

Nota de Prensa



N°39/17

Según la 3ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros:

ASFI: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SUBIÓ A 8,13 EN 2017

Esta encuesta fue realizada en 51 municipios del país el miércoles 6 de septiembre

La Paz, 7 de septiembre (ASFI).- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), informó este jueves que el Índice de Satisfacción que mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, llegó a 8,13 sobre un máximo puntaje de 10 y fue superior en 0,68 al registrado en 2016 que fue de 7,45, indicador proporcionado por la 3ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros (3ENSF).

Los departamentos que registraron mayor Índice de Satisfacción en la 3ENSF, que se realizó el miércoles 6 de septiembre en 472 Puntos de Atención Financiera del país, fueron Beni (8,61), Santa Cruz (8,38) y Pando (8,17), mientras los que presentaron menor índice fueron Potosí (7,94), Cochabamba (7,99) y La Paz (7,99).

Cuadro N° 1

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN^(*) (Número)

DESCRIPCIÓN	2015	2016	2017
Índice de Satisfacción	7,85	7,45	8,13

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
3^{RA} ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

(*): Este índice mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, sobre un máximo puntaje de 10

Esta 3ENSF que logró entrevistar a 5.830 consumidores financieros en todo el país, mostró que el Índice de Satisfacción en las mujeres llegó a 8,20, mientras que los varones registraron 8,05, este mismo índice fue superior en los consumidores financieros de las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) con 8,49, seguido de los Bancos Pyme 8,43, las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) 8,31, los Bancos Múltiples 8,11 y las Cooperativas de Ahorro y Crédito 8,04.

La 3ENSF también midió la percepción sobre el Índice de Cumplimiento de Función Social de los Servicios Financieros que en esta gestión llegó a 7,84 sobre 10, indicador que mide las percepciones poblacionales sobre el grado en el cual las entidades financieras contribuyen al logro de los objetivos de desarrollo integral de las familias bolivianas para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

Cuadro N° 2

BOLIVIA: ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS^(*) (Número)

DESCRIPCIÓN	2017	HOMBRES	MUJERES
Índice de Cumplimiento de la Función Social	7,84	7,76	7,92

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
3^{RA} ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

(*): Este índice mide las percepciones poblacionales sobre el grado en el cual las entidades financieras contribuyen al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

Nota de Prensa

Este índice fue superior en los departamentos de Beni (8,15), Santa Cruz (8,11) y Oruro (8,04), entretanto los que calificaron con menores índices fueron La Paz (7,61), Potosí (7,65) y Chuquisaca (7,73). De igual forma de acuerdo a género, las mujeres generaron un mayor Índice de Percepción del Cumplimiento de la Función Social con 7,92, superior al de los hombres que llegó a 7,76.

Las EFV lograron una mayor calificación en relación al Índice de Percepción del Cumplimiento de la Función Social con 8,09, seguidas por las IFD con 8,02, los Bancos Pyme 8,00, los Bancos Múltiples 7,82 y las Cooperativas de Ahorro y Crédito 7,80.

Tercera Encuesta Nacional de Servicios Financieros

La ASFI llevó adelante este 6 de septiembre por tercer año consecutivo la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, en cumplimiento del Artículo 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que tiene por objetivo de evaluar las necesidades en materia financiera de la población, el nivel de atención a las mismas por parte de las entidades financieras y las percepciones que se tienen sobre el grado de cumplimiento de la función social de las entidades de intermediación financiera en la prestación de servicios financieros.

Esta 3ENSF sobresalió de las dos anteriores por el uso de tecnología en la captura de información en línea, ya que la misma fue obtenida mediante el uso de computadoras y dispositivos móviles, situación que permitió a ASFI contar con los resultados al finalizar la jornada.

Otra de las importantes características de la 3ENSF fue el incremento de la muestra que casi se duplicó en relación a la pasada gestión 2016, llegando a encuestarse a 5.830 consumidores financieros, cifra que representa el 99,86% de la meta establecida para este año 2017.

Esta ampliación en la muestra permitirá mejorar la confiabilidad de los indicadores que se estimen a partir de la información proporcionada por los consumidores financieros. La alta tasa de respuesta proveniente de la encuesta se origina en la predisposición de la población de participar en este evento y en la campaña de sensibilización emprendida por ASFI varios días antes de la realización de la encuesta. Durante la presente gestión, se trabajó intensamente promoviendo el uso de los medios electrónicos de pago, el mejoramiento de los servicios brindados por los cajeros automáticos y en la reducción de los tiempos para el desembolso de créditos, lo cual resultó en el mejoramiento de los indicadores de percepción de los consumidores financieros en la gestión 2017.

Finalmente, el detalle de los resultados obtenidos en esta 3ENSF será difundida por ASFI a través de una publicación impresa a ser entregada en esta gestión.

**JEFATURA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**