

En 11 días de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2019:

MÁS DE 19.000 PERSONAS RESPONDIERON A LA ENCUESTA SOBRE BANCA POR INTERNET

La Paz, agosto de 2019 (ASFI). La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) informa que, en los primeros 11 días de desarrollo de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2019 (ENSF 2019), 19.381 consumidores financieros ya participaron de la encuesta en línea sobre transacciones de banca por Internet.

La Ley N°393 dispone que los servicios financieros, además de realizar la función tradicional de intermediación financiera, deben cumplir con la función social y para evaluar su cumplimiento, ASFI lleva adelante encuestas anuales representativas a los consumidores financieros de todas las regiones del país.

Los resultados de las ENSF anuales, que se desarrollan desde el 2015, permiten conocer el grado de satisfacción de los consumidores financieros sobre los servicios y productos brindados por las entidades financieras; la percepción de la población en cuanto al grado de cumplimiento de la función social de las entidades financieras; e identificar las necesidades en materia financiera.

Debido a la importancia que tiene la ENSF 2019, ASFI invita a los consumidores financieros a participar activamente en la Encuesta, la cual es una herramienta fundamental para definir futuras acciones en cuanto a la mejora de la prestación de servicios financieros en el país.

Esta gestión, la Encuesta tiene cuatro componentes, los tres primeros son encuestas en línea, se puede acceder a las mismas mediante una computadora, un teléfono celular o una tablet y están disponibles del 29 de julio al 4 de septiembre.

El primer componente es la encuesta en línea dirigida a empresas que tienen créditos en el sistema financiero del país, para llevar adelante esta consulta, ASFI envió invitaciones a empresas elegidas donde se encuentra la dirección web, la contraseña y un código QR para acceder a la misma.

El segundo componente es la encuesta en línea destinada a personas naturales que registran algún préstamo en entidades de intermediación financiera del país, para acceder a esta consulta, los consumidores financieros seleccionados recibirán -si aún no lo hicieron- una invitación mediante un SMS enviado por su entidad financiera con un enlace (*link*) dirigido a un cuestionario.

El tercer componente es la encuesta en línea sobre transacciones a través de banca por Internet y está dirigida a los consumidores financieros que cuenten con este servicio, quienes recibirán -si aún no lo hicieron- un mensaje SMS de su entidad financiera invitando a responder el cuestionario. Este componente ya superó las 19.000 participaciones.

El cuarto componente es la encuesta presencial, misma que se realizará el miércoles 4 de septiembre y llegará a 534 puntos de atención financiera ubicados en 67 municipios de todo el país, donde encuestadores capacitados por ASFI invitarán a los consumidores financieros a participar y evaluar los servicios financieros, independientemente de los servicios que utilicen. La cantidad de Puntos de Atención Financiera considerados para esta gestión duplica lo alcanzado en la primera encuesta del 2015.

Los componentes de la ENSF 2019 son independientes, por lo cual, si un consumidor financiero tiene un préstamo y fue seleccionado para responder la encuesta a prestatarios y además cuenta con el servicio de banca por internet, es importante que responda a ambas encuestas.

Se debe enfatizar que en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2019 no se solicita información personal.

La ENSF 2019 fue iniciada el pasado 29 de julio en un acto público que contó con la participación del Ministro de Economía y Finanzas Públicas, Luis Arce Catacora, del Viceministro de Pensiones y Servicios Financieros, Omar Yujra Santos, y de la Directora General Ejecutiva de ASFI, Ivette Espinoza Vasquez.

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