

Nota de Prensa



N°41/18

De acuerdo a la 4ª Encuesta Nacional de Servicios Financieros:

EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CONSUMIDORES LLEGÓ A 8,16 SOBRE 10

Esta encuesta fue realizada en 53 municipios del país el miércoles 5 de septiembre

La Paz, 6 de septiembre (ASFI).- La Directora General Ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Dra. Lenny Valdivia, informó que de acuerdo a resultados preliminares el Índice de Satisfacción que mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, llegó a 8,16 sobre un máximo puntaje de 10 y fue superior en 0,03 al registrado en 2017, cuando llegó a 8,13, indicador proporcionado por la 4ª Encuesta Nacional de Servicios Financieros (4ENSF).

Cuadro N° 1

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN(*) (Número)

DESCRIPCIÓN	2016	2017	2018
Índice de Satisfacción	7,45	8,13	8,16

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
4ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

Los departamentos que registraron mayor Índice de Satisfacción en la 4ENSF, que se realizó el miércoles 5 de septiembre en 489 Puntos de Atención Financiera del país, fueron Tarija (8,62), Santa Cruz (8,46) y Pando (8,44), mientras los que presentaron menor índice fueron Potosí (7,83), La Paz (7,83) y Oruro (7,96).

Cuadro N° 2

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR DEPARTAMENTO(*) (Número)

DEPARTAMENTO	2018
Tarija	8,62
Santa Cruz	8,46
Pando	8,44
Cochabamba	8,17
Chuquisaca	8,03
Beni	7,99
Oruro	7,96
La Paz	7,83
Potosí	7,83

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
4ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

Esta 4ENSF que logró entrevistar a 6.135 consumidores financieros en todo el país, mostró que el Índice de Satisfacción en las mujeres llegó a 8,28, mientras que los varones registraron 8,04.

Nota de Prensa

Cuadro N° 3

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR SEXO(*)

(Número)

SEXO	2018
Hombre	8,04
Mujer	8,28

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
4ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

Este mismo índice fue superior en los consumidores financieros de los Bancos Pyme con 8,73, seguido de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con 8,46, Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD) 8,26, los Bancos Múltiples 8,13 y las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) con 7,99.

Cuadro N° 4

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE ENTIDAD(*)

(Número)

TIPO DE ENTIDAD	2018
Bancos PYME	8,73
Cooperativas de Ahorro y Crédito	8,46
Instituciones Financieras de Desarrollo	8,26
Bancos Múltiples	8,13
Entidades Financieras de Vivienda	7,99

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
4ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

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

La 4ENSF también midió la percepción sobre el Índice de Cumplimiento de Función Social de los Servicios Financieros que en esta gestión llegó a 7,87 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° 5

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

(Número)

DESCRIPCIÓN	2016	2017	2018
Índice de Cumplimiento de la Función Social	7,23	7,84	7,87

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
4ª 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.

Este índice fue superior en los departamentos de Tarija (8,43), Santa Cruz (8,17) y Chuquisaca (7,96), entretanto los que calificaron con menores índices fueron La Paz (7,46), Beni (7,49) y Oruro (7,54). De igual forma de acuerdo a género, las mujeres generaron un mayor Índice de Percepción del Cumplimiento de la Función Social con 7,91, superior al de los hombres que llegó a 7,82.

Nota de Prensa

Cuadro N° 6

BOLIVIA: ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS POR DEPARTAMENTO(*)

(Número)

DEPARTAMENTO	2018
Tarija	8,43
Santa Cruz	8,17
Chuquisaca	7,96
Pando	7,94
Cochabamba	7,93
Potosí	7,59
Oruro	7,54
Beni	7,49
La Paz	7,46

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
4ª 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.

Cuadro N° 7

BOLIVIA: ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS POR SEXO(*)

(Número)

SEXO	2018
Hombre	7,82
Mujer	7,91

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
4ª 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.

Los Bancos PYME lograron una mayor calificación en relación al Índice de Percepción del Cumplimiento de la Función Social con 8,46, seguidas por las IFD con 8,13, las Cooperativas de Ahorro y Crédito con 8,08, los Bancos Múltiples 7,84 y las Entidades Financieras de Vivienda 7,56.

Cuadro N° 8

BOLIVIA: ÍNDICE DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS POR TIPO DE ENTIDAD(*)

(Número)

TIPO DE ENTIDAD	2018
Bancos PYME	8,46
Instituciones Financieras de Desarrollo	8,13
Cooperativas de Ahorro y Crédito	8,08
Bancos Múltiples	7,84
Entidades Financieras de Vivienda	7,56

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
4ª 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.

La afirmación más valorada en relación a las preguntas respondidas por los consumidores financieros en la 4ENSF fue: ¿la iluminación y limpieza de esta entidad son de su agrado? Con una calificación de 8,68, en contrapartida la afirmación menos valorada fue; ¿existen agencias de esta entidad cerca de su domicilio para realizar transacciones?, que tuvo la menor calificación con 5,89.

4ª Encuesta Nacional de Servicios Financieros

La ASFI llevó adelante este 5 de septiembre por cuarto 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

Nota de Prensa

cumplimiento de la función social de las entidades de intermediación financiera en la prestación de servicios financieros.

Esta 4ENSF sobrepasó de las tres 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.

El número de consumidores financieros encuestados en la 4ENSF llegó a 6.135, cifra superior en 5,23% a los 5.830 encuestados en la pasada gestión 2017. Asimismo los Puntos de Atención Financiera (PAF) llegaron a 489 PAF en todo el país, superior al del año 2017 cuando se visitaron 472, representando un incremento de 3,60% de PAF.

Esta ampliación en la muestra permitió 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.

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**