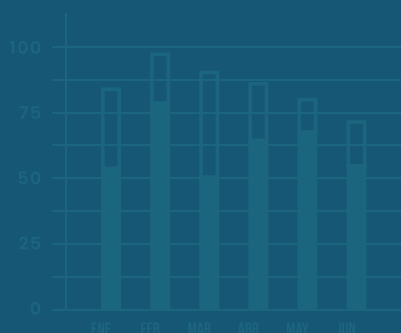
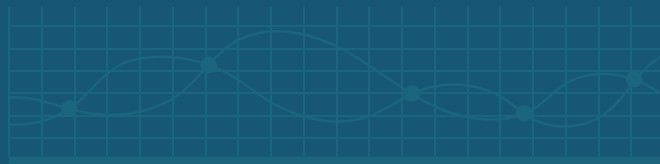




ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA

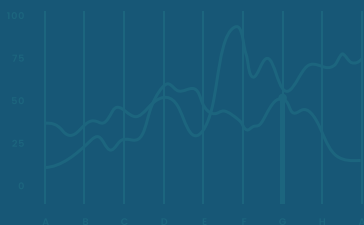
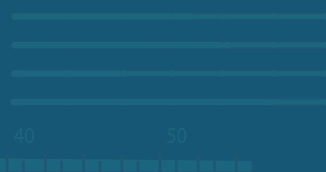
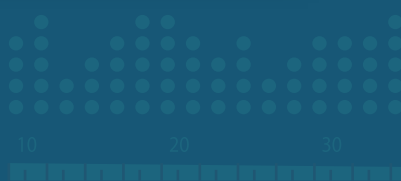


ASFI

desde 1928

**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



NÚMERO

Bs120,000

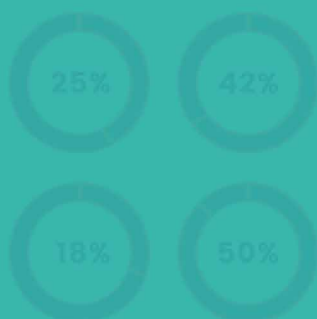


▼ 12%

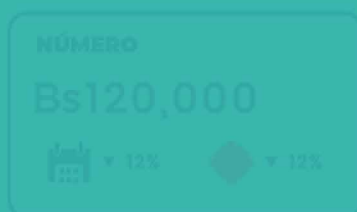
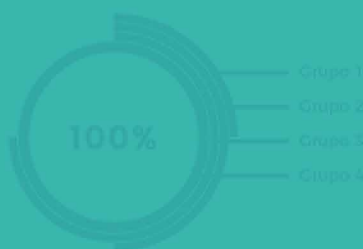
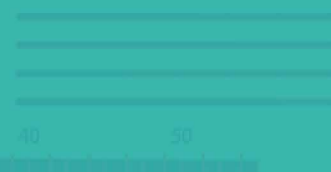
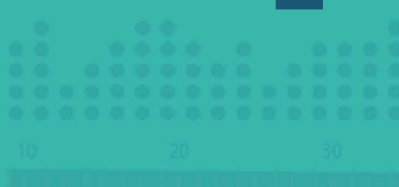


▼ 12%

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA
NACIONAL DE SERVICIOS
FINANCIEROS
2021



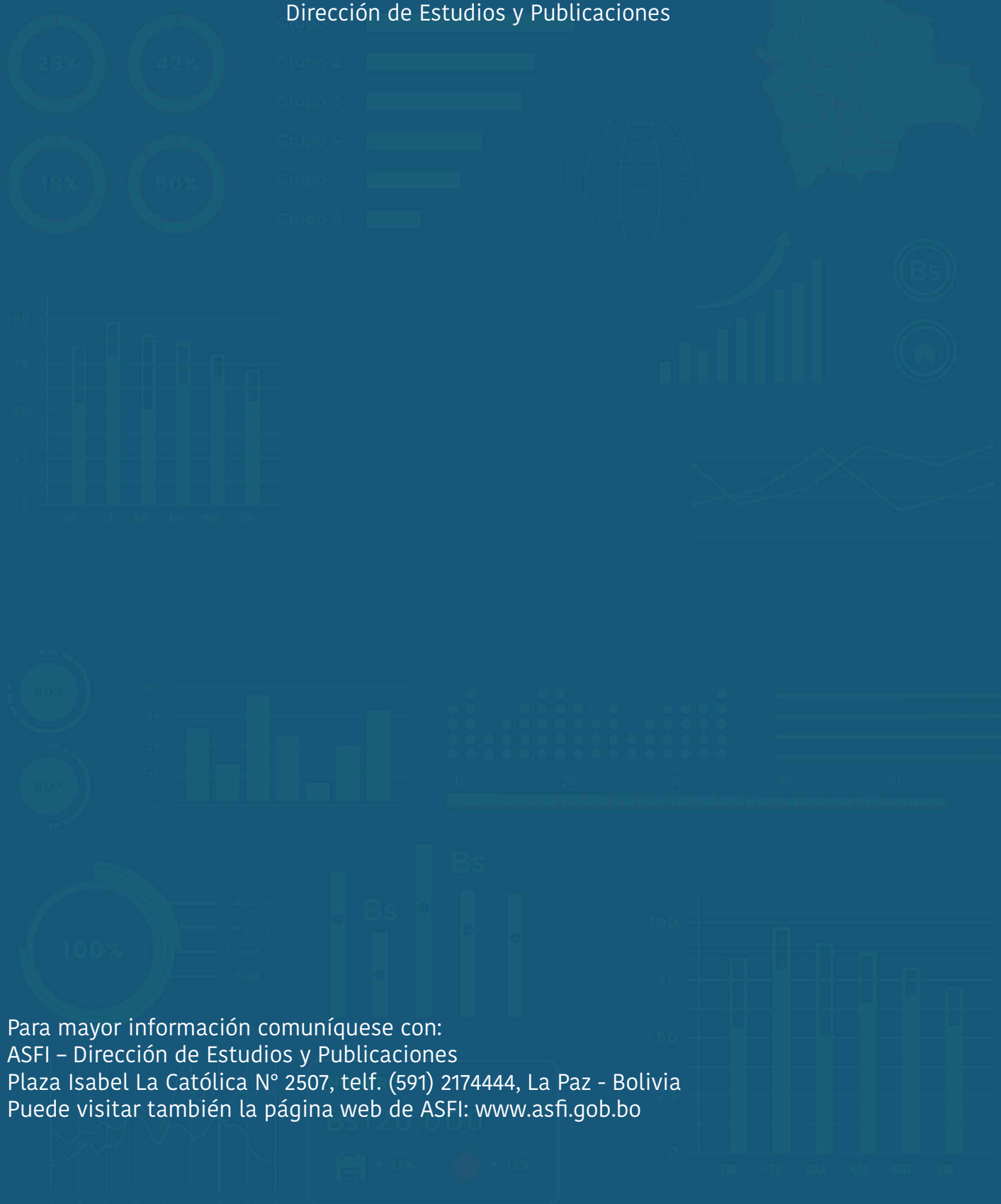
INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2021



Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021: La Paz – Bolivia

© 2022 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI

Dirección de Estudios y Publicaciones



PRESENTACIÓN

En el marco de lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), por séptimo año consecutivo, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) llevó adelante una nueva versión de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF), entre el 22 de noviembre y el 22 de diciembre de 2021. Concordante con lo dispuesto en la mencionada ley, la encuesta permite estimar la satisfacción de los Consumidores Financieros (CF) con los servicios prestados por las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), la percepción del grado de cumplimiento de la función social por parte de las mismas, así como la identificación de necesidades en materia financiera.

Considerando que la amenaza de la pandemia del Coronavirus (COVID-19) continuó latente, se vio por conveniente adoptar una estrategia mixta para realizar la ENSF, utilizando la modalidad en línea y presencial. Con la finalidad de fortalecer el mecanismo para recabar información sobre la percepción de los consumidores financieros, especialmente en lugares distantes, ASFI desplazó 60 servidores públicos para que efectúen encuestas presenciales en puntos de atención financiera (PAF) de 37 localidades (27 del área rural y ciudades intermedias, además de las 9 capitales de departamento y El Alto). Con esta estrategia se logró una participación de 30.236 personas en todo el país.

Después de que en la gestión 2020 los principales indicadores obtenidos a través de la ENSF registraran los niveles más bajos desde su implementación, en parte por la ralentización del nivel de actividad económica producto de la pandemia y, por otra parte, por el descontento que generó las medidas adoptadas por el gobierno de transición, los resultados alcanzados en la gestión 2021 tuvieron una mejoría sustancial.

La realización de la ENSF 2021 permitió determinar un índice de satisfacción de 6,81 (sobre un máximo de 10), siendo superior en 14% al registrado en 2020 (5,99). Situación análoga se observó con el índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social que se ubicó en 6,48 (sobre un máximo de 10), 13% más que en 2020 (5,72).

Las mejores calificaciones otorgadas por los consumidores financieros en la ENSF 2021, sin lugar a dudas tienen relación con dos elementos centrales: i) la reactivación económica experimentada en el país en 2021, misma que fue impulsada en gran medida por las políticas adoptadas por el gobierno nacional, principalmente en los ámbitos económico y de la salud, habiéndose pasado de una recesión de -8,7% en 2020 a una expansión económica de 6,1% en 2021; ii) la normalización de las actividades en el sistema financiero y la aplicación de medidas de alivio consistentes en la reprogramación y/o refinanciamiento para prestatarios con créditos cuyas cuotas fueron diferidas en la gestión 2020, lo que les permitió contar con un tiempo razonable para retomar sus actividades económicas y por ende el pago de sus préstamos.

En cuanto a las necesidades de los CF en materia financiera, la encuesta permitió identificar la importancia de que las EIF realicen esfuerzos para: reducir los tiempos de atención en

caja y plataforma; mejorar la continuidad, operatividad y amigabilidad de sus aplicaciones de banca por internet; brindar mayor financiamiento a los sectores que lo requieren; evaluar la posibilidad de reducir los requisitos documentales para la otorgación de créditos; mejorar la difusión de sus programas de responsabilidad social y hacer que éstos tengan mayor impacto en la sociedad y brindar mayor capacitación en temáticas de interés de los CF.

Otro aspecto relevante que se abordó en la ENSF 2021 fue el de las expectativas de los consumidores financieros respecto al comportamiento de la economía y del sistema financiero. En ambos casos, las respuestas recabadas permitieron determinar que la población percibe la reactivación de las actividades económicas y financieras en el país, denotando optimismo sobre ambos aspectos para 2022.

Como cada año, desde su implementación en 2015, la participación de los CF en la encuesta en 2021, tanto de manera presencial como en línea, fue determinante para lograr su cometido, por lo cual agradezco a la población por el tiempo dedicado para contestar a las preguntas del cuestionario que fue aplicado. Es importante relieves que las opiniones de los consumidores financieros, se convierten en una guía importante para que las EIF realicen mejoras en la prestación de los servicios que ofrecen a la población.

En ese sentido, me es muy grato presentar el Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021.

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	22
3.4. EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE SATISFACCIÓN Y DE PERCEPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL	27
3.5. EXPECTATIVAS DE LA ECONOMÍA Y DEL SECTOR FINANCIERO	28
3.6. NECESIDADES EN MATERIA FINANCIERA	28
4. CONCLUSIONES	33
ANEXO. TABULACIÓN DE LOS CUESTIONARIOS	35
Sección 1: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS	35
Sección 2: FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	40
Sección 3: AHORROS	42
Sección 4: CRÉDITOS	44
Sección 5: PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA	52
Sección 6: INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA	57
Sección 7: INCLUSIÓN FINANCIERA	61
Sección 8: DATOS DEL(LA) ENCUESTADO(A)	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS, CUADROS Y ESQUEMAS

GRÁFICOS

Gráfico 1	Participación por departamento de la población en edad de votar y de los encuestados de la ENSF 2021	14
Gráfico 2	Índice de satisfacción en 2020 y 2021	16
Gráfico 3	Relación del PIB y el Índice de satisfacción de 2015 a 2021	17
Gráfico 4	Índice de satisfacción en 2020 y 2021	18
Gráfico 5	Índice de satisfacción y participación según género	18
Gráfico 6	Índice de satisfacción por grupo etario	19
Gráfico 7	Índice de satisfacción según nivel de ingresos de los encuestados	19
Gráfico 8	Índice de satisfacción según departamento	20
Gráfico 9	Índice de satisfacción según nivel educativo	20
Gráfico 10	Índice de satisfacción por la frecuencia de uso de los servicios financieros	21
Gráfico 11	Índice de satisfacción según actividad económica del consumidor financiero	21
Gráfico 12	Índice de satisfacción según expresiones utilizadas para describir el sistema financiero	22
Gráfico 13	Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social en 2020 y 2021	22
Gráfico 14	Percepción de la función social con relación a mejoras en la calidad de vida	23
Gráfico 15	Contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad	23
Gráfico 16	Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por departamento	24
Gráfico 17	Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por género	24
Gráfico 18	Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por grupo etario	25
Gráfico 19	Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según nivel educativo	25
Gráfico 20	Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según la intensidad de uso de los servicios financieros	26
Gráfico 21	Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social según actividad económica del consumidor financiero	26
Gráfico 22	Evolutivo de los índices de satisfacción y de percepción del grado de cumplimiento de la función social	27
Gráfico 23	Índices de satisfacción y percepción del cumplimiento de la función social y su relación con el entorno económico	27
Gráfico 24	Frases que describen la percepción sobre los servicios de las entidades financieras	29
Gráfico 25	Problemas detectados en los servicios de banca por internet o banca móvil	29
Gráfico 26	Factores que limitaron el acceso a préstamos del sistema financiero en 2021	30
Gráfico 27	Motivos por los que es difícil acceder a un préstamo en el sistema financiero	30
Gráfico 28	Aspectos que consideran los CF que el sistema financiero apoya con sus acciones de responsabilidad social	31
Gráfico 29	Realización y resolución de reclamos	31
Gráfico 30	Temáticas preferidas por los CF para programas de educación financiera	32
Gráfico 31	Canales preferidos por los CF para recibir información de las entidades financieras	32

CUADROS

Cuadro 1	Municipios a los que se desplazaron los servidores públicos de ASFI para tomar encuestas presenciales _____	12
Cuadro 2	Temáticas consideradas en la boleta de la ENSF 2021 _____	13
Cuadro 3	Nivel de participación de ENSF 2021 _____	16

ESQUEMAS

Esquema 1	Modalidades de realización de la ENSF 2021 _____	13
Esquema 2	Proceso de recolección de la información de la ENSF 2021 _____	15
Esquema 3	Perspectivas económicas y financieras _____	28

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
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
PAF	Punto de Atención Financiera

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del mandato conferido por la LSF, ASFI lleva adelante desde el año 2015 y de manera ininterrumpida la ENSF. En la gestión 2021, se llevó a cabo la séptima versión de esta importante actividad, consiguiéndose recabar más de 30.000 encuestas, lo que permitió encontrar los índices de satisfacción y del grado de cumplimiento de la función social, así como identificar las necesidades en materia financiera.¹

La estrategia adoptada para la realización de la ENSF en 2021 fue mixta. Por una parte, en un contexto en el que la amenaza del Coronavirus (COVID-19) aun persistía, se vio por conveniente que, de manera similar a lo ocurrido en 2020, se desarrolle de manera virtual. Adicionalmente, servidores públicos de esta Autoridad de Supervisión realizaron encuestas presenciales en PAF de 37 localidades (27 del área rural y ciudades intermedias, además de las 9 capitales de departamento y El Alto). De esta manera, las actividades relacionadas con la encuesta se realizaron entre el 22 de noviembre y el 22 de diciembre de 2021.

Para promover la participación de los consumidores financieros en la encuesta, se hicieron llegar invitaciones mediante mensajes de texto (SMS), a través de las EIF, a lo que se sumó una importante campaña comunicacional por diferentes medios.

La encuesta utilizó un cuestionario con 66 preguntas distribuidas en ocho secciones, habiéndose desarrollado un formulario electrónico, de manejo intuitivo, que, además, se puso a disposición de los consumidores financieros en el sitio web de ASFI y de las EIF.

La información recabada permitió la estimación de los índices de satisfacción de los servicios financieros prestados por las EIF y de percepción de cumplimiento de la función social. Estos índices se situaron en 6,81 y 6,48, respectivamente, siendo superiores en 14% y 13% con relación a lo observado en la gestión 2020. Es pertinente recordar que, en la gestión 2020 los índices registraron los niveles más bajos desde la implementación de la encuesta en la gestión 2015, lo que estuvo explicado fundamentalmente por los problemas derivados de la pandemia del Coronavirus (COVID-19) y la mala gestión del gobierno de transición, incluyendo la emisión de normativa confusa sobre la aplicación del diferimiento de créditos.

El importante grado de mejoría de los citados índices en 2021, se relaciona principalmente con los siguientes aspectos:

- El repunte económico observado en el país, que tuvo como catalizadores las distintas políticas adoptadas por el gobierno central en varios ámbitos, principalmente el económico y el de salud;

¹ El Artículo 116 de la LSF, señala que ASFI implementará encuestas dirigidas a los consumidores financieros, 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. El segundo y tercer aspectos, se cubren a través de los índices de satisfacción y de cumplimiento de la función social.

- La normalización de las actividades del sistema financiero y las facilidades otorgadas para el refinanciamiento y/o reprogramación de préstamos con seis meses de gracia para aquellas operaciones con cuotas que fueron diferidas en la gestión 2020, en el marco de lo establecido en el Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre de 2020, respondiendo a la necesidad concreta y objetiva de brindar una verdadera ayuda a los prestatarios que vieron afectadas sus actividades económicas producto de la pandemia del COVID-19.

La encuesta también permitió identificar necesidades en materia financiera, relacionadas con:

- La disminución de los tiempos de atención en caja y plataforma;
- La continuidad, operatividad y amigabilidad de las aplicaciones de banca por internet;
- El incremento del financiamiento a los sectores que lo requieren;
- La reducción de requisitos documentales para la otorgación de créditos;
- La difusión de programas de responsabilidad social y su impacto en la sociedad;
- Capacitación en temáticas de interés de los CF.

La ENSF 2021 también incluyó una sección de preguntas dirigidas a conocer las expectativas de la población sobre el comportamiento de la economía y del sistema financiero. En ese ámbito, consistente con la reactivación económica del país, los resultados muestran que los CF son optimistas en lo referido a su situación económica en 2021 y 2022, su capacidad de ahorro y el acceso a financiamiento en el sistema financiero.

El informe que se desarrolla a continuación, muestra los principales resultados de la ENSF 2021 en cinco secciones. La primera sección cubre los aspectos generales relacionados con la realización de la encuesta, incluyendo el mandato legal proveniente de la LSF. La segunda sección, contiene una descripción sucinta de la metodología utilizada en la encuesta. La tercera sección, sintetiza los resultados de la encuesta en cuanto a los índices de satisfacción y de percepción del grado de cumplimiento de la función social, las necesidades en materia financiera y las expectativas económicas y financieras de los CF. La cuarta sección, muestra los estadísticos descriptivos de las respuestas aplicadas a través del cuestionario utilizado. Por último, en la quinta sección se exponen las principales conclusiones, producto del trabajo llevado adelante en 2021.

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Marco legal

El Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al desarrollo integral para el vivir bien y a la eliminación de la pobreza, la exclusión social y económica de la población. Asimismo, el Artículo 17 de la LSF dispone que entre los objetivos de la regulación y supervisión financiera se encuentra el asegurar que las entidades financieras satisfagan las necesidades del CF. En el marco de lo estipulado en el Artículo 73 de la citada Ley, uno de los mecanismos para el logro de ese objetivo es la realización de estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.

Por su parte, el Artículo 116 de la LSF establece que: *«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».*

Es en el citado marco que ASFI lleva adelante la Encuesta Nacional de Servicios Financieros de forma anual.

1.2 Justificación

La realización de la ENSF se constituye en un mecanismo para cumplir lo dispuesto en el Artículo 116 de la LSF.

1.3 Objetivos de la encuesta

- Determinar el grado de satisfacción de los CF con relación a los servicios proporcionados por las entidades financieras;
- Evaluar las percepciones de los CF sobre el grado de cumplimiento de la función social de las entidades financieras en la prestación de servicios financieros;
- Conocer las necesidades en materia financiera de los CF.

De manera adicional a los objetivos señalados, la encuesta de 2021 buscó indagar sobre las expectativas de los CF sobre el comportamiento de la economía y el sistema financiero nacional.

2. METODOLOGÍA

2.1 Modalidad de la encuesta

En consideración a que la amenaza de la pandemia del Coronavirus (COVID-19) continuó presente en la gestión 2021, se estableció que la mejor opción para efectuar la ENSF 2021 era mantener la estrategia adoptada en la gestión 2020, es decir en una modalidad «en línea». Adicionalmente, a fin de fortalecer el proceso de recolección de información, esta Autoridad de Supervisión desplazó una cantidad importante de sus servidores públicos a 37 localidades de distintas partes de la geografía nacional (especialmente del área rural y ciudades intermedias), a efectos de que lleven adelante la encuesta de manera presencial.

Para el desarrollo de la encuesta en línea se puso a disposición de los CF un formulario electrónico alojado en el sitio web de ASFI, entre el 22 de noviembre y el 22 de diciembre de 2021. Complementariamente, en procura de conseguir la participación más amplia posible en esta importante actividad, se ejecutó una campaña comunicacional a través de distintos medios de prensa, redes sociales y los sitios web de las entidades financieras. Asimismo, se hicieron llegar mensajes de texto (SMS) de invitación a los clientes de las EIF a través de éstas.

En lo que se refiere a las encuestas tomadas de manera presencial, ASFI desplazó 60 servidores públicos a los PAF de 27 ciudades intermedias y localidades rurales de todo el país, además del relevamiento realizado en las oficinas departamentales y centros de reclamo de ASFI de las 9 ciudades capitales y El Alto (Cuadro N° 1).

Cuadro N° 1

Municipios a los que se desplazaron los servidores públicos de ASFI para tomar encuestas presenciales

Departamento	Municipio	Departamento	Municipio
Chuquisaca	Sucre	Potosí	Potosí
	Monteagudo		Tupiza
La Paz	La Paz		Uyuni
	El Alto	Tarija	Tarija
	Achacachi		Entre Ríos
	Batallas		Bermejo
	Caranavi	Santa Cruz	Santa Cruz de la Sierra
	Copacabana		Montero
	Coroico		Puerto Suarez
	Desaguadero		Roboré
	Viacha		San José de Chiquitos
			Warnes
Cochabamba	Cochabamba		Yapacaní
	Entre Ríos	Beni	Trinidad
	Puerto Villarroel		Guayaramerín
	Shinahota		Riberalta
	Villa Tunari		

Departamento	Municipio	Departamento	Municipio
Oruro	Oruro	Pando	Cobija
	Caracollo		Porvenir
	Huanuni		

Fuente: ASFI

Resultado de la estrategia adoptada para realizar la ENSF 2021 (encuestas en la modalidad en línea y presencial), se contó con una participación de 30.236 CF de los nueve departamentos del país.



Fuente: ASFI

13

2.2 Diseño del cuestionario

El cuestionario empleado para la ENSF 2021 consideró 66 preguntas distribuidas en ocho secciones; sin embargo, puesto que varias de ellas condicionaban el paso a otras, el número de preguntas respondidas efectivas varió (43 preguntas podían responderse como mínimo y 59 como máximo); en función de las características particulares de los CF que participaron.

Las temáticas de las ocho secciones de la ENSF 2021, se relacionaron con: satisfacción con los servicios financieros, función social de los servicios financieros, ahorros, créditos, percepción de la economía, reclamos y educación financiera, inclusión financiera y datos del(la) encuestado(da). Se procuró que el número de preguntas sea el adecuado para determinar lo requerido en la LSF, así como para el análisis de los aspectos adicionales que se abordaron en 2021.

Cuadro N° 2
Temáticas consideradas en la boleta de la ENSF 2021



Fuente: ASFI

El cuestionario utilizado equilibró las limitaciones inherentes a las encuestas en línea² con la información que se deseaba obtener de los consumidores financieros.

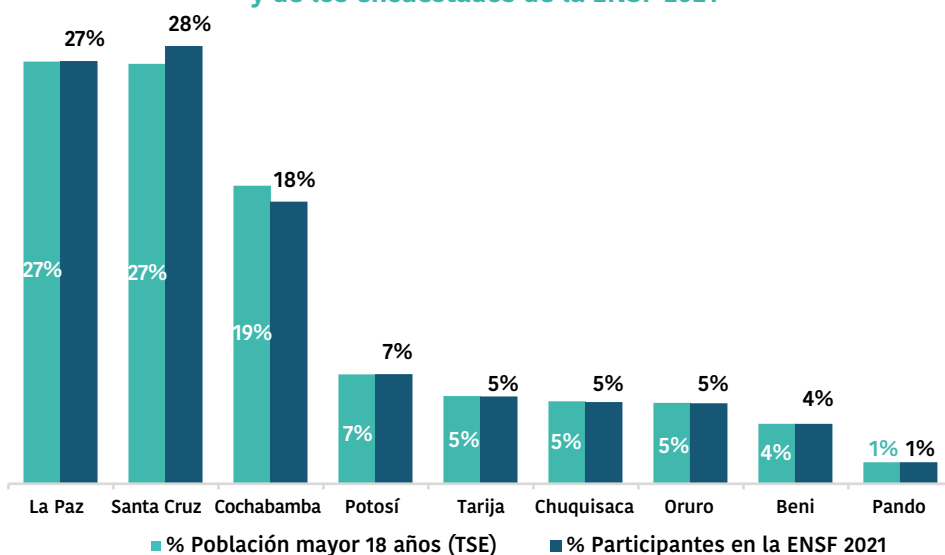
2.3 Marco muestral

Para el desarrollo de las encuestas, se puede optar por utilizar muestras probabilísticas o bien por auto-selección de los participantes. La primera opción requiere de un listado de la población objetivo, a partir de la cual se seleccionan aleatoriamente a personas a la que se les hace llegar una invitación con la forma de acceder a la encuesta. Puesto que no se cuenta con la citada lista de consumidores financieros, se consideró la segunda opción.

Cuando se utiliza 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. No obstante, los resultados obtenidos en la ENSF 2021 son consistentes y representan razonablemente la percepción de los consumidores financieros, pues de manera análoga a lo sucedido en la gestión anterior, con la estrategia adoptada, la distribución de los encuestados por departamento fue concordante con la distribución de la población en edad de votar por departamento, tal como lo evidencia el Gráfico N°1.³

Gráfico N° 1

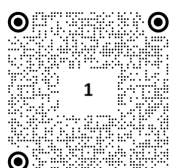
Participación por departamento de la población en edad de votar y de los encuestados de la ENSF 2021



Fuente: Instituto Nacional de Estadística – datos 2021 y ENSF 2021

² En las encuestas en línea no es posible determinar muestras probabilísticas.

³ 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

Gran parte de las preguntas de la ENSF 2021 utilizan una escala discreta de medición de intervalo entre 0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10, a partir de lo cual, se realiza la estimación de los índices de satisfacción y de percepción del grado de cumplimiento de la función social. El número 0 se interpreta como absoluto desacuerdo, total insatisfacción o pésima calificación, en tanto que el número 10 representa un acuerdo total, total satisfacción o excelente calificación.

Para medir las expectativas económicas y financieras de los CF se considera un rango de 0 a 200, donde el límite inferior es cero (indicando una expectativa totalmente pesimista) y el límite superior es 200 (expectativa totalmente optimista). El valor de 100 indica una expectativa neutra de parte del CF a cualquiera de las preguntas formuladas.

2.5 Recolección de información

La recolección de la información se llevó adelante a través de un formulario electrónico en línea disponible en el sitio web de ASFI, a la que los consumidores financieros accedieron mediante computadoras, tabletas electrónicas o teléfonos celulares con conexión a internet. Conforme se iba avanzando con el llenado de las encuestas por parte de los consumidores financieros, la información se transmitió a los servidores de esta Autoridad de Supervisión para ser centralizada en una base de datos, a partir de la cual se generó el análisis de resultados (Esquema N°2).

Esquema N° 2
Proceso de recolección de la información de la ENSF 2021



Fuente: ASFI

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

3.1 Nivel de participación

Cumpliendo los criterios dados en la LSF, la ENSF 2021 se efectuó en todos los departamentos del país, logrando una participación de 30.236 encuestados (26.298 en línea y 3.938 de manera presencial).

Cuadro N° 3
Nivel de participación de ENSF 2021

Característica	
COBERTURA	
Cantidad de ciudades y localidades (*)	37
PARTICIPACIÓN POR MODALIDAD	
Participación Total	30.236
- En línea	26.298
- Presencial	3.938

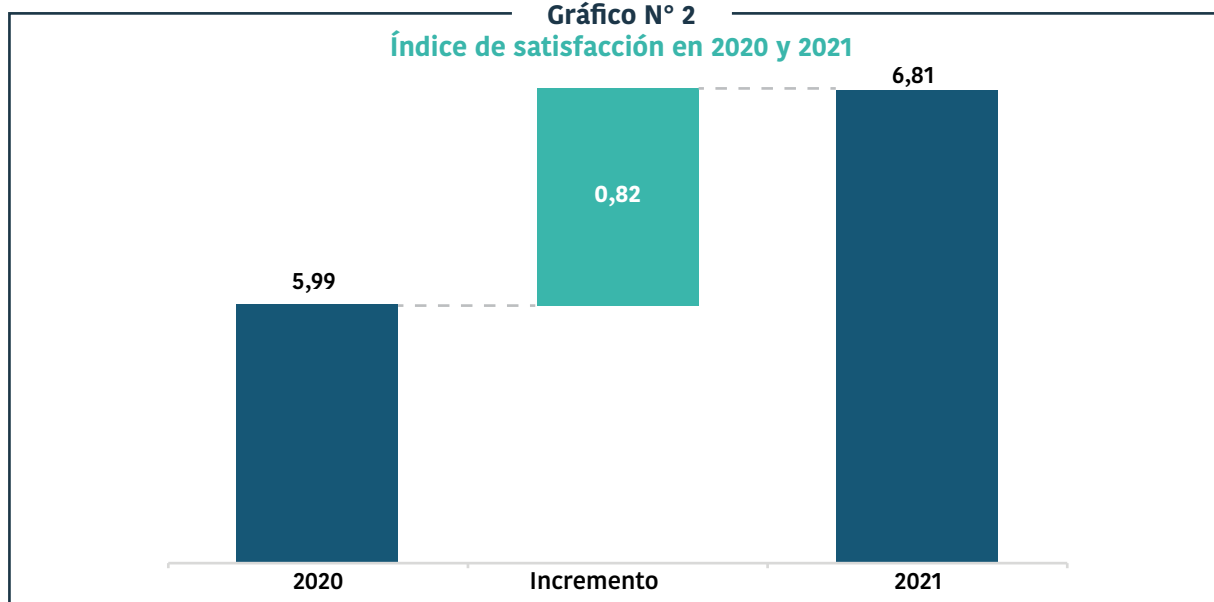
Fuente: ASFI

(*) Se considera las ciudades capitales más El Alto y localidades intermedias y rurales.

3.2 Índice de Satisfacción

El índice de Satisfacción del consumidor financiero (IS) se relaciona principalmente con la calidad y calidez con que son brindados los productos y servicios financieros. Para obtener este índice se emplearon las puntuaciones otorgadas por los CF a la siguiente pregunta: En general, ¿cuán satisfecho está con los servicios que le brinda el sistema financiero? (0 = Nada satisfecho; 10 = Totalmente satisfecho). En 2021, se alcanzó un puntaje de 6,81 sobre un máximo de 10, valor superior en 0,82 al valor registrado en 2020 (14% de incremento).

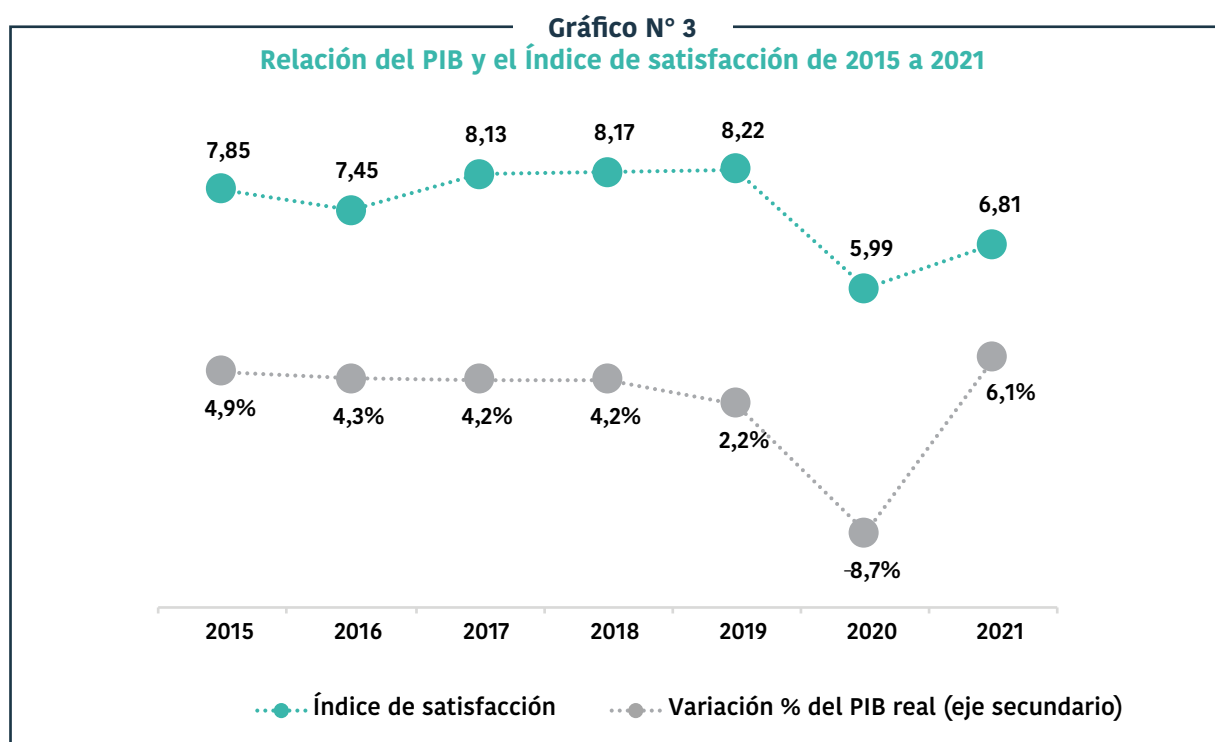
Gráfico N° 2
Índice de satisfacción en 2020 y 2021



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

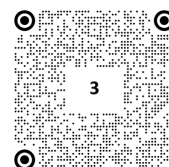
La notoria recuperación en el valor del índice respecto a lo observado en la gestión 2020, se relaciona en buena medida con la reactivación económica registrada en 2021, la normalización de las actividades en el sistema financiero y la implementación de medidas de alivio para los prestatarios que tuvieron que diferir las cuotas de sus créditos en 2020 por causa de la pandemia del Coronavirus (COVID-19).

Como se observa en el Gráfico N° 3, es evidente la relación existente entre el comportamiento del índice de satisfacción y la situación económica del país. Producto de los efectos de la pandemia y el deficiente manejo del aparato estatal por parte del gobierno transitorio en 2020, se experimentó la peor recesión económica de las últimas décadas, alcanzando una contracción del PIB de 8,7%, lo que también repercutió en el sistema financiero, principalmente en los prestatarios, lo que hizo que el índice de satisfacción se reduzca hasta 5,99, el nivel más bajo desde 2015. En 2021, concordante con la recuperación de la economía, impulsada por el gobierno central a través de distintas políticas (incluido lo concerniente al sistema financiero), el nivel de actividad económica alcanzó a 6,1%, lo que también tuvo su correlato en el índice de satisfacción que subió hasta 6,81.



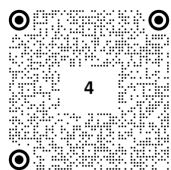
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Un aspecto que sin duda cambió la percepción de los prestatarios del sistema financiero nacional con relación a la gestión 2020, donde hubo descontento por el modo inadecuado de aplicar el mecanismo de diferimiento, fue la manera en la que se encaró esta problemática a través de la implementación de un esquema novedoso de reprogramaciones y/o refinanciamientos. Este esquema incluyó periodos de prórroga y de gracia, que se realizó en el marco de lo previsto en el Decreto Supremo N° 4409 del 2 de diciembre de 2020 y lo dispuesto por ASFI en la Circular ASFI/669/2021 de 14 de enero de 2021. Estos mecanismos coadyuvaban a que los prestatarios retomen paulatinamente el pago de sus créditos, conforme se consolidaba la reactivación de sus actividades económicas, habiendo logrado

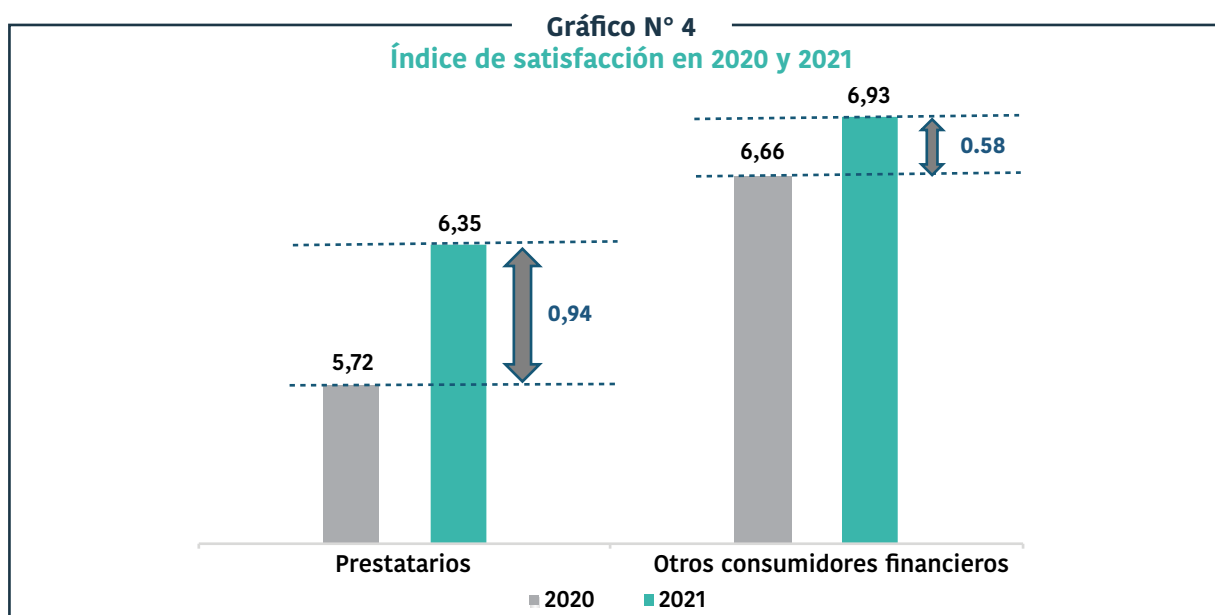


a cabalidad la finalidad con la que fue concebida. Una muestra evidente de la efectividad de la medida, es el saldo de la cartera diferida que pasó de Bs20.059 millones en 2020 a Bs11.862 millones en 2021 (disminución de 41%), mostrando así la recuperación del ritmo de las actividades económicas de los prestatarios que en 2020 se beneficiaron del mencionado diferimiento.

Otro elemento que incidió en que los CF otorguen mejores calificaciones que en 2020, fue la mayor continuidad de los servicios financieros y la normalización de las actividades en las operaciones de las entidades financieras.



4

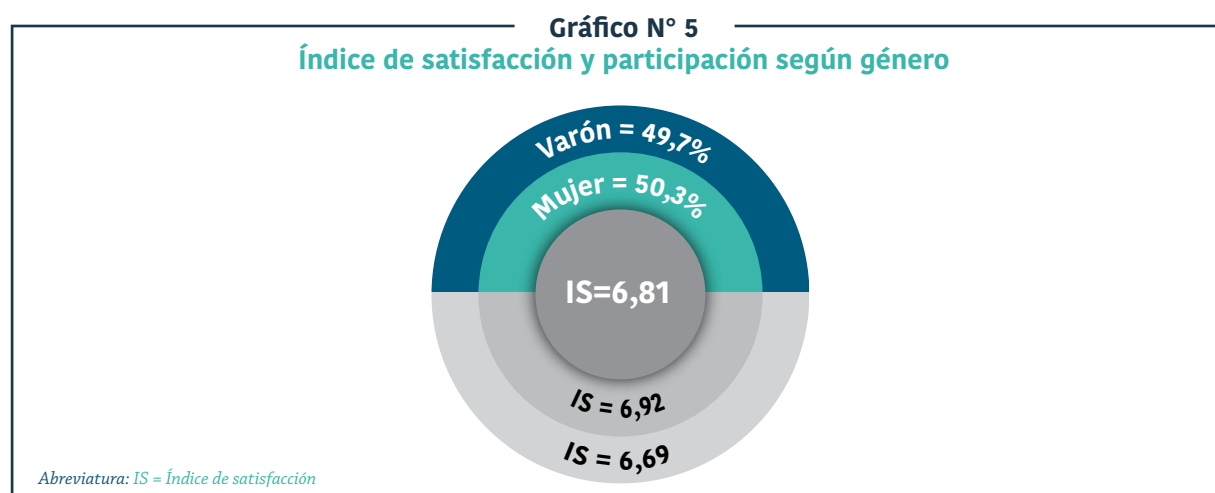


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

La participación por género en la ENSF 2021 fue muy equilibrada (cerca del 50% fueron mujeres y el resto varones). Consistente con lo observado en anteriores años, las mujeres otorgaron mejores calificaciones (6,92), situándose por encima del promedio general; lo contrario ocurrió con los varones que dieron puntuaciones más bajas (6,69, Gráfico N° 5).

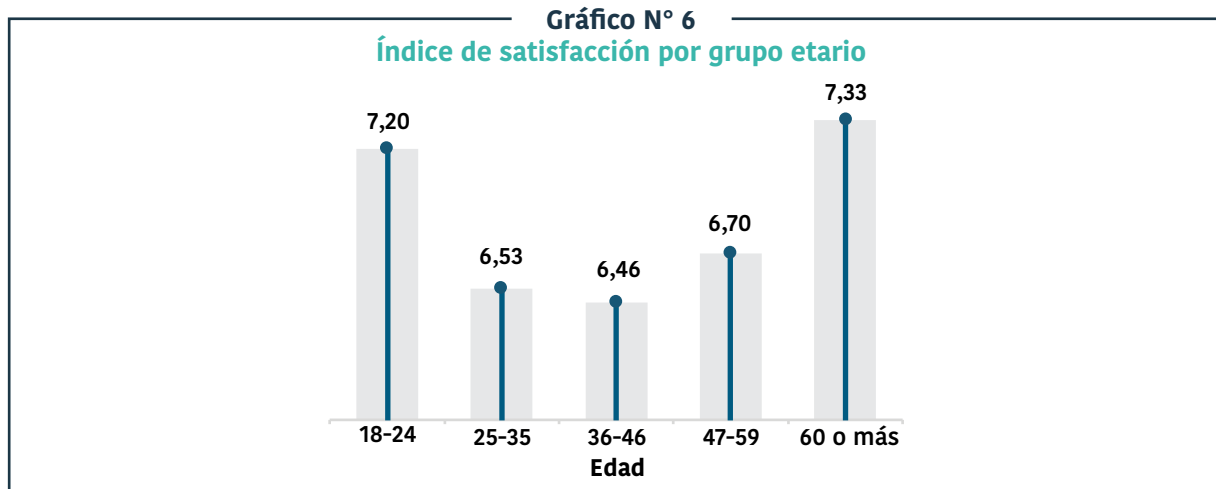


5



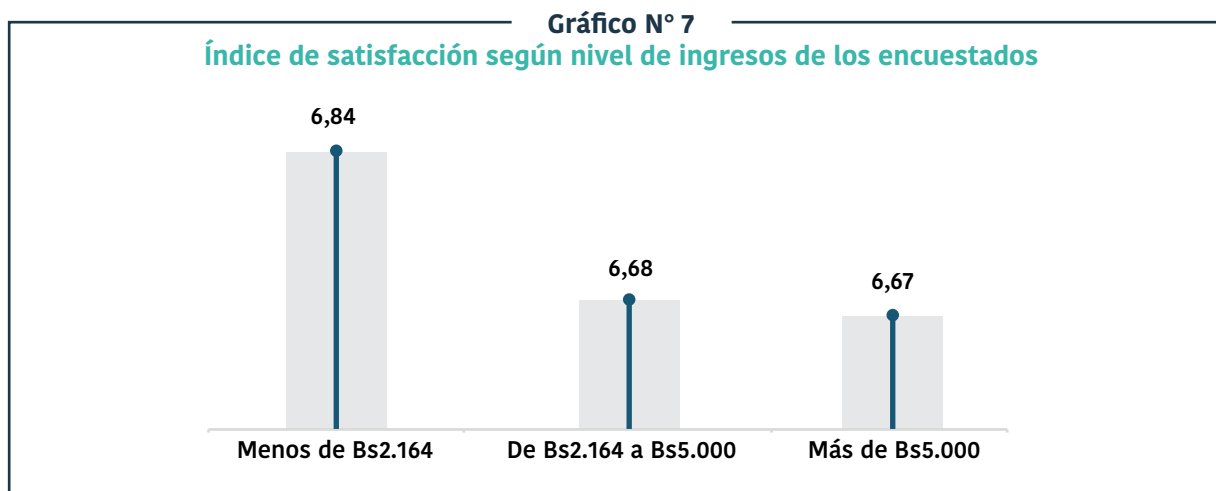
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Por grupos etarios, las personas más jóvenes y las que tienen 60 o más años son las que otorgaron las calificaciones más altas (7,20 y 7,33, respectivamente), mientras que los CF comprendidos entre los 25 y 59 años, fueron los que calificaron con notas más bajas (entre 6,46 y 6,70, Gráfico N° 6).



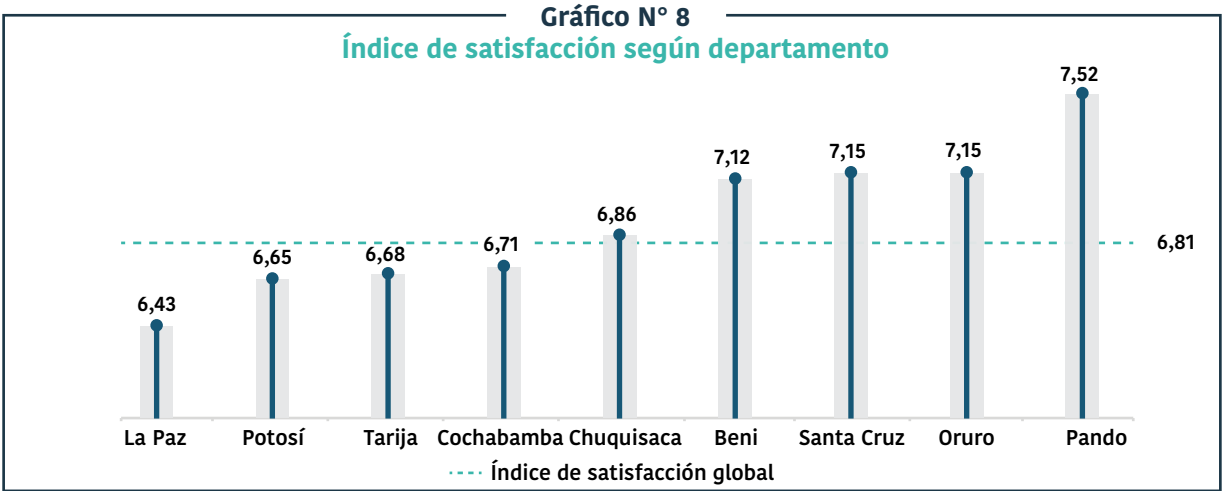
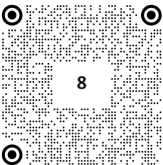
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Los CF que indicaron tener ingresos menores o iguales a Bs2.164 registraron un índice de satisfacción de 6,84 (promedio), mientras que los que tienen ingresos mayores a Bs2.164 tuvieron una calificación inferior (6,68). Esto muestra la existencia de una relación inversa entre el nivel de ingresos y el nivel de satisfacción de los consumidores financieros (Gráfico N° 7).



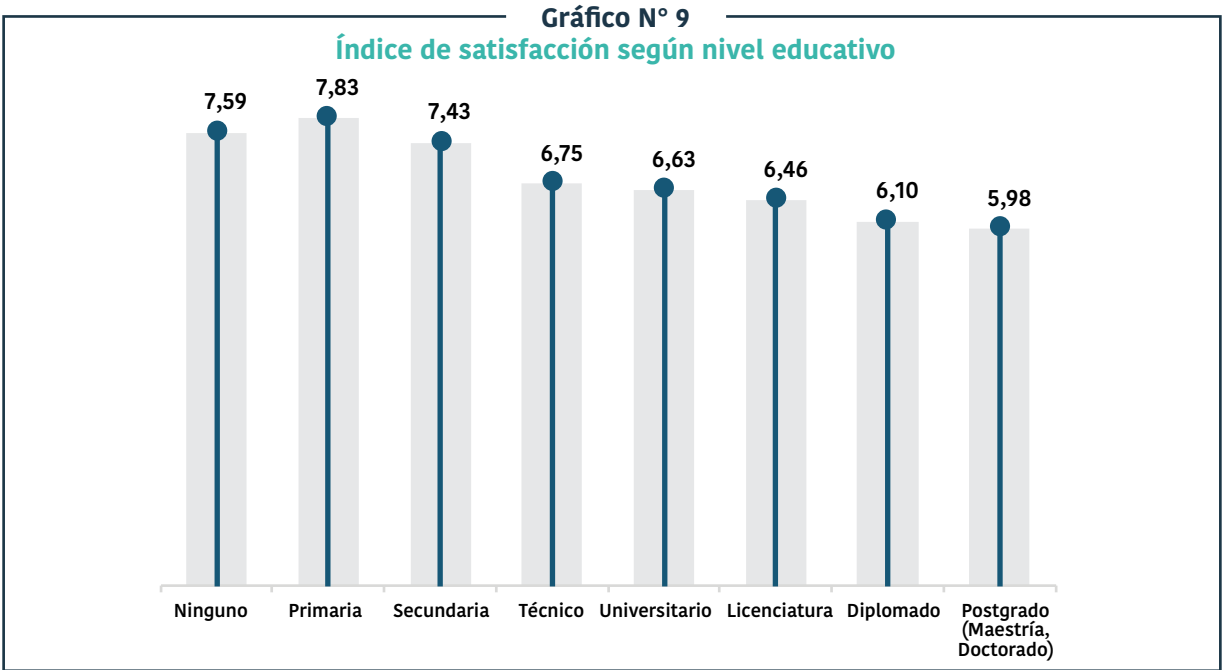
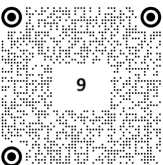
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

A nivel de departamento, Pando (7,52), Oruro (7,15), Santa Cruz (7,15), Beni (7,12) y Chuquisaca (6,86) otorgaron puntajes que se situaron por encima del índice de satisfacción global promedio (6,81); mientras que los CF de los departamentos de Cochabamba (6,71), Tarija (6,68), Potosí (6,65) y La Paz (6,43) fueron los que expresaron un grado de satisfacción inferior al promedio con los productos y servicios financieros de las entidades financieras (Gráfico N° 8).



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Según nivel educativo, los CF que no cuentan con ningún nivel de educación, con instrucción primaria y secundaria otorgaron las valoraciones más altas (7,59, 7,83 y 7,43, respectivamente); mientras que las menores puntuaciones fueron otorgadas por personas con nivel de diplomado (6,10) y postgrado (maestría/doctorado, 5,98). Una calificación intermedia fue brindada por los niveles de técnico, universitario y licenciatura (6,75, 6,63 y 6,46, respectivamente). Estos resultados son consistentes con los observados en gestiones anteriores, pues los consumidores financieros con mayor nivel educativo utilizan más los productos y servicios financieros, y suelen ser más exigentes (Gráfico N° 9).



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

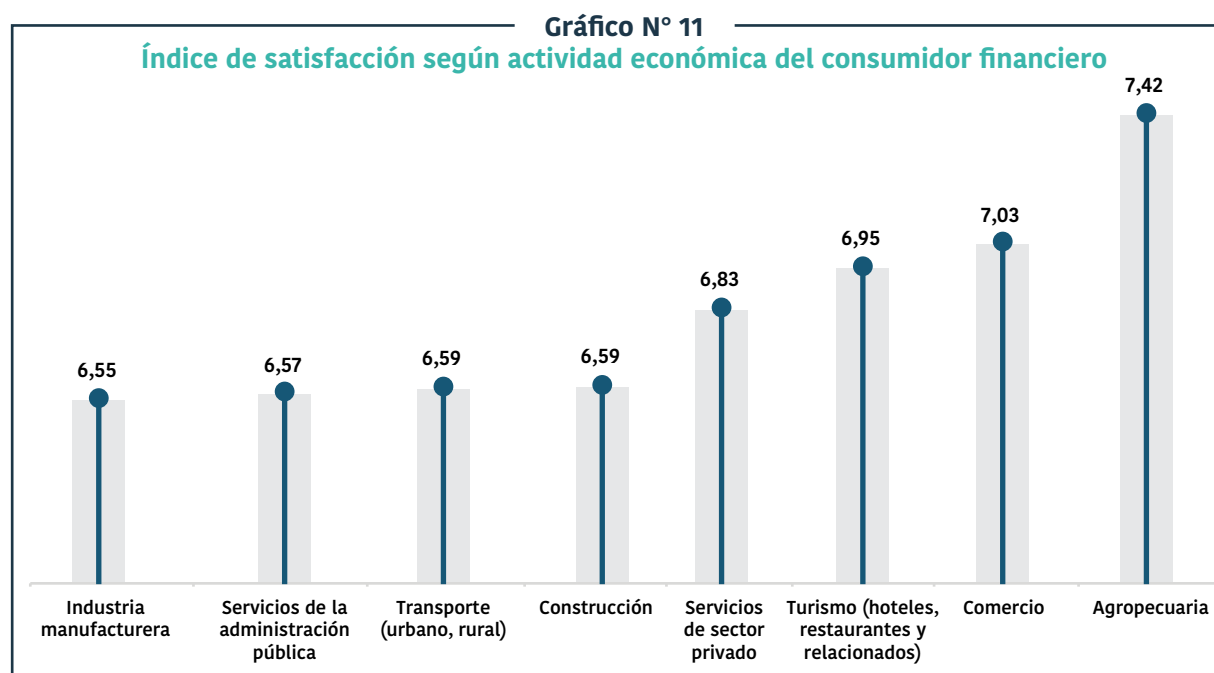
Los CF que hacen uso con mayor frecuencia de los servicios de las entidades financieras son los que muestran un mayor nivel de satisfacción (índices iguales o superiores a 6,71), mientras que las personas que utilizan con menor intensidad los mismos asignaron las calificaciones más bajas (Gráfico N°10).



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

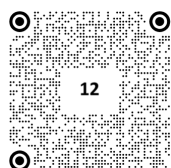
21

Considerando la actividad económica de los CF, los pertenecientes a los sectores agropecuario y de comercio, muestran un nivel de satisfacción por encima de 7. Por su parte, aquellos de los sectores de manufactura, administración pública, transporte y construcción otorgaron menores calificaciones (6,58 en promedio, Gráfico N° 11).



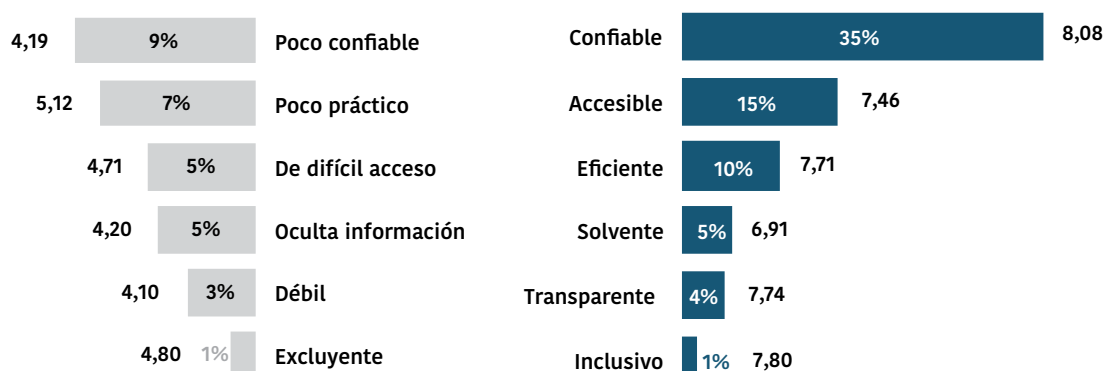
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Para contrastar la coherencia de las calificaciones otorgadas, en la encuesta se pidió que los CF describan con palabras positivas o negativas al sistema financiero. La mayoría de los CF (70% del total) describieron positivamente al sistema financiero, refiriéndose al mismo con expresiones como: confiable, transparente, inclusivo, eficiente; este grupo asignó calificaciones por encima del promedio en lo que se refiere al nivel de satisfacción con los servicios financieros (7,98). En contraposición, un segundo grupo de CF (30%) utilizó expresiones negativas como: oculta información, poco confiable, débil, entre otras, para describir al sistema financiero (la calificación promedio otorgada por estas personas para el índice de satisfacción fue de 4,52, Gráfico N° 12).



12

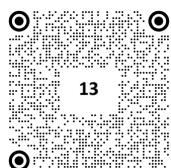
Gráfico N° 12
Índice de satisfacción según expresiones utilizadas para describir el sistema financiero



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

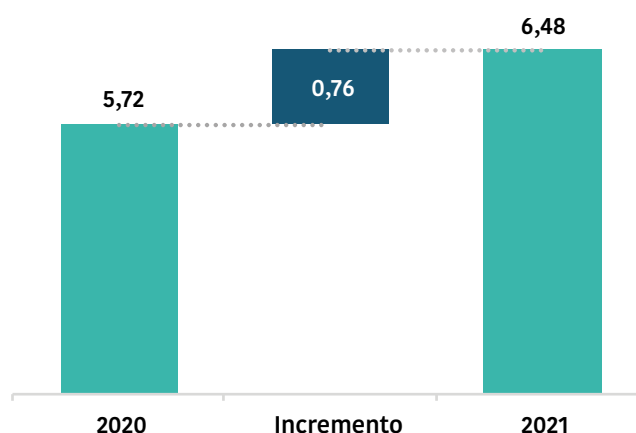
3.3 Cumplimiento de la función social

Por su parte, el índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros (IFS) que se relaciona con aspectos como la contribución de las entidades a la mejora de la calidad de vida de las personas y el aporte al desarrollo de la comunidad, alcanzó un valor de 6,48, mayor en 0,76 a lo registrado en 2020 (equivalente a un 13% de aumento, Gráfico N° 13).



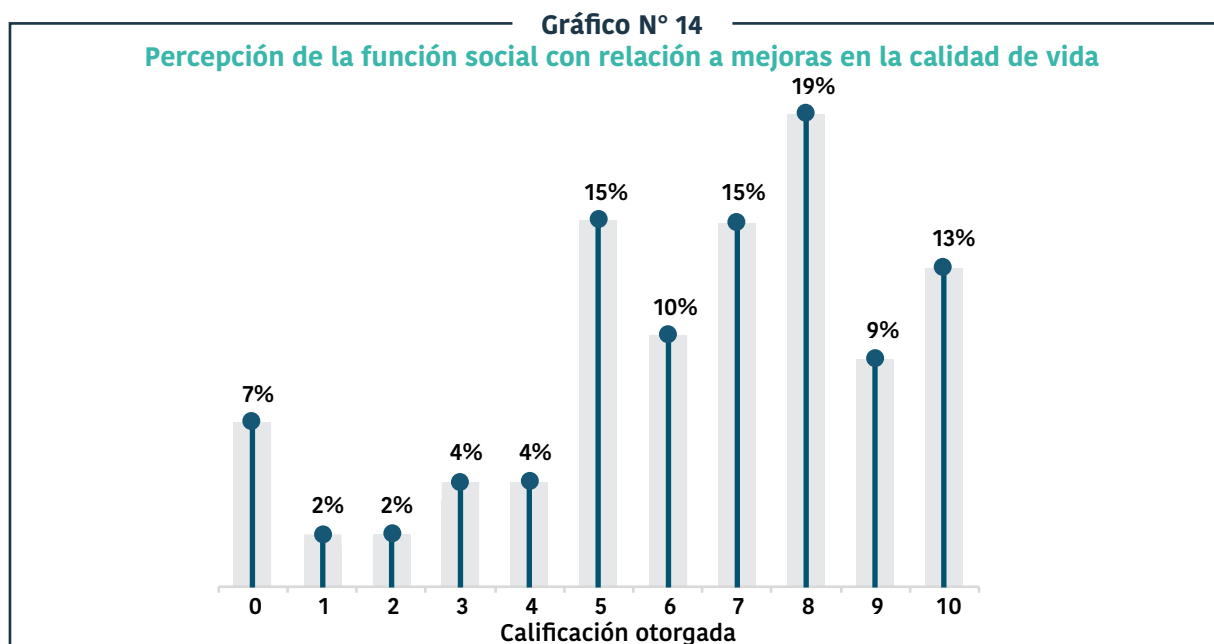
13

Gráfico N° 13
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social en 2020 y 2021



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

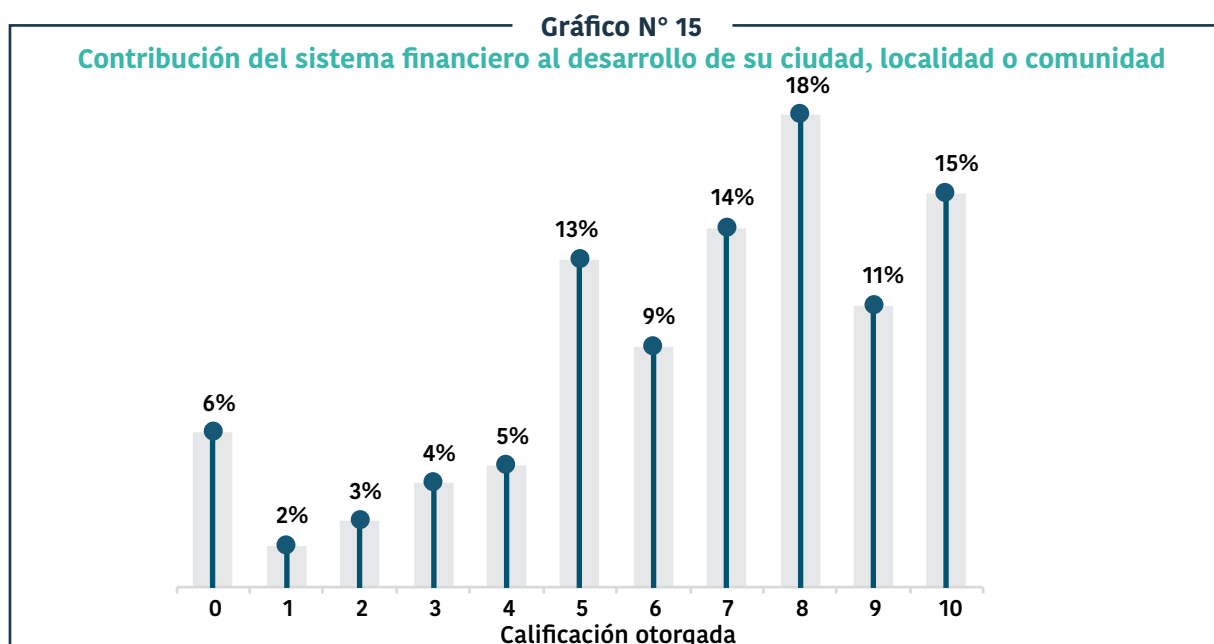
La contribución de las entidades a la calidad de vida de las personas se constituye en una de las variables que determinan el nivel de la percepción de la función social. El 66% de los CF que participaron de la encuesta dieron calificaciones favorables (iguales o superiores a 6), mientras que un 19% 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 N° 14).



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

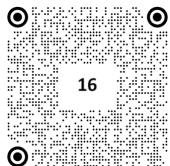
23

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 concentración similar de encuestados (67%) calificó positivamente esta variable (de 6 a 10), mientras que un 20% considera que la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad es baja (calificaciones de 0 a 4, Gráfico N° 15).

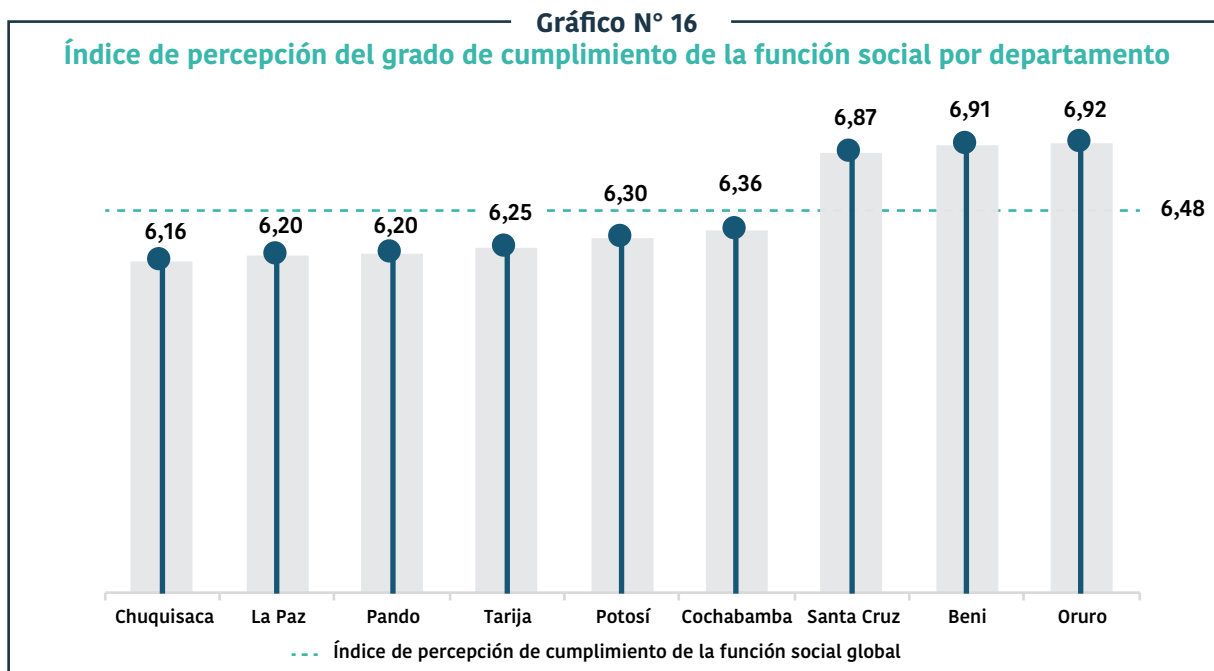


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Por departamento, Oruro (6,92), Beni (6,91) y Santa Cruz (6,87) fueron los que otorgaron mejores calificaciones; mientras que en Pando (6,20), La Paz (6,20) y Chuquisaca (6,16) ocurrió lo contrario. Los CF de los departamentos de Tarija (6,25), Potosí (6,30) y Cochabamba (6,36) dieron puntuaciones intermedias (Gráfico N° 16).



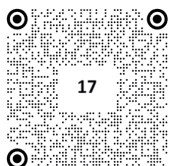
16



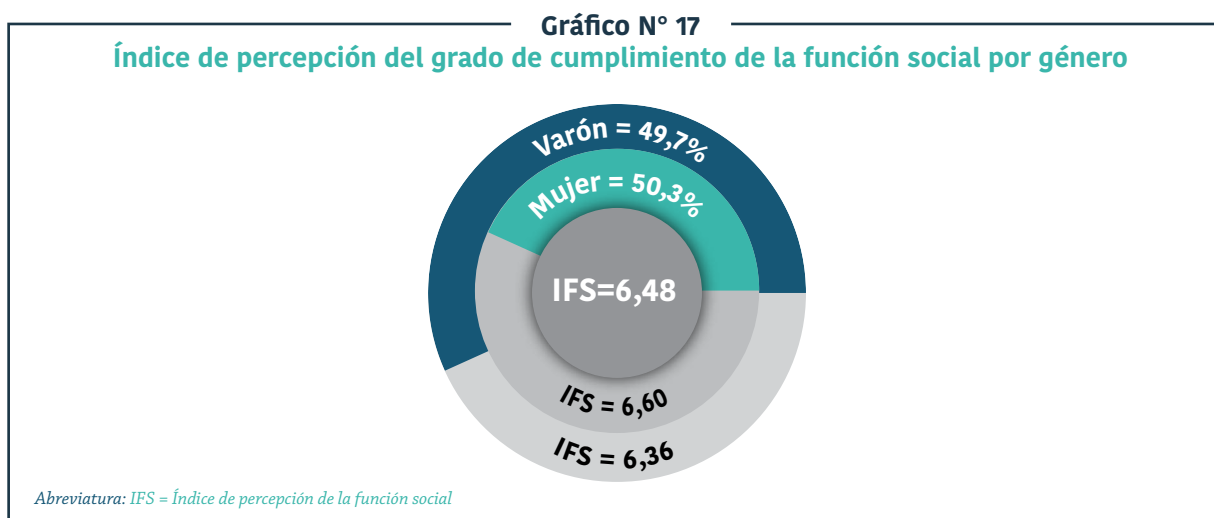
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

24

Por género, las mujeres calificaron 6,60 y los varones 6,36, lo que, de manera análoga al índice de satisfacción, es consistente con lo observado en anteriores versiones de la encuesta. (Gráfico N° 17).

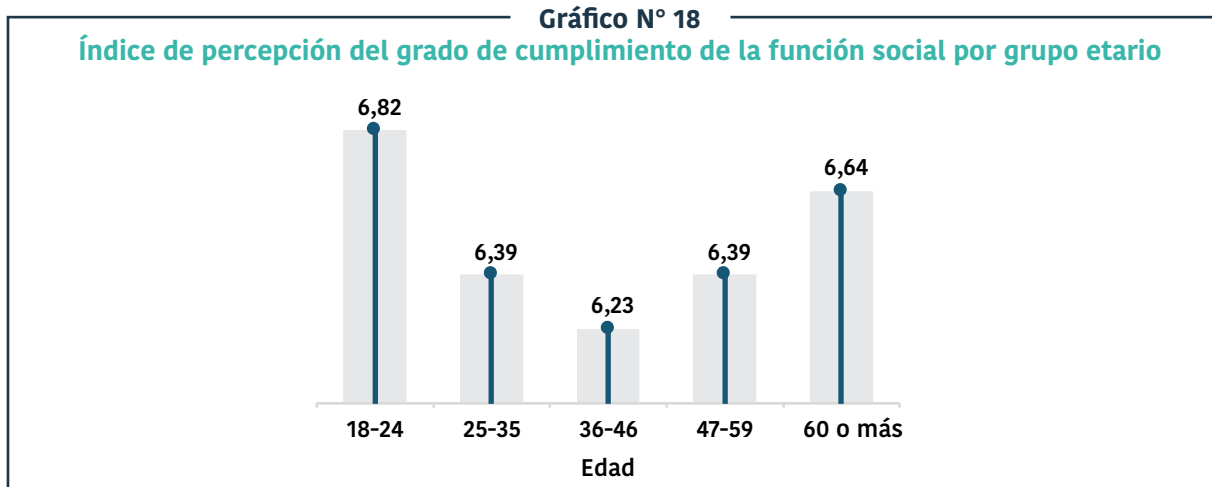


17



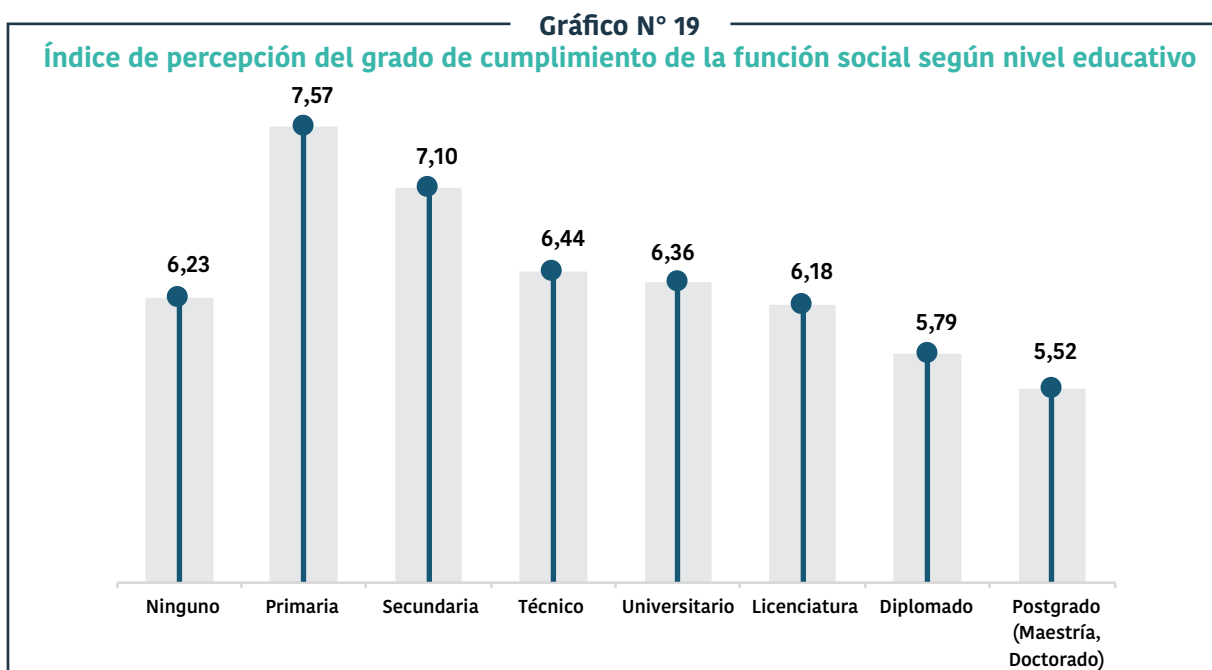
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Con relación a las respuestas por grupo etario, las personas con edades entre 25 a 59 años otorgaron calificaciones inferiores al promedio (6,48). Por otro lado, las personas jóvenes y los mayores a 60 años evaluaron mejor a la función social que cumplen las EIF (6,82 para las edades comprendidas entre 18 y 24 años y 6,64 para las personas de 60 o más años, Gráfico N°18).



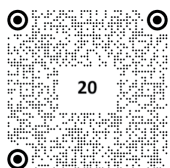
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Por nivel educativo, las personas con nivel de educación primaria y secundaria registraron la mejor valoración, con 7,57 y 7,10, respectivamente; mientras que los encuestados que cuentan con educación de diplomado o postgrado dieron las menores calificaciones, con un promedio de 5,79 y 5,52, respectivamente (Gráfico N°19).

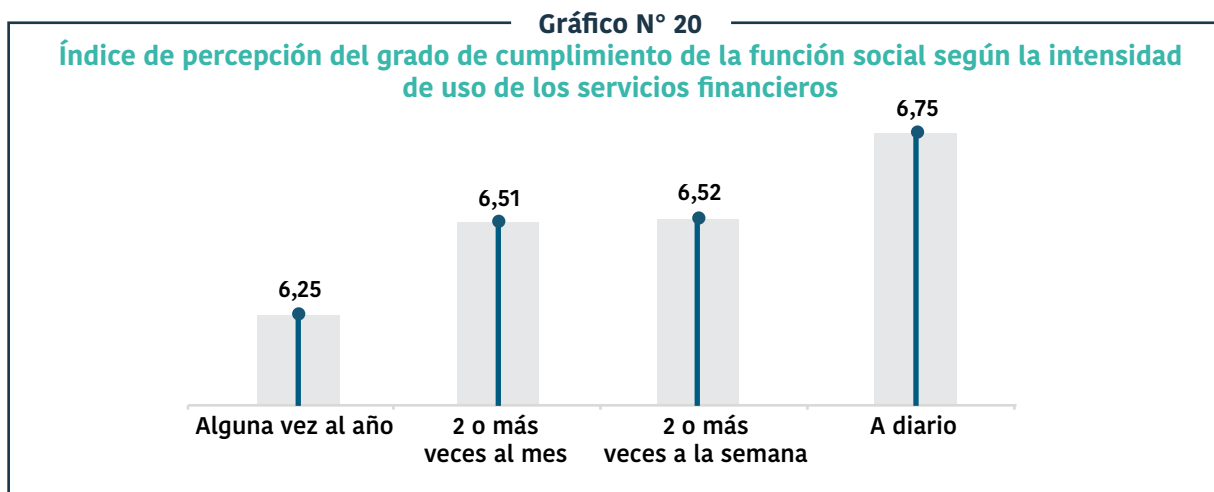


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

La percepción del cumplimiento de la función social de los servicios financieros tiene relación directa con la frecuencia de uso de los servicios financieros por parte de la población. De esta manera, los CF que interactúan más con las EIF consideran que éstas cumplen una función social en mayor grado (calificaciones entre 6,52 y 6,75), inversamente a lo que ocurre con las personas que utilizan menos activamente el sistema financiero (calificaciones entre 6,25 y 6,51; Gráfico N° 20).



20



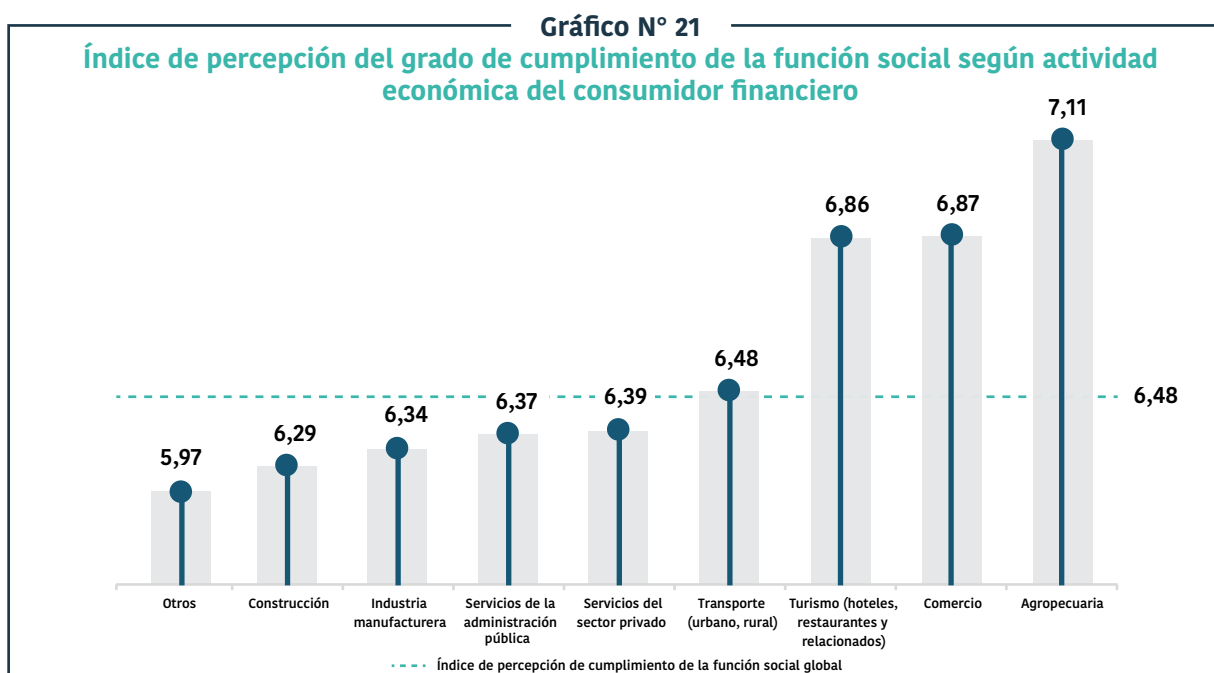
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

26

La percepción del grado de cumplimiento de la función social que cumplen las EIF, según actividad económica de los CF, muestra que los que tienen relación con los sectores de la construcción, industria manufacturera, servicios de la administración pública, del sector privado y transporte asignaron menores calificaciones, mientras que aquellos de los sectores de turismo, comercio y agropecuario, dieron puntuaciones por encima del promedio de 6,48 (Gráfico N° 21).



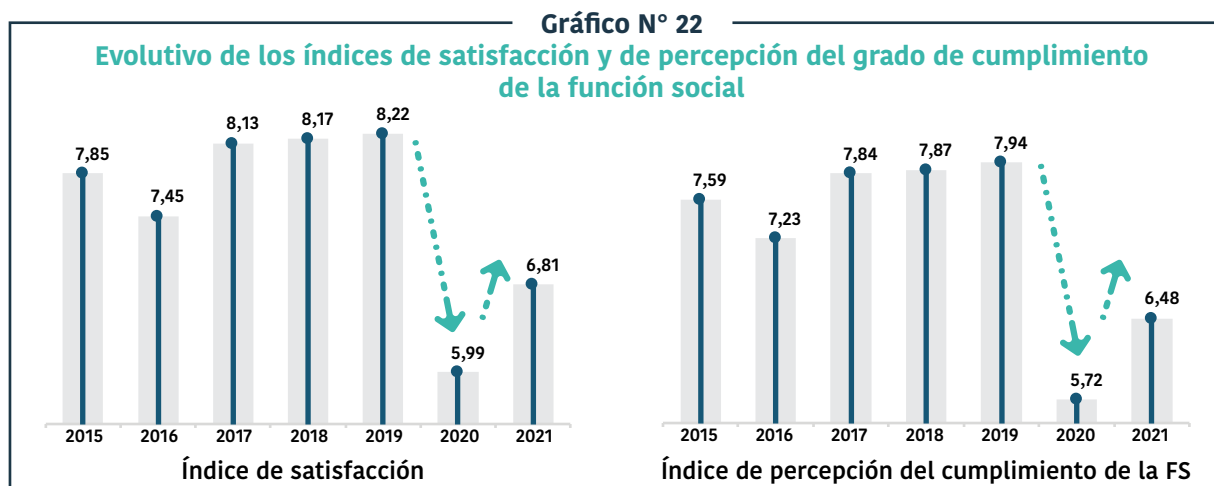
21



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

3.4 Evolución de los Índices de Satisfacción y de Percepción del Cumplimiento de la Función Social

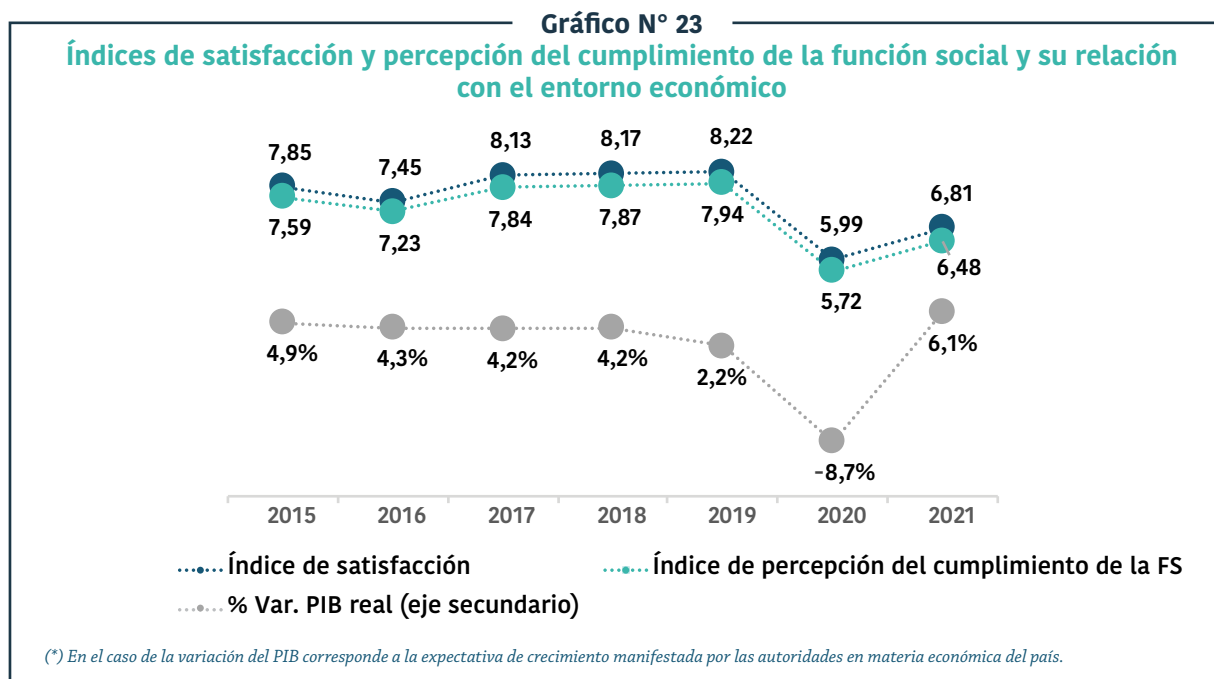
Según lo expuesto previamente, es evidente el repunte registrado en la gestión 2021 en los índices de satisfacción y función social con relación a la gestión 2020, lo que, como se mencionó con anterioridad, se explica por la recuperación de la economía en general y las distintas medidas de ajuste adoptadas por el gobierno actual desde noviembre de 2020, entre las que también están las correspondientes al ámbito del sistema financiero (Gráfico N° 22).



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

27

En ese contexto, se observa una correlación positiva entre los índices de satisfacción y de percepción de cumplimiento de la función social con el comportamiento de la economía, tal como se puede observar en el (Gráfico N° 23).



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

3.5 Expectativas de la economía y del sector financiero

En la ENSF 2021 también se incluyeron preguntas relacionadas con las expectativas de los CF sobre el comportamiento de la economía y del sector financiero.

En el ámbito de la economía se efectuaron consultas relacionadas con el punto de vista de los consumidores financieros sobre su situación económica en 2021 y 2022. En el caso de las perspectivas para el sector financiero, se indagó sobre la percepción de los CF sobre el comportamiento actual y futuro de los créditos y los ahorros.

En la medición de las expectativas económicas y financieras de los consumidores financieros se considera un rango de 0 a 200, donde el límite inferior es cero (indicando una expectativa totalmente pesimista) y el límite superior es 200 (expectativa totalmente optimista). El valor de 100 indica una expectativa neutra de parte del CF a cualquiera de las preguntas formuladas.

Los resultados obtenidos muestran que, a pesar del escenario adverso heredado en 2020, la población percibe reactivación de las actividades económicas y financieras del país, por lo que las expectativas en general son optimistas, tal como se expone a continuación (Esquema N° 3).

Esquema N° 3
Perspectivas económicas y financieras

PERSPECTIVAS ECONÓMICAS	CALIFICACIÓN (de 0 a 200)	PERSPECTIVAS FINANCIERAS
¿Cómo está su economía en 2021 con relación al año 2020?	109 + 123 + 118	¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para ahorrar? ----- Analizando su capacidad de ahorro, ¿usted cree que de aquí a un año podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?
¿Cómo piensa que estará su economía en 2022 con relación al año 2021?	148 + 124 + 116	¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para solicitar un crédito? ----- ¿Cómo considera usted que estarán las condiciones de acceso a los microcréditos y créditos PYME en los próximos 12 meses?

Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 – ASFI

3.6 Necesidades en materia financiera

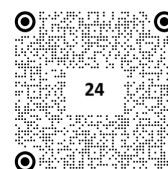
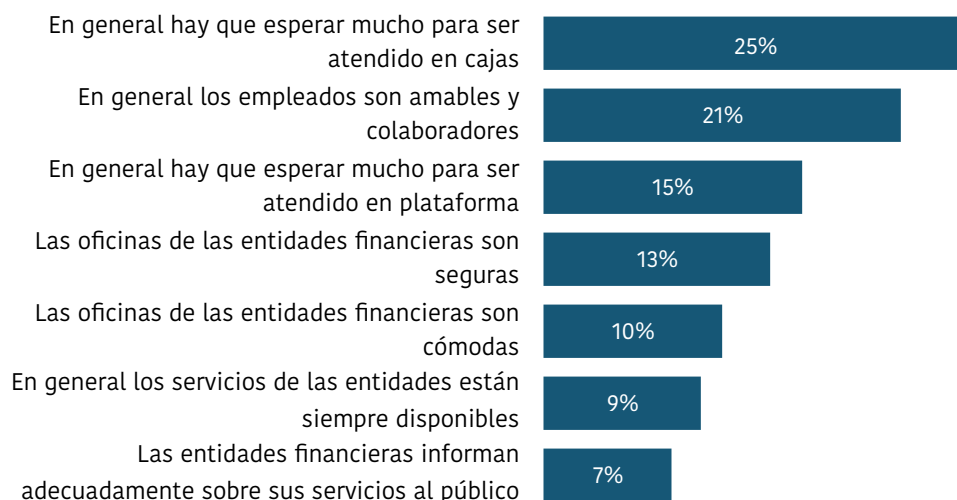
Las respuestas recabadas en la encuesta permitieron plasmar algunas de las principales preocupaciones de los CF con relación a los productos y servicios que brindan las entidades y otros aspectos relacionados al sistema financiero, destacando los siguiente:

Tiempos de atención en cajas y plataforma

El 40% de los encuestados manifestaron que esperan mucho para ser atendidos en caja y plataforma, lo que sugiere la necesidad de que las entidades financieras reduzcan sus tiempos de atención (Gráfico N° 24).

Gráfico N° 24

Frases que describen la percepción sobre los servicios de las entidades financieras



24

Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

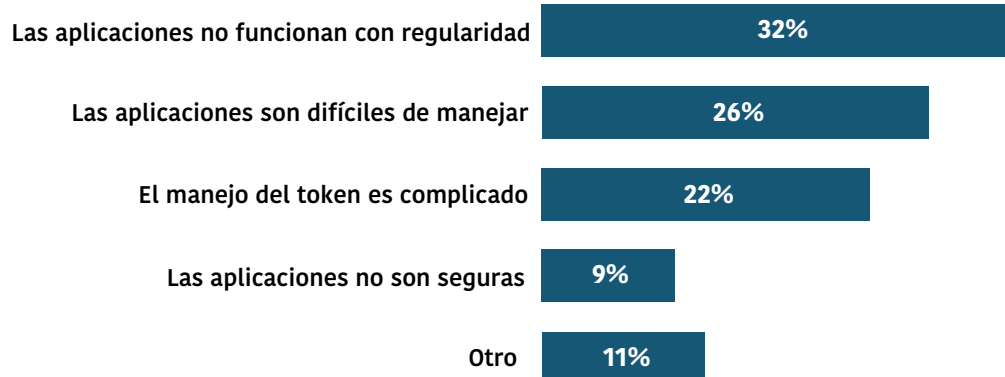
Continuidad, operatividad y amigabilidad de la banca por internet y móvil

Buena parte de los CF encuestados señalaron tener problemas con la continuidad de los servicios de banca por internet y móvil proporcionados por las EIF, así como problemas con mecanismos como el token o el uso de las aplicaciones, advirtiéndose que las EIF podrían considerar realizar mejoras en la continuidad, operatividad y amigabilidad de sus aplicaciones de banca por internet y móvil (Gráfico N° 25).

29

Gráfico N° 25

Problemas detectados en los servicios de banca por internet o banca móvil



25

Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

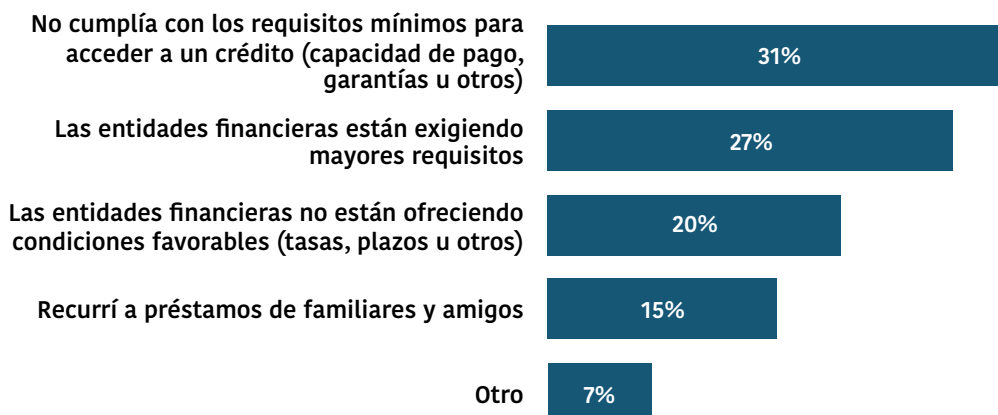
Acceso a financiamiento

Si bien el crédito creció en 2021 en 4,1%, se requiere un mayor apoyo del sistema financiero a fin de mantener la reactivación económica en 2022. En este sentido, es importante que las entidades consideren los aspectos señalados por los CF como limitantes para acceder al financiamiento, procurando absolver los mismos, en la medida de lo posible, con el objeto de brindar mayor financiamiento en apoyo a la reactivación económica (Gráfico N° 26).

26

Gráfico N° 26

Factores que limitaron el acceso a préstamos del sistema financiero en 2021



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

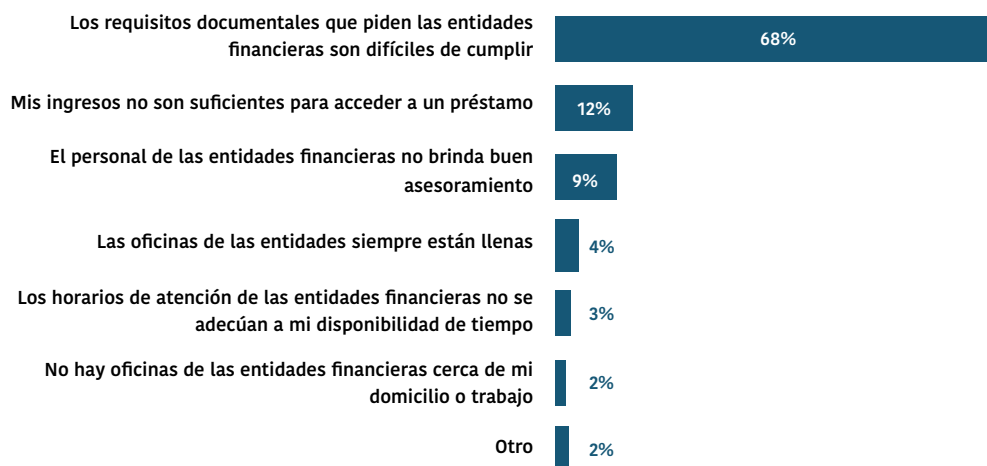
En línea con la pregunta precedente, las entidades financieras deben tomar en cuenta que el 68% de los CF entrevistados señaló que los requisitos documentales exigidos para acceder a financiamiento son difíciles de cumplir, por lo que es necesario plantear alternativas para reducir el número de los documentos requeridos y/o simplificar los trámites relacionados a la otorgación de créditos (Gráfico N° 27).

30

27

Gráfico N° 27

Motivos por los que es difícil acceder a un préstamo en el sistema financiero



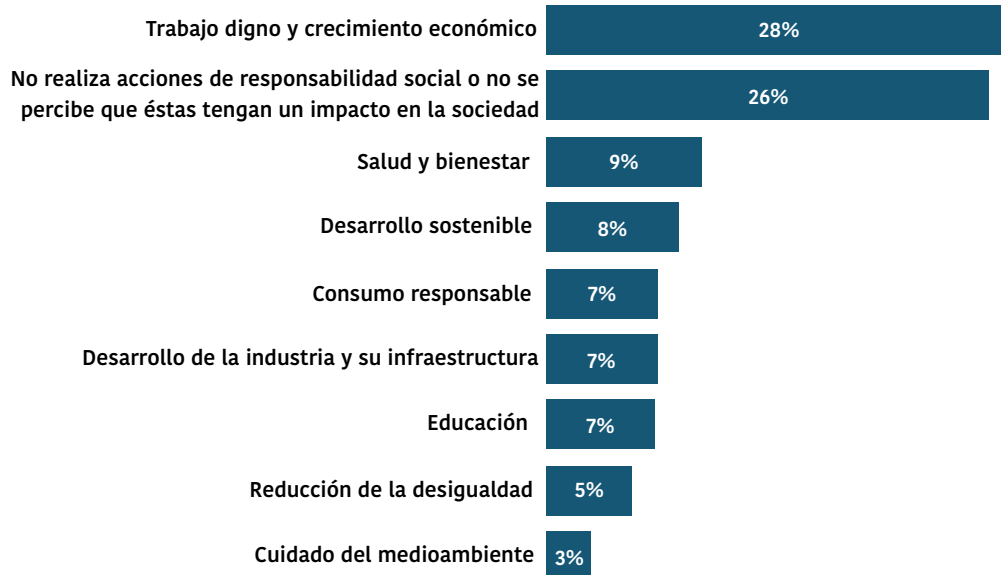
Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Programas de responsabilidad social con mayor impacto en la sociedad

Un porcentaje importante (26%) de los encuestados no percibe ninguna acción de responsabilidad social efectuada por las entidades financieras o que las mismas tengan algún impacto en la sociedad. Esta percepción negativa de los CF puede cambiar si las entidades financieras logran una mejor difusión de sus programas de responsabilidad social, a la vez que enfocan sus esfuerzos en programas que tengan un mayor impacto social (Gráfico N° 28).

Gráfico N° 28

Aspectos que consideran los CF que el sistema financiero apoya con sus acciones de responsabilidad social

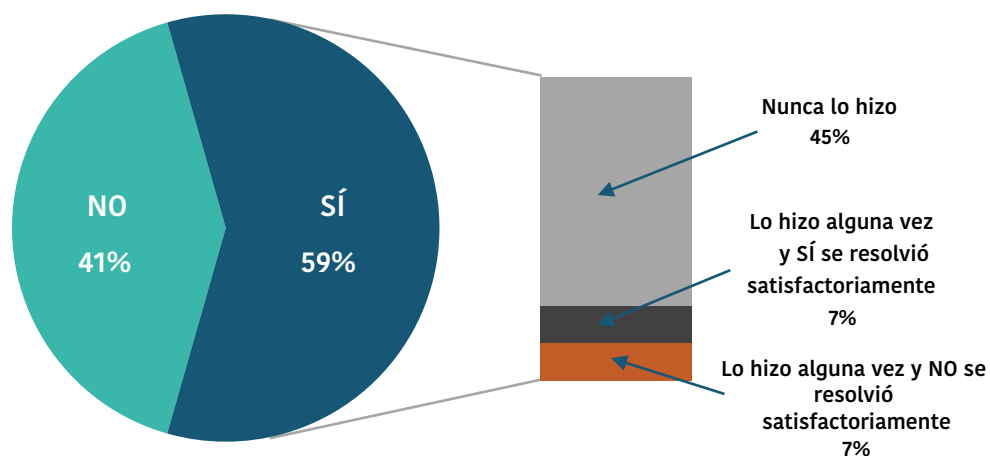


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Por otra parte, un numeroso grupo de personas desconoce que puede realizar reclamos (41%), mientras que en el grupo que conoce sobre la temática una proporción importante de los participantes de la encuesta manifestó que nunca lo hizo (45%). Un 7% de CF presentaron reclamos y estos se resolvieron satisfactoriamente, mientras que una cantidad similar no solucionó el motivo de su queja. Esto muestra, que se debe profundizar la difusión de los derechos que pueden ser ejercidos por los consumidores financieros (Gráfico N° 29).

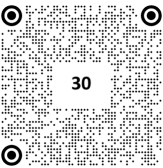
Gráfico N° 29

Realización y resolución de reclamos

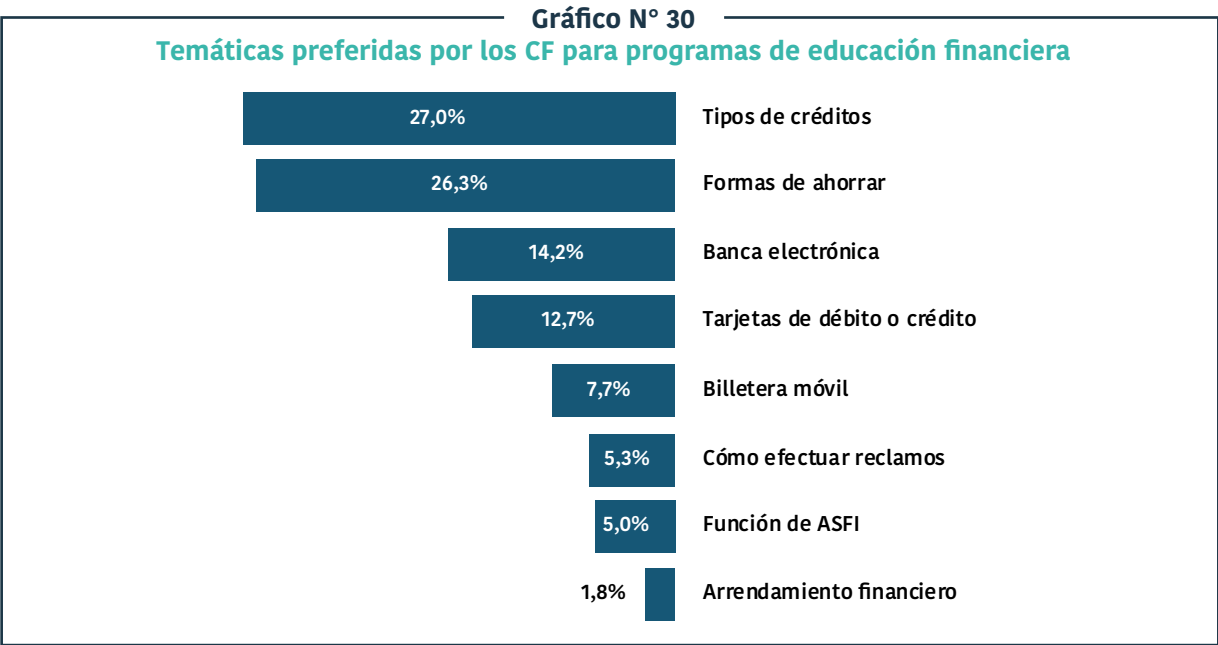


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Finalmente, los CF también fueron consultados sobre las temáticas relacionadas con el sistema financiero sobre las cuales les gustaría conocer con mayor profundidad, de las cuales destacaron las temáticas referidas a los diferentes tipos de crédito, formas de ahorrar, banca electrónica, tarjetas de crédito o débito y billetera móvil (Gráfico N° 30).



30

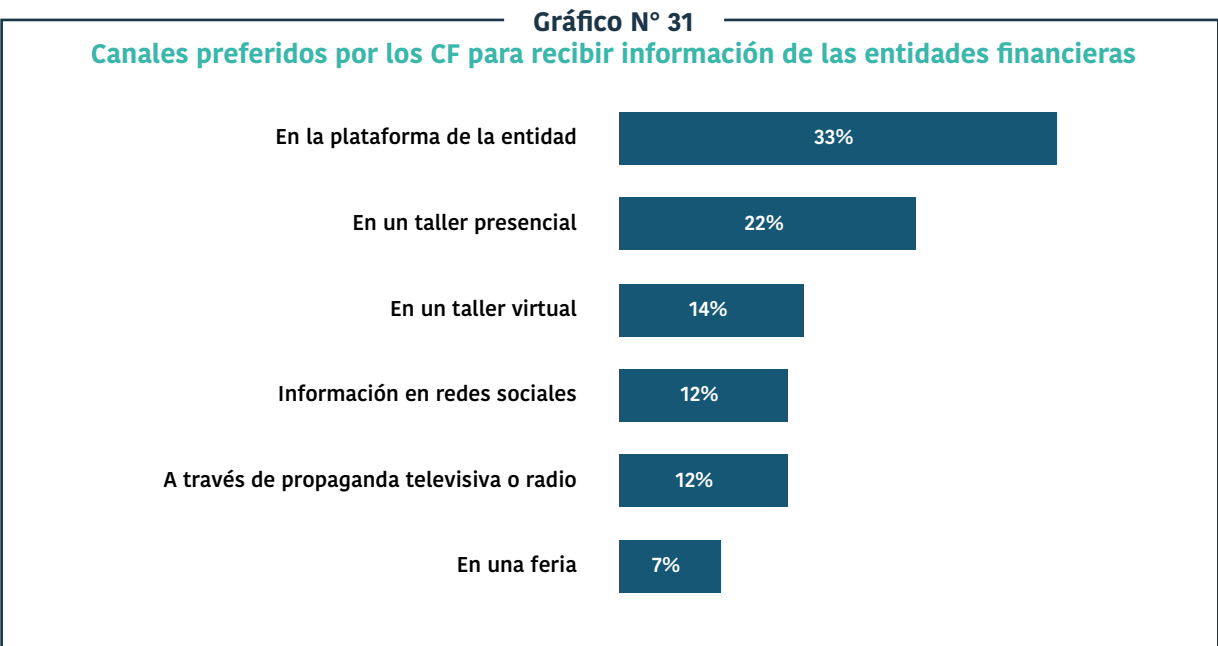


Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

Los medios por los que los CF prefieren recibir información son las plataformas de la entidad, talleres presenciales y talleres virtuales y en menor proporción las ferias (Gráfico N° 31).



31



Fuente: Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2021 - ASFI

CONCLUSIONES

Dado que la pandemia del Coronavirus (COVID-19) permaneció como un peligro latente, de manera análoga a lo ocurrido en la gestión 2020, se determinó que la ENSF 2021 se desarrolle en la modalidad en línea; sin embargo, con la finalidad de llegar a la mayor cantidad de lugares posible, especialmente aquellos que no son ciudades capitales, ASFI desplazó 60 de sus servidores públicos a 37 municipios a efectos de que tomen la encuesta de manera presencial en PAF y en sus oficinas regionales.

La satisfacción de la población con los servicios financieros en 2021 mejoró respecto a 2020, lo que tiene relación con la atención de las necesidades más apremiantes de los prestatarios, particularmente de los que difirieron sus cuotas, la regularización de la continuidad en la atención de oficinas centrales, agencias y sucursales de las entidades, así como el proceso de reactivación económica que fue impulsada a través de distintas políticas desde el nivel central del Estado.

De manera análoga a lo sucedido con el índice de satisfacción, la población percibe una mejoría en el cumplimiento de la función social de las entidades financieras, siendo que el índice de percepción aumentó de manera importante con relación a 2020.

Entre las necesidades en materia financiera, cuya atención debe ser encarada por las entidades financieras, destacan: la reducción de los tiempos de atención en caja y plataforma; la mejora de la continuidad, operatividad y amigabilidad de las aplicaciones de banca por internet; mantener o incrementar la colocación crediticia evaluando si los requisitos solicitados para acceder a un crédito pueden simplificarse o reducirse; y, procurar una mayor difusión de los programas de responsabilidad social, a fin de cambiar la percepción de que no existen o que no tienen impacto en la sociedad.

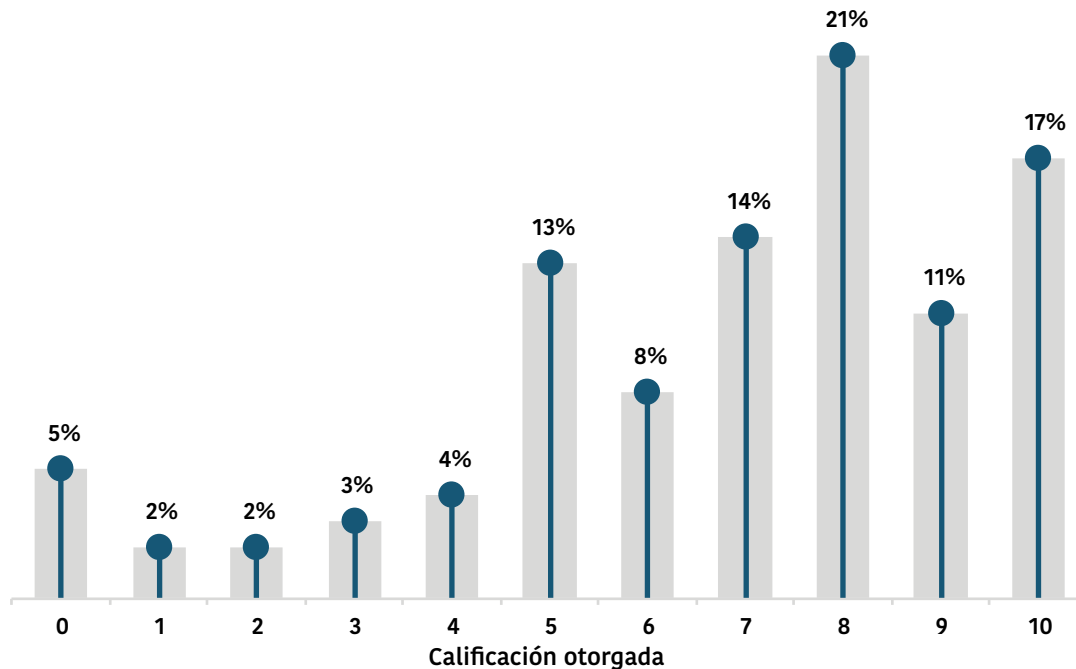
Existe evidencia clara de que la población es consciente del proceso de reactivación y retorno a la senda del crecimiento económico, así como su correlato en el sistema financiero, lo que puede verificarse a través de las expectativas positivas expresadas por los CF en ambos ámbitos.

Finalmente, respecto a la temática de educación financiera los consumidores financieros dieron a conocer que les gustaría conocer con mayor profundidad sobre los diferentes tipos de crédito, formas de ahorrar, banca electrónica, tarjetas de crédito o débito y billetera móvil. Asimismo, los medios por los que los CF prefieren recibir información son las plataformas de la entidad, los talleres presenciales y virtuales.

ANEXO. TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO

SECCIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1.1 En general, ¿cuán satisfecho está con los servicios que brindan las entidades financieras? (0=Nada Satisfecho - 10=Totalmente Satisfecho)



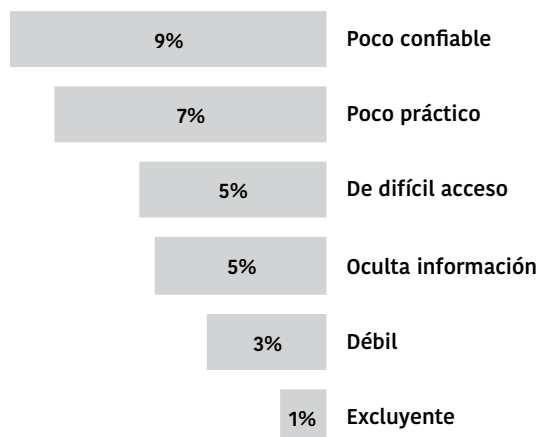
1.1

35

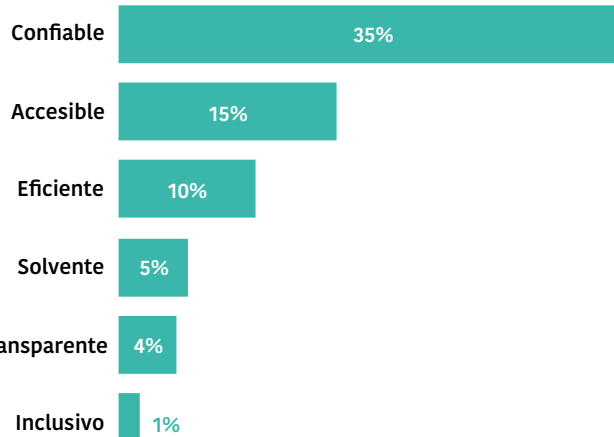
El 71% del total de los encuestados otorgó calificaciones que varían entre 6 a 10, mientras que un 16% lo hizo entre 0 a 4 (un 13% calificó con 5, indiferente).

1.2 ¿Cuál de las siguientes palabras es la que mejor describe el sistema financiero nacional? (Seleccione una opción)

Respuestas negativas



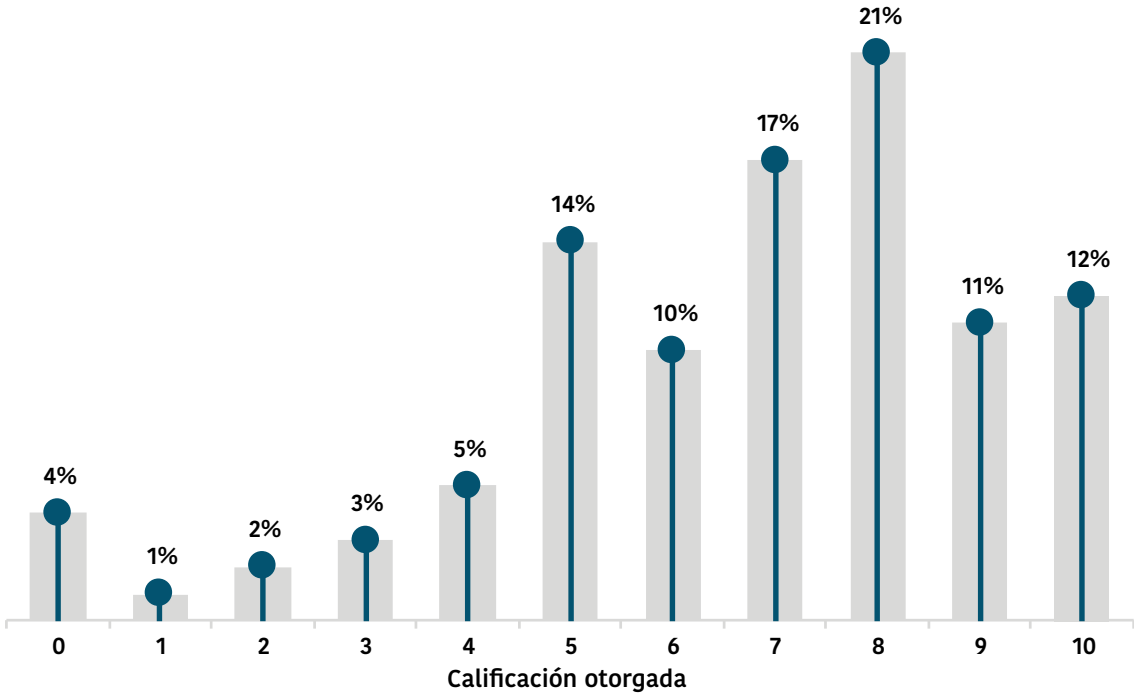
Respuestas positivas



1.2

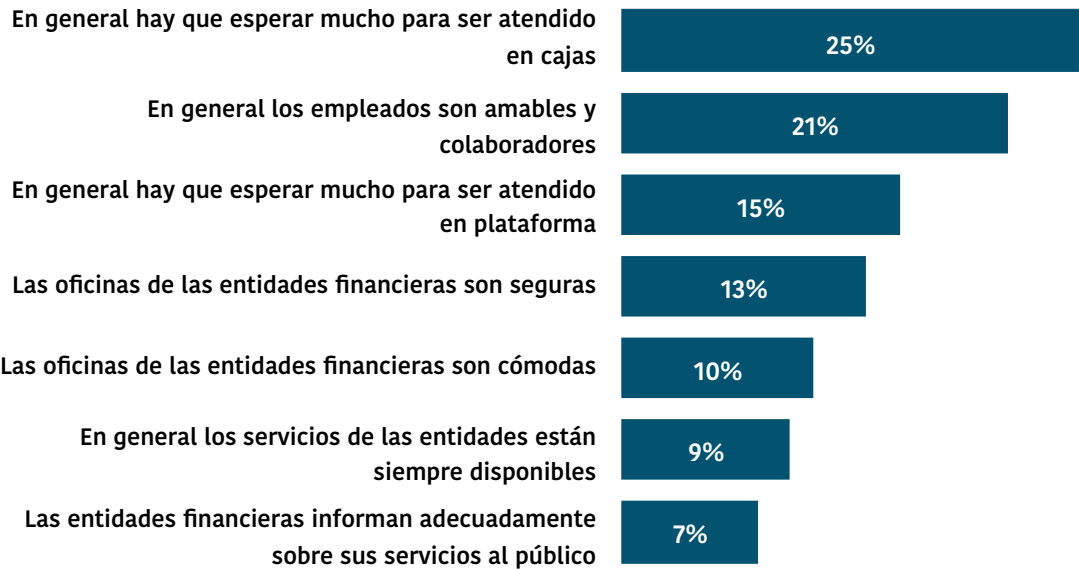
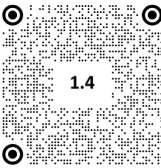
Una mayor proporción de CF (70%), utilizó palabras favorables para describir su percepción sobre el sistema financiero, mientras que el restante 30% utilizó expresiones negativas.

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



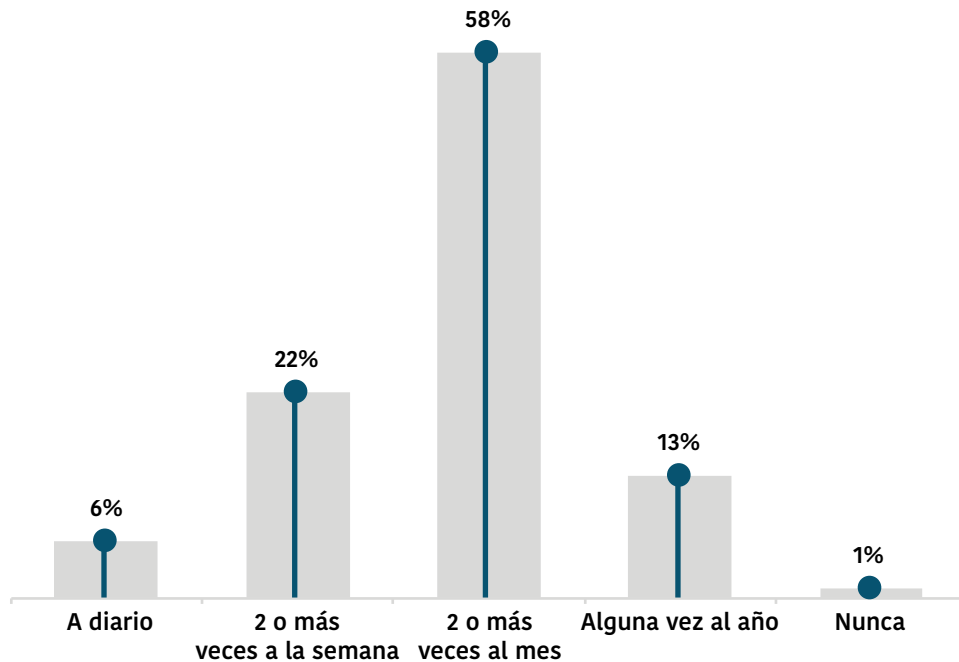
El 71% de los CF aprueba, en alguna medida, la calidad de los servicios de las entidades financieras (calificación de 6 a 10). Contrariamente, el 15% de los encuestados otorgó una calificación desfavorable (entre 0 y 4), mientras que el resto (14%) un puntaje de 5 (indiferente).

1.4 ¿Cuáles de las siguientes frases describen mejor su percepción de los servicios de las entidades financieras? (Puede elegir más de una opción)



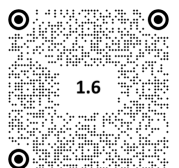
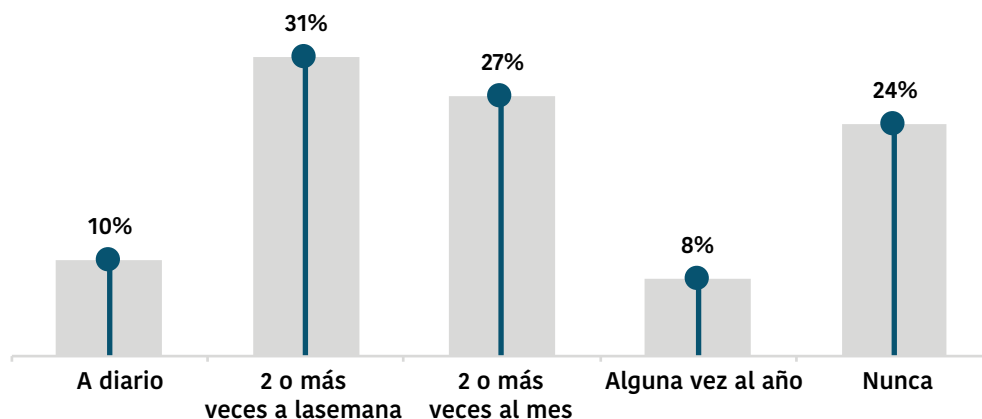
El 25% de los encuestados respondió que, en general, hay que esperar mucho para ser atendidos en cajas, mientras que el 15% considera que sucede la misma situación para ser atendido en plataforma. Por su parte, el 21% de los encuestados señaló que los empleados del sistema financiero son amables y colaboradores.

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



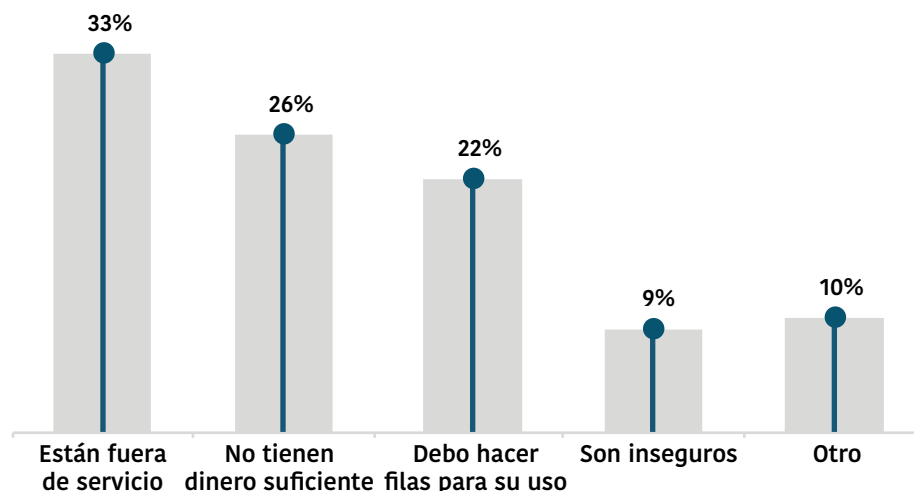
El 28% de los encuestados utiliza los servicios financieros al menos una vez a la semana, mientras que el 58% lo hace por lo menos una vez al mes. Por su parte, el 14% de los encuestados usa los servicios financieros con poca frecuencia (alguna vez al año o nunca).

1.6 ¿Con qué frecuencia estima usted que usa los servicios de cajeros automáticos?



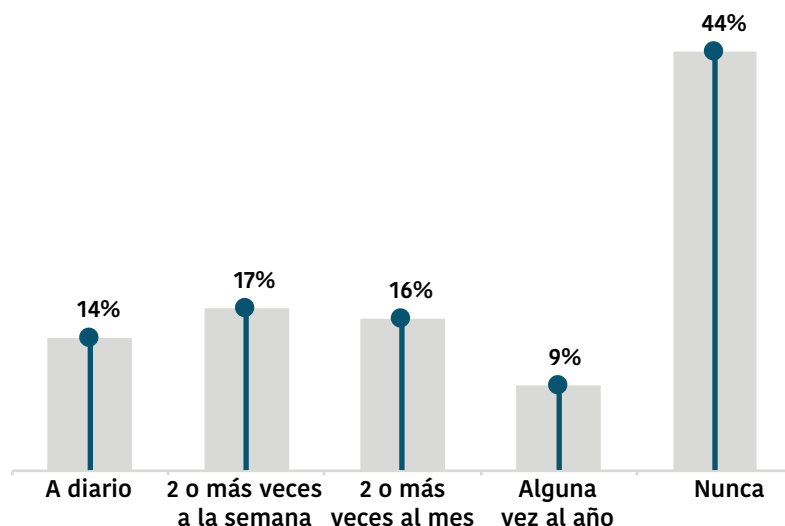
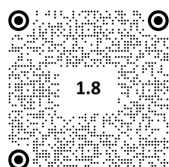
El 41% de los encuestados respondió que utiliza los cajeros automáticos al menos una vez a la semana, el 35% los utiliza en menor frecuencia y un 24% manifestó que no utiliza este tipo de puntos de atención financiera.

1.7 Cuando utiliza los cajeros automáticos de las entidades financieras, ¿Cuáles son los principales problemas que atraviesa?



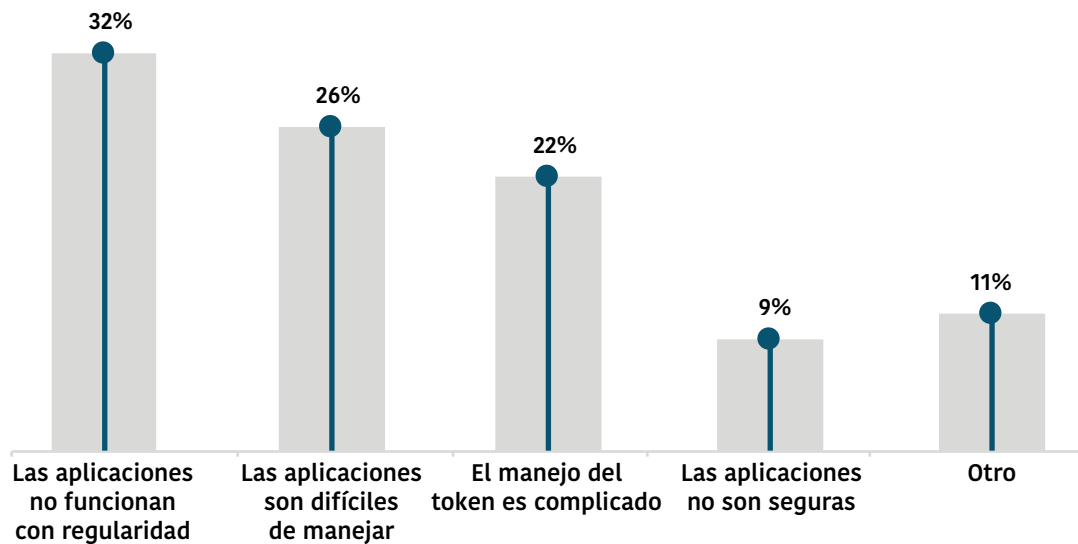
El 33% de los encuestados señaló como el principal problema al momento de querer utilizar cajeros automáticos, que los mismos están fuera de servicio. Por su parte, el 26% señaló como el principal problema la insuficiencia de dinero y el 22% indicó que debe hacer filas para utilizar normalmente los cajeros automáticos. Solo 9% de los encuestados considera que existe inseguridad al momento de acceder a este tipo de PAF.

1.8 ¿Con qué frecuencia estima usted que usa los servicios de banca por internet o banca móvil?



El 31% de los encuestados respondió que utiliza los servicios de banca por internet o banca móvil al menos una vez por semana, mientras que el 25% lo usa con menor frecuencia. Por su parte el 44% señaló que no utiliza los servicios de banca por internet o banca móvil.

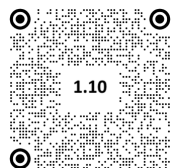
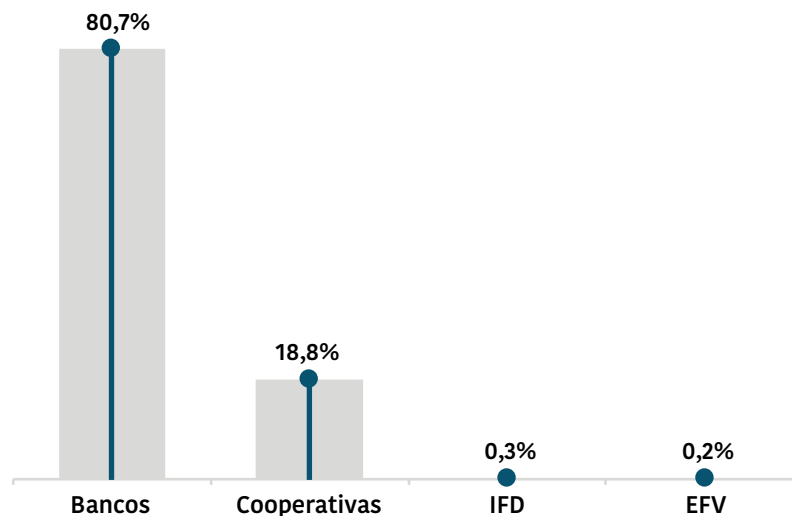
1.9 Cuando utiliza los servicios de banca por internet o banca móvil, ¿Cuáles son los principales problemas que atraviesa?



Del 56% de los encuestados que utilizan los servicios de banca por internet o banca móvil, el 32% considera que las aplicaciones no funcionan con regularidad, mientras que para el 26% las aplicaciones son difíciles de manejar y para el 22% el token de seguridad es difícil de manejar. Por su parte, para el 9% de los encuestados considera que las aplicaciones de banca por internet y banca móvil no son seguras.

39

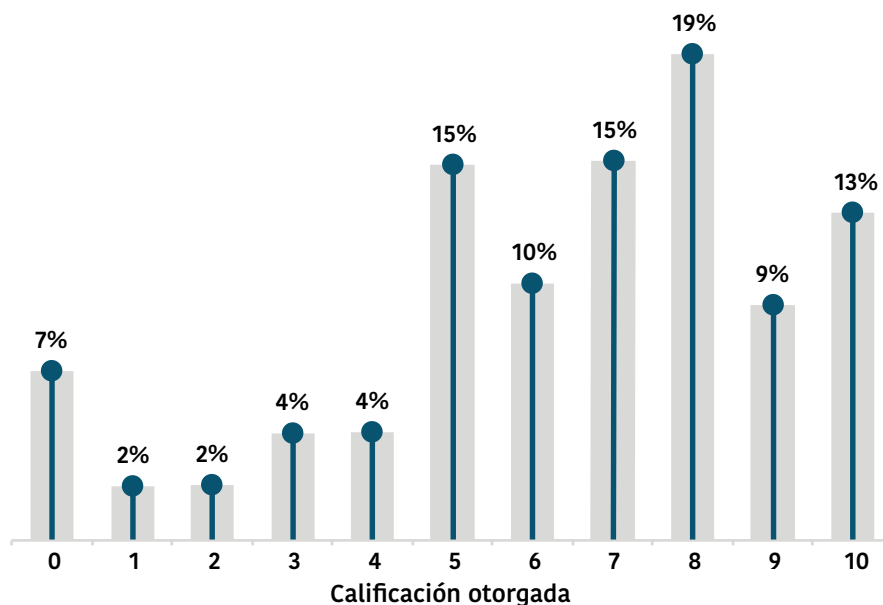
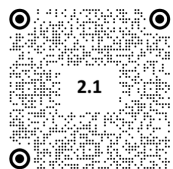
1.10 ¿Con qué entidad financiera interactúa más frecuentemente?



El 80,7% de los encuestados identificó a los Bancos como el tipo de entidad con el que más interactúan, seguido de las Cooperativas con 18,8% y en menor proporción con las Instituciones Financieras de Desarrollo (0,3%) y las Entidades Financieras de Vivienda (0,2%).

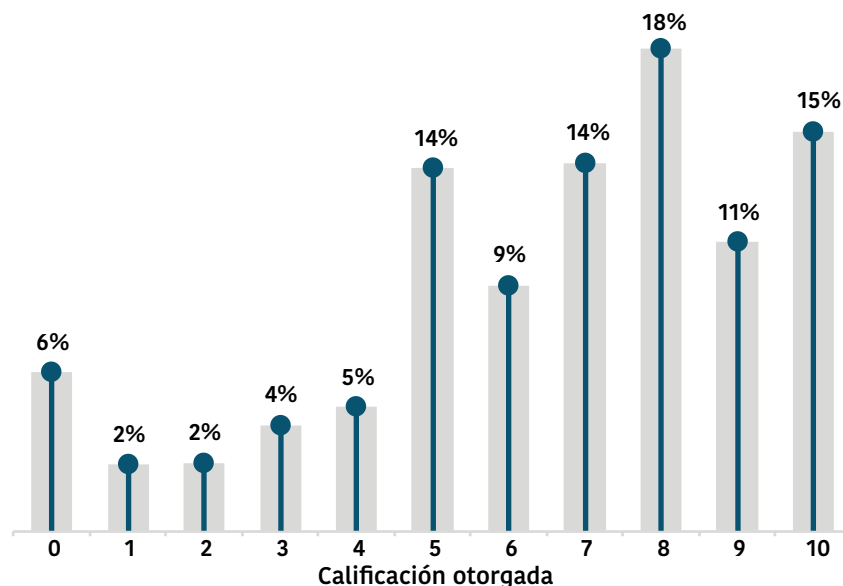
SECCIÓN 2: FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

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



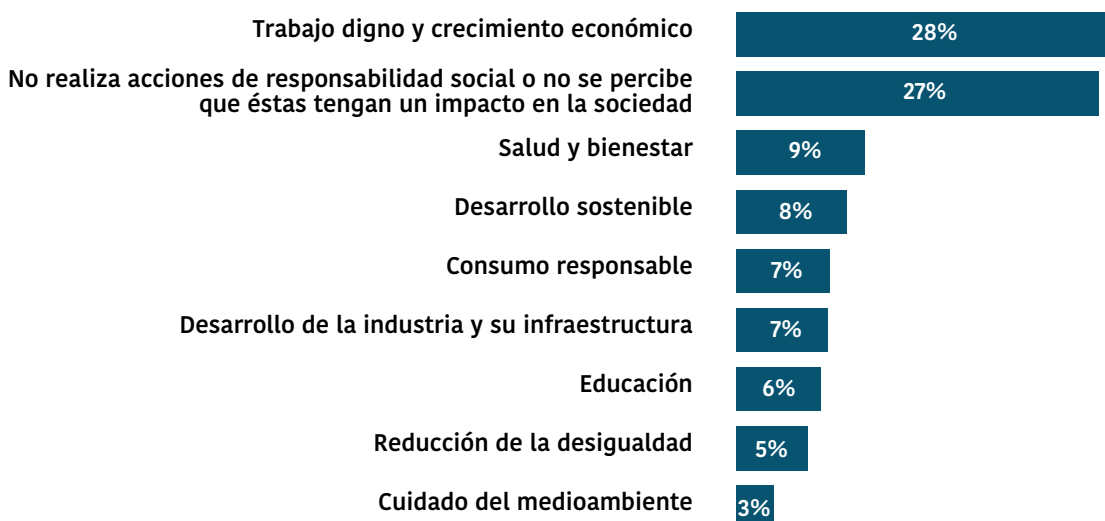
El 66% de los CF otorgaron una calificación favorable en lo que se refiere a su percepción en la contribución de los servicios financieros en la mejora de su calidad de vida (puntuaciones entre 6 y 10), mientras que el 34% dio una calificación menor o igual a 5.

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



El 67% de CF calificó entre 6 y 10 la contribución del sistema financiero al desarrollo de la ciudad, localidad o comunidad. Mientras que el 19% dio una puntuación desfavorable y el 14% calificó con un nivel de 5 sobre 10 (indiferente).

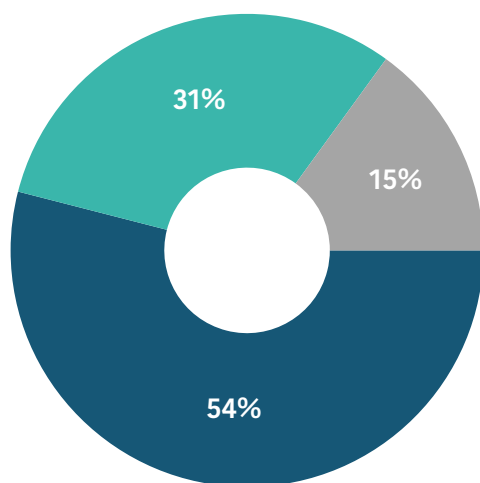
2.3 ¿A cuál de los siguientes aspectos considera usted que el sistema financiero apoya con sus acciones de responsabilidad social? (Seleccione una opción)



Con relación a las acciones de responsabilidad social del sistema financiero, el 28% de los encuestados señaló que las mismas aportan al trabajo digno y crecimiento económico, esto seguido del aporte a la salud y bienestar (9%) y al desarrollo sostenible (8%), entre las principales. Contrariamente, el 27% de las personas que respondieron la encuesta cree que las entidades financieras no realizan acciones de responsabilidad social o que su impacto no se percibe en la sociedad.

SECCIÓN 3: AHORROS

3.1 ¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para ahorrar?

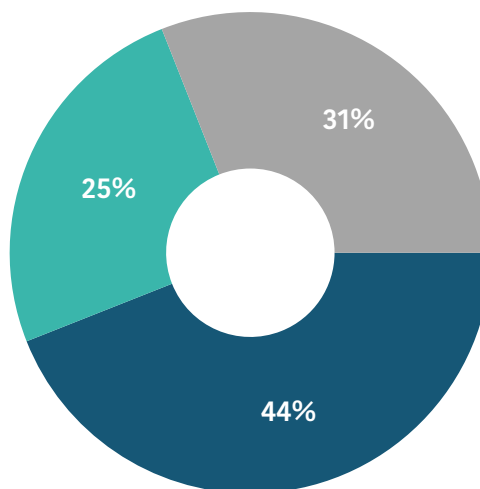


■ Buen momento ■ Mal momento ■ No sabe

El 54% de los CF considera que es un buen momento para ahorrar con relación a los que piensan que es un mal momento (31%) o no saben (15%).

42

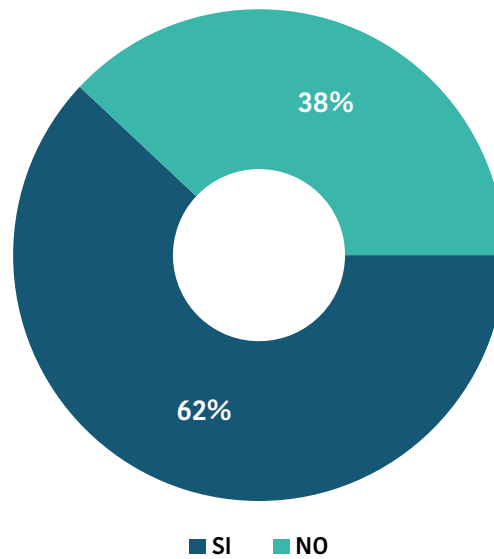
3.2 Analizando su capacidad de ahorro, ¿usted cree que de aquí a un año podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?



■ Más ■ Menos ■ Igual

El 75% de los encuestados respondió que cree poder ahorrar igual o más en el próximo año, mientras que el 25% considera que ahorrará menos.

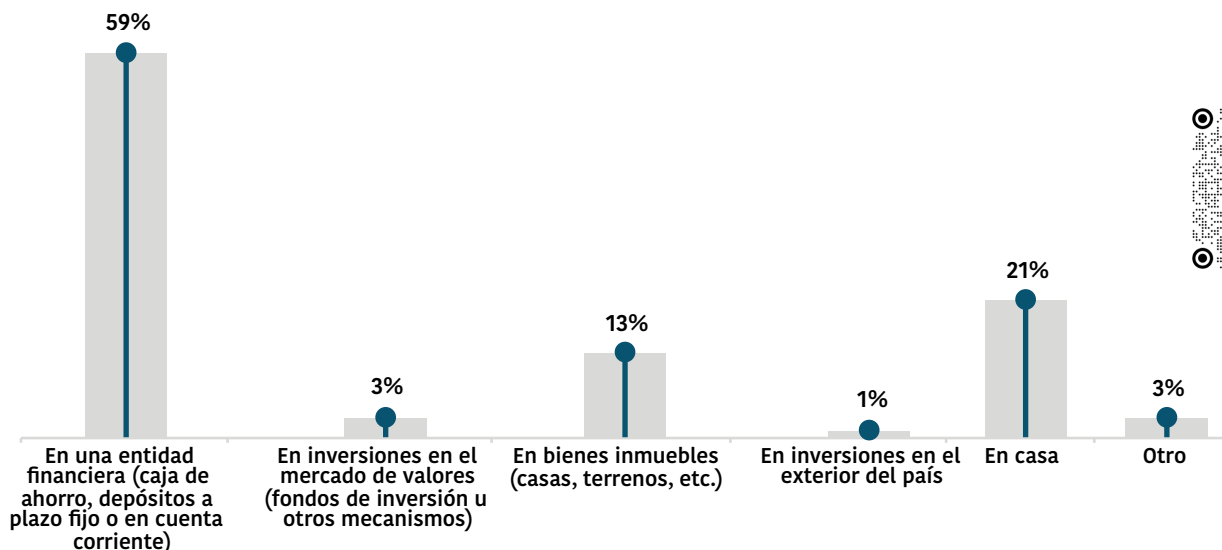
3.3 En el último año, ¿usted pudo ahorrar?



3.3

El 62% de los CF encuestados mencionó que pudo ahorrar en el último año, mientras que el 38% no lo hizo.

3.4 ¿Dónde tiene sus ahorros?



43

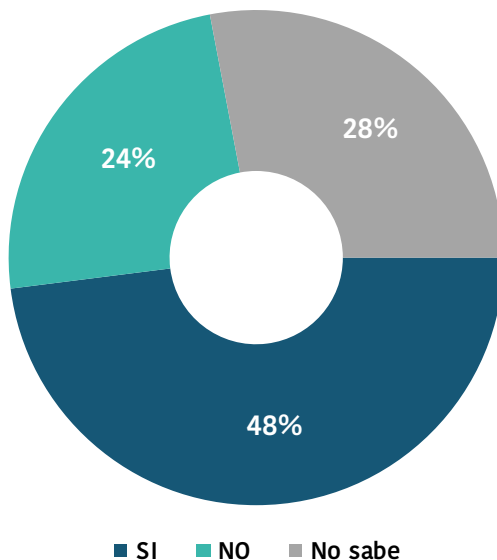


3.4

La mayoría de los encuestados (59%) señaló tener sus ahorros en una entidad financiera (caja de ahorro, DPF o en una cuenta corriente), distribuyéndose el porcentaje restante en otras formas de ahorro.

SECCIÓN 4: CRÉDITOS

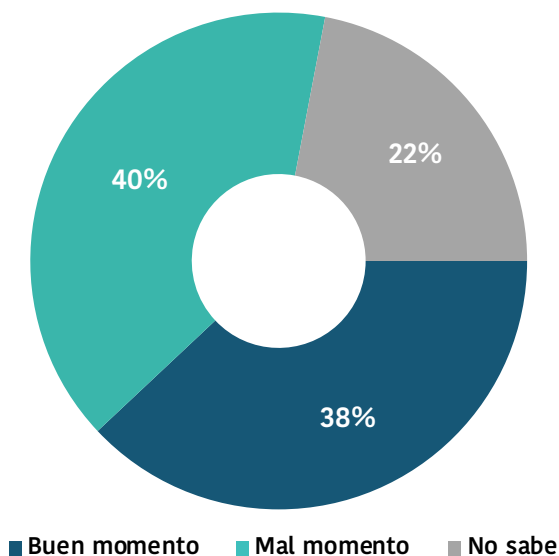
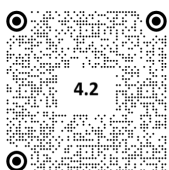
4.1 En los próximos doce meses, ¿Usted piensa que la gente continuará accediendo a créditos y pagándolos sin inconvenientes?



El 48% de las personas encuestadas cree que las personas seguirán accediendo a créditos y pagándolos sin inconveniente en los próximos doce meses.

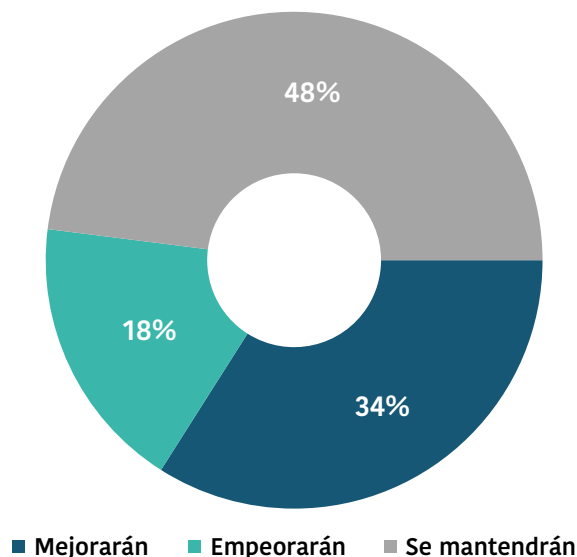
44

4.2 ¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para solicitar un crédito?



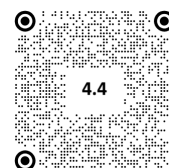
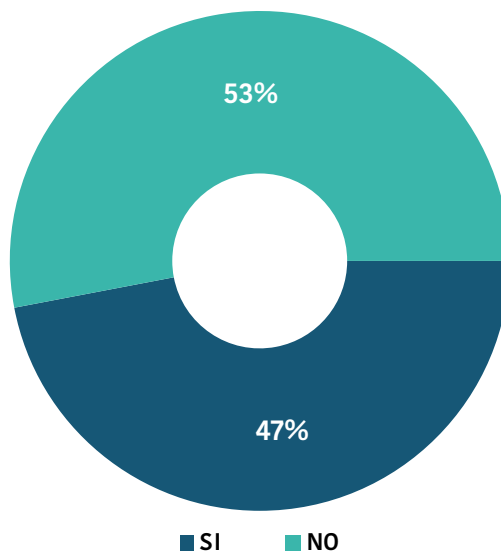
Un 38% de los encuestados cree que es un buen momento para solicitar un crédito, mientras que 40% piensa que no.

4.3 ¿Cómo considera usted que estarán las condiciones de acceso a los microcréditos y créditos PYME en los próximos 12 meses?



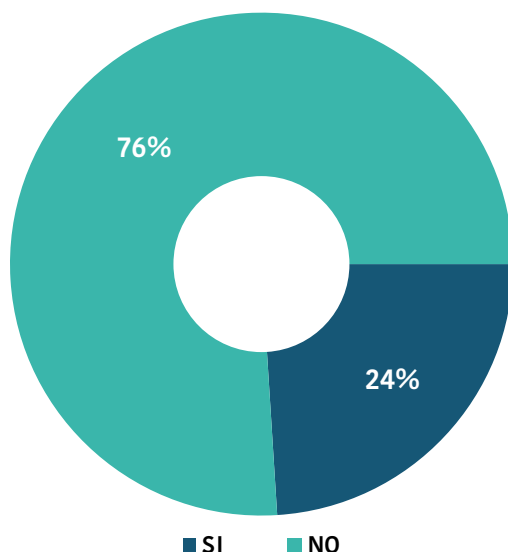
De las personas encuestadas, el 82% cree que las condiciones de acceso a los microcréditos y créditos PYME se mantendrán o mejorarán en el transcurso de los próximos 12 meses, mientras que el 18% señaló una percepción más desfavorable.

4.4 ¿Actualmente tiene algún crédito en una entidad financiera?



El 47% de los encuestados manifestó tener un crédito en alguna entidad del sistema financiero nacional.

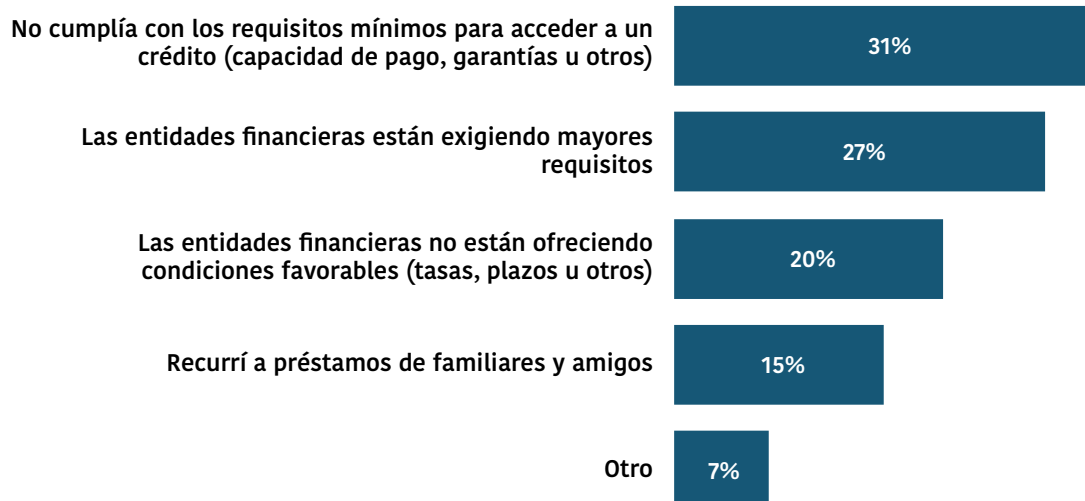
4.5 ¿En la gestión 2021 necesitó acceder a un préstamo del sistema financiero?



El 24% de las personas encuestadas que no cuentan con un crédito, manifestaron haber necesitado el acceso a financiamiento en 2021.

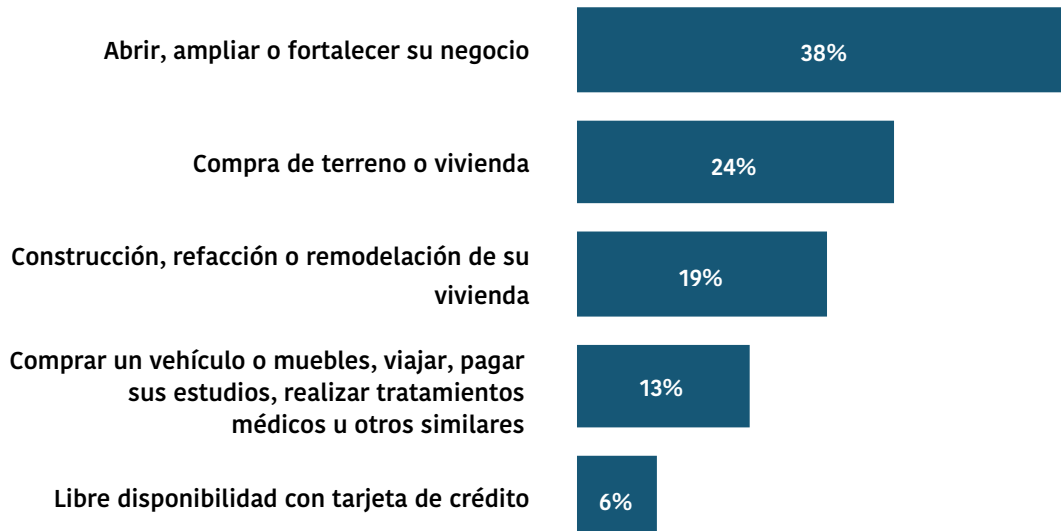
4.6 ¿Por qué no accedió a un préstamo en el sistema financiero en 2021? (Puede elegir más de una opción)

46



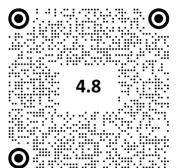
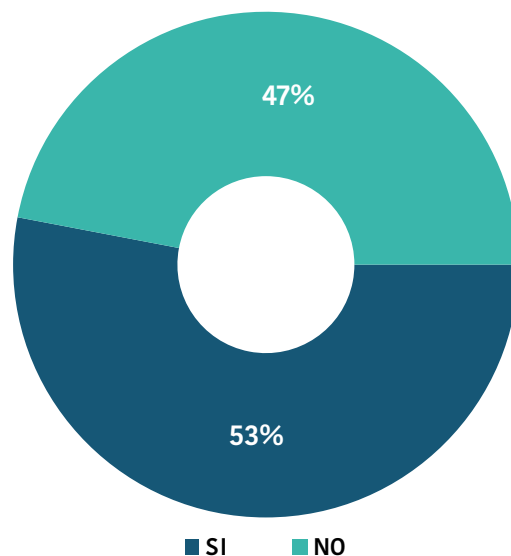
Las personas encuestadas que necesitaron un crédito en 2021 y no accedieron al mismo en el sistema financiero, señalaron que esto se relacionó con aspectos variados como: no haber cumplido con los requisitos mínimos (31%), que las entidades financieras estarían exigiendo mayores requisitos o no estarían ofreciendo condiciones favorables (27% y 20%, respectivamente), haber recurrido a préstamos de familiares o amigos (15%), entre las principales.

4.7 ¿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)



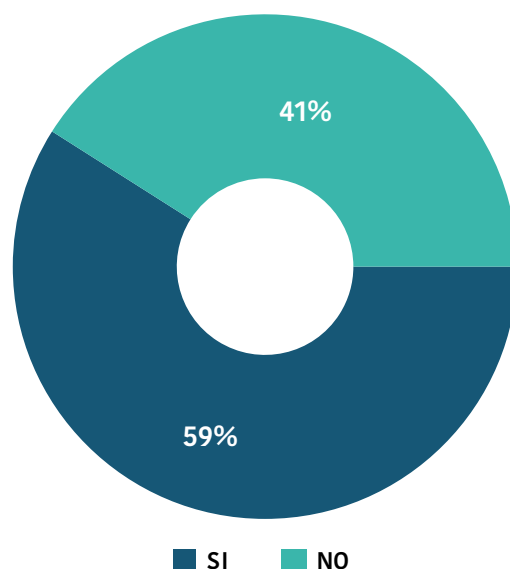
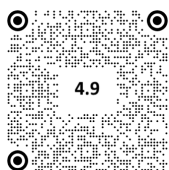
De las personas encuestadas que tienen un crédito en el sistema financiero, el 38% lo utilizó para abrir, ampliar o fortalecer su negocio, mientras que el 24% lo hizo para comprar un terreno o vivienda y el 19% para construir, refaccionar o remodelar su vivienda, entre las más relevantes.

4.8 ¿Accedió al diferimiento de su crédito en la gestión anterior?



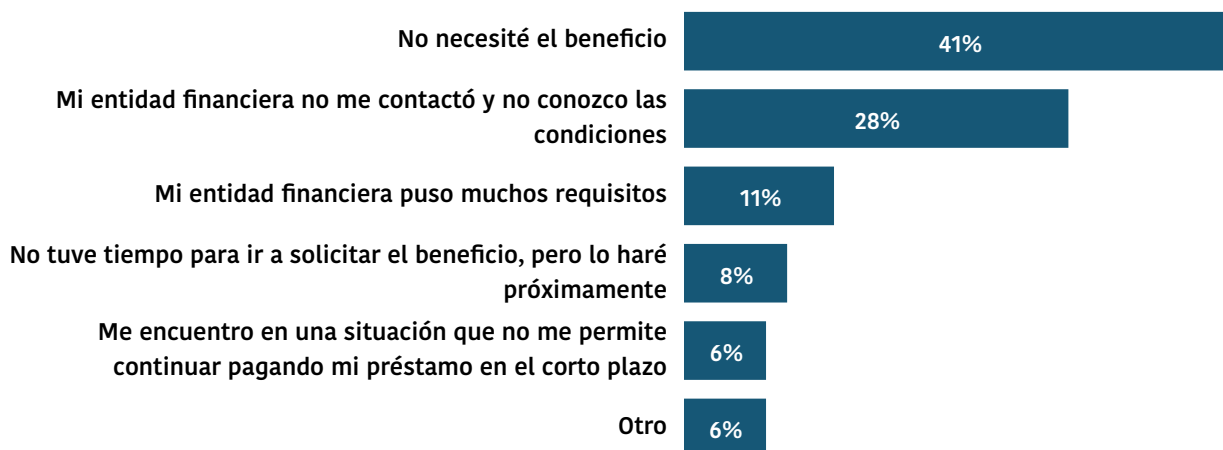
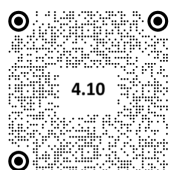
De las personas encuestadas que tenían un crédito en el sistema financiero previamente, el 53% accedió al diferimiento del mismo y un 47% no lo hizo.

4.9 ¿Accedió a la reprogramación con período de gracia en 2021?



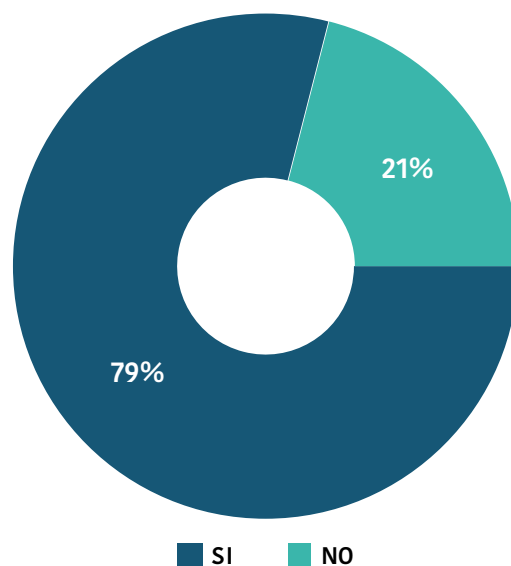
Asimismo, el 59% de los encuestados que difirieron sus cuotas de créditos en 2020 accedió a la reprogramación con período de gracia en la gestión 2021, mientras que el 41% no lo hizo.

4.10 ¿Por qué no accedió a la reprogramación con período de gracia en 2021? (Puede elegir más de una opción)



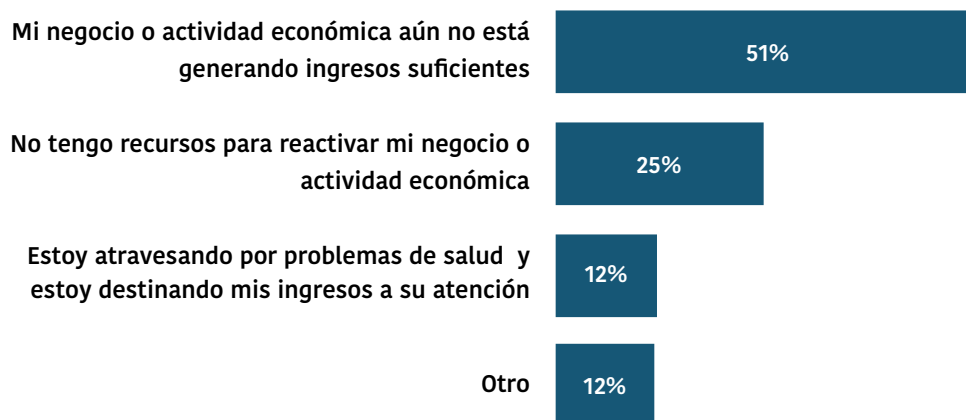
El 41% de las personas que señalaron no haber accedido al beneficio de la reprogramación con período de gracia, indicaron que no necesitaron el mismo. Por su parte, el 28% respondió que su entidad financiera no lo contactó y no conocía las condiciones para acceder a ese beneficio, señalando otros motivos en porcentajes menores al 11%.

4.11 ¿Cuando finalice el período de gracia usted estará en condiciones de retomar el pago de su crédito con normalidad? (Si ya finalizó, ¿lo está pagando normalmente?)



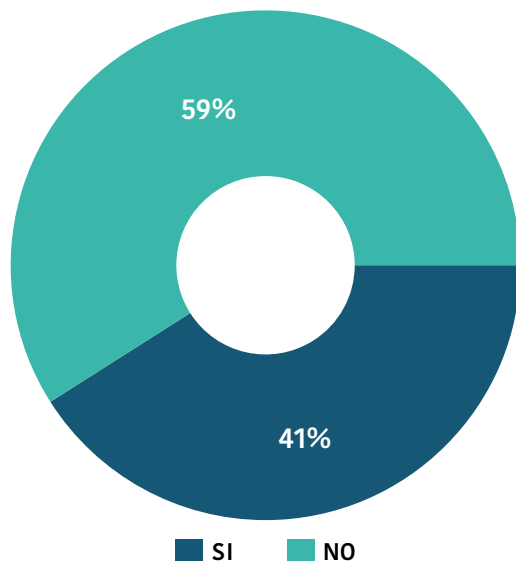
Cerca del 80% de los prestatarios que accedieron a la reprogramación, manifestaron que una vez que finalice el período de gracia, estarán en condiciones de retomar el pago de sus créditos con normalidad.

4.12 ¿Por qué no estará en condiciones de retomar el pago de su crédito?



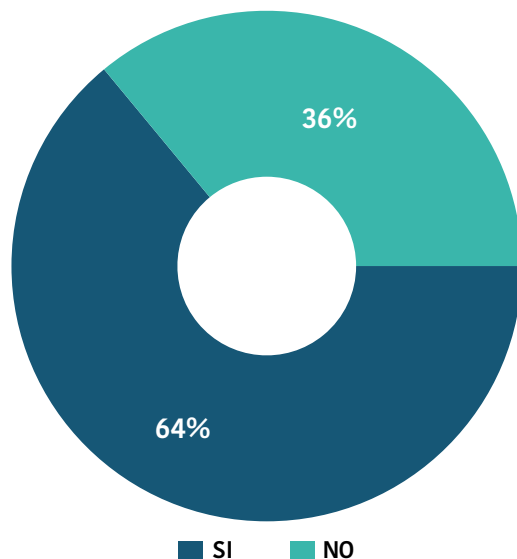
Un poco más de la mitad de los encuestados que indicaron no estar en condiciones para retomar el pago de su crédito después de la culminación del período de gracia, asoció esta situación con que su negocio o actividad económica no estaba generando los ingresos suficientes, mientras que el 25% indicó no tener los recursos para reactivar su negocio o actividad económica. Por su parte, el 12% respondió estar atravesando problemas de salud y el 12% otras causas.

4.13 ¿En 2021 necesitó un refinanciamiento o un nuevo crédito?



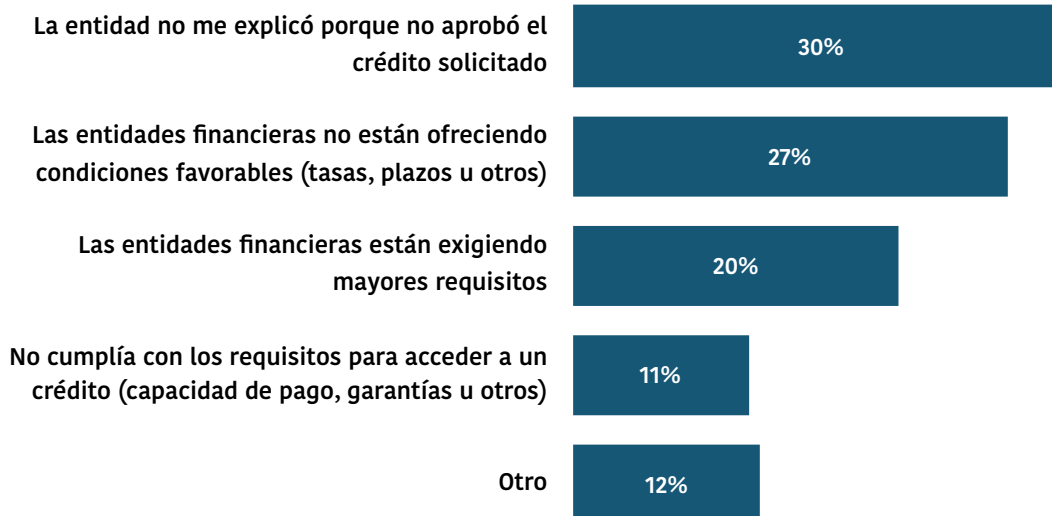
El 41% de los encuestados con créditos vigentes señalaron haber necesitado un refinanciamiento o un nuevo crédito en 2021, mientras que el 59% no lo requirió.

4.14 ¿Su necesidad fue atendida por su entidad financiera u otra?



De las personas que señalaron necesitar un refinanciamiento o un nuevo crédito en 2021, el 64% afirmó que su requerimiento fue atendido por su entidad financiera u otra, mientras que el 36% señaló que no.

4.15 ¿Cuáles fueron las razones por las que no pudo acceder a un refinanciamiento o un nuevo crédito en 2021? (Puede elegir más de una opción)

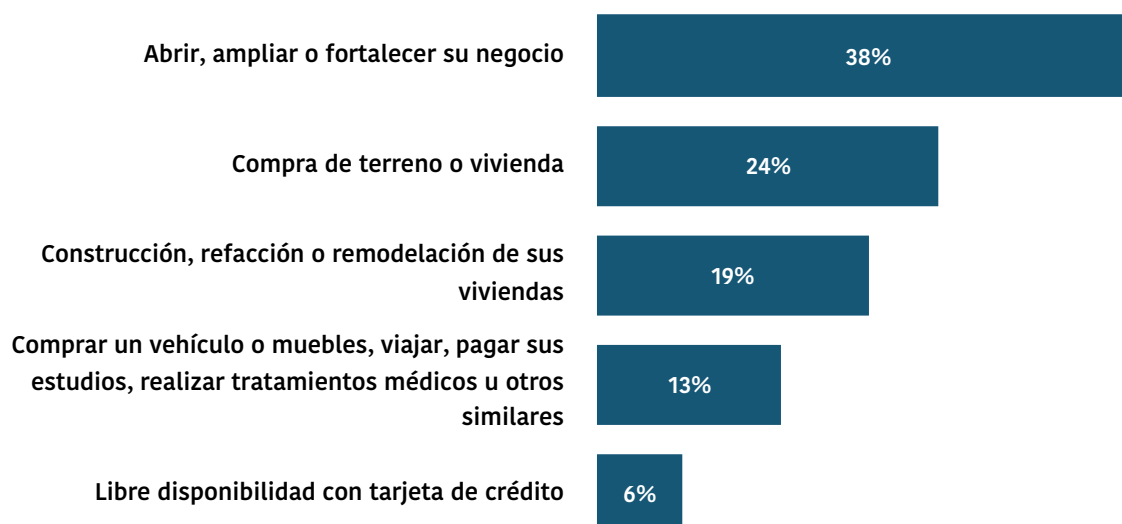


4.15

El 30% de las personas que ya tenían un crédito y no pudieron acceder a un refinanciamiento o un nuevo préstamo en 2021, indicaron que su entidad financiera no les explicó el motivo por el cual su solicitud no fue aprobada. Otra cantidad relevante señaló que las condiciones ofrecidas por las entidades no fueron favorables, que se habrían exigido mayores requisitos o que no cumplían con los requisitos para acceder a un crédito (27%, 20% y 11%, respectivamente).

51

4.16 ¿Cuál fue el destino del refinanciamiento o nuevo crédito? (Seleccione una opción)

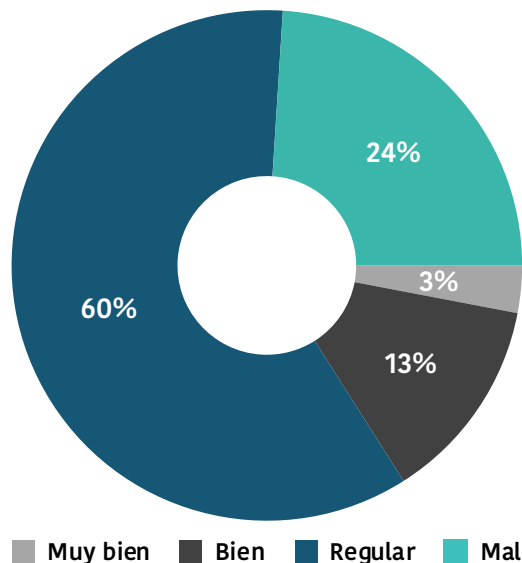


4.16

El 38% de los encuestados que necesitaron un nuevo crédito o refinanciamiento en 2021 y lo obtuvieron, lo utilizaron para abrir, ampliar o fortalecer su negocio, el 24% para comprar un terreno o vivienda y el 19% para construir, refaccionar o remodelar su vivienda, entre los más significativos.

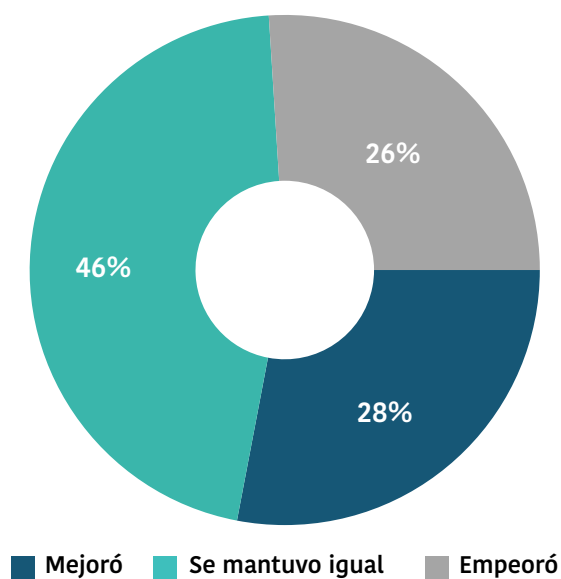
SECCIÓN 5: PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA

5.1 ¿Cómo cree que se encuentra la economía del país?



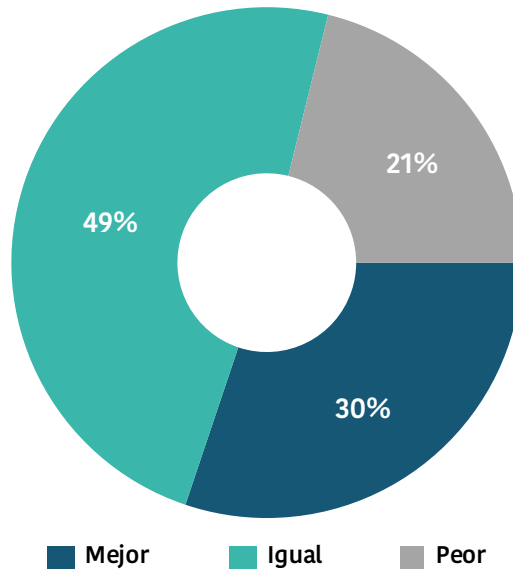
El 76% de los encuestados considera que la economía se encuentra de regular a muy bien, mientras que un 24% opina que está mal.

5.2 ¿Sin contar lo ocurrido en la gestión 2020, en general su economía mejoró en los últimos años?



El 74% de las personas encuestadas respondieron que su economía se mantuvo igual o mejoró en los últimos años, mientras que un 26% indicó que empeoró.

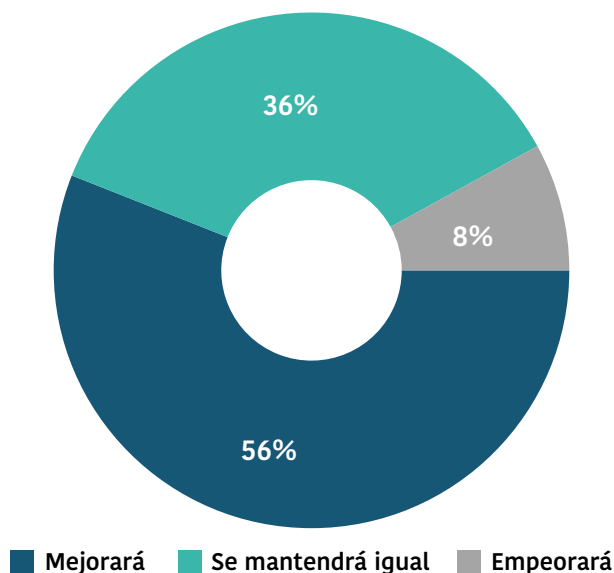
5.3 ¿Cómo está su economía en 2021 con relación al año 2020?



5.3

Consistente con la pregunta precedente, el 79% de los encuestados considera que su economía se mantuvo igual o mejoró en la gestión 2021 con relación a 2020, mientras que 21% manifestó que su situación empeoró.

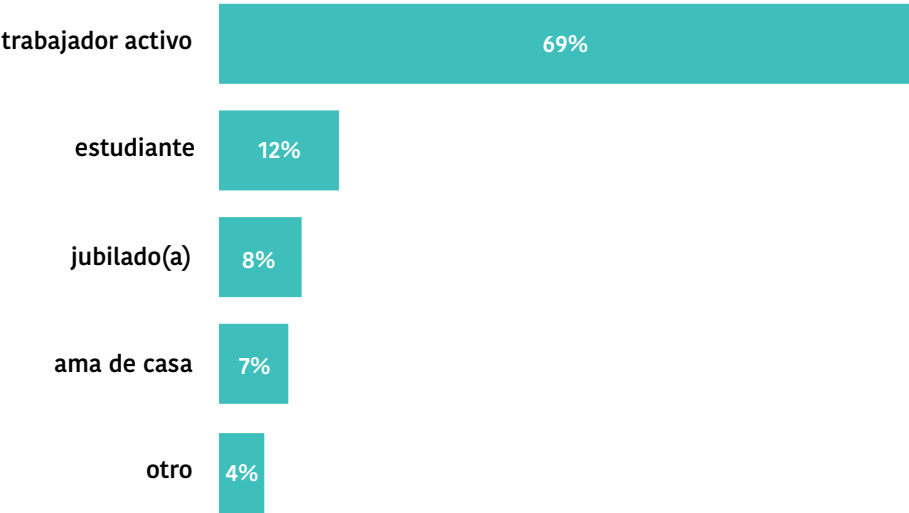
5.4 ¿Cómo piensa que estará su economía en 2022 con relación a 2021?



5.4

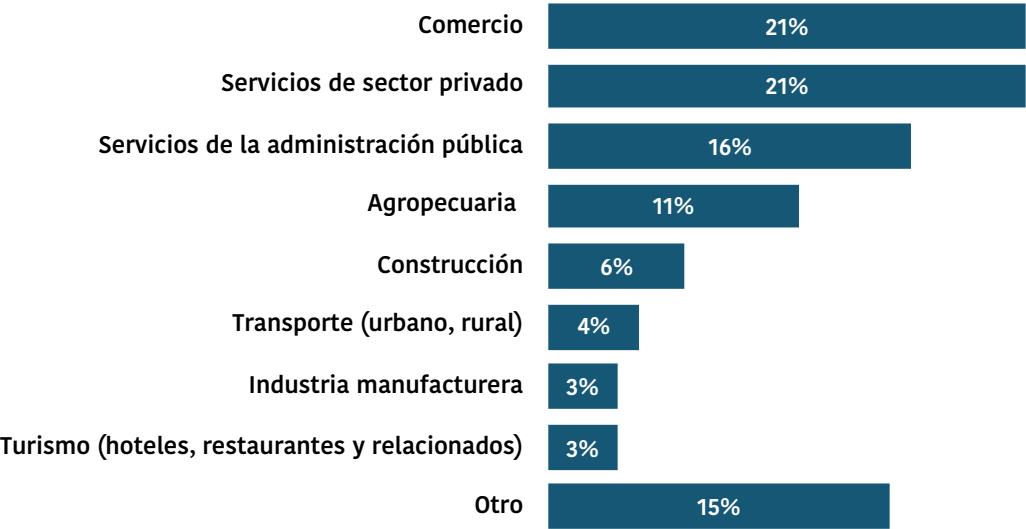
El 92% de los encuestados cree que su economía se mantendrá igual o mejorará en 2022 con relación a 2021, mientras que una menor proporción tiene una perspectiva pesimista (8%).

5.5 Usted es...



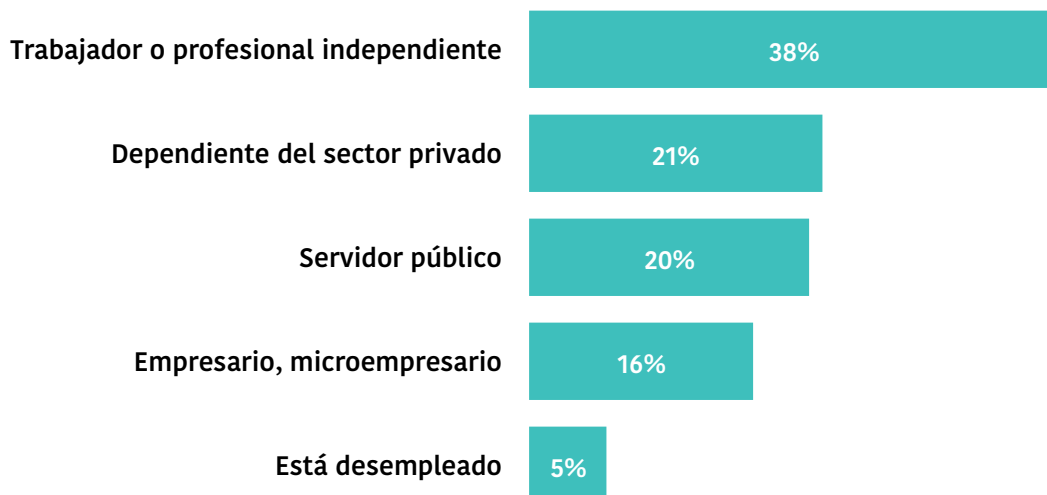
El 69% de las personas encuestadas son trabajadores activos, el 12% estudiantes, el 8% jubilados y el 7% amas de casa, entre los más representativos.

5.6 ¿A qué sector económico pertenece su ocupación principal?



El 21% de las personas encuestadas que son trabajadores activos se encuentran en el rubro del comercio y un porcentaje similar en servicios del sector privado. Le siguen las personas que trabajan en la administración pública (16%), el sector agropecuario (11%) y la construcción (6%).

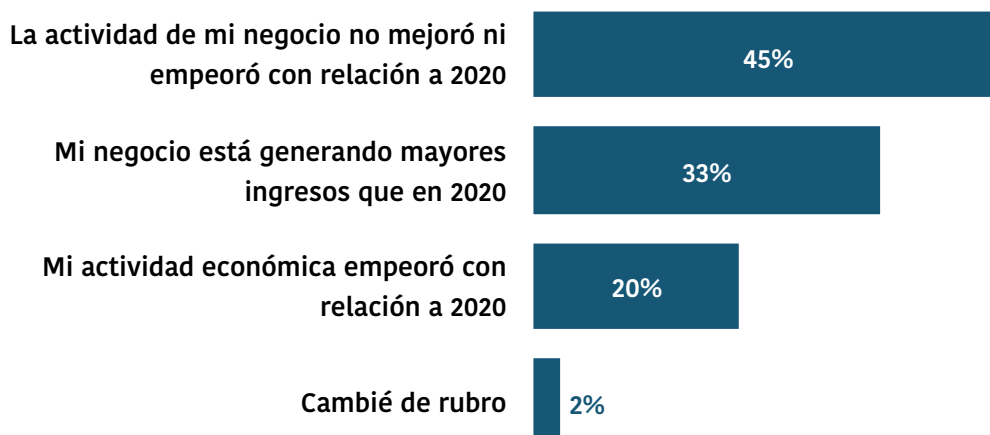
5.7 Usted desempeña su actividad como:



5.7

El 38% de los trabajadores activos encuestados se identificaron como trabajadores o profesionales independientes, el 21% como dependientes del sector privado, el 20% como servidores públicos, el 16% como empresarios o microempresarios y el 5% señaló estar desempleado.

5.8 ¿Cuál es la situación de su negocio o actividad en 2021?



55



5.8

El 45% de los encuestados con actividad independiente, señalaron que su actividad se mantuvo estable en 2021, un 33% indicó estar generando mayores ingresos, un 20% señaló un deterioro en sus actividades y un 2% cambió de rubro.

5.9 Entre las gestiones 2020 y 2021 usted



mantuvo sus condiciones laborales sin cambios

64%

mantuvo su trabajo, pero redujo su sueldo

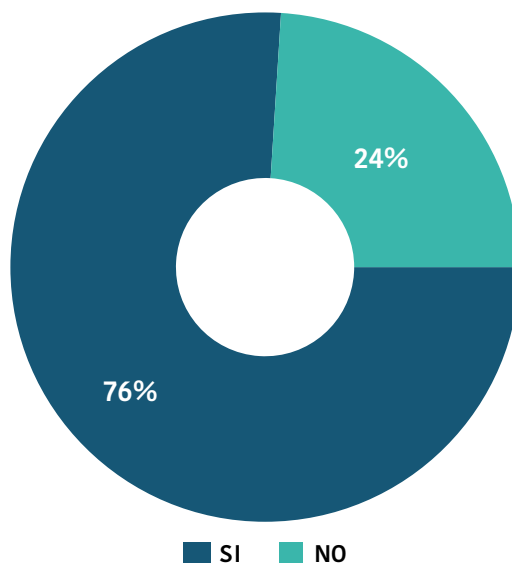
21%

fue despedido (o renunció) y encontró un nuevo trabajo como dependiente

15%

El 64% de los encuestados que son dependientes mantuvieron sus condiciones laborales entre 2020 y 2021, un 21% mantuvo su trabajo, pero redujo su sueldo y un 15% señaló que fue despedido o renunció y encontró un nuevo trabajo.

5.10 ¿Usted perdió su último trabajo entre las gestiones 2020 y 2021?

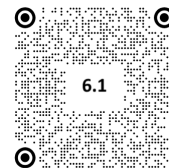
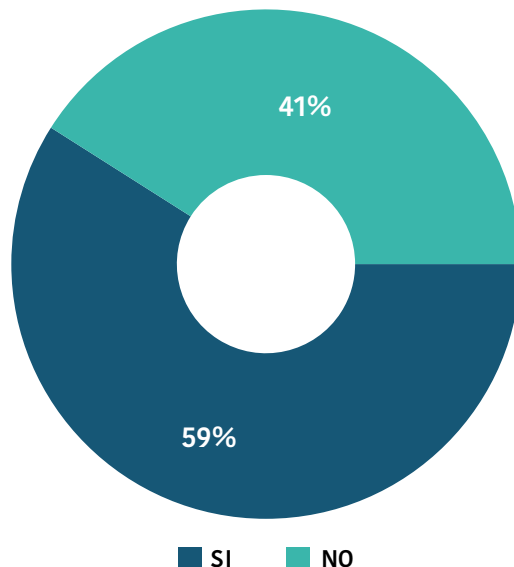


El 76% de los encuestados sin empleo, afirmaron haber perdido su último trabajo entre las gestiones 2020 y 2021, mientras que un 24% respondió que no.



SECCIÓN 6: INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA

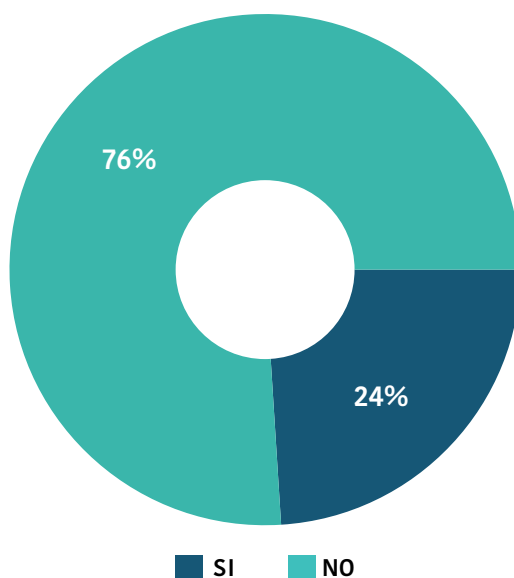
6.1 ¿Sabía usted que puede reclamar por deficiencias en los productos y servicios que le brinda una entidad financiera?



De los CF encuestados, el 59% sabe que puede reclamar por deficiencias en los productos y servicios que le brinda una entidad financiera y un 41% desconoce que puede hacerlo.

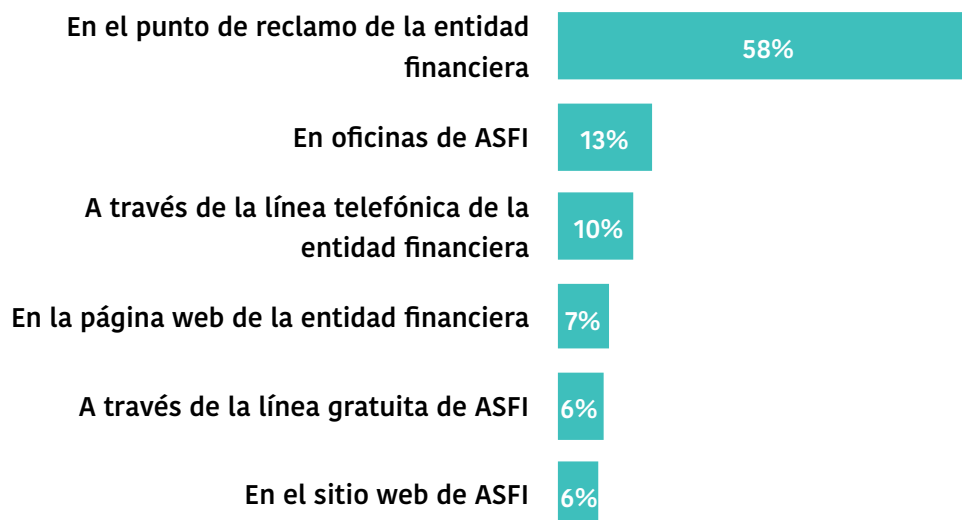
57

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



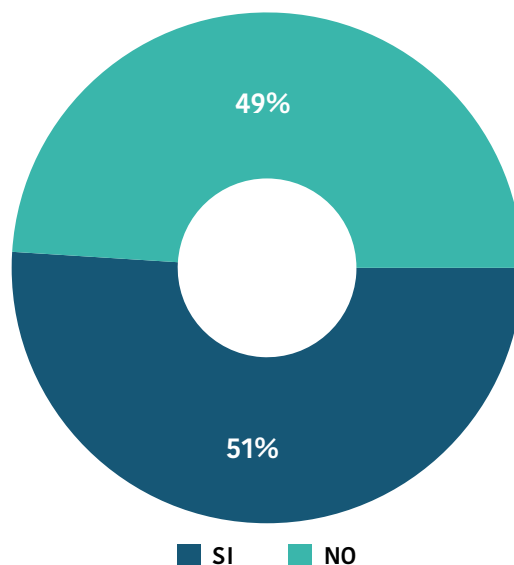
De los encuestados que tienen conocimiento de la posibilidad de realizar reclamos, sólo el 24% realizó algún reclamo contra una entidad financiera.

6.3 ¿A través de qué medio presentó el reclamo? (Puede elegir más de una opción)



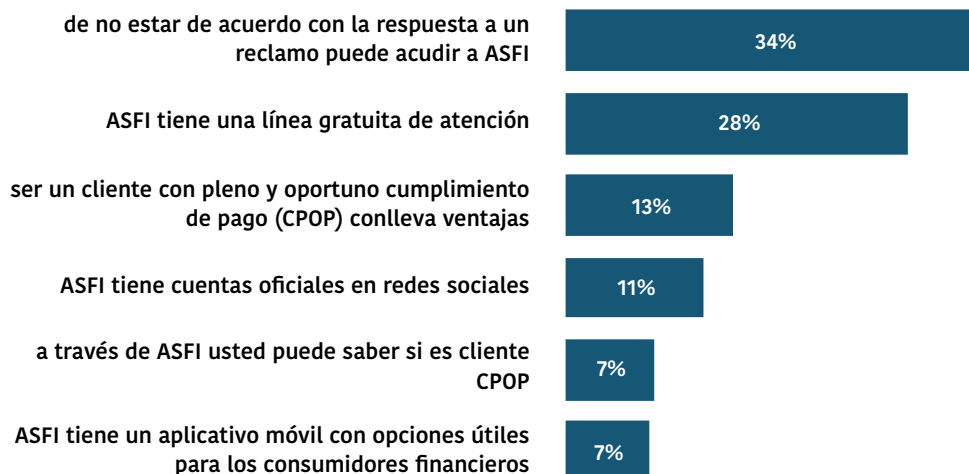
El 58% de los encuestados que realizó un reclamo lo hizo a través de los puntos de reclamo de las entidades financieras, el 13% en oficinas de ASFI, el 10% a través de la línea telefónica de las entidades y el restante 19% mediante otros medios.

6.4 ¿En general, está conforme con la resolución de su(s) reclamo(s)?



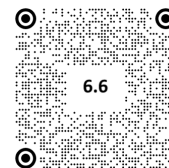
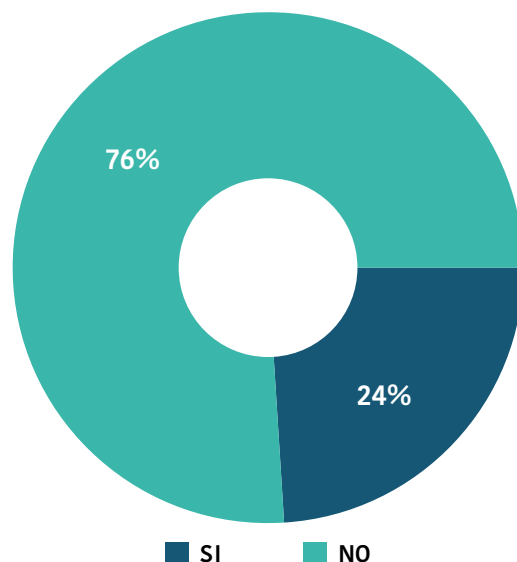
El 51% de los CF encuestados que realizaron reclamos, manifestó estar conforme con la resolución de los mismos.

6.5 Indique si conoce que (Puede elegir más de una opción)



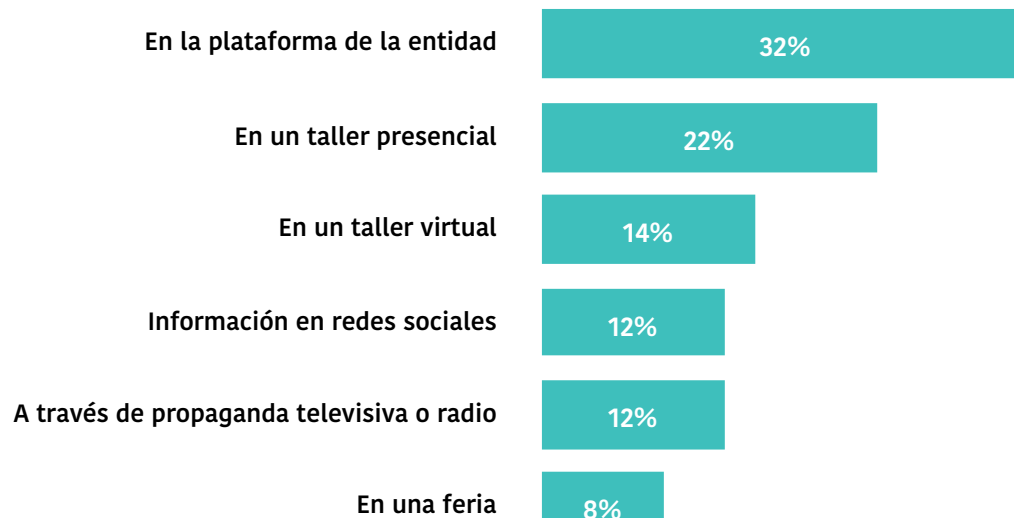
El 34% de las respuestas de los encuestados hizo referencia a conocer que de no estar de acuerdo con la resolución de sus reclamos en una entidad financiera pueden acudir a ASFI, el 28% con tener conocimiento de que ASFI tiene una línea gratuita de atención, el 11% con que esta Autoridad e Supervisión tiene cuentas oficiales en redes sociales y el 7% con la existencia de un aplicativo móvil disponible para los CF, entre las más importantes.

6.6 ¿Usted alguna vez fue capacitado por su entidad financiera sobre los productos y servicios que ofrece u otro tipo de temáticas?



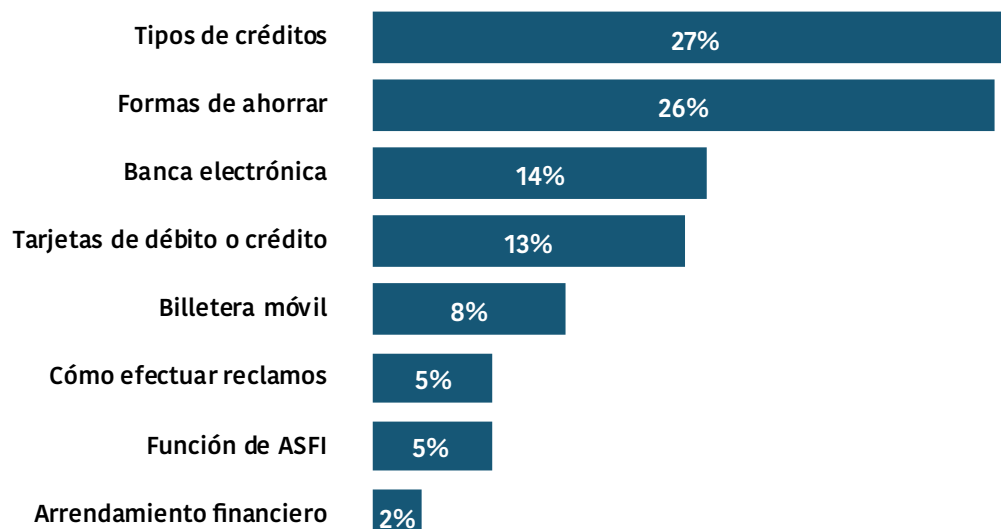
De los CF encuestados, solamente el 24% respondió haber sido capacitado por su entidad financiera sobre los productos y servicios financieros u otro tipo de temáticas.

6.7 ¿Cómo lo capacitaron? (Puede elegir más de una opción)



El 32% de las respuestas del grupo de CF que accedió a capacitación de parte de las entidades financieras, señaló que ésta se realizó a través de la plataforma de las mismas, el 22% mediante un taller presencial, el 14% en talleres virtuales, el 12% por medio de redes sociales y 12% a través de propaganda televisiva o radio, entre las más relevantes.

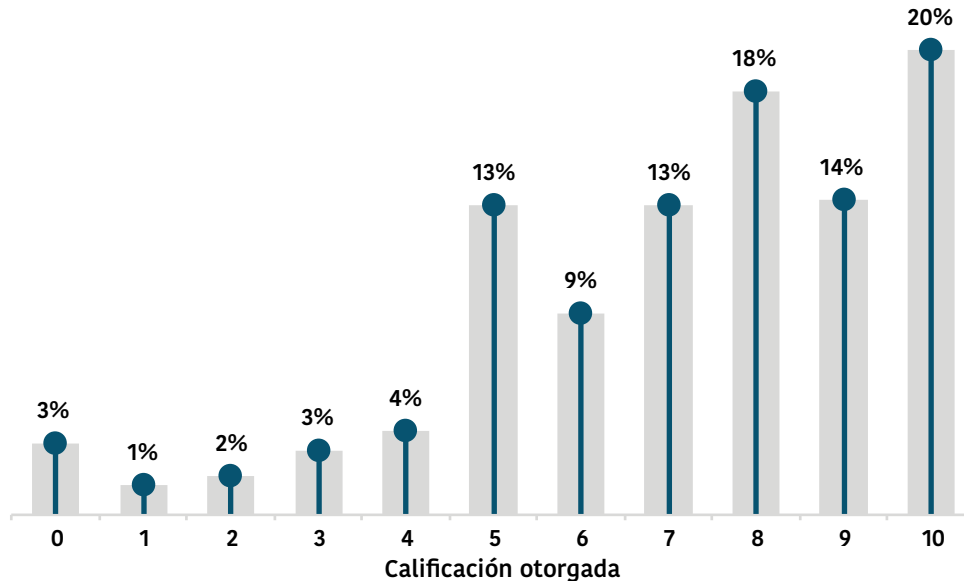
6.8 ¿En qué temas lo capacitaron? (Puede elegir más de una opción)



Los CF que recibieron capacitación de sus entidades, lo hicieron en distintas temáticas: 27% en tipos de crédito, 26% en formas de ahorrar, 14% en banca electrónica y 13% en tarjetas de débito o crédito, entre las más importantes.

SECCIÓN 7: INCLUSIÓN FINANCIERA

7.1 ¿Qué percepción tiene sobre la facilidad con la que puede abrirse una cuenta de ahorros, un depósito a la vista o un depósito a plazo fijo en las entidades financieras (0 = Muy difícil - 10 = Muy fácil)?

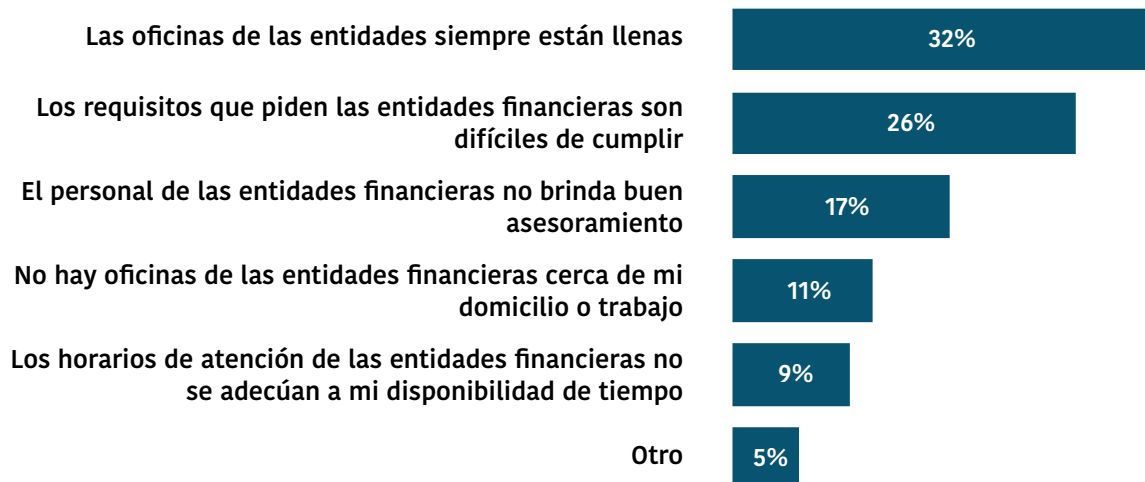


7.1

El 74% de los encuestados considera que es fácil abrir una cuenta de ahorro, depósito a la vista o DPF (calificaciones entre 6 y 10), mientras que el 13% no lo cree así. Un 13% otorgó una calificación intermedia (5 sobre 10).

61

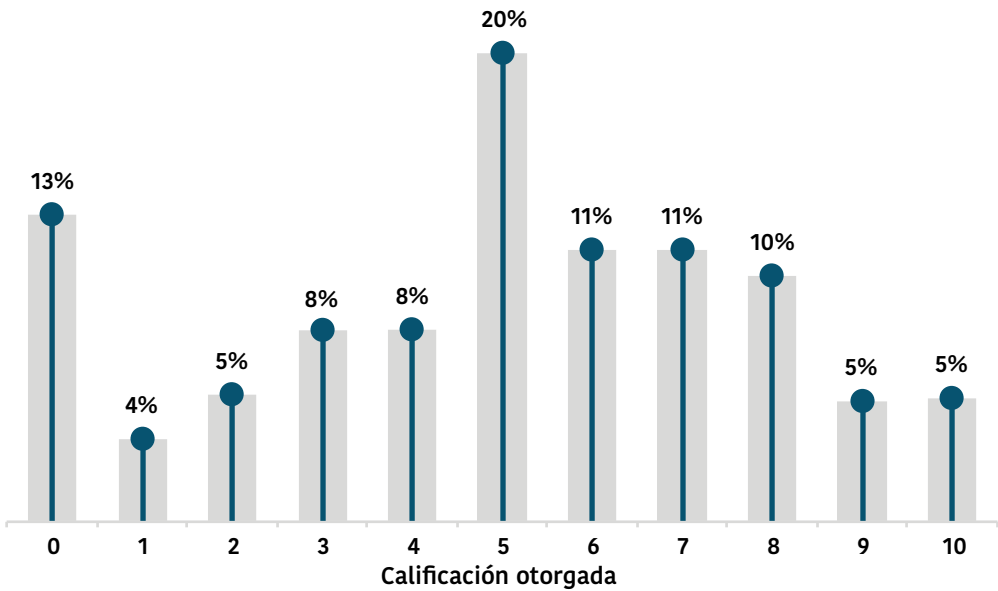
7.2 Señale por qué considera que es difícil la apertura de una cuenta de ahorros, depósitos a la vista o depósito a plazo fijo (Puede elegir más de una opción)



7.2

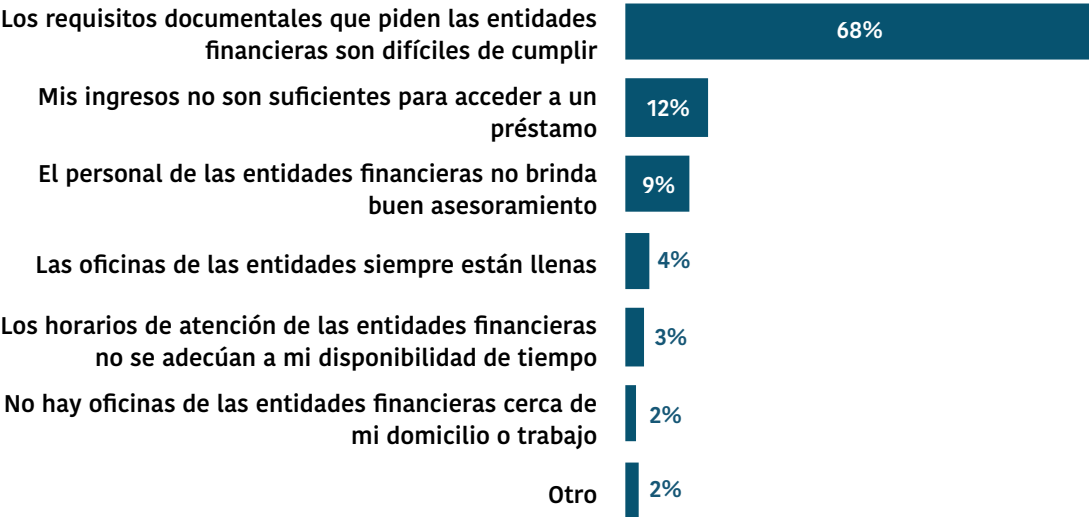
El 32% de las respuestas del grupo de CF que respondió que no es fácil abrir una cuenta de ahorro se refirió a que esto se debe, principalmente, a que las entidades siempre están llenas, seguido de la dificultad de cumplir con los requisitos de las entidades financieras (26%) y la falta de buen asesoramiento por parte del personal de la entidad financiera (17%).

7.3 ¿Qué percepción tiene sobre la facilidad con que puede accederse a un préstamo en las entidades financieras (0 = Muy difícil - 10 = Muy fácil)?



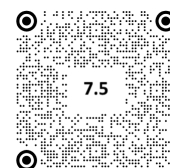
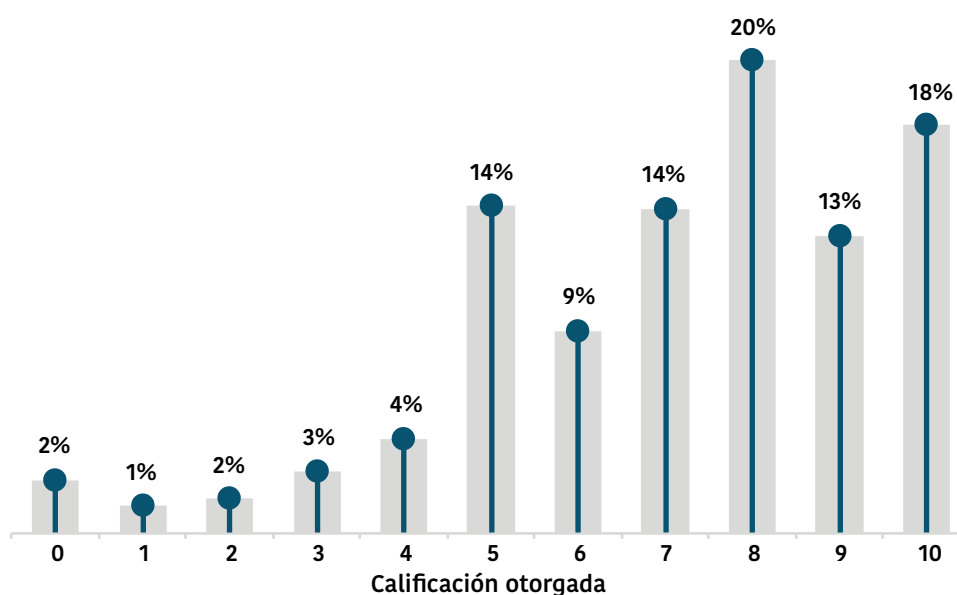
El 42% de los encuestados considera que es fácil acceder a un préstamo en las entidades financieras, mientras que un 38% tiene una valoración distinta (calificaciones entre 0 y 4). Un 20% dio una calificación intermedia o indiferente (calificación de 5 sobre 10).

7.4 Señale porqué considera que es difícil acceder a un préstamo en el sistema financiero



El 68% de las respuestas de los CF que consideran que el acceso a un préstamo en el sistema financiero es difícil, asocia esta situación con los requisitos documentales que piden las entidades financieras.

7.5 Califique la facilidad para acceder a otros servicios (realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos, etc.) en las entidades financieras (0 = Muy difícil - 10 = Muy fácil)

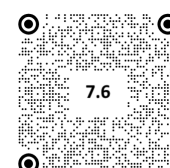
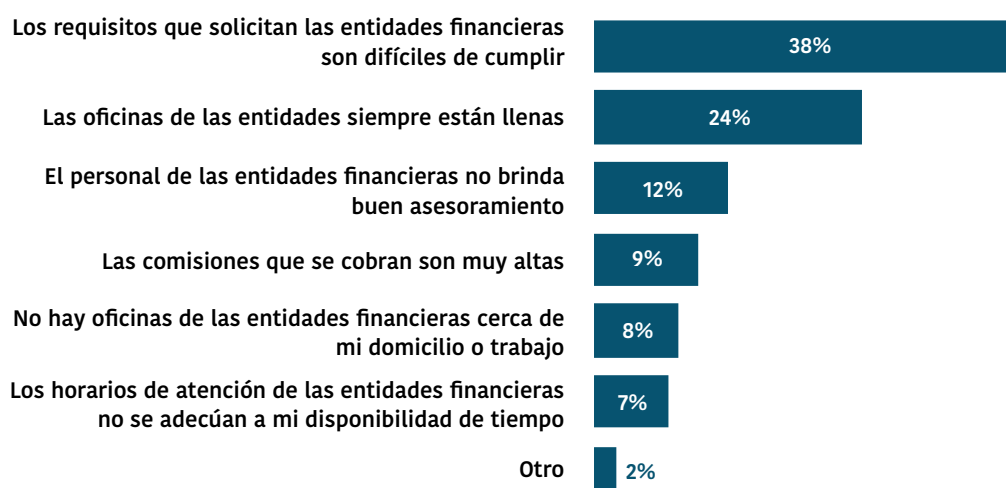


7.5

De los CF encuestados, el 74% considera que es fácil acceder a otros servicios en las entidades financieras como giros, transferencia, pagos de servicios básicos y otros (calificaciones entre 6 y 10). En contrapartida, un 12% tiene una percepción contraria. El 14% se mostró indiferente.

63

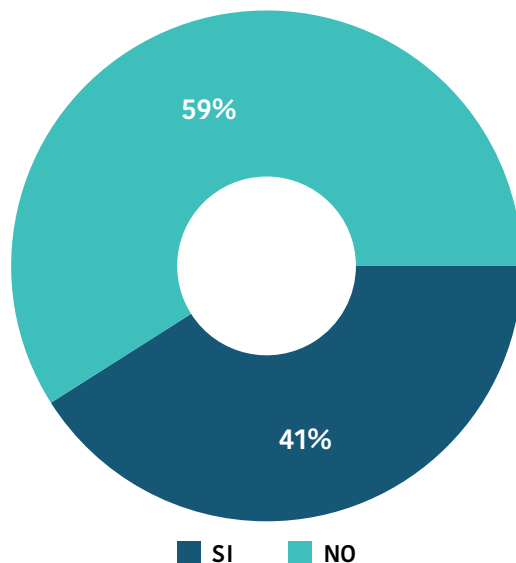
7.6 Señale por qué considera que es difícil acceder a otros servicios (realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos, etc.) en el sistema financiero (Puede elegir más de una opción)



7.6

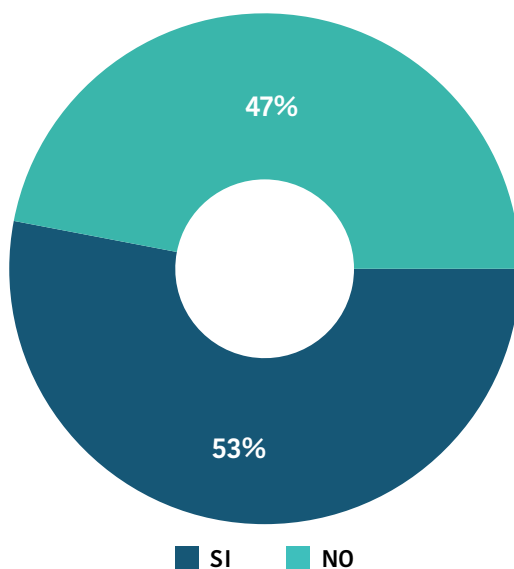
El 38% de las respuestas del grupo de CF que considera que es difícil acceder a otros servicios financieros, se refirió a que esto se debe a los requisitos que solicitan las entidades financieras, el 24% a que los PAF están siempre llenos, el 12% a que el personal de las entidades no brinda buen asesoramiento, entre las principales.

7.7 ¿Usted considera que los puntos de atención con los que cuentan las entidades financieras son suficientes para atender al público?



Un 41% de los CF encuestados considera que existe una cantidad suficiente de PAF para atender al público.

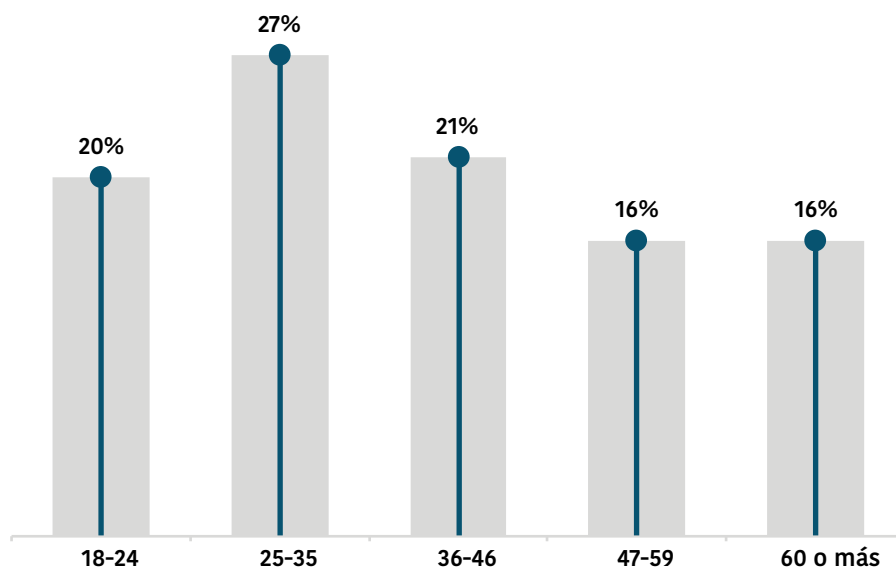
7.8 ¿Usted considera que la variedad de productos y servicios que ofrecen las entidades financieras son suficientes para atender las necesidades de sus clientes?



El 53% de los encuestados considera que existe una variedad de productos y servicios financieros suficiente para atender las necesidades de los clientes.

SECCIÓN 8: DATOS DEL (LA) ENCUESTADO (A)

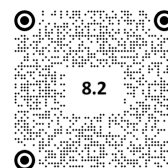
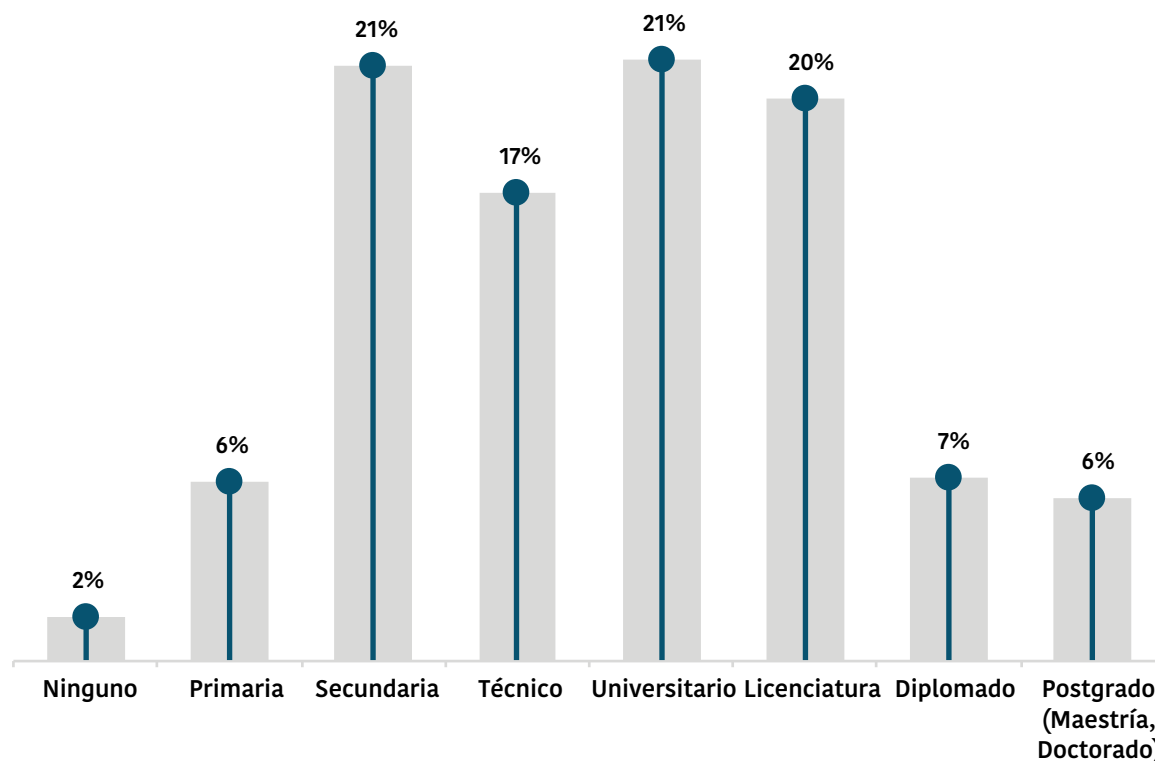
8.1 Rango de edad



El 27% de los encuestados tiene un rango de edad entre los 25 y 35 años, el 21% se ubica entre 36 y 46 años, el 20% entre 18 y 24 años, el 16% entre 47 y 59 años y un 16% igual o más de 60 años.

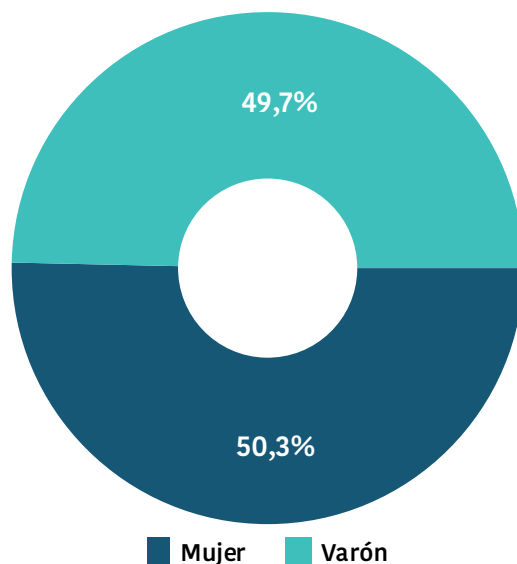
65

8.2 Nivel de educación más alto alcanzado



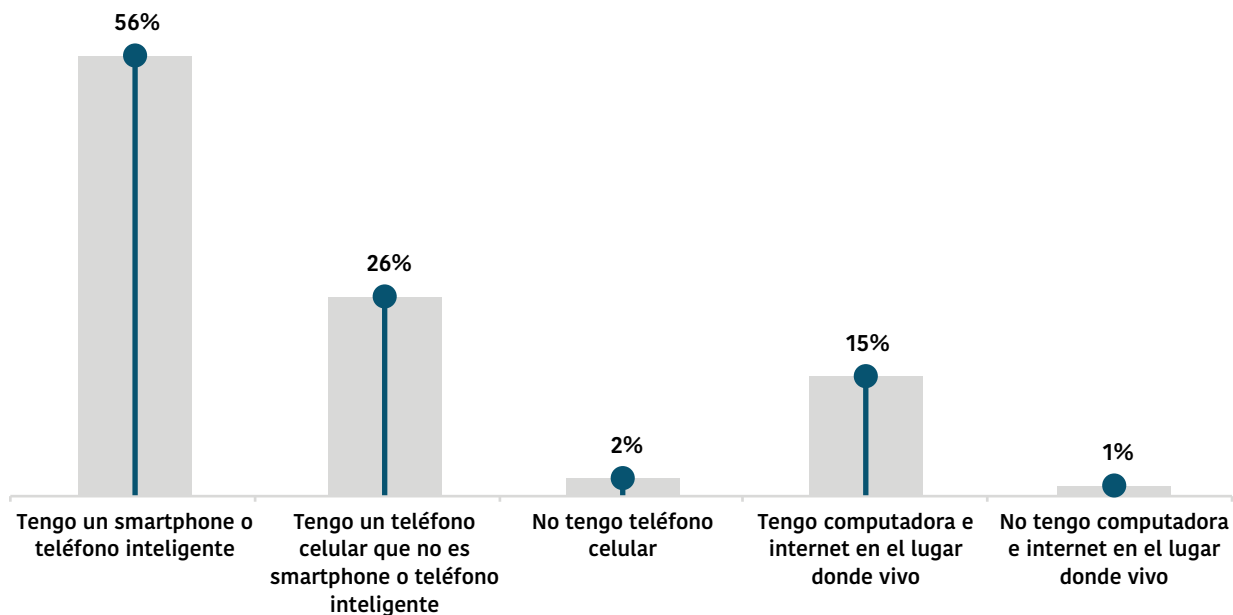
El 54% de los encuestados tiene un nivel educativo igual o superior al universitario.

8.3 Sexo



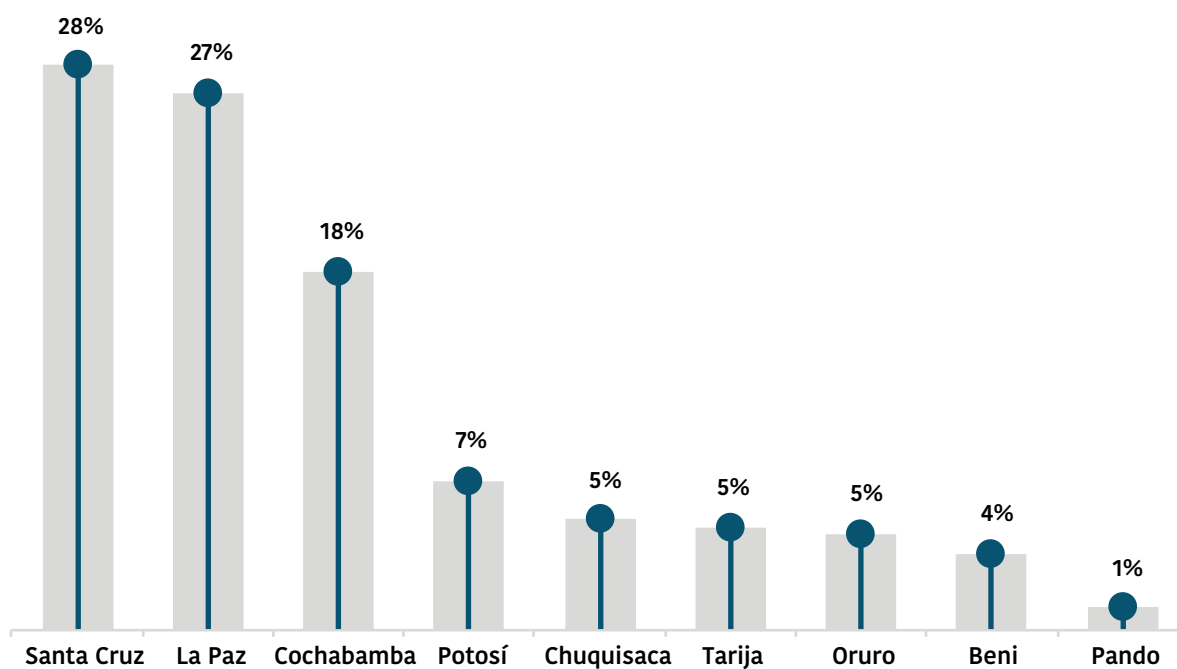
La ENSF 2021 tuvo una participación muy similar por género, pues la participación estuvo cercana al 50% tanto en encuestados varones, como en mujeres.

8.4 Señale la opción que mejor se ajuste a su situación



El 56% de los encuestados señaló que cuenta con un smartphone o teléfono inteligente.

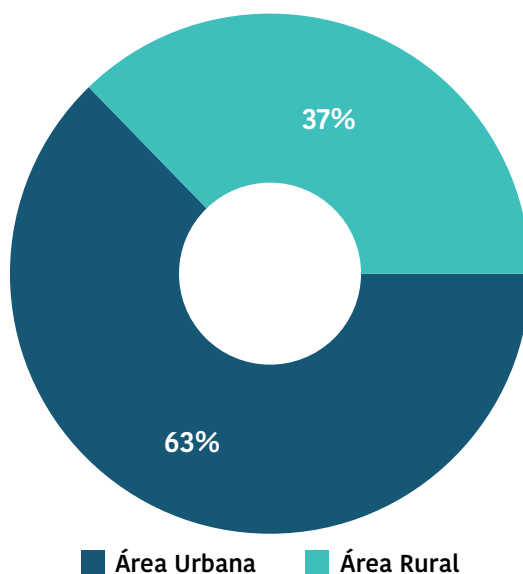
8.5 Departamento



El eje central del país concentró el 73% de las personas encuestadas en la gestión 2021, distribuyéndose el restante 27% en el resto de los departamentos.

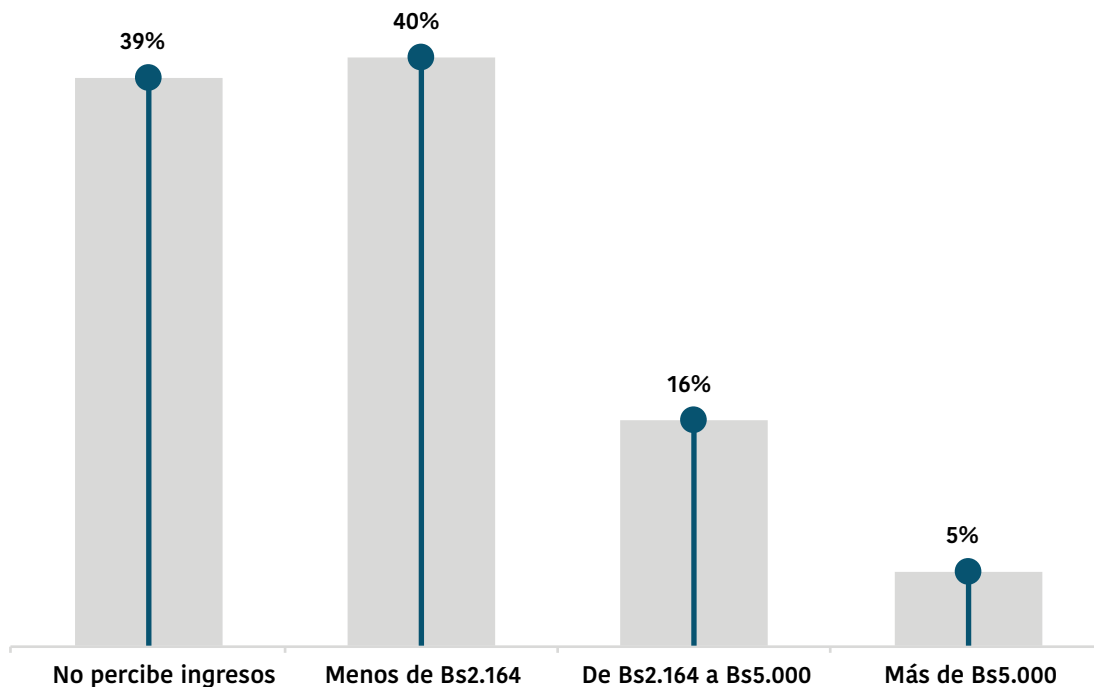
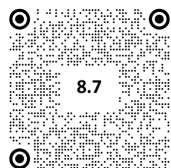
67

8.6 La localidad donde radica pertenece al:



El 63% de los encuestados radica en el área urbana y el 37% en el área rural.

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



La mayor parte de los encuestados respondió percibir un ingreso mensual por debajo del salario mínimo nacional o no percibir ningún tipo de ingreso (40% y 39%, respectivamente). Por su parte, el 16% señaló percibir menos de Bs5.000 y el 5% por encima de los Bs5.000.

INFORME DE RESULTADOS

ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS | 2021



ASFI desde 1928

**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

