



2^{da} ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



Presentación de Resultados

La Paz, 20 de diciembre de 2016

2^{da} Encuesta Nacional de Servicios Financieros Resultados finales



DICIEMBRE - 2016

Contenido

- I. ANTECEDENTES
- II. GRADO DE SATISFACCIÓN
- III. PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL
- IV. NECESIDADES EN MATERIA FINANCIERA
- V. CONCLUSIONES



**2^{da} ENCUESTA
NACIONAL DE
SERVICIOS FINANCIEROS**
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



ANTECEDENTES

OBJETIVOS, MEDIO Y ALCANCE

LSF N° 393 (Artículos 73 y 116)

Evaluar:

OBJETIVOS

Necesidades

Nivel de atención

Percepciones del cumplimiento de la función social

Grado de satisfacción



Encuestas Anuales

MEDIO



ALCANCE



Nivel Nacional



IDENTIFICACIÓN

CONTROL DEL PUNTO DE ATENCIÓN

Código del PAF: [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Número de encuestado(a): [] [] [] [] [] [] [] [] [] []

Tiempo de entrevista

Inicia [] [] [] [] Termina [] [] [] []

SEXO Hombre [] 1 Mujer [] 2

será de carácter estrictamente CONFIDENCIAL.

SECCIÓN 1. AHORROS

1.1 ¿Tiene ahorros en esta entidad?
 (CON CÓDIGO 2, PREGUNTA 1.2)
 Sí 1
 No 2

1.2 ¿Por qué no ahorra en esta entidad?
 (ESCUCHE Y ENCIERRE EL INCISO CORRESPONDIENTE. POSTERIORMENTE LEA EL INCISO *)
 a. No le alcanza, sus ingresos son insuficientes
 b. No le interesa o no lo necesita
 c. Los intereses son bajos
 d. Prefiere ahorrar en casa, con algún familiar, etc.
 e. **Tiene ahorros en otra entidad**
 f. Otro _____
 Especifique _____
 ¿En cuál? _____
 Entidad financiera: _____

1.3 ¿Tiene usted ...
 (LEA LAS OPCIONES, ENCIERRE EL(LOS) INCISO(S) CORRESPONDIENTE(S))
 a. caja(s) de ahorro(s)?
 b. cuenta(s) corriente(s)?
 c. depósito(s) a plazo fijo?
 (Pase a 1.4)

1.4 ¿Cuán satisfecho(a) está con los intereses que recibe? 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1.5 ¿Tiene tarjeta de débito asociada a su cuenta de ahorro o cuenta corriente?
 (CON CÓDIGO 1, PREGUNTA 1.7)
 Sí 1
 No 2

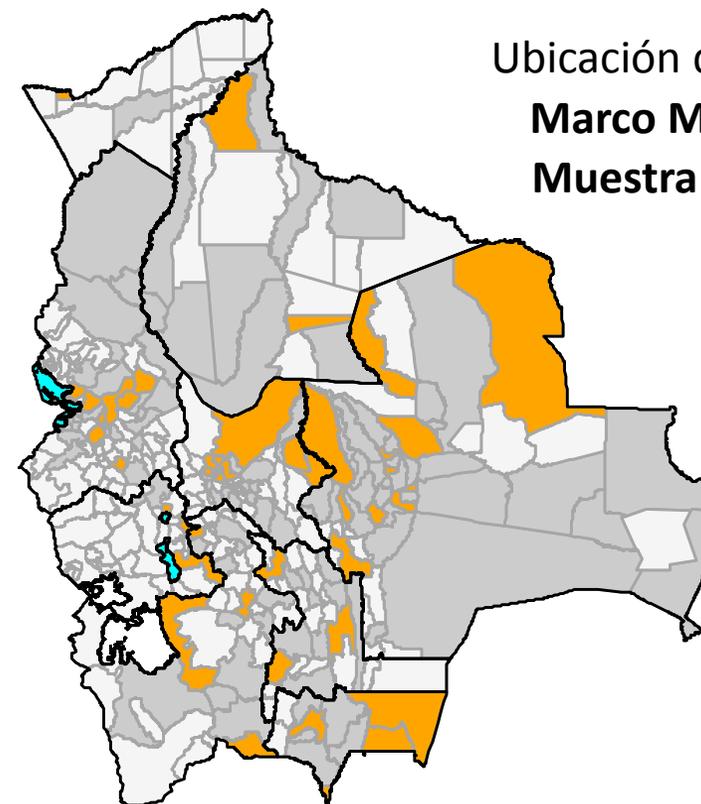
1.6 ¿Por qué no cuenta con una tarjeta de débito?
 (LEA LAS OPCIONES, ENCIERRE EL(LOS) INCISO(S) CORRESPONDIENTE(S))
 a. Desconfía de su seguridad
 b. Prefiere utilizar dinero en efectivo
 c. No sabe utilizarla
 d. Otros _____
 Especifique _____
 (Pase a la Sección 2)

1.7 ¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de débito?
 (ESCUCHE Y ENCIERRE EL INCISO CORRESPONDIENTE)
 a. No usa
 b. 1 vez al mes
 c. De 2 a 10 veces al mes
 d. Más de 10 veces al mes
 (Pase a la Sección 2)

2ENSF: COBERTURA A NIVEL NACIONAL

DEPARTAMENTO	POBLACIÓN		MUESTRA	
	Municipios*	PAF	Municipios	PAF
BENI	10	77	2	14
CHUQUISACA	7	78	3	14
COCHABAMBA	19	288	9	56
LA PAZ	17	415	10	80
ORURO	4	56	3	13
PANDO	1	18	1	10
POTOSÍ	8	72	4	13
SANTA CRUZ	32	453	10	89
TARIJA	8	109	4	23
Totales	106	1566	46	312

(*) Municipios con 2 o más PAF = 106
 Municipios con algún PAF = 171
 Total Municipios = 339



Ubicación de los 106 municipios

Marco Muestral = 60 + 46

Muestra = 46

9 de septiembre
de 2016

PAF: oficina central, sucursales y agencias de
BMU, BPY, CAC, EFV e IFD

3080 consumidores financieros entrevistados
(18% más que en 2015)

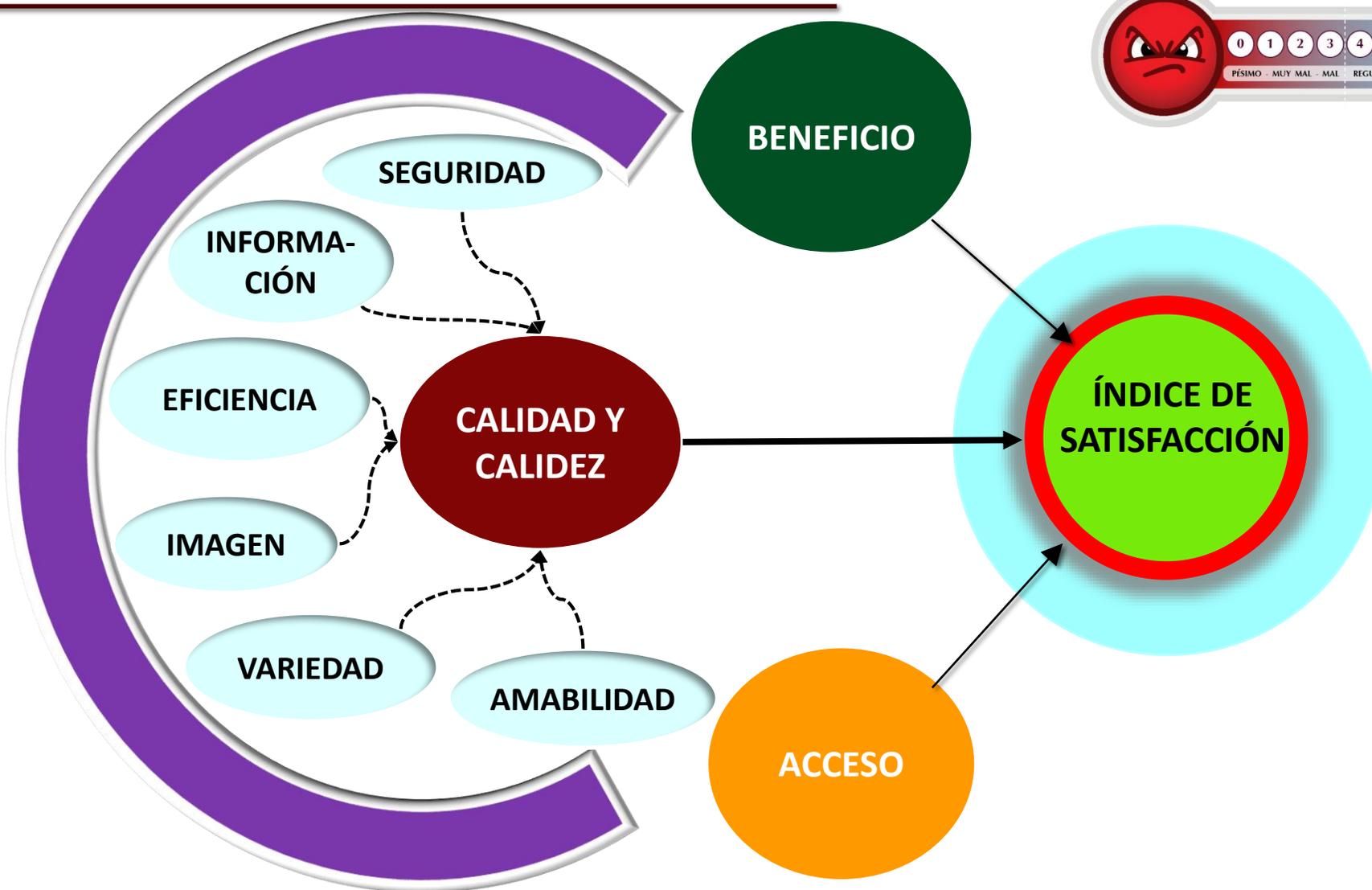


**2^{da} ENCUESTA
NACIONAL DE
SERVICIOS FINANCIEROS**
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



GRADO DE SATISFACCIÓN

GRADO DE SATISFACCIÓN



GRADO DE SATISFACCIÓN

- Seguridad al realizar transacciones
- Comodidad en las oficinas
- Mejoras en la atención al público
- Confianza

- Atención rápida y diligente
- Suficiente personal para la atención en cajas
- Tiempo de demora en los trámites

- Personal eficiente y amable
- Productos y servicios financieros de calidad
- Personal amable

IMAGEN

EFICIENCIA

AMABILIDAD

CALIDAD Y CALIDEZ

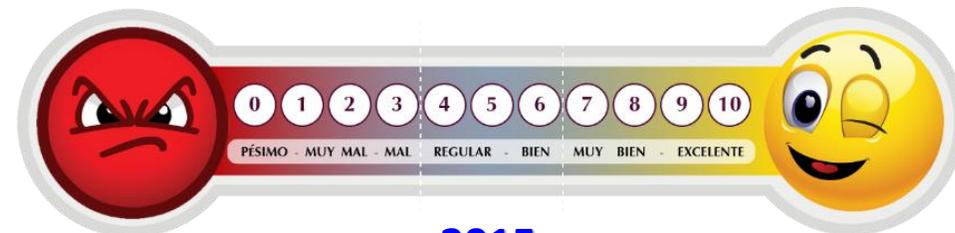
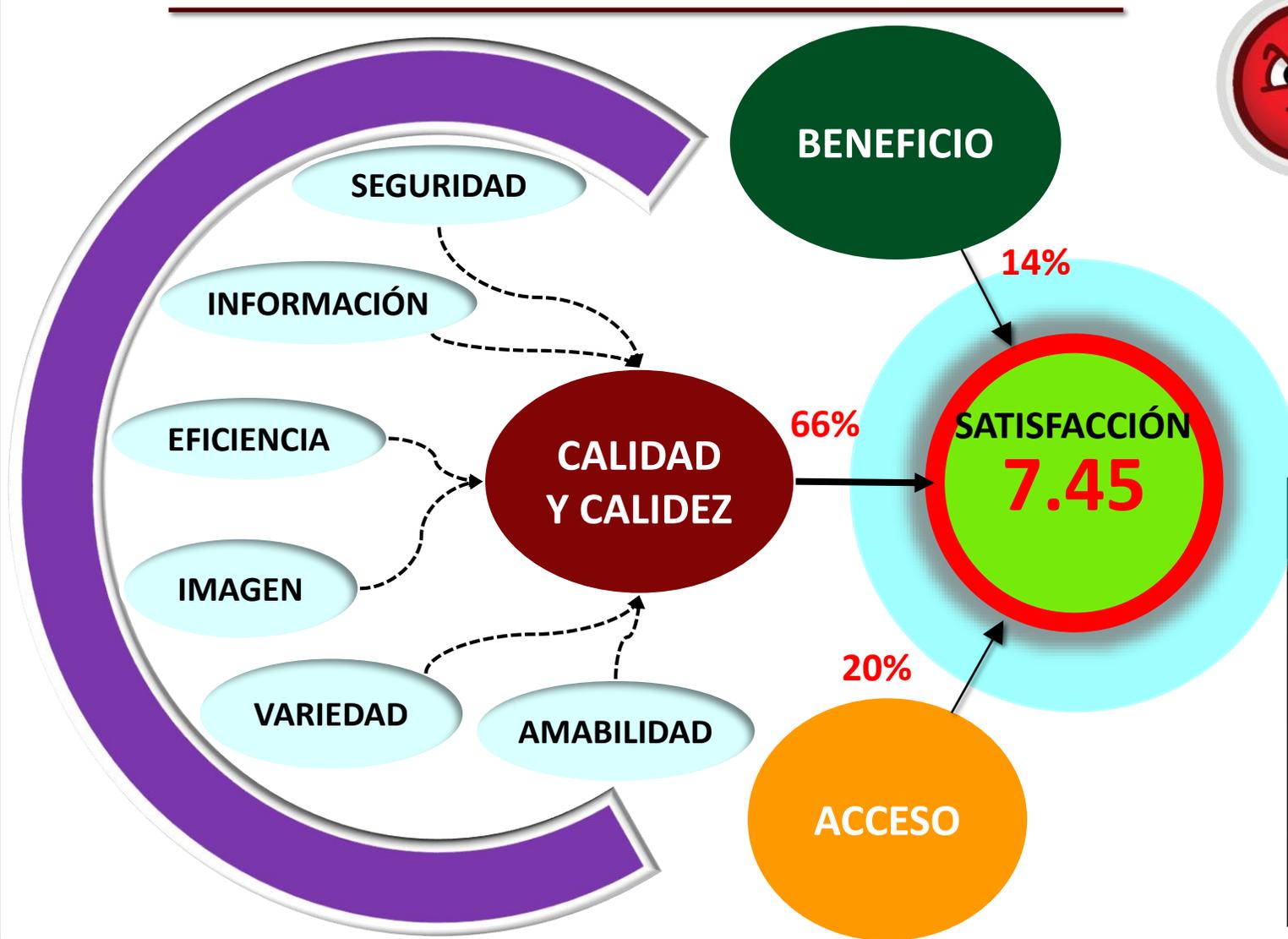
BENEFICIO

ACCESO

- Satisfacción con los intereses que recibe

- Horarios de atención apropiados

GRADO DE SATISFACCIÓN



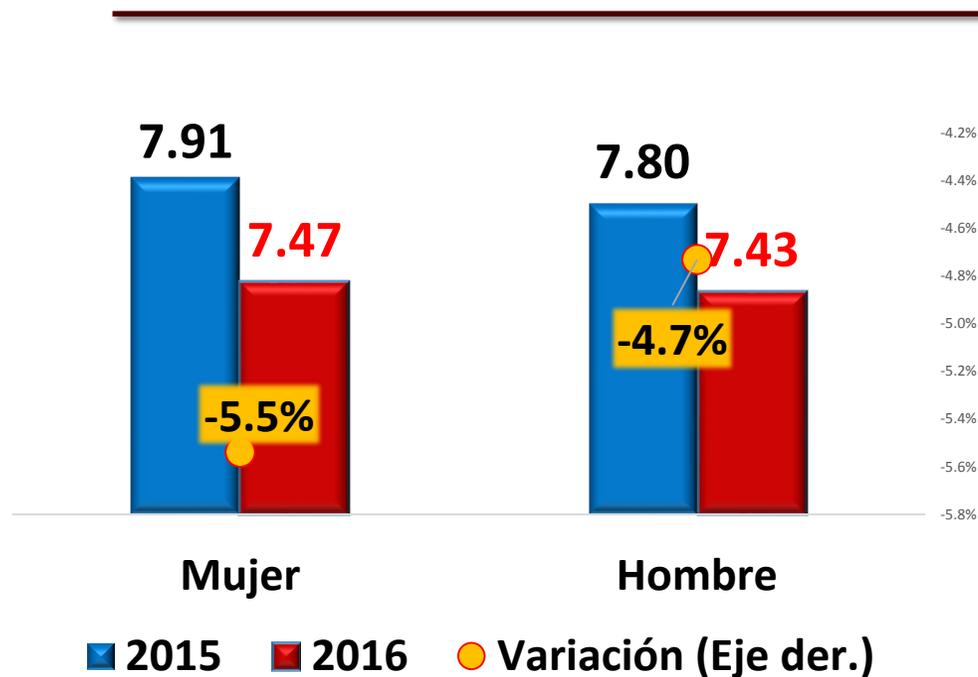
2015



Variables	Calificación		Variación Absoluta	Variación %
	2015	2016		
Índice de satisfacción	7.85	7.45	-0.40	-5.10
Satisfacción con los intereses que recibe	6.16	5.73	-0.42	-6.88
Se siente a gusto y cómodo en las oficinas de la EIF	8.47	7.91	-0.57	-6.71
Procedimientos para obtener un crédito	7.78	7.20	-0.58	-7.50

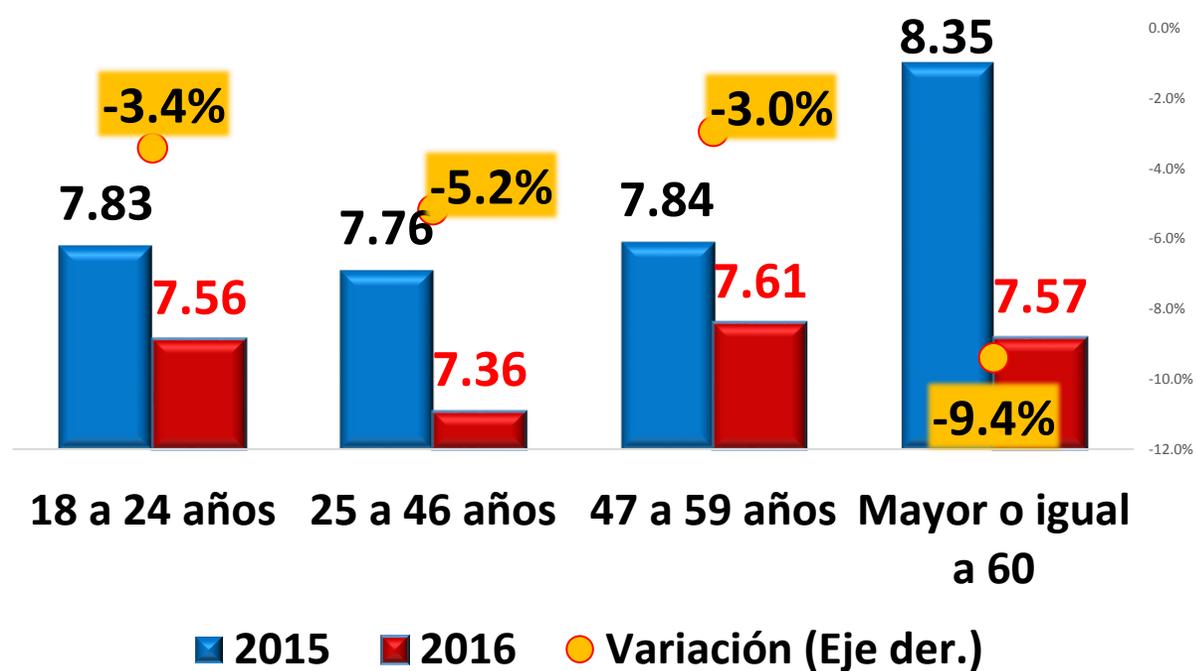
GRADO DE SATISFACCIÓN, POR GÉNERO Y EDAD, 2015 -2016

(ESCALA 0 A 10, VARIACIÓN EN PORCENTAJE)



Índice de Satisfacción 2015
7.85

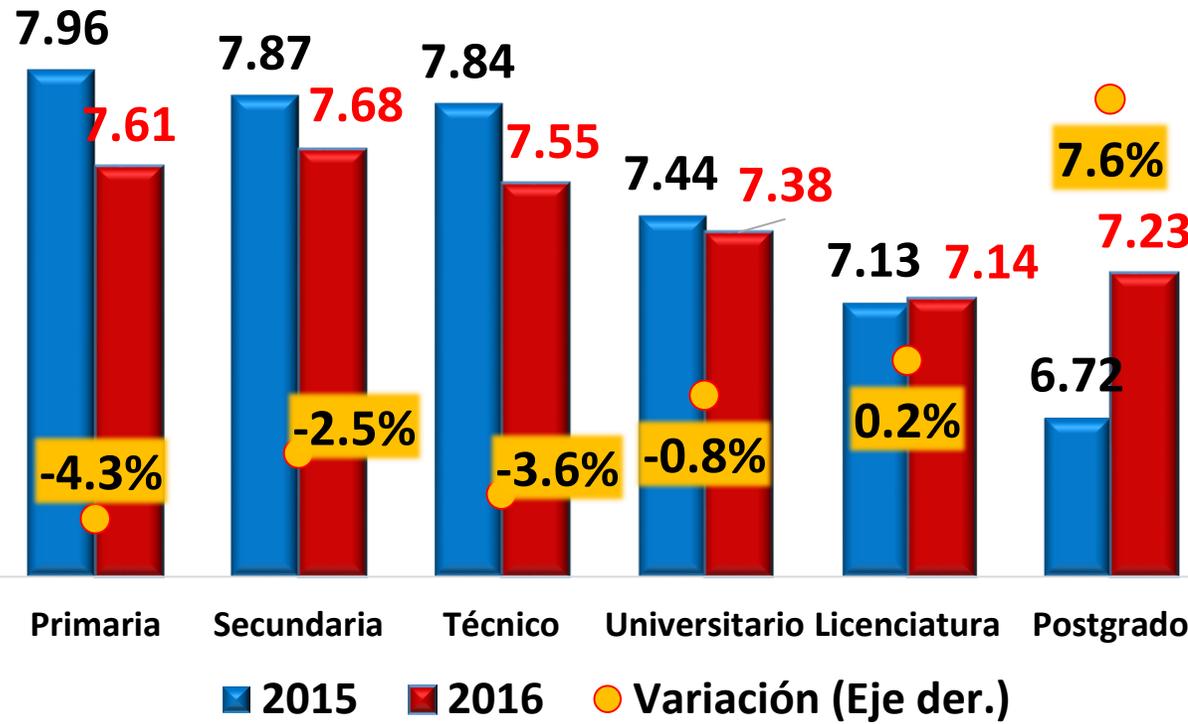
Índice de Satisfacción 2016
7.45 -5.10%



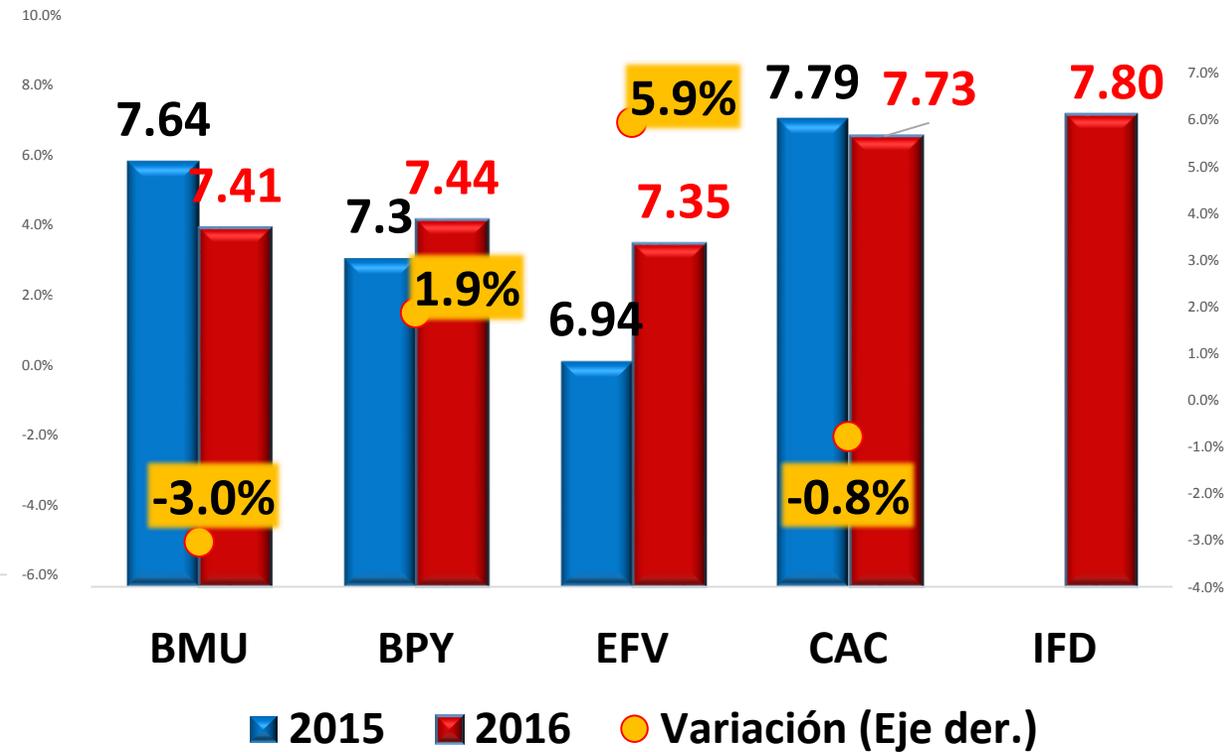
GRADO DE SATISFACCIÓN POR NIVEL DE EDUCACIÓN Y TIPO DE ENTIDAD, 2015 -2016

(ESCALA 0 A 10, VARIACIÓN EN PORCENTAJE)

Por nivel de educación

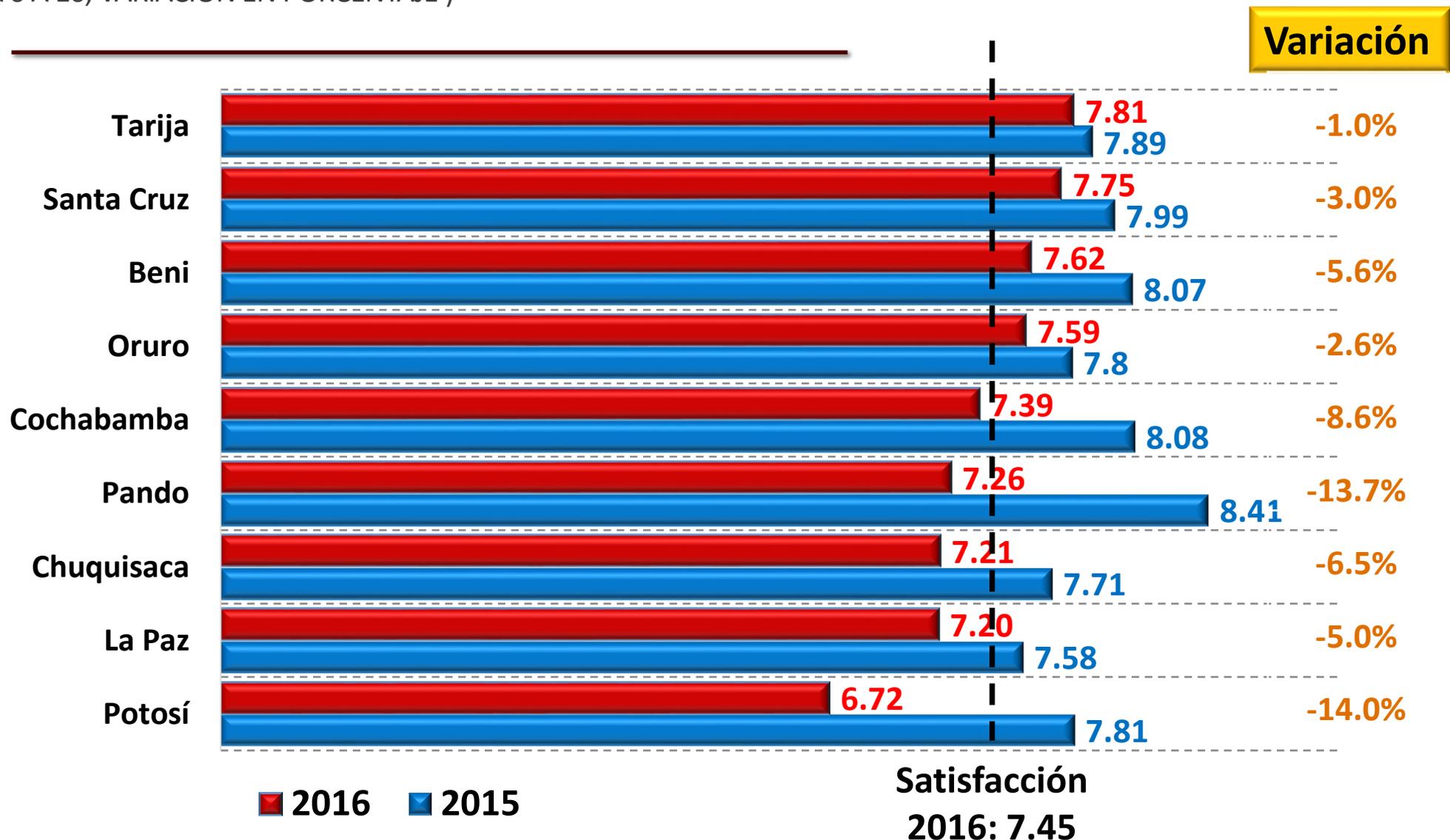


Por tipo de entidad



GRADO DE SATISFACCIÓN POR DEPARTAMENTO 2015 -2016

(ESCALA 0 A 10, VARIACIÓN EN PORCENTAJE)



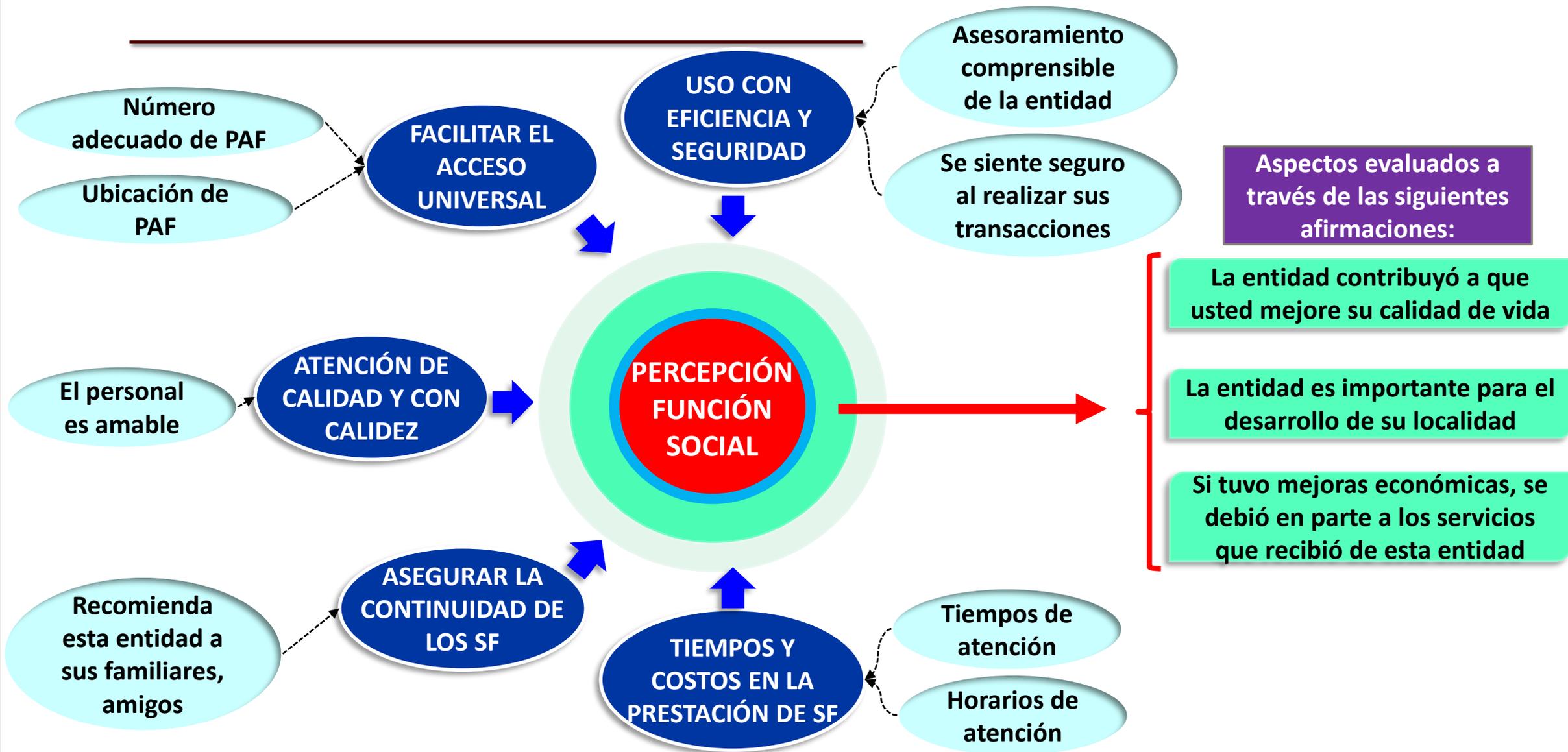


**2^{da} ENCUESTA
NACIONAL DE
SERVICIOS FINANCIEROS**
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

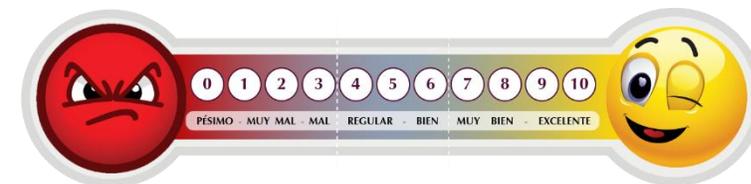
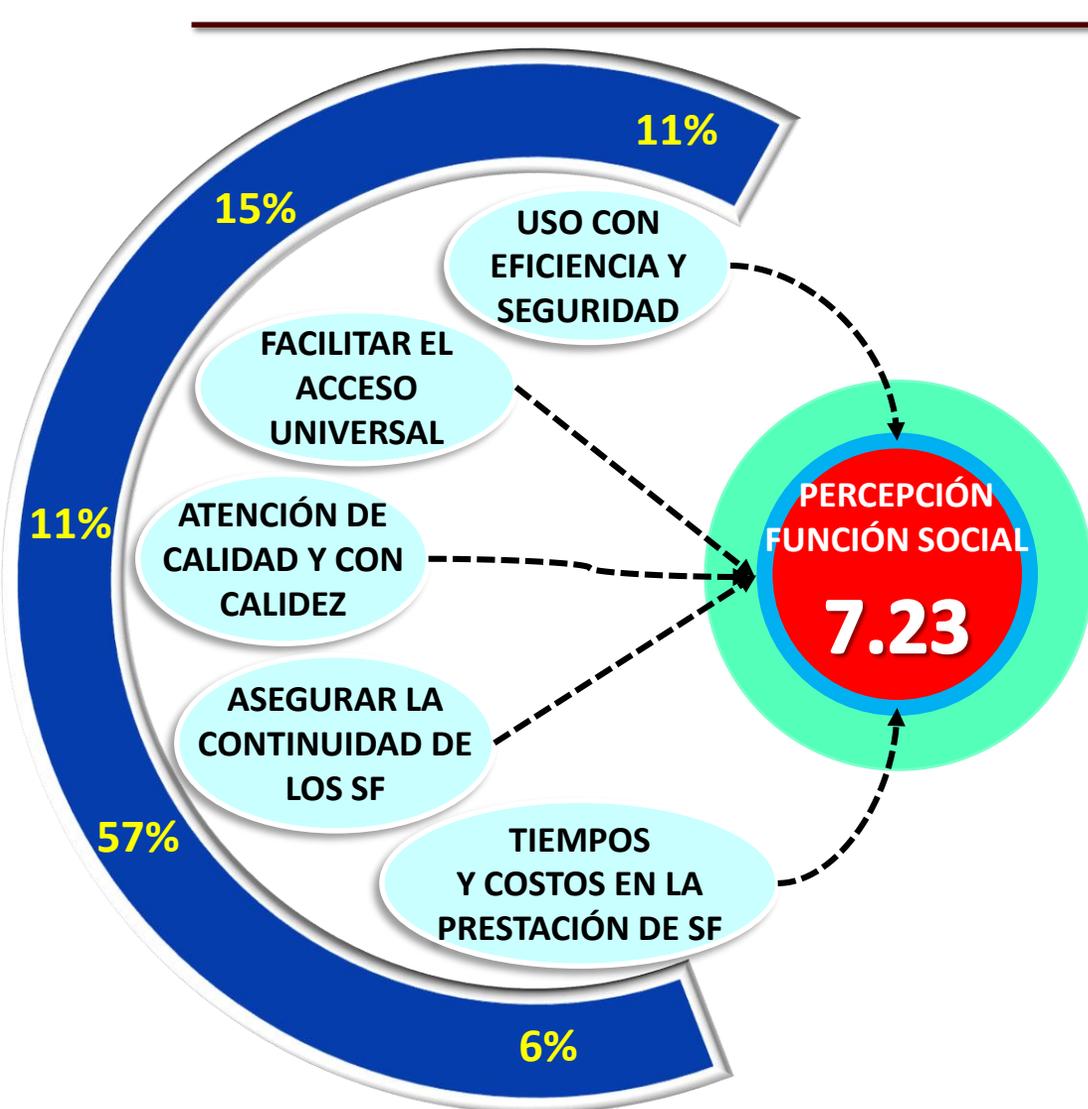


PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL

FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS MODELO



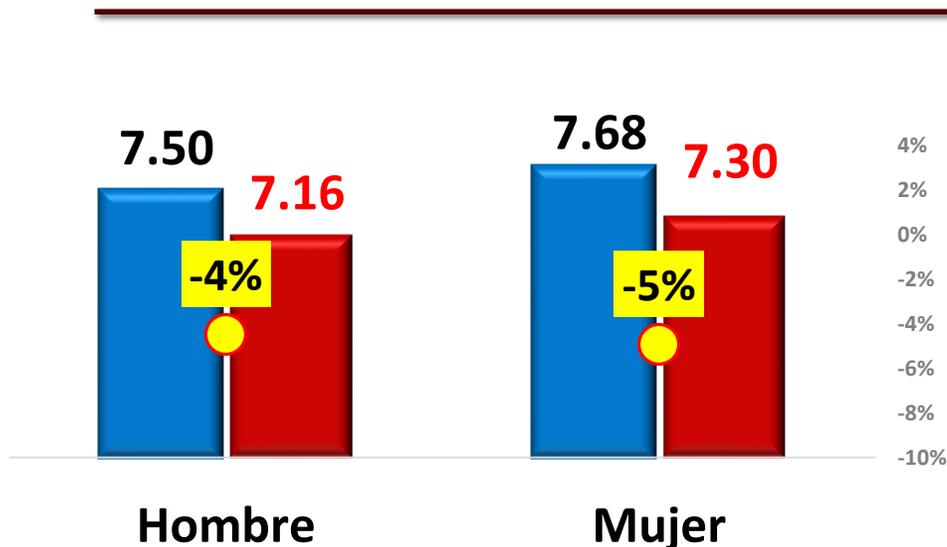
PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS



Variables	Calificación 2015	Calificación 2016	Variación absoluta	Variación porcentual
Índice de percepción	7.59	7.23	-0.36	-4.74
Recomendaría esta entidad a familiares u otras personas	8.39	8.05	-0.34	-4.08
Ubicación de PAF	8.28	7.80	-0.48	-5.74
El personal es amable	8.52	7.91	-0.61	-7.15
Asesoramiento comprensible de la entidad	7.99	7.59	-0.39	-4.91

PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL POR GÉNERO Y EDAD, 2015 -2016

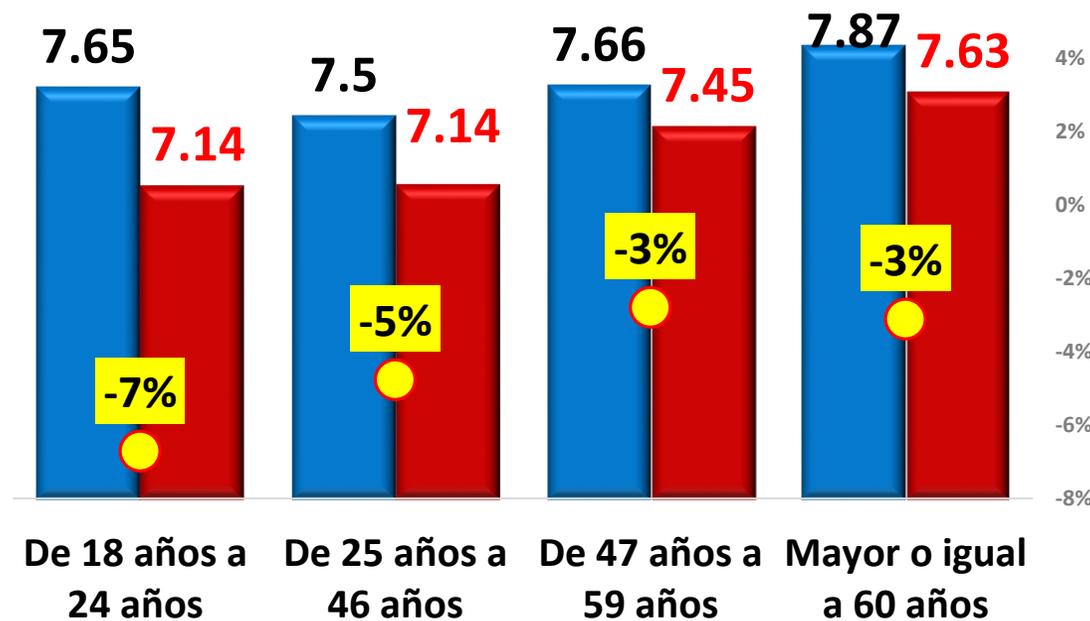
(ESCALA 0 A 10, VARIACIÓN EN PORCENTAJE)



■ 2015 ■ 2016 ● Variación (Eje der.)

Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social 2015
7.59

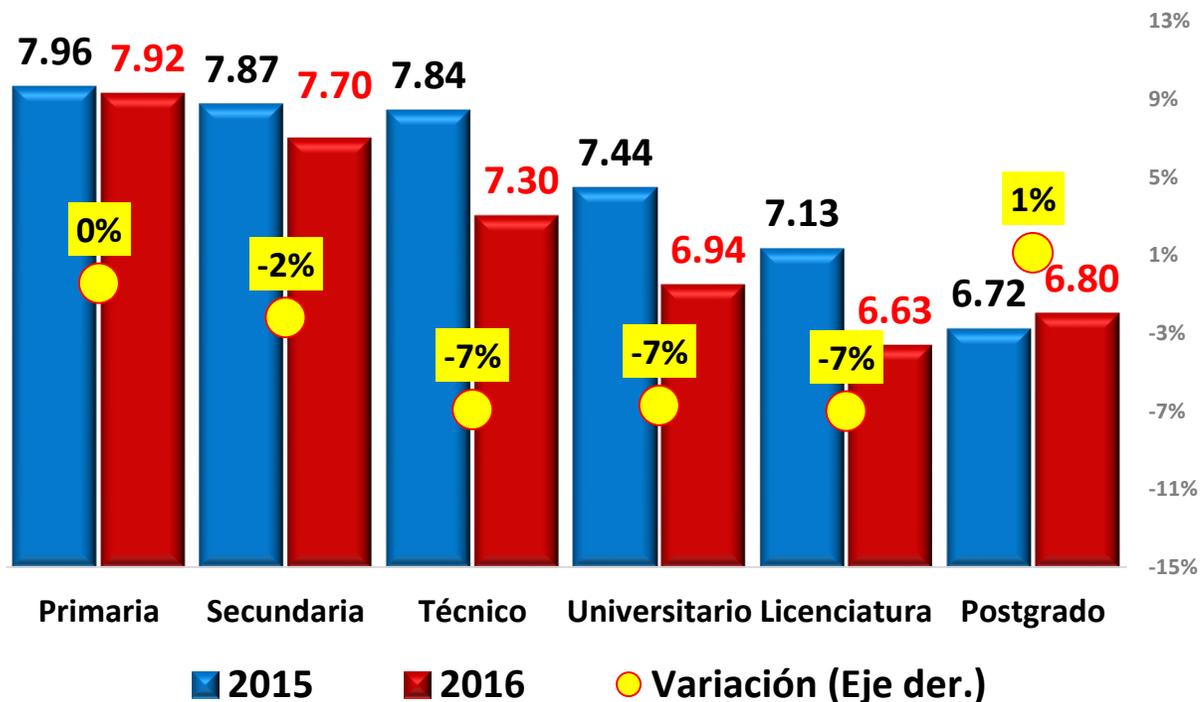
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social 2016
7.23



■ 2015 ■ 2016 ● Variación (Eje der.)

PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL POR NIVEL DE EDUCACIÓN Y TIPO DE ENTIDAD, 2015 -2016

(ESCALA 0 A 10, VARIACIÓN EN PORCENTAJE)

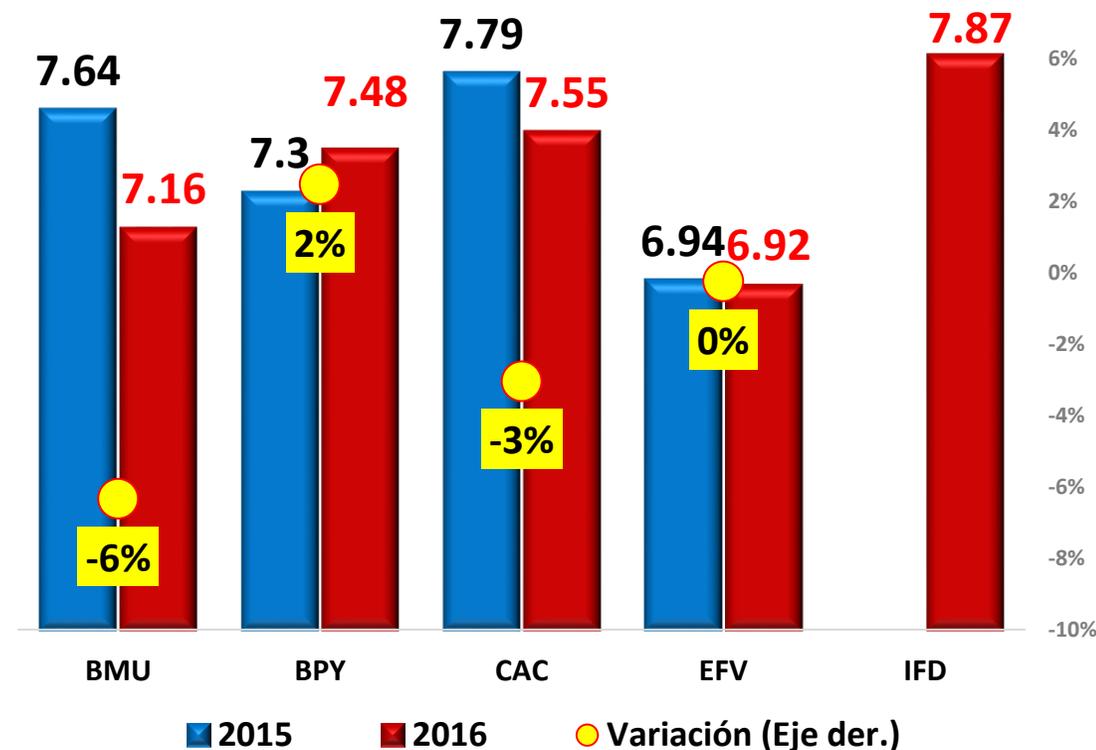


Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social 2015

7.59

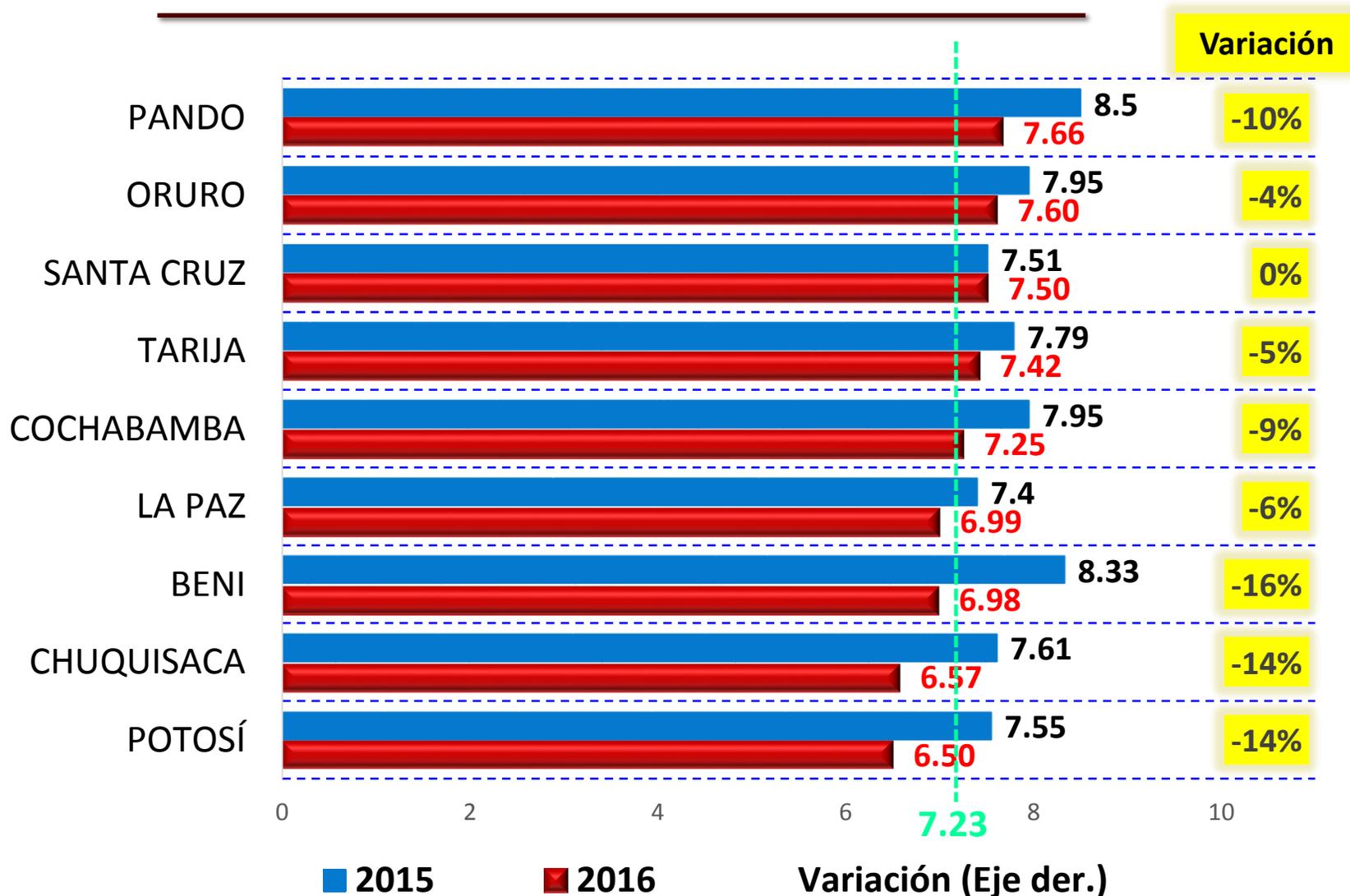
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social 2016

7.23



PERCEPCIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL POR DEPARTAMENTO, 2015 -2016

(ESCALA 0 A 10, VARIACIÓN EN PORCENTAJE)



Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social 2015

7.59

Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social 2016

7.23



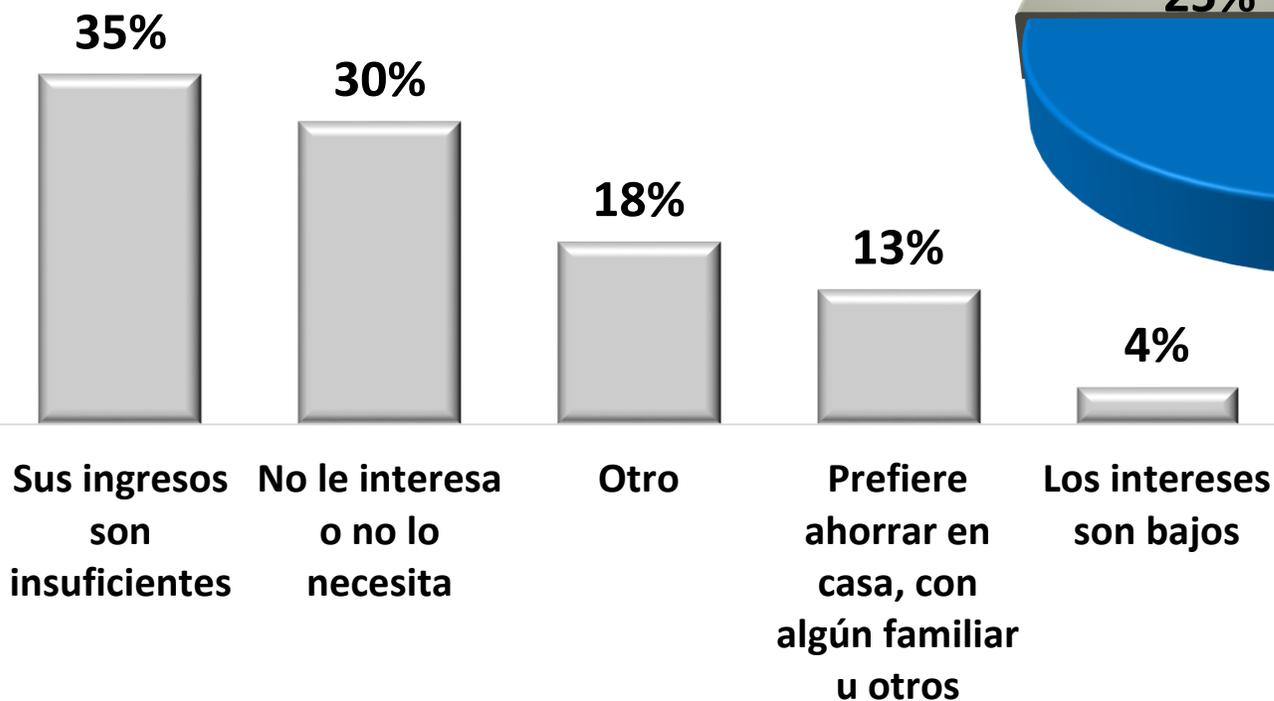
**2^{da} ENCUESTA
NACIONAL DE
SERVICIOS FINANCIEROS**
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



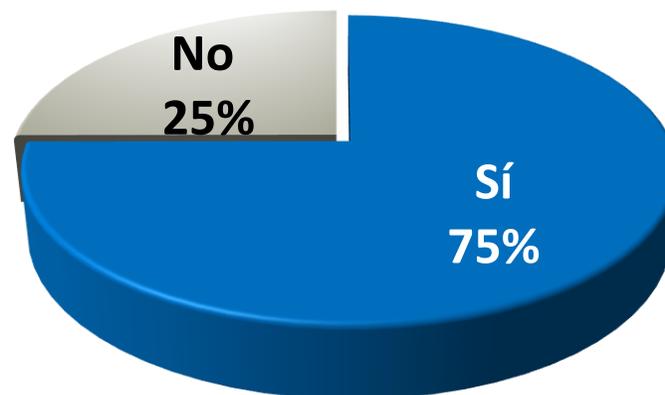
NECESIDADES EN MATERIA FINANCIERA

AHORROS

¿Por qué no ahorra en esta entidad?



¿Tiene ahorros en esta entidad o en otra?

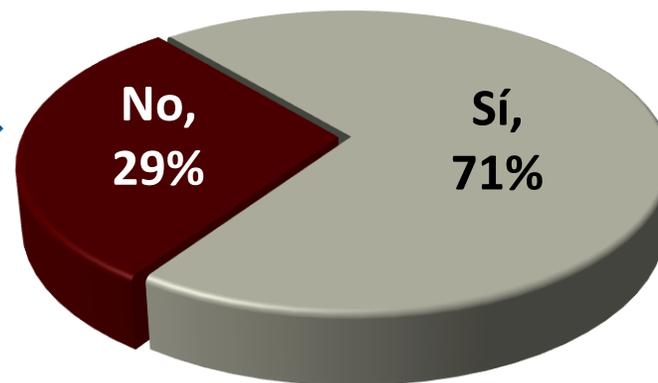


¿Cuán satisfecho(a) está con los intereses que recibe? (escala 0 a 10)

5.7

TARJETAS DE DÉBITO

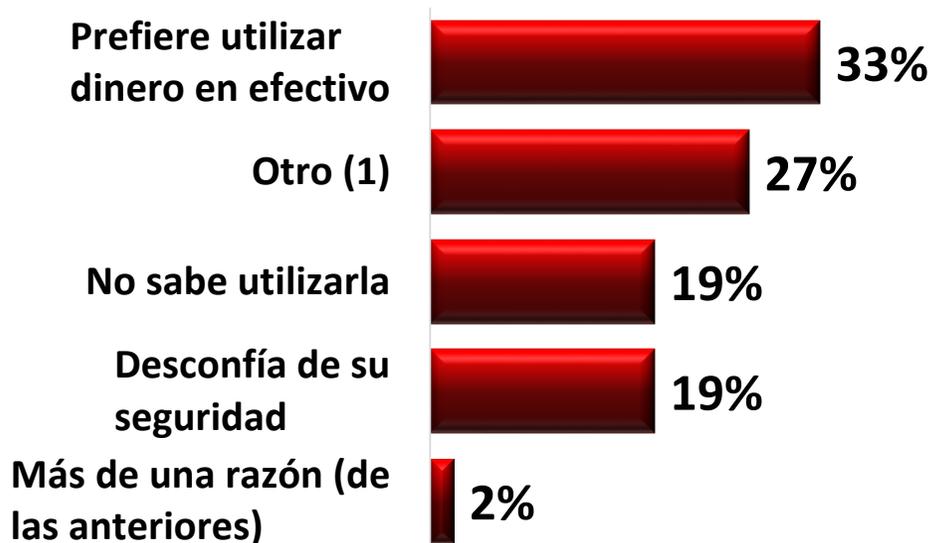
¿Tiene tarjeta de débito asociada a su cuenta de ahorro o cuenta corriente?



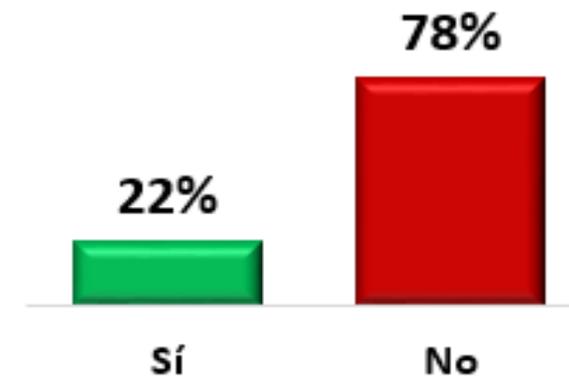
¿Con qué frecuencia utiliza su tarjeta de débito?



¿Por qué no cuenta con una tarjeta de débito?



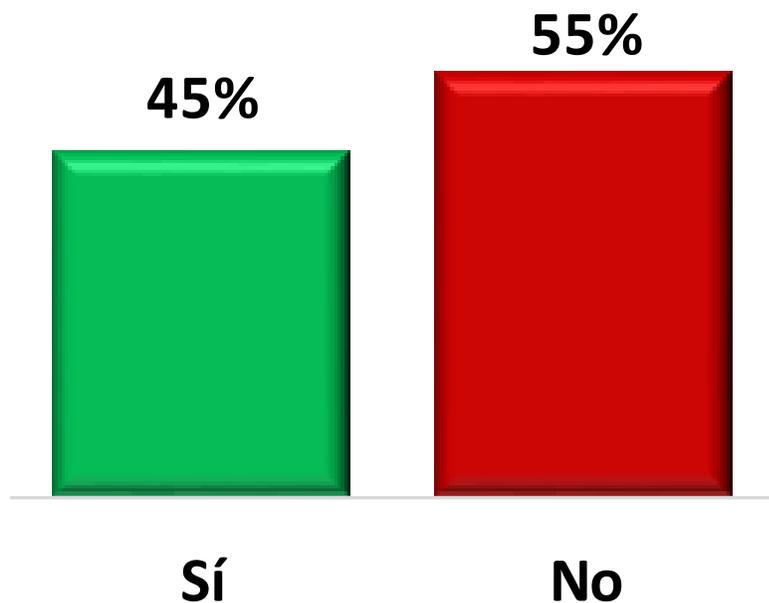
¿Realizó transacciones en los puntos de venta electrónica POS?



(1): Otro incluye: motivos personales (falta de tiempo, no especifica).

CRÉDITOS

¿Tiene algún crédito en esta o en otra entidad?



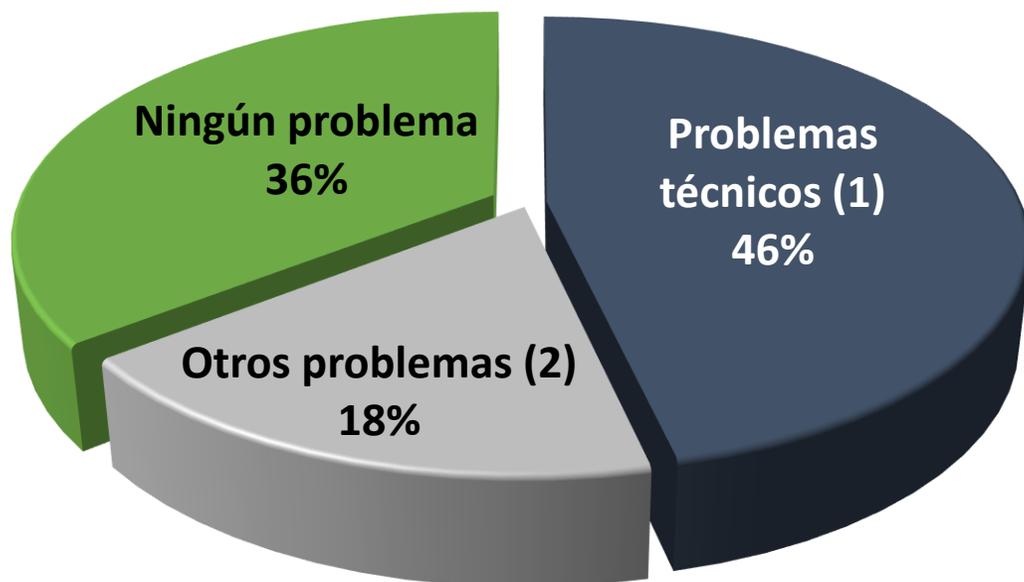
¿Por qué no tiene un crédito?



(1): Incluye: opciones referidas a motivos personales (Se encuentra averiguando, No conocía, Falta de tiempo, No especifica, etc.)

CAJEROS AUTOMÁTICOS

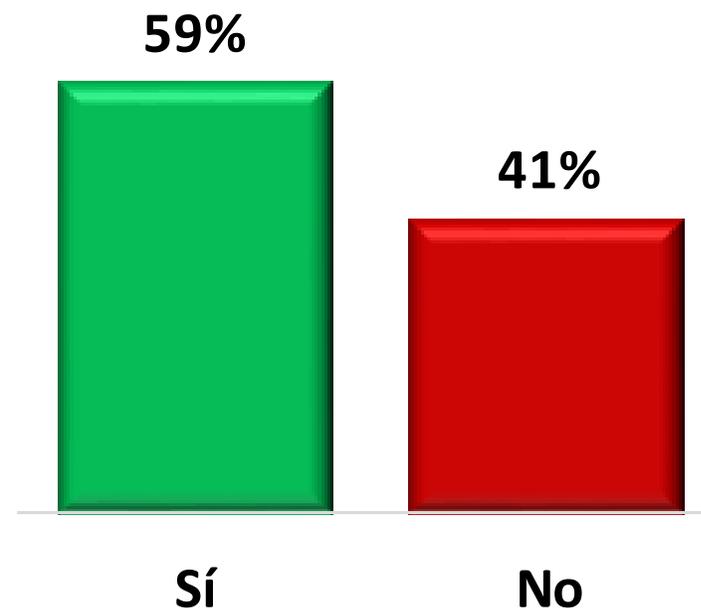
¿Cuál es el problema que más le afecta al usar cajeros automáticos?



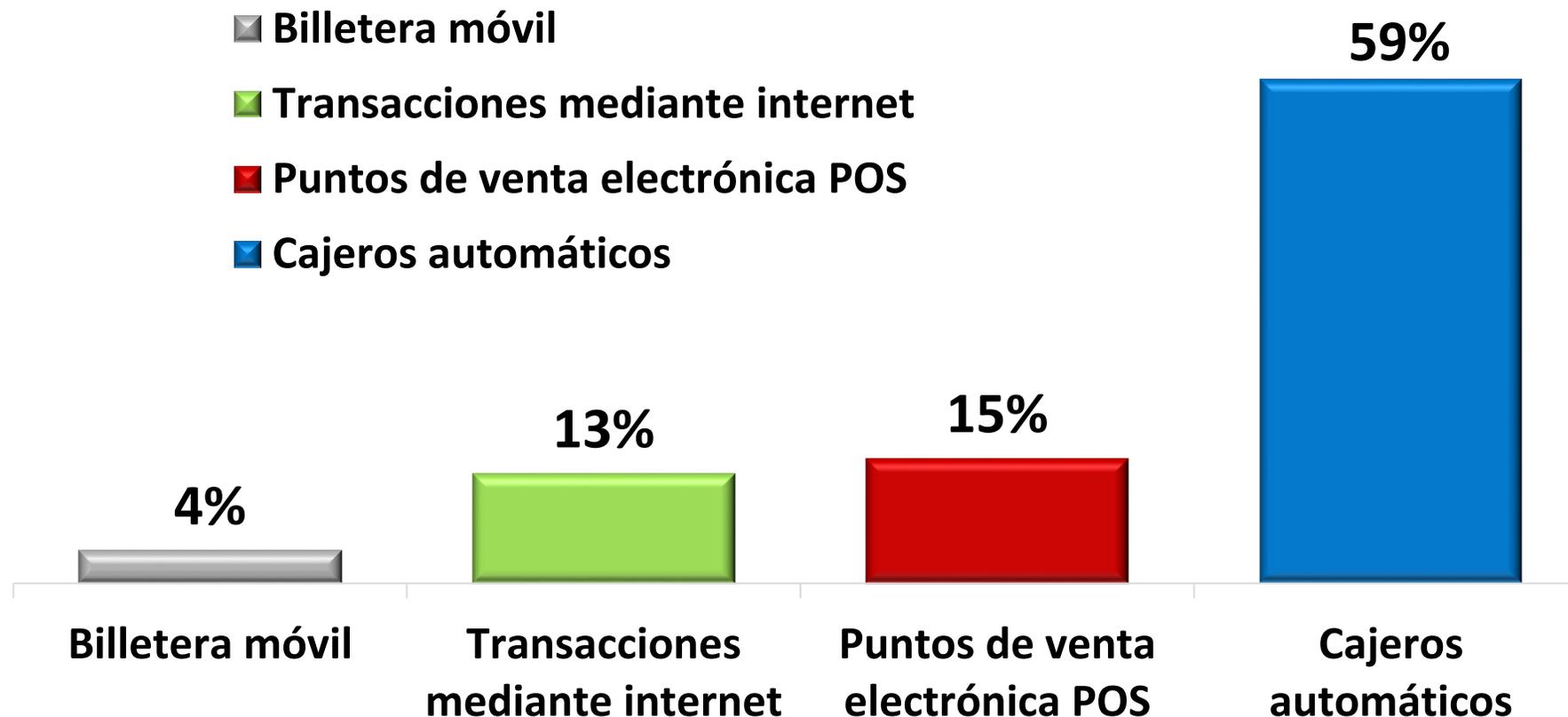
(1) Consideran pueden ser subsanados por la entidad financiera (i) No tiene dinero disponible (ii) Están fuera de servicio (iii) No dispensan el monto solicitado (iv) Demora en la atención.

(2) Corresponde a problemas referidos a circunstancias atípicas:
(i) Hay indigentes en el interior.

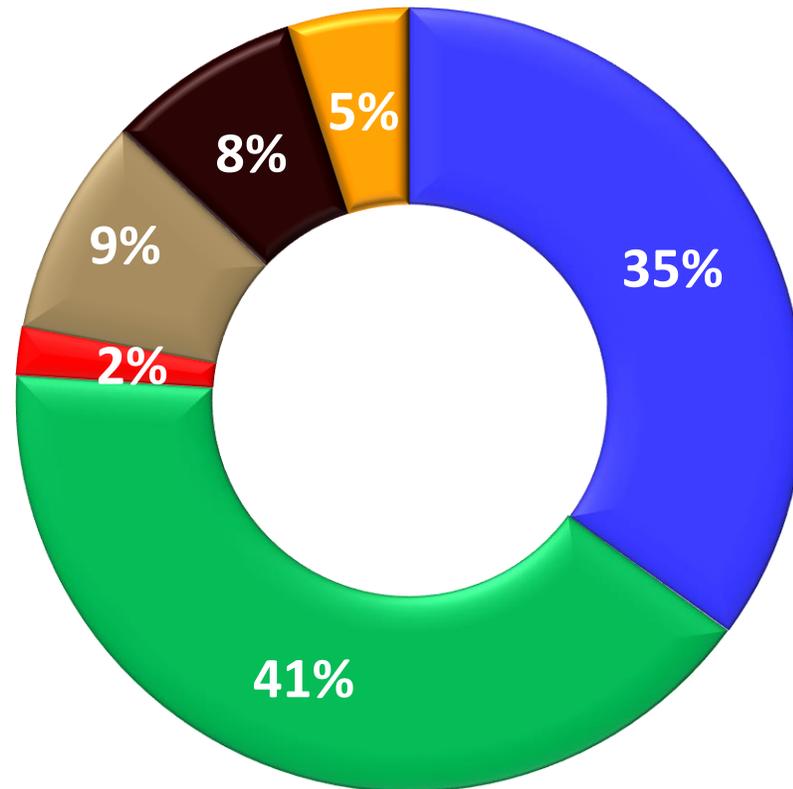
¿Utiliza los servicios de cajeros automáticos de esta u otra entidad?



Proporción de consumidores financieros que utilizan transacciones electrónicas e instrumentos electrónicos de pago



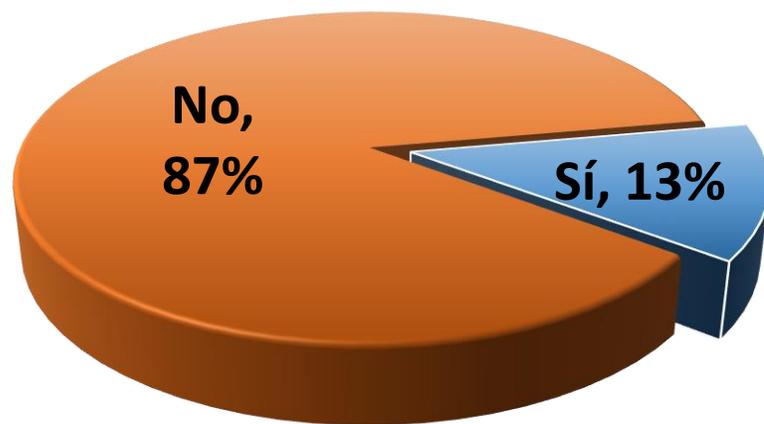
¿Por qué no ha realizado transacciones electrónicas?



- No necesitó realizarlas
- No sabe como funcionan
- Las entidades que frecuenta no ofrecen ese servicio
- Desconfía de su seguridad
- Prefiere puntos de atención fijos
- Otro

TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS E INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

¿Tuvo algún problema al realizar transacciones electrónicas?



¿Cuál es el problema que más le afecta al realizar transacciones electrónicas?

Dificultad de conexión a la página web de la entidad



Los puntos (POS) no reconocen su tarjeta de débito o crédito



Dificultades al monetizar el efectivo



Otros



Escasa capacitación del personal en los puntos de billetera móvil





**2^{da} ENCUESTA
NACIONAL DE
SERVICIOS FINANCIEROS**
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



GRACIAS POR SU ATENCIÓN



2^{da} ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



Presentación de Resultados

La Paz, 20 de diciembre de 2016