

# Nota de Prensa



N°41/17

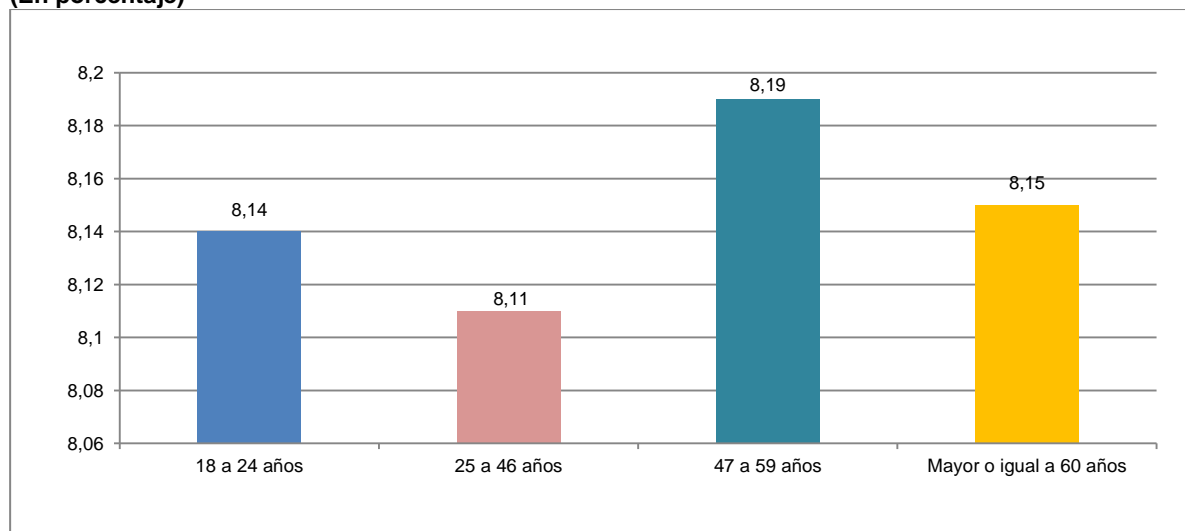
3ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros:

## PERSONAS MAYORES DE 47 AÑOS CALIFICAN MEJOR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Paz, 18 de septiembre (ASFI).- Las personas comprendidas entre los 47 y 59 años de edad registraron la mayor calificación en el Índice de Satisfacción que mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, con 8,19 sobre un máximo de 10, mientras que el grupo etáreo comprendido entre 25 a 46 años tuvieron la menor calificación de este indicador con 8,11, según los datos proporcionados por la 3ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros (3ENSF), realizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el pasado miércoles 6 de septiembre.

Los distintos grupos de edad presentaron una calificación mayor a 8 y sobrepasaron el Índice de Satisfacción registrado el año 2016 cuando llegó a 7,45. Las personas entre de 60 o más años registraron un Índice de Satisfacción de 8,15, y el grupo poblacional comprendido entre los 18 y 24 años 8,14.

**Grafico N°1**  
**BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN<sup>(\*)</sup>, POR GRUPOS DE EDAD, 2017**  
**(En porcentaje)**



Fuente: **AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**  
**3<sup>RA</sup> ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS**

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

Realizando un análisis comparativo entre la calificación otorgada al grado de satisfacción de los consumidores financieros, podemos ver que las personas mayores a los 47 años tienen una mejor percepción de los servicios que reciben de las Entidades de Intermediación Financiera, (8,19) ya que este grupo etáreo de consumidores advierte con claridad las diferencias en la calidad de servicio, de lo que era antes de la promulgación de la Ley N°393 de Servicios Financieros (21 de agosto de 2013) a lo

# Nota de Prensa

que es hoy, merced a la normativa aplicada que hace énfasis en los derechos del cliente o usuario de servicios financieros.

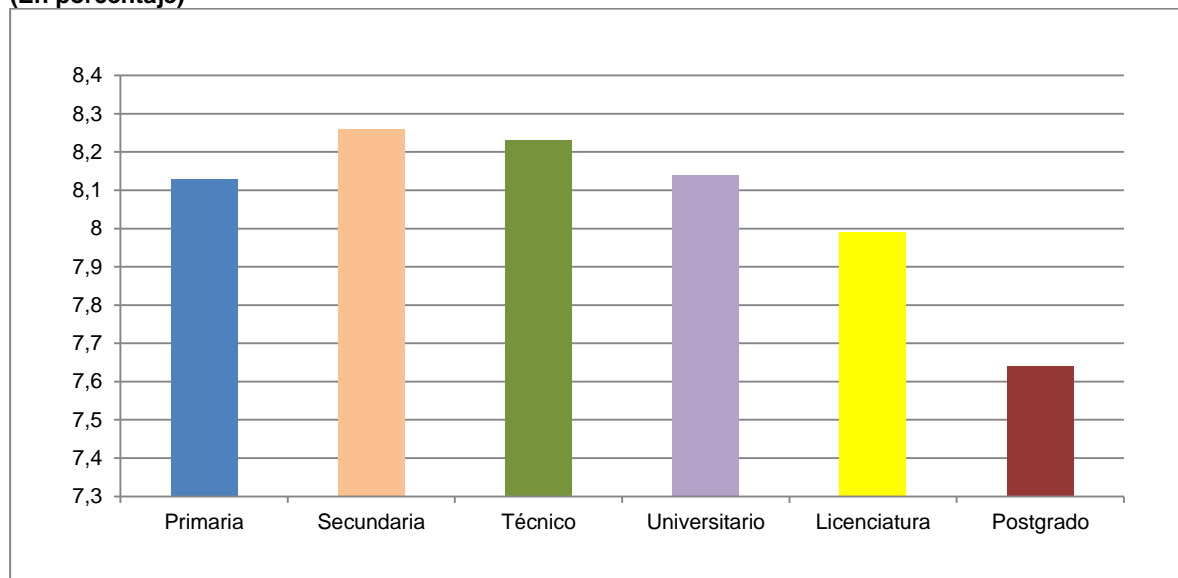
Las personas comprendidas entre los 18 y 46 años también expresaron un grado de satisfacción bueno, pero un poco inferior al registrado entre las personas de 47 y más años de edad.

Las medidas adoptadas en los últimos años como la implementación del punto de reclamo, instancias de reclamos, reglamentación del tiempo de espera en la atención de cajas, mejores procesos de atención a personas con capacidades diferentes, atención preferencial a personas de la tercera edad, madres gestantes o madres con niños menores a un año que acuden a realizar una transacción, tuvieron una incidencia favorable en el relacionamiento de la EIF con los consumidores financieros.

Por otro lado y tomando en cuenta el nivel de instrucción, podemos destacar que las personas con grado de instrucción secundaria fueron los que brindaron una mejor Índice de Satisfacción con 8,26, seguido de las personas con grado de instrucción Técnica con 8,23, Universitario 8,14 y Primaria 8,13.

Las personas con niveles educativos de Licenciatura y Postgrado otorgaron una menor calificación en el Índice de Satisfacción con 7,99 y 7,64, respectivamente, situación que muestra que estos grupos poblacionales son más exigentes con los servicios financieros que reciben de las EIF, por lo que las necesidades de este grupo encuestado tendrán que merecer la atención que corresponda.

**Grafico N°1**  
**BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN<sup>(\*)</sup>, POR NIVEL EDUCATIVO, 2017**  
**(En porcentaje)**



Fuente: **AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**  
**3<sup>RA</sup> ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS**

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

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

**OFICINA CENTRAL LA PAZ: Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telfs (591-2) 2174444 – 2431919, Fax (591-2)2430028, Casilla N° 447, Internos Jefatura de Comunicación Institucional 1405-1452-1453**