

## **PRIMERA ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS: HERRAMIENTA INÉDITA Y MECANISMO DE CONTROL DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS**

El párrafo I del artículo 4° de la Ley N°393 de Servicios Financieros establece que “los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población”. Del mismo modo, el artículo 116° señala que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) debe realizar encuestas anuales sobre servicios financieros a objeto de evaluar 1) necesidades en materia financiera, 2) el nivel de atención de las entidades con respecto a las necesidades y 3) 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. Asimismo la citada Ley instruye a las entidades, entre los mecanismos de registro y control de la función social de los servicios financieros, la elaboración de diversos reportes, en medio de los que mencionan el balance social y la encuesta de servicios financieros.

Las autoridades de supervisión y bancos centrales de América Latina realizan encuestas financieras, siendo las temáticas más comunes la carga financiera de los hogares, la inclusión financiera, así como el acceso y el uso de los servicios financieros. No obstante, lo que definitivamente marca la diferencia con el resto es que en nuestro país se evalúa no sólo la operatoria realizada por las entidades para cumplir su función social, sino las percepciones de la población al respecto. En este ámbito, no sólo se tiene información desde el punto de vista de las entidades financieras, sino también desde el punto de vista del consumidor financiero. Se espera que las entidades consideren la información proveniente de la población para ajustar, en caso de ser necesario, los servicios que se ofrecen.

Otro aspecto relevante relacionado con la encuesta de servicios financieros es que busca evaluar el nivel de atención de las necesidades que tienen los consumidores financieros. Dicha evaluación va más allá de observar el acceso y uso de los servicios financieros e implica conocer el grado de satisfacción que perciben los consumidores financieros por los servicios que reciben.

Medir la satisfacción de los consumidores financieros es una tarea relevante para conocer las características y valoración de los servicios de las entidades financieras, privadas y públicas, justifica la orientación hacia el cliente y los principios modernos de mejora continua de las empresas. Dicha medición motiva a las entidades de intermediación financiera a alcanzar niveles

de eficiencia y productividad cada vez mayores, e incluso les ayuda a identificar potenciales oportunidades de mercado. Aunque varias entidades de intermediación financiera realizan estudios de satisfacción, ASFI realizará una encuesta que abarca a todos los consumidores financieros nacionales, permitiendo evaluar, bajo una misma metodología, las opiniones de los consumidores de las entidades de intermediación financieras con licencia de funcionamiento.

Los resultados que se obtengan de la encuesta, por tanto, permitirán guiar no sólo el actuar de las entidades sino también la política financiera. Esto será posible mediante la identificación de aquellas categorías que más impacto tienen en el nivel de satisfacción de los consumidores financieros. Así, si los esfuerzos en mejorar el servicio correspondiente a dichas variables de impacto se concentra, se podrá elevar el nivel de satisfacción de los consumidores financieros. Este es el segundo aspecto inédito de la encuesta de servicios financieros, dado que, al menos a nivel latinoamericano, ningún ente regulador financiero realiza una encuesta con el objetivo señalado.

A diferencia de lo que ocurre actualmente cuando una entidad evalúa a un potencial prestatario, la encuesta está diseñada para que la población califique a las entidades y, será posible obtener, entre otros, un índice de satisfacción y un índice de percepción del cumplimiento de la función social por parte de las entidades. La encuesta también permitirá evaluar las necesidades de los consumidores financieros en materia financiera. Esto facilitará la identificación y la implementación de servicios demandados por la población con una oferta insuficiente o inexistente.

En este contexto, se tiene previsto realizar la 1ra. Encuesta de Servicios Financieros el día 4 de septiembre de 2015, en las nueve (9) capitales de departamento, El Alto y dieciséis (16) localidades rurales. El proceso de muestreo consistió en elegir primero a los municipios de forma aleatoria, para posteriormente seleccionar los Puntos de Atención Financiera (PAF) en los que se recogerá la información, considerando variables como el número de transacciones realizadas en cada PAF, el personal asignado a cajas y la densidad poblacional del municipio. Por tanto, los puntos elegidos bajo este mecanismo aseguran que las aproximadamente 2600 encuestas que se realicen (eligiendo a los consumidores financieros mediante una selección sistemática con arranque aleatorio al interior de cada PAF escogido) sean representativas y abarquen a todos los segmentos de consumidores financieros de todas las regiones del país.

ASFI considera muy importante la participación de consumidores financieros en la 1ra. Encuesta de Servicios Financieros. Las opiniones que se recojan servirán para encauzar adecuadamente a las entidades de intermediación financiera a cumplir la función social que les encomienda la Ley N°393 de Servicios Financieros.