2020 ONLINE ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2020: La Paz – Bolivia

© 2021 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI

Dirección de Estudios y Publicaciones

Para mayor información comuníquese con:
ASFI – Dirección de Estudios y Publicaciones
Plaza Isabel La Católica N° 2507, telf. (591) 2174444, La Paz - Bolivia
Puede visitar también la página web de ASFI: www.asfi.gob.bo

PRESENTACIÓN

La gestión 2020 estuvo marcada por la presencia del Covid-19 que desencadenó una de las mayores crisis sanitarias experimentadas en las últimas décadas, lo que tuvo efectos devastadores en la economía y limitó de sobremanera la movilidad de las personas, así como su interacción física. En esta especial circunstancia se realizó la sexta versión de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2020 (ENSF 2020) que, por primera vez desde su implementación en 2015, se realizó bajo una modalidad íntegramente en línea, principalmente con el objeto de preservar la salud tanto de encuestadores como de encuestados.

Lo señalado previamente obligó a realizar ajustes metodológicos importantes que se tradujeron en aspectos como la reducción de los temas y preguntas incluidas en la boleta de la encuesta, así como el lapso de tiempo que se habilitó para la captura de las respuestas en línea (del 16 de noviembre al 16 de diciembre de 2020). A pesar de los cambios necesarios por la coyuntura, se mantuvo invariable la esencia de la realización de la encuesta, que en cumplimiento del mandato de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, busca evaluar las necesidades de los consumidores financieros, el nivel de atención de 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.

La ENSF 2020 permitió estimar el índice de satisfacción de los consumidores financieros (CF) con los servicios financieros brindados por las entidades de intermediación financiera (EIF), así como también la percepción del grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros brindados por las EIF. Los resultados obtenidos muestran un marcado descenso en ambas calificaciones con relación a la gestión anterior (de 8,22 a 5,99 en el índice de satisfacción y de 7,94 a 5,72 en el índice de percepción de cumplimiento de la función social), aspecto que llama profundamente la atención y que se explica en parte por la ralentización del nivel de actividad económica que tuvo una caída no vista en el presente siglo (-11,1% de contracción del Producto Interno Bruto) y por el descontento generado por algunas medidas adoptadas en el ámbito del sistema financiero, como la aplicación parcial de lo establecido en las leyes N° 1294 y N° 1319 de 1 de abril y 25 de agosto de 2020, respectivamente, sobre el diferimiento de créditos. En ambos factores incidieron varias líneas de acción inadecuadas adoptadas por el gobierno de transición.

En el difícil entorno de 2020, tal vez una de las medidas más importantes orientadas a paliar la coyuntura adversa fue el diferimiento del pago de cuotas de crédito, aspecto que significó un beneficio importante para los prestatarios y por lo tanto se reflejó en la percepción de los CF sobre el sistema financiero. Sin embargo, producto de la emisión de una reglamentación confusa por parte del gobierno de transición, las entidades financieras no aplicaron a cabalidad lo señalado en las leyes N° 1294 y N° 1319, lo que derivó en que buena parte de los prestatarios que accedió al beneficio haya manifestado su disconformidad, afectando las calificaciones otorgadas a la

satisfacción con el sistema financiero y la percepción del cumplimiento de la función social de las entidades financieras.

Como en anteriores versiones de la encuesta, la ENSF 2020 permitió identificar necesidades en materia financiera, como, la importancia de mantener los esfuerzos para promover el uso de los instrumentos electrónicos de pago, la generación de alternativas que permitan dar continuidad al servicio que brindan los puntos de atención financiera en caso de presentarse contingencias externas como en 2020 (en especial en el área rural), así como poder contar con los mecanismos para acordar con las entidades financieras la mejor manera de dar continuidad a su relacionamiento con los CF en situaciones como las relacionadas con el diferimiento de créditos. Destacó también la necesidad de mejorar los canales de comunicación con los clientes y la atención de reclamos.

La realización de la ENSF 2020 fue posible con la participación de los más de 40 mil consumidores financieros que brindaron su tiempo para el llenado del cuestionario en línea, a quienes agradezco por el interés y el tiempo dedicado. No cabe duda que sus opiniones tienen gran relevancia para encaminar acciones concretas en la mejora de los servicios y la calidad del sistema financiero.

En el marco citado, tengo el grato placer de presentar el Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2020.

Lic. Reynaldo Yujra Segales
Director General Ejecutivo a.i.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 9

1. ASPECTOS GENERALES **11**
1.1 MARCO LEGAL 11
1.2 JUSTIFICACIÓN 11
1.3 OBJETIVOS DE LA ENCUESTA 11

2. METODOLOGÍA **12**
2.1. MODALIDAD DE LA ENCUESTA 12
2.2. DISEÑO DEL CUESTIONARIO 13
2.3. MARCO MUESTRAL 14
2.4. INDICADORES Y ESCALA DE MEDICIÓN 15
2.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 15

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA **16**
3.1. NIVEL DE PARTICIPACIÓN 16
3.2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN 16
3.3. CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL 23
3.4. FACTORES EXPLICATIVOS DEL DESCENSO DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN Y DE PERCEPCIÓN DE LA FUNCIÓN SOCIAL 30
3.5. PERCEPCIÓN DEL BENEFICIO DEL DIFERIMIENTO DE LOS CRÉDITOS 32
3.6. NECESIDADES EN MATERIA FINANCIERA 35

4. CONCLUSIONES **39**

ANEXO. TABULACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS 41
Sección 1: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS 41
Sección 2: FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS 44
Sección 3: EDUCACIÓN FINANCIERA 46
Sección 4: NECESIDADES FINANCIERAS 50
Sección 5: DATOS DEL (LA) ENCUESTADO (A) 55

ÍNDICE DE GRÁFICOS, CUADROS E IMAGEN

GRÁFICOS

Gráfico 1 Participación por departamento en la cantidad de personas registradas para votar y participantes de la ENSF 2020 13
Gráfico 2 Índice de satisfacción con los servicios financieros 17
Gráfico 3 Grado de satisfacción y calidad de los servicios de las entidades financieras 17
Gráfico 4 Composición de los encuestados y grado de satisfacción según género 18
Gráfico 5 Edad del encuestado y grado de satisfacción 18
Gráfico 6 Nivel de ingresos de los encuestados y grado de satisfacción 19
Gráfico 7 Grado de satisfacción según departamento 19
Gráfico 8 Grado de satisfacción según nivel educativo 20
Gráfico 9 Grado de satisfacción y frecuencia de uso de los servicios financieros 20
Gráfico 10 Satisfacción según actividad económica del consumidor financiero 21
Gráfico 11 Nivel de satisfacción según expresiones utilizadas para describir el sistema financiero 22
Gráfico 12 Palabras utilizadas para describir al sistema financiero y nivel de satisfacción 22
Gráfico 13 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social 24
Gráfico 14 Percepción de la función social con relación a la mejora en la calidad de vida 24
Gráfico 15 Contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad 25
Gráfico 16 Percepción de la función social según departamento 26
Gráfico 17 Composición de los encuestados y percepción de la función social según género 26
Gráfico 18 Percepción de la función social por grupo etario 27
Gráfico 19 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según nivel de educación 28
Gráfico 20 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según la intensidad de uso de servicios financieros 29
Gráfico 21 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según actividad económica del consumidor financiero 29
Gráfico 22 Relación entre el PIB y los índices de satisfacción y función social 30
Gráfico 23 Medida en la que afectó la pandemia en los negocios y nivel de satisfacción 31
Gráfico 24 Percepción de los encuestados sobre los aspectos en los que el sistema financiero apoya con acciones de responsabilidad social 32

Gráfico 25 Prestatarios que accedieron y no al diferimiento de créditos 33
Gráfico 26 Causas que explican la percepción de los CF con el diferimiento del crédito 33
Gráfico 27 Modalidades elegidas por los prestatarios para retomar el pago de sus obligaciones financieras 34
Gráfico 28 Nivel de satisfacción de los CF que manifestaron haber sido presionados por su entidad financiera para pagar el crédito 35
Gráfico 29 Realización y resolución de reclamos 36
Gráfico 30 Temáticas y canales preferidos por los CF 37

CUADROS

Cuadro 1 Temáticas consideradas en la boleta de la ENSF 2020 y versiones anteriores 14
Cuadro 2 Número de participantes en la ENSF 2015 a 2020 16
Cuadro 3 Atención de reclamos e índice de satisfacción 36

IMAGEN

Imagen 1 Esquema de llenado de la boleta de la ENSF y recolección de información 15

ACRÓNIMOS

ASFI Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
CF Consumidor Financiero
EIF Entidad de Intermediación Financiera
ENSF Encuesta Nacional de Servicios Financieros
FS Función Social
IDC Índice de Percepción del Beneficio con el Diferimiento del Crédito
IFS Índice de Percepción con la Función Social
IS Índice de Satisfacción
LSF Ley N° 393 de Servicios Financieros
SMS Servicio de Mensajería Corta
PIB Producto Interno Bruto
TSE Tribunal Supremo Electoral

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del mandato dado en la Ley de Servicios Financieros (LSF), desde 2015 ASFI lleva adelante anualmente la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) que tiene la finalidad de evaluar las necesidades de los consumidores financieros (CF), el nivel de atención de 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 este marco, la encuesta de la gestión 2020 correspondió a la sexta versión.

Las limitaciones derivadas de la pandemia del Covid-19 motivaron a que la encuesta de servicios financieros se realice íntegramente en línea, utilizándose diferentes mecanismos para invitar a los consumidores financieros a participar de la misma, con lo cual se logró recabar información de 42.403 personas de los nueve departamentos del país.
La encuesta 2020 utilizó un cuestionario compuesto por 36 preguntas divididas en cinco secciones, contando para su implementación con un aplicativo informático desarrollado por servidores públicos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), mismo que contó con una interfaz amigable e intuitiva.

Con la información recabada se estimó el índice de satisfacción de los servicios financieros prestados por las entidades de intermediación financiera (EIF) y el índice de percepción del cumplimiento de la función social. Ambos indicadores tuvieron un marcado deterioro con relación a gestiones previas, aspecto que se explica principalmente por la caída del nivel de actividad económica en el contexto del Covid-19 y los problemas de administración que tuvo el gobierno de transición, incluyendo la emisión de disposiciones que no se ajustaban en su totalidad a lo establecido en las leyes N° 1294 y N° 1319 de 1 de abril de 2020 y 25 de agosto de 2020, respectivamente, lo que generó el descontento de los prestatarios con la manera en la que las entidades financieras procedieron con relación al diferimiento de créditos. Este último aspecto, se hizo evidente a través de las respuestas de los consumidores financieros a preguntas específicas de coyuntura que fueron introducidas en la ENSF 2020.

En el contexto señalado, el Índice de Satisfacción (IS) alcanzado en la gestión 2020 fue de 5,99 (sobre un máximo de 10), el cual dista 2,23 puntos del nivel de satisfacción de 2019 (8,22). Asimismo, el Índice de Percepción con la Función Social (IFS) que fue estimado a partir de dos preguntas, una de ellas desde un punto de vista global, abarcando el entorno social y económico del consumidor financiero, y la otra desde un plano individual, refiriéndose a los beneficios percibidos por el mismo consumidor financiero, alcanzó un valor de 5,72 (sobre un máximo de 10); de igual forma

que en el caso de IS, este indicador sufrió un descenso de 2,22 puntos con relación al obtenido en 2019 (7,94).

A los indicadores señalados, se sumó un nuevo indicador de carácter coyuntural, el Índice de Percepción del Beneficio con el Diferimiento del Crédito (IDC), que mide la percepción de los prestatarios del beneficio que les significó acceder al diferimiento del préstamo. Este indicador alcanzó una puntuación de 6,55, una mejor calificación que las obtenidas en los dos indicadores precedentes. Sin embargo, parte de los prestatarios que accedieron a este beneficio, manifestaron haber recibido presiones para el pago de sus créditos, lo que incidió en que dieran calificaciones bajas a la pregunta de satisfacción con los servicios financieros (en promedio 4,40).

La encuesta 2020 permitió, como en anteriores versiones, identificar las necesidades en materia financiera, entre las cuales figuran: las mejoras que deben realizar las entidades financiera para la atención de los reclamos de los consumidores financieros; asimismo, se debe trabajar en los canales de comunicación que tienen las entidades con sus clientes, considerando que uno de los aspectos relevantes detectados en la encuesta fue que un porcentaje importante de prestatarios no accedió al diferimiento de sus préstamos porque desconocía que podía hacerlo.

Otro aspecto relevante que se abordó en la encuesta 2020 fue el relacionado con educación financiera, donde los CF dieron a conocer los medios y temáticas sobre las cuales les gustaría acceder a información relevante de las entidades financieras (destacaron temas como: tipo de préstamos, formas de ahorrar y banca electrónica).

Asimismo, debe considerarse generar mecanismos que permitan asegurar la continuidad del servicio de los puntos de atención financiera que atienden al público en circunstancias similares a las ocurridas en 2020, siendo especialmente importante en el área rural, donde existen varias limitaciones en el acceso y uso de las nuevas tecnologías.

El presente informe contiene los principales resultados de la ENSF 2020, en 5 secciones. En la primera sección se presentan los aspectos generales relacionados con la realización de la encuesta. La segunda sección, presenta una descripción de la metodología empleada en la encuesta. La tercera sección, contiene los resultados de la encuesta bajo el marco de los objetivos de la Ley de Servicios Financieros: medición del Índice de Satisfacción y de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social, y un indicador de coyuntura que mide la percepción del beneficio con el diferimiento del crédito. Asimismo, se presenta la identificación de necesidades del consumidor financiero y una breve explicación de los factores que ocasionaron la menor calificación de los indicadores de satisfacción y percepción de cumplimiento de la función social. En la cuarta sección se presentan las conclusiones derivadas de la encuesta. Finalmente, la quinta sección muestra estadísticos descriptivos de las respuestas al cuestionario.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Marco legal

La Encuesta Nacional de Servicios Financieros se realiza por mandato de la Ley de Servicios Financieros (LSF), específicamente, el Artículo 116 que señala: «La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI implementará 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 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».

Considerando estas premisas, la ENSF contempla tres aspectos fundamentales:

- Satisfacción - analizar el grado de satisfacción de los CF con los servicios proporcionados por las entidades financieras.
- Función social - evaluar la percepción de los CF sobre el grado de cumplimiento de la función social de las EIF.
- Necesidades - evaluar las necesidades de los CF en materia financiera.

Adicionalmente, la ENSF debe considerar para su implementación las siguientes características:

- Debe abarcar a todos los segmentos de CF y todas las regiones del país.
- Debe ser representativa e implementarse con periodicidad anual.

1.2 Justificación

La realización de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros se constituye en uno de los principales mecanismos para cumplir con lo dispuesto en el Artículo 116 de la Ley de Servicios Financieros, que señala que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero debe registrar y controlar el cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

1.3 Objetivos de la encuesta

Con la ENSF 2020 se procuró alcanzar los siguientes objetivos:

Objetivos contemplados en la Ley de Servicios Financieros:

- Establecer el grado de satisfacción en relación con los servicios proporcionados por las entidades financieras;
- Evaluar el grado de cumplimiento de la función social de las entidades de intermediación financiera en la prestación de servicios financieros;
- Evaluar las necesidades en materia financiera.

Objetivo considerado por la importancia coyuntural del tema

- Evaluar la percepción de los consumidores financieros sobre el beneficio del diferimiento de los créditos.

2. METODOLOGÍA

2.1 Modalidad de la encuesta

En cumplimiento a la Ley de Servicios Financieros, que determina la realización de encuestas anuales representativas y considerando las restricciones derivadas del contexto generado por la pandemia del Covid-19, se optó por desarrollar la encuesta bajo una modalidad «en línea». Esto requirió una serie de ajustes con relación a la modalidad de encuesta presencial, principalmente en lo que se refiere a la boleta y temáticas que se abordaron en la misma, reduciendo la cantidad de secciones (de un promedio de 9 a 5) y preguntas (de 80 en promedio a 36).

Para la implementación de la ENSF 2020 se optó por el diseño de una encuesta tipo «formulario web» y la invitación para participar de la misma fue realizada a través de distintos medios como: las oficinas y sitio web de ASFI, redes sociales, mensajes de texto (SMS) enviados por las entidades financieras y banners en las páginas web de las entidades.

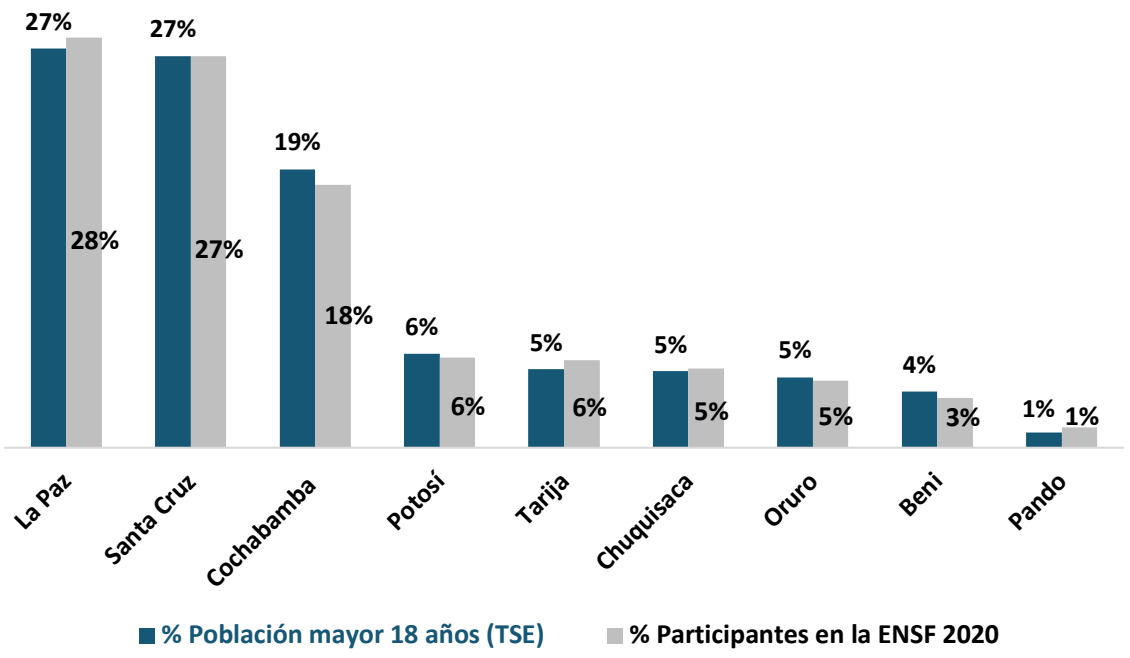
Con la expectativa de lograr una mayor participación en el área rural, donde pueden presentarse problemas con el acceso a medios de información tradicionales, se instruyó a las entidades financieras segmentar las invitaciones que remitieron a sus clientes, en una proporción que incluya al menos el 30% sus clientes que radican en las ciudades capitales y El Alto, y el 100% de sus clientes que residan en otras ciudades y localidades.

La estrategia de envío de invitaciones por SMS para participar en la encuesta a los clientes de las entidades de intermediación financieras (bancos, cooperativas, entidades financieras de vivienda e instituciones financieras de desarrollo), consideró el número de clientes por región según la ubicación de sus puntos de atención financiera. Con esta estrategia, la distribución de encuestados por departamentos coincidió significativamente con la distribución de la población en edad de votar por departamento, como se observa en el Gráfico 1.[1]

[1] Por las características inherentes de las encuestas en línea, las mismas no tienen las mismas cualidades estadísticas que las encuestas presenciales.

Gráfico 1

Participación por departamento en la cantidad de personas registradas para votar y participantes de la ENSF 2020



Fuente: Tribunal Supremo Electoral (TSE) – datos 2020 y ENSF 2020

2.2 Diseño del cuestionario

El diseño del cuestionario se realizó considerando que, ante la ausencia física del entrevistador, debía ser de muy fácil comprensión por parte del encuestado. Asimismo, en el diseño del cuestionario se procuró minimizar la cantidad de respuestas en blanco, pues la tasa de no respuesta y abandono puede ser superior en las encuestas web que incorporen varias secciones.[2]

Bajo los criterios expuestos, el cuestionario buscó facilitar el llenado de la encuesta con un máximo de 32 preguntas a ser respondidas, distribuidas en cinco secciones.

Las preguntas se agruparon en 6 temáticas (información sobre créditos, nivel de satisfacción, educación financiera, información sobre reclamos, datos del (la) encuestado (a) e información de diferimiento de cuotas). El número de preguntas y secciones de la encuesta realizada en 2020 fue reducido comparado con anteriores versiones.

[2] University of Arizona (2005). *How design elements influence Web surveys.*

Cuadro 1

Temáticas consideradas en la boleta de la ENSF 2020 y versiones anteriores

	TEMÁTICAS INCLUIDAS EN LAS BOLETAS 2015 A 2019	BOLETA 2020
1	INFORMACIÓN SOBRE AHORROS	✗
2	INFORMACIÓN SOBRE CRÉDITOS	✓
3	OTRAS OPERACIONES REALIZADAS	✗
4	NIVEL DE SATISFACCIÓN	✓
5	TRANSACCIONES A TRAVÉS DE BANCA POR INTERNET	✗
6	EDUCACIÓN FINANCIERA	✓
7	INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS	✓
8	CALIFICACIONES FINALES	✗
9	DATOS DEL (LA) ENCUESTADO (A)	✓
10	INFORMACIÓN DE DIFERIMIENTO DE CUOTAS	✓

Fuente: ASFI

El cuestionario propuesto logró equilibrar las limitaciones inherentes a este tipo de encuestas con la información que se deseaba obtener de los consumidores financieros. De esta manera, 42.403 formularios fueron debidamente completados por los CF y considerados como encuestas efectivas.

2.3 Marco muestral

Las encuestas en línea pueden ser llevadas a cabo a través de muestras probabilísticas o bien por auto-selección de los participantes. En el primer caso, la muestra puede ser realizada, por ejemplo, a través de un listado de la población objetivo, de los cuales se seleccionan aleatoriamente unidades y a las cuales se les envía una invitación con la dirección web de la encuesta.[3] En el caso de la encuesta 2020, dado que no se cuenta con listas para identificar a todos los consumidores financieros, se descartó la primera opción.

En la auto-selección, la probabilidad de selección de cada miembro de la población es desconocida, a diferencia de las muestras aleatorias, dónde cada miembro de la población tiene una determinada probabilidad de ser seleccionado, lo que puede limitar la medición de las inferencias que se hagan con relación a la población. Sin embargo, producto de los resultados obtenidos, se considera que estos son consistentes y representan razonablemente la percepción de los consumidores financieros.[4]

[3] Esta metodología fue aplicada por ASFI en la gestión 2019, a un grupo particular de CF (prestatarios), a través de envío de SMS y cartas.

[4] La cantidad de CF que participaron en la encuesta, por departamento, es proporcional a la población mayor de edad (mayor a 18 años) que radica en cada departamento. Por otra parte, las características demográficas de los CF que participaron en la ENSF 2020, son similares a las de las encuestas precedentes. Los resultados expuestos en las siguientes secciones muestran un elevado nivel de coherencia entre las calificaciones otorgadas a las preguntas de los índices de satisfacción y de percepción de cumplimiento de la función social y las variables relacionadas.

2.4 Indicadores y escala de medición

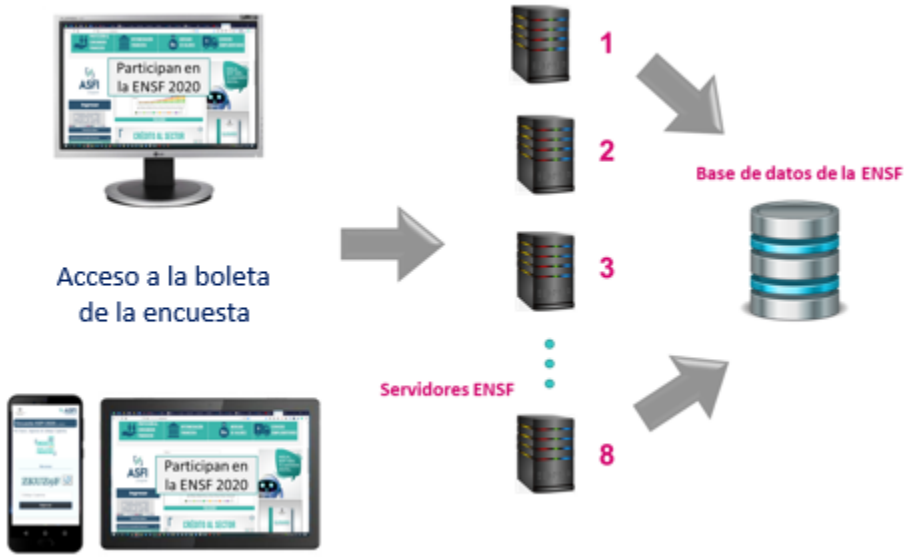
Para estimar los índices de satisfacción, de percepción del grado de cumplimiento de la función social, las necesidades en materia financiera y el índice de percepción con el beneficio del diferimiento del crédito, se optó por utilizar una escala discreta de medición de intervalo entre 0 y 10 (0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10) en varias de las preguntas. El número 0 se interpreta, en todos los casos, como total desacuerdo, total insatisfacción o pésima calificación, mientras que el número 10 es lo opuesto, es decir acuerdo total, total satisfacción o excelente calificación.

2.5 Recolección de información

El proceso de recolección de información contó con una boleta en línea, a la que se podía acceder mediante computadoras, tabletas electrónicas o teléfonos celulares con conexión a internet. La información recabada se transmitió a los servidores de ASFI y fue centralizada en una base de datos.

Imagen 1

Esquema de llenado de la boleta de la ENSF y recolección de información



Fuente: ASFI

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

3.1 Nivel de participación

Entre 2015 y 2019 se realizaron versiones presenciales de la ENSF en un día único, en general, alrededor de los primeros días del mes de septiembre, mientras que en la gestión 2020 la encuesta se realizó íntegramente en una modalidad «en línea» por un lapso de un mes (del 16 de noviembre a 16 de diciembre de 2020). Comparativamente, el número de boletas que fueron completadas por los consumidores financieras en la gestión 2020 fue el mayor desde que la ENSF fue implementada.

Cuadro 2

Número de participantes en la ENSF 2015 a 2020

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Encuesta presencial a los consumidores financieros	2.600	3.000	5.800	6.100	6.800	X
Otras encuestas en línea (banca por internet, prestatarios)				25.500	27.200	X
Encuesta en línea a los consumidores financieros						42.403
	2.600	3.000	5.800	31.600	34.000	42.403

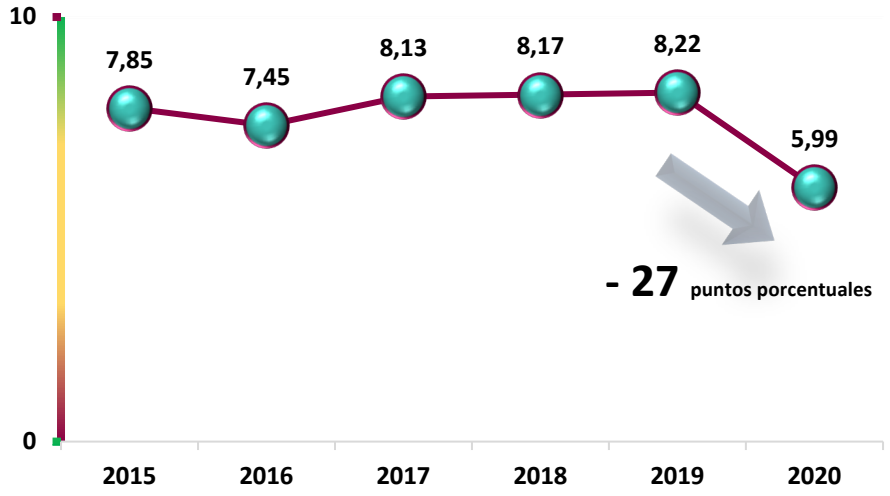
Fuente: ASFI

3.2 Índice de Satisfacción

Para la obtención del índice de satisfacción se utilizaron los puntajes de calificación que otorgaron los consumidores a la siguiente afirmación: En general, ¿cuán satisfecho está con los servicios que le brinda el sistema financiero? (0 = Nada Satisfecho; 10 = Totalmente Satisfecho), habiéndose obtenido un índice de 5,99 sobre un máximo de 10 en la gestión 2020. Este valor es el más bajo desde la implementación de la ENSF en 2015 (Gráfico 2). Comparado con el índice de satisfacción del 2019, se observa un decremento de 27 puntos porcentuales.

Gráfico 2

Índice de satisfacción con los servicios financieros

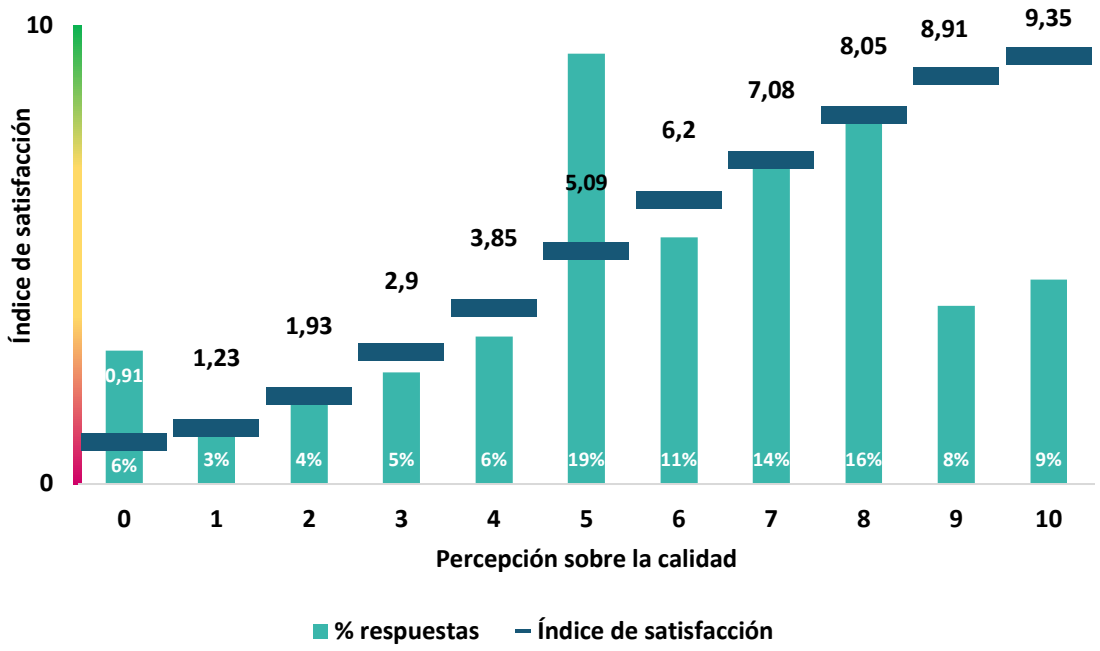


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros – ASFI

Las calificaciones otorgadas a la satisfacción con los productos y servicios que otorgan las entidades, se correlacionan significativamente con la calidad con que se brindan estos, de esta manera, las calificaciones que brindan los CF son muy similares (Gráfico 3). Cerca del 54% de los encuestados dieron calificaciones entre 0 y 6, lo que explica que el índice de satisfacción se haya ubicado cercano a este valor.

Gráfico 3

Grado de satisfacción y calidad de los servicios de las entidades financieras

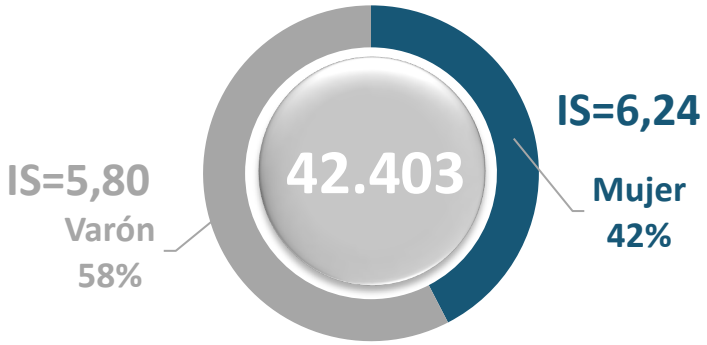


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

El nivel de satisfacción con los productos y servicios financieros varía según las características demográficas del consumidor financiero. Así, según género, las mujeres otorgaron una calificación promedio mayor que los hombres (6,24 y 5,80, respectivamente).

Gráfico 4

Composición de los encuestados y grado de satisfacción según género

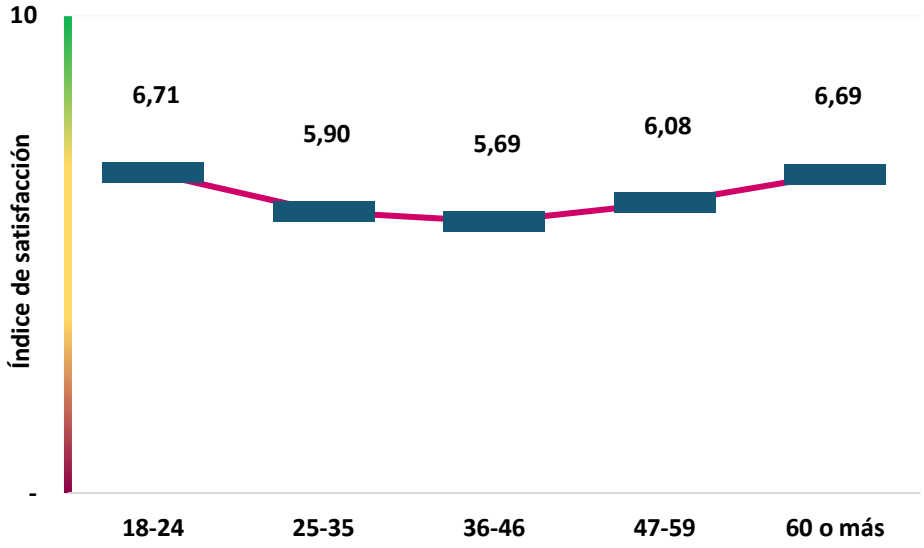


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI
Abreviatura: IS = Índice de satisfacción

Por edad, las personas entre los 25 y 59 años otorgaron, en promedio, calificaciones inferiores al índice de satisfacción asignado por las personas comprendidas entre los 18 a 24 años y de 60 años o más. Esto refleja una mayor conformidad con los servicios financieros por parte de las personas más jóvenes y por los adultos de la tercera edad.

Gráfico 5

Edad del encuestado y grado de satisfacción

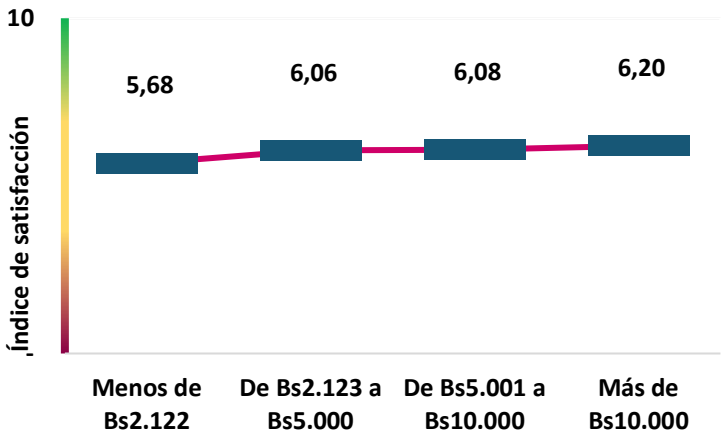


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros – ASFI

A medida que se incrementa el nivel de ingresos, aumenta el nivel de satisfacción de los consumidores financieros, tendencia que se observa en el Gráfico 6. Los CF que indicaron tener ingresos menores o iguales a Bs2.122 registraron un índice de satisfacción de 5,68, mientras que los que tienen ingresos mayores a Bs10 mil tuvieron un índice superior (6,20).

Gráfico 6

Nivel de ingresos de los encuestados y grado de satisfacción

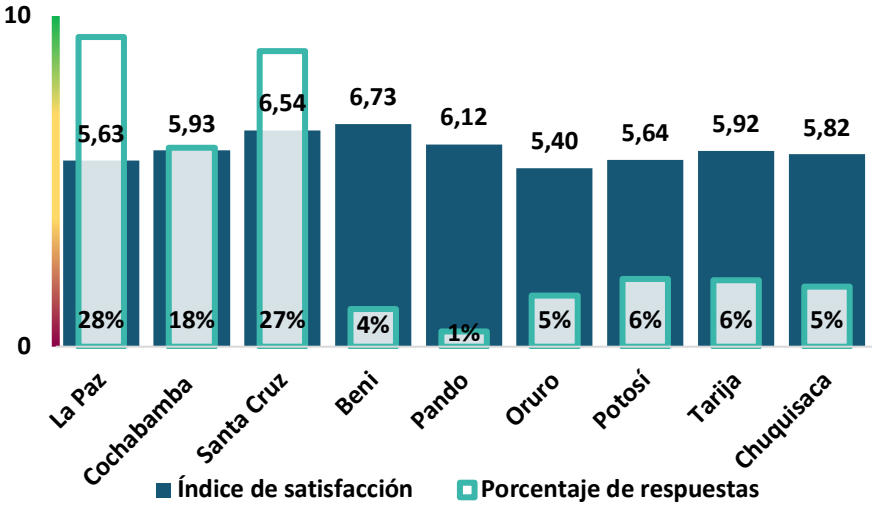


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros – ASFI

Los departamentos de Beni (6,73), Santa Cruz (6,54) y Pando (6,12) otorgaron puntajes que se situaron por encima de los restantes del país; mientras que los consumidores financieros de los departamentos de Oruro (5,40), Potosí (5,64) y La Paz (5,63) fueron los que expresaron menor satisfacción con los productos y servicios financieros de las entidades financieras. Por su parte, los departamentos de Chuquisaca, Tarija y Cochabamba registraron índices de 5,82, 5,92 y 5,93, respectivamente (Gráfico 7).

Gráfico 7

Grado de satisfacción según departamento

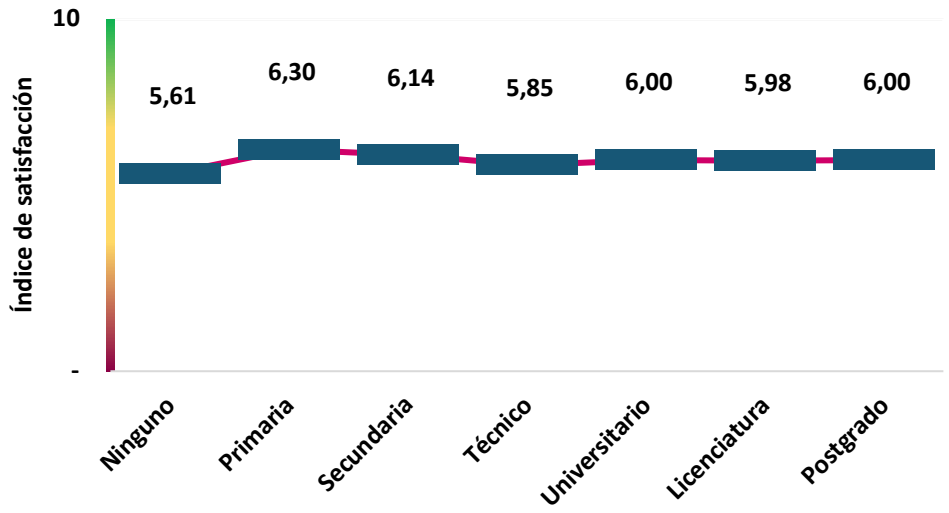


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Según nivel educativo, los consumidores financieros con instrucción primaria y secundaria otorgaron las valoraciones más altas de 6,30 y 6,14, respectivamente; mientras que menores puntuaciones fueron otorgadas por personas con nivel universitario, de licenciatura y postgrado (6,0 en promedio). Estos resultados son coherentes con los obtenidos en años anteriores, pues los consumidores financieros con mayor nivel educativo utilizan más los servicios financieros y son más exigentes. Existe un reducido grupo de CF (0,3%) que no cuentan con ningún nivel de educación y otorgaron la menor calificación al nivel de satisfacción (5,61) posiblemente por el reducido acceso a los servicios financieros.

Gráfico 8

Grado de satisfacción según nivel educativo

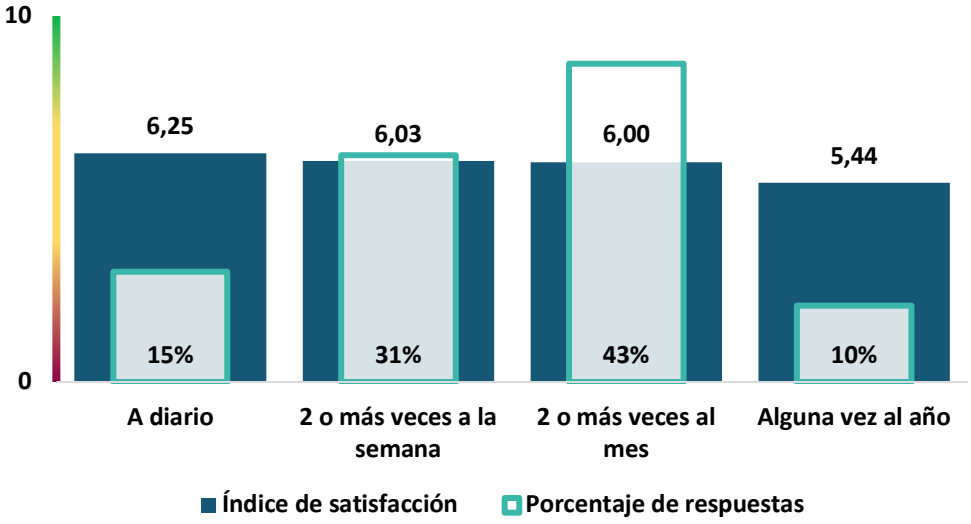


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros – ASFI

Por frecuencia de uso de los servicios financieros, los consumidores que realizan transacciones financieras diariamente son los que reportaron un mayor nivel de satisfacción, mientras que las personas que utilizan los servicios financieros esporádicamente asignaron la calificación más baja.

Gráfico 9

Grado de satisfacción y frecuencia de uso de los servicios financieros

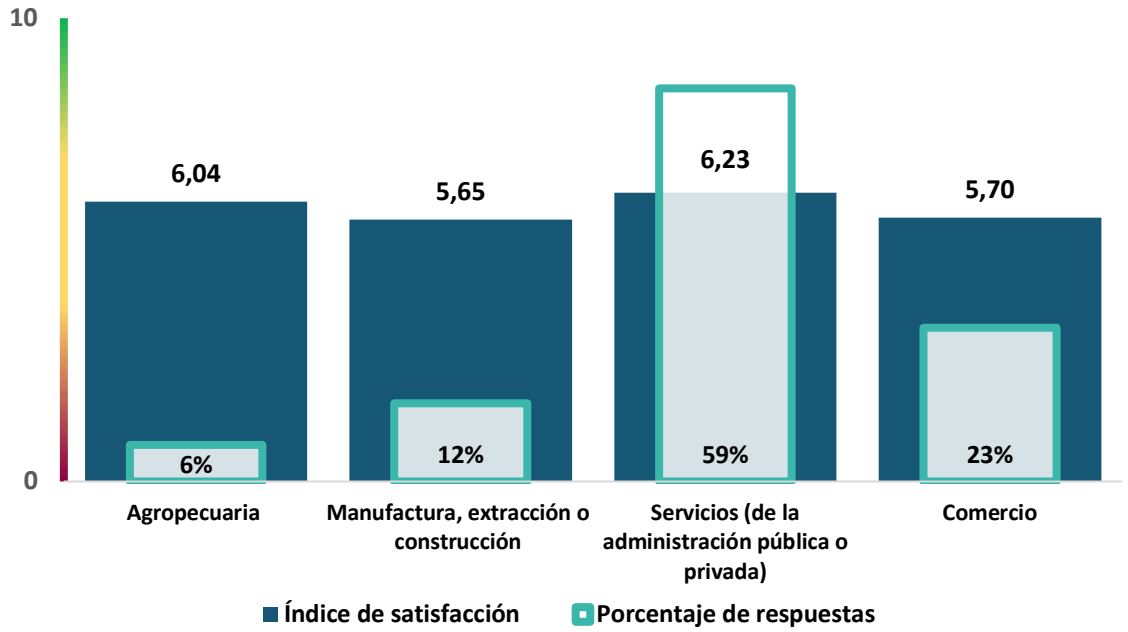


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Considerando la actividad económica de los consumidores financieros, el sector agropecuario y de servicios (de la administración pública y privada) muestran un nivel de satisfacción por encima de 6,0. Mientras que el sector que agrupa a la manufactura, extracción y construcción, así como el sector de comercio otorgaron menores calificaciones; estos sectores fueron los más afectados por la pandemia, no pudiendo desarrollar sus actividades con normalidad con la consecuente afectación a sus ingresos.

Gráfico 10

Satisfacción según actividad económica del consumidor financiero

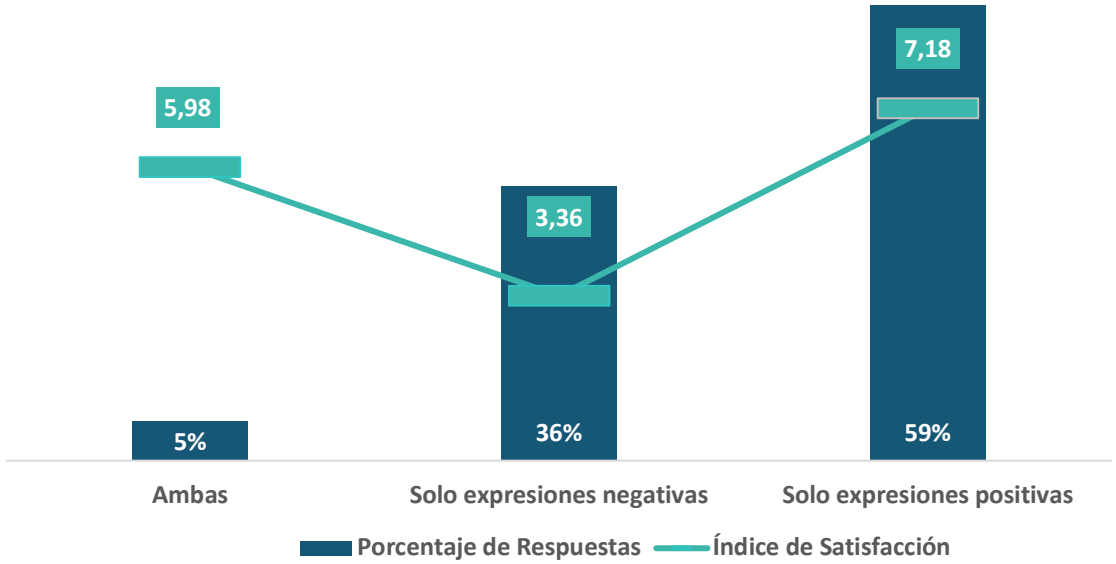


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Con objeto de medir la coherencia de las calificaciones otorgadas, en la encuesta se pidió que los CF describan con palabras positivas o negativas al sistema financiero (selección múltiple sin restricciones). La mayoría de los CF describieron positivamente al sistema financiero (59%), refiriéndose al mismo con expresiones como: confiable, solvente, transparente, eficiente; este grupo asignó calificaciones relacionadas al nivel de satisfacción con los servicios financieros más altas que el promedio (7,18). En contraposición, un segundo grupo de CF (36%) utilizó expresiones negativas como “de difícil acceso”, “poco práctico”, “oculta información”, entre otras, para describir al sistema financiero (la calificación promedio otorgada por estas personas para el índice de satisfacción fue de 3,36). Por otra parte, un reducido grupo (5%) calificó al sistema financiero utilizando tanto expresiones positivas como negativas.

Gráfico 11

Nivel de satisfacción según expresiones utilizadas para describir el sistema financiero

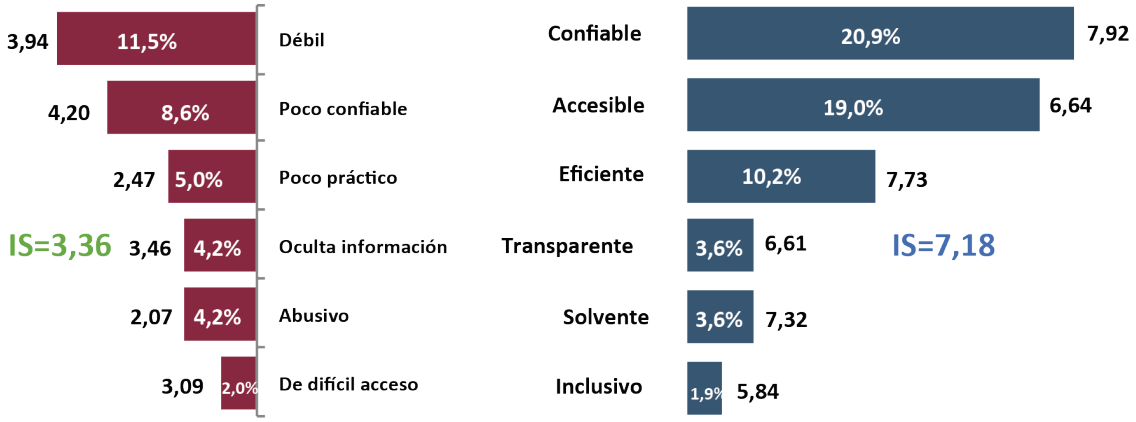


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros – ASFI
Nota: Los datos consideran respuestas positivas, negativas y combinadas entre positivas y negativas

En el grupo de consumidores financieros que solo escogieron expresiones positivas o solo negativas para describir al sistema financiero, destacaron las siguientes: «Confiable» (20,9%) y «Accesible» (19,0%), y «Débil» (11,5%) y «Poco confiable» (8,6%), respectivamente.

Gráfico 12

Palabras utilizadas para describir al sistema financiero y nivel de satisfacción



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros – ASFI
Nota: en el gráfico solo se considera a las respuestas «positivas» o «negativas», no ambas (95% del total de respuestas)

3.3 Cumplimiento de la función social

La Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población, cumpliendo mínimamente los siguientes objetivos:

a) Promover el desarrollo integral para el vivir bien;
b) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios;
c) Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez;
d) Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos;
e) Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios;
f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

La ENSF 2020 recabó la percepción de los consumidores financieros sobre el grado de cumplimiento de la función social (FS) de los servicios financieros. Para ello, los consumidores respondieron preguntas concretas sobre los servicios que reciben por parte de las EIF.

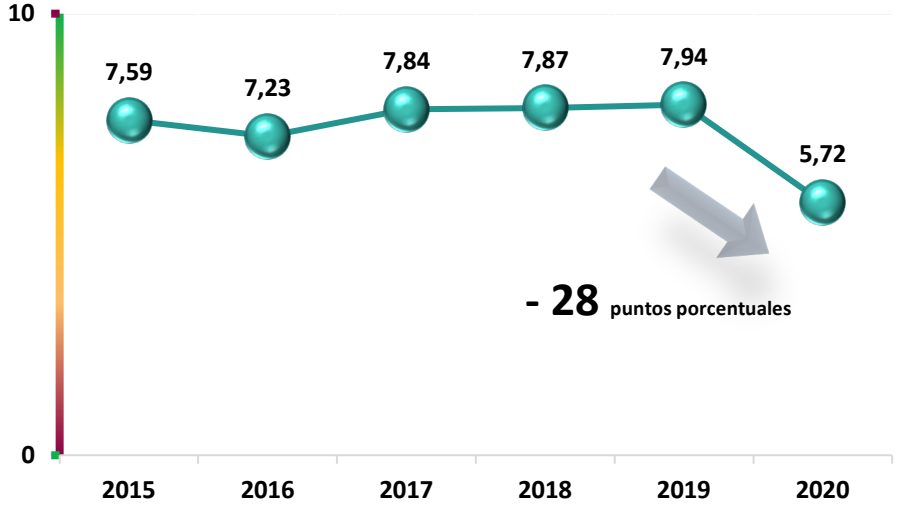
En este contexto, la percepción del grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros se aproxima a través de dos preguntas: ¿Cuánto contribuyen los servicios que recibe del sistema financiero a que usted mejore su calidad de vida? y, ¿Cuánto considera que el sistema financiero contribuye al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad? Esta última se realiza desde un punto de vista global, abarcando el entorno social y económico del consumidor financiero, mientras que la primera desde un plano individual, refiriéndose a los beneficios percibidos por el mismo consumidor financiero.

Una de las preguntas valoró mediante una escala de 0 a 10, la importancia de la entidad para el desarrollo de la ciudad, localidad o comunidad del CF (punto de vista global); la otra pregunta estuvo más relacionada con la contribución de los servicios financieros a la mejora de la situación individual del consumidor financiero. Con similar metodología a la medición del Índice de Satisfacción, se obtuvo un Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social de los servicios financieros, que este año fue de 5,72, en una escala de 0 a 10.

El comportamiento histórico del IFS es similar al del índice de satisfacción. El nivel alcanzado en la gestión 2020 (5,72) es inferior a los valores alcanzados en años previos, registrando un decremento de 28 puntos porcentuales respecto al observado en el 2019.

Gráfico 13

Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social

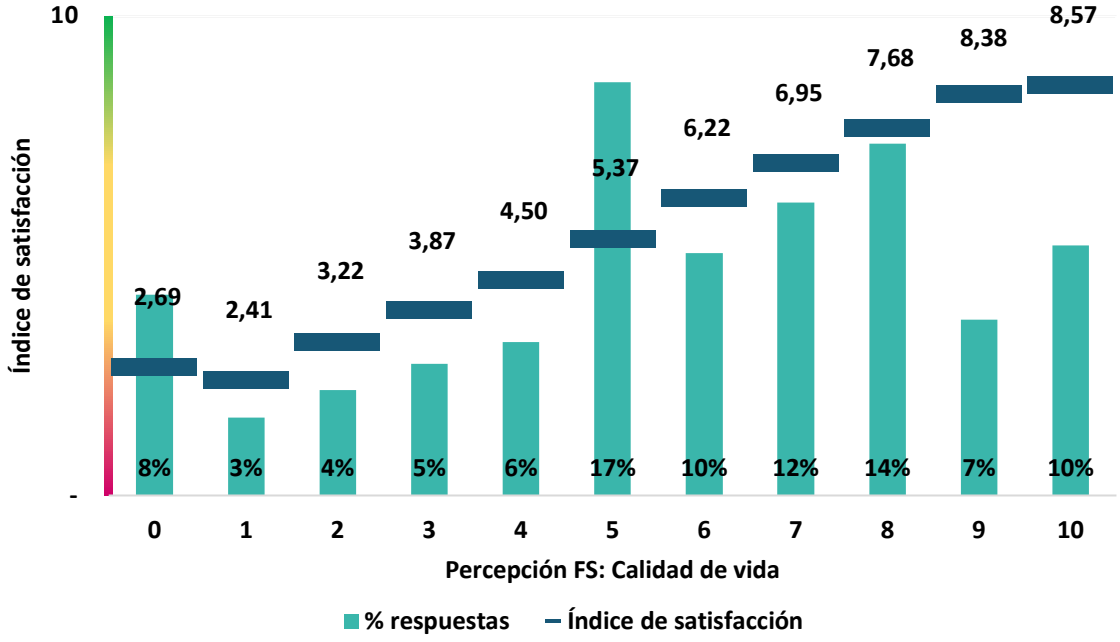


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Una de las variables con la que se calcula la percepción de la función social que cumplen las entidades financieras es la contribución de éstas a la mejora de la calidad de vida de las personas, misma que mostró una concentración de cerca del 55% en calificaciones positivas, mientras que un 28% de los encuestados dio notas entre 0 y 4 (no perciben mejoras en la calidad de vida de las personas por la contribución de las entidades).

Gráfico 14

Percepción de la función social con relación a la mejora en la calidad de vida

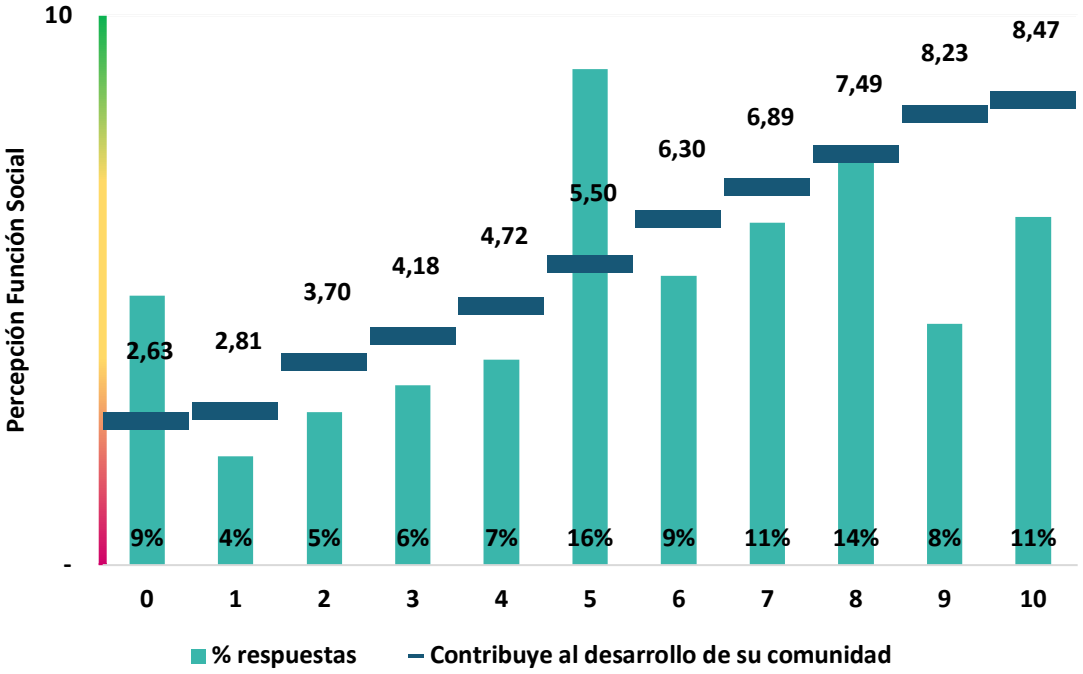


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

La segunda variable relacionada con el cálculo de la percepción de la función social que cumplen las entidades, es la apreciación de los CF sobre el aporte de los servicios financieros al desarrollo de la comunidad. Una mayor concentración de encuestados (54%) calificó positivamente esta variable (de 6 a 10), mientras que un 30% considera que la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad es baja (calificaciones de 0 a 4).

Gráfico 15

Contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad

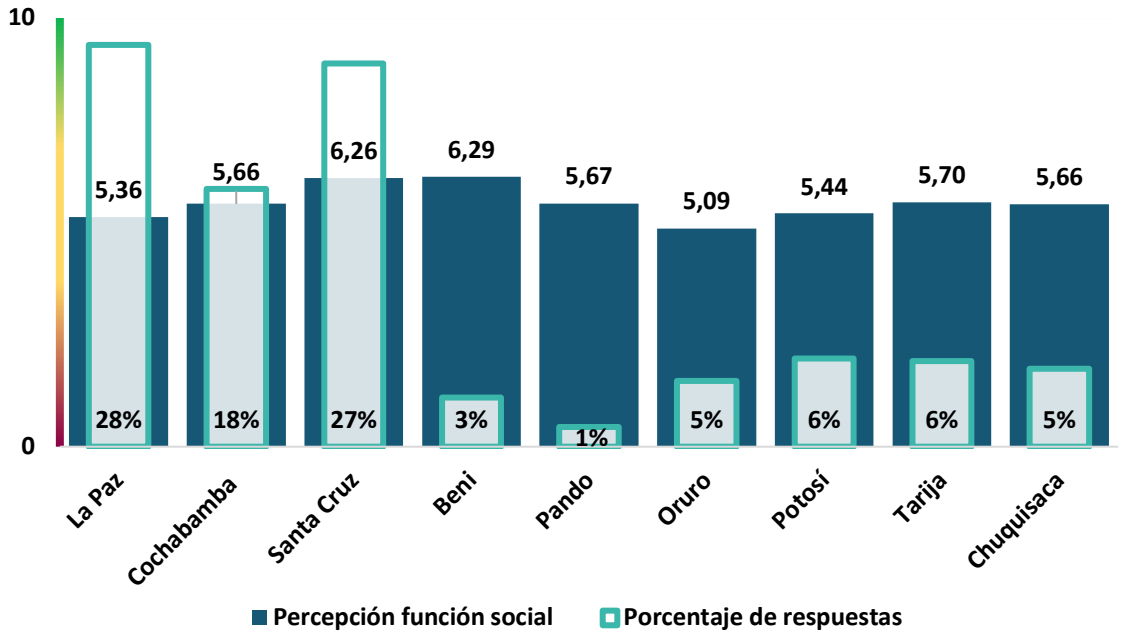


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Por departamento, Beni (6,29), Santa Cruz (6,26) y Tarija (5,70) fueron los que otorgaron una mayor calificación; mientras que Oruro (5,09), La Paz (5,36) y Potosí (5,44) dieron las menores calificaciones. Por su parte, Chuquisaca, Cochabamba y Pando otorgaron notas intermedias 5,66, 5,66 y 5,67, respectivamente (Gráfico 16).

Gráfico 16

Percepción de la función social según departamento

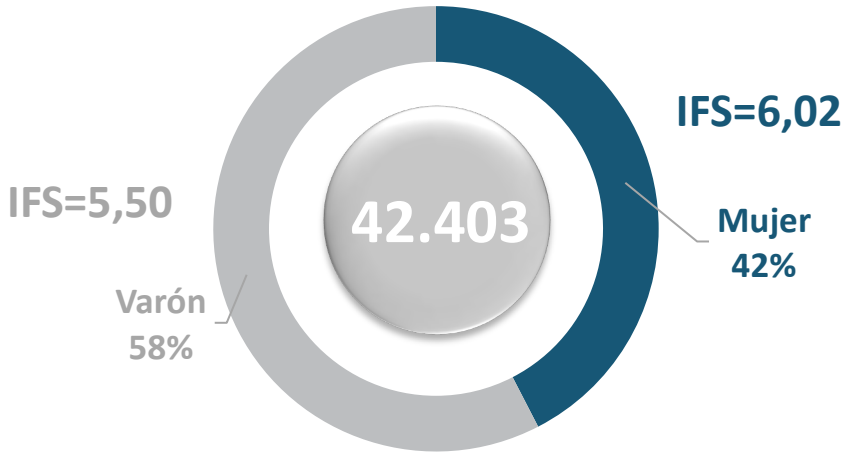


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Por género, se observa que las mujeres calificaron con un puntaje mayor (6,02) el cumplimiento de la función social que los varones (5,50).

Gráfico 17

Composición de los encuestados y percepción de la función social según género

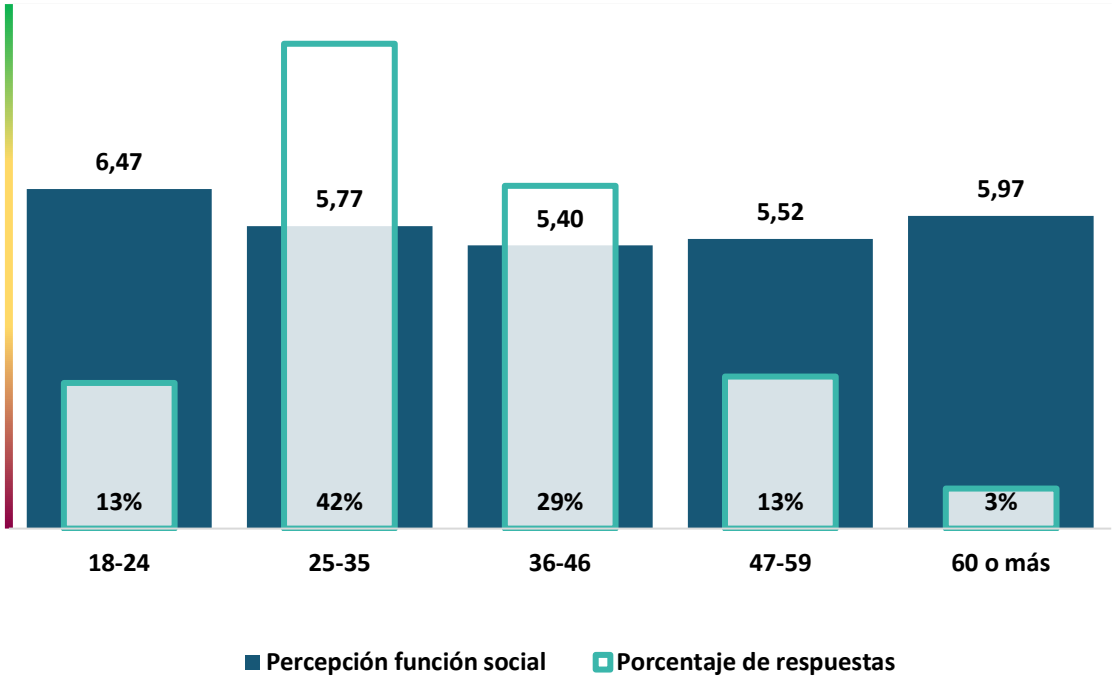


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI
Abreviatura: IFS = Índice de percepción de la función social

Con relación a las respuestas por grupo etario, las personas con edades entre 25 a 59 años otorgaron, en promedio, calificaciones inferiores. Por otro lado, las personas jóvenes y los mayores a 60 años evaluaron mejor a la función social que cumplen las entidades financieras (6,47 para las edades comprendidas entre 18 y 24 años y 5,97 para las personas de 60 o más años).

Gráfico 18

Percepción de la función social por grupo etario

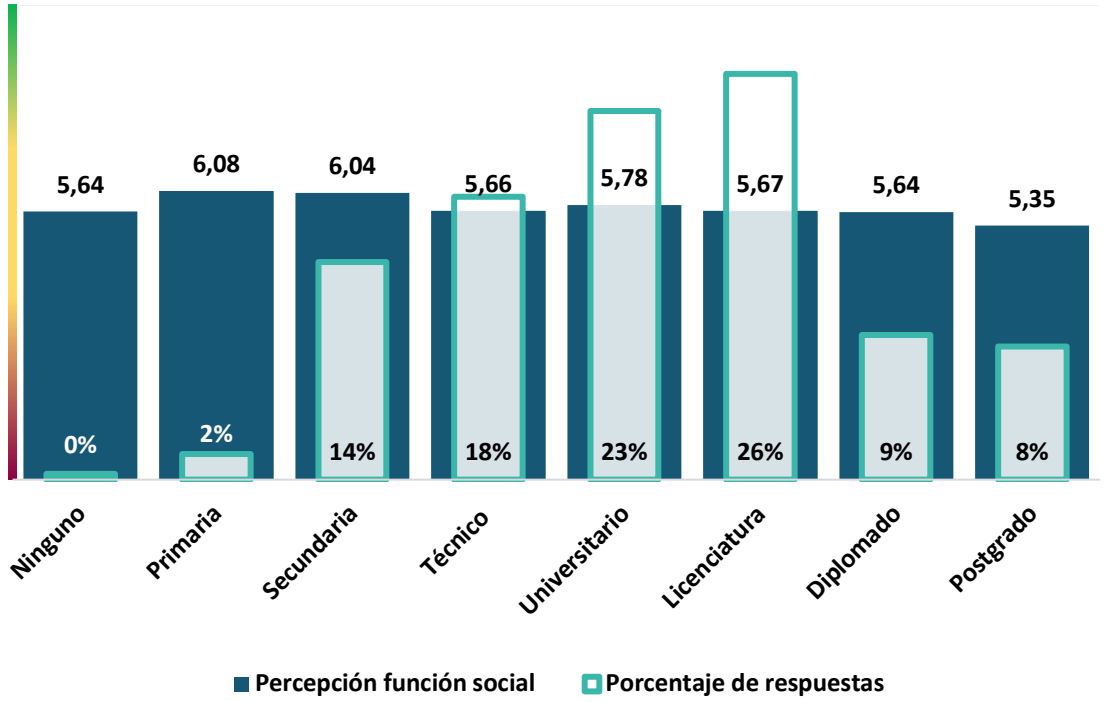


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Por nivel educativo, las personas con educación primaria y secundaria registraron la mejor valoración a nivel nacional, con 6,08 y 6,04, respectivamente; mientras que los encuestados que no cuentan con algún nivel educativo o aquellos con educación de postgrado dieron las menores calificaciones, con un promedio de 5,64 y 5,35, respectivamente.

Gráfico 19

Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según nivel de educación

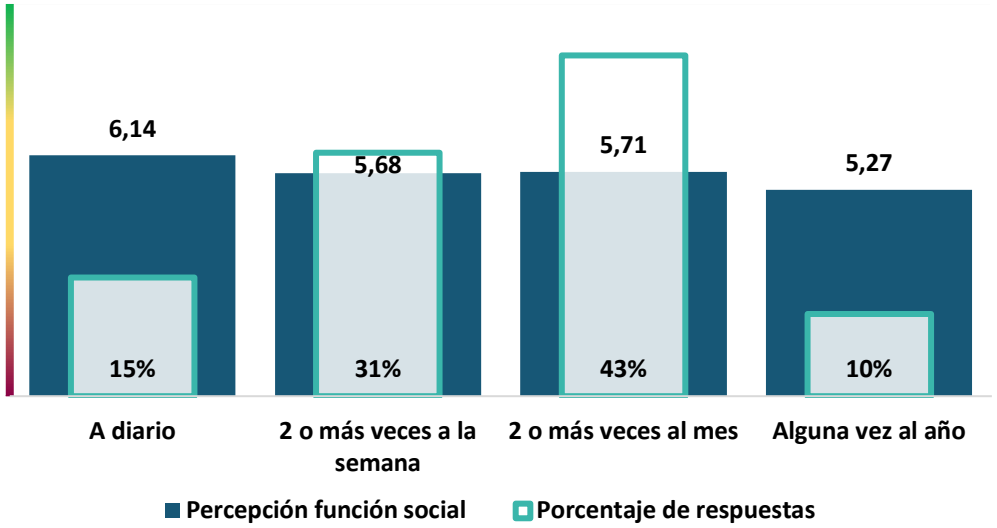


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Por frecuencia de uso de los servicios financieros, los consumidores financieros que utilizan diariamente los servicios de las entidades financieras son los que mejor calificaron el cumplimiento de la función social (6,14); mientras que los consumidores financieros que hacen un uso reducido de los servicios financieros son los que asignaron las calificaciones más bajas. Estos resultados son consistentes, pues si no se hace uso de los servicios financieros de manera regular, es posible que no se conozca mucho del ámbito de acción de las entidades financieras, ya sea en la prestación de los servicios que ofrece o en el campo social.

Gráfico 20

Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según la intensidad de uso de servicios financieros

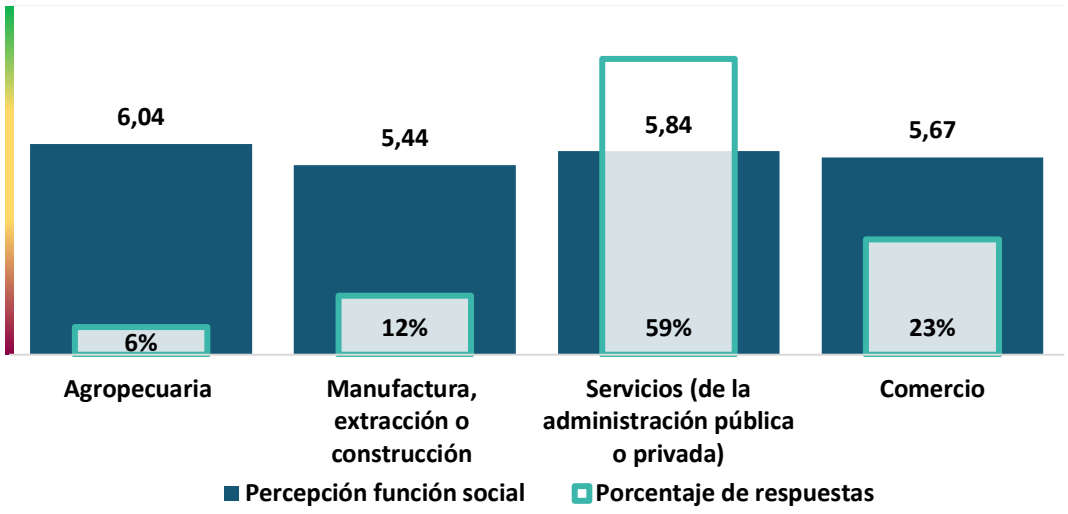


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Finalmente, los consumidores financieros que trabajan en los sectores de manufactura, extracción y construcción, así como los que se dedican al comercio, fueron los más afectados por las cuarentenas rígida y flexible, aspecto que se refleja en la baja calificación que asignaron al grado de cumplimiento de la función social. En contraposición, los trabajadores asalariados del sector público y privado, que fueron afectados en menor medida por la pandemia, asignaron un mejor puntaje a la función social.

Gráfico 21

Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según actividad económica del consumidor financiero



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

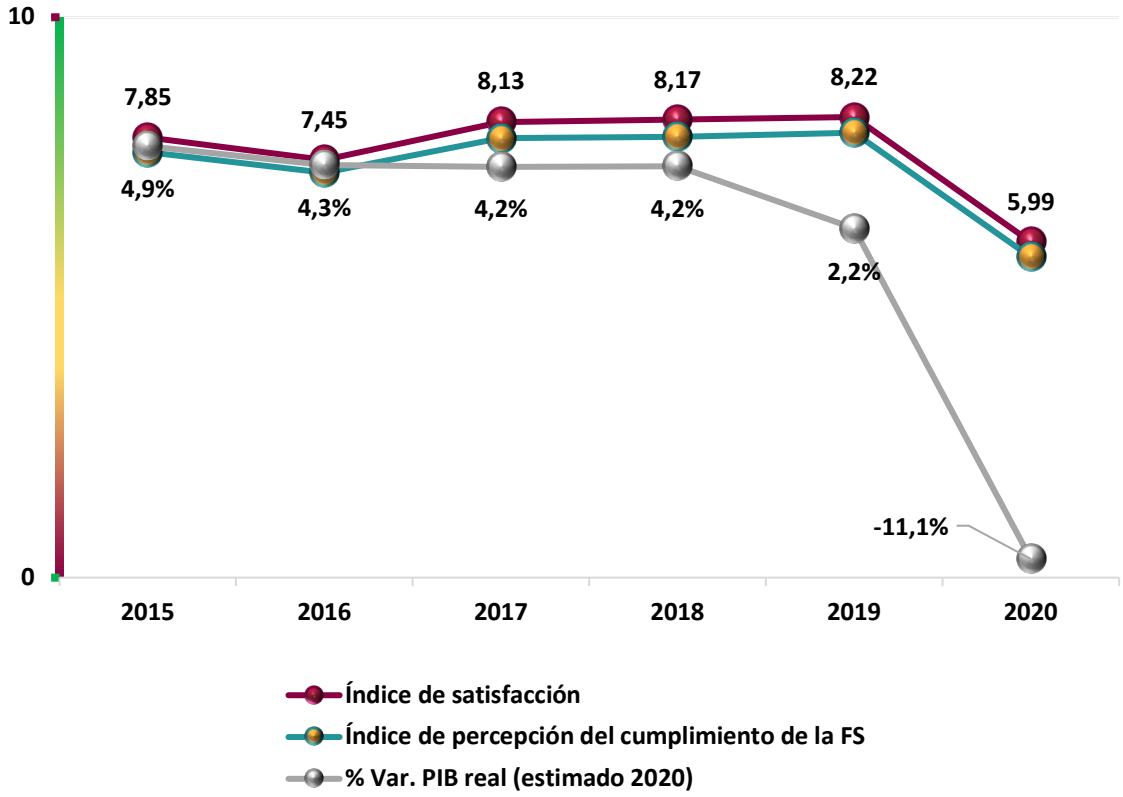
3.4 Factores explicativos del descenso de los índices de satisfacción y de percepción de la función social

En la gestión 2020 se observó una disminución significativa en la calificación de los indicadores de satisfacción y de percepción de cumplimiento de la función social con relación a gestiones anteriores; el índice de satisfacción (IS) obtuvo una calificación de 8,22 en 2019 y 5,99 en 2020 (decremento de -27 puntos porcentuales), mientras que el indicador de la percepción de la función social (IFS) bajó de 7,94 en 2019 a 5,72 en 2020 (decremento de -28 puntos porcentuales).

La pandemia del Covid-19 impactó drásticamente en la economía a nivel mundial y Bolivia no fue la excepción, con un decrecimiento del PIB sin precedentes en este siglo, situación que se vio agravada por la deficiente gestión del gobierno de transición. En este contexto, se pudo determinar que existe una correlación entre el PIB y los índices de satisfacción y función social (un decrecimiento del PIB incide negativamente en el comportamiento de ambos índices).

Gráfico 22

Relación entre el PIB y los índices de satisfacción y función social

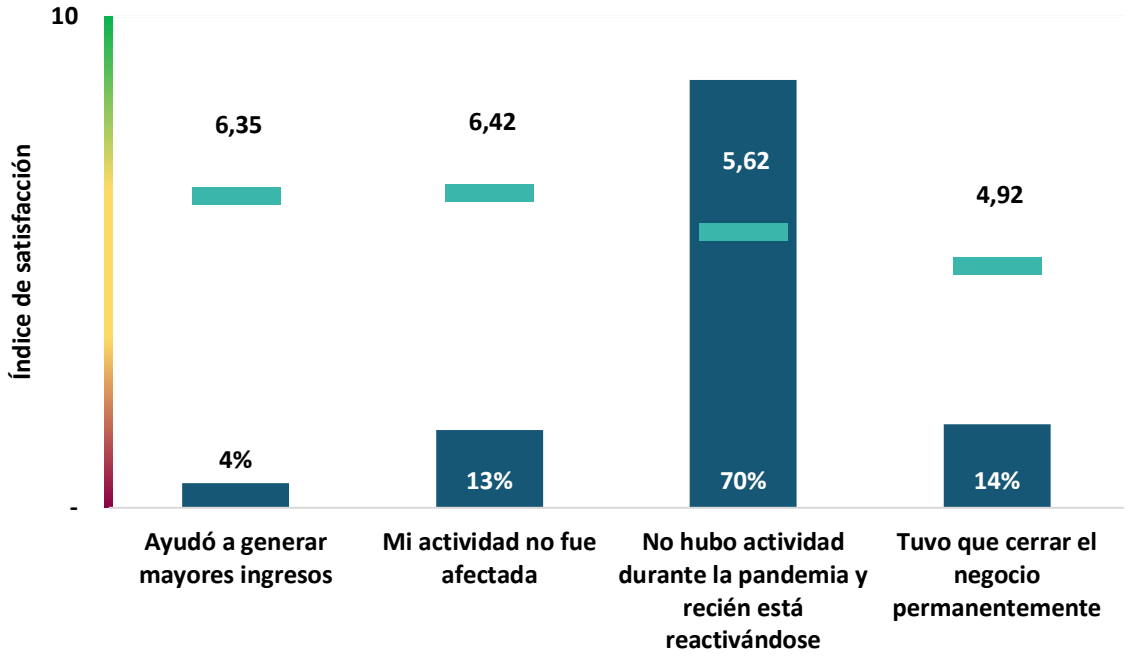


Nota: La variación 2020 corresponde a la registrada al primer semestre 2020.
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

La pandemia afectó negativamente al 70% de los CF que indicaron haber cesado sus actividades económicas y que se encontraban en proceso de su reactivación, asimismo, 14% tuvieron que cerrar sus negocios permanentemente. Ambos grupos calificaron con puntuaciones bajas a las preguntas relacionadas con el índice de satisfacción de cumplimiento de la función social.

Gráfico 23

Medida en la que afectó la pandemia a los negocios y nivel de satisfacción



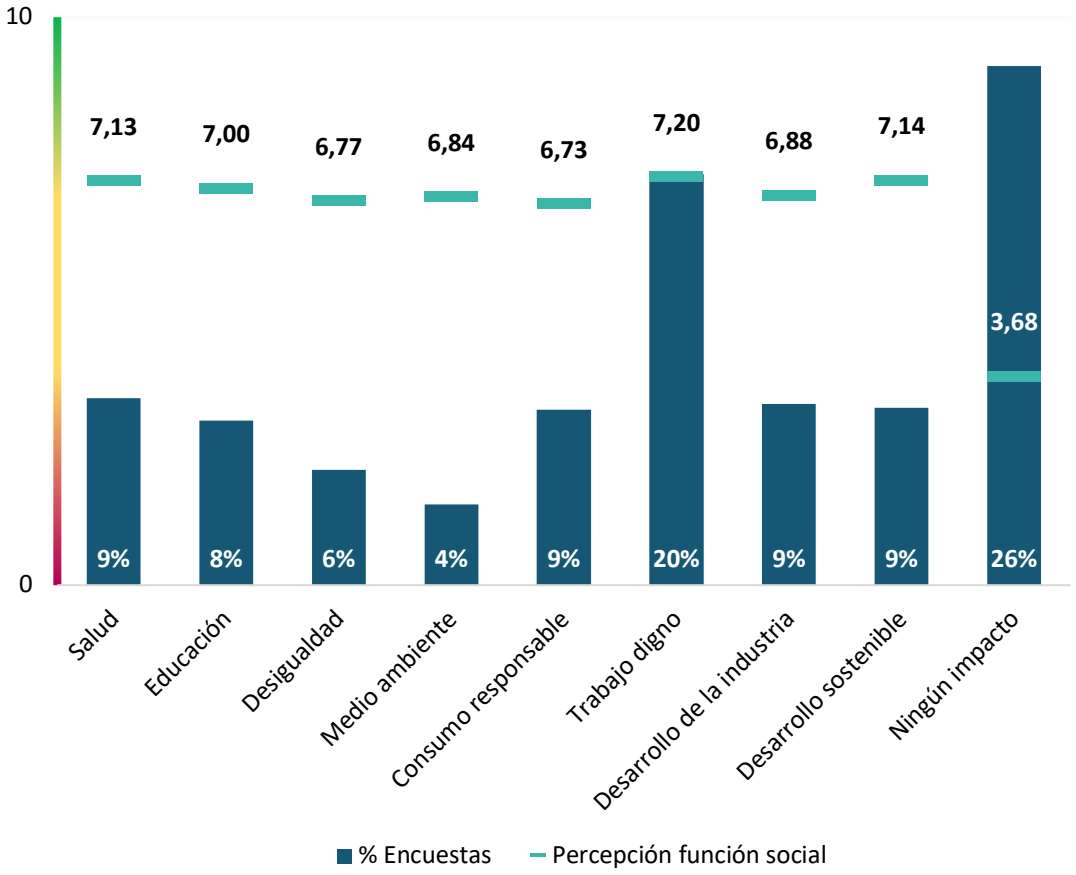
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Los problemas de administración que tuvo el gobierno de transición en varios aspectos y particularmente la emisión de reglamentación que dio cumplimiento parcial a lo establecido en las leyes 1294 y 1319 de 1 de abril de 2020 y 25 de agosto de 2020, respectivamente, sobre el diferimiento de créditos, causó inconformidad en los prestatarios, lo que incidió negativamente en las calificaciones otorgadas por los mismos al sistema financiero.

La encuesta indagó sobre los aspectos que los CF consideran que el sistema financiero apoya con sus acciones de responsabilidad social. El 26% de las respuestas de los CF apuntó que no perciben ningún impacto de las acciones de responsabilidad social de las entidades financieras (calificación de 3,68), aspecto que debe ser considerado por estas en adelante. Esto influyó en la percepción manifestada de los CF sobre el cumplimiento de la función social de las entidades financieras (Gráfico 24).

Gráfico 24

Percepción de los encuestados sobre los aspectos en los que el sistema financiero apoya con acciones de responsabilidad social



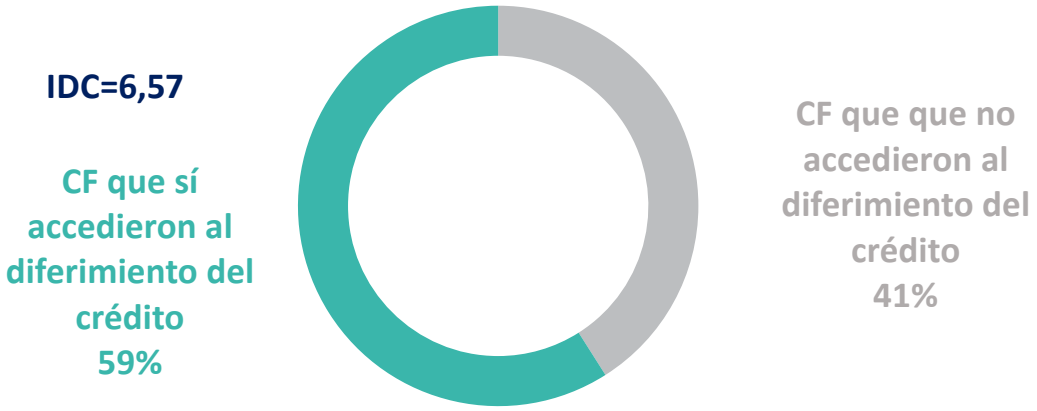
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

3.5 Percepción del beneficio del diferimiento de los créditos

Por su importancia en el contexto de los efectos de la pandemia del Covid-19, se incorporó en la ENSF 2020 preguntas abocadas a capturar la percepción de los prestatarios sobre el diferimiento de créditos, medida que fue bien recibida por los prestatarios (59% afirmó haber accedido al diferimiento del crédito), con una calificación promedio de 6,57 sobre diez.

Gráfico 25

Prestatarios que accedieron y no al diferimiento de créditos

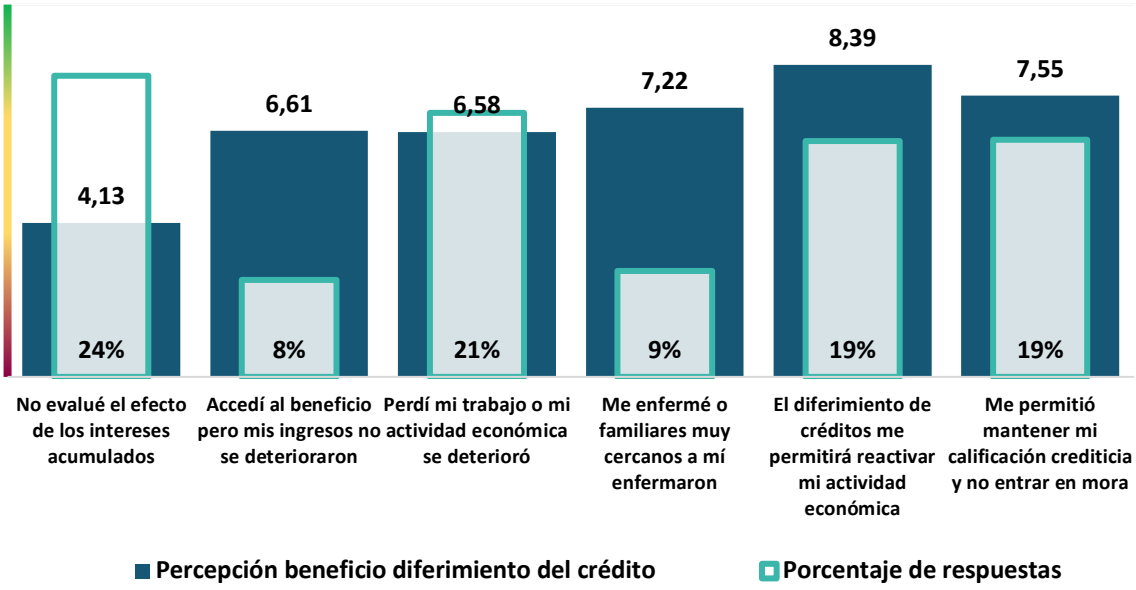


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI
Abreviatura: IDC = índice de percepción del beneficio con el diferimiento del crédito

Los puntajes más altos fueron otorgados por los prestatarios que indicaron que el diferimiento de créditos les permitiría reactivar su actividad económica (8,39). Los prestatarios que dieron la calificación más baja fueron los que señalaron no haber evaluado el efecto de los intereses acumulados (4,13), posiblemente porque asociaron este factor con la generación de intereses adicionales o similares, considerando la confusión generada por las disposiciones emitidas por el gobierno de transición sobre la correcta aplicación de la Ley N° 1294 (Gráfico 26).

Gráfico 26

Causas que explican la percepción de los CF con el diferimiento del crédito

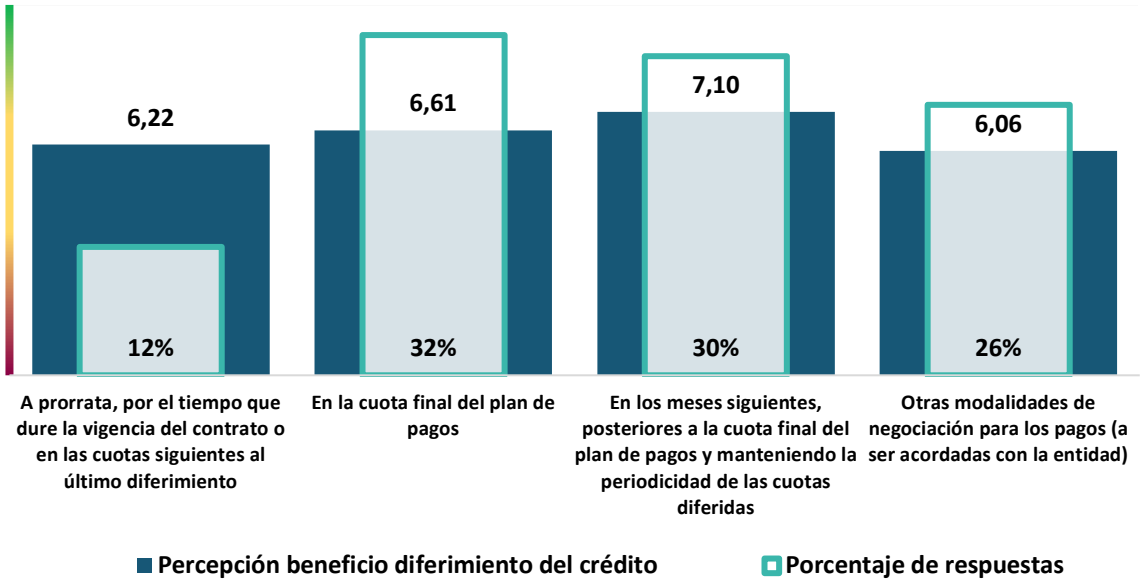


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

También se consultó a los prestatarios sobre la manera en la que planificaron retomar el pago de sus obligaciones financieras en 2021; el 62% respondió que planeaba pagar sus cuotas diferidas en la cuota final o en los meses siguientes a la misma, este grupo de prestatarios calificaron de mejor manera la medida relacionada con el diferimiento de créditos. Esto puso de manifiesto una necesidad de los prestatarios, que fue atendida con la emisión del DS N° 4409 de 2 de diciembre de 2020, que establece que los pagos de las cuotas diferidas se realizarán de forma posterior a la última cuota (Gráfico 27).

Gráfico 27

Modalidades elegidas por los prestatarios para retomar el pago de sus obligaciones financieras

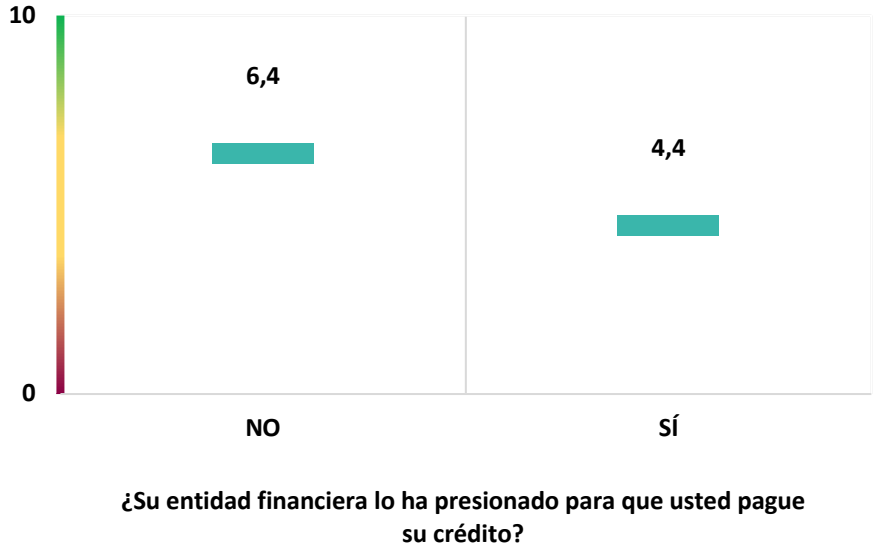


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

Asimismo, el 29% de prestatarios afirmó que fue presionado para pagar su crédito, aspecto que incidió en que estos otorgaran una baja calificación a la pregunta relacionada con el índice de satisfacción con los servicios financieros proporcionados por las entidades financieras (4,4).

Gráfico 28

Nivel de satisfacción de los CF que manifestaron haber sido presionados por su entidad financiera para pagar el crédito



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

3.6 Necesidades en materia financiera

De manera análoga a lo ocurrido en gestiones anteriores, la información recolectada a través de la ENSF 2020 dio cuenta de la importancia de mantener los esfuerzos para promover el uso de los instrumentos electrónicos de pago; aspecto que, si bien no se abordó directamente en la boleta de la encuesta, se refleja en las preferencias manifestadas sobre los temas acerca de lo que los CF quisieran estar más informados (Gráfico 29).

Otra necesidad financiera se relacionó con la dificultad que experimentaron los CF para acceder a los servicios financieros a través de las oficinas físicas de las entidades financieras en situaciones en las que se presentan restricciones de movilidad (casi un tercio de los encuestados que otorgaron una mala calificación en lo que se refiere a la calidad de los servicios financieros, señalaron como factor explicativo el problema de accesibilidad). Esto plantea la necesidad de continuar profundizando los mecanismos que permiten a las entidades del sistema financiero aprovechar el avance de la tecnología para otorgar servicios a sus clientes sin necesidad de una interacción física o presencial, sin descuidar el hecho de que se deben realizar mayores esfuerzos para incrementar la cobertura de los puntos de atención financiera (sucursales, agencias, corresponsales, etc.), principalmente en el área rural, considerando las limitaciones existentes en cuanto al acceso y uso de las nuevas tecnologías.

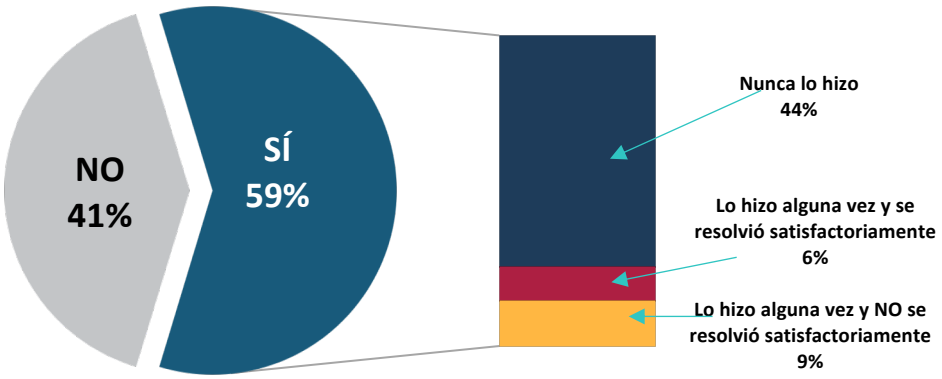
Asimismo, la necesidad de mejorar los canales de comunicación con los clientes, es un aspecto que debe llamar la atención, pues en el caso particular de los diferimientos, una proporción importante

de los prestatarios que participaron de la encuesta manifestaron no haber accedido al mismo debido a que no recibieron información sobre este mecanismo.

No menos importante es la necesidad de mejorar el proceso de atención de reclamos que se lleva adelante en las entidades financieras, considerando que un numeroso grupo de personas desconoce que puede realizar reclamos y el tipo de soluciones que brindan las entidades. Una proporción importante de los participantes de la encuesta manifestó desconocer que pueden efectuar reclamos (41%); asimismo, el 44% de los encuestados señalaron que, si bien tenían conocimiento que podían presentar reclamos, nunca lo hicieron. Un 9% de CF presentaron reclamos y estos no resolvieron el motivo de su queja.

Gráfico 29

Realización y resolución de reclamos



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

También se pudo advertir que el nivel de satisfacción manifestado por los CF que conocen el procedimiento para efectuar reclamos por un mal servicio, fue mayor al promedio de CF (la calificación asignada de 6,40 fue superior al promedio de 5,99). Por el contrario, las personas que desconocen que pueden efectuar reclamos por un mal servicio recibido dieron calificaciones más reducidas (en promedio 5,39).

Cuadro 3

Atención de reclamos e índice de satisfacción

RESPUESTA	ÍNDICE DE SATISFACCIÓN
NO SABE QUE PUEDE RECLAMAR	**5,39**
SÍ SABE QUE PUEDE RECLAMAR	**6,40**
Nunca lo hizo	6,74
Lo hizo alguna vez y se resolvió satisfactoriamente	6,87
Lo hizo alguna vez y NO se resolvió satisfactoriamente	4,28

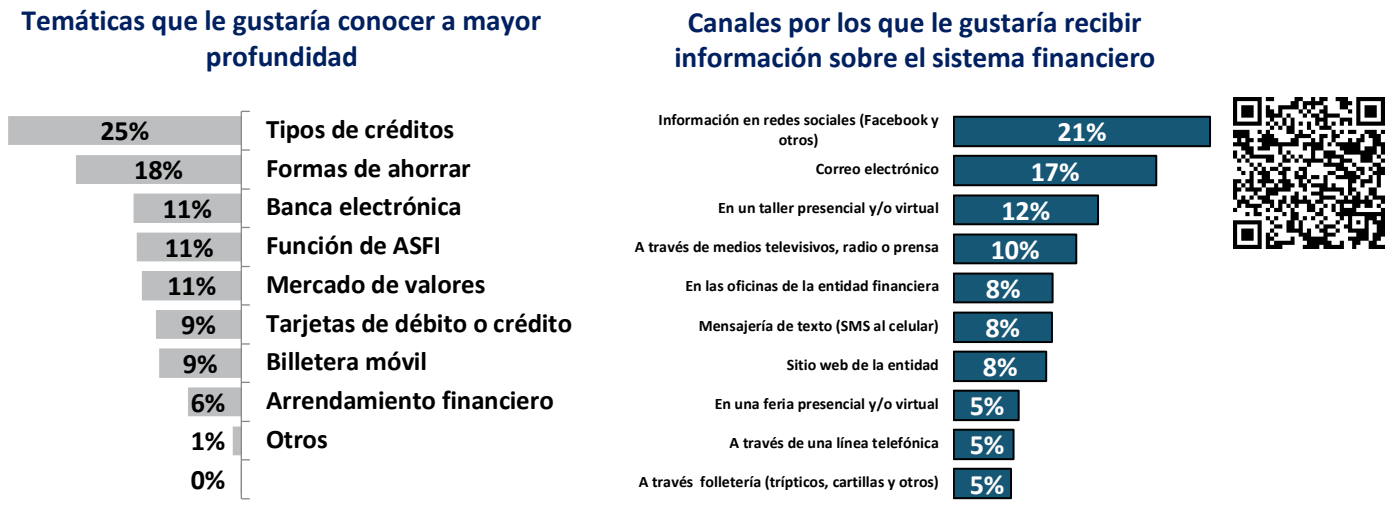
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros – ASFI

Los CF también fueron consultados sobre las temáticas relacionadas con el sistema financiero sobre las cuales les gustaría conocer con mayor profundidad, así como los canales a través de los cuales

preferían recibir la información correspondiente. Al respecto, destacaron las temáticas relacionadas con los diferentes tipos de crédito, formas de ahorrar, banca electrónica, la función de ASFI y el mercado de valores. Los medios por los que los CF prefieren recibir información son las redes sociales, correo electrónico y en menor proporción talleres presenciales u otras formas (Gráfico 30). Esto denota la necesidad de que las entidades financieras ajusten su estrategia de comunicación y educación financiera considerando las preferencias señaladas por los CF.

Gráfico 30

Temáticas y canales preferidos por los CF



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros – ASFI

CONCLUSIONES

Debido a las restricciones existentes por la pandemia del Covid-19, la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2020 se desarrolló íntegramente en línea, contando con una participación de más de 42 mil consumidores financieros de los nueve departamentos del país.

Los índices de satisfacción y de percepción de cumplimiento de la función social, registraron una caída significativa con relación a la gestión 2019, 27% y 28% de reducción, respectivamente, lo que se explica por dos factores relevantes: el deterioro de la economía y la disconformidad de los consumidores financieros con algunas medidas adoptadas desde el Estado. En ambos casos, los problemas de administración del gobierno de transición incidieron negativamente.

Uno de los elementos que particularmente afectó de forma negativa a la calificación que otorgaron los prestatarios en la encuesta, fue la manera en que las entidades aplicaron de forma parcial lo señalado en las leyes N° 1294 y N° 1319 sobre el diferimiento de créditos, producto de la emisión de reglamentación confusa por parte del gobierno transitorio.

Con relación a las necesidades en materia financiera, las respuestas recabadas en la encuesta permitieron establecer que, si bien un mayor desarrollo de los canales y medios electrónicos de pago continúa siendo un aspecto relevante, las restricciones por el Covid-19 dejaron en evidencia la necesidad de que las entidades financieras cuenten con mecanismos que permitan asegurar la continuidad de sus servicios en los puntos de atención financiera, especialmente en el área rural donde existen limitaciones en el uso y acceso a medios tecnológicos.

Entre las necesidades financieras más apremiantes que surgió como consecuencia de las disposiciones en cuanto a la aplicación parcial de lo establecido en la Ley N° 1294, está la referida a contar con los mecanismos para acordar con las entidades financieras la mejor manera de dar continuidad a su relacionamiento en caso de presentarse contingencias externas como la sucedida desde marzo de 2020. La necesidad de mejorar los canales de comunicación con los clientes, también es un aspecto que debe llamar la atención. En el caso particular de los diferimientos, una proporción importante de los prestatarios que participaron de la encuesta manifestó no haber accedido al mismo, debido a que no recibieron información sobre este mecanismo.

No menos importante es la necesidad de mejorar el proceso de atención de reclamos que se lleva adelante en las entidades financieras, considerando que un numeroso grupo de personas desconoce que puede realizar reclamos y el tipo de soluciones que brindan las entidades. El 41% de los participantes de la encuesta manifestó desconocer que pueden efectuar reclamos en las entidades financieras; asimismo, 9% de los encuestados señaló que, si bien presentaron reclamos, estos no resolvieron el motivo de su queja.

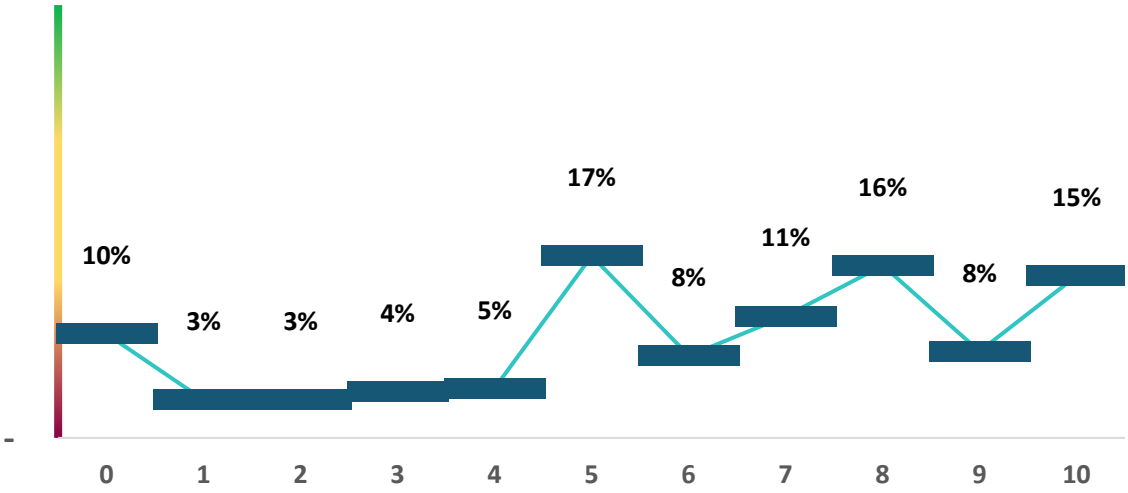
Finalmente, con relación a la temática de educación financiera, los CF indicaron en la encuesta los canales por los cuales les gustaría recibir información y capacitación (redes sociales, correo electrónico y talleres virtuales o presenciales), así como también los temas de su interés (tipo de

préstamos, formas de ahorrar, banca electrónica, la función de ASFI y el mercado de valores). Estos aspectos deben ser considerados por las entidades financieras en sus programas de educación financiera.

ANEXO. TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO

SECCIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1.1 En general, ¿cuán satisfecho está con los servicios que le brinda el sistema financiero? (0=Nada Satisfecho - 10=Totalmente Satisfecho)



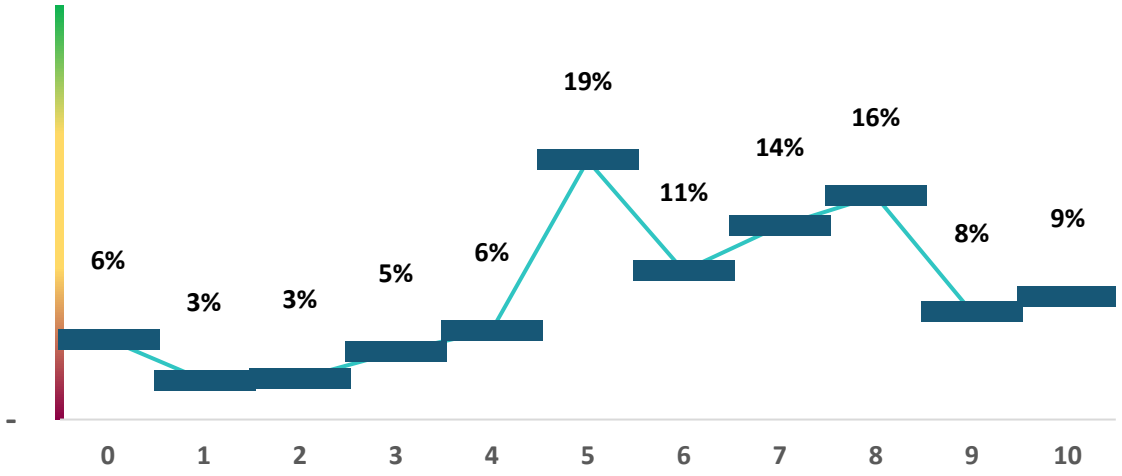
El 58% del total de los encuestados otorgó calificaciones que varían entre 6 a 10, mientras que un 25% lo hizo entre 0 a 4 (un 17% calificó con 5, indiferente).

1.2 ¿Cuáles de las siguientes palabras utilizaría para describir al sistema financiero? (Seleccione una o más opciones)

(Resultados cálculados sobre el 95% del total de respuestas)

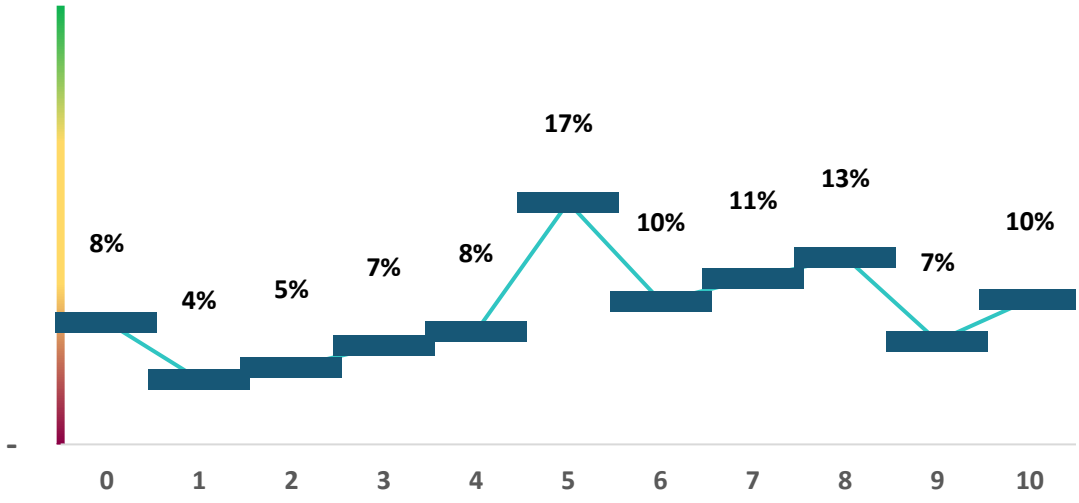
En su mayoría (59%) los consumidores financieros utilizaron palabras favorables para describir su percepción sobre el sistema financiero, mientras que los restantes consumidores financieros utilizaron expresiones negativas (36%), mientras que el restante 5% utilizó ambas.

1.3 En general ¿cómo calificaría la calidad de los servicios de las entidades financieras? (0=Muy baja calidad - 10=Muy alta calidad)



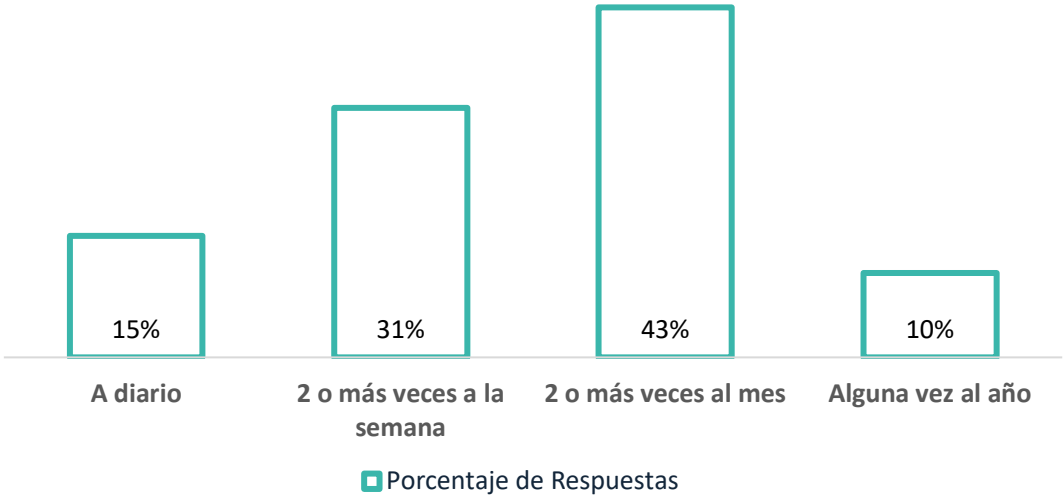
El 58% de los consumidores financieros aprueba, en alguna medida, la calidad de los servicios de las entidades financieras (calificación de 6 a 10). Asimismo, el 23% de los encuestados otorgó una calificación desfavorable (entre 0 y 4) y el resto un puntaje de 5 (indiferente).

1.4 ¿Cuán predispuestas están las entidades financieras para atender las necesidades, reclamos y consultas de sus clientes y usuarios? (0=Nada predispuestas - 10=Totalmente predispuestas)



La percepción de la predisposición de las entidades financieras para atender las necesidades de los reclamos y consultas de los consumidores financieros, tuvo una calificación favorable del 51% del total de encuestados.

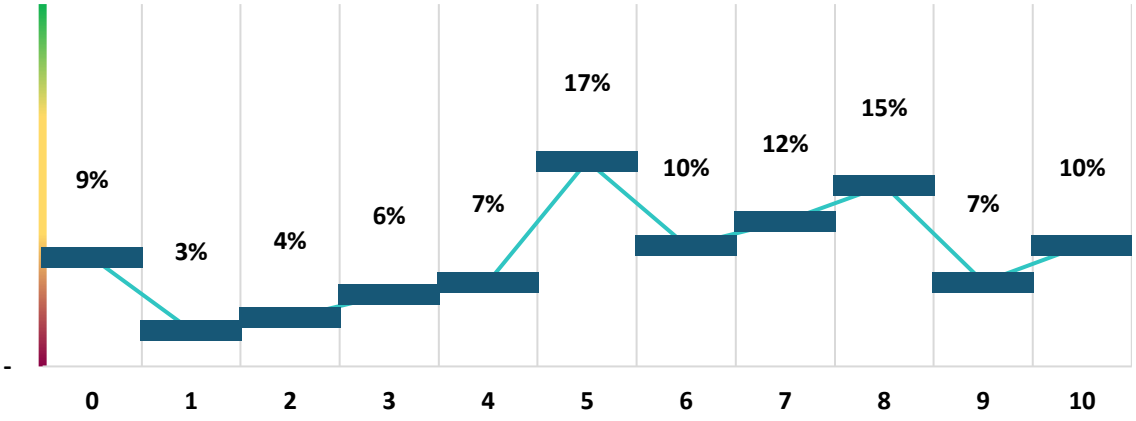
1.5 ¿Con qué frecuencia estima usted que usa los servicios de las entidades financieras?



El 90% de los encuestados respondió que utiliza los servicios de las entidades financieras con una frecuencia entre diaria o al menos 2 veces por mes, mientras que solo el 10% señaló hacer un uso esporádico.

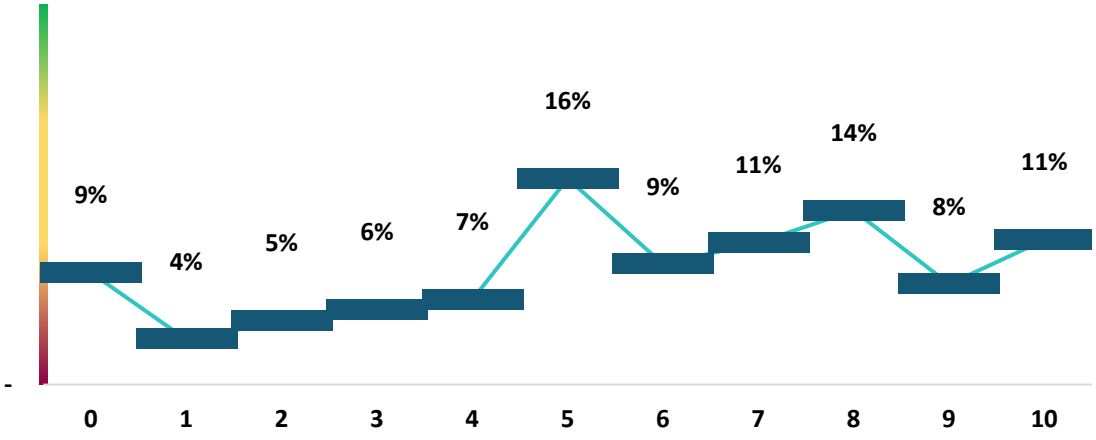
SECCIÓN 2: FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

2.1 ¿Cuánto contribuyen los servicios que recibe del sistema financiero a que usted mejore su calidad de vida? (0=Nada - 10=Totalmente)



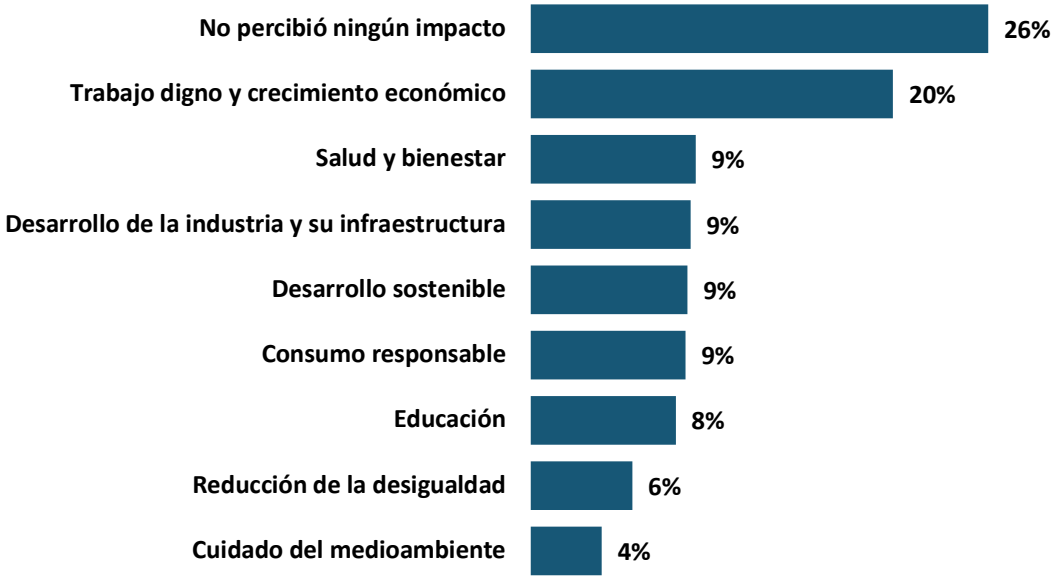
El grado de cumplimiento de la función social por parte de las entidades financieras obtuvo una calificación favorable del 54% de los consumidores financieros, mientras que para el 29% la calificación fue negativa y el 17% restante calificó una puntuación de 5 sobre 10.

2.2 ¿Cuánto considera que el sistema financiero contribuye al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad? (0=Nada - 10=Totalmente)



El 53% de consumidores financieros calificó entre 6 y 10 la contribución del sistema financiero al desarrollo de la ciudad, localidad o comunidad, el 31% dio una puntuación desfavorablemente y el 16% calificó con un nivel de 5 sobre 10 (indiferente).

2.3 ¿En cuáles de los siguientes aspectos considera usted que el sistema financiero apoya con sus acciones de responsabilidad social? (Seleccione una o más opciones)

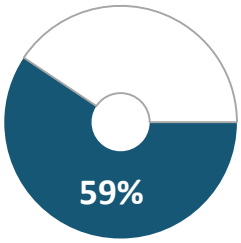


Con relación a la percepción del apoyo del sistema financiero a través de acciones de responsabilidad social, la mayoría (74%) de los encuestados respondió haber percibido algún tipo de acción y un 26% no percibió ningún impacto.

SECCIÓN 3: EDUCACIÓN FINANCIERA

3.1 ¿Sabía usted que puede reclamar por deficiencias en los productos y servicios que le brinda una entidad financiera?

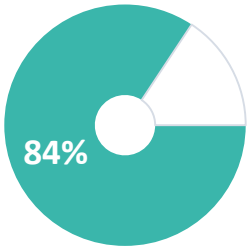
Personas que saben que pueden efectuar reclamos



El 59% de los consumidores financieros señalo que sabía que puede reclamar por deficiencias en los productos y servicios que le brinda una entidad financiera.

3.2 ¿Sabía usted que de no estar de acuerdo con la respuesta de la entidad financiera puede acudir a ASFI?

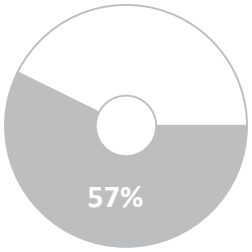
Si no está de acuerdo con la EIF saben que puede acudir a ASFI



Una gran mayoría de los encuestados (84%) señalo que de no estar de acuerdo con la respuesta de la entidad financiera sabe que puede acudir a ASFI.

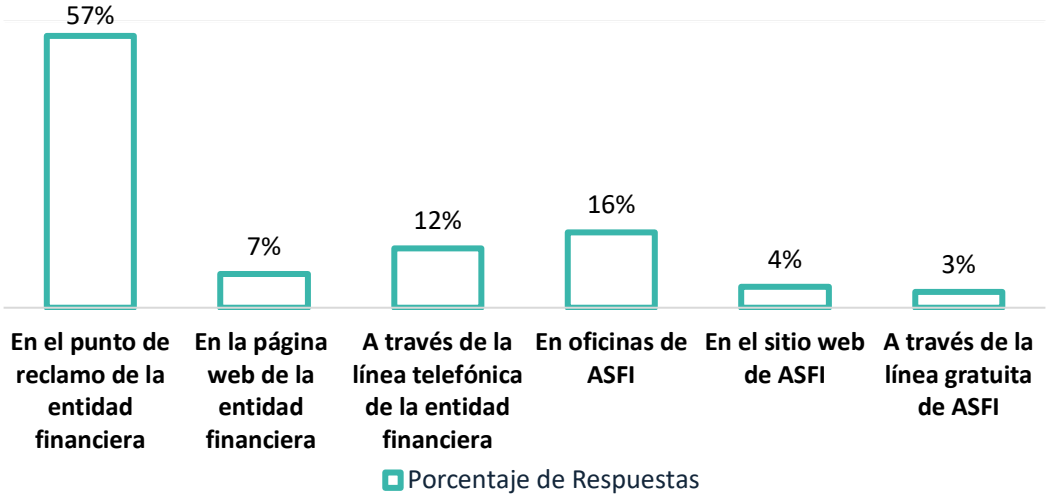
3.3 ¿Alguna vez realizó un reclamo contra una entidad financiera?

Personas que NO realizaron reclamos en la EIF



El 57% de los consumidores financieros encuestados mencionó que nunca realizó reclamos contra las entidades financieras.

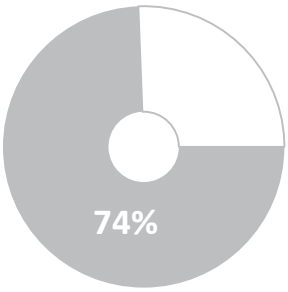
3.4 ¿Cómo presentó el reclamo?



Del grupo de personas que realizó reclamos, más de la mitad (57% del total) lo hizo a través del punto de reclamo de la entidad financiera, y el restante lo realizó por otro medio.

3.5 ¿Su reclamo fue resuelto satisfactoriamente?

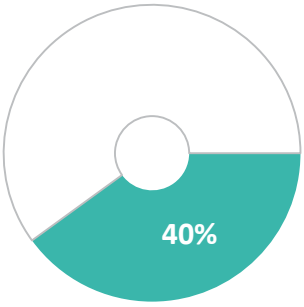
Personas que NO recibieron una respuesta satisfactoria



Asimismo, de las personas que presentaron reclamos, una mayoría (74%) manifestó que no obtuvo una solución satisfactoria a su problema.

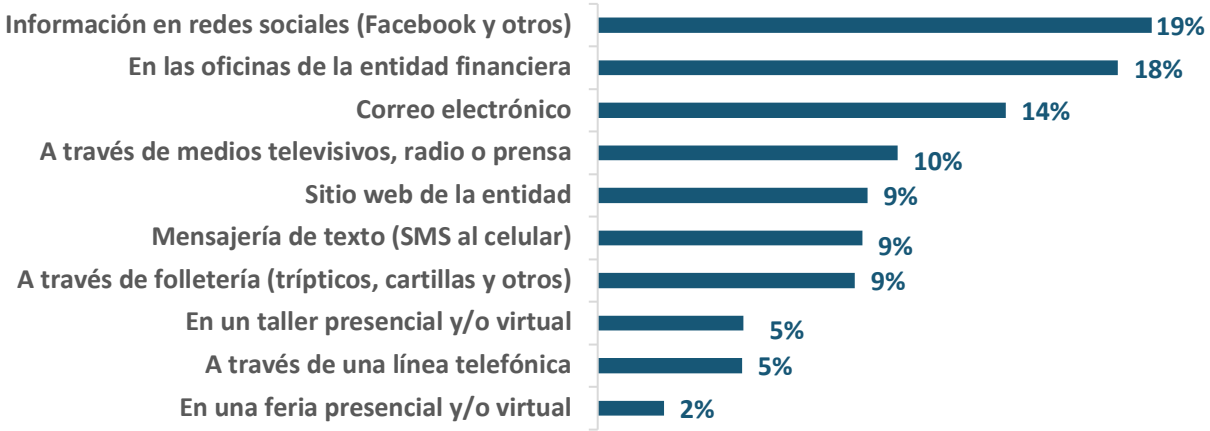
3.6 ¿En la presente gestión usted recibió información por parte de su entidad financiera sobre los productos y servicios que ofrece?

Personas que recibieron información por parte de su entidad financiera sobre los productos y servicios



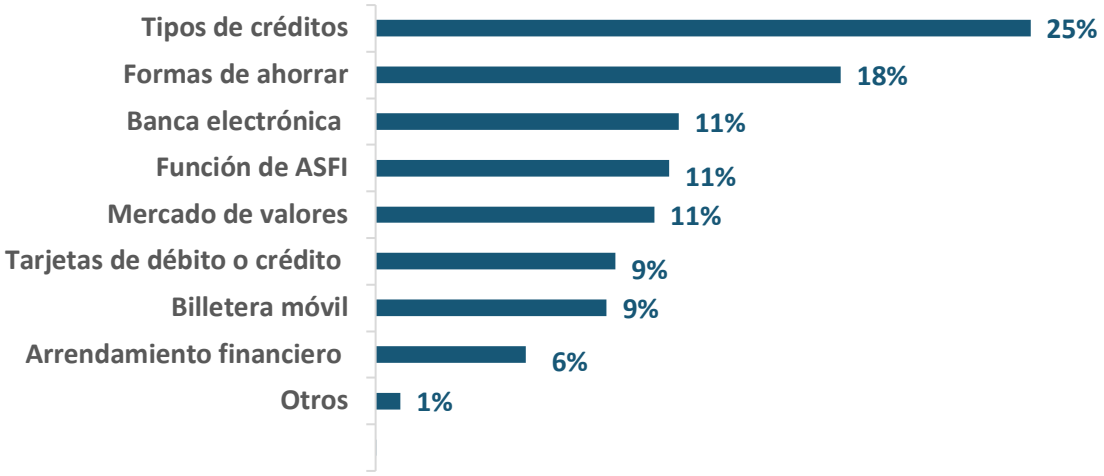
El 40% de los consumidores financieros señaló que recibió información por parte de su entidad financiera sobre los productos y servicios que ofrece.

3.7 ¿A través de qué medios o canales? (Seleccione una o más opciones)



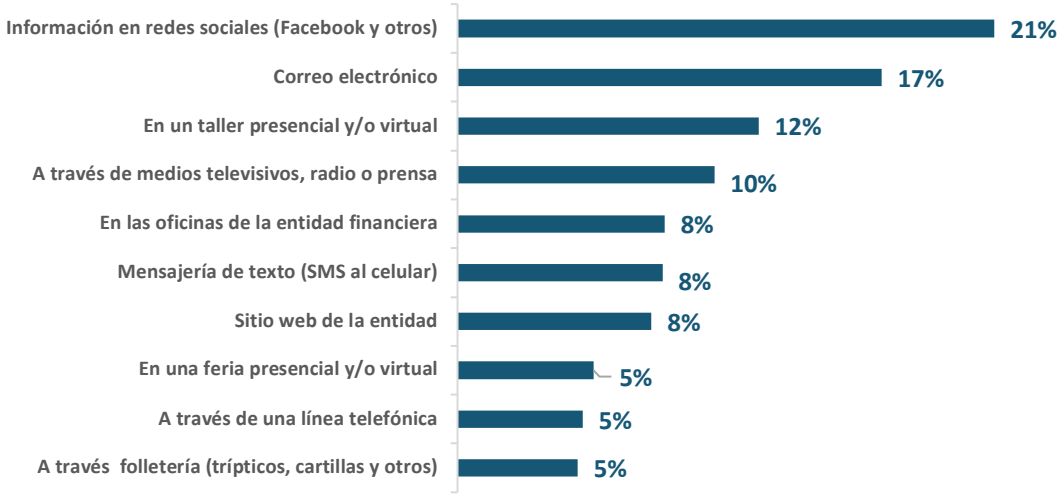
Del grupo de consumidores financieros que respondieron haber recibido información sobre los productos y servicios por parte de su entidad financiera, más de la mitad la recibió por medios electrónicos (página web, correo electrónico, redes sociales y otros).

3.8 De las siguientes temáticas, elija aquellas que le gustaría conocer a mayor profundidad. (Seleccione una o más opciones)



Un 25% de los encuestados respondió que le gustaría conocer a mayor profundidad sobre tipos de crédito, un 18% de las formas de ahorro, 11% sobre la banca electrónica, 11% sobre la función de ASFI, 11% del mercado de valores, 9% de tarjeta de débito o crédito, 9% de billetera móvil, 6% sobre el arrendamiento financiero y 1% en otros.

3.9 ¿A través de qué medios o canales le gustaría recibir información sobre el sistema financiero? (Seleccione una o más opciones)

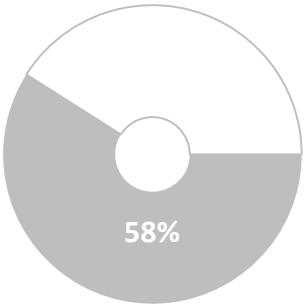


Más de la mitad de los consumidores financieros señalaron que les gustaría recibir la información de los servicios de las entidades financieras a través de medios electrónicos (página web, correo electrónico, redes sociales y otros).

SECCIÓN 4: NECESIDADES FINANCIERAS

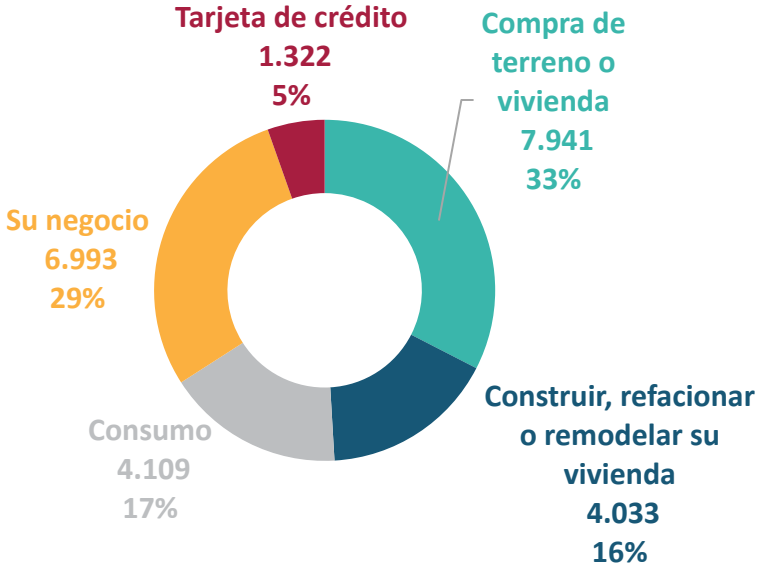
4.1 ¿Tiene algún crédito en una entidad financiera?

Personas que tienen crédito en una entidad financiera



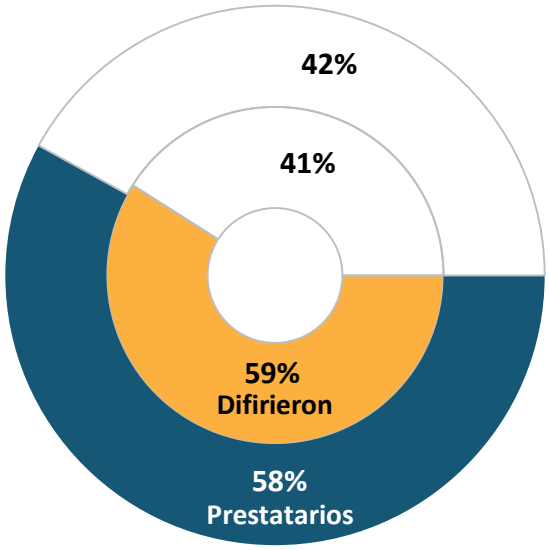
De los consumidores financieros encuestados, el 58% tiene algún crédito en el sistema financiero.

4.2 ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor el destino de su crédito? (En caso de tener más de un crédito refiérase al de mayor monto)



Del grupo de personas que indicaron que tiene algún crédito, el 33% fue para la compra de terreno o vivienda, 29% para su negocio, 17% para consumo, 16% para construir, refaccionar o remodelar su vivienda y 5% para tarjeta de crédito.

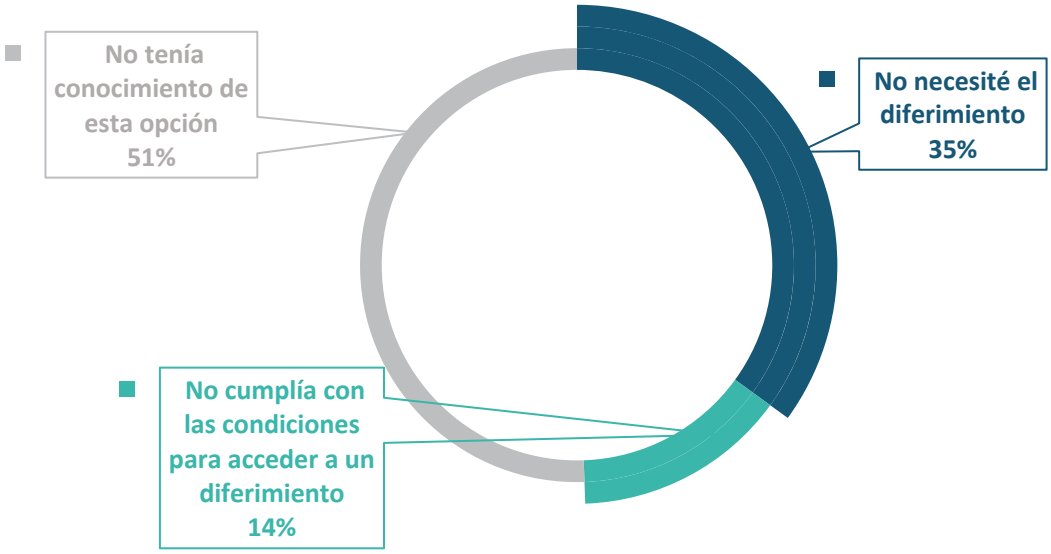
4.3 ¿Accedió al diferimiento de su préstamo en la presente gestión?



El 58% de los encuestado declaró tener algún préstamo, de los que el 59% señaló que accedió al diferimiento del crédito, mientras que el 41% no lo hizo.

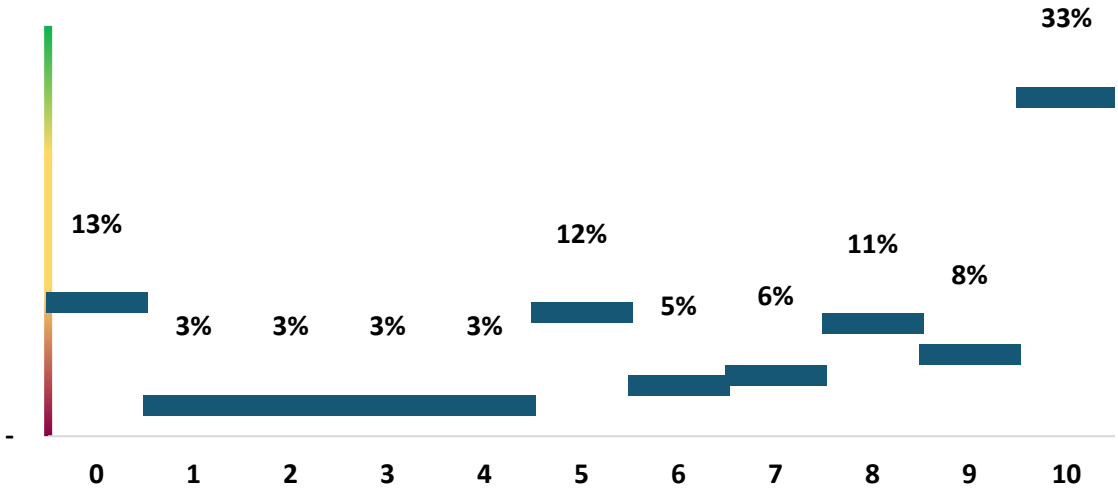
4.4 ¿Por qué no accedió al diferimiento de su crédito?

Por qué no accedió al diferimiento de su crédito



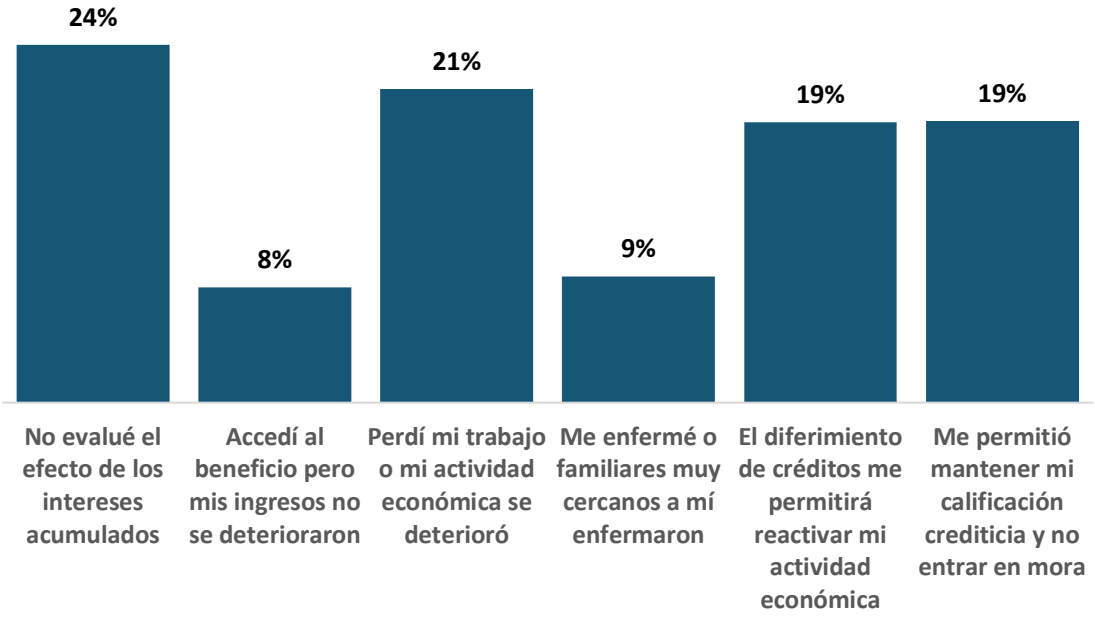
Del grupo de consumidores financieros que no accedieron al diferimiento en el pago de las cuotas de crédito, un 51% dijo no tener conocimiento al respecto, mientras el 35% no lo necesitó y el 14% no cumplía con las condiciones.

4.5 ¿Cuán beneficioso fue para usted acceder al diferimiento de su préstamo (califique)? (0=Nada beneficioso - 10=Totalmente beneficioso)



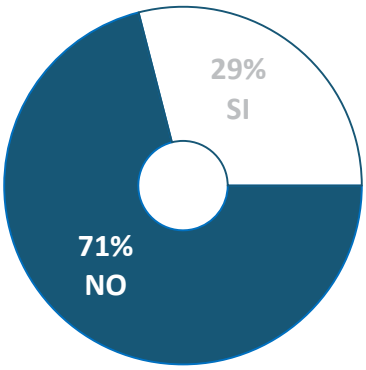
El 63% calificó en alguna medida como beneficioso haber accedido al diferimiento en el pago de las cuotas de crédito, el 25% señaló lo contrario y 12% se mostró indiferente.

4.6 ¿Cuál de las siguientes afirmaciones explicaría mejor la calificación que dio en la pregunta anterior?



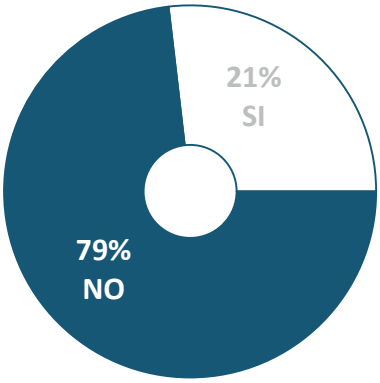
Las calificaciones dadas por los consumidores financieros al beneficio que les significó haber accedido al diferimiento del crédito fueron explicadas por las siguientes expresiones: un 24% expresó no haber evaluado el efecto de los intereses acumulados, el 21% perdió su fuente laboral o se deterioró su actividad económica, 19% dijo que el diferimiento le permitirá reactivar su actividad económica, al 19% le permitió mantener su calificación crediticia, el 9% tuvo complicaciones de salud propias o de familiares cercanos y el 8% no tuvo deterioró de sus ingresos.

4.7 ¿Su entidad financiera lo ha presionado para que usted pague su crédito antes de que acabe el periodo de diferimiento?



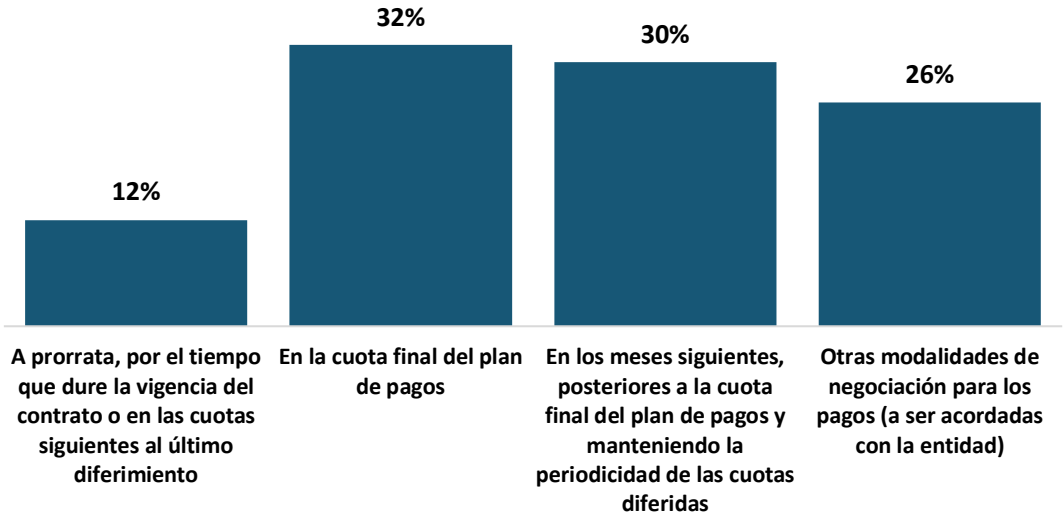
Si bien se aplicó el diferimiento en el pago de las cuotas de crédito hasta diciembre de 2020, un 29% de los consumidores financieros señaló que su entidad financiera lo presionó para el pago de su crédito antes de que acabe el periodo de diferimiento, mientras que el 71% manifestó lo contrario.

4.8 ¿Ha presentado su reclamo?



Considerando los resultados de la pregunta previa, un 21% indicó que presentó reclamo ante la exigencia en el pago de las cuotas de crédito y el 79% no lo hizo.

4.9 ¿Cómo ha planificado retomar el pago de sus obligaciones financieras la próxima gestión?

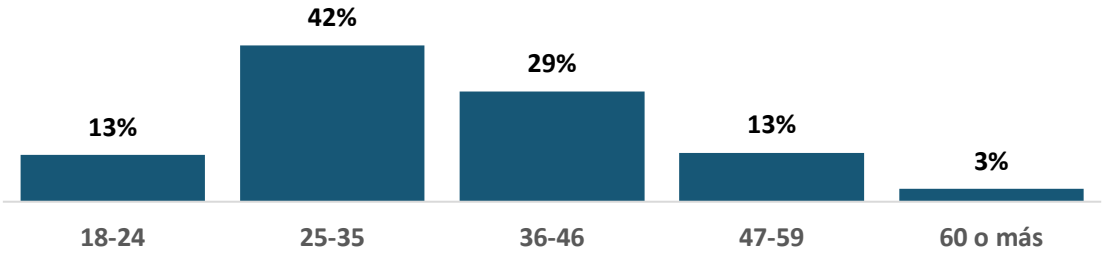


El 32% de los consumidores financieros dijeron que retomaran el pago de sus obligaciones financieras en la cuota final del plan de pagos, el 30% señaló que lo hará en los meses posteriores a la cuota final del crédito y manteniendo la periodicidad de las cuotas diferidas, el 26% retomará el pago según otras modalidades acordadas entre el prestatario y la entidad financiera y el restante 12% indicó realizar el pago a prorrata por el tiempo que dure la vigencia del contrato o en las cuotas siguientes al último diferimiento.

SECCIÓN 5: DATOS DEL (LA) ENCUESTADO (A)

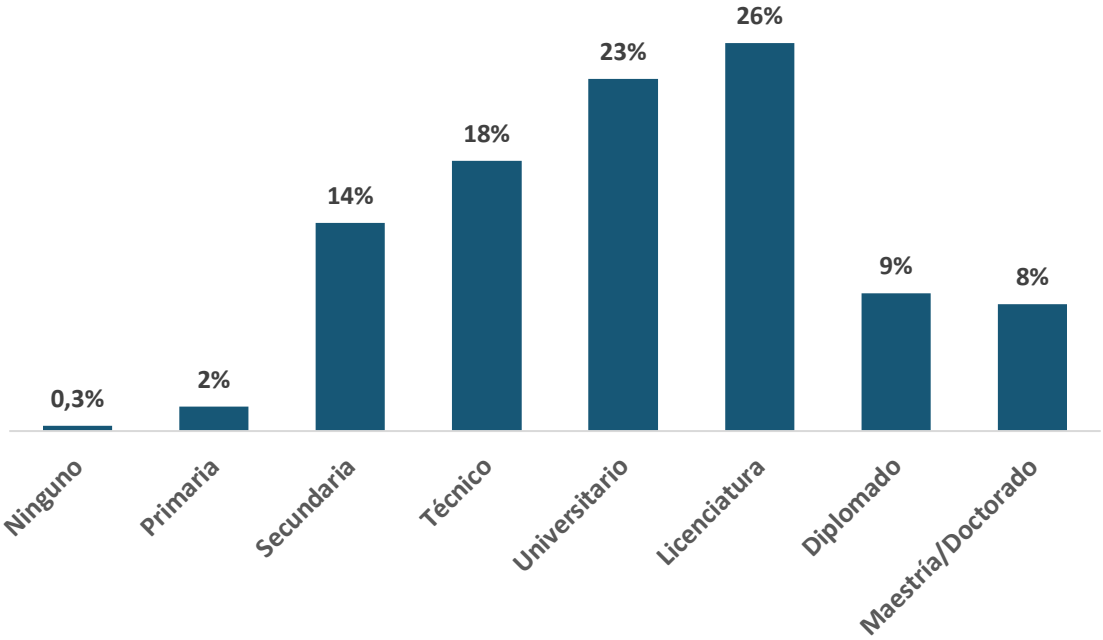
La información personal del encuestado es tratada de forma confidencial.

5.1 Rango de edad



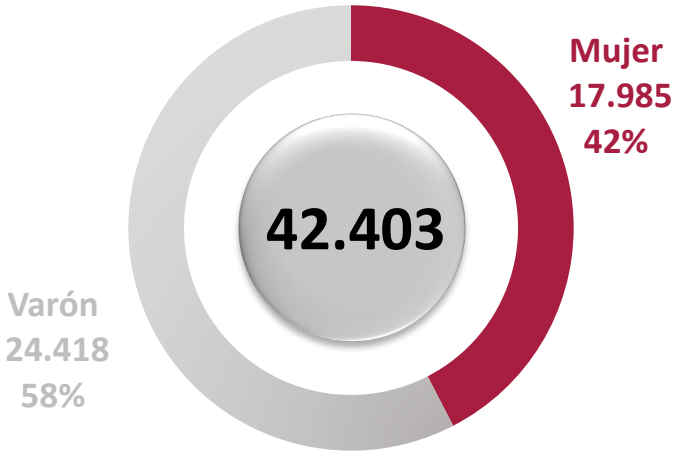
Del total de consumidores financieros encuestados, el 42% registró una edad comprendida entre 25 a 35, 29% entre 36 y 46, 13% entre 47 y 59, 13% entre 18 y 24 y 3% de 60 o más años.

5.2 Nivel de educación más alto alcanzado



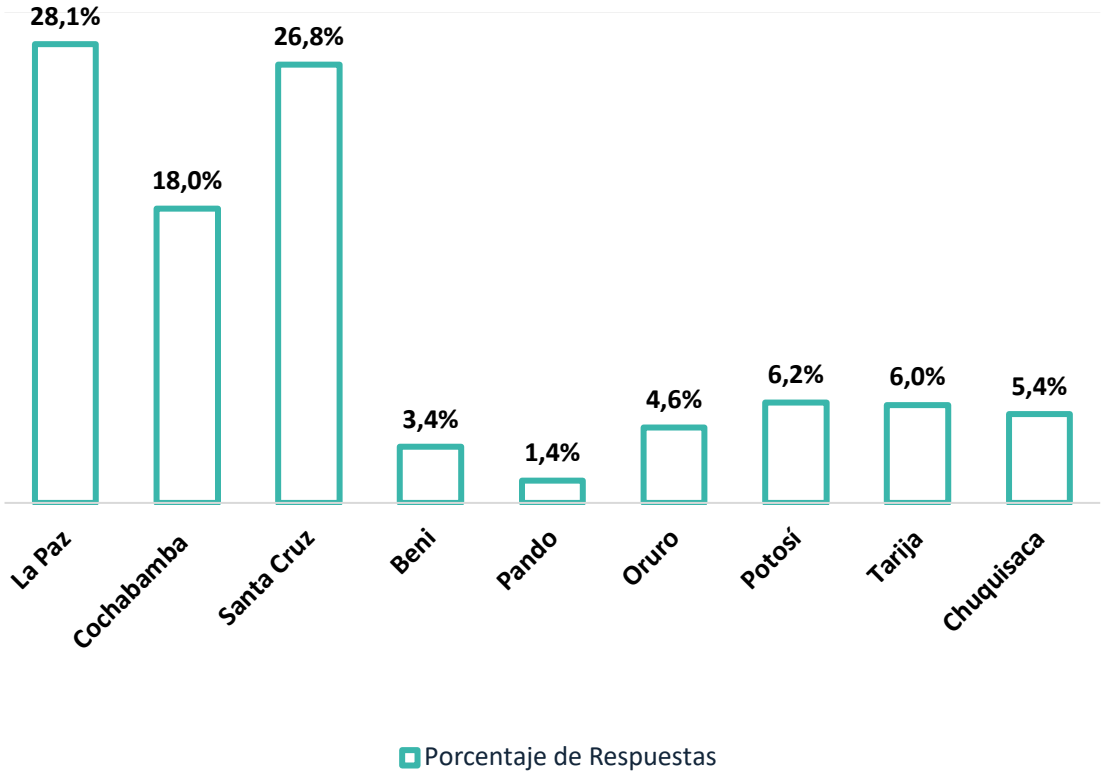
Casi la totalidad de los consumidores financieros señaló tener algún nivel de educación. De este grupo, el 26% correspondió a licenciatura, 23% a universitaria, 18% a nivel técnico, 14% a secundaria, 9% a diplomado, 8% a maestría/doctorado y 2% a primaria.

5.3 Sexo



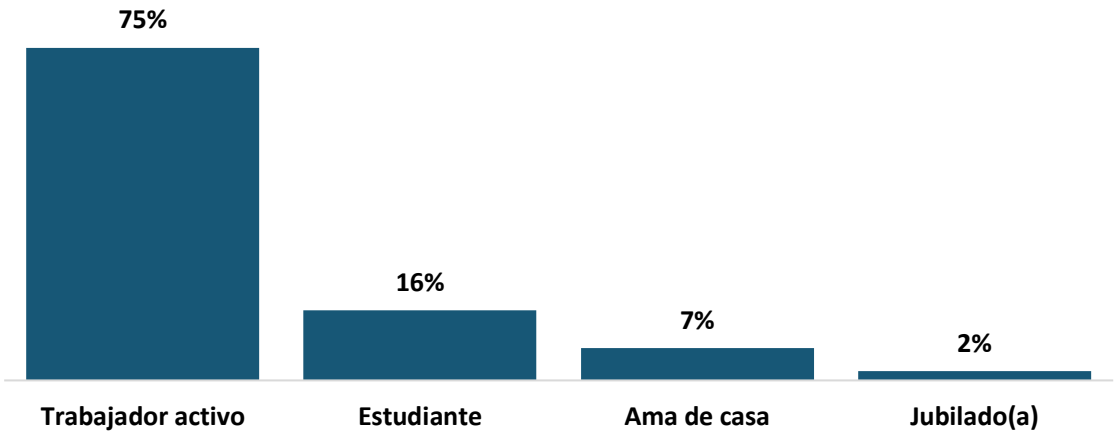
El 58% de los encuestados fueron varones y el 42% mujeres.

5.4 Departamento



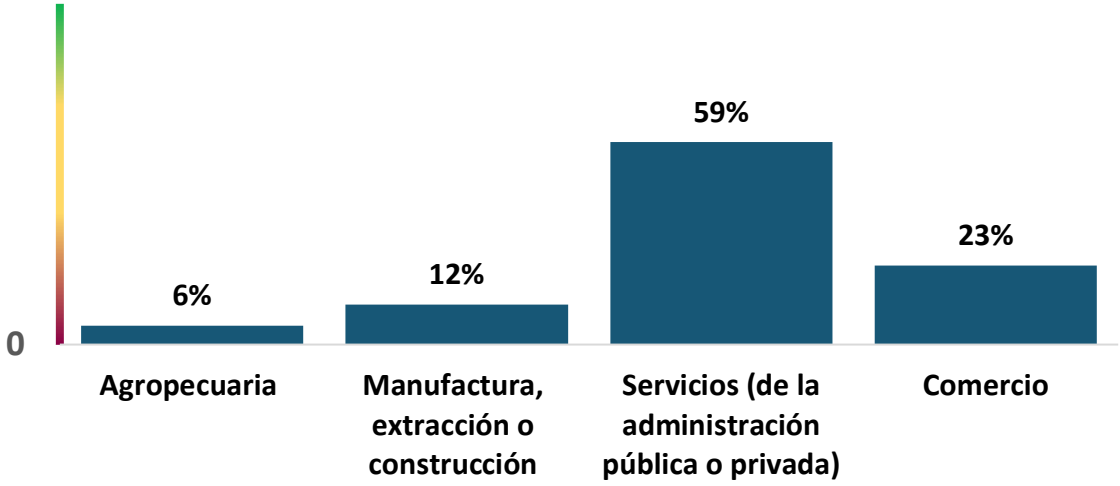
Según el lugar de ubicación de los consumidores financieros, la gran mayoría (73%) correspondió a los departamentos del eje troncal del país, La Paz, Cochabamba y Santa cruz.

5.5 Usted es...



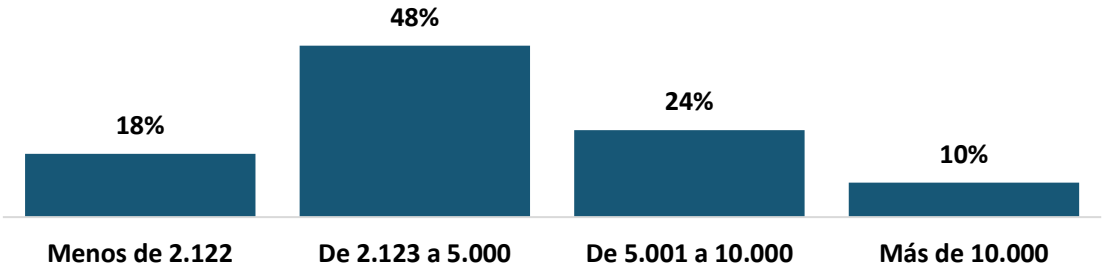
Un 75% de los consumidores financieros indicaron ser trabajadores activos, 16% estudiantes, 7% amas de casa y 2% jubilados(as).

5.6 ¿A qué sector económico pertenece su ocupación principal?



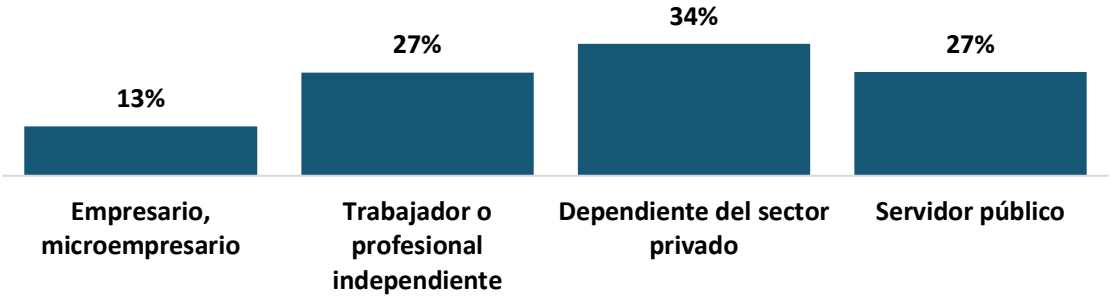
El 59% de los encuestados tiene por ocupación principal el sector de servicios (empresa privada o administración pública), seguido por la actividad comercial (23%), aquellos abocados a la manufactura, extracción o construcción (12%) y la agropecuaria (6%).

5.7 ¿En qué rango se encuentra el monto que usted percibe al mes por su trabajo, actividad o negocio? (En Bolivianos)



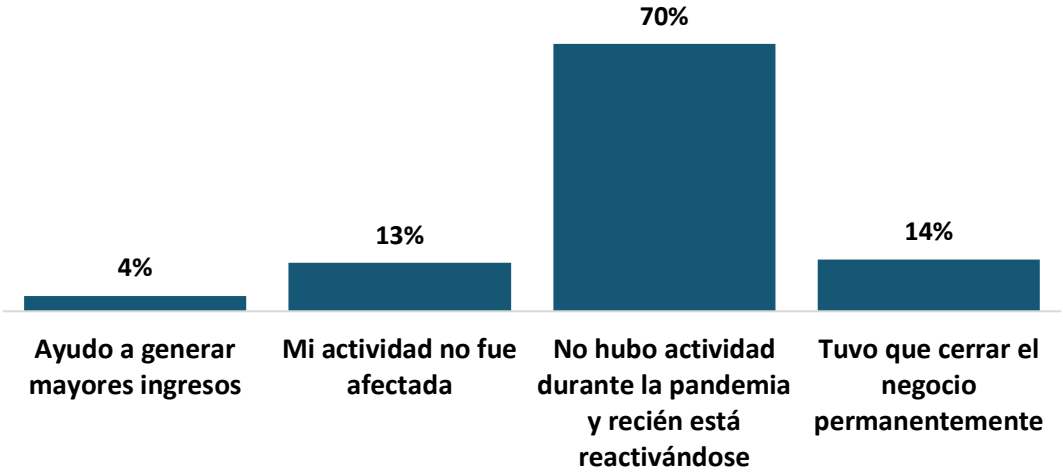
Los ingresos percibidos por los consumidores financieros correspondieron en un 48% al rango entre Bs2.123 a Bs5000, 24% al comprendido entre Bs5.001 a 10.000, 18% al rango de menos de Bs2.122 y 10% para los que superaron los Bs10.000.

5.8 Usted desempeña su actividad como:



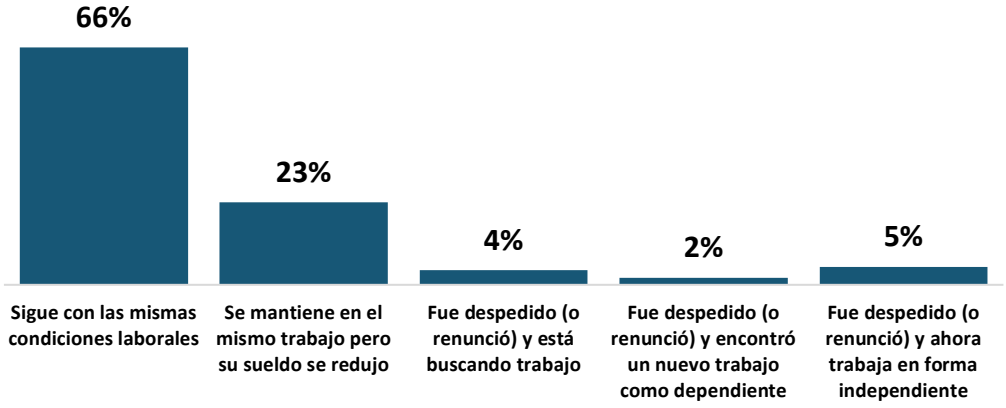
Del total de los consumidores financieros, el 34% indicó desempeñar su actividad como dependiente del sector privado, 27% como trabajador o profesional independiente, 27% como servidor público y 13% como empresario y/o microempresario.

5.9 En la presente gestión, en qué medida afectó la pandemia a su negocio:



La pandemia del Covid-19 tuvo un efecto negativo sobre los ingresos de una gran mayoría de los prestatarios (84%), mientras que un reducido grupo no vio afectados sus ingresos o incluso la pandemia ayudó a incrementarlos.

5.10 ¿En la presente gestión su fuente laboral fue afectada?



Del total de encuestados con una fuente laboral fija, un 66% indicó continuar con las mismas condiciones pese a los efectos de la pandemia del Covid-19, mientras que una minoría (34%) tuvo complicaciones.