

Nota de Prensa



N°38/17

El miércoles 6 de septiembre:

ASFI LLEVARÁ ADELANTE TERCERA ENCUESTA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Se encuestará en Entidades Financieras de 51 municipios del país

La Paz, 5 de septiembre (ASFI).- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), realizará el próximo miércoles 6 de septiembre la Tercera Encuesta de Servicios Financieros, actividad que se llevará adelante en 51 municipios del país, con el objetivo de evaluar las necesidades en materia financiera, el nivel de atención por parte de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y la percepción sobre el grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros por parte de los consumidores financieros.

La ASFI realiza esta actividad por tercera vez cumpliendo lo establecido en el artículo 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que señala que la entidad reguladora del sistema financiero debe implementar «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 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».

Este operativo estadístico se desarrollará en 472 Puntos de Atención Financiera (PAF) de todo el país, dónde se tiene previsto entrevistar aproximadamente a 5.838 consumidores financieros.

Los 51 municipios seleccionados están ubicados en zonas urbanas y rurales del país, 15 en Santa Cruz, nueve de Cochabamba, cinco de La Paz, cinco de Potosí, cinco de Tarija, cuatro de Beni, cuatro de Chuquisaca, tres de Oruro y uno de Pando.

La denominación de consumidor financiero abarca a clientes y usuarios financieros, siendo esta la unidad de información en este levantamiento de información.

Los PAF seleccionados aleatoriamente pertenecen a entidades que cuentan con licencia de funcionamiento y considera a: Bancos Múltiples, Bancos PYME, Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, Entidades Financieras de Vivienda e Instituciones Financieras de Desarrollo.

El cuestionario a ser utilizado incluye preguntas relacionadas a la evaluación de los productos y servicios que los consumidores financieros reciben en otras entidades financieras, se indagará sobre las transacciones electrónicas que realizaron; el cumplimiento de la función social que realizan las entidades de intermediación financiera, aspectos que permitirán medir entre otros el grado de calidad y calidez que tienen las entidades de intermediación financiera en la atención a usuarios y clientes de servicios financieros.

Nota de Prensa

El mismo fue diseñado bajo criterios y estándares metodológicos aceptados internacionalmente para la medición del grado de satisfacción del consumidor financiero y tiene ocho secciones, destinadas específicamente a usuarios o clientes, así como otras consultas transversales para la evaluación de la calidad y la satisfacción en cuanto a los servicios proporcionados por las entidades financieras.

El levantamiento de datos en esta tercera encuesta será realizado por 410 encuestadores seleccionados entre estudiantes de diferentes universidades del país, 103 servidores públicos de ASFI, cuya coordinación departamental estará a cargo de nueve directores de ASFI.

Los datos obtenidos permitirán contar con información estadística respecto a las necesidades en materia financiera de los consumidores financieros a nivel nacional, calcular el índice de satisfacción del consumidor financiero y el índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros, estos permitirán a ASFI comparar con los resultados obtenidos en las gestiones 2015 y 2016 y emitir normativa regulatoria orientada a mejorar los servicios financieros en función a las necesidades en materia financiera de la población y al cumplimiento de la función social.

Resultados Segunda Encuesta de Servicios Financieros

La Segunda Encuesta Nacional de Servicios Financieros, realizada el año 2016, mostró que el Índice de Satisfacción, que mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, llegó a 7,45 sobre un máximo puntaje de 10, menor al registrado en 2015 que fue de 7,85.

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

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

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

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

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