

Nota de Prensa



N° 43/18

De 25.569 personas que respondieron a la Encuesta online de Banca por Internet:

72% DE ENCUESTADOS REALIZÓ TRANSACCIONES POR INTERNET EL ÚLTIMO AÑO

La Paz, 11 de septiembre (ASFI).- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), realizó del 17 de agosto al 5 de septiembre la Encuesta Online Sobre Transacciones a través de Banca por Internet, donde 25.569 clientes financieros respondieron 17 preguntas, de ellos 72% señaló que realizó transacciones financieras mediante Internet en el último año.

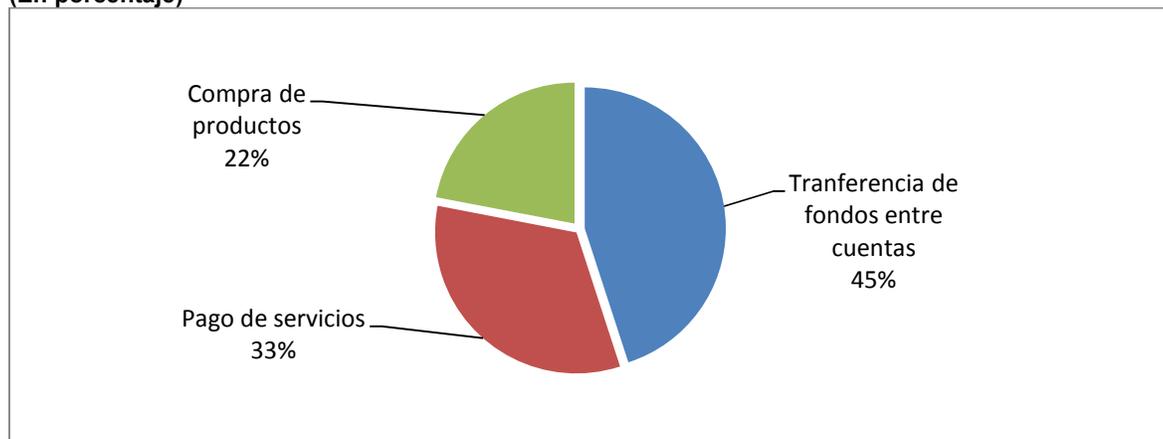
Del total de personas que realizaron transacciones financieras mediante internet en el último año, 45% hicieron transferencia de fondos entre cuentas, 33% efectuaron el pago de servicios y el restante 22% procedieron a comprar productos.

Mientras que del 28% que no realizó transacciones financieras mediante internet en el último año, 40% indicó que no hizo este tipo de transacciones porque no sabe cómo funciona, 27% no necesito realizarlas, 18% porque desconfía de su seguridad, 10% por otros motivos y 5% las entidades que usa no ofrecen este servicio.

La 3ª Encuesta Nacional de Servicios Financieros realizada el año 2017, señaló que el 11% de los encuestados realizó transacciones financieras mediante Internet en el último año y el restante 89% no hizo este tipo de transacciones.

Grafico N°1

BOLIVIA: TIPO DE TRANSACCIONES FINANCIERAS MEDIANTE INTERNET, 2018
(En porcentaje)



Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ENCUESTA ONLINE DE BANCA POR INTERNET

Grado de Satisfacción de Banca por Internet

El Índice de Satisfacción del Servicio de Banca por Internet llegó a 7,80 sobre 10, donde las mujeres registraron la calificación más alta con 7,92 y los hombres con 7,74.

Nota de Prensa

Cuadro N°1

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET, POR SEXO, 2018
(En número)

SEXO	2018
Hombre	7,74
Mujer	7,92
TOTAL	7,80

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ENCUESTA ONLINE DE BANCA POR INTERNET

Según grupos de edad, las personas mayores comprendidas entre los de 60 años y más brindaron una mejor calificación al servicio de Banca por Internet con 8,37 sobre 10, mientras que las personas más jóvenes, grupos de 18 a 46 años califican con menor puntaje su satisfacción por el servicio.

Cuadro N°2

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET, POR GRUPOS DE EDAD, 2018
(En número)

GRUPOS DE EDAD	2018
18 a 24 años	7,75
25 a 46 años	7,78
47 a 59 años	7,93
Mayor o igual a 60 años	8,37

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ENCUESTA ONLINE DE BANCA POR INTERNET

A nivel departamental, Santa Cruz, Beni y Tarija tienen el mayor nivel de satisfacción 8,09; 7,98 y 7,91, respectivamente; mientras que los departamentos más insatisfechos son Pando, Oruro y La Paz con calificaciones de 7,36; 7,55 y 7,58, respectivamente.

Cuadro N°3

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET, POR DEPARTAMENTO, 2018
(En número)

DEPARTAMENTO	2018
Santa Cruz	8,09
Beni	7,98
Tarija	7,91
Chuquisaca	7,77
Potosí	7,76
Cochabamba	7,68
La Paz	7,58
Oruro	7,55
Pando	7,36

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ENCUESTA ONLINE DE BANCA POR INTERNET

Por nivel educativo, las personas que cuentan solamente con instrucción primaria son las más insatisfechas con el servicio (5,74), seguidas por la población que cuenta con algún postgrado (7,71). La mayor puntuación en esta categoría fue otorgada por las personas con grado de instrucción secundaria (7,94).

Cuadro N°3

BOLIVIA: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET, POR NIVEL EDUCATIVO, 2018
(En número)

NIVEL EDUCATIVO	2018
Primaria	5,74
Secundaria	7,94
Técnico	7,88
Universitario	7,87
Licenciatura	7,81
Postgrado	7,71

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ENCUESTA ONLINE DE BANCA POR INTERNET

Nota de Prensa

Grado de Cumplimiento de la Función Social

En relación al Índice de Percepción de la Función Social, el mismo obtuvo una calificación de 6,87; donde la evaluación de las mujeres fue de 7,18 y de los varones alcanzó a 6,71.

Cuadro N°3

BOLIVIA: ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE USUARIOS DE SERVICIOS DE BANCA POR INTERNET, POR SEXO, 2018
(En número)

SEXO	2018
Hombre	6,71
Mujer	7,18
TOTAL	6,87

Fuente: AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ENCUESTA ONLINE DE BANCA POR INTERNET

Este indicador según grupos de edad registró que las personas mayores o igual a los 60 años califican con un puntaje más alto este índice con 7,48, mientras que las personas comprendidas entre 25 a 46 años dieron la menor calificación con 6,82.

A nivel departamental, Santa Cruz, Beni y Tarija también tienen la mayor calificación 7,29; 6,99 y 6,73, respectivamente; mientras que los departamentos con menor puntaje son Oruro con 6,12, Pando 6,31 y Potosí 6,40.

Por nivel educativo, las personas que cuentan solamente con instrucción primaria son las que peor percepción tienen con 5,43, seguidas por la población que cuenta con algún postgrado 6,81. La mayor puntuación en esta categoría fue otorgada por las personas con grado de instrucción secundaria 6,93.

Encuesta Online de banca por Internet

La ASFI realizó del 17 de agosto al 5 de septiembre la Encuesta Online de banca por Internet, que estuvo dirigida a usuarios que utilizan el servicio de Banca por Internet en las distintas Entidades de Intermediación Financiera (EIF) del país.

Durante el periodo de realización de esta encuesta el número de personas que respondieron a la misma llegó a 25.569 clientes financieros, de los cuales 68% son hombres y 32% mujeres.

De total de encuestados 79% registró una edad comprendida entre los 25 a 46 años, 10% a personas entre 47 a 59 años, 9% a 18 a 24 años y 2% a individuos de 60 años o más de edad.

Las EIF que registraron cobertura en esta encuesta son: Banco BISA S.A.; Banco de Crédito de Bolivia S.A.; Banco Económico S.A.; Banco Fossil S.A.; Banco Fortaleza S.A.; Banco Ganadero S.A.; Banco Mercantil Santa Cruz S.A.; Banco Nacional de Bolivia S.A.; Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A.; Banco Prodem S.A.; Banco Solidario S.A.; Banco Unión S.A., Banco PYME de la Comunidad S.A.; Banco PYME Ecofuturo S.A. y Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Jesús Nazareno Ltda.

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