

Nota de Prensa



N°40/18

Evaluará el Índice de Satisfacción del Consumidor Financiero:

ASFI REALIZARÁ 4ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS ESTE 5 DE SEPTIEMBRE

El operativo estadístico se desarrollará en Entidades Financieras de 53 municipios del país

La Paz, 4 de septiembre (ASFI).- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), realizará el próximo miércoles 5 de septiembre la 4ª Encuesta Nacional de Servicios Financieros (4ENSF), actividad que se llevará adelante en 53 municipios del país, con el objetivo de evaluar las necesidades en materia financiera, el nivel de atención por parte de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y la percepción sobre el grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros por parte de los consumidores financieros.

ASFI efectuará esta actividad por cuarta vez consecutiva, cumpliendo lo establecido en el Artículo 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que señala que la entidad reguladora del sistema financiero debe implementar «encuestas anuales representativas que abarquen a todos los segmentos de consumidores financieros de todas las regiones del país, con el fin de evaluar sus necesidades en materia financiera, el nivel de atención por parte de las entidades financieras y las percepciones de la población sobre el grado de cumplimiento de la función social de las entidades de intermediación financiera, en la prestación de servicios financieros».

Con la finalidad de ampliar el espectro de análisis de la información recolectada y enriquecer los resultados, se consideró un tamaño de muestra superior al del año 2017 cuando se visitaron 472 Puntos de Atención Financiera (PAF), en esta gestión este número llegará a 489 PAF en todo el país, representando un incremento de 3,60% de PAF, también el número de encuestas a consumidores financieros llegará a 6.135, superior en 5,23% a los 5.830 encuestados en la pasada gestión que se realizó la 3ª Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

Es así que este operativo estadístico se desarrollará en 489 PAF, entre oficinas centrales, agencias y sucursales de todo el país, dónde se tiene previsto entrevistar aproximadamente a 6.135 consumidores financieros.

Otro aspecto destacado e innovador, al igual que en la encuesta anterior, será el uso de aplicativos informáticos para recabar la información de la encuesta en línea y fuera de línea, desarrollados por servidores públicos de ASFI, aspecto que permitirá realizar un proceso de tabulación automática de la información a ser recolectada el 5 de septiembre y así contar con los principales resultados en el día para conocimiento de la población en general.

Los 53 municipios seleccionados están ubicados en zonas urbanas y rurales del país, 16 en Santa Cruz, 10 de Cochabamba, nueve de La Paz, cuatro de Tarija, cuatro de Beni, tres de Potosí, tres de Chuquisaca, tres de Oruro y uno de Pando.

La denominación de consumidor financiero abarca a clientes y usuarios financieros, siendo esta la unidad de información en este levantamiento de información.

Los PAF seleccionados aleatoriamente pertenecen a entidades que cuentan con licencia de funcionamiento y considera a: Bancos Múltiples, Bancos PYME, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Entidades Financieras de Vivienda e Instituciones Financieras de Desarrollo.

El cuestionario que será aplicado en línea incluye 79 preguntas relacionadas a la evaluación de los productos y servicios que los consumidores financieros reciben en otras entidades financieras, también se indagará sobre las transacciones electrónicas que realizaron; el cumplimiento de la función social que

Nota de Prensa

realizan las entidades de intermediación financiera, aspectos que permitirán medir entre otros el grado de calidad y calidez que tienen las entidades de intermediación financiera en la atención a usuarios y clientes de servicios financieros.

La 4ENSF tendrá preguntas que fueron diseñadas bajo criterios y estándares metodológicos aceptados internacionalmente para la medición del grado de satisfacción del consumidor financiero y tiene ocho secciones, destinadas específicamente a usuarios o clientes, así como otras consultas transversales para la evaluación de la calidad y la satisfacción en cuanto a los servicios proporcionados por las entidades financieras.

El levantamiento de datos en esta cuarta encuesta será realizado por 405 encuestadores seleccionados entre estudiantes de diferentes universidades del país, 135 servidores públicos de ASFI, cuya coordinación general y departamental estará a cargo de 10 Directores de ASFI.

Los datos obtenidos permitirán a ASFI comparar con los resultados obtenidos en las gestiones 2015, 2016 y 2017 y emitir normativa regulatoria orientada a mejorar los servicios financieros en función a las necesidades en materia financiera de la población y al cumplimiento de la función social.

El Índice Satisfacción durante la gestión 2015 llegó a 7,85, dato que para el año 2016 bajó a 7,45 y durante el 2017 volvió a subir a 8,13, situación que muestra que el pasado año hubo mayor satisfacción de los consumidores financieros respecto a los servicios que prestan la EIF.

Por otra parte el Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social pasó de 7,59 en 2015 a 7,23 en 2016 y a 7,84 en 2017, que mide la función social que deben cumplir las EIF para contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

Resultados Tercera Encuesta de Servicios Financieros

La Tercera Encuesta Nacional de Servicios Financieros, realizada el año 2017, mostró 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, mayor al registrado en 2016 que fue de 7,45.

Esta variable explica la mayor satisfacción en la calidad y calidez (62%), seguida del beneficio (20%) y el acceso (18%).

En 2017, los consumidores calificaron el cumplimiento de la función social con un puntaje de 7,84 sobre 10, mientras que este índice en 2016 fue de 7,23. La valoración de la prestación de servicios con calidad y calidez tuvo un peso relativo de 37%; la información brindada por las EIF para el uso de los servicios financieros con eficiencia y seguridad 20%; la facilidad en el acceso a los servicios financieros 14%; la optimización de tiempos y costos 20% y, finalmente, la percepción sobre la continuidad de los servicios ponderó 9%.

Se observó también un mayor índice de cumplimiento de la función social en las Entidades Financiera de Vivienda (EFV), Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD), Bancos Pyme (BPY); mientras que los Bancos Múltiples (BMU) y las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) presentaron índices más bajos.

Entre las principales necesidades en materia financiera de los consumidores financieros, identificadas en la Tercera Encuesta de Servicios Financieros, se observa que uno de los aspectos relevantes es el bajo uso de medios electrónicos de pago, producto del desconocimiento de las ventajas de estos servicios. Asimismo, las Entidades de Intermediación Financiera deben mantener los esfuerzos dedicados a mejorar la calidad de los servicios que prestan, ya que, por ejemplo, un 31% de los encuestados que utilizan cajeros automáticos y tuvieron alguna dificultad, manifestaron que el problema que más les afecta es que estos equipos se encuentran fuera de servicio. Otros aspectos relevantes son los relacionados con la profundización del ahorro y el crédito, pues solo un 75% y un 47% de los consumidores financieros entrevistados manifestaron tener ahorros y créditos, respectivamente, en alguna entidad financiera.

**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