

Nota de Prensa



El próximo viernes 9 de septiembre:

ASFI REALIZARÁ SEGUNDA ENCUESTA DE SERVICIOS FINANCIEROS

En 36 municipios, además de las nueve capitales de departamento y El Alto

La Paz, septiembre (ASFI).- Con un incremento del 19% en la muestra y la incorporación de Instituciones Financieras de Desarrollo, el próximo viernes 9 de septiembre se realizará la Segunda Encuesta de Servicios Financieros, en 36 municipios del país, además de las nueve capitales de departamento y El Alto, informó la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Esta encuesta tiene como objetivo evaluar las necesidades en materia financiera de los consumidores financieros, el nivel de atención por parte de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) a dichos consumidores y la percepción de la población sobre el grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

El tamaño de la muestra para esta segunda encuesta es mayor al número de usuarios y clientes de servicios financieros que fueron consultados en la pasada gestión, que llegó a 2.630; en esta segunda encuesta se entrevistará a 3.130 usuarios y clientes, además que el número de Puntos de Atención Financiera (PAF) subió de 263 a 313.

Con relación al cuestionario utilizado en la anterior versión, se incluyen preguntas relacionadas a la evaluación de los productos y servicios que los consumidores financieros reciben en otras entidades financieras, se indagará con mayor detalle sobre las transacciones electrónicas que realizaron; el nivel de endeudamiento en el sistema financiero y las percepciones sobre actividades relacionadas con la responsabilidad social empresarial y el cumplimiento de la función social que 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 ASFI realiza esta actividad por segunda vez 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».

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

Nota de Prensa

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 y la incorporación de instituciones financieras de desarrollo.

Estos PAF están ubicados en zonas urbanas y rurales del país, razón por la cual se visitará a 36 municipios en los nueve departamentos del país, además de las nueve ciudades capitales y la ciudad de El Alto.

El cuestionario a ser aplicado en la encuesta fue diseñado bajo criterios y estándares metodológicos aceptados internacionalmente para la medición del grado de satisfacción del consumidor financiero y tiene 95 preguntas agrupadas en 14 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 segunda encuesta será realizado por 277 encuestadores seleccionados entre estudiantes de diferentes universidades del país, supervisados por 62 servidores públicos de ASFI, cuya coordinación departamental estará a cargo de directores de ASFI.

Los datos obtenidos permitirán contar con información estadística respecto a las necesidades en materia financiera de los consumidores financieros a nivel nacional, calcular el índice de satisfacción del consumidor financiero y el índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

Los resultados de la encuesta se constituirán como fuente primaria de información que permita a ASFI comparar con los resultados obtenidos en la gestión 2015 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.

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