

## **ASFI REALIZARÁ “ENCUESTA PRESENCIAL” PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

La Paz, septiembre (ASFI). Este miércoles 4 de septiembre, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) desarrollará, como parte de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2019 (ENSF 2019), la “Encuesta Presencial” en 534 Puntos de Atención Financiera (PAF) en 67 municipios de todo el país.

El objetivo de esta actividad es 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.

En la ENSF 2019 se prevé incrementar el número de encuestas a consumidores financieros, esperando superar las 6.800 participaciones. Asimismo, ya se realizaron cerca de 27.000 encuestas en las tres consultas en línea relacionadas a transacciones mediante banca por internet, a empresas que tienen créditos en el sistema financiero y a personas naturales que registran algún préstamo en entidades de intermediación financiera, mismas que se vienen desarrollando desde el 29 de julio y culminarán este miércoles 4 de septiembre.

Para enriquecer el espectro de análisis de la información recolectada en la Encuesta Presencial, en esta gestión, el número de PAF llegará a 534 en todo el país, 9,20% superior a los PAF visitados la gestión pasada cuando llegaron a 489.

Los 67 municipios seleccionados están ubicados en zonas urbanas y rurales del país, 18 en Santa Cruz, 12 en Cochabamba, 12 en La Paz, seis en Potosí, seis en Beni, cinco en Tarija, cuatro en Chuquisaca, tres en Oruro y uno en Pando.

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.

La encuesta presencial incluye 87 preguntas distribuidas en nueve secciones referidas al ahorro; créditos; transacciones por internet; atención de reclamos y centro de llamadas; nivel de satisfacción; tarjetas de débito, crédito, cajeros automáticos y billetera móvil; percepciones del sistema financiero, entre otros.

El levantamiento de datos en esta encuesta será realizado por 534 encuestadores seleccionados entre estudiantes de diferentes universidades del país y servidores públicos de ASFI.

Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas las pasadas gestiones permitieron a ASFI la implementación de medidas para mejorar aquellos aspectos en los que se identificaron debilidades y oportunidades de mejora de la calidad de los servicios financieros.

ASFI efectuará esta actividad por quinta vez consecutiva, en cumplimiento de 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».

La ENSF 2019 está compuesta por cuatro componentes, los tres primeros son encuestas en línea, dirigidas a empresas, personas naturales y consumidores financieros que utilizan la banca por internet, a las cuales se puede acceder mediante una computadora, un teléfono celular o una tablet y estarán disponibles desde el 29 de julio al 4 de septiembre; y el cuarto componente es la encuesta presencial.

ASFI reitera la importancia que tiene la participación activa de los consumidores financieros en la ENSF 2019, ya que la misma es una herramienta fundamental para conocer el grado de satisfacción sobre los servicios financieros, es útil además para identificar las necesidades financieras y permite definir futuras acciones en cuanto a la mejora de la prestación de servicios financieros en el país.

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