

# Nota de Prensa



Segunda Encuesta Nacional de Servicios Financieros:

## **EN 2016 SATISFACCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS LLEGÓ A 7,45**

*El operativo estadístico se llevó a cabo en septiembre de 2016*

La Paz, 20 de diciembre (ASFI).- El Índice de Satisfacción, que mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, en el año 2016 llegó a 7,45 sobre un máximo puntaje de 10, menor al registrado en 2015 que fue de 7,85, según datos la Segunda Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) realizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), en septiembre pasado.

Esta baja se explica por un menor grado de satisfacción de los consumidores financieros con los intereses que recibe por sus ahorros, con los procedimientos para obtener un crédito y con la comodidad en las oficinas de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF).

### **Cumplimiento de la función social**

En 2016, los consumidores calificaron el cumplimiento de la función social con un puntaje de 7,23 sobre 10, mientras que este índice en 2015 fue de 7,59, situación que se dio entre otros aspectos por la disminución de la calificación de los consumidores financieros a la amabilidad del personal, al asesoramiento de la entidad, a la ubicación de los Puntos de Atención Financiera (PAF) y a la continuidad de los servicios.

Se observó un mayor índice de cumplimiento de la función social en las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD), Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC) y Bancos Pyme (BPY), mientras que los Bancos Múltiples (BMU) y las Entidades Financiera de Vivienda (EFV) presentaron índices más bajos.

### **Necesidades en materia financiera**

Entre las principales necesidades en materia financiera de los consumidores financieros, identificadas en la Segunda Encuesta de Servicios Financieros, se encuentran; la presencia de barreras que limitan el acceso al crédito, entre ellas los requisitos exigidos por las EIF, el temor a endeudarse y el costo del crédito. Aún se presenta una baja utilización de tarjetas de débito para realizar transacciones y problemas técnicos en el uso de cajeros automáticos. Se observan bajos porcentajes de utilización de transacciones electrónicas, comportamiento asociado principalmente, a la falta de información y educación financiera, así como a la preferencia de los consumidores por el efectivo.

### **Diseño de la Encuesta**

En 2016, ASFI actualizó la información sobre el número de transacciones ejecutadas en PAF a objeto de actualizar el marco muestral de la encuesta, además de cubrir consumidores financieros de BMU, BPY, CAC y EFV, y se incluyeron a las IFD dado que dichas entidades se incorporaron recientemente al ámbito de la regulación.

De un total de 1.566 PAF en toda Bolivia, la muestra seleccionó 312 que estaban distribuidos en 46 municipios de todos los departamentos del país.

# Nota de Prensa

El 9 de septiembre de 2016, la encuesta contó con el apoyo más de 276 estudiantes de 12 universidades públicas y privadas del país y de 73 funcionarios la ASFI, que tuvieron a su cargo la recolección de información de datos de más de 3.000 consumidores en los PAF seleccionados.

La ASFI desarrolló un cuestionario que facilitó la recolección de datos para la medición del Grado de Satisfacción, del Cumplimiento de la Función Social e indicadores que revelan las necesidades en materia financiera, manteniendo un alto nivel de comparabilidad con la encuesta de la gestión 2015.

## **Encuesta**

Por segundo año, la ASFI presenta los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) cumpliendo lo establecido en el artículo 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que señala a la institución que regula el sistema financiero en el país, como la responsable de realizar encuestas anuales representativas que abarquen 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 a las mismas 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.

En la encuesta de 2016 la ASFI aplicó el Índice construido en 2015 para estimar el grado de satisfacción con los servicios financieros y otro para medir las percepciones de la población sobre del grado de cumplimiento de la función social por parte de las entidades de intermediación financiera, ambos consideran la calificación que otorgan los consumidores financieros a la calidad y calidez en la atención de los servicios y productos que ofrecen las entidades de intermediación financiera (EIF), el acceso a los servicios financieros y el beneficio que reciben de los mismos.

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