 4), cifra muy superior a la registrada en la gestión

2006 (alrededor del 50%). Del total de DPF con plazo mayor o igual a un año, 94.6% 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)⁹ empezó a realizar captaciones a partir de diciembre de 2015; el monto en depósitos al cierre del tercer trimestre fue de 748 MM Bs, la totalidad en DPF y en moneda nacional; este monto representa el 0.5% de los depósitos de las entidades de intermediación financiera.

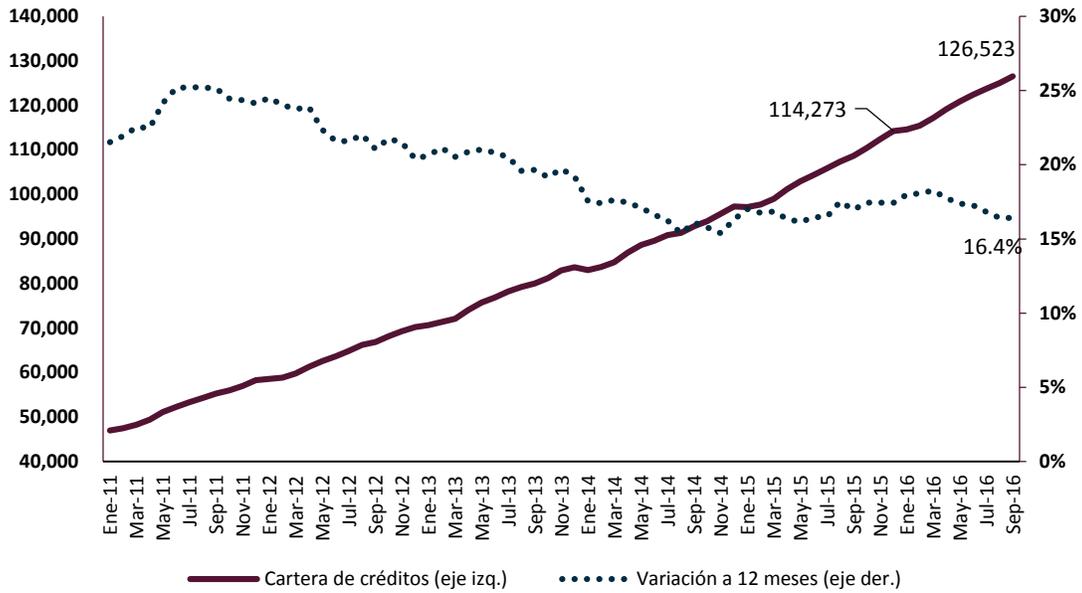
2.2 Cartera de créditos

La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera sumó 126,523 MM Bs, correspondiendo 87.4% a los BMU, 6.2% a los BPY, 4.3% a las CAC y 2% a las EFV. La variación a 12 meses registrada en septiembre de 2016 se situó en 16.4% (Gráfico 5), levemente inferior al 17% registrado en similar mes de la gestión anterior. Durante los últimos 5 años las colocaciones mantuvieron una notoria dinámica de crecimiento, representando el saldo a septiembre de 2016 aproximadamente 2.3 veces el saldo registrado en similar período en la gestión 2011.

La cartera total de BDR se situó en 1,819 MM Bs con la siguiente composición: 1,687 MM Bs en operaciones de segundo piso y 132 MM Bs 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.

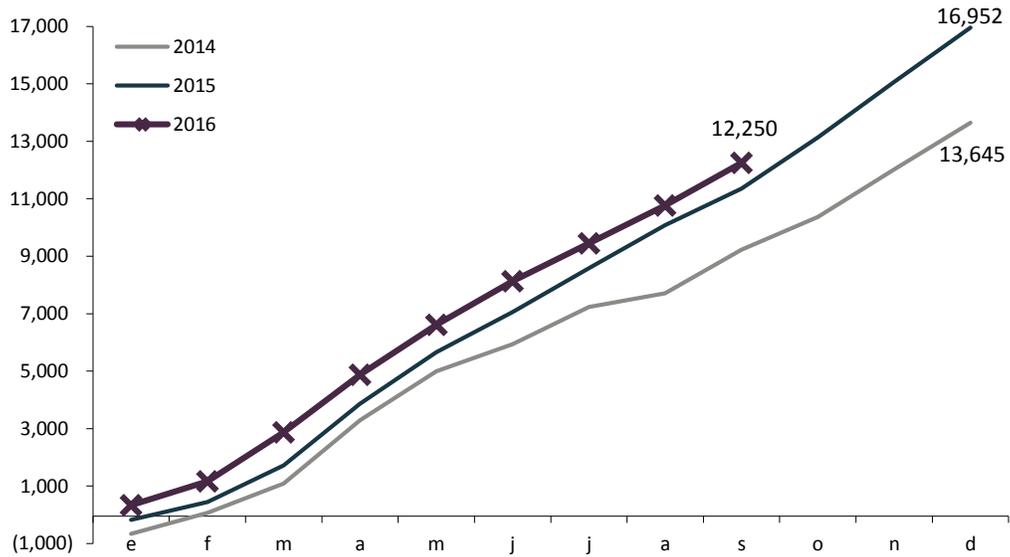
⁹ Mediante Resolución ASFI N° 293/2015, ASFI autorizó al BDR para que efectúe operaciones de primer y segundo piso.

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



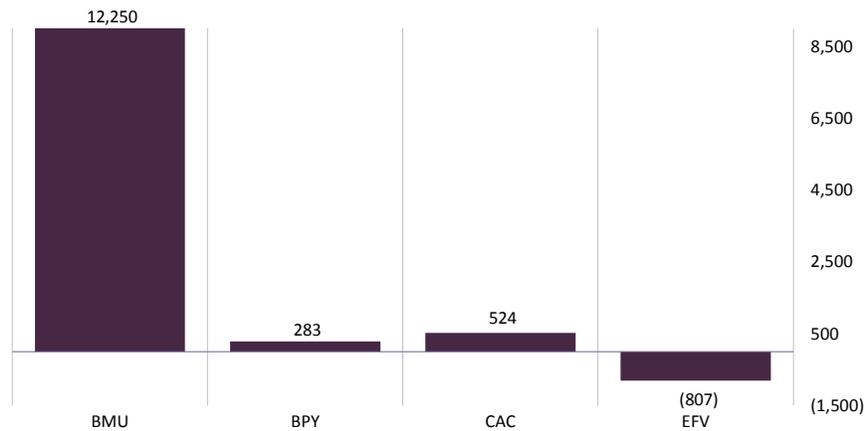
La cartera de créditos se incrementó en 12,250 MM Bs en el transcurso de la presente gestión, cifra superior a la registrada en similar período de 2015 (11,356 MM Bs). El crecimiento de la cartera de créditos registró una tendencia similar a la observada en las gestiones 2014 y 2015 (Gráfico 6).

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



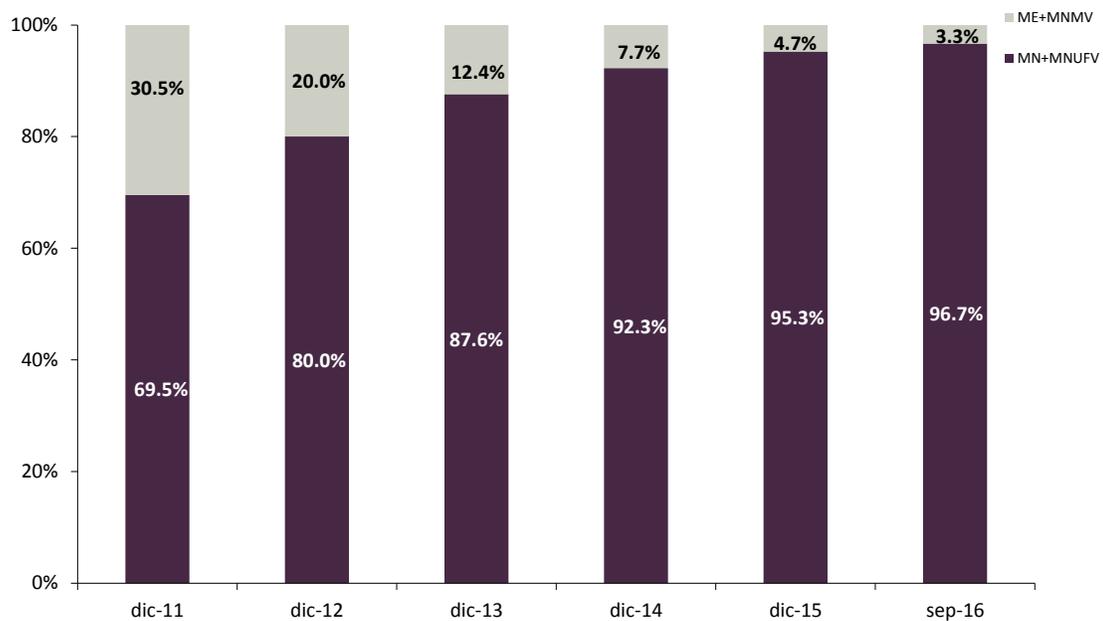
Las colocaciones fueron más dinámicas en los BMU (Gráfico 7). La disminución observada en las EFV se explica por el proceso de intervención de La Paz EFV.

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



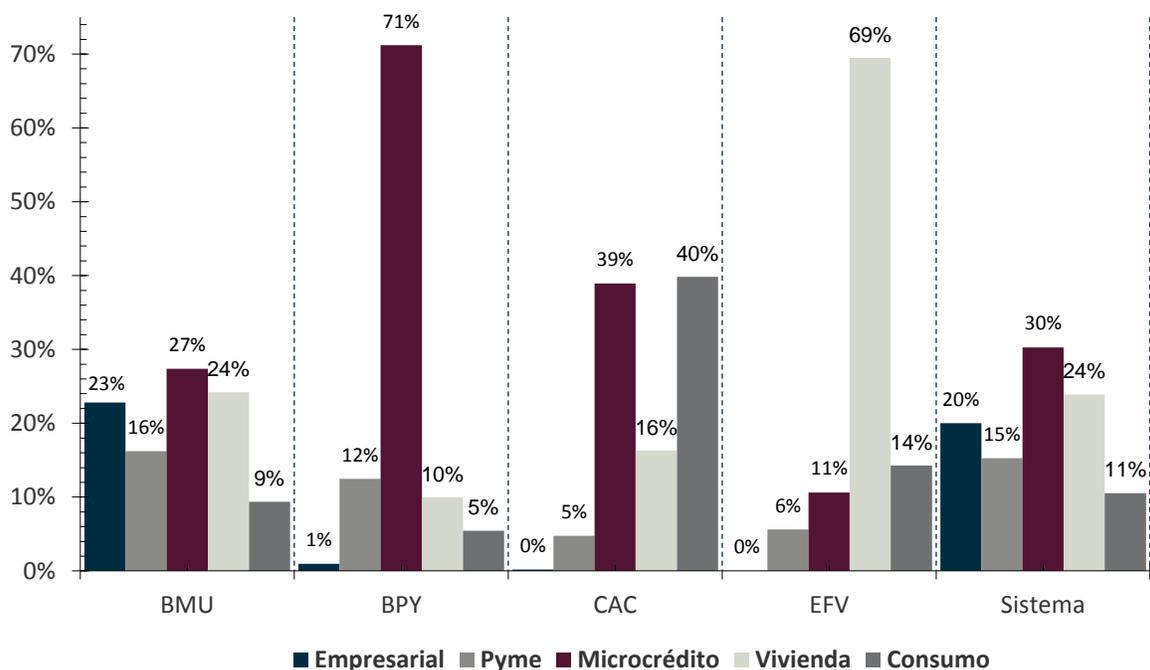
El saldo de la cartera de créditos en moneda nacional y MNUFV representó el 96.7% del total, superior en 1.4% a la participación registrada en diciembre de 2015. La participación de saldos de cartera en moneda nacional y MNUFV con respecto al total se profundizó en los últimos años, aspecto que se explica 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 38,282 MM Bs (30%), vivienda con 30,249 MM Bs (24%), empresarial con 25,298 MM Bs (20%), pyme con 19,342 MM Bs (15%) y consumo con 13,352 MM Bs (11%). Destaca la participación de los microcréditos (71%) y de los créditos de vivienda (69%), en los BPY y EFV, respectivamente; esta participación es consistente con el nicho de mercado en el cual se especializan las citadas entidades (Gráfico 9).

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



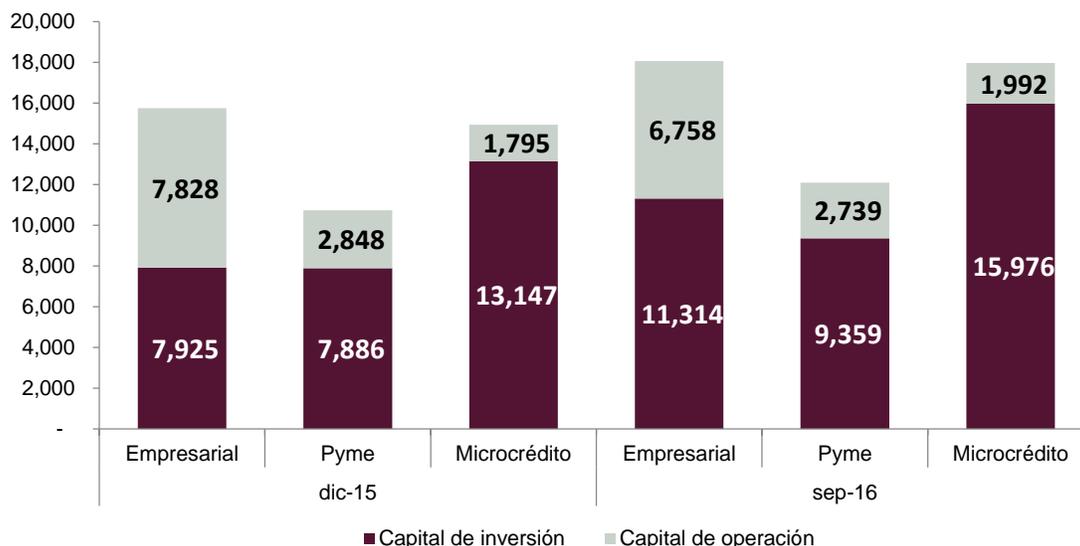
Cartera al sector productivo¹⁰

La cartera de créditos a las empresas (gran empresa, pyme y microempresa) que se destina al sector productivo sumó 48,139 MM Bs, equivalente al 38% del total de la cartera.

Las empresas clasificadas como gran empresa, pyme y microempresa demandan financiamiento para capital de inversión en mayor proporción (63%, 77% y 89%, respectivamente). La necesidad de financiamiento para ampliar la capacidad productiva existente, la diversificación de la producción y los nuevos emprendimientos explican el mayor requerimiento de capital de inversión que es utilizado fundamentalmente en infraestructura productiva, maquinaria y equipo (Gráfico 10).

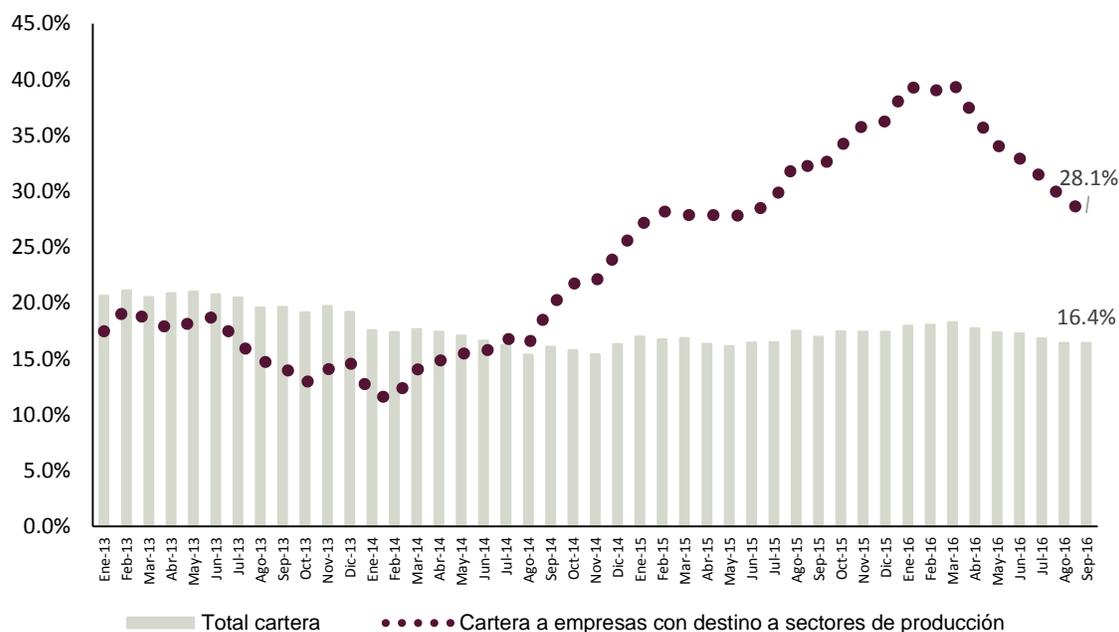
¹⁰ De acuerdo con la normativa vigente, se considera como crédito al sector productivo aquellos créditos de tipo empresarial, microcrédito o pyme cuyo destino corresponde a las categorías de agricultura y ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo crudo y gas natural, minerales metálicos y no metálicos, industria manufacturera, producción y energía eléctrica, gas, agua y construcción. A partir de la Circular ASFI/307/2015, de 27 de julio de 2015, se consideran como financiamiento al sector productivo, las operaciones de crédito hacia el sector turismo y a la producción intelectual.

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



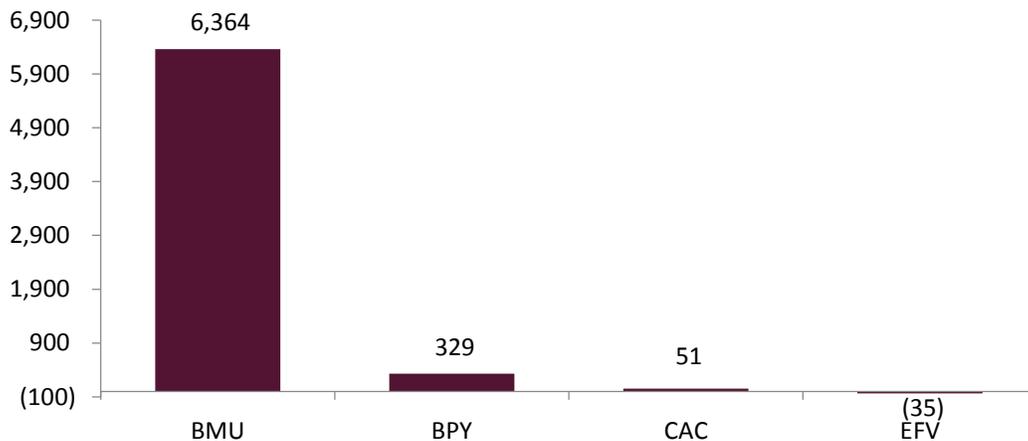
Lo establecido en las disposiciones de carácter legal y normativo con respecto a la canalización de recursos a los sectores productivos tuvo un impacto notorio en la dinámica de crecimiento de esta cartera: a partir de agosto de 2014 la cartera otorgada a sectores productivos creció a tasas superiores a las de la cartera total. A septiembre de 2016, la variación a 12 meses de la cartera empresarial, pyme y microcrédito destinada a sectores de producción fue muy superior a aquella observada para la cartera total (Gráfico 11).

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



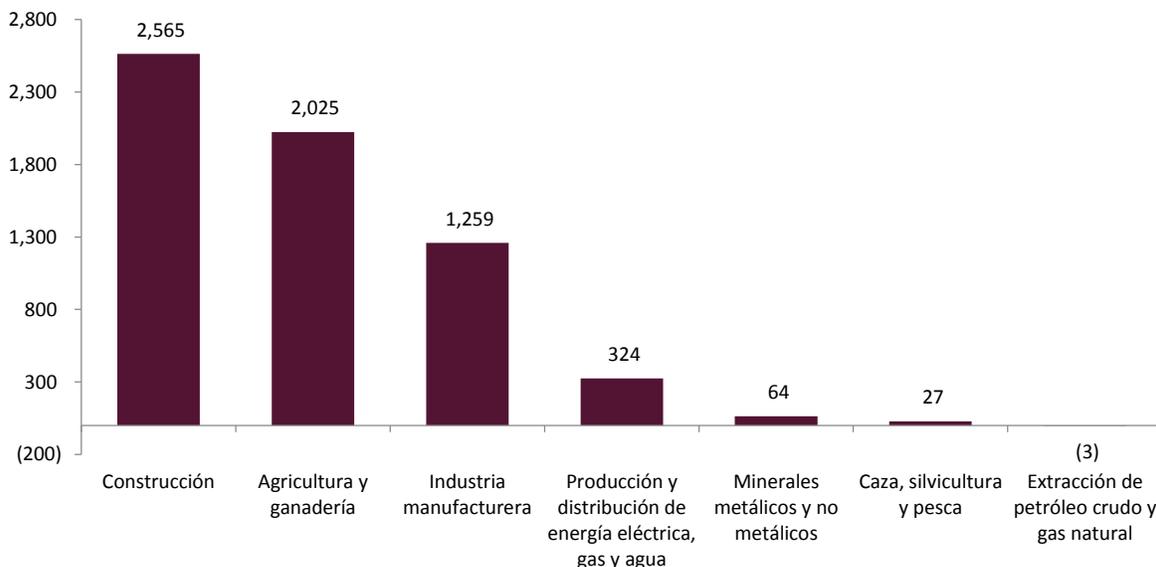
La cartera destinada al sector productivo (incluyendo a los sectores de turismo y producción intelectual) se incrementó en 6,709 MM Bs en lo que va de la gestión, explicada principalmente por aumentos de la cartera de los BMU con 6,364 MM Bs y de los BPY con 329 MM Bs (Gráfico 12). El comportamiento 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 – 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 (40.7%), la construcción (24.4%) y la agricultura y ganadería (23.5%). En los nueve primeros meses de la gestión, destacó el sector de la construcción con un incremento de 2,565 MM Bs, agricultura y ganadería con 2,025 MM Bs, industria manufacturera con 1,259 MM Bs y producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua con 324 MM Bs (Gráfico 13).

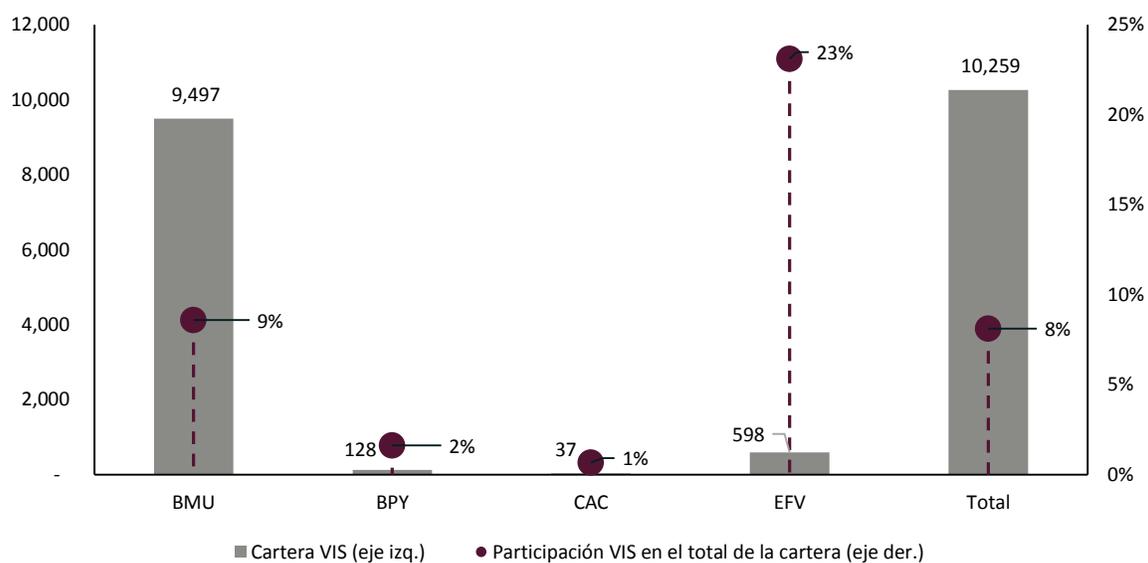
Gráfico 13. Variación acumulada de la cartera al sector productivo por sector económico, sep/16 – dic/15
(en millones de bolivianos)



Créditos de vivienda de interés social

La cartera de créditos de vivienda de interés social (entre operaciones nuevas y renegociadas) alcanzó a 10,259 MM Bs, que representa aproximadamente 8% de la cartera total y benefició a 35,081 familias. Los BMU mantienen el 92.6% de la cartera (9,497 MM Bs), las EFV el 5.8% (598 MM Bs), los BPY el 1.2% (128 MM Bs) y las CAC el 0.4% (37 MM Bs). 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 23% de su cartera total (Gráfico 14).

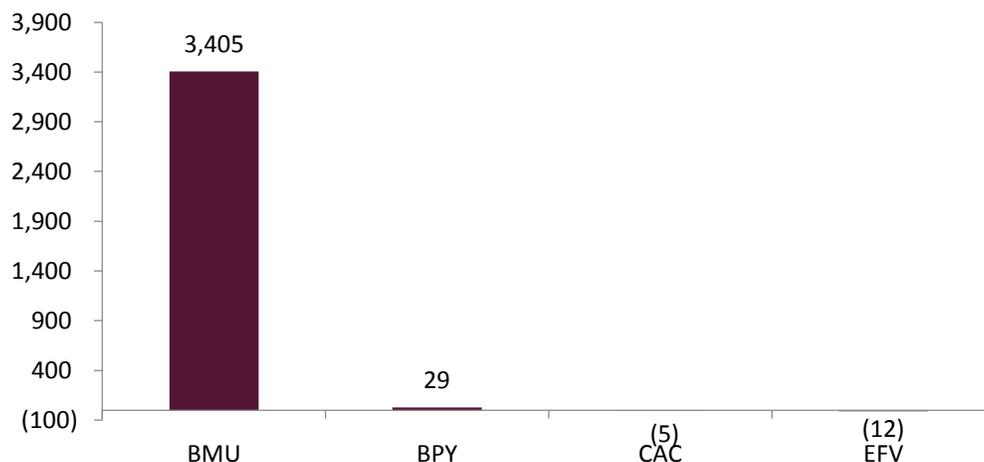
Gráfico 14. Cartera de vivienda de interés social por tipo de entidad y participación en su cartera total
(en millones de bolivianos y porcentajes)



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 lo que va de la gestión, la cartera de vivienda de interés social se incrementó en 3,418 MM Bs (50%); en la dinámica señalada, incidieron principalmente los BMU¹¹ (Gráfico 15).

¹¹ Este incremento incluye la compra de cartera de La Paz Entidad Financiera de Vivienda por parte del Banco Mercantil Santa Cruz, resultado del proceso de intervención ocurrido en mayo de 2016.

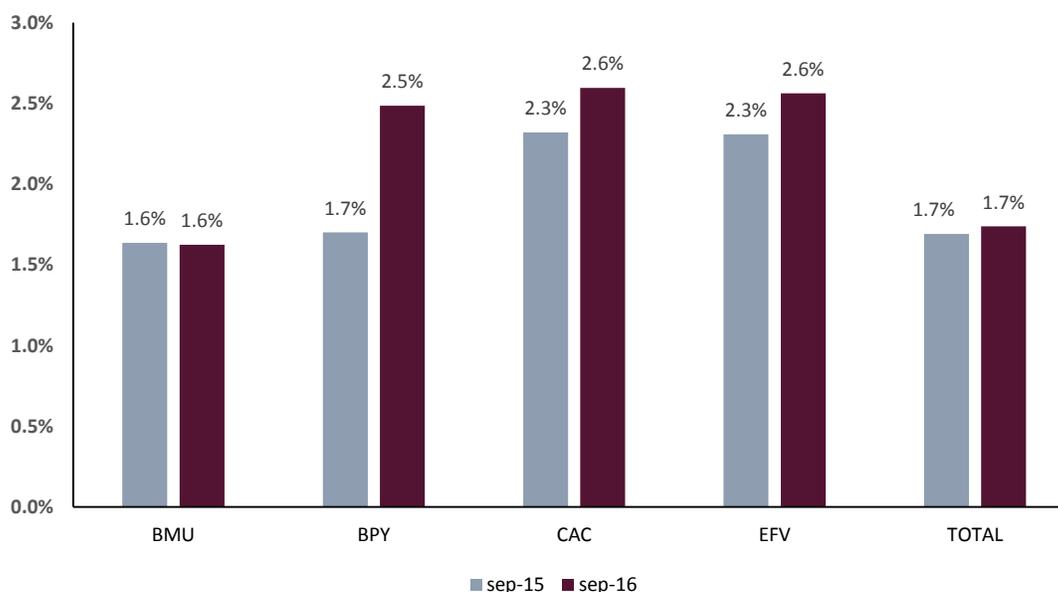
Gráfico 15. Variación acumulada de los créditos de vivienda de interés social, sep/16-dic/15
(en millones de bolivianos)



Mora y provisiones

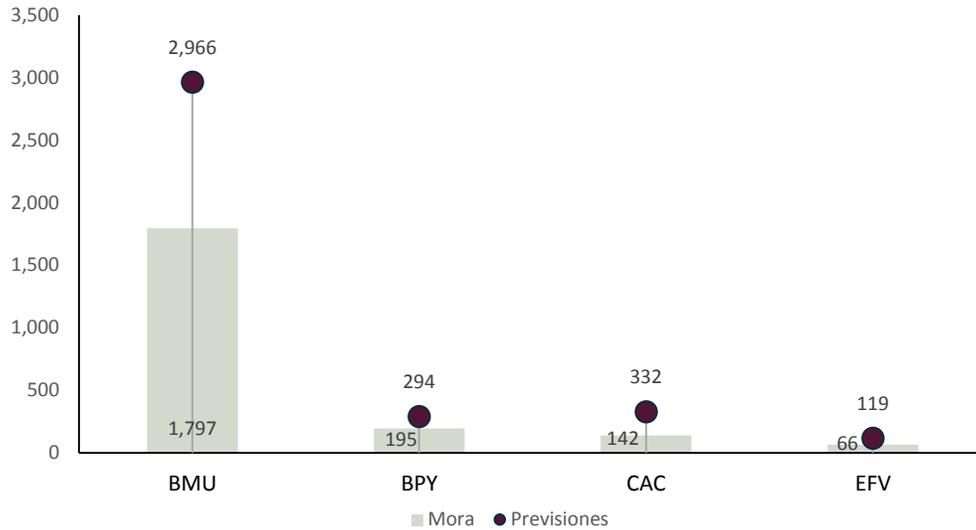
La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera alcanzó a 2,200 MM Bs y representó el 1.7% de la cartera total (índice similar al observado en septiembre de la gestión 2015, 1.7%). El índice de mora de los BMU fue de 1.6%, 2.5% en los BPY, 2.6% en las EFV y 2.6% en las CAC. Por tipo de crédito, los índices de mora fueron los siguientes: empresarial 0.3%, pyme 3.2%, microcrédito 2.2%, vivienda 1.2% y consumo 2.1%. Los bajos niveles de mora se explican por la existencia de procesos adecuados en la otorgación de créditos, la capacidad de pago de los prestatarios 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 3,711 MM Bs y representaron 1.7 veces el monto de la mora, aspecto que evidencia una adecuada cobertura del riesgo crediticio (Gráfico 17).

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



2.3 Liquidez

La liquidez registró un nivel de 55,890 MM Bs, inferior en 7,220 MM Bs al nivel del cierre de la gestión pasada. La reducción se relacionó con la dinámica de la cartera. El 92% de la liquidez del sistema financiero se concentra en los BMU (51,332 MM Bs), 3% en los BPY (1,670 MM Bs), 3% en las CAC (1,851 MM Bs) y 2% en las EFV (1,036 MM Bs).

El volumen de liquidez que mantienen las entidades es una fortaleza para el sistema financiero pues cubre el 39.2% 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 supera el 71% (Gráfico 19).

Gráfico 18. Ratio liquidez a depósitos
(en porcentajes)

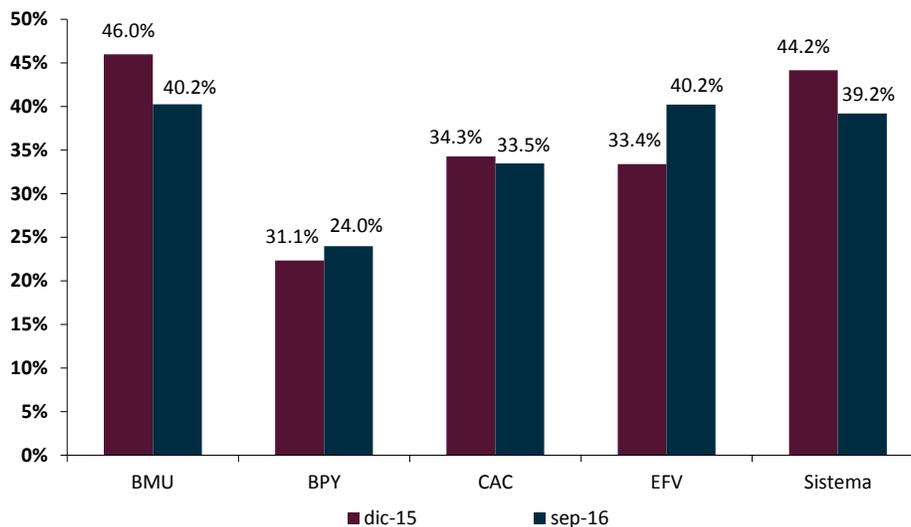
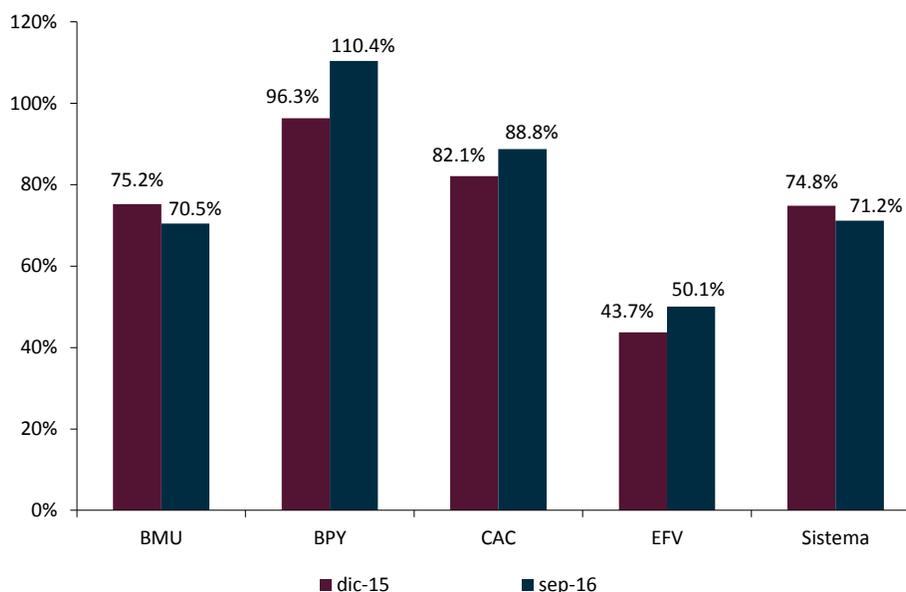


Gráfico 19. Ratio liquidez a depósitos a corto plazo
(en porcentajes)

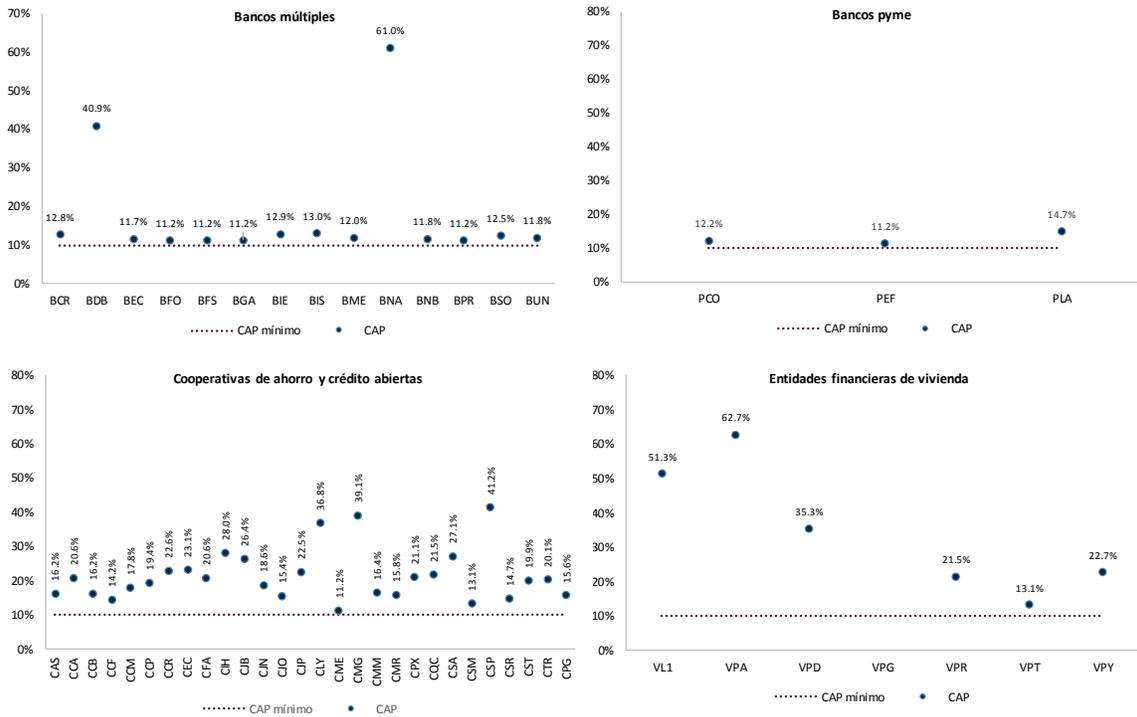


2.4 Patrimonio

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera registró un saldo de 15,556 MM Bs, 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%, en los BPY a 13.2%, en las CAC a 19.3% y en las EFV a 47%. Todas las entidades financieras mantienen un CAP superior al 10% exigido por ley, teniendo margen para continuar con el crecimiento de sus operaciones activas (Gráfico 20).

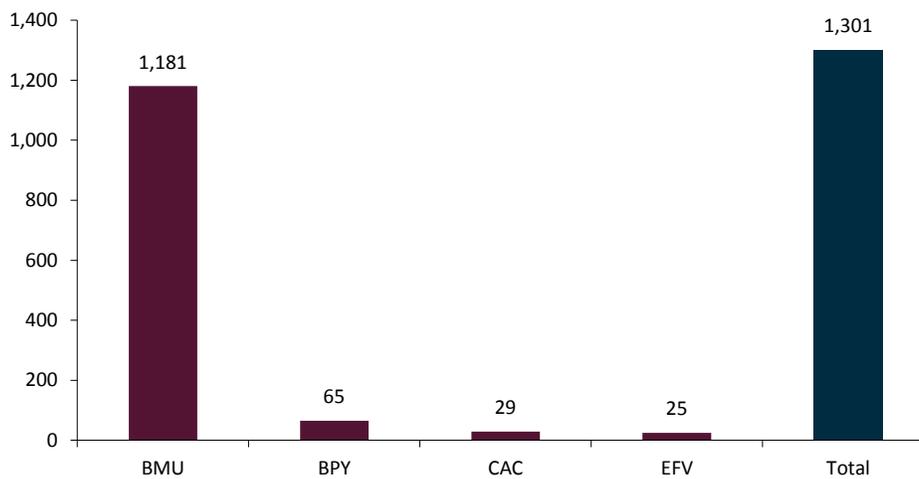
**Gráfico 20. CAP por entidad
(en porcentajes)**



2.5 Rentabilidad

A septiembre de 2016, el sistema de intermediación financiera registró utilidades por 1,301 MM Bs, cifra superior a la registrada en similar período de la gestión 2015 (1,280 MM Bs). Del total de utilidades, 1,181 MM Bs (91%) corresponden a BMU, 65 MM Bs (5%) a BPY, 29 MM Bs (2%) a CAC y 25 MM Bs (2%) a EFV (Gráfico 21).

**Gráfico 21. Utilidades enero – septiembre 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 0.9% y 12.7% para los BMU, 0.9% y 9.6% para los BPY, 0.6% y 4.4% para las CAC y 0.8% y 3.6% para las EFV. En general, se observa una leve disminución de los citados indicadores con respecto a la gestión anterior (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.

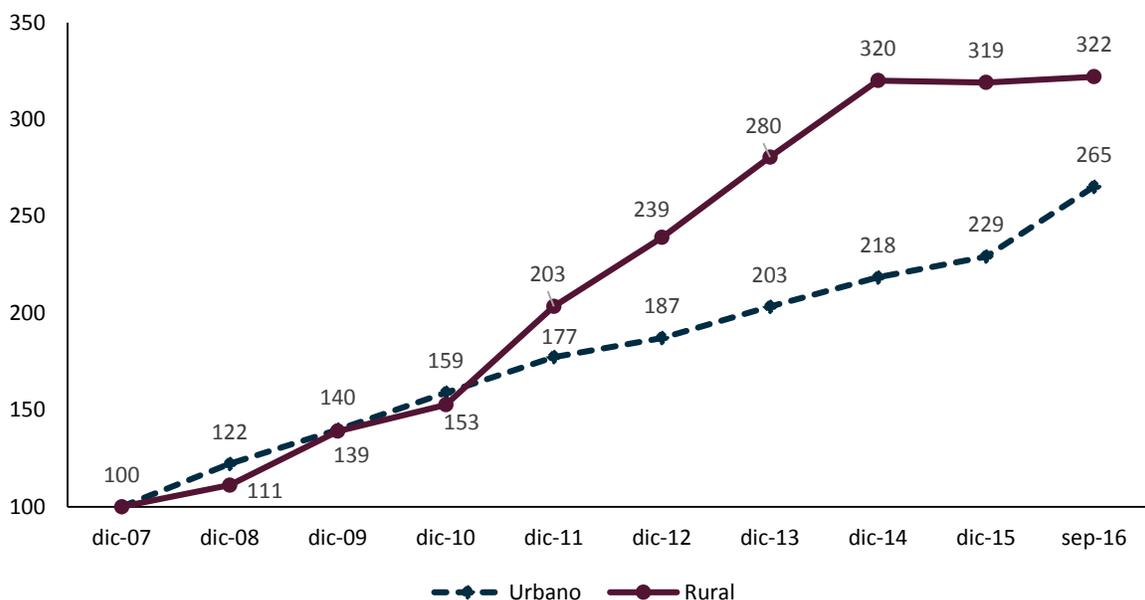
Tabla 2. Rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio
(en porcentajes)

Tipo de entidad	ROA		ROE	
	sep-15	sep-16	sep-15	sep-16
BMU	1.0%	0.9%	13.8%	12.7%
BPY	0.9%	0.9%	9.7%	9.6%
CAC	0.5%	0.6%	4.1%	4.4%
EFV	1.3%	0.8%	6.4%	3.6%

2.6 Puntos de Atención Financiera (PAF)

El sistema de intermediación financiera contó con 5,324 PAF al cierre del tercer trimestre de la gestión. Con respecto a diciembre de 2015, el número total de PAF aumentó en 378, correspondiendo la mayor parte a puntos de atención corresponsales financieros. 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 localidad como área rural.

El mayor número de PAF corresponde a los BMU (86%), le siguen los BPY (7%), las CAC (6%) y las EFV (1%). Los tres tipos de PAF con mayor número son los siguientes: cajeros automáticos (55%), agencias fijas (24%) 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	Total
Oficina central	14	3	28	7	52
Agencia fija	1,009	122	141	29	1,301
Agencia móvil	12				12
Sucursal	90	20	9	1	120
Cajero automático	2,587	191	90	40	2,908
Oficina externa	313	8	22		343
Oficina ferial	5	1	2		8
Punto promocional fijo	16	2			18
Ventanilla	151	2	2	2	157
Punto de atención corresponsal financiero	238				238
Punto de atención corresponsal no financiero	167				167
Total	4,602	349	294	79	5,324

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 2016 ascendió a 9 (Tabla 4).

Tabla 4. Registro del mercado de valores

Categorización	Cantidad de registros nuevos
Agencias de bolsa	1
Emisores	1
Administradores de fondos de inversión	1
Asesores de inversión	1
Contadores generales	1
Representantes autorizados	2
Representantes legales	2
Total	9

3.2 Emisores

Acciones

El valor de las acciones inscritas en el RMV alcanzó a 19,932 MM Bs y corresponde a 588,296,559 acciones. En el transcurso de la gestión no se inscribieron emisiones de acciones, sólo se registraron incrementos de capital de emisores que ya inscribieron acciones.

Bonos

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

- Una emisión de bonos de Telecel S.A. por un total de 522 MM Bs (agosto);
- Una emisión de bonos de Bisa Leasing S.A. por 35 MM Bs (septiembre);
- Una emisión de bonos subordinados del Banco Bisa S.A. por 210 MM Bs (septiembre);
- Una emisión de bonos subordinados del Banco Económico por 40 MM Bs (septiembre);
- Una emisión de bonos de COBEE por 138.1 MM Bs (septiembre).

Las emisiones de bonos en moneda nacional, incluidas las autorizadas en 2016, ascendieron a 11,433.1 MM Bs (Tabla 5), de los cuales 56.3% corresponde a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de 6,440.9 MM Bs y 43.7% se relacionan con emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias correspondiente a 4,992.3 MM Bs.

En el tercer trimestre de 2016 no se autorizaron emisiones en moneda extranjera, por lo que el monto autorizado alcanzó un total de 4,547.3 MM Bs (Tabla 5), de los cuales el 76.4% corresponden a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de 3,473.7 MM Bs y el 23.6% a emisiones de entidades financieras o bancarias con un total de 1,073.6 MM Bs.

Por otra parte, en lo que va de la 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 1,400.1 MM Bs (Tabla 5).

Tabla 5. Emisiones vigentes
(en millones de bolivianos)

Descripción	Monto autorizado de la emisión
Bonos en moneda nacional	11,433.1
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	4,992.3
Bonos corrientes - entidades privadas*	6,440.9
Bonos en moneda extranjera	4,547.3
Bonos corrientes - entidades bancarias y financieras	1,073.6
Bonos corrientes - entidades privadas	3,473.7
Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos indexados a la UFV)	1,400.1

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

DPF

Las emisiones de DPF al cierre del tercer trimestre sumaron 26,577 MM Bs, esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos.

Titularización

En el mes de julio de 2016 se autorizó una emisión de valores de titularización por 160 MM Bs con lo que al 30 septiembre los valores de contenido crediticio autorizados en esta denominación sumaron un valor de 2,947 MM Bs, con un monto vigente de 1,064 MM Bs (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	93
COBOCE - BISA ST flujos de libre disponibilidad de ventas futuras	120	65
COBOCE-BISA ST flujos de ventas futuras 002	263	120
Hidrobol NAFIBO 016	1476	275
Microcredito IFD Nafibo 017	28	5
Microcrédito IFD - BDP ST 022	150	33
Microcrédito IFD - BDP ST 023	28	6
Microcrédito IFD - BDP ST 025	170	24
Microcrédito IFD-BDP ST 026	40	21
Microcrédito IFD-BDP ST 28	160	111
Unipartes - BDP ST 030	22	19
Microcrédito IFD - BDP ST 031	160	136
Microcrédito IFD - BDP ST 032	160	154
Total	2,947	1,064

No se autorizaron emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera en 2016, por lo que el monto autorizado alcanzó a 2,146.6 MM Bs con un monto vigente de 332.6 MM Bs (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	255.6
Sinchi Wayra Nafibo - 015	1,072.8	77.1
Total	2,146.6	332.6

Los valores de contenido crediticio autorizados en bolivianos indexados a la UFV al 30 de septiembre de 2016 sumaron un valor de 33.6 MM Bs (Tabla 8), cuyo monto vigente es de 0.2 MM Bs.

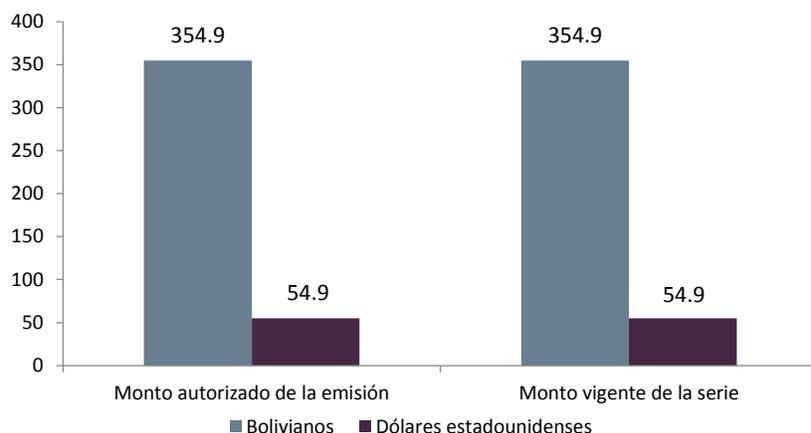
Tabla 8. Emisiones vigentes: valores de contenido crediticio en bolivianos indexados a la UFV
(en millones de bolivianos)

Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
Inti Nafibo 006	33.6	0.2
Total	33.6	0.2

Pagarés

Durante el tercer trimestre de 2016 no se autorizaron emisiones de pagarés bursátiles con lo que el monto autorizado y vigente en bolivianos alcanzó a 354.9 MM Bs y en moneda extranjera a 54.9 MM Bs (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 30 de septiembre de 2016, muestran que tres de las cuatro empresas que mantienen este tipo de instrumentos aún tienen un margen para emitir deuda (Tabla 9).

Tabla 9. Emisiones vigentes: pagarés de mesa de negociación
(en millones de bolivianos)

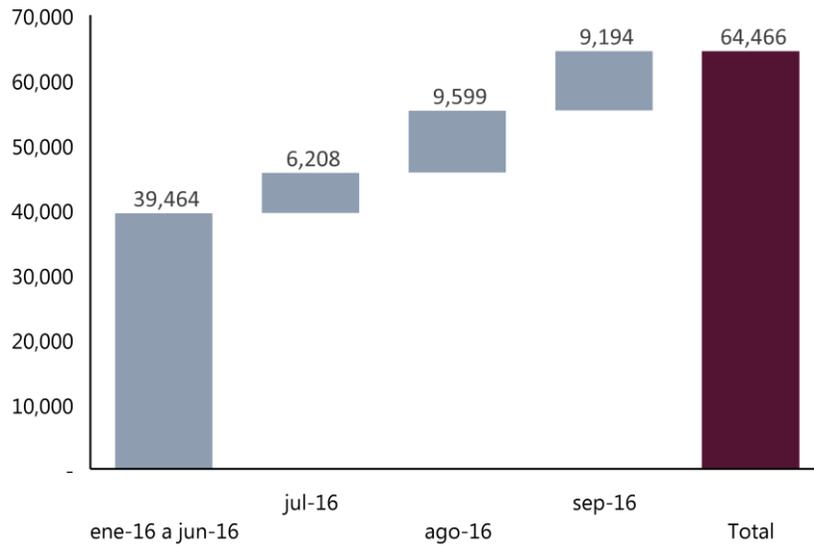
Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado	Margen de endeudamiento
PEN	Productos Ecológicos Naturaleza S.A.	0.4	2.3	1.9
IMQ	Impresiones Quality S.R.L.	8.5	9.1	0.6
CAC	Compañía Americana de Construcciones S.R.L.	9.7	9.8	0.0
QFC	Quinoa Foods Company S.R.L.	0.8	1.7	0.9
Total emisiones		19.5	22.8	3.3

3.3 Intermediarios e inversiones

Se negociaron 64,466 MM Bs entre enero y septiembre de 2016, agosto fue el mes en el que se registró el mayor volumen de transacciones con un 15% del total (Gráfico 24). Las negociaciones en el ruedo de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. ascendieron a 57,355 MM Bs, 6,973 MM Bs correspondieron a operaciones extrabursátiles, 109 MM Bs a operaciones en el mercado electrónico, 21 MM Bs a operaciones en mesa de negociación y 9 MM Bs 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. Las primeras operaciones bajo este nuevo mecanismo se efectuaron en septiembre de 2016.

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

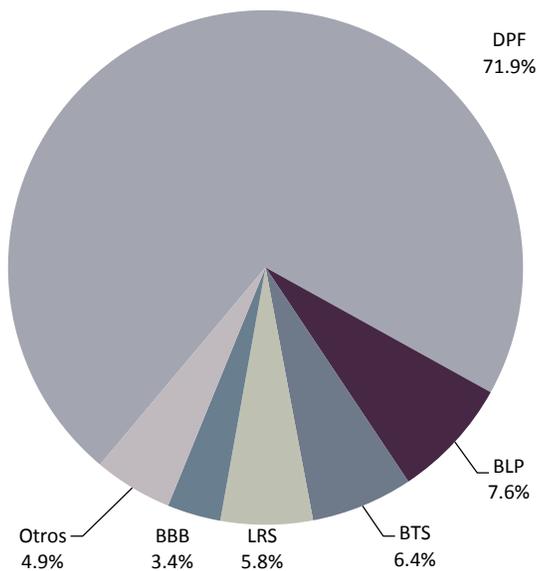


Bolsa Boliviana de Valores

En el ruedo de bolsa se negociaron 57,355 MM Bs. El saldo se compuso de la siguiente manera: 27,627 MM Bs correspondieron a operaciones de compra venta definitiva (48%), 25,258 MM Bs a operaciones de reporto (44%) y 4,470 MM Bs a colocaciones en mercado primario (8%).

Por tipo de instrumento (Gráfico 25), los valores con mayor volumen de negociación en ruedo fueron los DPF con 41,265 MM Bs (71.9%), los bonos de largo plazo con 4,350 MM BS (7.6%), los bonos del Tesoro con 3,670 MM Bs (6.4%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con 3,313 MM Bs (5.8%) y bonos bancarios bursátiles con 1,928 MM Bs (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 17,856 MM Bs (70.7%), los bonos del Tesoro con 2,629 MM Bs (10.4%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con 1,744 MM Bs (6.9%), los bonos de largo plazo con 1,400 MM Bs (5.5%) y las letras del Banco Central de Bolivia reportaron 915 MM Bs (3.6%).

- Compra y venta definitiva

En las operaciones de compra y venta definitiva los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con 23,409 MM Bs (84.7%), las letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado con 1,569 MM Bs (5.7%), los bonos del Tesoro con 1,041 MM Bs (3.8%) y las letras del Banco Central de Bolivia con 816 MM Bs (3%).

- Mercado primario

El monto negociado en el mercado primario fue de 4,470 MM Bs, destacando los bonos a largo plazo con 2,471 MM Bs (55.3%), los bonos bancarios bursátiles con 1,322 MM Bs (29.6%) y los pagarés bursátiles con 395 MM Bs (8.8%).

Mesa de negociación

En mesa de negociación se transaron 21 MM Bs, la totalidad en pagarés. El mes en que se realizaron mayores operaciones fue marzo con 8.3 MM Bs.

Subasta pública de acciones

En subasta pública de acciones se realizaron operaciones por un total de 8.6 MM Bs en los meses de mayo y agosto.

Mercado electrónico

En el mercado electrónico se realizaron operaciones por un total de 109 MM Bs, destacando los bonos de largo plazo con 55 MM Bs (50.1%) y bonos bancarios bursátiles con 52 MM Bs (47.8%).

Mercado extrabursátil

En el mercado extrabursátil se realizaron operaciones por un total de 6,973 MM Bs, destacando los DPF con 6,281 MM Bs (95%).

Tasas de rendimiento en bolsa

En las operaciones de compra y venta de valores entre el 1 al 30 de septiembre de 2016 destacan los bonos bancarios bursátiles en dólares estadounidenses a un plazo mayor a 1081 días (4.06%) y bonos de largo plazo con plazo mayo a 1,081 días (2.56%) como instrumentos con las mayores tasas de rendimiento (Tabla 10).

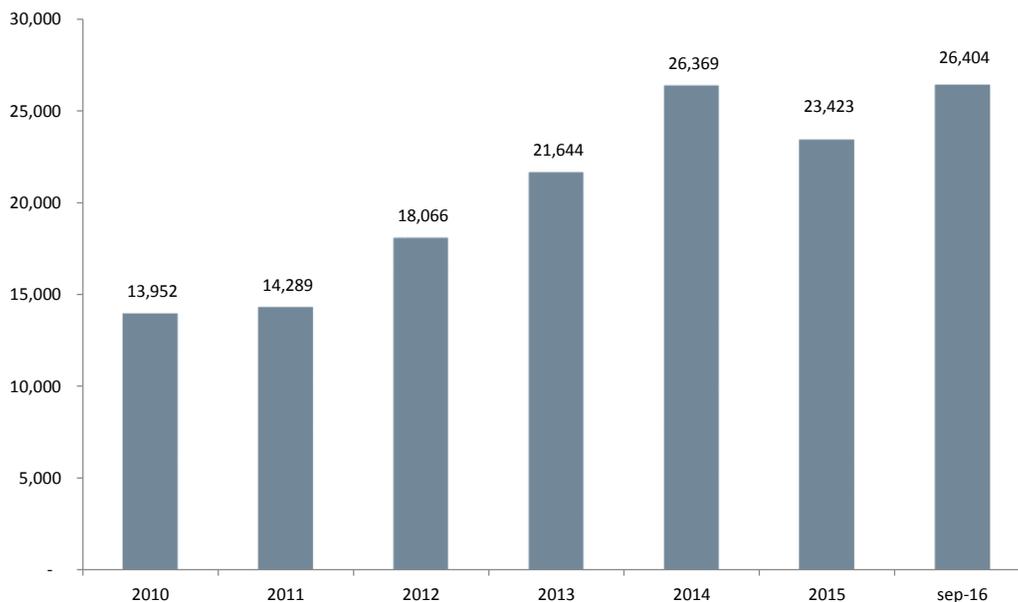
Tabla 10: Tasas de rendimiento en bolsa – renta fija
(en porcentajes)

Plazo en días	Instrumento											UFV	
	Dólares estadounidenses			Bolivianos									BTS
	DPF	BBB	BLP	DPF	BBB	BBS	BLP	BTS	CUP	LRS	VTD		
1-15	0.18%									0.20%			
16-30	0.18%					0.20%							
31-45	1.24%												
46-90	1.24%								0.00%	0.01%			
91-135													
136-180			2.40%						0.00%	0.01%			
181-270									0.00%	0.02%			
271-360	0.50%								0.00%	0.00%			
361-540		0.20%								0.00%	1.86%	-3.61%	
541-720	0.38%				2.20%		2.50%						
721-1080	0.85%				1.39%		1.85%					-2.71%	
1081-más	0.85%		2.01%		4.06%		2.56%	2.49%				-2.71%	

Agencias de bolsa

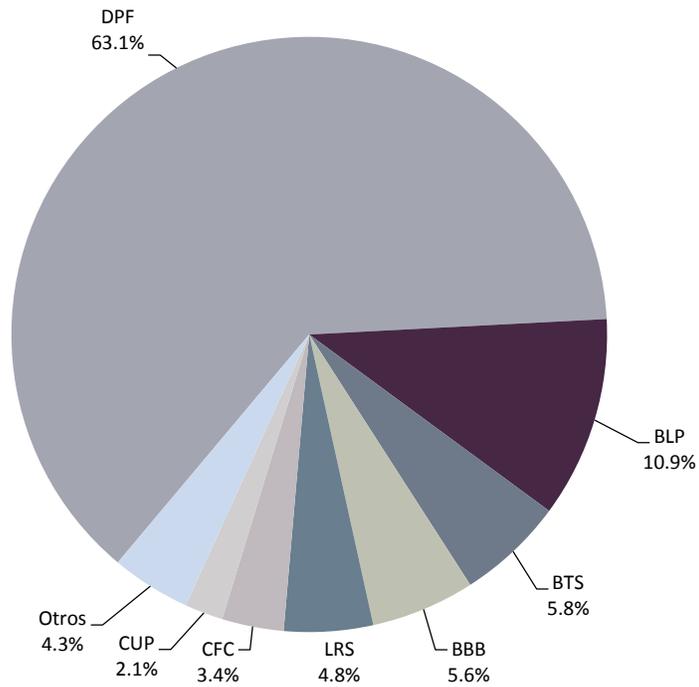
El monto de la cartera de clientes en administración de las agencias de bolsa alcanzó a 26,404 MM Bs (Gráfico 26), superior en 2,981 MM Bs con relación al saldo observado en diciembre de 2015 y equivalente a 13% de crecimiento.

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



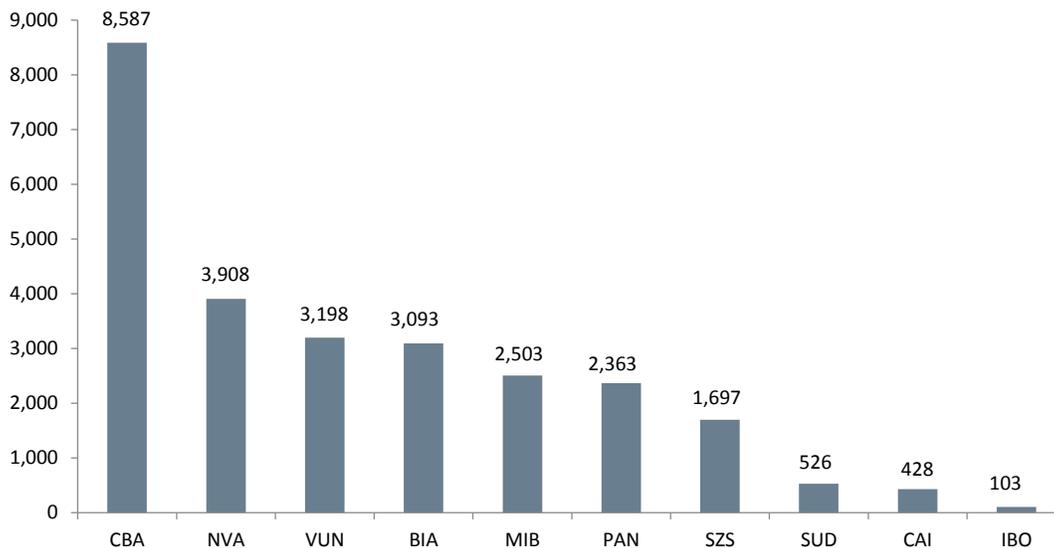
La cartera por tipo de instrumento está compuesta principalmente por DPF (63.1%) y bonos de largo plazo (10.9%, Gráfico 27).

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



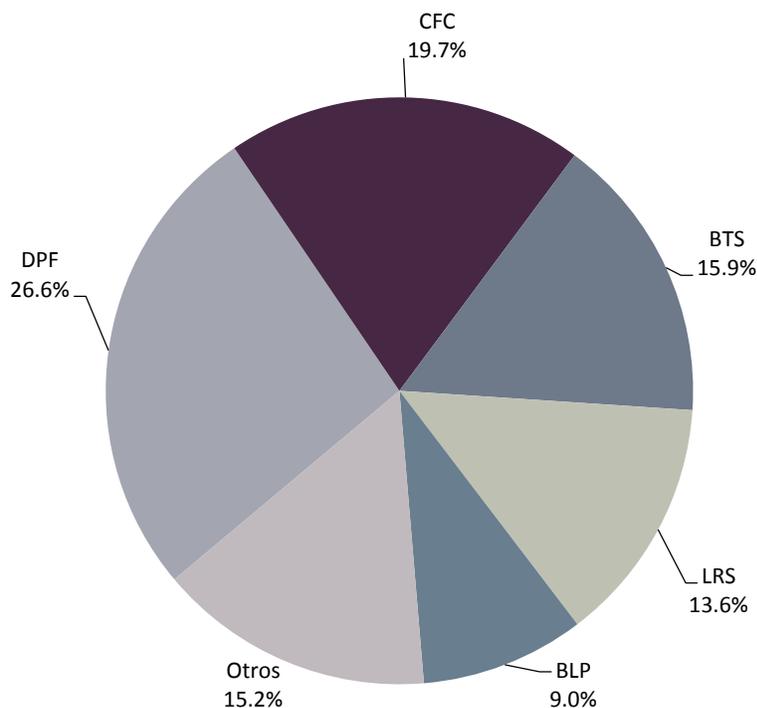
La entidad con la mayor cartera de clientes es Credibolsa S.A. (CBA) con una participación del 33% en el total de la cartera (8,587 MM Bs), le siguen BNB Valores Agencia S.A. Agencia de Bolsa (NVA), Valores Unión Agencia de Bolsa S.A. (VUN) y Bisa Agencia de Bolsa S.A. (BIA) con 3,908 MM Bs, 3,198 MM Bs y 3,093 MM Bs, respectivamente (Gráfico 28). La cartera administrada por las cuatro entidades citadas corresponde al 71% del total de la cartera de clientes de las agencias de bolsa. El número de clientes activos al 30 de septiembre de 2016 alcanzó a 544 y el mayor número de clientes se concentra en NVA con 156 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 197 MM Bs y estuvo conformada principalmente por depósitos a plazo fijo (26.6%), cuotas de participación en fondos de inversión cerrados (19.7%), bonos del Tesoro (15.9%), letras del Banco Central de Bolivia con opción de rescate anticipado (13.6%) y bonos a largo plazo (9%, Gráfico 29).

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



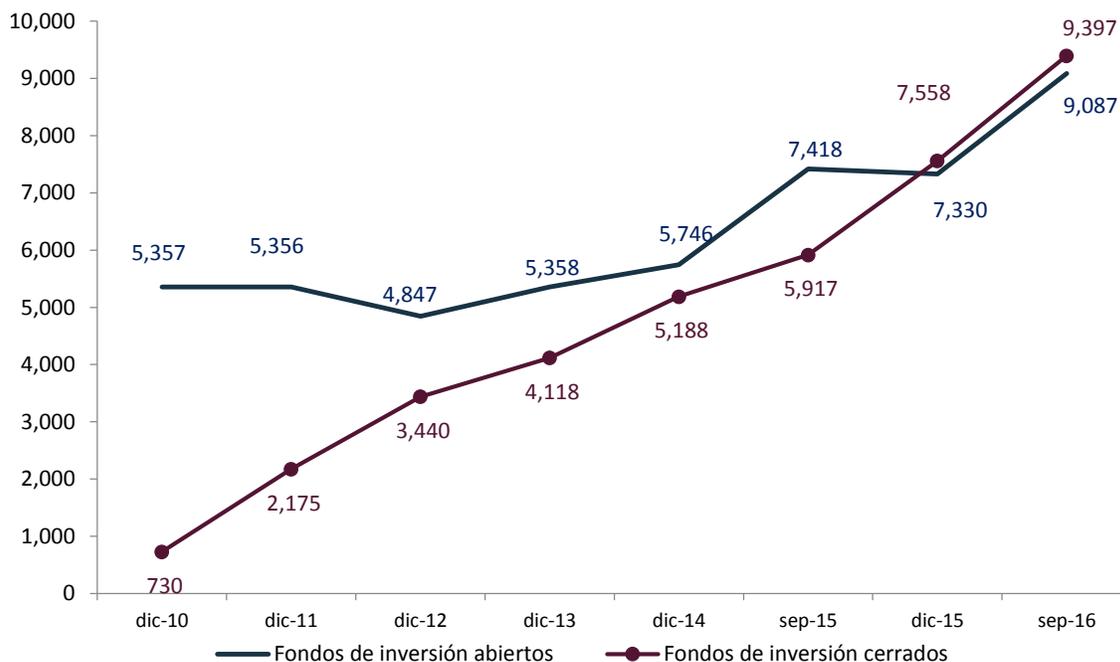
Fondos de inversión

La cartera de los fondos de inversión abiertos alcanzó a 9,087 MM Bs, con un incremento de 1,757 MM Bs (24%) con relación al cierre de 2015 (Gráfico 30). La cartera de fondos de inversión abiertos está compuesta principalmente por DPF (46.3%), liquidez (20.9%), bonos a largo plazo (13.6%), bonos bancarios bursátiles (8.6%) e inversiones en el extranjero (4.3%).

La cartera de los fondos de inversión cerrados alcanzó a 9,397 MM Bs (Gráfico 30) y se incrementó en 1,839 MM Bs (24%) con relación a la gestión 2015. Está compuesta por 7,695 MM Bs en fondos en bolivianos y 1,702 MM Bs en dólares estadounidenses. La cartera de estos fondos se compuso principalmente de DPF (32.3%), valores de oferta privada (22.5%), liquidez (16.6%) e inversiones en el extranjero (13.5%).

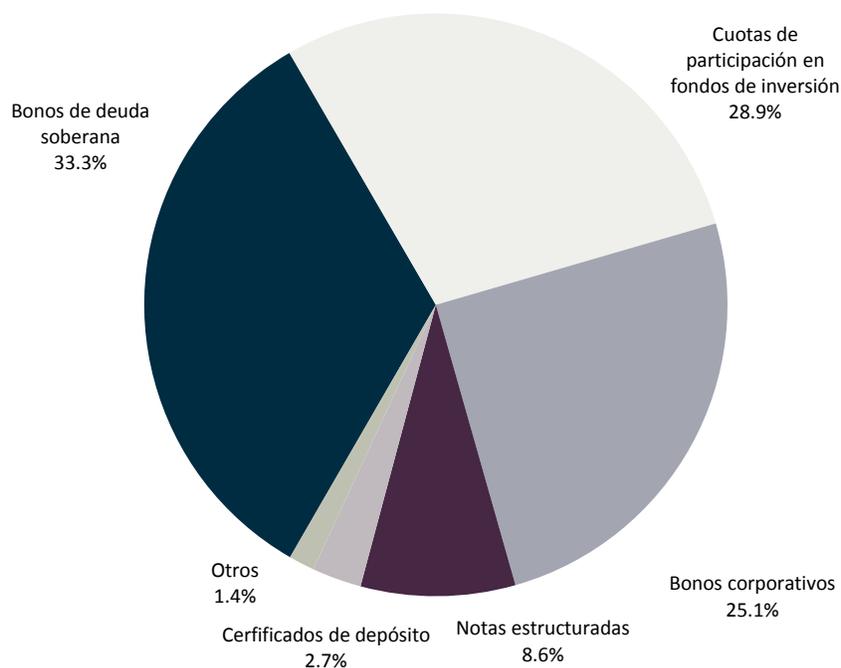
En las últimas gestiones se verifica una dinámica notable en los fondos de inversión cerrados. La cartera a septiembre de 2016 representa 12.9 veces la cartera registrada en diciembre de 2010. Este importante crecimiento se explica, mayoritariamente, por la constitución de fondos de inversión cuyo objeto es el impulso a actividades del sector productivo, principalmente en lo relacionado a la agroindustria.

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 1,657 MM Bs y se concentraron principalmente en bonos soberanos (33.3%), cuotas de fondos de inversión (28.9%) y bonos corporativos (25.1%, Gráfico 31).

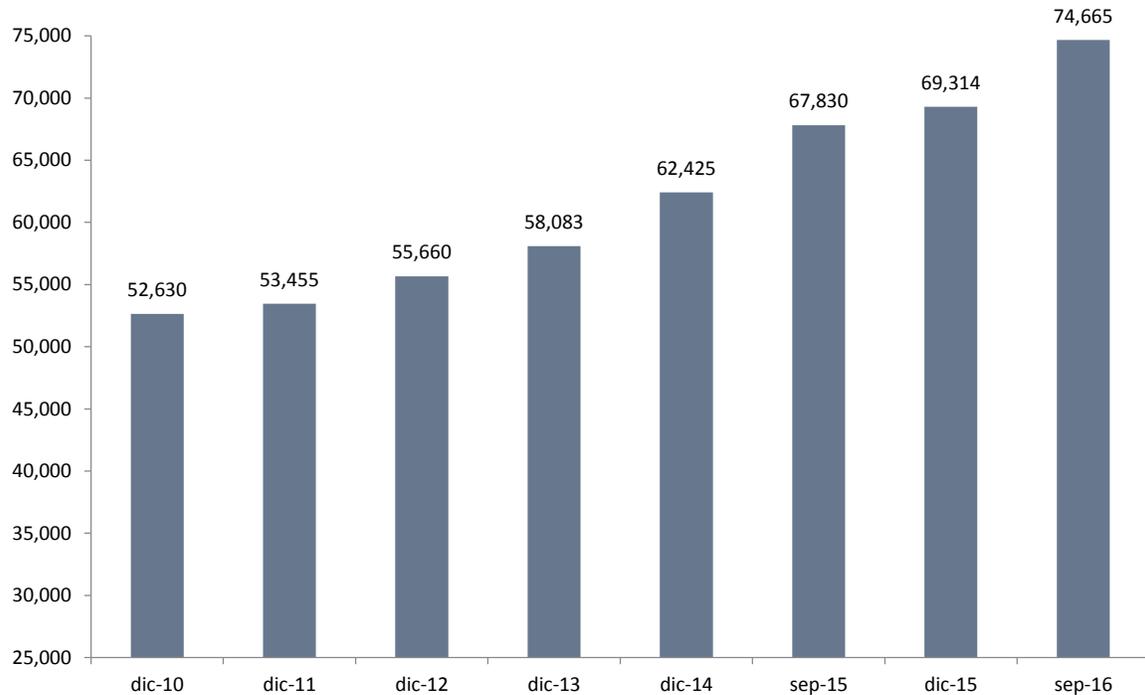
Gráfico 31: Total inversiones en el extranjero de fondos de inversión abiertos y cerrados
(en porcentajes)



La cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión abiertos alcanzó a 389.9 MM Bs, los cuales se distribuyeron principalmente en bonos corporativos (62.2%), notas estructuradas (14.6%) y certificados de depósito (8.9%). En cambio, la cartera de inversiones en el extranjero para los fondos de inversión cerrados (1,267.3 MM Bs) se distribuyó principalmente en bonos soberanos (42.5%) y cuotas de participación en fondos de inversión abiertos, mutuo o similares en el extranjero (36.2%).

El número de participantes en los fondos de inversión abiertos y cerrados al 30 de septiembre de 2016 alcanzó a 74,665 (Gráfico 32), con un incremento de 5,351 participantes (equivalente a 8% 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.

Con respecto al cierre del primer semestre de la gestión cuatro casas de cambio se incorporaron al ámbito de supervisión de ASFI, mientras que el número de las demás entidades de servicios financieros complementarios se mantuvo sin variaciones (Tabla 11).

Tabla 11. Empresas de servicios financieros complementarios al 30 de septiembre de 2016

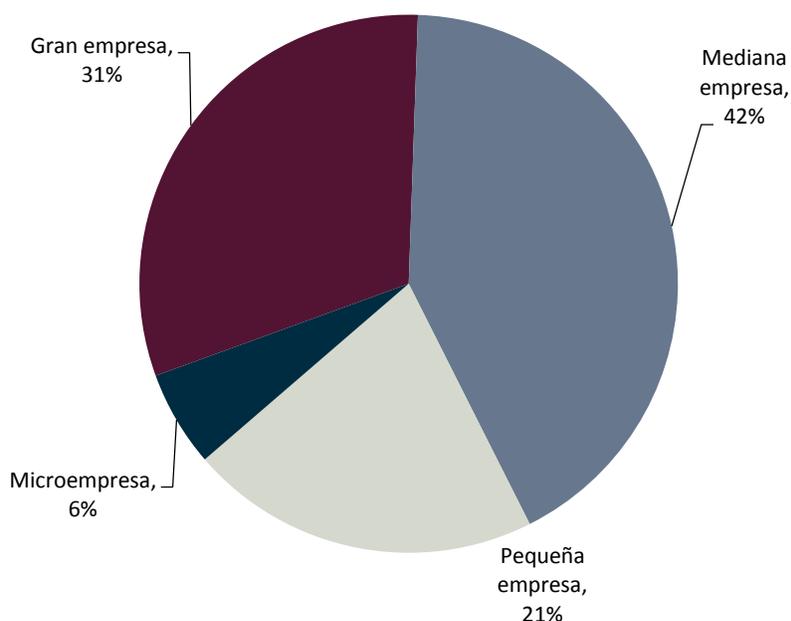
Tipo de entidad	Número de entidades
Empresas de arrendamiento financiero	3
Almacenes generales de depósito	2
Burós de información	2
Cámaras de compensación y liquidación	1
Empresas de servicio de pago móvil	1
Empresas de giro y remesas de dinero	7
Empresas de transporte de material monetario y valores	2
Casas de cambio	152
Total	170

4.1 Empresas de arrendamiento financiero

Tres empresas de arrendamiento financiero realizan operaciones actualmente y mantienen una cartera de 577 MM Bs, levemente inferior al saldo registrado en diciembre de la gestión anterior (596 MM Bs). El 59% 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 (564 MM BS), 42% corresponde a la mediana empresa, 31% 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

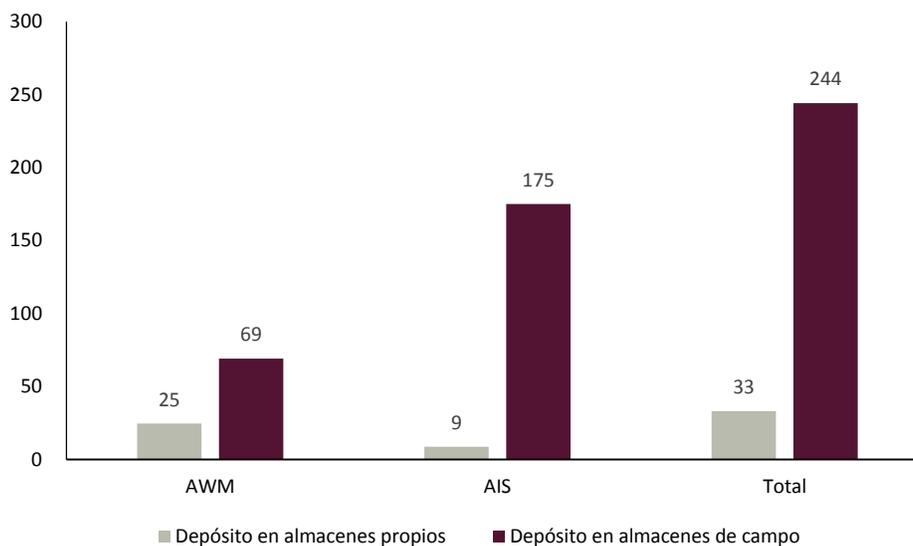


4.2 Almacenes generales de depósito

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 277 MM Bs (66% corresponde a Almacenes Internacionales S.A. y 34% a Warrant Mercantil Santa Cruz S.A.). Del total de mercadería almacenada 88% se encuentra en almacenes de campo y el 12% en almacenes propios (Gráfico 34).

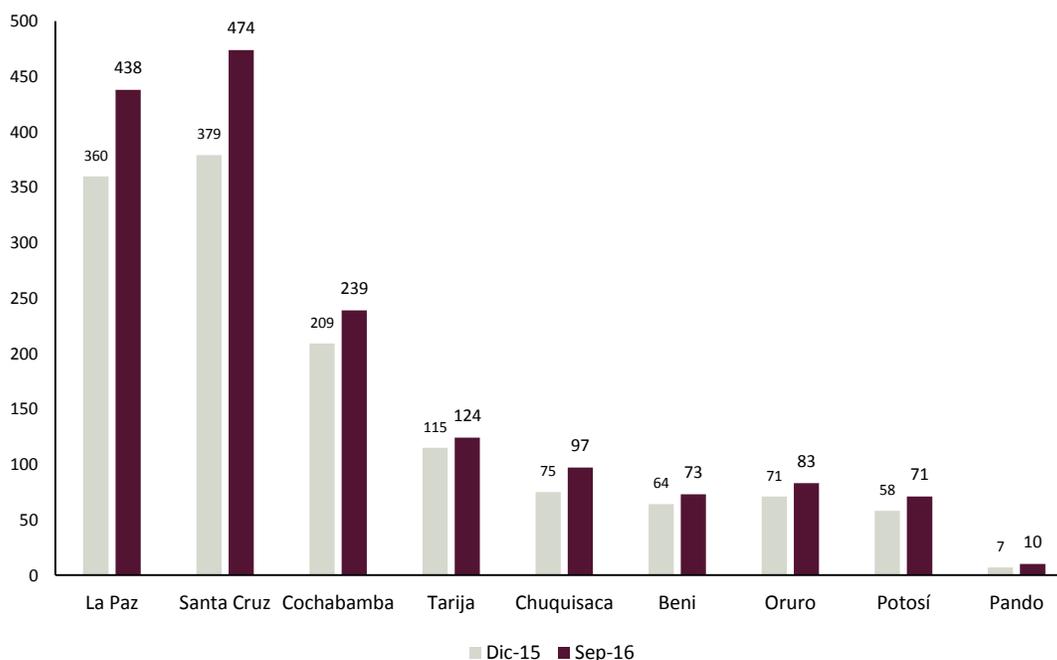
Gráfico 34. Almacenes generales de depósito: distribución de la mercadería según lugar de almacenamiento



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 1,609 puntos de atención y está presente en los nueve departamentos del país; en el transcurso de la presente gestión se evidenció un incremento de 271 puntos de atención con un crecimiento total de 20.3% (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



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.

Entre enero y septiembre de 2016 se recibieron 33,200 reclamos, correspondiendo el 95.1% del total a los bancos múltiples y el restante 4.9% en otros tipos de entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios (Tabla 12). El mayor número de reclamos presentados en los bancos múltiples está en directa correlación con la cantidad de operaciones que realizan.

Tabla 12: Reclamos recibidos en primera instancia por tipo de entidad

Tipo de entidad	Primer semestre	jul-16	ago-16	sep-16	Total	en %
Bancos múltiples	20,061	3,749	4,330	3,441	31,581	95.1%
Bancos pyme	215	43	45	44	347	1.0%
Entidades financieras de vivienda	29	7	8	5	49	0.1%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	502	95	65	64	726	2.2%
Empresas de arrendamiento financiero	4	0	1	0	5	0.0%
Burós de información	323	28	40	31	422	1.3%
Empresas de servicios de pago móvil	45	4	11	1	61	0.2%
Instituciones financieras de desarrollo	0	0	5	4	9	0.0%
Total	21,179	3,926	4,505	3,590	33,200	100.0%

Según tipología (Tabla 13), el 76.5% de los reclamos se concentra en tarjetas de débito (54%), atención al cliente/usuario (16.3%) y tarjetas de crédito (6.3%).

Tabla 13: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología

Tipología	Primer semestre	jul-16	ago-16	sep-16	Total	en %
Tarjeta de débito	11,337	2,089	2,615	1,878	17,919	54.0%
Atención al cliente/usuario	3,538	584	680	603	5,405	16.3%
Tarjeta de crédito	1,326	261	258	235	2,080	6.3%
Créditos	1,191	282	280	283	2,036	6.1%
Banca por internet	1,315	232	236	207	1,990	6.0%
Caja de ahorro	1,256	254	241	215	1,966	5.9%
Cuenta corriente	174	42	49	39	304	0.9%
Burós de información	338	31	43	35	447	1.3%
Comisiones y cobros	178	0	0	0	178	0.5%
Otros	526	151	103	95	875	2.6%
Total	21,179	3,926	4,505	3,590	33,200	100.0%

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

En la gestión 2016 se recibieron 419 reclamos en segunda instancia correspondiendo el 88% entre bancos múltiples y pyme (Tabla 14).

Tabla 14: Reclamos recibidos en segunda instancia por tipo de entidad

Tipo de entidad	Primer semestre	jul-16	ago-16	sep-16	Total	en %
Bancos múltiples	194	40	46	47	327	78.0%
Bancos pyme	29	5	4	4	42	10.0%
Entidades financieras de vivienda	11	3	0	1	15	3.6%
Cooperativas de ahorro y crédito abiertas	4	1	1	2	8	1.9%
Empresas de arrendamiento financiero	2	0	1	0	3	0.7%
Cooperativas de ahorro y crédito societarias	5	1	3	0	9	2.1%
Instituciones financieras de desarrollo	7	0	1	1	9	2.1%
Burós de información	2	0	0	0	2	0.5%
Empresas de giro y remesas de dinero	3	0	0	0	3	0.7%
Emisores	0	0	1	0	1	0.2%
Total	257	50	57	55	419	100.0%

Por tipología (Tabla 15), el 63.5% de los reclamos en segunda instancia se concentraron en créditos (49.4%) y atención al cliente/usuario (14.1%).

Tabla 15: Reclamos recibidos en segunda instancia según tipología

Tipología	Primer semestre	jul-16	ago-16	sep-16	Total	en %
Créditos	118	33	32	24	207	49.4%
Atención al cliente/usuario	42	6	6	5	59	14.1%
Caja de ahorro	21	5	3	4	33	7.9%
Tarjeta de débito	18	3	4	5	30	7.2%
Central de información crediticia	17	0	1	3	21	5.0%
Tarjeta de crédito	10	1	1	4	16	3.8%
Boleta de garantía	1	0	5	6	12	2.9%
Cuenta corriente	6	0	3	1	10	2.4%
Depósitos a plazo fijo	7	0	1	2	10	2.4%
Otros	17	2	1	1	21	5.0%
Total	257	50	57	55	419	100.0%

La educación financiera juega un papel determinante para los consumidores financieros, pues a través de esta obtienen información y conocimiento sobre los productos financieros y su funcionamiento. De esta manera, los consumidores financieros pueden tomar decisiones informadas considerando sus derechos y obligaciones en su relacionamiento con las entidades financieras.

En 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. Hasta septiembre de 2016 se desarrollaron eventos en 6 departamentos: Cochabamba, Tarija, Pando, Beni, La Paz y Chuquisaca con la participación total de 15,400 personas.

6. Consideraciones finales

El comportamiento favorable de las principales variables del sistema financiero registrado en las últimas gestiones continuó al cierre de septiembre de 2016:

- En el sistema de intermediación financiera, la cartera de créditos y los depósitos del público se mantuvieron con una dinámica importante, acompañados por niveles de liquidez, cobertura y solvencia patrimonial adecuados. En el caso de los depósitos, consistente con el comportamiento de la economía del país, desde la gestión anterior se observa una convergencia a niveles de crecimiento más moderados que los registrados en las gestiones anteriores.
- En el mercado de valores se destacó la autorización de emisiones de bonos y pagarés bursátiles, el crecimiento de la cartera de los fondos de inversión abiertos y cerrados y las negociaciones a través del mercado electrónico. La implementación de un sistema electrónico de negociación por parte de la Bolsa Boliviana de Valores se convierte en una alternativa a los mecanismos tradicionales que permite facilitar las transacciones para los participantes con el uso de la tecnología y que, se prevé, tendrá un impacto favorable en el desarrollo del mercado de valores del país.
- Las empresas de servicios financieros complementarios presentaron un desempeño favorable y contribuyeron positivamente al funcionamiento adecuado del sistema financiero.

En el marco de los mandatos de la Ley de Servicios financieros referidos a la protección del consumidor financiero y a la promoción de la transparencia de información en el sistema financiero, se priorizó la atención oportuna y transparente de los reclamos presentados por los consumidores financieros y se dio continuidad a la ejecución del programa de educación financiera institucional “ASFI Educa” producto del cual se vienen llevando a cabo jornadas de educación financiera en diferentes localidades del país.