

INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA
NACIONAL DE SERVICIOS
FINANCIEROS
2022



INFORME DE RESULTADOS
ENCUESTA
— — — — — ■ ■ ■
NACIONAL DE SERVICIOS
FINANCIEROS
2022



PRESENTACIÓN

En el marco de lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) llevó a cabo la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) en su octava versión en la gestión 2022. La encuesta se desarrolló en dos modalidades: una presencial y la otra en línea, la primera tuvo lugar el 6 de diciembre de 2022 y la segunda entre el 1 al 31 de diciembre de 2022. Los principales objetivos establecidos fueron: evaluar la satisfacción de los Consumidores Financieros (CF) con los servicios brindados por las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), conocer las percepciones sobre el grado de cumplimiento de su función social y detectar necesidades financieras.

La ENSF 2022 retomó su formato tradicional de entrevistas cara a cara en los Puntos de Atención Financiera (PAF) de municipios seleccionados en los 9 departamentos del país, una vez superadas las restricciones de movilidad derivadas del Covid-19. Para llevar a cabo esta labor, se movilizaron 144 servidores públicos de ASFI que desempeñaron las funciones de encuestadores en municipios del área rural y como supervisores de 513 estudiantes universitarios que estuvieron a cargo de entrevistar a los consumidores financieros en las 9 ciudades capitales y El Alto. De esa manera, la encuesta presencial abarcó 83 municipios, recopilando información de 7.569 consumidores financieros.

En lo que se refiere a la ENSF en su modalidad en línea, se logró la participación de más de 27.000 personas de todo el país, siendo la primera vez que fue posible identificar la región geográfica desde donde participaron los encuestados de esta modalidad. La participación total, que incluye a los CF encuestados presencialmente, superó las 34.500 encuestas.

En cuanto a los resultados obtenidos, se advierte que la mejora en las condiciones económicas, producto de las medidas adoptadas desde el nivel central del Estado, incidió favorablemente en las percepciones de la población. De hecho, las expectativas de los consumidores financieros con relación al desempeño de la economía fueron positivas, incrementando su puntaje en casi 9% respecto al 2021. Este indicador forma parte de un conjunto de otros indicadores complementarios de expectativas sobre la economía y el sector financiero, los cuales son desarrollados a profundidad en este documento. Los resultados fueron consistentes y concordantes con el proceso de reactivación económica del país, que atraviesa una etapa de estabilidad de los principales indicadores macroeconómicos, destacando el nivel de crecimiento y la baja inflación.

En el ámbito financiero, se emitieron medidas específicas a objeto de mantener la dinámica de la cartera y los depósitos, brindando mecanismos para que los prestatarios afectados temporalmente en la generación de sus ingresos por distintas situaciones, como los fenómenos climatológicos extremos o el extenso paro desarrollado en el departamento de Santa Cruz, puedan retomar el pago de sus créditos. Como resultado, el índice de satisfacción de los servicios financieros que prestan las entidades financieras, se ubicó en 7,84 (sobre un máximo de 10), superando en un 15% el registro de 2021 (6,81) y en un 31% el de 2020 (5,99).

De manera similar, el índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social alcanzó un valor de 7,49 (sobre un máximo de 10), mayor en un 16% el registro de 2021 (6,48) y en un 31% el de 2020 (5,72).

La encuesta también permitió identificar necesidades de los CF en materia financiera, destacando la importancia de que las EIF realicen esfuerzos para: reducir los tiempos de atención en caja y plataforma; lograr un mayor dinamismo en la colocación de créditos, simplificando o reduciendo los requisitos internos exigidos por las entidades con el objetivo de facilitar el acceso al crédito; desarrollar mecanismos para dar a conocer los beneficios de las aplicaciones electrónicas a diferentes segmentos de la población, como banca por internet y billetera móvil; facilitar el acceso al ahorro para segmentos vulnerables, como adultos mayores y personas sin formación académica, mediante la implementación de productos y servicios adecuados a sus necesidades; promover productos y servicios orientados a mujeres, adultos mayores y población del área rural, reconociendo sus particularidades y fomentando su inclusión financiera; fortalecer la educación financiera, enfocándose en temáticas relevantes y utilizando medios de comunicación adecuados para llegar a los diferentes estratos de consumidores financieros.

Asimismo, en la ENSF de 2022 se incluyó una sección relacionada con la educación y la inclusión financiera, que ayudó a conocer mejor las preferencias y necesidades de los CF en estas temáticas. En cuanto a educación financiera se identificaron los medios y tópicos específicos por edad, género, nivel educativo y región geográfica que prefieren los CF para recibir capacitación. Con relación a la inclusión financiera se consultó sobre la atención a los adultos mayores y mujeres, así como la existencia de productos específicos diseñados para ellos. Estos tópicos, que cambian en cada versión de la encuesta en función de las condiciones y necesidades imperantes, permiten ampliar la comprensión que se tiene sobre las necesidades de los consumidores financieros.

La información recabada mediante la ENSF 2022 es amplia y útil para encaminar los esfuerzos de esta Autoridad de Supervisión, promoviendo de esta manera la mejora continua de los productos y servicios que brindan las entidades de intermediación financiera, a objeto de beneficiar a la población logrando un mayor nivel de satisfacción de los consumidores financieros, sus percepciones y sus expectativas.

En este sentido, me complace enormemente presentar el *Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros de la gestión 2022*.

Lic. Ivette Espinoza Vasquez
Directora General Ejecutiva a.i.
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
1. ASPECTOS GENERALES	5
1.1. Marco legal	5
1.2. Justificación	5
1.3. Objetivos de la encuesta	5
2. Metodología	6
2.1. Modalidad de la encuesta	6
2.2. Diseño del cuestionario	11
2.3. Marco muestral	12
2.4. Indicadores y escala de medición	13
2.5. Recolección de información	14
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	21
3.4. Evolución de los Índices de Satisfacción y de Percepción del Cumplimiento de la Función Social	25
3.5. Expectativas de la economía y del sector financiero	27
3.6. Inclusión Financiera	29
4. Conclusiones	43

Anexo 1

Tabulación del cuestionario modalidad presencial	45
Sección 1 : Satisfacción con los servicios financieros	47
Sección 2: Función Social de los servicios financieros	51
Sección 3: Ahorros	53
Sección 4: Créditos	55
Sección 5: Medios electrónicos de pago	56
Sección 6: Percepción de la economía	63
Sección 7: Inclusión Financiera	65
Sección 8: Información sobre reclamos y educación financiera	69
Sección 9: Datos del(la) encuestado(a) y otra características	73

Anexo 2

Tabulación del cuestionario modalidad en línea	81
--	----

GRÁFICOS

Gráfico N.º 1 Participación de mujeres en la encuesta “en línea”, por departamento	10
Gráfico N.º 2 Participación de varones en la encuesta “en línea”, por departamento	11
Gráfico N.º 3 Índice de satisfacción	17
Gráfico N.º 4 Índice de satisfacción y calidad de los servicios financieros	17
Gráfico N.º 5 Índice de satisfacción y participación según género	18
Gráfico N.º 6 Índice de satisfacción por grupo etario	18
Gráfico N.º 7 Índice de satisfacción según nivel de ingresos de los encuestados	19
Gráfico N.º 8 Índice de satisfacción según departamento	19
Gráfico N.º 9 Índice de satisfacción según nivel educativo	20
Gráfico N.º 10 Índice de satisfacción por la frecuencia de uso de los servicios financieros	20
Gráfico N.º 11 Índice de satisfacción según actividad económica del consumidor financiero	21
Gráfico N.º 12 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social	21
Gráfico N.º 13 Percepción de la función social con relación a mejoras en la calidad de vida	22
Gráfico N.º 14 Contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad	22
Gráfico N.º 15 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por departamento	23
Gráfico N.º 16 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por género	23
Gráfico N.º 17 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por grupo etario	24
Gráfico N.º 18 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por nivel educativo	24
Gráfico N.º 19 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por frecuencia de uso	25
Gráfico N.º 20 Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por actividad económica	25
Gráfico N.º 21 Evolutivo de los índices de satisfacción y de percepción del grado de cumplimiento de la función social	26
Gráfico N.º 22 Evolutivo de los índices de satisfacción y de percepción del grado de cumplimiento de la función social y su relación con el entorno económico	26
Gráfico N.º 23 Índice de expectativas del sector financiero y de situación económica	28
Gráfico N.º 24 Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras según grupo etario	29
Gráfico N.º 25 Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras según nivel educativo	30
Gráfico N.º 26 Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras según nivel de ingreso	30
Gráfico N.º 27 Facilidad de acceso al crédito en las entidades financieras según nivel educativo	31
Gráfico N.º 28 Facilidad de acceso al crédito en las entidades financieras según nivel de ingresos	32
Gráfico N.º 29 Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras por grupo etario	32
Gráfico N.º 30 Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras según nivel de ingreso	33
Gráfico N.º 31 Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras según nivel educativo	33
Gráfico N.º 32 Percepción de los adultos mayores sobre la calidad de los servicios financieros	35
Gráfico N.º 33 Adultos mayores que poseen un smartphone	36
Gráfico N.º 34 Adultos mayores que poseen un computador con acceso a internet	36
Gráfico N.º 35 Adultos mayores que afirman no estar capacitados para manejar instrumentos electrónicos de pago	37
Gráfico N.º 36 Adultos mayores que no usan instrumentos electrónicos de pago porque no confían en ellos	37
Gráfico N.º 37 Adultos mayores que no conocen algún servicio o producto especialmente diseñados para ellos	38
Gráfico N.º 38 Percepción de las mujeres sobre la calidad de los servicios financieros	38
Gráfico N.º 39 Mujeres y varones que tienen cuentas en entidades financieras	39
Gráfico N.º 40 Mujeres y varones que tienen créditos en entidades financieras	39
Gráfico N.º 41 Mujeres y varones que cuentan con el servicio de banca por internet	40
Gráfico N.º 42 Mujeres que no conocen algún servicio o producto especialmente diseñados para ellas	40
Gráfico N.º 43 Medios preferidos por los consumidores financieros para recibir capacitación	41

CUADROS

Cuadro N.º 1 Municipios a los que se desplazaron los servidores públicos de ASFI para tomar encuestas presenciales	8
Cuadro N.º 2 Temáticas consideradas en la boleta de la ENSF 2022	12
Cuadro N.º 3 Índice de expectativas del sector financiero y sus componentes	27



ESQUEMAS

Esquema N.º 1	Modalidades de la ENSF 2022	6
Esquema N.º 2	Método de determinación de la muestra - Muestreo Complejo Bietápico	13
Esquema N.º 3	Escala de calificación para los indicadores de satisfacción y función social	14
Esquema N.º 4	Escala de calificación para los índices de expectativas económicas financieras	14
Esquema N.º 5	Características de la modalidad presencial y en línea de la ENSF 2022	16
Esquema N.º 6	Uso de tarjetas de crédito o débito	34
Esquema N.º 7	Uso de banca por internet y banca móvil	34
Esquema N.º 8	Uso de billetera móvil	35
Esquema N.º 9	Temáticas en las cuales les gustaría ser capacitados a los encuestados	42

ILUSTRACIONES

Ilustración N.º 1	Cobertura de la ENSF modalidad presencial	7
Ilustración N.º 2	Rutas de Desplazamiento a Municipios Urbanos y Rurales	7
Ilustración N.º 3	Cobertura de la ENSF modalidad en línea	10

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

La Encuesta Nacional de Servicios Financieros se realiza anualmente desde 2015, en el marco de lo determinado en la LSF. Considerando la experiencia de las gestiones 2020 y 2021, ASFI optó por mantener una estrategia mixta para su realización, combinando las modalidades en línea y presencial. El cuestionario en la modalidad presencial constó de 70 preguntas, mientras que el cuestionario en línea tuvo 67 preguntas; en ambos casos las preguntas se distribuyeron en nueve secciones. Para la encuesta en línea, se diseñó un formulario electrónico intuitivo que estuvo disponible en el sitio web de ASFI, permitiendo un acceso sencillo y conveniente para los consumidores financieros.

De manera similar a lo ocurrido en gestiones anteriores, se implementaron diversas estrategias para fomentar la participación de los consumidores financieros en la encuesta. Una de ellas consistió en enviar invitaciones por mensajes de texto (SMS) a través de las EIF. Además, se llevó a cabo una intensa campaña comunicacional a través de diversos medios para ampliar el alcance y la difusión de la encuesta.

A partir de los datos recopilados en la ENSF 2022, se estimaron los índices de satisfacción de los servicios financieros proporcionados por las EIF y de percepción de su cumplimiento de la función social, alcanzando un valor de 7,84 y 7,49 respectivamente, sobre un máximo de 10, lo que representa un aumento del 15% y 17% en comparación con el año 2021. Destaca que, en 2022, estos índices alcanzaron niveles similares a los registrados antes de la Pandemia del Covid-19, lo que muestra de manera fehaciente la normalización de las actividades en el sistema financiero nacional.

Además, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP) emitió la Resolución Ministerial N.º 92 el 10 de mayo de 2022, aprobando el "Programa de Educación Económica Financiera y Acceso a los Servicios Financieros". En el marco de este programa, la ENSF 2022 priorizó dos temáticas: la inclusión financiera y la educación financiera. Estos temas se abordaron a través de preguntas específicas que se incorporaron en la boleta en sus dos modalidades, tanto presencial como en línea.

Entre los factores que explican la mejora de los mencionados indicadores, está el repunte económico observado en el país, impulsado por diversas políticas implementadas por el gobierno central en diferentes ámbitos, especialmente en los sectores productivo, financiero y de salud. Dentro de este marco, se implementaron incentivos para los créditos de Vivienda de Interés Social con la cobertura del 20% para cubrir el aporte propio y se estableció el Fondo de Garantía para Créditos destinados al Sector Gremial (FOGAGRE). Asimismo, se visibilizó más extendidamente los programas para facilitar el acceso al crédito para mujeres, lo que contribuyó a fortalecer la confianza y satisfacción de los consumidores financieros.

Asimismo, la normativa emitida desde ASFI para facilitar la reprogramación de créditos para aquellos prestatarios que fueron afectados por la ocurrencia de fenómenos climáticos adversos durante el año 2022, así como por el prolongado paro de 36 días en el departamento de Santa Cruz en el último trimestre de la gestión, tuvo un impacto positivo en la confianza hacia el sistema financiero y el rol que cumple.

La encuesta reveló también las necesidades financieras que requieren atención por parte de las entidades financieras. Entre las necesidades más relevantes están: la reducción de los tiempos de atención en caja y plataforma, con el objetivo de agilizar los procesos y mejorar la experiencia del cliente; un mayor dinamismo en la colocación de créditos, simplificando o reduciendo los requisitos internos que solicitan las entidades financieras; el desarrollo de mecanismos para reducir el desconocimiento que algunos segmentos poblacionales tienen sobre los beneficios de las aplicaciones electrónicas, como tarjetas de crédito, banca por internet y billeteras móviles (se debe promover una mayor educación y familiarización con estas herramientas financieras); la facilitación del acceso al ahorro para segmentos vulnerables, como adultos mayores y personas sin formación académica, siendo fundamental brindar opciones y productos que se ajusten a sus necesidades y capacidades; promover de manera activa los productos y servicios financieros dirigidos a mujeres, adultos mayores y población que radica en el área rural; efectuar mayores esfuerzos en educación financiera, enfocándose en temas relevantes y utilizando los medios de comunicación preferidos por cada estrato específico de la población.

La ENSF 2022, también consideró una sección específica para evaluar las expectativas de la población con relación al comportamiento de la economía y el sistema financiero. Los resultados revelan una percepción positiva por parte de la población respecto al comportamiento de la economía y el desempeño del sector financiero, situación que es concordante con las políticas impulsadas desde el Nivel Central del Estado.

El informe que se desarrolla en el presente documento, a través de sus cuatro secciones, muestra los principales hallazgos de la ENSF 2022. En la primera sección, se abordan los aspectos generales relacionados con la realización de la encuesta, haciendo hincapié en el mandato legal establecido en la LSF. La segunda sección proporciona una descripción concisa de la metodología empleada en la encuesta. En la tercera sección, se resumen los resultados obtenidos en términos de los índices de satisfacción, percepción del cumplimiento de la función social, expectativas económicas y financieras de los consumidores financieros, así como las necesidades e inclusión en materia financiera; esta sección también incluye las conclusiones del estudio. Por último, la cuarta sección presenta estadísticas descriptivas basadas en las respuestas recopiladas tanto en la modalidad presencial como en la modalidad en línea de la encuesta.



1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Marco legal

El Artículo 4 de la Ley N.º 393 de Servicios Financieros establece que los servicios financieros deben cumplir con la función social de contribuir al desarrollo integral y a la eliminación de la pobreza, la exclusión social y económica de la población. Asimismo, el Artículo 17 de la misma ley establece que uno de los objetivos de la regulación y supervisión financiera es garantizar que las entidades financieras satisfagan las necesidades de los consumidores financieros. Para lograr este objetivo, el Artículo 73 de la ley dictamina la realización de estudios sobre las necesidades y el nivel de satisfacción de los consumidores financieros.

Adicionalmente, el Artículo 116 de la Ley N.º 393 establece que ASFI llevará a cabo encuestas anuales representativas que abarquen a todos los segmentos de consumidores financieros y todas las regiones del país. Estas encuestas tienen como objetivo evaluar las necesidades financieras de los consumidores, el nivel de atención por parte de las entidades financieras y las percepciones de la población sobre el cumplimiento de la función social de las entidades de intermediación financiera en la prestación de servicios financieros.

En este contexto, ASFI realiza la Encuesta Nacional de Servicios Financieros de forma anual.

1.2 Justificación

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

1.3 Objetivos de la encuesta

La Encuesta Nacional de Servicios Financieros tiene como objetivos:

- Determinar el nivel de satisfacción de los consumidores financieros en relación con 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.
- Identificar las necesidades en materia financiera de los CF.

Además de esos objetivos, la encuesta realizada en 2022 también se propuso investigar las expectativas de los CF sobre el comportamiento de la economía y el sistema financiero nacional.

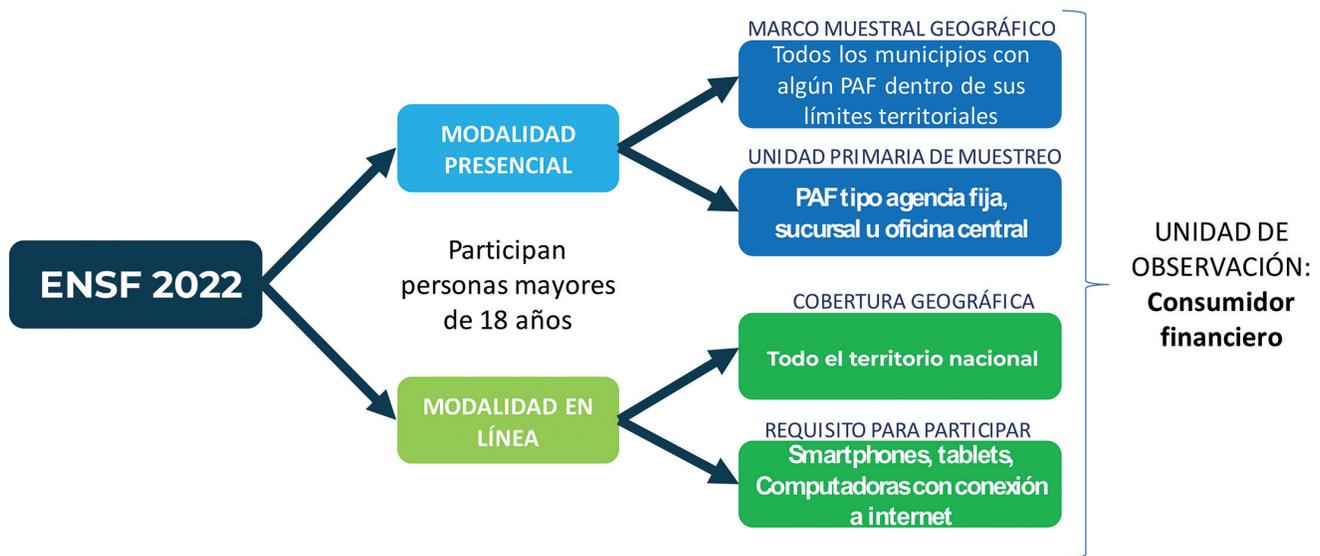
Finalmente, en el marco de los objetivos de la Resolución MEFP N.º 92 (Programa de Educación Económica Financiera y Acceso a los Servicios Financieros), la ENSF 2022, enfatizó en temáticas de inclusión y educación financiera.

2. METODOLOGÍA

2.1 Modalidad de la encuesta

Considerando que los riesgos derivados de la Pandemia del Covid-19 fueron superados casi en su totalidad, se retomó la modalidad presencial para la realización de la ENSF 2022, lo que permitió alcanzar a una buena cantidad de ciudades intermedias y localidades rurales de todo el país. Además, debido a la buena participación obtenida mediante las encuestas en línea de 2020 y 2021, se decidió mantener esta modalidad de manera paralela a la presencial. Por tanto, la encuesta de 2022 se desarrolló en las dos modalidades, una presencial, efectuada del 7 de diciembre de 2022, y la otra en línea, del 1 de diciembre al 31 de diciembre de 2022.

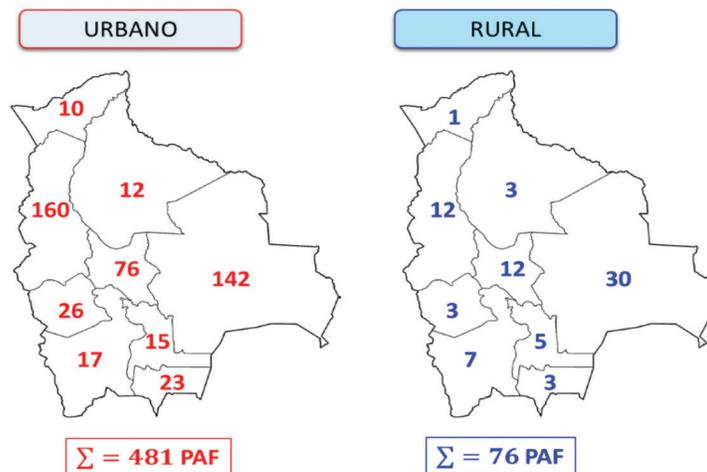
Esquema N.º 1
Modalidades de la ENSF 2022



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La encuesta en la modalidad presencial se realizó en 557 PAF seleccionados de las EIF y contó con la participación de 144 servidores públicos de ASFI (como encuestadores en el área rural y supervisores en el área urbana) y 513 estudiantes universitarios (como encuestadores en el área urbana). Gracias al amplio despliegue de encuestadores, superior al de las anteriores versiones de la ENSF, se logró recabar más de siete mil quinientas encuestas de las 9 ciudades capitales y El Alto, 9 ciudades mayores (más de 50.000 habitantes), 10 ciudades intermedias (más de 20.000 habitantes) y 54 municipios rurales.

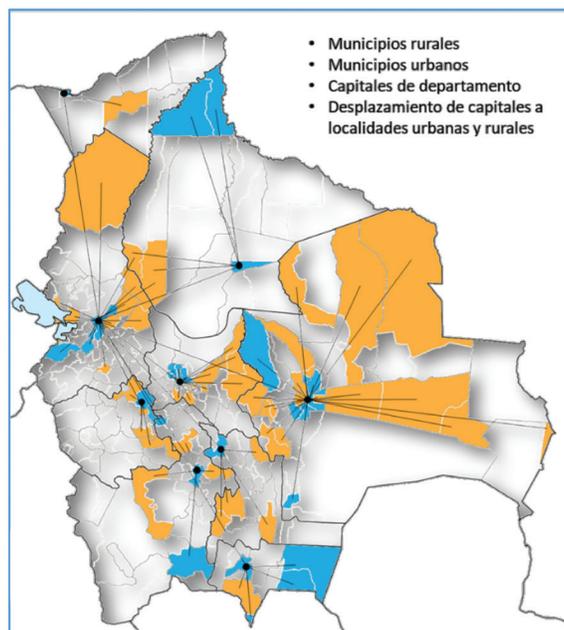
Ilustración N.º 1 Cobertura de la ENSF 2022 modalidad presencial



PAF = Puntos de Atención Financiera
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La ENSF 2022, en términos de cobertura, fue la más ambiciosa efectuada hasta la fecha, superando el número de municipios visitados en anteriores versiones. Esto requirió un gran despliegue de personal, tanto de ASFI como de estudiantes universitarios que coadyuvaron como encuestadores (Ilustración N.º 2 y Cuadro N.º 1).

Ilustración N.º 2 Rutas de Desplazamiento a Municipios Urbanos y Rurales



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Cuadro N.º 1
Municipios a los que se desplazaron los servidores
públicos de ASFI para tomar encuestas presenciales

Departamento	Municipio Rural
Beni	Rurrenabaque
	San Borja
Chuquisaca	Villa Serrano
	Monteagudo
	Camargo
	San Lucas
Cochabamba	Vacas
	Capinota
	Chimoré
	Entre Ríos
	Puerto Villarroel
	Anzaldo
	Cliza
	Punata
	Shinahota
	Tiraque
La Paz	Ixiamas
	Patacamaya
	Escoma
	Caranavi
	Desaguadero
	Copacabana
	Coroico
	Achacachi
	La Asunta
	Palos Blancos
Oruro	Challapata
	Soracachi
	Machacamarca
	Pazña
Pando	Puerto Rico
Potosi	Uyuni
	Colquechaca
	Betanzos
Tarija	Padcaya

Departamento	Municipio Urbano
Beni	Trinidad
	Guayaramerín
	Riberalta
Chuquisaca	Sucre
Cochabamba	Cochabamba
	Sacaba
	Quillacollo
	Tiquipaya
La Paz	Vinto
	Viacha
	El Alto
Oruro	La Paz
	Oruro
Pando	Huanuni
	Cobja
Potosi	Llallagua
	Tupiza
	Potosí
Santa Cruz	El Torno
	La Guardia
	Santa Cruz De La Sierra
	Camiri
	Yapacaní
	Montero
	Warnes
Tarija	Bermejo
	Tarija
	Villamontes
	Yacuiba

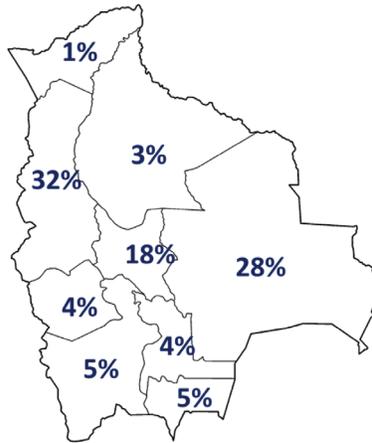


Departamento	Municipio Rural (Continuación)
Santa Cruz	Cotoca
	Porongo
	Pailón
	Roboré
	San José De Chiquitos
	Mairana
	Pampa Grande
	Puerto Quijarro
	Ascensión De Guarayos
	Comarapa
	Concepción
	Cuatro Cañadas
	San Julián
	Fernández Alonso
	Mineros
	Colpa Belgica
	Postrer Valle
Vallegrande	
San Ignacio De Velasco	

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La encuesta en la modalidad “en línea” se extendió por el lapso de un mes (diciembre de 2022), tiempo durante el cual estuvo disponible en el sitio web de ASFI. Para lograr una mayor participación de los consumidores financieros, se desarrolló una importante campaña comunicacional, así como el envío de SMS de invitación por parte de las EIF a sus clientes. Gracias a esta estrategia se logró la participación de más de 27 mil personas en todo el territorio nacional.

Ilustración N.º 3 Cobertura de la ENSF 2022 modalidad en línea

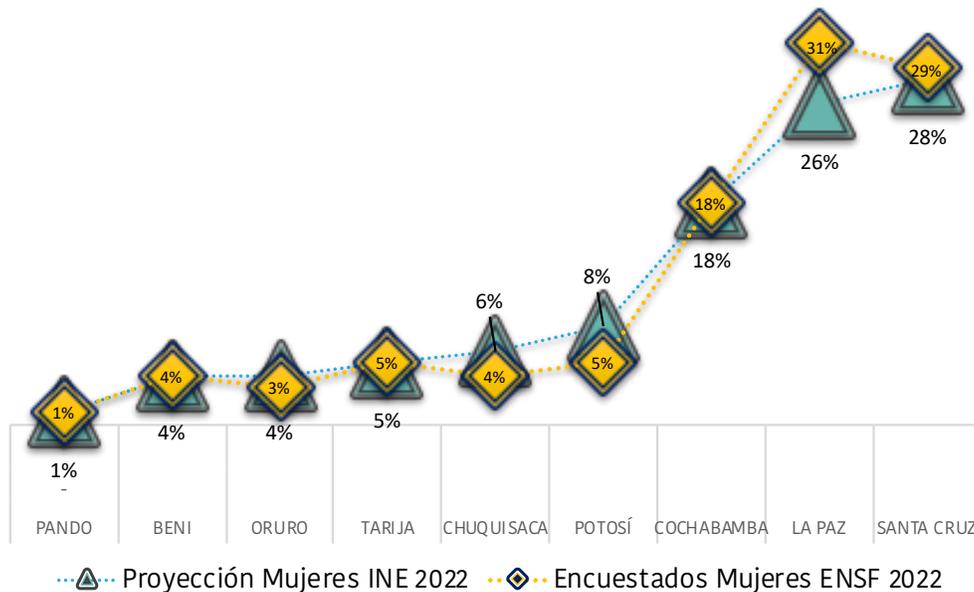


% de participación

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

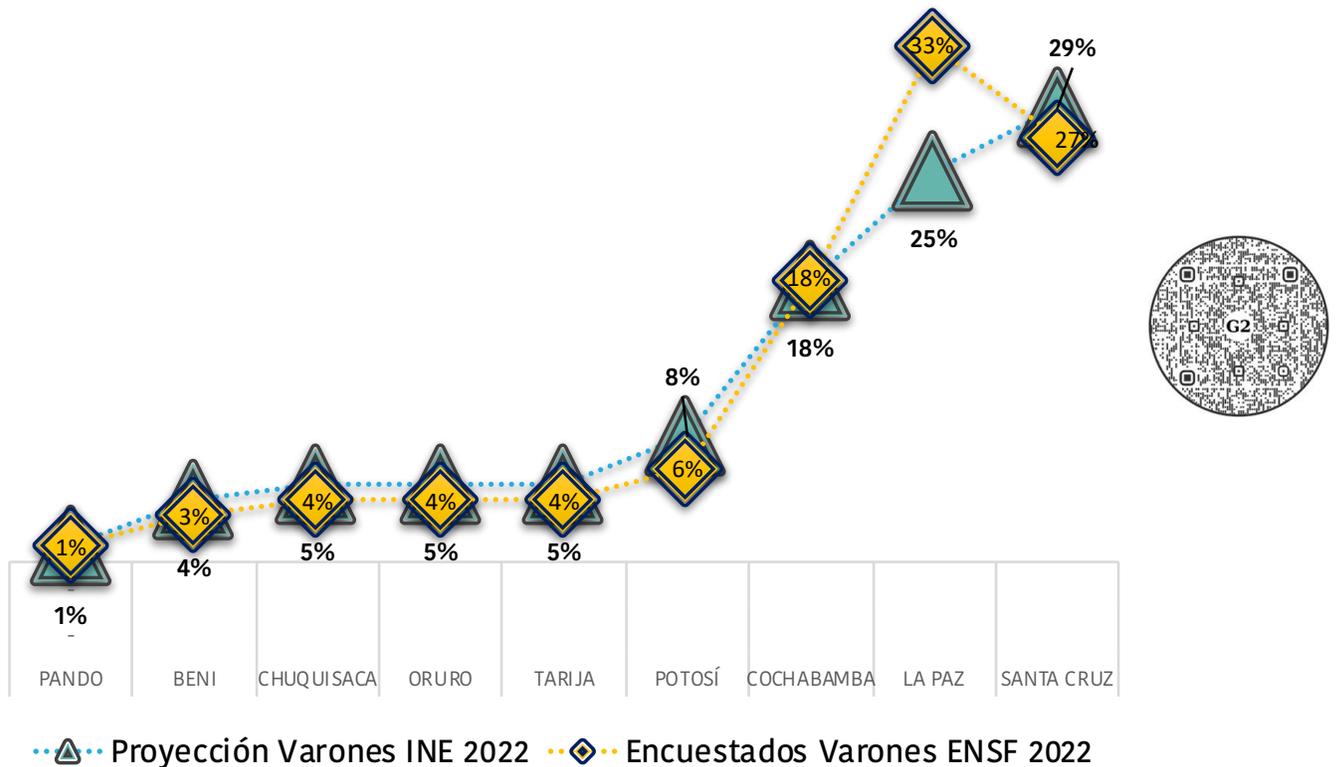
Cabe destacar que la participación de las personas en la ENSF modalidad en línea, es proporcional a la densidad poblacional (mayores de 18 años) de cada departamento, tanto para varones como mujeres. La correlación encontrada entre los encuestados en línea por departamento (con relación al total de encuestados en línea) y la proyección de personas por departamento realizada por el Instituto Nacional de Estadística (INE) al 2022, es de 99%.

Gráfico N.º 1 Participación de mujeres en la encuesta “en línea”, por departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Gráfico N.º 2
Participación de varones en la encuesta “en línea”, por departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

2.2 Diseño del cuestionario

El cuestionario empleado para la ENSF 2022 consideró 70 preguntas para la encuesta presencial y 67 para la encuesta en línea, distribuidas en nueve secciones; sin embargo, puesto que varias de ellas condicionaban el paso a otras, el número de preguntas respondidas efectivas varió (48 a 51 en promedio), en función de las características particulares de los CF que participaron.

Las temáticas de las nueve secciones de la ENSF 2022, se relacionaron con: satisfacción con los servicios financieros, función social de los servicios financieros, ahorros, créditos, percepción de la economía, medios electrónicos de pago, 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 las temáticas específicas que se abordaron en 2022.

Cuadro N.º 2 Temáticas consideradas en la boleta de la ENSF 2022

1	SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS
2	FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS
3	AHORROS
4	CRÉDITOS
5	MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO
6	PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA
7	INCLUSIÓN FINANCIERA
8	RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA
9	DATOS DEL (LA) ENCUESTADO(A)

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

2.3 Marco muestral

La ENSF busca alcanzar a todos los segmentos de consumidores financieros a nivel nacional, por lo tanto, se llevó a cabo un proceso de selección muestral que constó de varias etapas. En primer lugar, se seleccionaron los municipios, incluyendo las capitales departamentales y otros cuatro estratos que varían según el grado de urbanización. A continuación, se eligieron los conglomerados de los municipios seleccionados. En la etapa final, se utilizó un muestreo aleatorio sistemático para seleccionar a 15 consumidores financieros de cada PAF en las ciudades capitales, El Alto y los municipios rurales.

El marco muestral de la encuesta presencial consideró los puntos de atención financiera ubicados en municipios que cuentan con dos o más PAF. En 2022, la encuesta se llevó a cabo en 534 puntos de atención financiera distribuidos en 83 municipios, superando ampliamente lo registrado en los años anteriores en que la encuesta se realizó bajo la modalidad presencial (2015 a 2019). De esta manera, se visitaron un total de 29 municipios urbanos y 54 municipios rurales.

Desde un punto de vista estadístico, en la encuesta presencial dirigida a los consumidores financieros, la unidad de observación y de muestreo fueron los PAF. En estos puntos se buscó a los consumidores financieros, que fueron considerados como la unidad de análisis para realizar la encuesta. Por lo tanto, los encuestadores visitaron los puntos de atención financiera seleccionados de la muestra y eligieron de manera aleatoria a los consumidores financieros mayores de 18 años que estuvieran utilizando los servicios financieros en el día designado para el operativo de campo.



Esquema N.º 2

Método de determinación de la muestra - Muestreo Complejo Bietápico



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

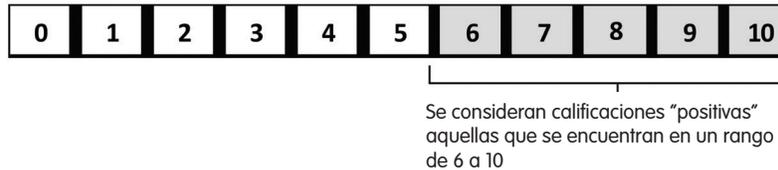
El método de muestreo utilizado garantiza un nivel de confianza del 93% y un margen de error del 5%. Esto significa que los resultados obtenidos a partir de la muestra seleccionada tienen un alto nivel de confiabilidad y se espera que reflejen de manera precisa las características de la población objetivo. El nivel de confianza del 93% indica que existe una alta probabilidad de que los resultados obtenidos a partir de la muestra sean representativos de la población en general, mientras que el margen de error del 5% indica que la variación esperada entre los resultados de la muestra y los de la población total es alrededor del 5% en ambos sentidos. En resumen, este enfoque de muestreo brinda una sólida base estadística para el análisis de los datos recopilados en la encuesta presencial.

2.4 Indicadores y escala de medición

En la ENSF 2022, varias de las preguntas se basan en una escala discreta de medición de intervalo que abarca los números del 0 al 10. Esta escala se utiliza para estimar los índices de satisfacción y percepción del grado de cumplimiento de la función social. En esta escala, el número 0 se interpreta como un absoluto desacuerdo, una total insatisfacción o una pésima calificación. Por otro lado, el número 10 representa un acuerdo total, una total satisfacción o una excelente calificación. De esta manera, esta escala proporciona un rango amplio de opciones para que los encuestados expresen su opinión y evaluación en relación a diversos aspectos abordados en la encuesta.

Esquema N.º 3

Escala de calificación para los indicadores de satisfacción y función social

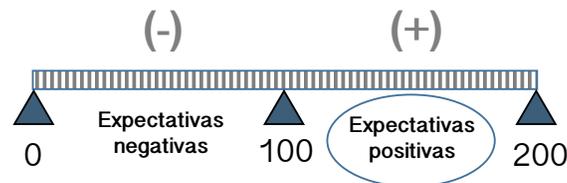


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La medición de las expectativas económicas y financieras de los consumidores financieros (CF) se realiza utilizando un rango de valores que va desde 0 hasta 200. En este rango, el límite inferior de cero representa una expectativa totalmente pesimista, mientras que el límite superior de 200 indica una expectativa totalmente optimista. Un valor de 100 refleja una expectativa neutra por parte de los CF con respecto a las preguntas planteadas. Esta escala proporciona un marco claro para evaluar las expectativas de los CF en relación a diversos aspectos económicos y financieros, permitiendo capturar tanto perspectivas positivas, como negativas en un amplio rango de posibilidades.

Esquema N.º 4

Escala de calificación para los índices de expectativas económicas y financieras



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

2.5 Recolección de información

Las encuestas en la modalidad en línea se realizaron a través de un formulario desarrollado por servidores públicos de ASFI, lo que permitió que los consumidores financieros pudieran proporcionar sus respuestas en tiempo real mediante computadoras, tabletas o teléfonos celulares con conexión a internet. La encuesta en línea estuvo disponible desde el 1 de diciembre hasta el 31 de diciembre de 2022, contando con la participación de más de 27.000 consumidores financieros.

En cuanto al levantamiento de datos de la encuesta presencial, ASFI optó por movilizar a los encuestadores en un solo día, el 6 de diciembre de 2022. Para llevar a cabo esta tarea, se contó con el apoyo de 10 universidades del país y la participación de 500 estudiantes de carreras relacionadas con ciencias económicas y financieras, así como de otras áreas. Además, se contó con la colaboración de 144 servidores públicos de ASFI que actuaron como encuestadores y supervisores, junto con el personal directivo de la institución (10 personas)

que desempeñó funciones de coordinación a nivel departamental y nacional. En total fueron 7.569 Las personas encuestadas de manera presencial.

En el caso de la encuesta presencial, y considerando el buen desempeño en la recolección de datos en las versiones precedentes de la encuesta, se mantuvo la modalidad de captura de información a través de un aplicativo informático utilizando computadoras, tabletas o teléfonos celulares con conexión a internet. El apoyo de las EIF fue fundamental para el éxito del proceso, ya que proporcionaron los equipos y la infraestructura necesarios para recopilar la información, así como apoyo en la selección ordenada de los consumidores financieros a encuestar. Este enfoque garantizó una mayor comodidad para los informantes al responder el cuestionario, al tiempo que minimizó el abandono de las encuestas y otros contratiempos asociados al trabajo de campo.

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

3.1 Nivel de participación

La ENSF 2022 se llevó a cabo en todos los departamentos del país, cumpliendo los criterios establecidos en la LSF. Durante el proceso, se logró una participación de 7.569 encuestados mediante la modalidad presencial. Además, se contó con la participación de 27.006 encuestados a través de la encuesta en línea. Esta información adicional es complementaria a los resultados obtenidos en la encuesta presencial y se presenta detalladamente en el Anexo 2 del presente informe de resultados.

Esquema N.º 5
Características de la modalidad presencial y en línea de la ENSF 2022



Población objetivo: personas mayores de 18 años que son Consumidores Financieros y que radican en el territorio nacional

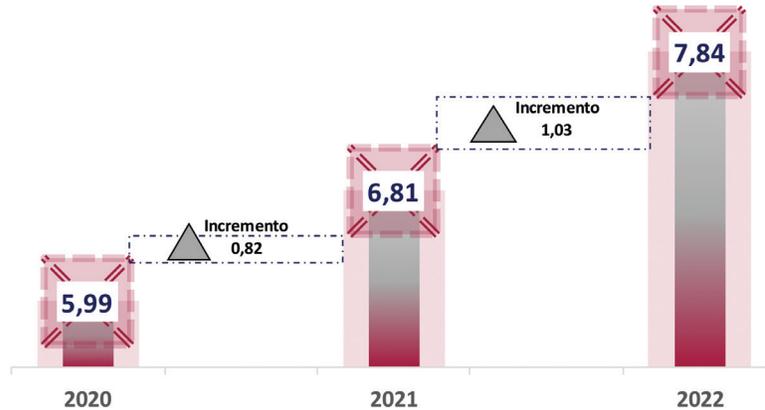
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.2 Índice de Satisfacción¹

Para calcular el índice de satisfacción, se consideraron las puntuaciones asignadas por los consumidores a la siguiente afirmación: "¿Qué tan satisfecho(a) está usted con todos los servicios y productos financieros que proporciona esta entidad?" utilizando una escala de valoración del 0 al 10. Durante el año 2022, se logró un índice de satisfacción de 7,84, lo cual representa el nivel más alto desde la crisis originada por la pandemia en el año 2020. Este valor refleja un aumento de 1,03 en comparación con el índice de satisfacción del año 2021 (Gráfico N.º 3).

¹A partir de este apartado los resultados consideran la ENSF 2022 en su modalidad presencial.

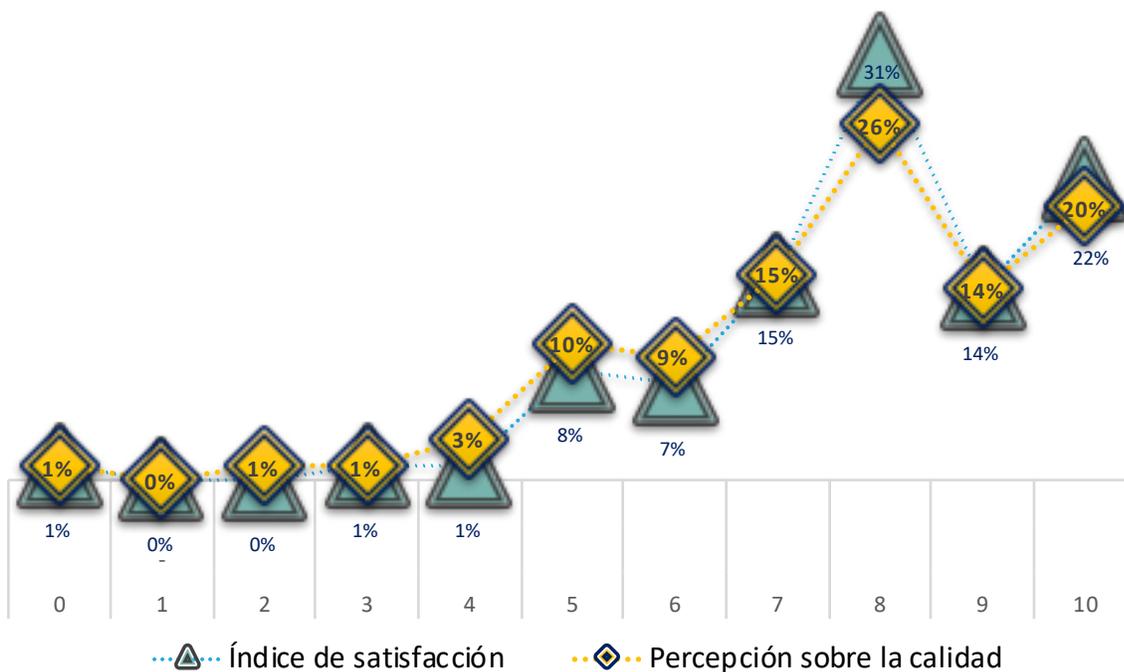
Gráfico N.º 3
Índice de satisfacción



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Las calificaciones asignadas a la satisfacción con los productos y servicios proporcionados por las entidades tienen una correlación significativa con la calidad con la que se brindan. Esto se evidencia en las calificaciones otorgadas por los consumidores, que son muy similares, como se muestra en el Gráfico N.º 4. Aproximadamente el 84% de los encuestados calificaron la calidad de los servicios financieros entre 6 y 10, lo que explica la proximidad del índice de satisfacción a este valor.

Gráfico N.º 4
Índice de satisfacción y calidad de los servicios financieros



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El nivel de satisfacción con los productos y servicios financieros muestra variaciones según las características demográficas de los consumidores financieros. Es importante destacar que la participación por género fue equilibrada, con un 51% de mujeres y un 49% de varones. En cuanto al nivel de satisfacción con los productos y servicios financieros por género, se observa que las mujeres otorgaron una calificación promedio mayor que los varones, con valores de 7,95 y 7,73, respectivamente (Gráfico N.º 5).

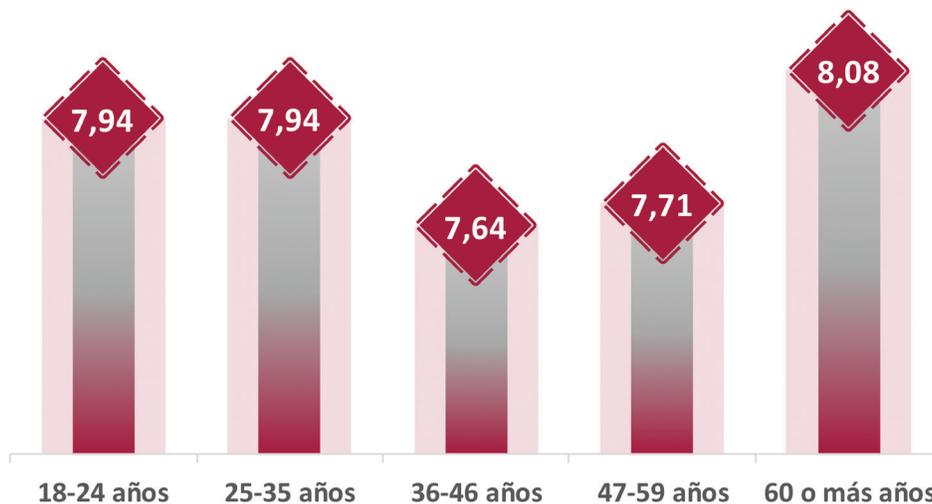
Gráfico N.º 5
Índice de satisfacción y participación según género



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En cuanto a los grupos etarios, se observa que las personas jóvenes (de 18 a 35 años) y las de 60 años o más otorgaron las calificaciones más altas, con valores de 7,94 y 8,08, respectivamente. Por otro lado, los consumidores financieros comprendidos entre los 36 a 46 y 47 a 59 años fueron los que otorgaron las calificaciones más bajas, con notas de 7,64 y 7,71, respectivamente (Gráfico N.º 6).

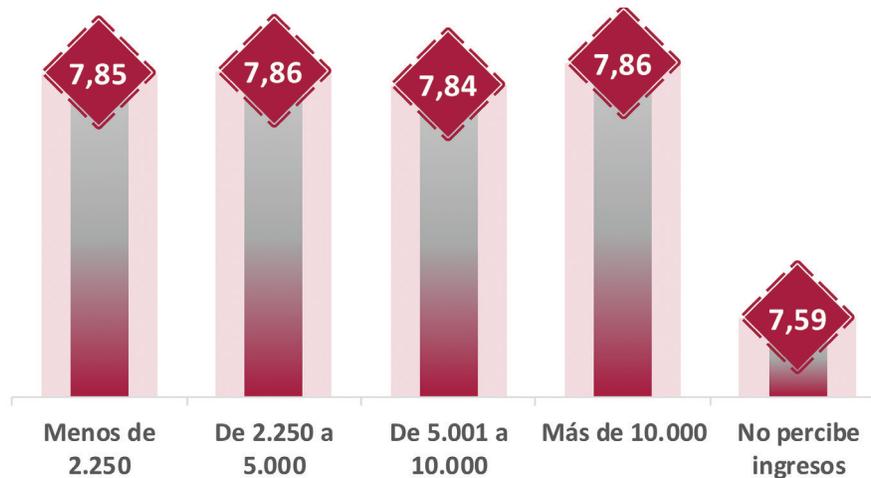
Gráfico N.º 6
Índice de satisfacción por grupo etario



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Las personas que tienen ingresos presentan un nivel de satisfacción bastante similar, con un promedio general de 7,85. Lo anterior contrasta con las personas que no tienen ningún ingreso, registrando una puntuación de 7,59 (Gráfico N.º 7).

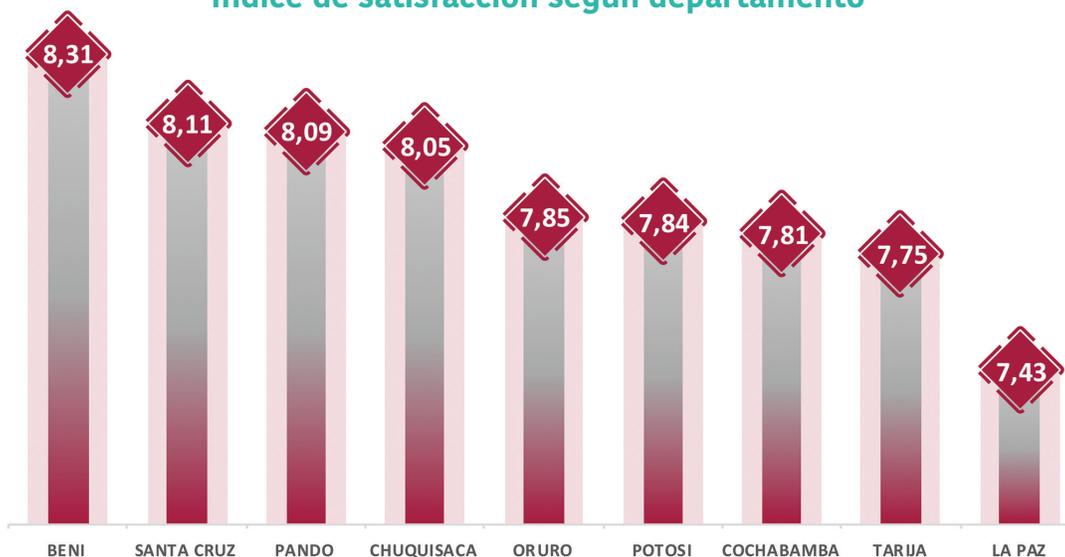
Gráfico N.º 7
Índice de satisfacción según nivel de ingresos de los encuestados



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Los departamentos de Beni (8,31), Santa Cruz (8,11) y Pando (8,09) obtuvieron calificaciones superiores a las del resto del país en términos de satisfacción con los productos y servicios financieros. Por otro lado, los consumidores financieros de Cochabamba (7,81), Tarija (7,75) y La Paz (7,43) expresaron niveles más bajos de satisfacción. Asimismo, los departamentos de Chuquisaca, Oruro y Potosí registraron índices de satisfacción de 8,05, 7,85 y 7,81 respectivamente (Gráfico N.º 8).

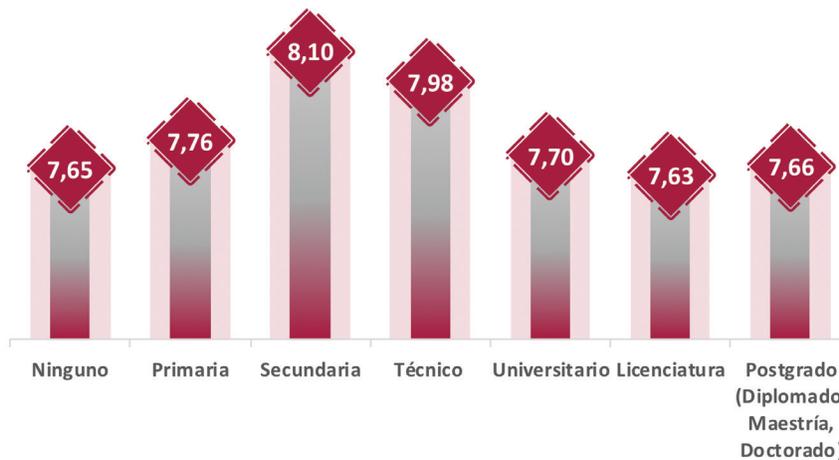
Gráfico N.º 8
Índice de satisfacción según departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

De acuerdo con el nivel educativo, los consumidores financieros con educación secundaria y técnica otorgaron las valoraciones más altas, con calificaciones de 8,10 y 7,98 respectivamente. Por otro lado, las puntuaciones más bajas fueron otorgadas por aquellos con licenciatura, postgrado y sin ningún grado académico, con un promedio de 7,65. Estos resultados son consistentes con los obtenidos en años anteriores, ya que los consumidores financieros con un nivel educativo más alto tienden a utilizar más los servicios financieros y tienen mayores expectativas. Mientras que el grupo de consumidores financieros que no tienen ningún nivel de educación, también otorgan una calificación más baja en términos de satisfacción, posiblemente debido a su acceso limitado a los servicios financieros (Gráfico N.º 9).

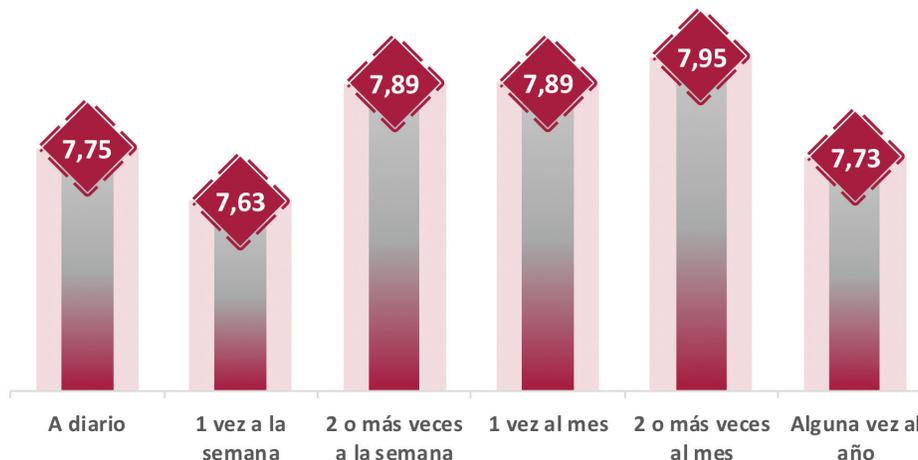
Gráfico N.º 9
Índice de satisfacción según nivel educativo



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Según la frecuencia de uso de los servicios financieros, los consumidores que realizan transacciones financieras de 2 o más veces a la semana hasta 2 o más veces al mes, son los que manifestaron un nivel de satisfacción más alto. Por otro lado, aquellos que utilizan los servicios financieros con más frecuencia (a diario o 1 vez a la semana) o de manera esporádica (alguna vez al año) asignaron una calificación más baja (Gráfico N.º 10).

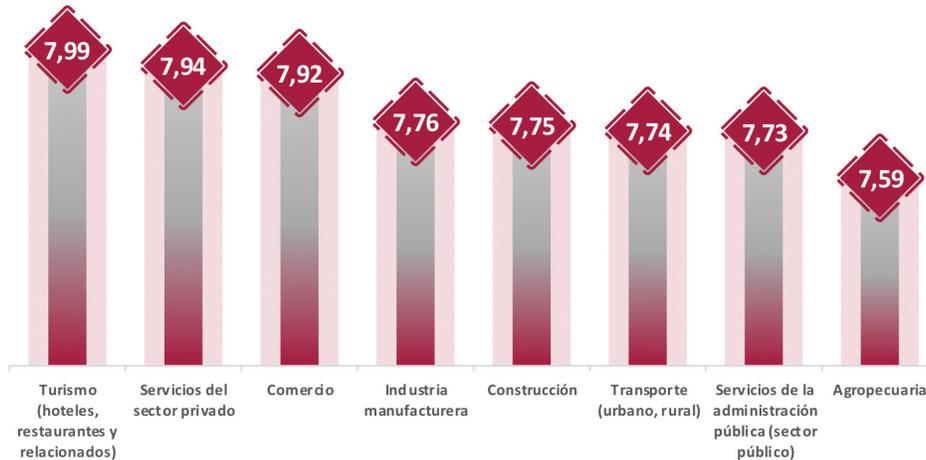
Gráfico N.º 10
Índice de satisfacción por la frecuencia de uso de los servicios financieros



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Al analizar la actividad económica de los consumidores financieros, se observa que los sectores relacionados con el turismo, los servicios del sector privado y el comercio presentan un nivel de satisfacción superior a 7,90. Por otro lado, el sector agropecuario otorgó la calificación más baja, con un promedio de 7,59. Los sectores de manufactura, construcción, transporte y el sector de la administración pública obtuvieron calificaciones intermedias, con un promedio de 7,75 (Gráfico N.º 11).

Gráfico N.º 11
Índice de satisfacción según actividad económica del consumidor financiero

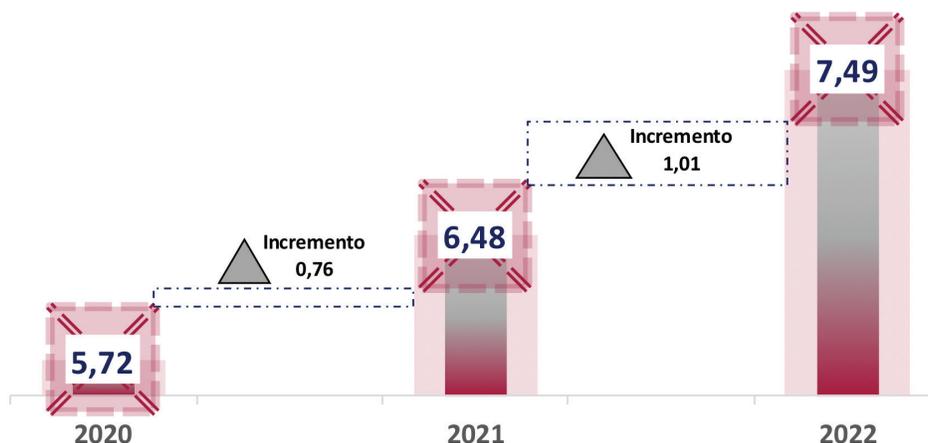


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.3 Cumplimiento de la función social

En cuanto al índice de percepción del cumplimiento de la función social de los servicios financieros (IFS), que engloba aspectos como la contribución de las entidades financieras a la mejora de la calidad de vida de las personas y su aporte al desarrollo de la comunidad, registró un valor de 7,49, lo que representa un aumento de 1,01 en comparación con el año 2021 y un incremento de 1,77 con respecto a 2020 (Gráfico N.º 12).

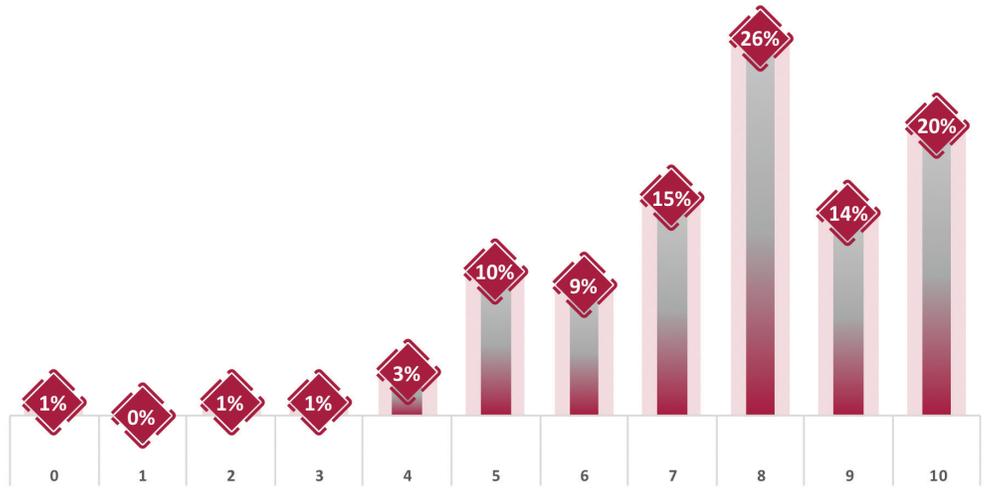
Gráfico N.º 12
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La contribución de las entidades financieras a la calidad de vida de las personas es una de las variables que influyen en la percepción del cumplimiento de su función social. En la encuesta, el 84% de los consumidores financieros que participaron otorgaron calificaciones favorables (iguales o superiores a 6), mientras que solo el 6% de los encuestados dio calificaciones entre 0 y 4, indicando que no perciben mejoras en la calidad de vida debido a la contribución de las entidades financieras (Gráfico N.º 13).

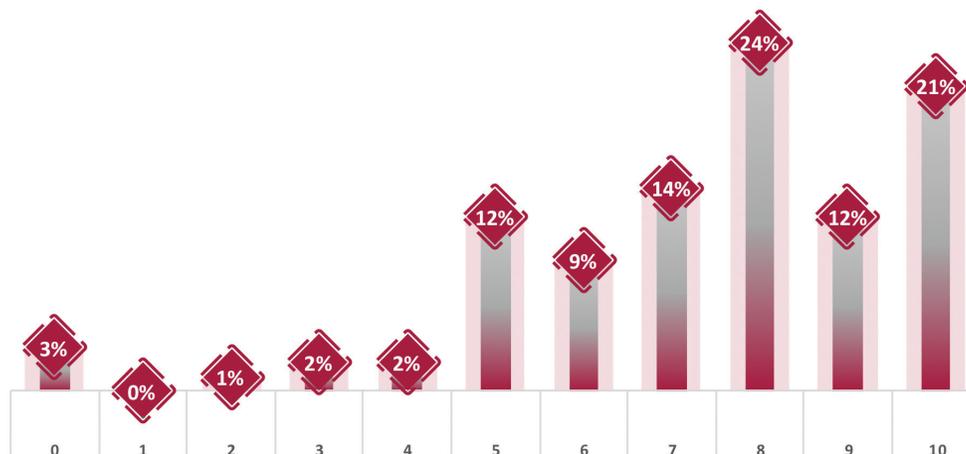
Gráfico N.º 13
Percepción de la función social con relación a mejoras en la calidad de vida



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La segunda variable que se considera en el cálculo de la percepción de la función social de las entidades financieras es la apreciación de los consumidores financieros sobre el impacto de los servicios financieros en el desarrollo de su comunidad. En este sentido, un porcentaje similar de encuestados (80%) calificó positivamente este aspecto, otorgando puntuaciones de 6 a 10. En contraparte, un 8% considera que la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad es baja, con calificaciones de 0 a 4 (Gráfico N.º 14).

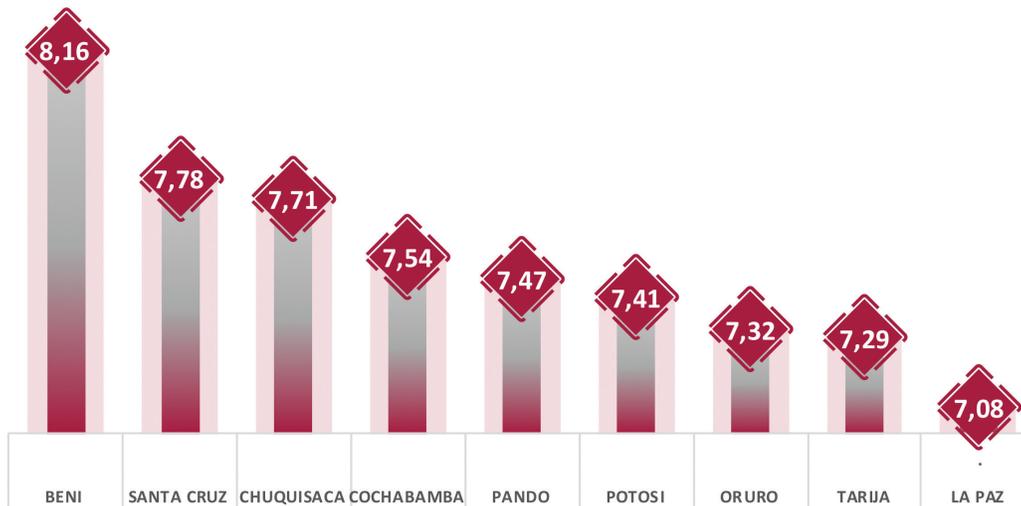
Gráfico N.º 14
Contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En términos de calificaciones del IFS por departamento, Beni (8,16), Santa Cruz (7,78) y Chuquisaca (7,71) obtuvieron las mejores puntuaciones. Por otro lado, los departamentos de Oruro (7,32), Tarija (7,29) y La Paz (7,08) obtuvieron calificaciones más bajas. Los consumidores financieros de los departamentos de Cochabamba (7,54), Pando (7,47) y Potosí (7,41) otorgaron puntuaciones intermedias (Gráfico N.º 15).

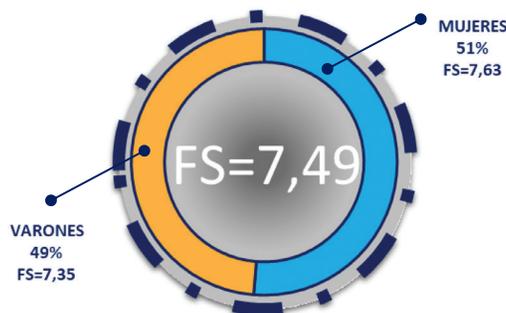
Gráfico N.º 15
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Según género, las mujeres dieron una calificación de 7,63, mientras que los varones otorgaron una calificación de 7,35. Estos resultados, son consistentes con lo observado en versiones anteriores de la encuesta (Gráfico N.º 16).

Gráfico N.º 16
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por género

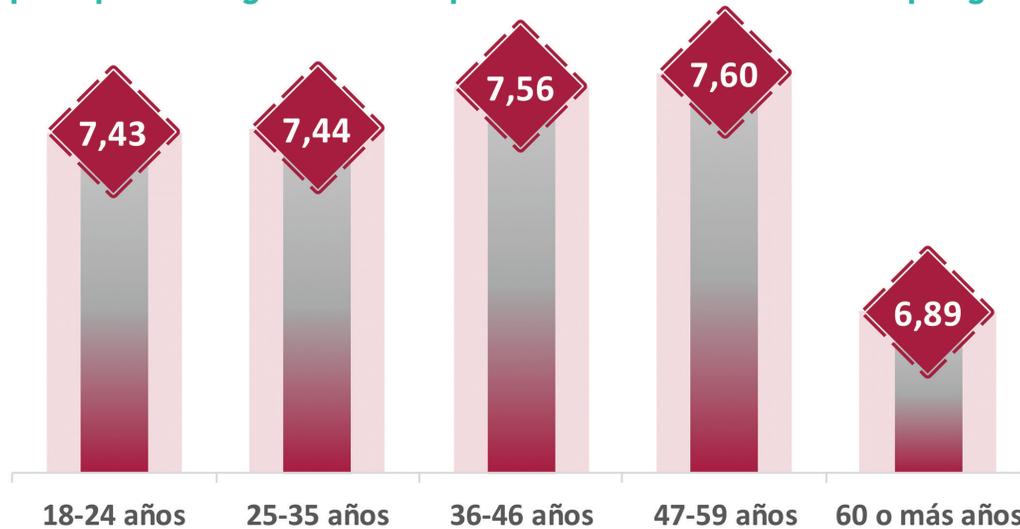


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En cuanto a las respuestas por grupo etario, se observa que las personas mayores de 60 años tienen una percepción menos positiva de la función social de las entidades financieras (6,89). Por otro lado, las personas de edades comprendidas entre 18 y 59 años, evaluaron de manera más favorable la función social de las entidades financieras (con un promedio de 7,43 para el grupo de 18 a 35 años y 7,58 para el grupo de 36 a 59 años, Gráfico N.º 17).

Gráfico N.º 17

Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por grupo etario

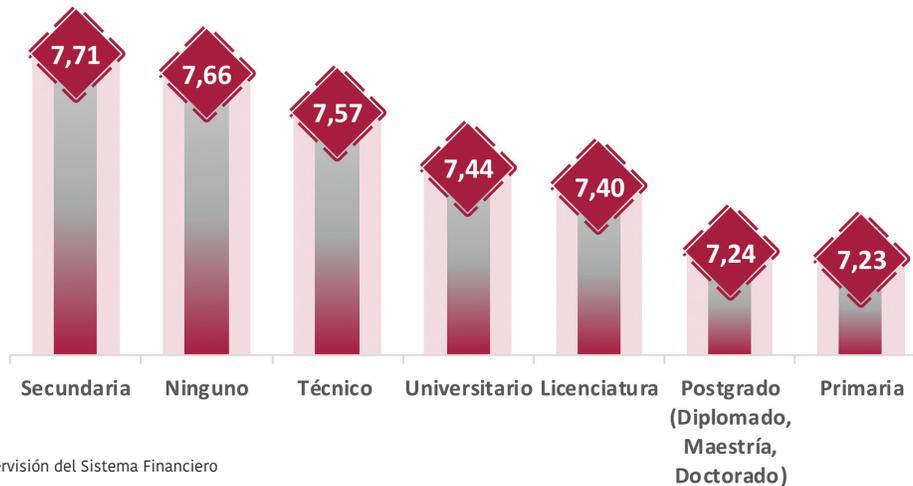


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En cuanto al nivel educativo, las personas con educación secundaria y sin educación registraron la mejor valoración, con 7,71 y 7,66 respectivamente. Por otro lado, aquellos encuestados con educación de postgrado o educación primaria otorgaron las calificaciones más bajas, con un promedio de 7,24 y 7,23 respectivamente (Gráfico N.º 18).

Gráfico N.º 18

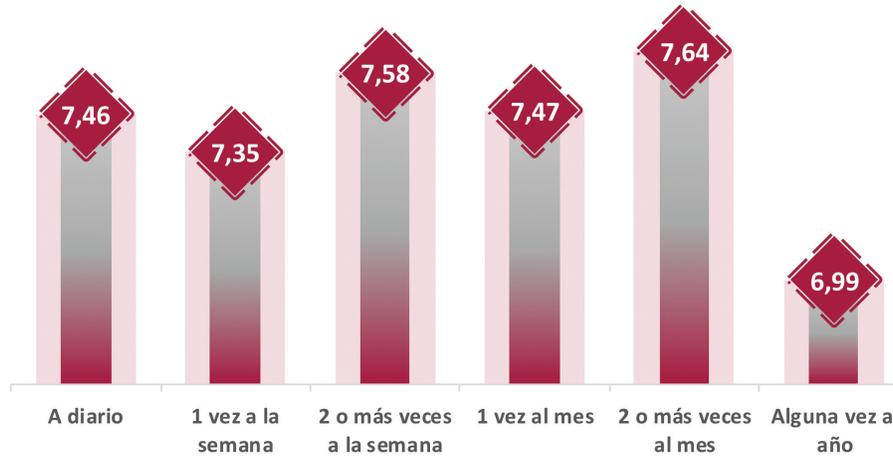
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por nivel educativo



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La percepción sobre el cumplimiento de la función social de los servicios financieros está vinculada a la frecuencia de uso que la población hace de ellos. En este sentido, aquellos usuarios de servicios financieros que interactúan más frecuentemente con las entidades financieras consideran que éstas desempeñan una función social más destacada, con calificaciones que oscilan entre 7,35 y 7,64. Por otro lado, las personas que hacen uso esporádico del sistema financiero otorgan una puntuación menor, siendo de 6,99 (Gráfico N.º 19).

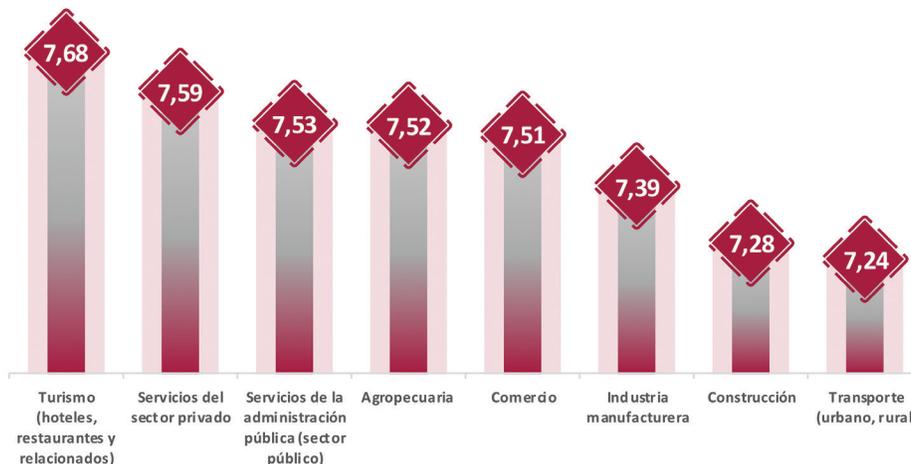
Gráfico N.º 19
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por frecuencia de uso



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La percepción del grado de cumplimiento de la función social de las EIF por actividad económica de los consumidores financieros muestra que aquellas vinculadas al turismo obtuvieron la puntuación más alta (7,68), mientras que los sectores de la industria manufacturera, construcción y transporte asignaron las calificaciones más bajas (promedio de 7,30). Por su parte, los servicios del sector privado y de la administración pública, así como el agropecuario y comercio, otorgaron calificaciones en el rango de 7,51 a 7,59 (Gráfico N.º 20).

Gráfico N.º 20
Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social por actividad económica



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

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

Los datos presentados indican claramente un aumento en los índices de satisfacción y función social durante el año 2022 en comparación con el año 2021. Como se mencionó

anteriormente, este incremento se atribuye a la recuperación general de la economía y a las diversas medidas de ajuste implementadas por el gobierno actual desde noviembre de 2020, incluyendo aquellas relacionadas con el ámbito del sistema financiero (Gráfico N.º 21).

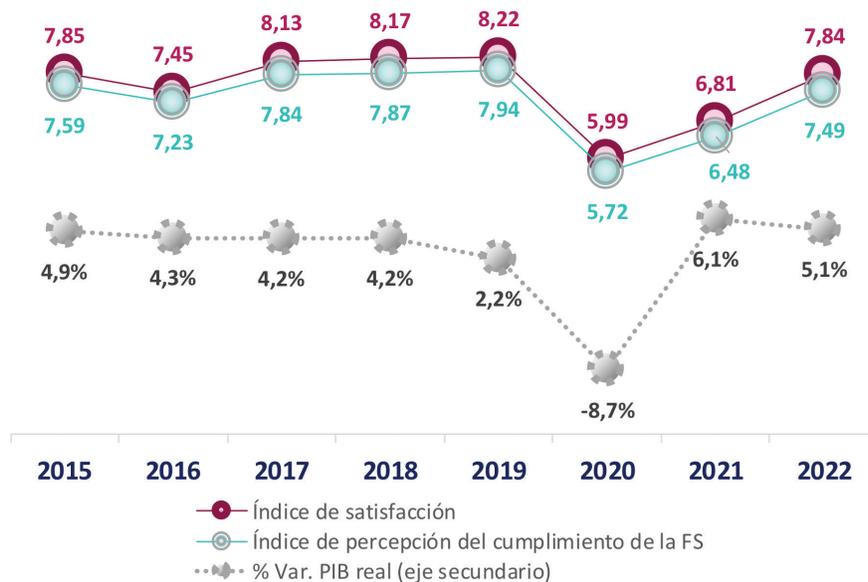
Gráfico N.º 21
Evolutivo de los índices de satisfacción y de percepción del grado de cumplimiento de la función social



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En este contexto, se puede apreciar una relación positiva entre los índices de satisfacción y la percepción del cumplimiento de la función social, y el comportamiento de la economía, como se muestra en el Gráfico N.º 22.

Gráfico N.º 22
Evolutivo de los índices de satisfacción y de percepción del grado de cumplimiento de la función social y su relación con el entorno económico



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.5 Expectativas de la economía y del sector financiero

En la ENSF 2022 se incluyeron preguntas sobre las expectativas de los consumidores financieros respecto al comportamiento de la economía y del sector financiero. En cuanto a la economía, se consultó a los participantes sobre su perspectiva acerca de su situación económica en 2022 y 2023. En relación al sector financiero, se indagó sobre la percepción de los consumidores financieros respecto al presente y futuro de los créditos y los ahorros.

Para medir las expectativas económicas y financieras, se utilizó una escala que va de 0 a 200, donde cero representa una expectativa totalmente pesimista y 200 una expectativa totalmente optimista. Un valor de 100 refleja una expectativa neutral por parte de los consumidores financieros ante las preguntas formuladas.

El índice de expectativas del sector financiero se construye a partir del promedio del balance de cinco preguntas, tres de ellas relacionadas con la expectativa de los CF sobre el comportamiento actual y futuro del crédito; y otras dos con la expectativa actual y futura del ahorro. Adicionalmente, se construyó dos subíndices: el índice de expectativas del crédito (IECR) y el índice de expectativas de los depósitos (IED). De similar modo, la encuesta también recogió información sobre la percepción de la situación actual de la economía a través de dos nuevas preguntas, con lo que se construyó el índice de situación económica (ISE) previamente mencionada. En Cuadro N.º 3 resume la forma de cálculo del índice de expectativas del sector financiero y situación económica.

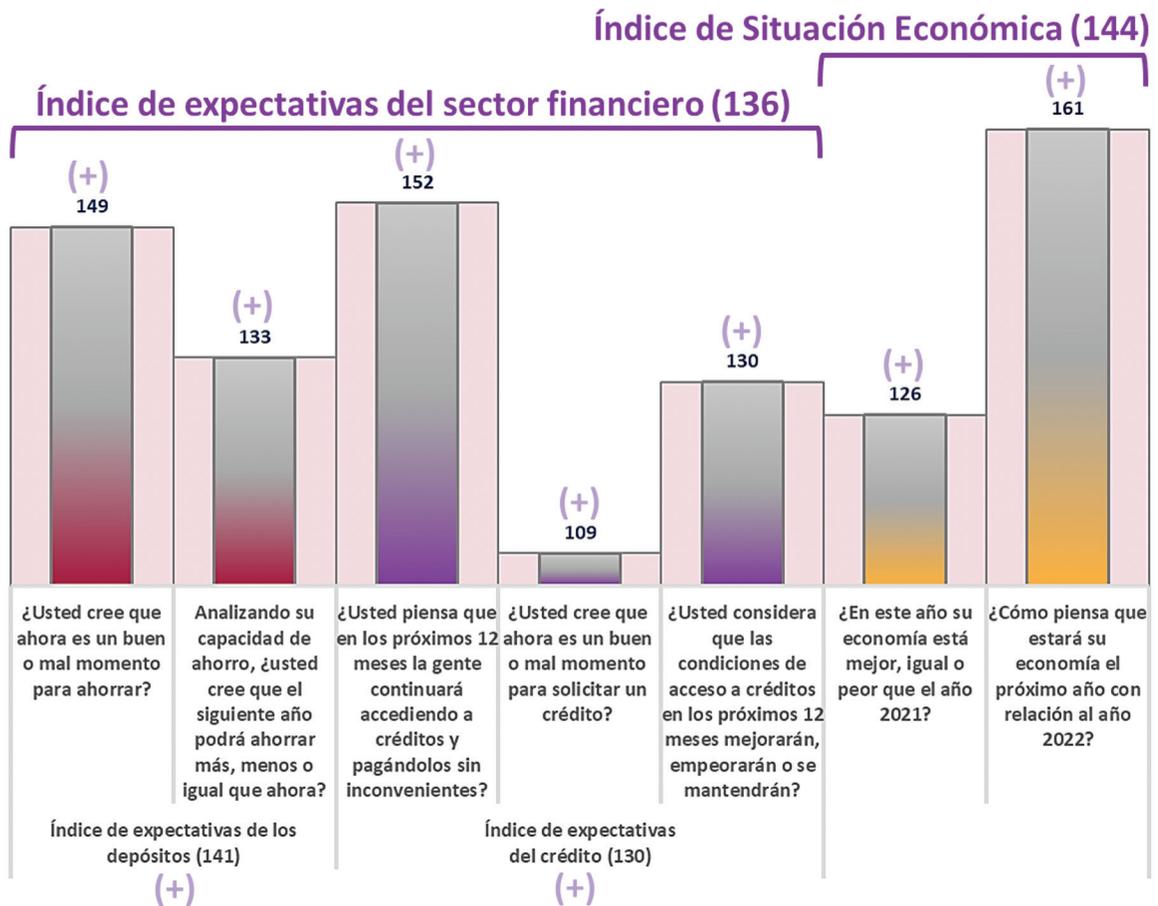
Cuadro N.º 3
Índice de expectativas del sector financiero y sus componentes

ÍNDICE DE EXPECTATIVAS DEL SECTOR FINANCIERO (IESF)		
$\text{IESF} = \frac{\text{Balance (A)} + \text{Balance (B)} + \text{Balance (C)} + \text{Balance (D)} + \text{Balance (E)}}{5}$		
ÍNDICE DE EXPECTATIVAS DEL CRÉDITO (IECR)		
¿Usted piensa que en los próximos 12 meses la gente continuará accediendo a créditos y pagándolos sin inconvenientes?	(A) Balance = (%sí - %no)*100+100 Rango: [0,200]	$\text{IECR} = \frac{\text{Balance (A)} + \text{Balance (B)} + \text{Balance (C)}}{3}$
¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para solicitar un crédito?	(B) Balance = (%buen momento - %mal momento)*100+100 Rango: [0,200]	
¿Usted considera que las condiciones de acceso a créditos en los próximos 12 meses mejorarán, empeorarán o se mantendrán?	(C) Balance = (%mejorarán - %empeorarán)*100+100 Rango: [0,200]	
ÍNDICE DE EXPECTATIVAS DE LOS DEPÓSITOS (IED)		
¿Usted cree que ahora es un buen o mal momento para ahorrar?	(D) Balance = (%buen momento - %mal momento)*100+100 Rango: [0,200]	$\text{IED} = \frac{\text{Balance (D)} + \text{Balance (E)}}{2}$
Analizando su capacidad de ahorro, ¿usted cree que el siguiente año podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?	(E) Balance = (%más - %menos)*100+100 Rango: [0,200]	
ÍNDICE DE SITUACIÓN ECONÓMICA (ISE)		
¿En este año su economía está mejor, igual o peor que el año 2021?	(F) Balance = (%mejor - %peor)*100+100 Rango: [0,200]	$\text{ISE} = \frac{\text{Balance (F)} + \text{Balance (G)}}{2}$
¿Cómo piensa que estará su economía el próximo año con relación al año 2022?	(G) Balance = (%mejorará - %empeorará)*100+100 Rango: [0,200]	

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Los resultados obtenidos revelan que, a pesar del difícil escenario generado en 2020, la población percibe una reactivación en las actividades económicas y financieras del país en los últimos 2 años, lo que genera expectativas generalmente optimistas. Estos resultados se detallan en el Gráfico N.º 23.

Gráfico N.º 23
Índice de expectativas del sector financiero y de situación económica



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La mejoría en la economía y el sector financiero se refleja en la mejor calificación que da la población al Índice de Situación Económica (15 puntos más en 2022 con relación a 2021) y al Índice de Expectativas del Sector Financiero (16 puntos más en 2022 que en 2021).

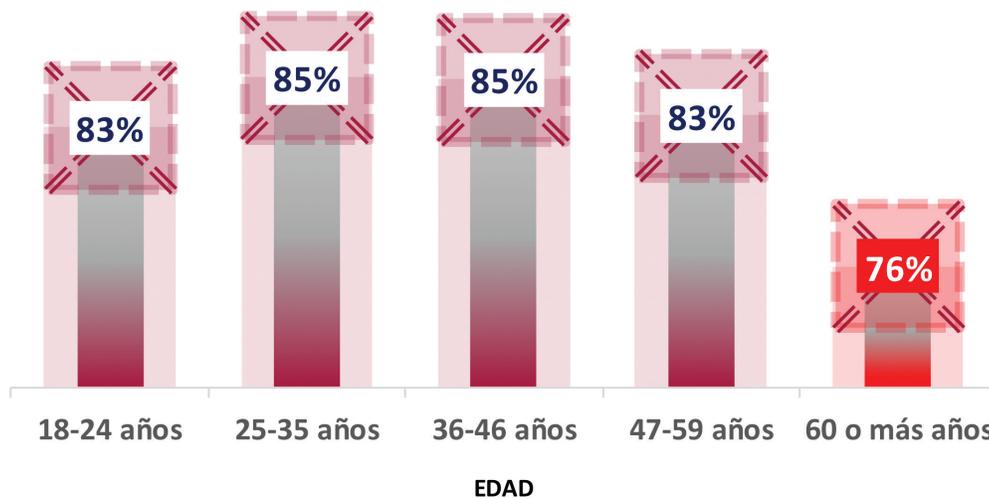
3.6 Inclusión Financiera

La ENSF 2022 abordó la temática de inclusión financiera, misma que incluye sub temas como la facilidad para acceder a los servicios financieros, el uso de instrumentos electrónicos de pago y otros servicios, así como la calidad y diversificación de los servicios financieros.

FACILIDAD PARA ABRIR CUENTAS DE AHORRO

Según la edad de los encuestados, notoriamente una mayoría respondió positivamente² a la pregunta “Califique con una nota entre el 0 y el 10 la facilidad para abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo en las entidades financieras” (Gráfico N.º 24).

Gráfico N.º 24
Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras según grupo etario



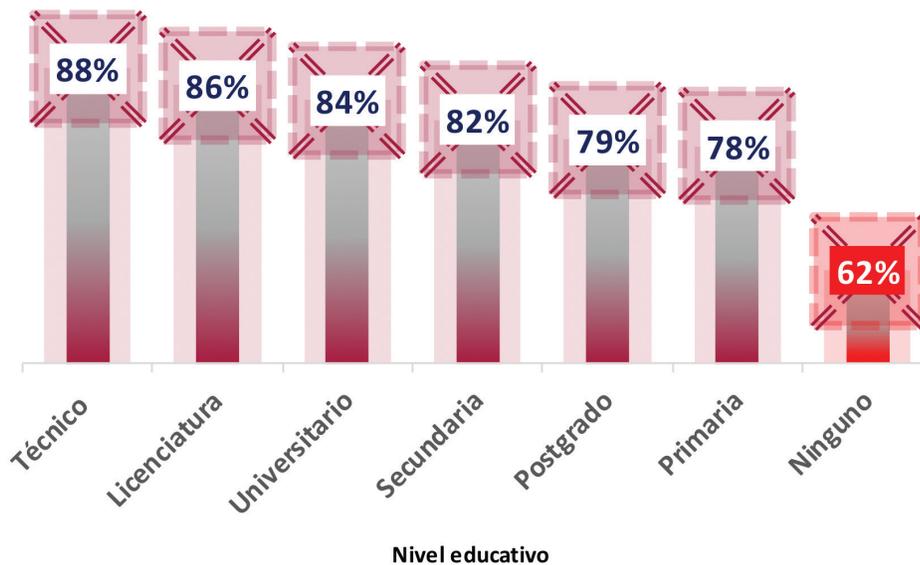
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En general, las personas que se encuentran en un rango de edad entre 18 a 59 años consideran que la apertura de cuentas de ahorro es fácil (en promedio 84% lo consideran así). Esto contrasta con lo expresado por los adultos mayores (personas con más de 60 años de edad), en donde una mayor proporción (24%) señaló tener dificultades.

Según el “Nivel de educación” de los encuestados, en general, las personas que tienen algún grado de educación, que puede ir desde educación primaria hasta post grado, consideran entre un 78% y 88% que es fácil la apertura de cuentas de ahorro. Por su parte, las personas que declararon no tener ningún grado de educación tienen mayor dificultad para la apertura de cuentas de ahorro (38%, Gráfico N.º 25).

² Se consideran respuestas positivas a las calificaciones que se encuentran en un rango de 6 a 10.

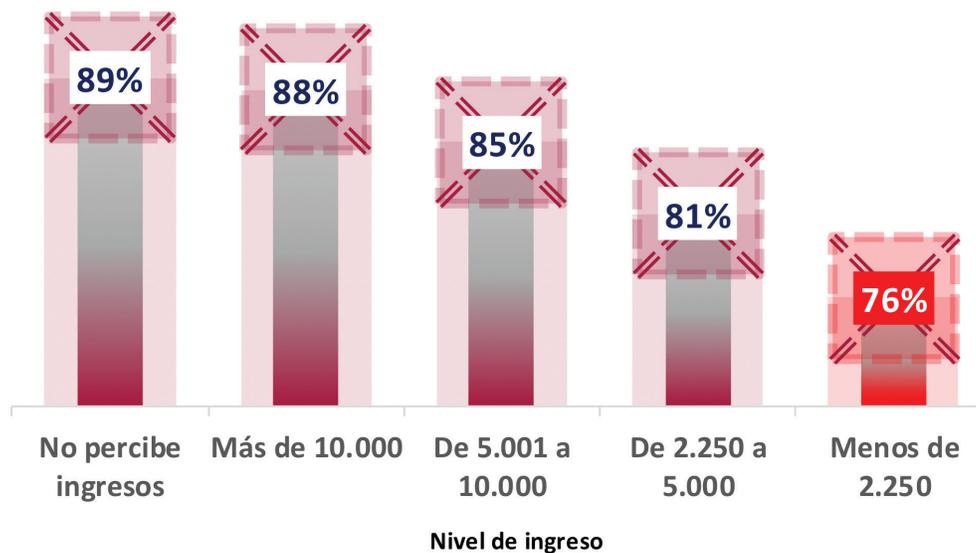
Gráfico N.º 25
Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras según nivel educativo



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Con relación al nivel de ingreso, se muestra un comportamiento similar a las variables analizadas anteriormente (edad y educación), donde las personas que tienen un ingreso inferior a Bs2.250 manifestaron un mayor nivel de dificultad para abrir una cuenta de ahorro (24% tienen dificultades, Gráfico N.º 26).

Gráfico N.º 26
Facilidad para abrir cuentas en las entidades financieras según nivel de ingresos



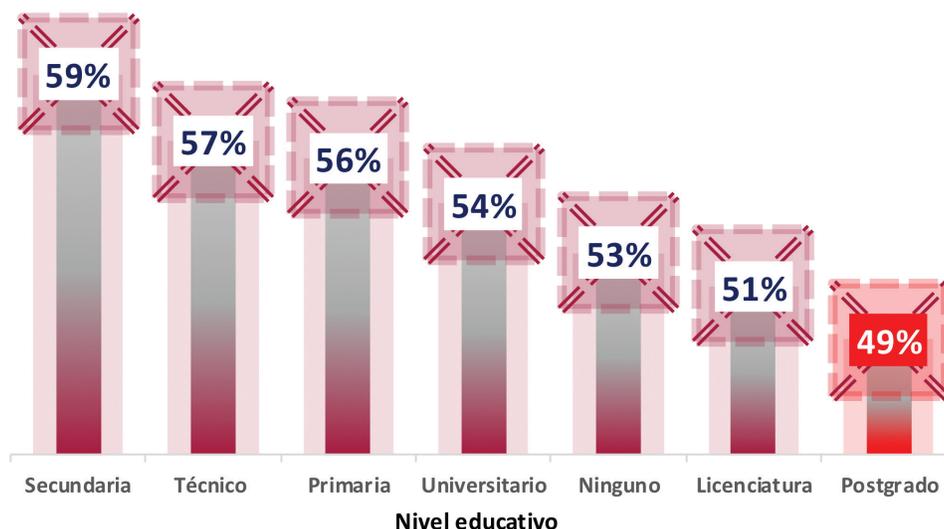
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En el Gráfico N.º 25 se observa una relación directa entre el nivel de ingresos y la percepción de facilidad para abrir una cuenta en entidades financieras. Las personas con mayores ingresos consideran que es más fácil abrir una cuenta de ahorro, mientras que aquellas con ingresos más bajos encuentran esta tarea más difícil. Sin embargo, se presenta una excepción interesante en el caso de las personas sin ingresos. Este grupo, conformado principalmente por amas de casa y estudiantes (90% de estudiantes y amas en casa con relación a 10% de desempleados), considera más fácil abrir una cuenta, a pesar de no tener ingresos propios, lo que se explicaría porque la ausencia de ingresos no necesariamente implica una situación económica desfavorable.

FACILIDAD PARA ACCEDER A UN CRÉDITO

La facilidad de acceso al crédito no muestra diferencias significativas según la edad de los encuestados. Aproximadamente, entre el 53% y el 58% de los encuestados considera que es fácil acceder al crédito, independientemente de su edad. Por otro lado, en relación al nivel educativo alcanzado, las personas con menor nivel educativo (educación primaria, secundaria y técnica) consideran más fácil acceder a un crédito, con un promedio del 57%, según se muestra en el Gráfico N.º 27.

Gráfico N.º 27
Facilidad de acceso al crédito en las entidades financieras según nivel educativo

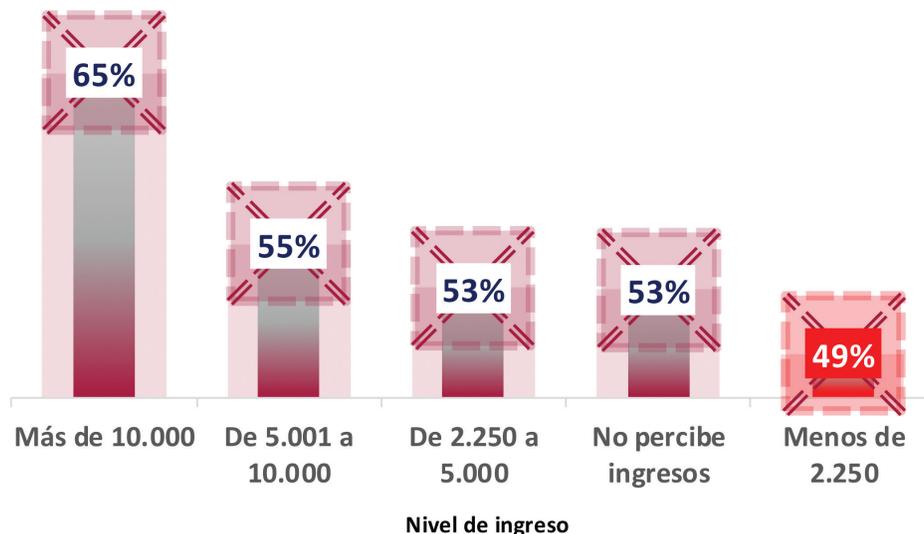


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El nivel de ingresos de los encuestados muestra una relación significativa con la facilidad de acceso al crédito. Un 65% de las personas que perciben más de Bs10.000 considera que es fácil acceder a un crédito. Por otro lado, aquellos sectores con ingresos más bajos (menos de Bs2.250) encuentran más dificultades para acceder a un crédito, con un porcentaje del 49%. Además, un promedio de 54% de las personas que perciben entre Bs2.250 a Bs5.000 y Bs5.001 a Bs10.000 consideran que es fácil acceder a créditos (Gráfico N.º 28).

Gráfico N.º 28

Facilidad de acceso al crédito en las entidades financieras según nivel de ingresos



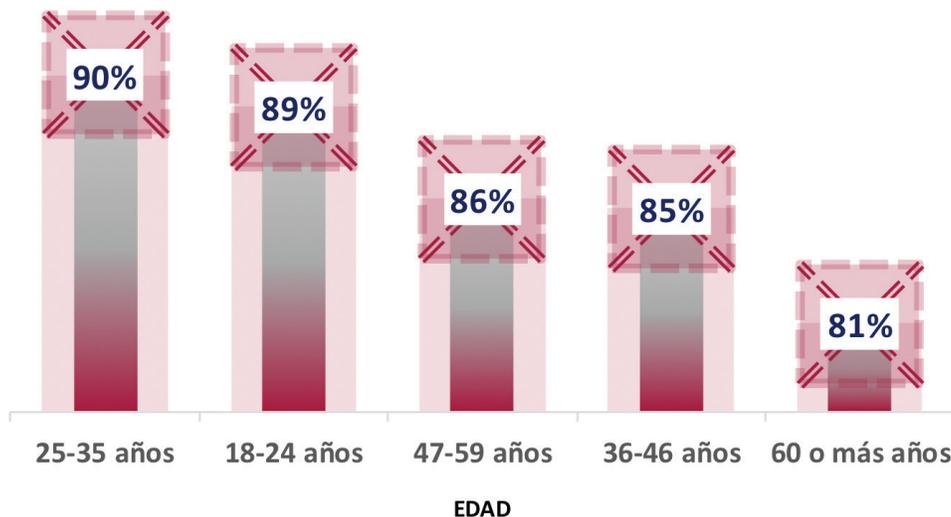
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

FACILIDAD PARA ACCEDER A SERVICIOS FINANCIEROS VARIOS

Según grupo etario, los consumidores financieros dieron una respuesta similar acerca de la facilidad para acceder a servicios como realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos y otros. Entre el 81% y el 90% (9 puntos porcentuales de diferencia) de los entrevistados en distintos grupos etarios, calificó como fácil el acceso a otros servicios financieros, entre los que destaca las personas entre 18 a 24 años y 25 a 35 años (89% y 90%, respectivamente, Gráfico N.º 29).

Gráfico N.º 29

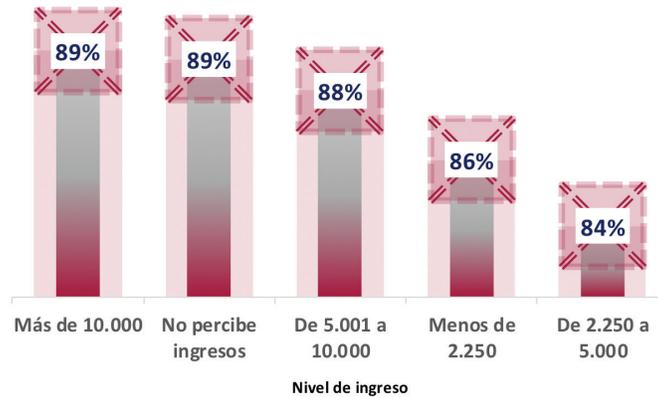
Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras por grupo etario



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Similar comportamiento se tiene en las calificaciones dadas por las personas clasificadas por nivel de ingreso, no existiendo diferencias muy significativas entre ellas (entre 84% y 89%, 5 puntos porcentuales de diferencia), habiendo señalado mayoritariamente la facilidad para acceder a otros servicios (Gráfico N.º 30).

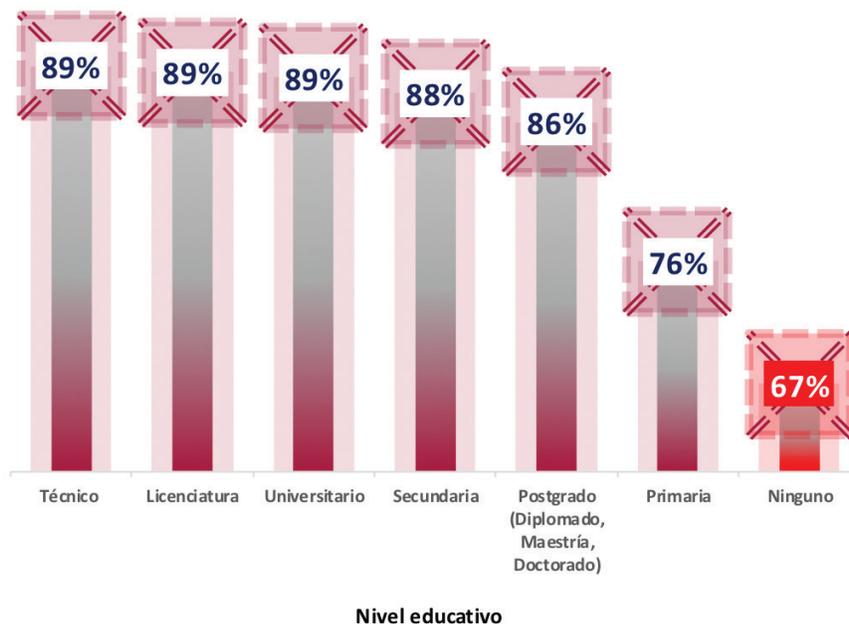
Gráfico N.º 30
Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras según nivel de ingreso



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por nivel de educación, los encuestados que señalaron no tener ningún tipo de educación muestran que tienen muchas más dificultades que los estratos que tienen algún tipo de educación para acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras (Gráfico N.º 31).

Gráfico N.º 31
Facilidad de acceso a servicios varios de las entidades financieras según nivel educativo

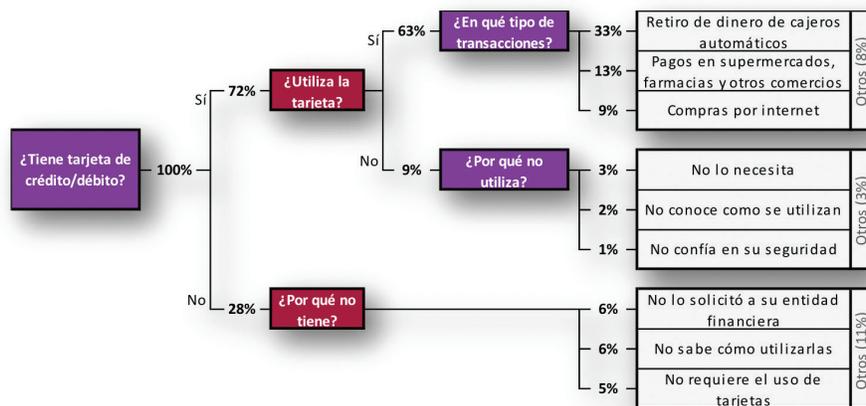


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

USO DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO Y OTROS SERVICIOS

En cuanto al uso de "Tarjetas de Crédito o Débito", el 72% de los encuestados afirma poseer una tarjeta, y de ellos, el 63% la utiliza. Esto indica que más de un tercio de los entrevistados no cuenta con una tarjeta de crédito o débito o no las utiliza. Las personas que no tienen o no utilizan este instrumento electrónico mencionan varios motivos. Algunos de ellos indican que no lo necesitan o no lo han solicitado a su entidad financiera, mientras que otros mencionan desconocimiento sobre cómo utilizarlas o falta de confianza en su seguridad.

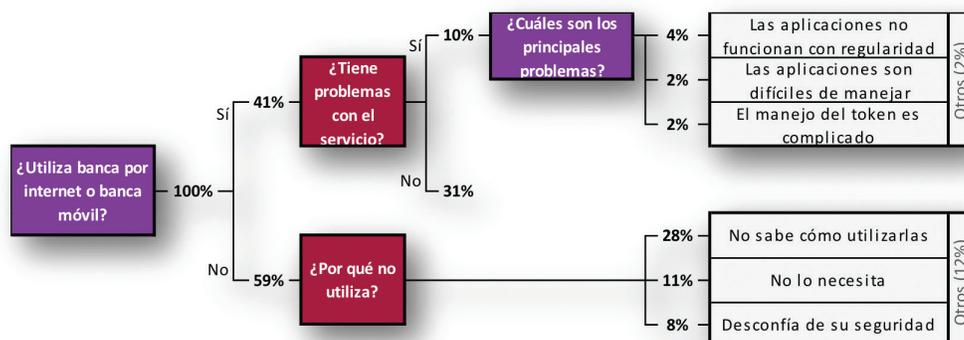
Esquema N.º 6
Uso de tarjetas de crédito o débito



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En cuanto al uso de servicios de banca por internet y banca móvil, el 41% de los encuestados afirma tener acceso a estos servicios. Sin embargo, el 10% de aquellos que utilizan estas plataformas han experimentado algunos problemas. Entre los inconvenientes mencionados se encuentran la falta de regularidad en el funcionamiento de las aplicaciones, la dificultad para manejar las aplicaciones y la complicación en el uso del token de seguridad.

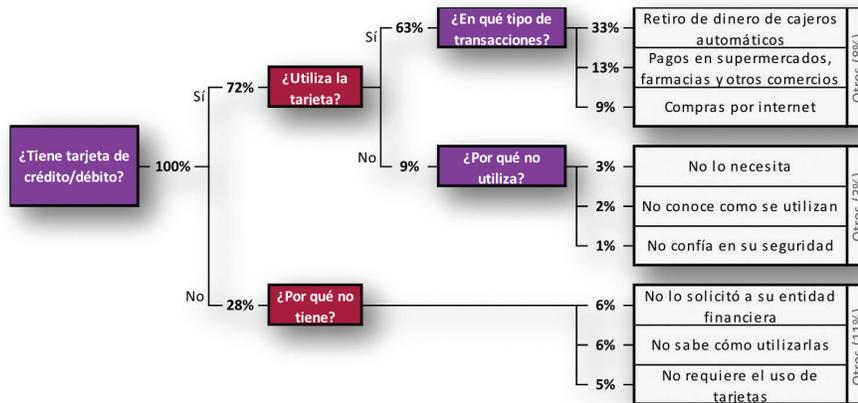
Esquema N.º 7
Uso de banca por internet y banca móvil



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La billetera móvil es el servicio menos popular entre los encuestados, con solo un 16% que lo utiliza. Además, el 84% de aquellos que no utilizan la billetera móvil afirman tener varias razones para ello. Algunas de las razones mencionadas son: desconocimiento sobre cómo utilizar el servicio, no tener la necesidad de utilizarlo o desconfiar de su seguridad.

Esquema N.º 8 Uso de billetera móvil

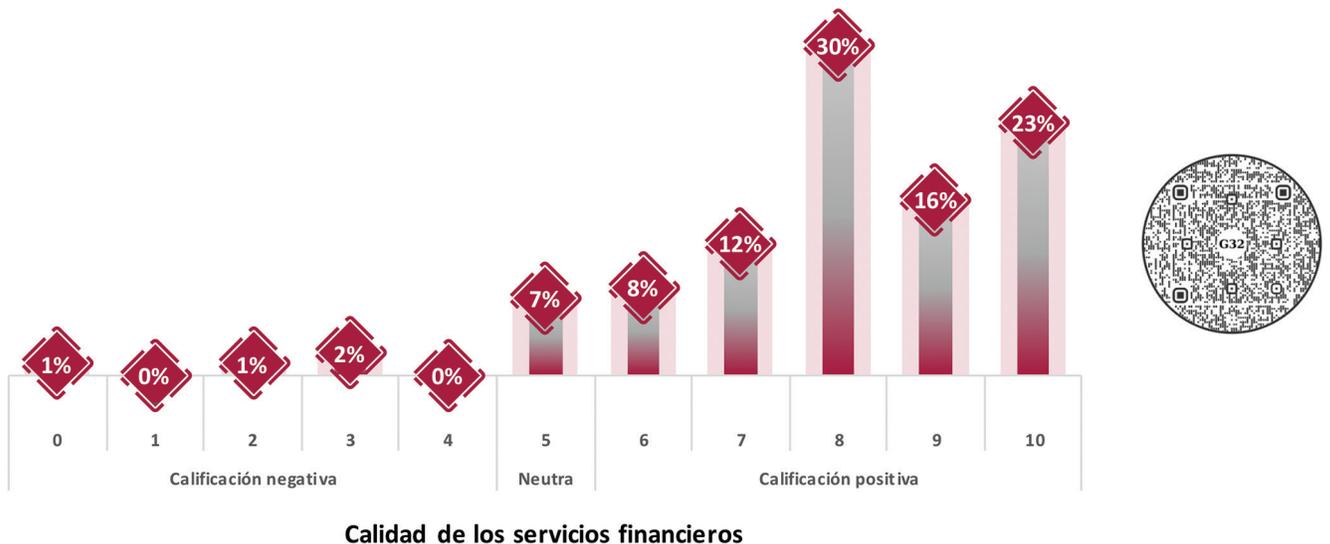


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

INCLUSIÓN DE SECTORES VULNERABLES - ADULTOS MAYORES

La ENSF 2022 muestra que el 80% de los adultos mayores encuestados percibe un trato preferencial hacia su grupo por parte de las entidades financieras. Dentro de este porcentaje, un 89% tiene una opinión positiva acerca de la calidad de los servicios proporcionados por dichas entidades, otorgándoles una calificación entre 6 y 10 (Gráfico N.º 32).

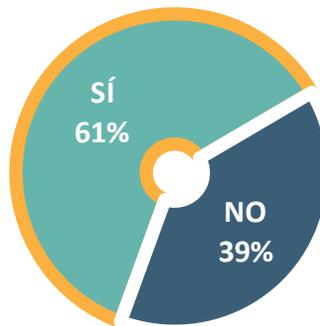
Gráfico N.º 32 Percepción de los adultos mayores sobre la calidad de los servicios financieros



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Al preguntar a los adultos mayores sobre su percepción acerca de la igualdad de trato por parte de las entidades financieras en la concesión de créditos, apertura de cuentas de depósito y otros servicios financieros, se observa que una mayoría relativa (58%) considera que sí reciben un trato igualitario. Asimismo, se indagó sobre las preferencias de los adultos mayores en cuanto al uso de canales para realizar transacciones financieras, encontrando que una gran mayoría (91%) prefiere hacerlo de manera presencial en las oficinas de las entidades financieras en lugar de utilizar la banca por internet, la banca móvil o los cajeros automáticos. Este porcentaje tan alto se explica principalmente por las limitaciones materiales mencionadas por los adultos mayores en la encuesta, como la falta de un *smartphone* o de acceso a una computadora con conexión a internet (Gráficos N.º 33 y N.º 34).

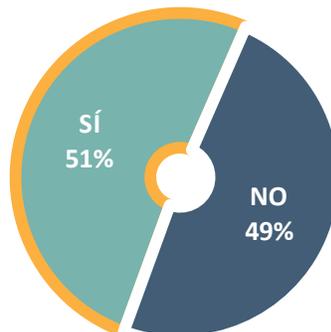
Gráfico N.º 33
Adultos mayores que poseen un *smartphone*



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En cuanto a la limitación de no contar con un ordenador y acceso a internet, se podría considerar que esta dificultad podría ser superada mediante alternativas como acudir a un café internet. No obstante, es importante tener en cuenta que las personas que no tienen un amplio conocimiento o experiencia en el uso de estas tecnologías pueden enfrentarse al fenómeno del "analfabetismo digital". Esto podría ser especialmente relevante en el caso de los adultos mayores, quienes podrían tener menos familiaridad con las nuevas tecnologías y encontrarse en desventaja al intentar utilizarlas (Gráfico N.º 34)

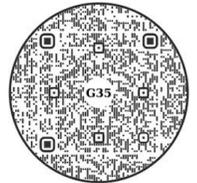
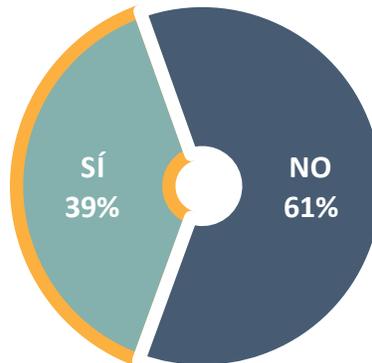
Gráfico N.º 34
Adultos mayores que poseen un computador con acceso a internet



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Adicionalmente a las limitaciones materiales de los adultos mayores para acceder a los servicios financieros a través de medios electrónicos, también están las falencias relacionadas a educación financiera, mismas que se reflejan en la demanda de capacitación en temas relacionados a banca por internet o banca electrónica (Gráficos N.º 35 y N.º 36).

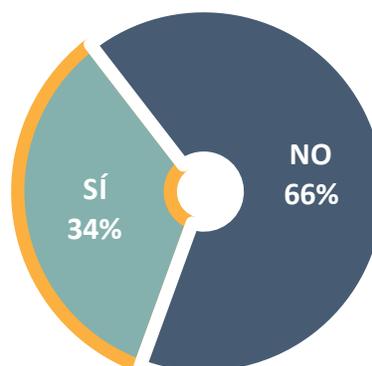
Gráfico N.º 35
Adultos mayores que afirman estar capacitados para manejar instrumentos electrónicos de pago



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Tanto en Bolivia como en el mundo, el crecimiento del uso de instrumentos electrónicos de pago ha sido notable en los últimos años, tendencia que se espera continúe en lo venidero, a medida que se desarrollen nuevas tecnologías y se brinden soluciones cada vez más seguras y convenientes para realizar transacciones financieras. En este sentido, la falta de confianza en su uso denota el desconocimiento que se tiene sobre el tema y constituye un aspecto que debe ser considerado al momento de diseñar los programas de educación financiera (Gráfico N.º 36).

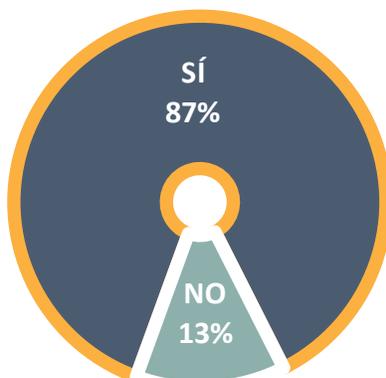
Gráfico N.º 36
Adultos mayores que usan instrumentos electrónicos de pago porque no confían en ellos



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Por último, los resultados de la encuesta revelaron que no hay servicios o productos financieros específicamente diseñados para los adultos mayores, o en caso de que existan, la mayoría de los encuestados (87%) desconoce su existencia (Gráfico N.º 37).

Gráfico N.º 37
Adultos mayores que conocen algún servicio o producto especialmente diseñados para ellos

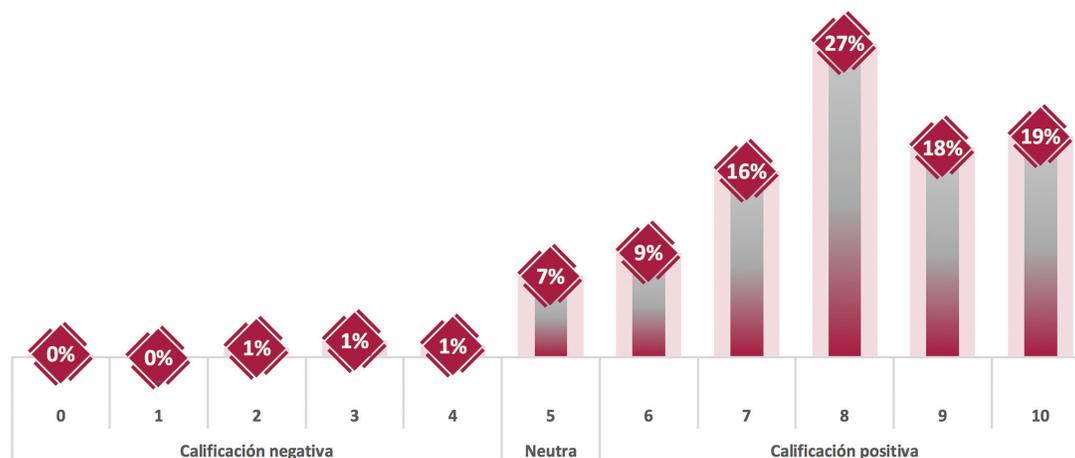


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

INCLUSIÓN DE SECTORES VULNERABLES - MUJERES

El 89% de las mujeres encuestadas indica que las entidades financieras brindan un trato preferencial a las mujeres en etapa de gestación y a las madres con bebés y niños. Coincidentemente, dentro de este mismo porcentaje, un 89% expresa una opinión positiva acerca de la calidad de los servicios proporcionados por estas instituciones financieras, otorgándoles una calificación de satisfacción entre 6 y 10 (Gráfico N.º 38).

Gráfico N.º 38
Percepción de las mujeres sobre la calidad de los servicios financieros



Calidad de los servicios financieros

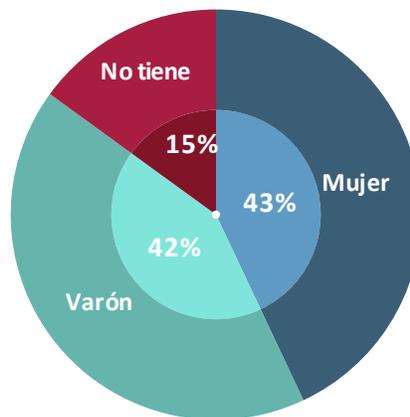
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Al consultar a las mujeres sobre su percepción acerca de la igualdad de trato por parte de las entidades financieras en la concesión de créditos, apertura de cuentas de depósito y otros servicios financieros, se evidencia que la mayoría (75%) considera que sí reciben un trato igualitario.

Según la información recabada en la encuesta, las mujeres hacen uso de los servicios y productos financieros en igual medida que los varones, no siendo el género un factor discriminante.

La cantidad de varones y mujeres que tienen cuentas en alguna entidad financiera es similar (43% varones y 42% mujeres, Gráfico N.º 39).

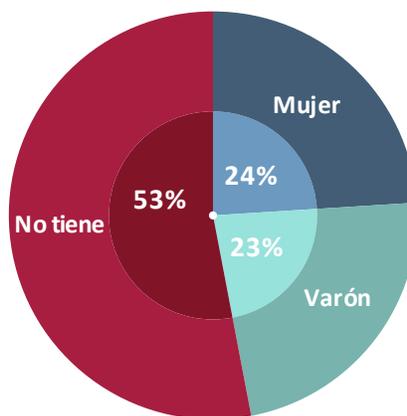
Gráfico N.º 39
Mujeres y varones que tienen cuentas en entidades financieras



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La proporción de varones y mujeres que manifiestan tener uno o más créditos en las entidades financieras es casi la misma (Gráfico N.º 40).

Gráfico N.º 40
Mujeres y varones que tienen créditos en entidades financieras



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Las mujeres usan banca por internet en menor proporción que los varones (19% y 22%, respectivamente), aunque la diferencia es mínima considerando que una gran parte de la población no tiene acceso a este servicio (59% no tiene banca por internet, Gráfico N.º 41).

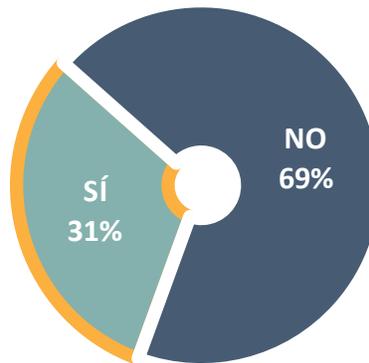
Gráfico N.º 41
Mujeres y varones que cuentan con el servicio de banca por internet



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Finalmente, los resultados de la encuesta revelaron una falta de servicios o productos financieros dirigidos exclusivamente a las mujeres. En caso de que existan, la gran mayoría de las encuestadas (69%) desconoce su existencia (Gráfico N.º 42).

Gráfico N.º 42
Mujeres que no conocen algún servicio o producto especialmente diseñados para ellas



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

3.7 Educación Financiera

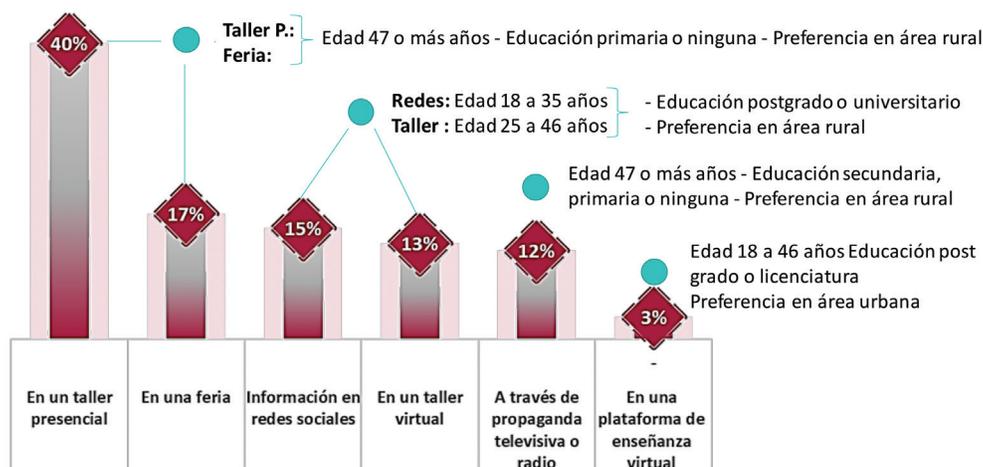
La educación financiera busca capacitar a las personas para que puedan tomar decisiones informadas y responsables en relación con su dinero. Esto implica aprender a planificar y establecer metas financieras, evaluar y comparar opciones de productos y servicios financieros, comprender los riesgos y beneficios de diferentes tipos de inversiones, y tener habilidades básicas de gestión financiera.

En vista de la creciente digitalización de los servicios financieros, es crucial que las personas desarrollen competencias digitales para aprovechar al máximo las herramientas y recursos disponibles en línea. Esto implica familiarizarse con el uso de aplicaciones móviles, plataformas en línea y otras herramientas digitales relacionadas con la gestión financiera personal. Entre las habilidades necesarias se encuentran la capacidad de navegar por internet en busca de información financiera relevante, realizar transacciones a través de aplicaciones bancarias, utilizar software para el seguimiento de gastos y presupuestos, y evaluar de manera adecuada la seguridad en las transacciones en línea.

En este contexto, la encuesta revela el bajo uso de herramientas digitales por parte de los consumidores financieros, lo cual representa un notable obstáculo para el desarrollo de capacitaciones mediante medios digitales. Estos hallazgos se reflejan en los resultados obtenidos, donde únicamente el 3% de los encuestados manifestó preferir recibir capacitación en educación financiera a través de plataformas virtuales de enseñanza. Es importante destacar que la citada preferencia se observa principalmente entre personas con educación a nivel de licenciatura o posgrado, de edades comprendidas entre los 18 y 46 años y residentes en áreas urbanas.

Por otro lado, un 15% de los encuestados indicó que les gustaría recibir información financiera a través de redes sociales (principalmente aquellos de entre 18 y 35 años), mientras que un 13% optaría por talleres virtuales (principalmente aquellos de entre 25 y 46 años). En ambos casos, aquellos interesados suelen tener un nivel educativo de licenciatura o posgrado, sin embargo, respecto al lugar donde residen existe una mayor preferencia de personas del área rural (no implica que se excluye a los pobladores del área urbana). En cuanto a los medios preferidos por los consumidores financieros para recibir capacitación, el 40% señaló estar más interesado en talleres presenciales, mientras que el 17% en ferias. Por otro lado, un 12% prefiere capacitarse a través de anuncios en televisión o radio. En todos estos casos, los consumidores financieros entrevistados estuvieron entre los 47 años o más (Gráfico N.º 43).

Gráfico N.º 43
Medios preferidos por los consumidores financieros para recibir capacitación



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Nota: La mayor preferencia por los medios de capacitación descritos en el Gráfico N.º 43 que demuestran algunos estratos poblacionales clasificados por edad, educación o zona, no excluye que en una menor proporción también tengan interés en recibir capacitación por otros medios.

Dentro de la variedad de temas financieros, tres de ellos son prioritarios para la mayoría de los encuestados (54%): formas de ahorrar (24%), tipos de créditos (20%) y banca electrónica (10%). Estos temas son preferidos por personas de 18 a 24 años (ahorro) y de 47 a 59 años (crédito y banca electrónica), con niveles educativos que abarcan desde la primaria hasta la educación técnica. En todos los casos, las personas que viven en áreas rurales los prefieren más que las personas que residen en áreas urbanas.

En menor medida, los temas de billetera móvil (9%), giros y transferencias (7%), tarjetas de débito o crédito (6%) y la función de ASFI (6%) son preferidos por personas de entre 25 y 35 años (billetera y tarjetas), de 36 a 46 años (función de la ASFI) y de 47 a 59 años (giros y transferencias). El nivel educativo de las personas que prefieren estos temas varía entre la educación secundaria (tarjetas de crédito), educación técnica (billetera móvil) y posgrado (función de la ASFI, giros y transferencias).

Finalmente, entre los temas con menor grado de preferencia se encuentran el funcionamiento de los ATM (5%), cómo presentar reclamos (5%), arrendamiento financiero (4%) y el mercado de valores (4%). Los dos primeros temas (cajeros automáticos y reclamos) son preferidos por personas de 47 a 59 años con educación primaria y que radican en áreas rurales; mientras que los últimos dos (arrendamiento y valores) son preferidos por personas de 25 a 35 años, con educación a nivel de posgrado y que residen en áreas urbanas (Esquema N.º 9).

Esquema N.º 9 Temáticas en las cuales les gustaría ser capacitados a los encuestados

TEMÁTICAS DE CAPACITACIÓN	CALIFICACIÓN GENERAL	Estratos que más priorizan los temas de capacitación		
		Edad (años)	Nivel Educativo	Área
Formas de ahorrar	24%	18 a 24	Primaria	Rural
Tipos de créditos	20%	47 a 59	Técnico	
Banca electrónica	10%		Secundaria	
Billetera móvil	9%	25 a 35	Técnico	
Giros y transferencias	7%	47 a 59	Postgrado	
Tarjetas de débito o crédito	6%	25 a 35	Secundaria	
Función de ASFI	6%	36 a 46	Postgrado	
Funcionamiento de ATM	5%	47 a 59	Primaria	
Cómo efectuar reclamos	5%			
Arrendamiento financiero	4%	25 a 35	Postgrado	
Mercado de valores	4%			

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Nota: La mayor preferencia por las temáticas de capacitación descritas en el Esquema N.º 9 que demuestran algunos estratos poblacionales clasificados por edad, educación o zona, no excluye que en una menor proporción también tengan interés en recibir capacitación en otras temáticas.

CONCLUSIONES

Habiéndose superado las restricciones de movilidad emergentes de la Pandemia del Covid-19, en la gestión 2022 ASFI retomó la realización de la ENSF en su modalidad presencial, para lo cual desplazó a 144 servidores públicos a 83 municipios del área rural y urbana del país. Adicionalmente, considerando el éxito que se tuvo con la recolección de información mediante una encuesta en línea, se decidió también mantener esa modalidad, adoptando por lo tanto una estrategia mixta para la realización de la ENSF 2022.

La satisfacción de la población con los servicios financieros, mejoró significativamente en 2022 respecto a las dos gestiones previas, pasando de 5,99 (2020) y 6,81 (2021) a 7,84, lo que se explica en gran medida gracias a la consolidación de la reactivación económica registrada en el país, las medidas adoptadas en el ámbito del sistema financiero para mantener su dinámica, así como para proporcionar mecanismos para que los prestatarios que tuvieron una afectación en sus ingresos, por fenómenos climatológicos o por situaciones como el paro cívico acaecido en el departamento de Santa Cruz en el último trimestre de 2022, puedan retomar de manera paulatina el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.

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 y 2021 (5,72 y 6,48, respectivamente).

Entre las necesidades detectadas en materia financiera, cuya atención debe ser encarada por las entidades financieras, destacan: la reducción de los tiempos de atención en caja y plataforma; se requiere un mayor dinamismo en la colocación crediticia, simplificando o reduciendo los requisitos internos que piden las entidades; es necesario desarrollar mecanismos para reducir el desconocimiento que tienen algunos segmentos poblacionales sobre los beneficios de las aplicaciones electrónicas (tarjetas, banca por internet, billetera móvil); se deben crear mecanismos que faciliten el acceso al ahorro a segmentos vulnerables, como adultos mayores y personas sin formación académica; se debe promover los productos y servicios orientados a mujeres, adultos mayores y población del área rural y; se deben realizar mayores esfuerzos en educación financiera, enfocándose en temáticas y medios según las preferencias de estratos específicos.

Consistente con el desempeño económico registrado en 2022 y la dinámica observada en el sistema financiero, los consumidores financieros manifestaron expectativas optimistas en el ámbito económico y financiero.

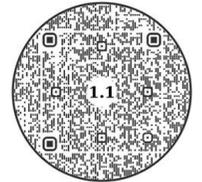
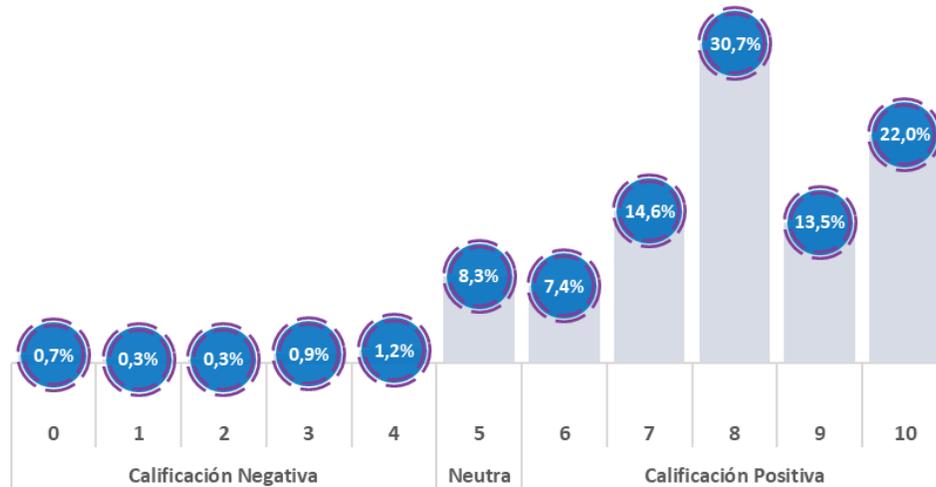
Por último, en lo referido a educación financiera, los consumidores financieros manifestaron su interés prioritario en aprender sobre formas de ahorro, tipos de crédito y banca electrónica. En menor medida, también les gustaría capacitarse en temas relacionados con billetera móvil, giros y transferencias, así como tarjetas de crédito o débito.

ANEXO 1.

TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO MODALIDAD PRESENCIAL

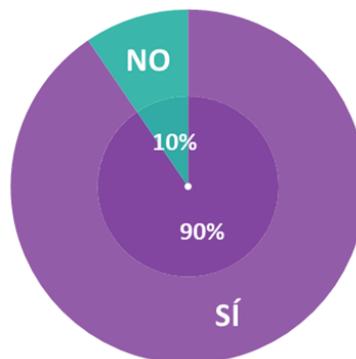
SECCIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1.1 Califique entre el 0 y el 10 ¿cuán satisfecho está con los servicios que brindan las entidades financieras? (donde 0 significa que está "Nada satisfecho" y 10 que está "Totalmente Satisfecho")



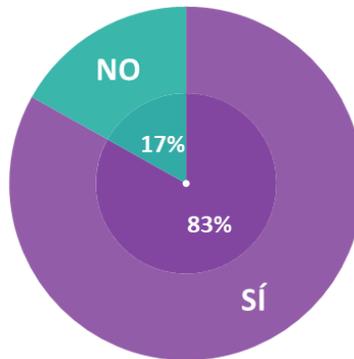
En cuanto al nivel de satisfacción que tienen los consumidores financieros con relación a todos los servicios que ofrecen las entidades financieras, la información recolectada muestra un alto grado de aceptación, es así que, el 88% de los consumidores dieron calificaciones desde seis hasta 10. Por otra parte, los porcentajes acumulados describen que, solo el 4% de los CF asignaron calificaciones menores o iguales a cinco sobre 10 (un 8% calificó con 5, indiferente).

1.2 ¿Usted considera que el sistema financiero es solvente y confiable?



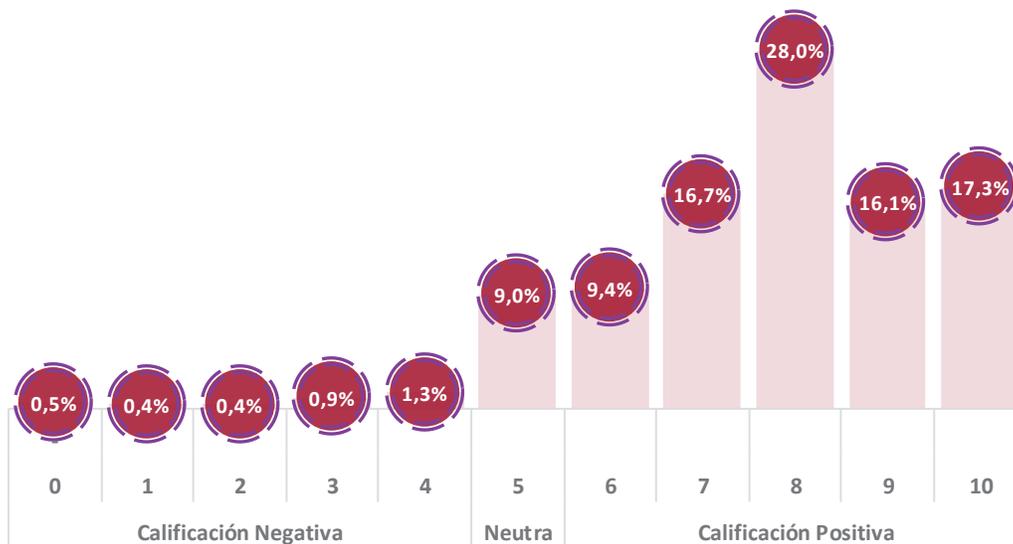
El 90% de los consumidores financieros señaló que el sistema financiero es solvente y confiable.

1.3 ¿Usted considera que el sistema financiero es transparente e inclusivo?



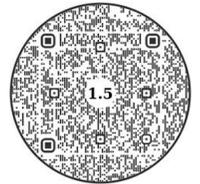
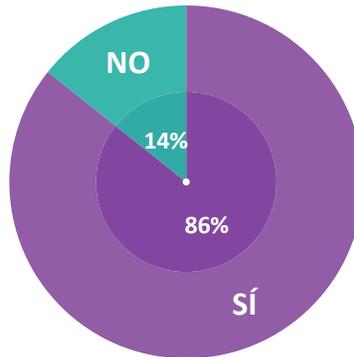
El 83% de los consumidores financieros señaló que el sistema financiero es transparente e inclusivo.

1.4 Califique con un número entre el 0 y el 10 la calidad de los servicios de las entidades financieras (donde 0 significa que es de "Muy baja calidad" y 10 de "Muy alta calidad")



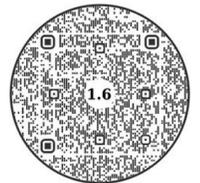
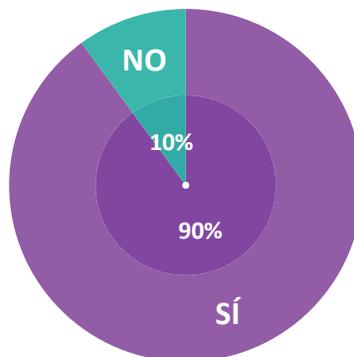
El 88% de los CF aprueba, en alguna medida, la calidad de los servicios de las entidades financieras (calificación de 6 a 10). Contrariamente, el 3% de los encuestados otorgó una calificación desfavorable (entre 0 y 4), mientras que el resto (9%) un puntaje de 5 (indiferente).

1.5 En general, ¿usted considera que los empleados de las entidades financieras son amables y colaboradores?



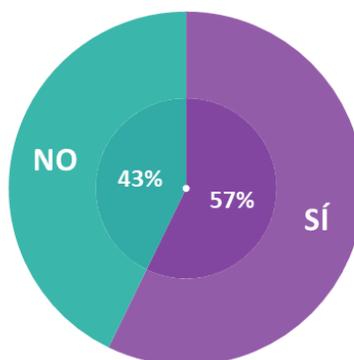
El 86% de los consumidores financieros señalo que los empleados de las entidades financieras son amables y colaboradores.

1.6 En general, ¿usted considera que las oficinas de las entidades financieras son cómodas?



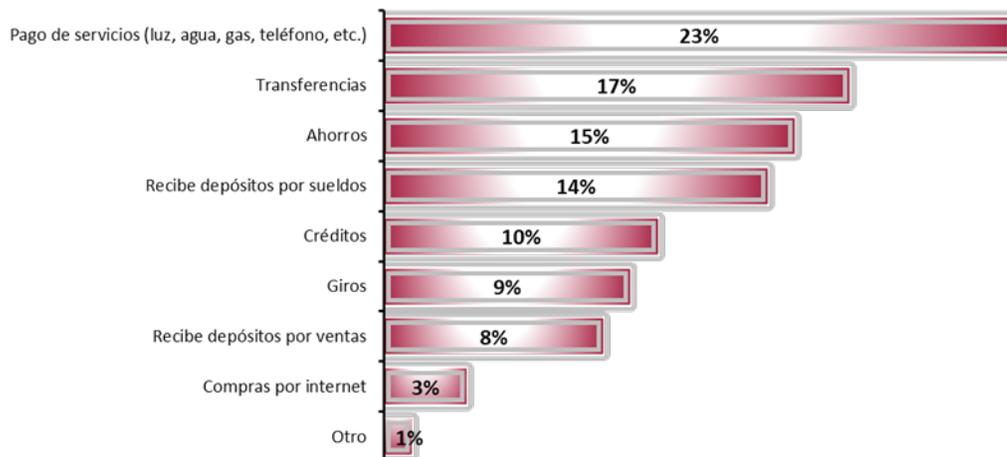
El 90% de los consumidores financieros señalo que las oficinas de las entidades financieras son cómodas.

1.7 En general, ¿espera mucho para ser atendido en una entidad financiera?



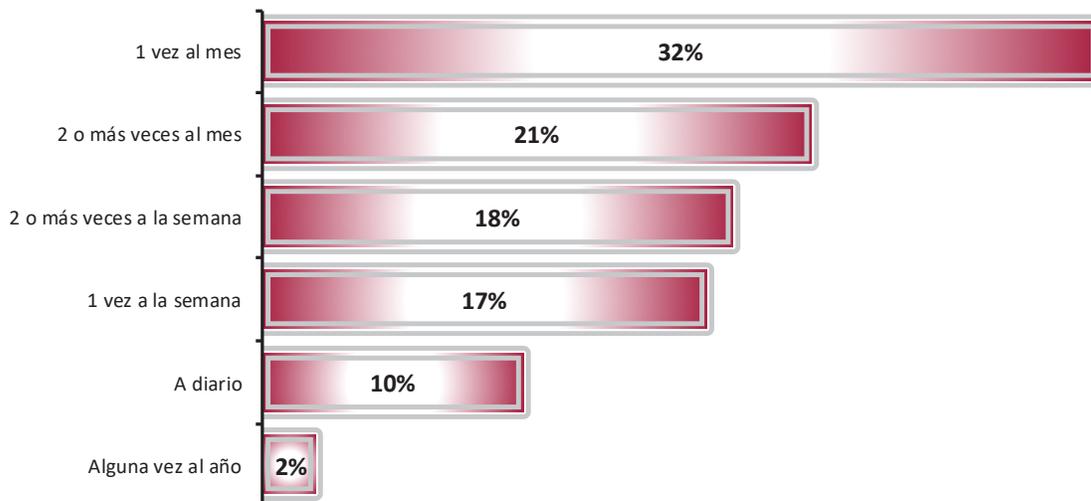
El 57% de los consumidores financieros señalo que espera mucho para ser atendido en una entidad financiera.

1.8 ¿Qué operaciones realiza usualmente en las entidades financieras?



Con relación a las operaciones que realizan usualmente los consumidores financieros, el 23% de los encuestados señaló el pago de servicios (luz, agua, teléfono u otros) como las más comunes, seguido de transferencias (17%), ahorros (15%) y recepción de depósitos por sueldos (14%). En menor proporción realizan operaciones de crédito (10%), giros (9%), recepción de depósitos por ventas (8%) y relacionadas a compras por internet (3%). En “Otro” se registran operaciones de AFP, cobro de bonos, cambio de divisas, chequera fraccionamiento y otros (1%).

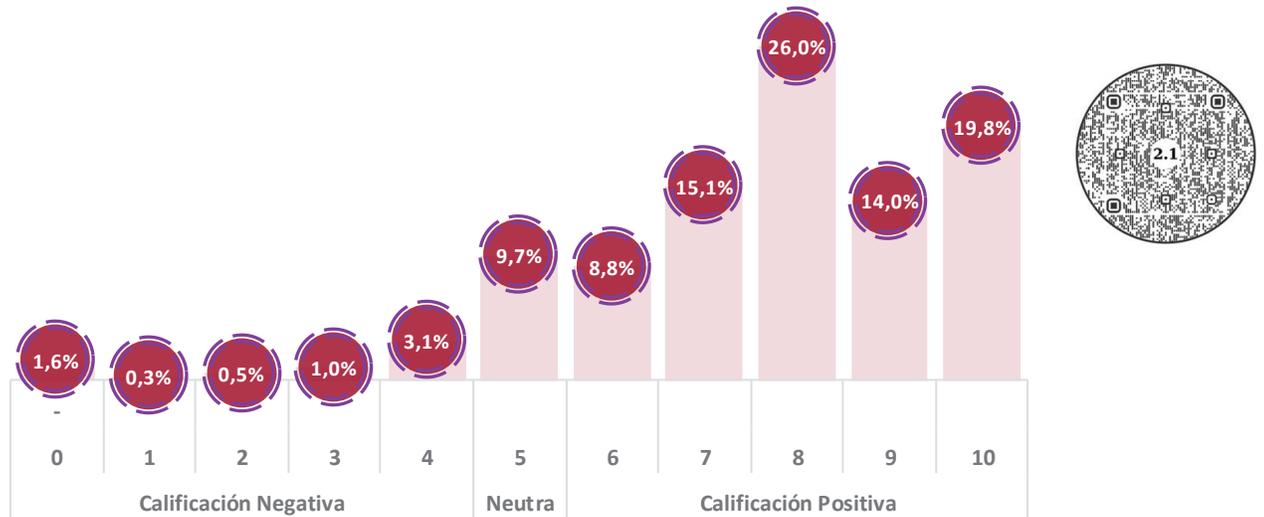
1.9 ¿Con qué frecuencia usted usa los servicios de las entidades financieras?



El 45% de los encuestados respondió que utiliza los servicios de las entidades financieras al menos una vez por semana (incluye el uso diario o 2 o más veces a la semana), mientras que el 53% lo usa una vez al mes o dos o más veces al mes. Un 2% señaló que utiliza los servicios de las entidades financieras alguna vez al año.

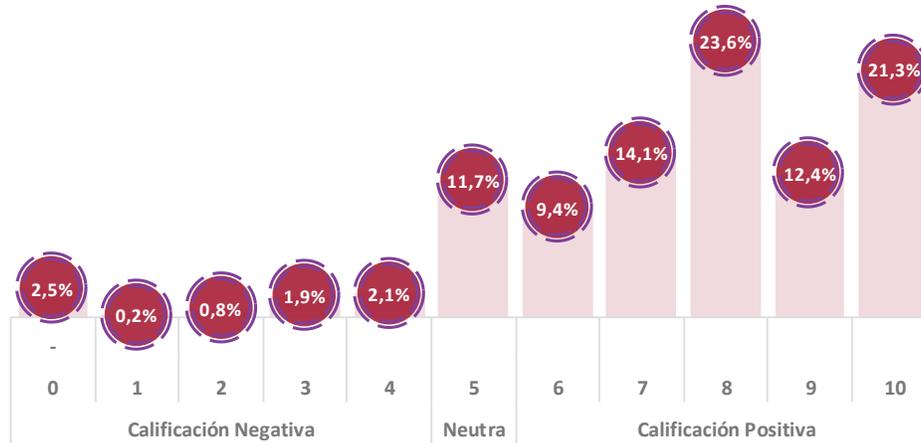
SECCIÓN 2: FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

2.1 Califique la contribución de los servicios del sistema financiero a la mejora de su calidad de vida con un número entre el 0 y el 10 (donde 0 significa que "No contribuye nada" y 10 que "Contribuye totalmente")



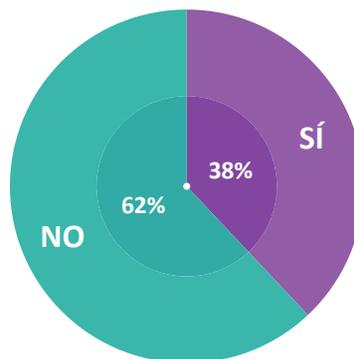
El 84% de los CF aprueba, en alguna medida, la calidad de los servicios de las entidades financieras (calificación de 6 a 10). Contrariamente, el 6% de los encuestados otorgó una calificación desfavorable (entre 0 y 4), mientras que el resto (10%) un puntaje de 5 (indiferente).

2.2 Califique la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad con una nota entre el 0 y el 10 (donde 0 significa que "No contribuye nada" y 10 que "Contribuye totalmente")



La pregunta (2.2) sobre la percepción de la contribución del sistema financiero al desarrollo de la ciudad, localidad o comunidad donde radica el encuestado, intenta capturar la percepción global y no individual de la persona. La mayoría de los encuestados tiene una percepción positiva, pues el 80% otorgó calificaciones iguales o mayores a 6 sobre 10. En contraposición, el 8% no percibe que el sistema financiero contribuya al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad y para el 12% es indiferente.

2.3 ¿Usted conoce las acciones de responsabilidad social que realizan las entidades financieras, como el cuidado del medioambiente, el desarrollo de la salud y bienestar de la población, el apoyo a programas de educación y otros?

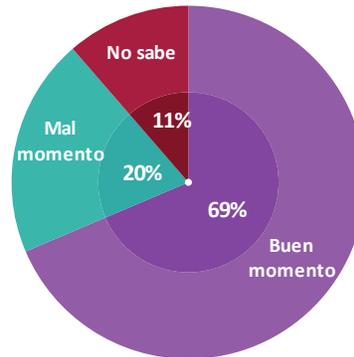


El 38% de los consumidores financieros señaló que conoce las acciones de responsabilidad social que realizan las entidades financieras.



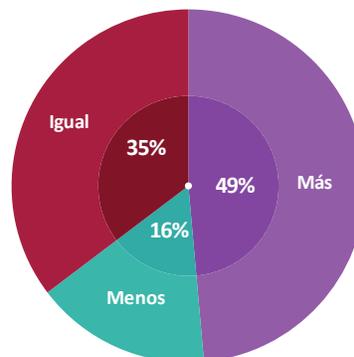
SECCIÓN 3: AHORROS

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



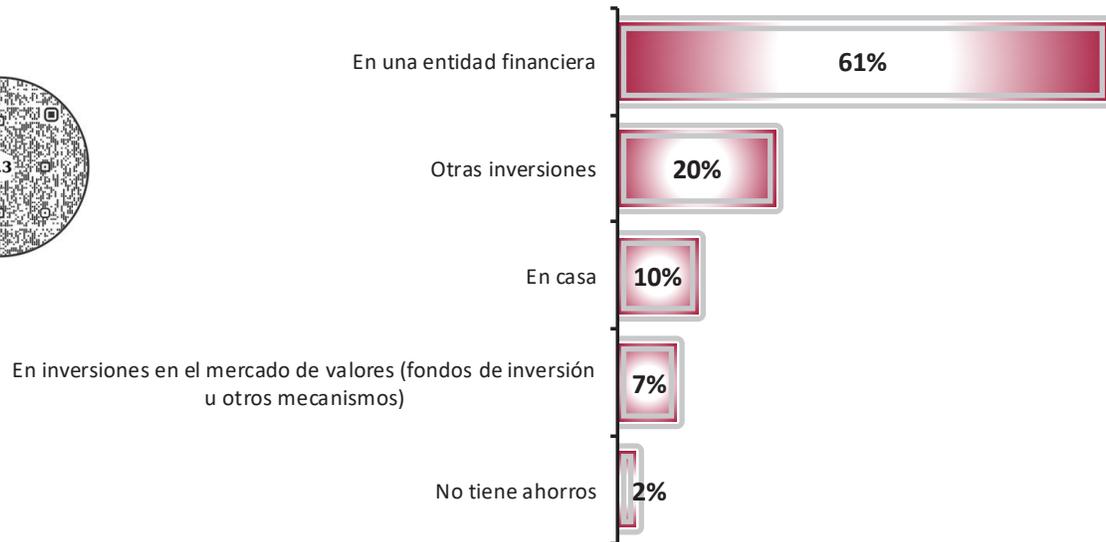
El 69% de las personas encuestadas cree que es un buen momento para ahorrar, mientras que el 20% opina que es un mal momento y el 11% no sabe.

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



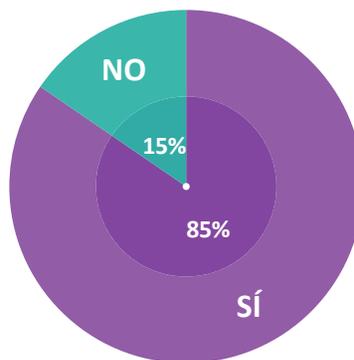
De las personas encuestadas, el 49% percibe que el siguiente año podrá ahorrar más, el 35% piensa que sus posibilidades de ahorro se mantendrán y un grupo reducido de personas cree que ahorrará menos (16%).

3.3 En general, ¿usted prefiere mantener sus ahorros en una entidad financiera, en casa o invertir en el mercado de valores u otro tipo de inversiones?



La mayoría de los encuestados (61%) 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.

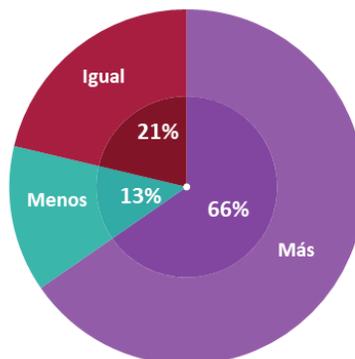
3.4 ¿Usted tiene una caja de ahorro, cuenta corriente o Depósito a Plazo Fijo (DPF) en una entidad financiera?



El 85% de los consumidores indica que tiene una caja de ahorro, cuenta corriente o DPF en una entidad financiera.

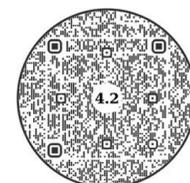
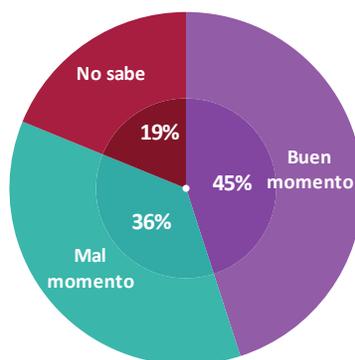
SECCIÓN 4: CRÉDITOS

4.1 ¿Usted piensa que en los próximos 12 meses la gente continuará accediendo a créditos y pagándolos sin inconvenientes?



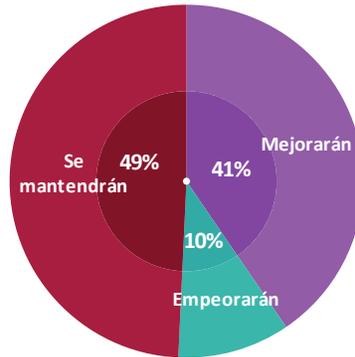
De las personas encuestadas, el 66% cree que la gente continuará accediendo a créditos y pagándolos sin inconvenientes en el transcurso de los próximos 12 meses, mientras que 21% indica que las condiciones se mantendrán igual. Por el contrario, 13% de encuestados tiene una percepción más pesimista.

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



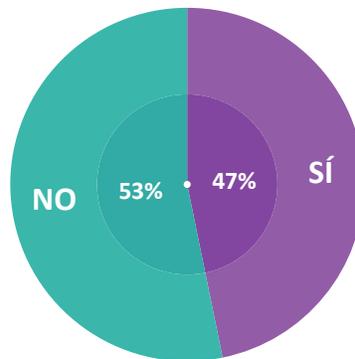
El 45% de los encuestados considera que es un buen momento para solicitar un crédito, el 36% opina lo contrario y el restante 19% no sabe.

4.3 ¿Usted considera que las condiciones de acceso a créditos en los próximos 12 meses mejorarán, empeorarán o se mantendrán?



El 49% de los encuestados considera que las condiciones de acceso a créditos en los próximos 12 meses se mantendrán igual, un 41% espera que las condiciones mejoren y un 10% piensa que empeorarán.

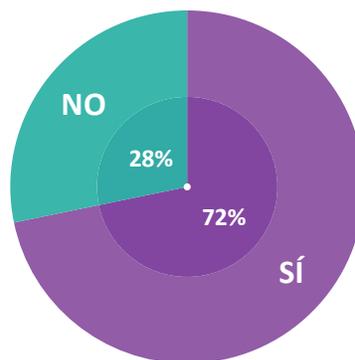
4.4 ¿Actualmente tiene algún crédito en una entidad financiera?



El 47% de los consumidores indica que tiene algún crédito en una entidad financiera.

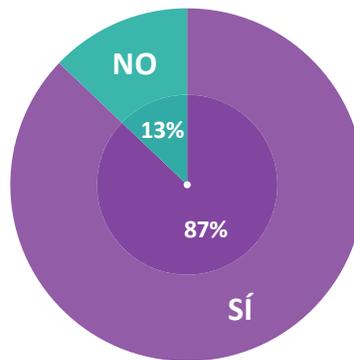
SECCIÓN 5: MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

5.1 ¿Usted tiene una tarjeta de débito o crédito?



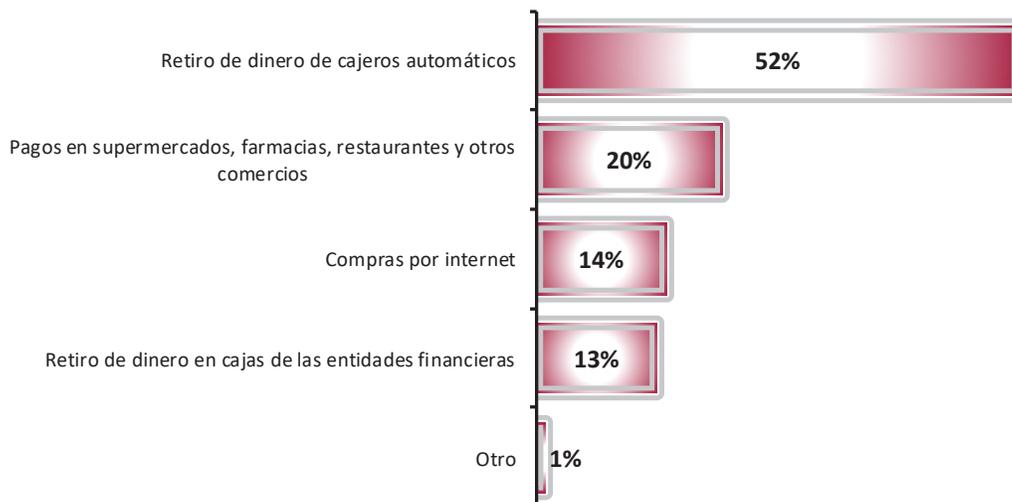
El 72% de los consumidores indica que tiene una tarjeta de débito o crédito.

5.2 ¿Usted utiliza su tarjeta de débito o crédito?



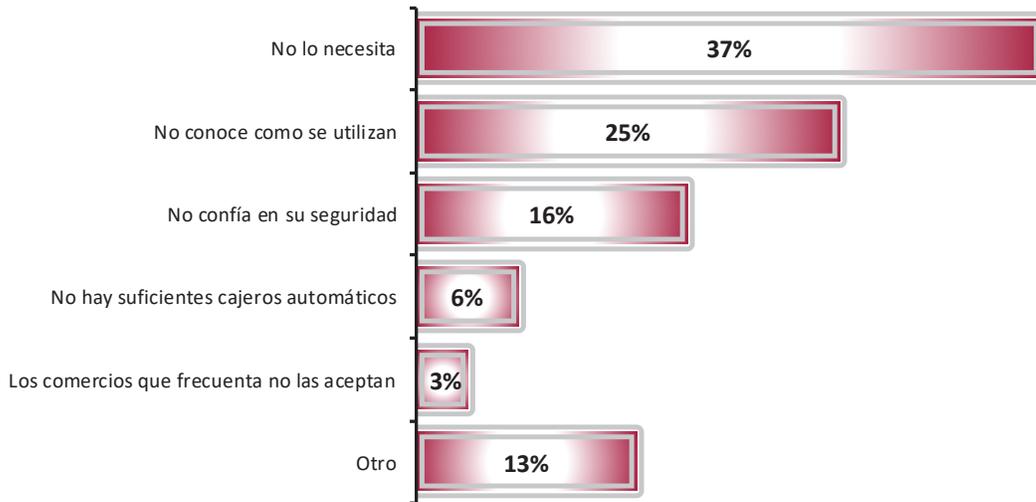
El 87% de los consumidores indica que utiliza su tarjeta de débito o crédito.

5.3 ¿Para qué tipo de transacciones utiliza su tarjeta de débito o crédito?



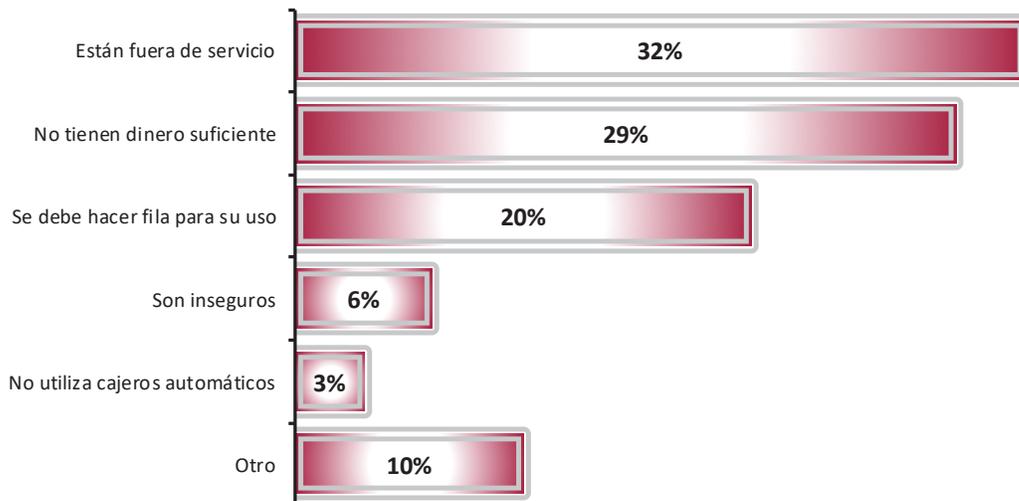
El retiro de dinero de cajeros automáticos constituye el uso principal de las tarjetas de débito o crédito (52%), seguido de los pagos en supermercados, farmacias, restaurantes y otros comercios (20%). Un 14% de encuestados utiliza las tarjetas de débito o crédito para realizar compras por internet, un 13% para realizar retiros en cajas de las entidades financieras y el restante 1% para otras transacciones.

5.4 ¿Por qué no utiliza su tarjeta de débito o crédito?



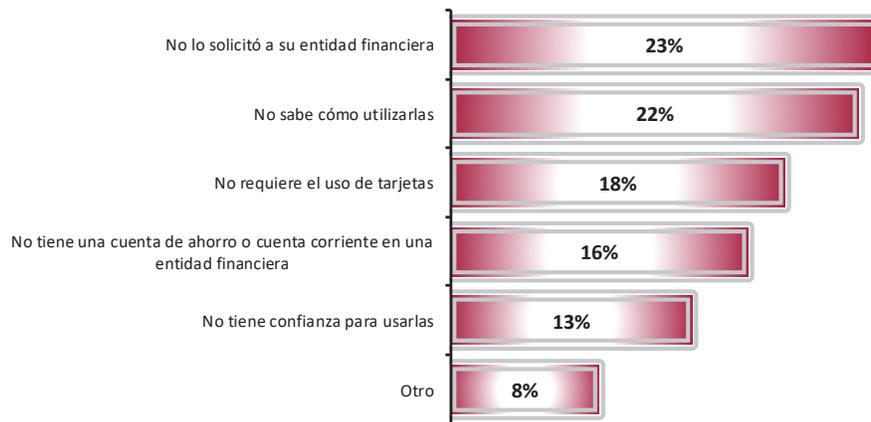
Principalmente, las razones señaladas por los consumidores financieros para no utilizar tarjetas de débito o crédito son porque no las necesitan (37%), desconocen cómo utilizarlas (25%) y no confían en su seguridad (16%). Asimismo, un 13% de encuestados indica otros motivos (el costo de reposición es alto, la perdió y no fue a reponer, solo maneja efectivo, no hay cajeros en el lugar que radica, etc.).

5.5 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con el uso de los cajeros automáticos de las entidades financieras?



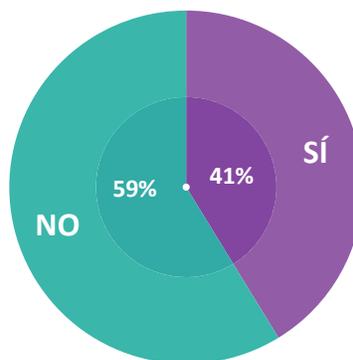
Los encuestados identifican como los principales problemas relacionados al uso de cajeros automáticos el que estén fuera de servicio (32%), que no tienen dinero suficiente (29%) y que se debe hacer fila para su uso (20%). Otros problemas identificados por los encuestados (10%) son el cobro de comisiones altas, las tarjetas se atorán, cajeros en mal estado, etc.

5.6 ¿Por qué no cuenta con una tarjeta de débito o crédito?



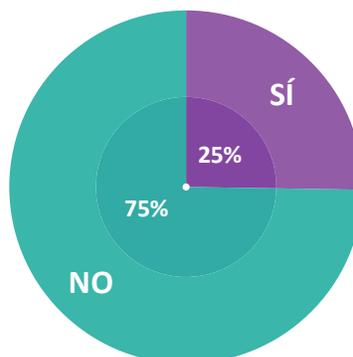
De los consumidores financieros que no cuentan con su tarjeta de débito o crédito, el 23% indicó que no las solicitó a su entidad financiera, un 22% no sabe cómo utilizarlas y un 18% no requiere el uso de tarjetas. Asimismo, es importante resaltar que un 8% indicó otros motivos (caducó y no renovó, debido a la edad, extravió de la tarjeta y otros).

5.7 ¿Usted utiliza banca por internet o banca móvil?



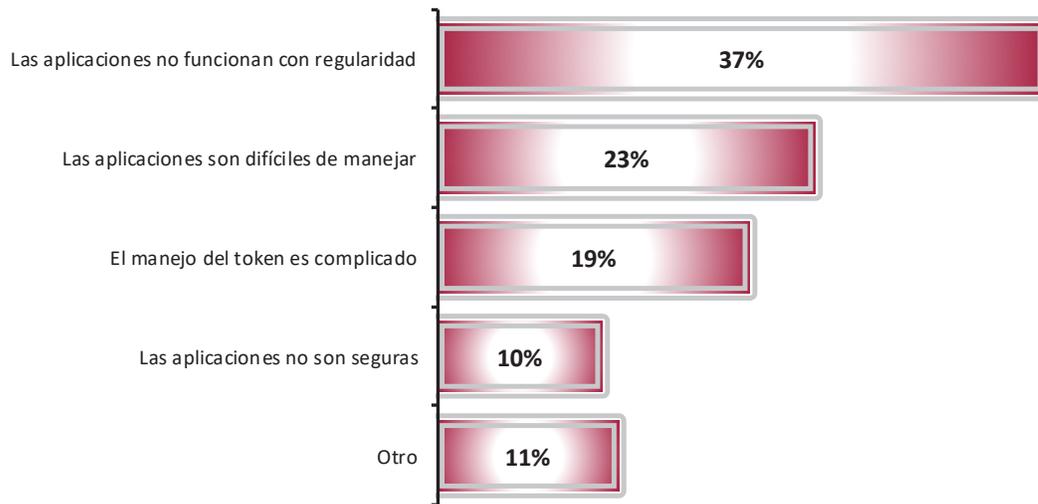
El 41% de los consumidores indica que utiliza banca por internet o banca móvil.

5.8 ¿Tiene problemas al utilizar banca por internet o banca móvil?



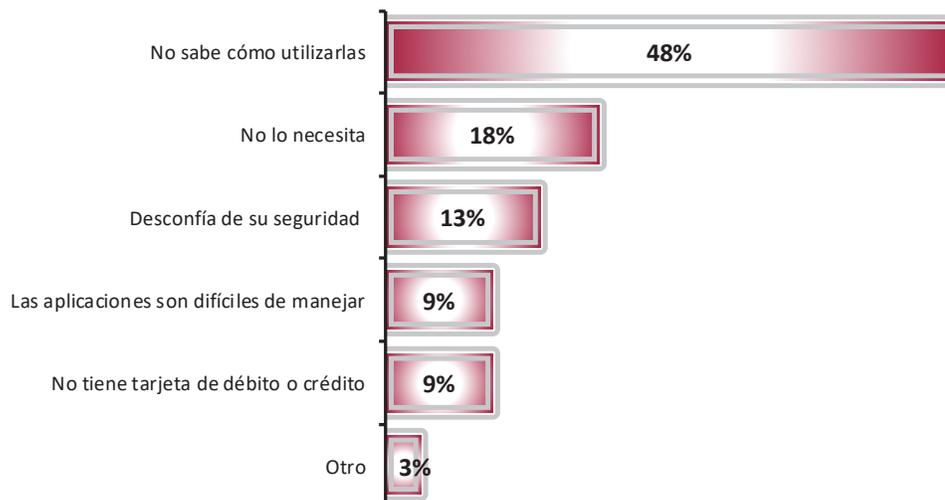
El 75% de los consumidores indica que no tiene problemas al utilizar banca por internet o banca móvil.

5.9 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con los servicios de banca por internet o banca móvil?



Entre los principales problemas relacionados al servicio de banca por internet o banca móvil, el 37% de los encuestados indica que las aplicaciones no funcionan con regularidad, un 23% que las aplicaciones son difíciles de manejar y un 19% opina que el manejo del *token* es complicado. Asimismo, 11% de encuestados identifica otros problemas como que la aplicación es lenta, baja cobertura en algunas regiones, al cambiar el celular hay que realizar nuevamente el registro, etc.

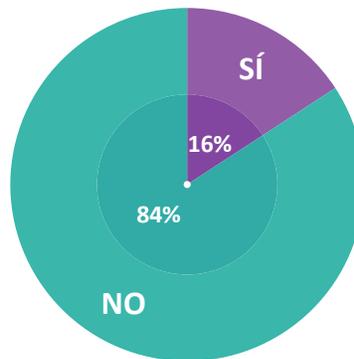
5.10 ¿Por qué no utiliza el servicio de banca por internet o banca móvil?



Del grupo de consumidores financieros que no utilizan el servicio de banca por internet o banca móvil, casi la mitad (48%) señala que no lo hacen porque no saben cómo utilizarlas. En menor proporción, un 18% indica que no necesita el servicio y un 13% desconfía de su seguridad.

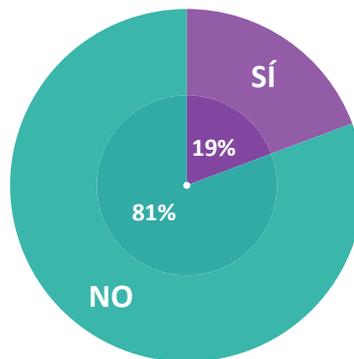


5.11 ¿Usted utiliza el servicio de billetera móvil?



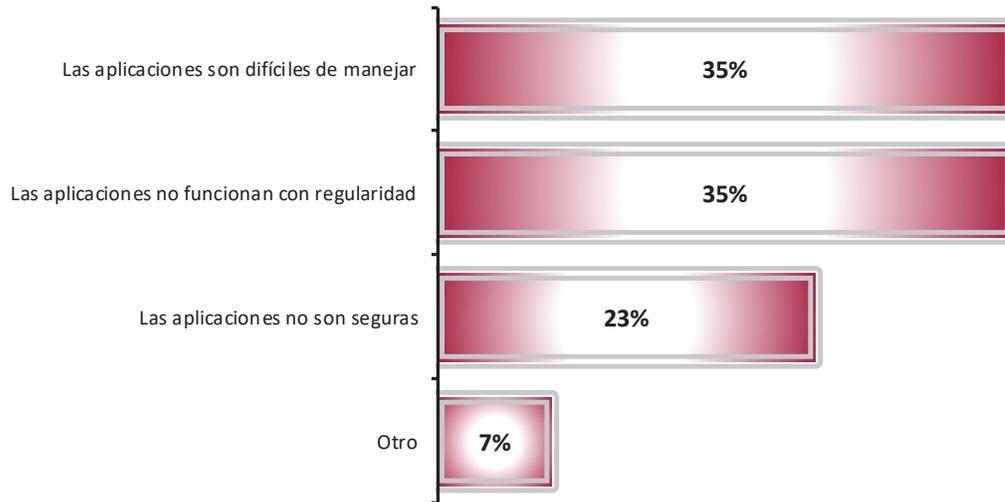
El 84% de los consumidores indica que no utiliza el servicio de billetera móvil.

5.12 ¿Tiene problemas al utilizar el servicio de billetera móvil?



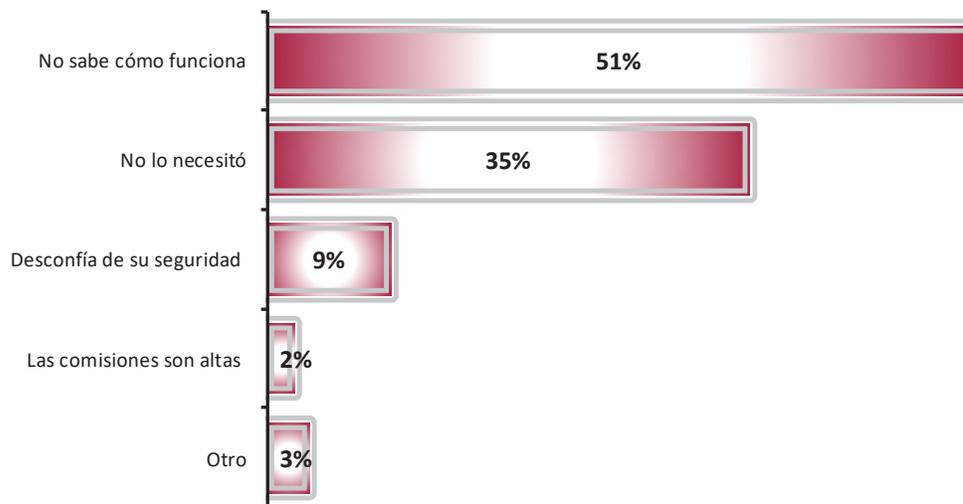
Del grupo de consumidores financieros que utilizan el servicio de billetera móvil (16%), un 81% indica no tener problemas al utilizar el servicio de billetera móvil.

5.13 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con el servicio de billetera móvil?



Del grupo de personas que indicaron tener billetera móvil, el 35% considera que las aplicaciones son difíciles de manejar y una igual proporción de encuestados, considera que las aplicaciones no funcionan con regularidad. Un 23% cree que las aplicaciones no son seguras.

5.14 ¿Por qué no utiliza el servicio de billetera móvil?

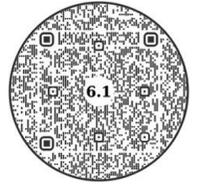
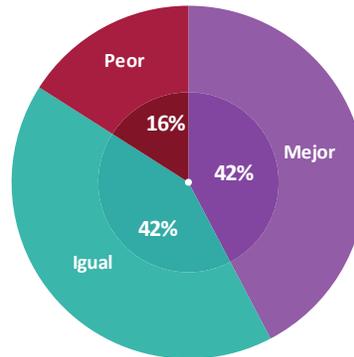


Del grupo de consumidores financieros que no utiliza el servicio de billetera móvil (84%), un 51% dijo no saber cómo funciona, mientras el 35% no lo necesitó y el 9% desconfía de su seguridad.



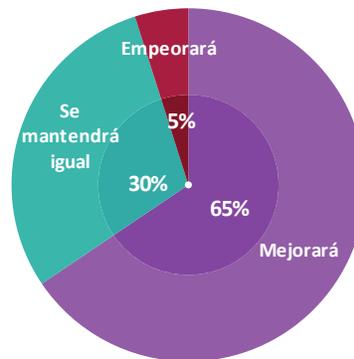
SECCIÓN 6: PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA

6.1 ¿En este año su economía está mejor, igual o peor que el año 2021?



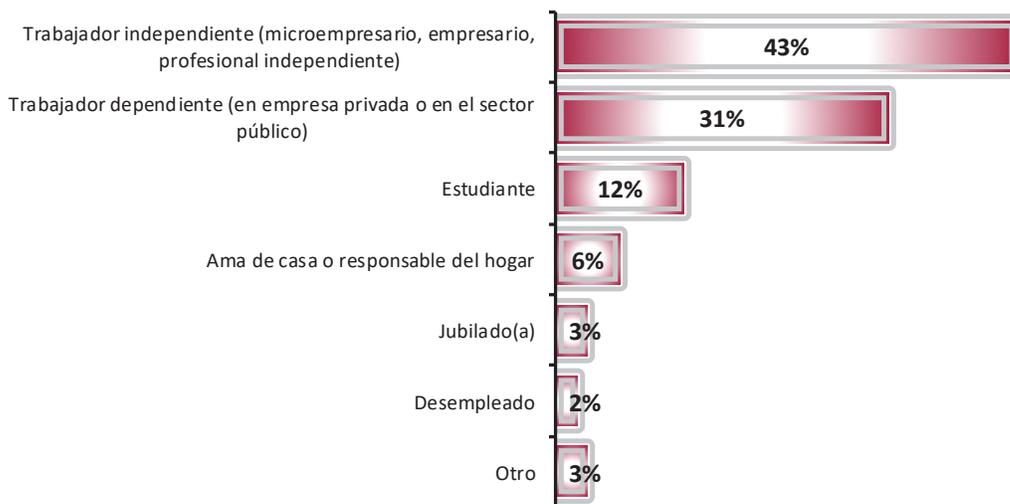
El 84% de los encuestados considera que en el año 2022 su economía está igual (42%) o mejor (42%) que el año 2021, mientras que un 16% piensa que su economía está peor.

6.2 ¿Cómo piensa que estará su economía el próximo año con relación al año 2022?



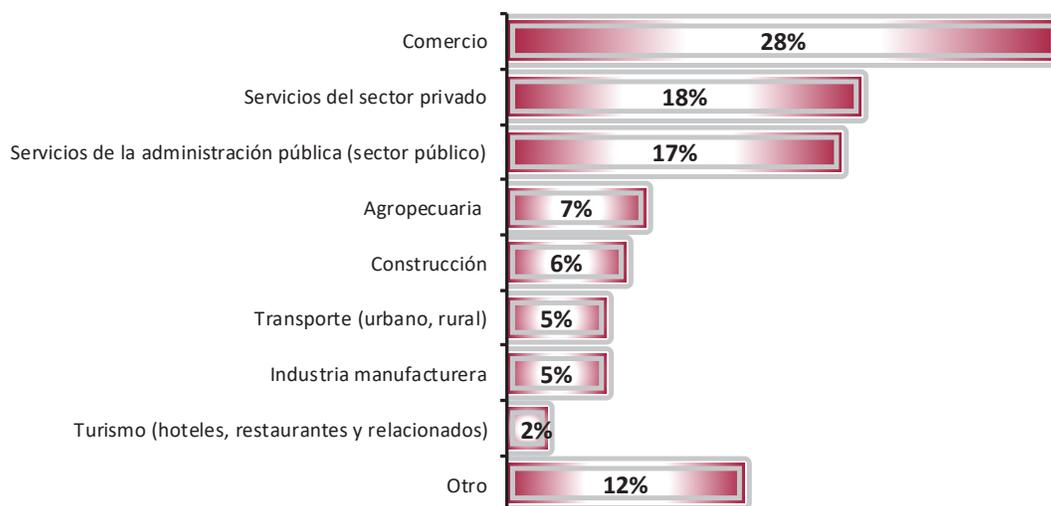
El 65% de los consumidores financieros piensan que su economía estará mejor el año 2023 con relación al año 2022 y un 30% considera que estará igual.

6.3 ¿Cuál es su ocupación principal?



El 43% de los encuestados tiene por ocupación principal el trabajo independiente (microempresario, empresario o profesional independiente), seguido de los trabajadores dependientes (en empresa privada o en el sector público, 31%). En menor proporción, un 12% de los encuestados son estudiantes, un 6% amas de casa o responsable del hogar y otros.

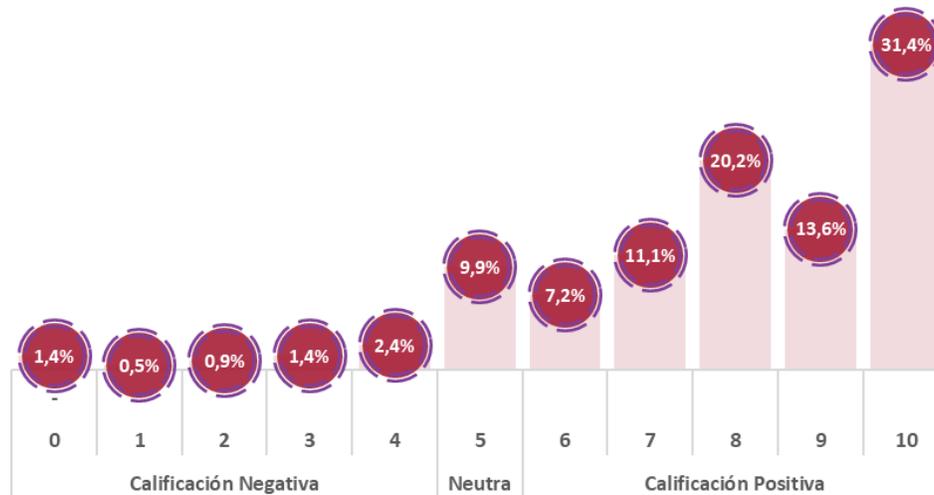
6.4 ¿A qué sector económico pertenece su ocupación principal?



Del total de los consumidores financieros, el 28% indicó dedicarse al comercio, 18% presta servicios en el sector privado y 17% ocupa servicios en la administración pública. En menor proporción, los encuestados pertenecen al sector agropecuario (7%), construcción (6%), transporte (5%) e industria manufacturera (5%).

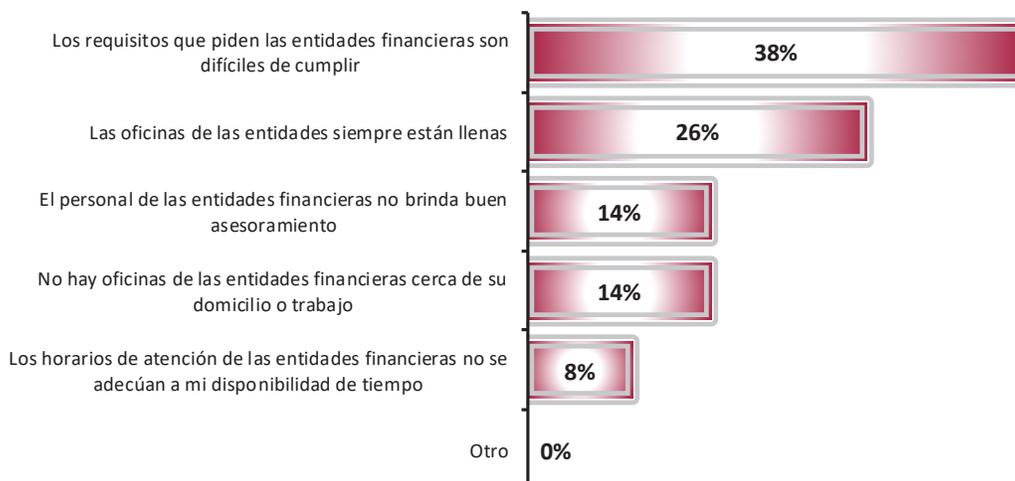
SECCIÓN 7: INCLUSIÓN FINANCIERA

7.1 Califique con una nota entre el 0 y el 10 la facilidad para abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



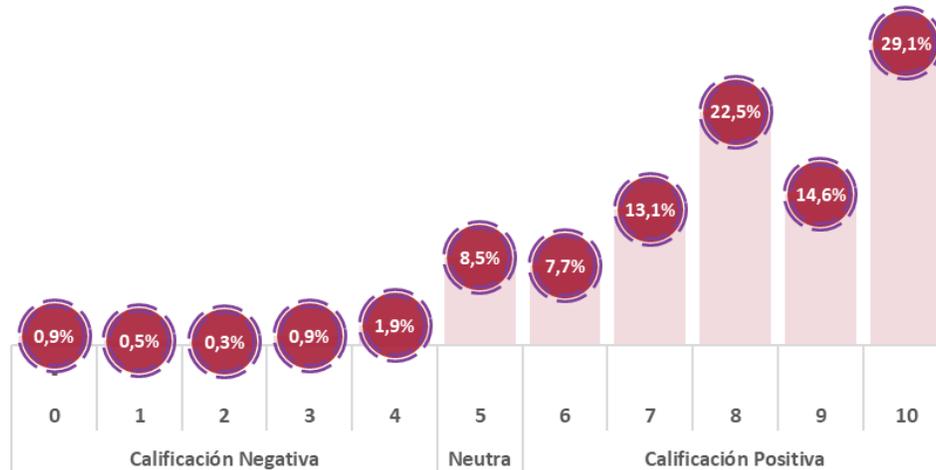
El 83% de los consumidores financieros considera, en alguna medida, que es fácil abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo en las entidades financieras (calificación de 6 a 10). Asimismo, el 7% de los encuestados otorgó una calificación desfavorable (entre 0 y 4) y el 10% un puntaje de 5 (indiferente).

7.2 ¿Por qué considera que es difícil abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo?



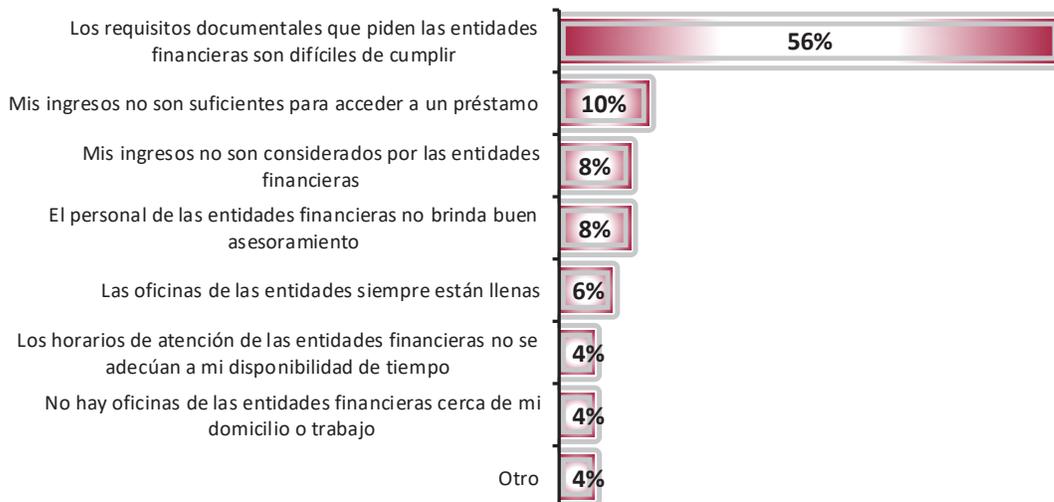
Con relación a la dificultad de abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo, un 38% considera que los requisitos que piden las entidades financieras son difíciles de cumplir, mientras que un 26% opina que las oficinas siempre están llenas.

7.3 Califique con una nota entre el 0 y el 10 su percepción sobre la facilidad de acceso a un préstamo en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



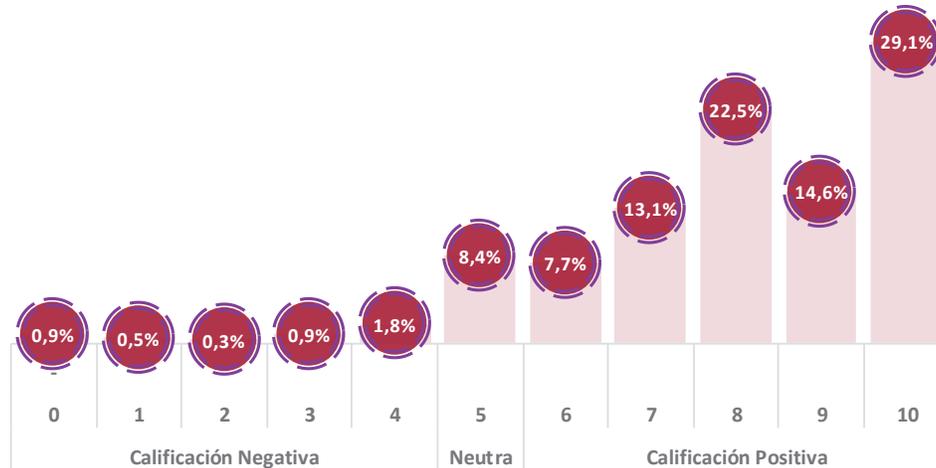
El 55% de los CF otorgaron una calificación favorable en lo que se refiere a su percepción sobre la facilidad de acceso a un préstamo en las entidades financieras (puntuaciones entre 6 y 10), mientras que el 23% dio una calificación menor a 5.

7.4 ¿Por qué considera que es difícil acceder a un préstamo en el sistema financiero?



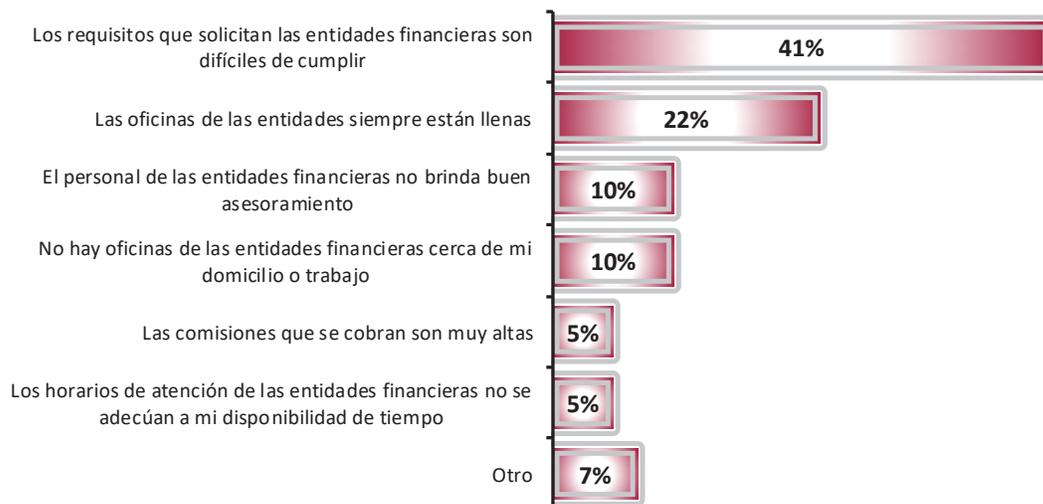
Con relación a la dificultad de acceder a un préstamo en el sistema financiero, la mayoría (56%) de los encuestados considera que los requisitos documentales que piden las entidades financieras son difíciles de cumplir. El 18% de los encuestados señalan que sus ingresos son insuficientes para acceder a un crédito o que sus ingresos no considerados por las entidades financieras.

7.5 Califíquese con una nota entre el 0 y el 10 la facilidad para acceder a otros servicios como realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos, en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



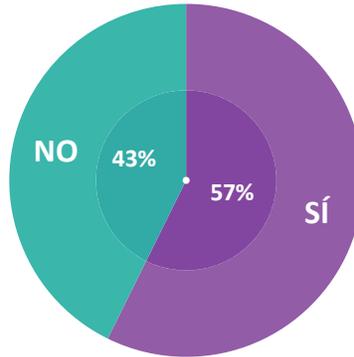
El 87% de CF calificó entre 6 y 10 la facilidad para acceder a otros servicios como realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos, en las entidades financieras. Mientras que el 5% dio una puntuación desfavorable y el 8% calificó con un nivel de 5 sobre 10 (indiferente).

7.6 Señale por qué considera que es difícil acceder a otros servicios en el sistema financiero



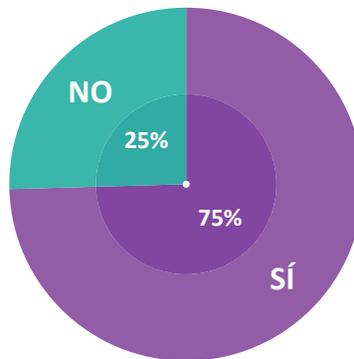
Con relación a la dificultad para acceder a otros servicios en el sistema financiero, el 41% de los encuestados señaló que los requisitos que piden las entidades financieras son difíciles de cumplir y un 22% señala que las oficinas de las entidades siempre están llenas. En menor porcentaje, los encuestados indican que no reciben un buen asesoramiento (10%) o que no hay oficinas cerca de su domicilio o trabajo (10%).

7.7 ¿Usted considera que la cantidad de oficinas que tienen las entidades financieras son suficientes para atender sus necesidades?

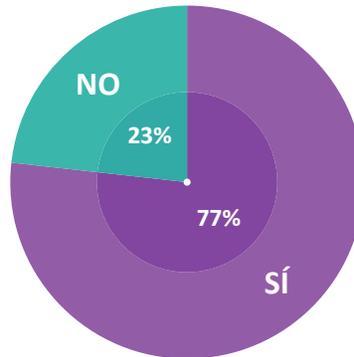


El 57% de los consumidores considera que la cantidad de oficinas que tienen las entidades financieras son suficientes para atender sus necesidades.

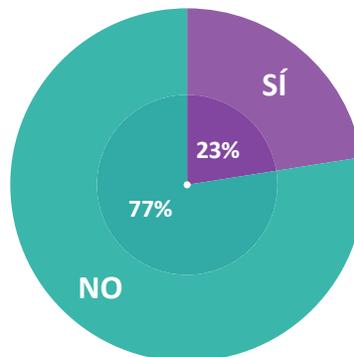
7.8 ¿Usted considera que la variedad de productos y servicios que ofrecen las entidades financieras son suficientes para atender sus necesidades?



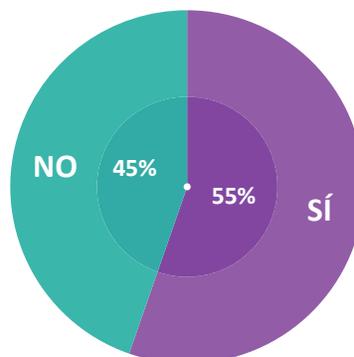
El 75% de los encuestados considera que la variedad de productos y servicios que ofrecen las entidades financieras son suficientes para atender sus necesidades.

SECCIÓN 8: INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA**8.1 ¿Sabía usted que puede reclamar por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera?**

El 77% de los encuestados sabe que puede reclamar por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera.

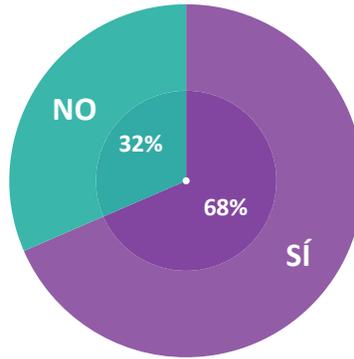
8.2 ¿Alguna vez realizó un reclamo contra una entidad financiera?

El 23% de los encuestados realizó alguna vez un reclamo contra una entidad financiera.

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

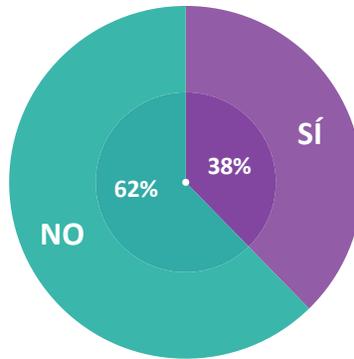
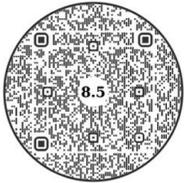
El 55% de los encuestados indica que está conforme con la resolución de su(s) reclamo(s).

8.4 ¿Conoce que de no estar de acuerdo con la respuesta a un reclamo puede acudir a ASFI?



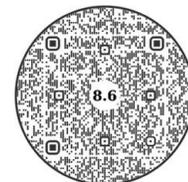
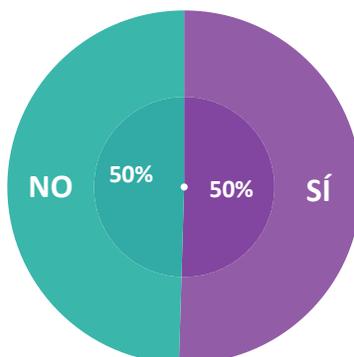
El 68% de los encuestados señala conocer que de no estar de acuerdo con la respuesta a un reclamo puede acudir a ASFI.

8.5 ¿Conoce usted qué es un Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) y las ventajas que conlleva?



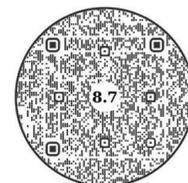
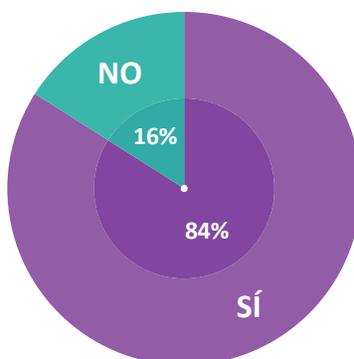
El 38% de los consumidores financieros conoce qué es un Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) y las ventajas que conlleva.

8.6 ¿Conoce usted que ASFI cuenta con mecanismos tales como un aplicativo móvil, una línea gratuita y cuentas en redes sociales, que permiten dar información útil para la población?



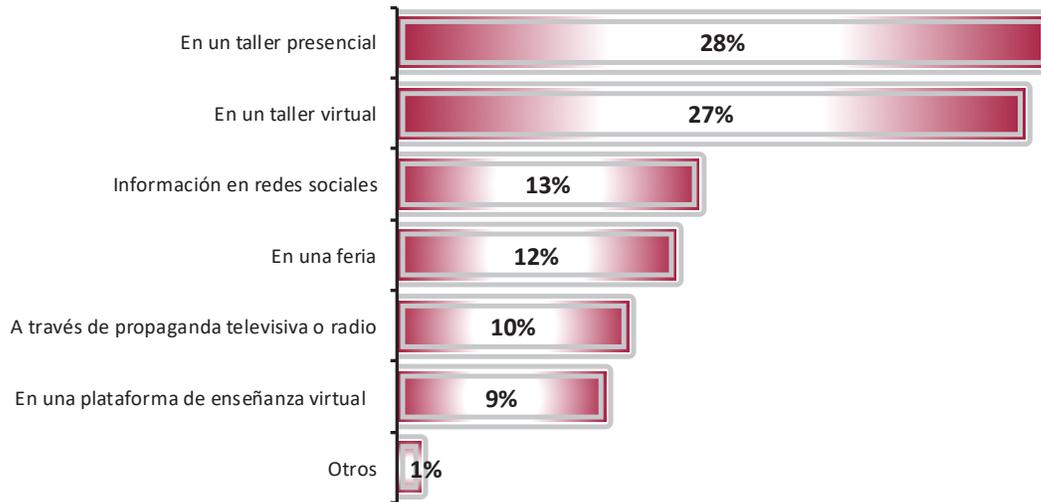
La mitad de los encuestados conoce que ASFI cuenta con mecanismos tales como un aplicativo móvil, una línea gratuita y cuentas en redes sociales.

8.7 ¿Le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero?



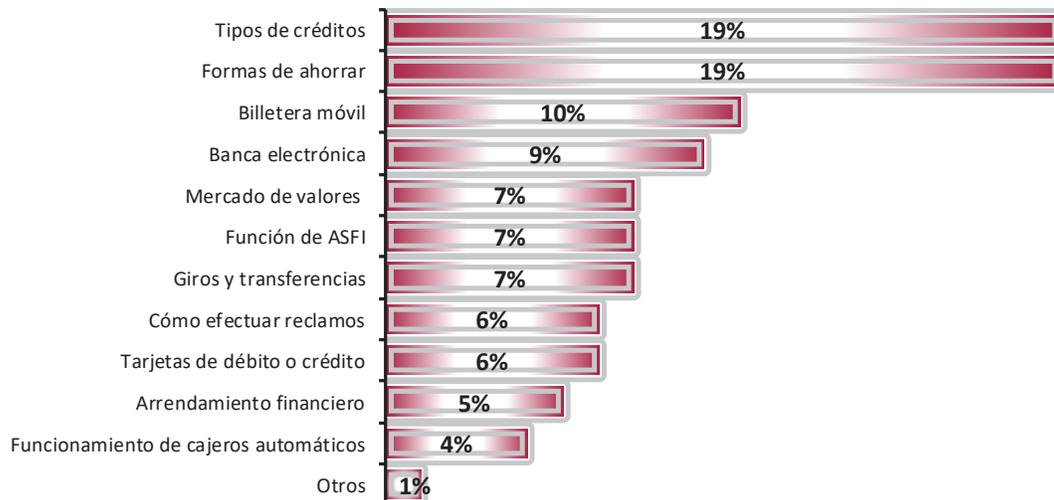
Al 84% de los encuestados le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero.

8.8 ¿A través de qué medios le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero?



Del grupo de consumidores financieros que respondieron que les gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero, el 28% preferiría pasar un taller presencial y el 27% un taller virtual.

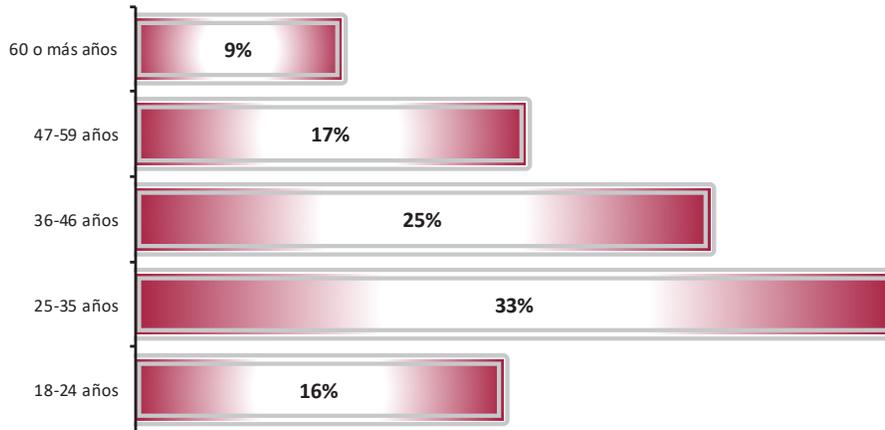
8.9 ¿En qué temas le gustaría capacitarse?



Un 19% de los encuestados respondió que le gustaría conocer a mayor profundidad sobre tipos de crédito, un 19% de las formas de ahorro, 10% sobre billetera móvil y 9% banca electrónica, 7% sobre el mercado de valores, 7% sobre la función de ASFI y 7% en giros y transferencias, entre las principales. También son de interés las temáticas de cómo efectuar reclamos, tarjetas de débito y crédito, arrendamiento financiero y funcionamiento de cajeros automáticos.

SECCIÓN 9: DATOS DEL (LA) ENCUESTADO(A) Y OTRAS CARACTERÍSTICAS

9.1 Su edad se encuentra entre



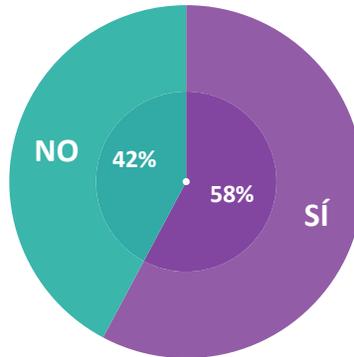
Del total de consumidores financieros encuestados, el 33% registró una edad comprendida entre 25 a 35, 25% entre 36 y 46, 17% entre 47 y 59, 16% entre 18 y 24 y 9% 60 o más años.

9.2 ¿Usted considera que hay un trato preferencial hacia los adultos mayores por parte de las entidades financieras?



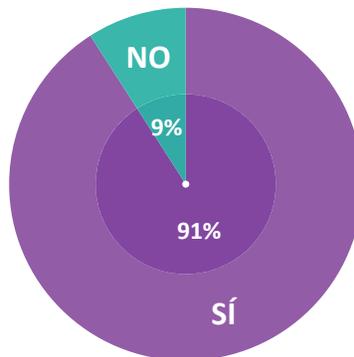
El 80% de los encuestados considera que hay un trato preferencial hacia los adultos mayores por parte de las entidades financieras.

9.3 ¿Usted considera que las entidades financieras brindan un trato igualitario a los adultos mayores en la otorgación de créditos, en la apertura de cuentas de depósitos y otros servicios financieros?



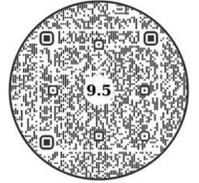
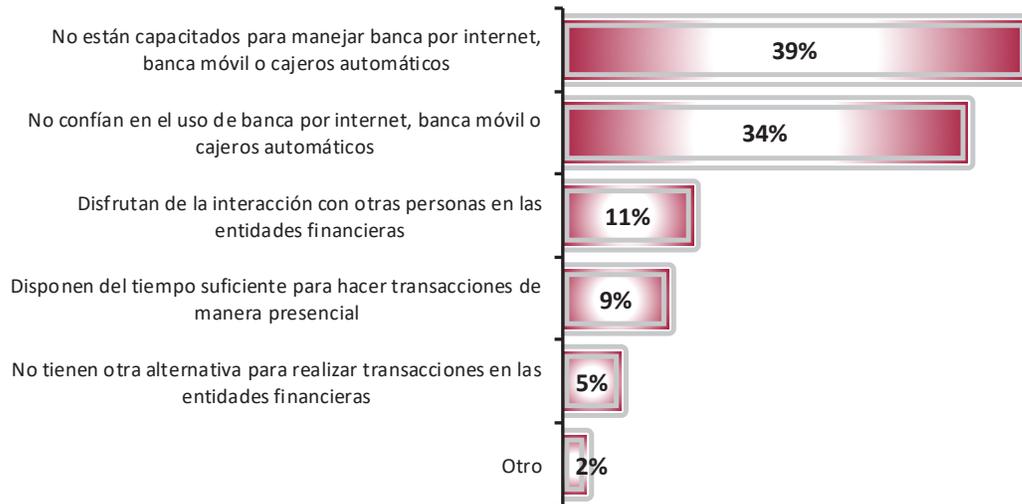
El 58% de los encuestados considera que las entidades financieras brindan un trato igualitario a los adultos mayores en la otorgación de créditos, en la apertura de cuentas de depósitos y otros servicios financieros.

9.4 ¿Usted considera que los adultos mayores prefieren utilizar de manera presencial las oficinas de las entidades financieras para realizar sus transacciones, en lugar de emplear la banca por internet, banca móvil o cajeros automáticos?



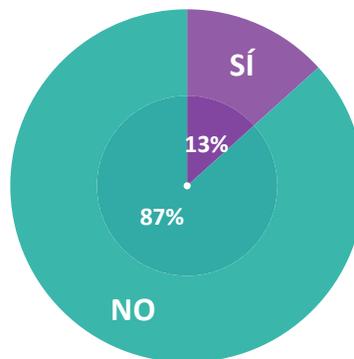
El 91% de los encuestados considera que los adultos mayores prefieren utilizar de manera presencial las oficinas de las entidades financieras para realizar sus transacciones, en lugar de emplear la banca por internet, banca móvil o cajeros automáticos.

9.5 ¿En su opinión cuáles son las razones por las que las personas de la tercera edad prefieren utilizar de manera presencial las oficinas de las entidades financieras?



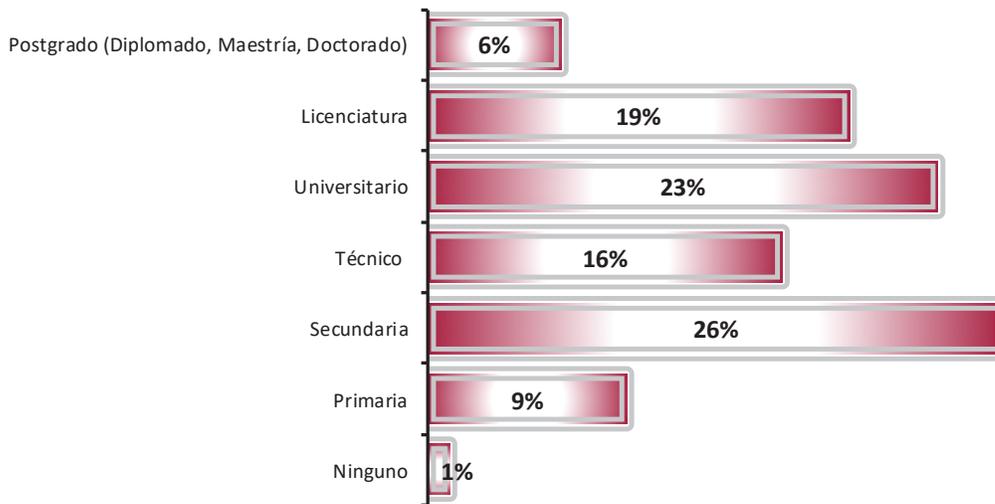
El 39% de los encuestados opina que las que las personas de la tercera edad prefieren utilizar de manera presencial las oficinas de las entidades financieras debido a que no están capacitados para manejar banca por internet, banca móvil o cajeros automáticos y un 34% cree que no confían en el uso de banca por internet, banca móvil o cajeros automáticos. Otros motivos por la preferencia de las personas de la tercera edad para acudir en persona a las oficinas es que disfrutan de la interacción con las personas (11%), disponen de tiempo (9%) o no tienen otra alternativa (5%).

9.6 ¿Usted conoce algún producto o servicio financiero de las entidades financieras diseñado especialmente para los adultos mayores?



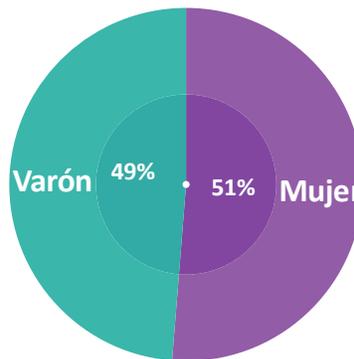
Solo el 13% de los encuestados conoce algún producto o servicio financiero de las entidades financieras diseñado especialmente para los adultos mayores.

9.7 ¿Cuál es el nivel de educación más alto que alcanzó?



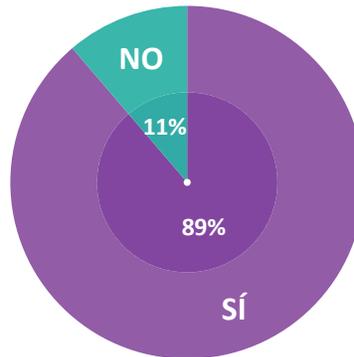
Casi la totalidad de los consumidores financieros señaló tener algún nivel de educación. De este grupo, el 19% correspondió a licenciatura, 23% a universitaria, 16% a nivel técnico, 26% a secundaria, 6% a postgrado y 9% a primaria.

9.8 Sexo



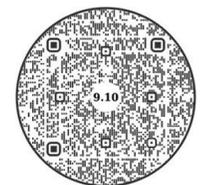
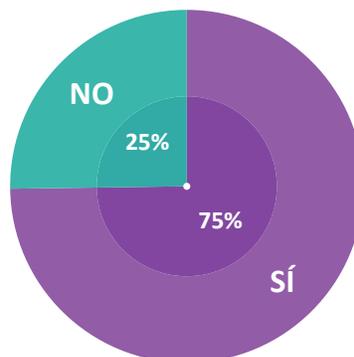
El 49% de los encuestados fueron varones y el 51% mujeres.

9.9 ¿Usted considera que hay un trato preferencial hacia las mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños por parte de las entidades financieras?



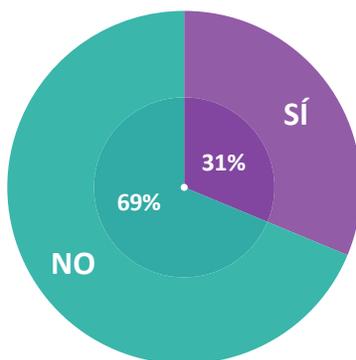
El 89% de los encuestados considera que hay un trato preferencial hacia las mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños por parte de las entidades financieras.

9.10 ¿Usted considera que las entidades financieras brindan un trato igualitario a las mujeres en la otorgación de créditos, en la apertura de cuentas de depósitos y otros servicios financieros?



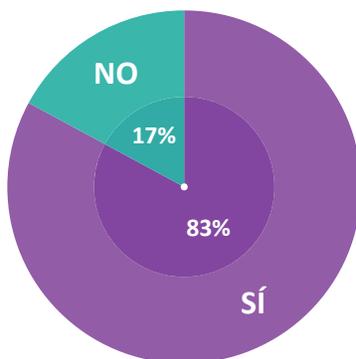
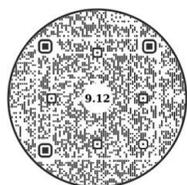
El 75% de los encuestados considera que las entidades financieras brindan un trato igualitario a las mujeres en la otorgación de créditos, en la apertura de cuentas de depósitos y otros servicios financieros.

9.11 ¿Usted conoce algún producto o servicio financiero de las entidades financieras diseñado especialmente para las mujeres?



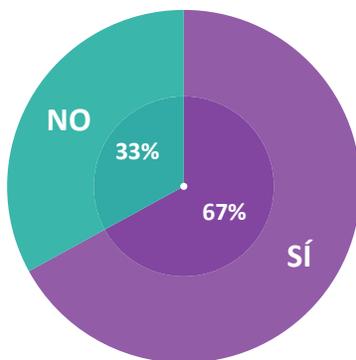
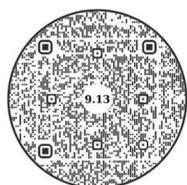
El 31% de los encuestados señala que conoce algún producto o servicio financiero de las entidades financieras diseñado especialmente para las mujeres.

9.12 ¿Usted tiene un *smartphone* o teléfono inteligente?



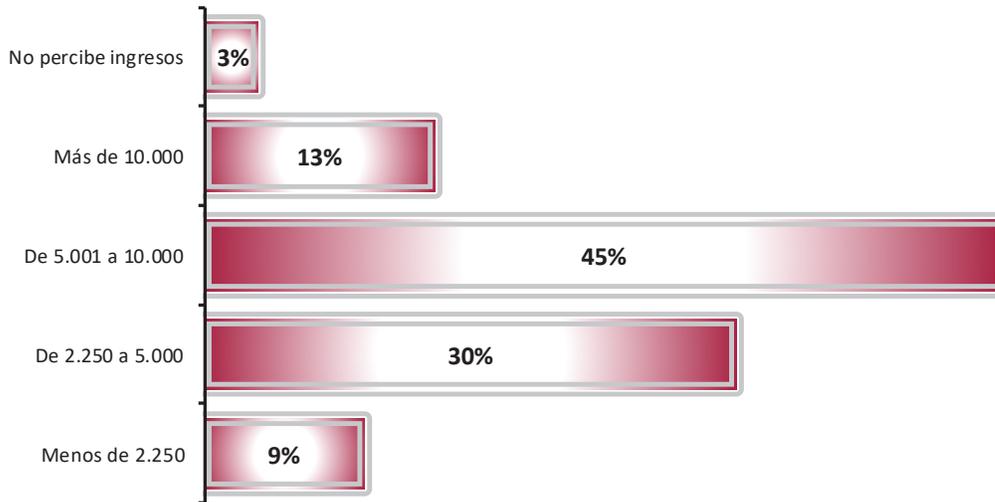
El 83% de los encuestados indica que posee un *smartphone* o teléfono inteligente.

9.13 ¿Usted tiene una computadora con acceso a internet en el lugar donde vive?



El 67% de los encuestados señala que cuenta con una computadora con acceso a internet en el lugar donde vive.

9.14 ¿Aproximadamente cuánto gana o recibe usted mensualmente por su trabajo, actividad o negocio?



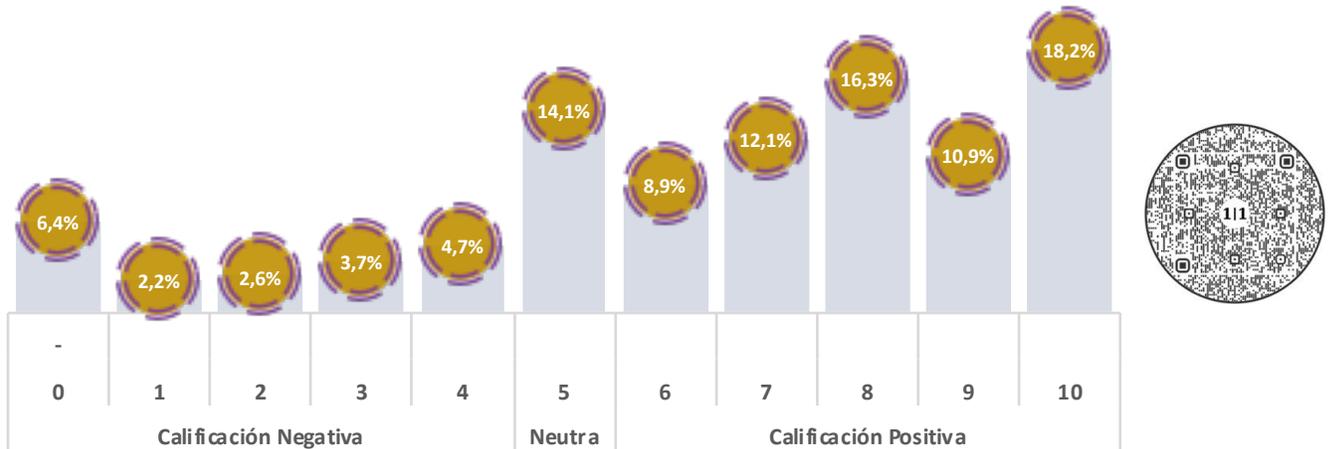
Los ingresos percibidos por los consumidores financieros correspondieron en un 45% al rango entre Bs5.001 a Bs10.000, 30% al comprendido entre Bs2.250 a Bs5.000, 13% para los que superaron los Bs10.000 y 9% al rango de menos de Bs2.250 (3% no percibe ingreso).

ANEXO 2.

TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO MODALIDAD EN LÍNEA

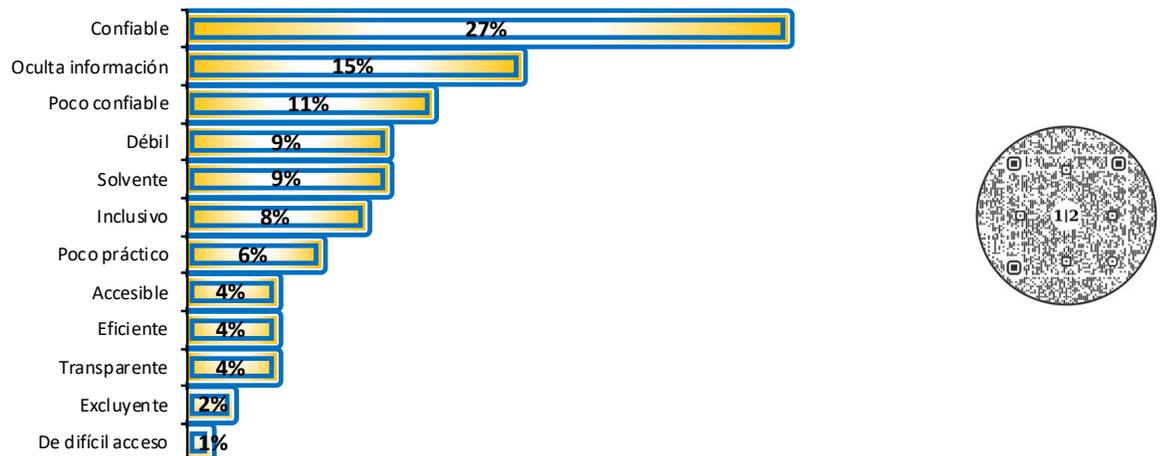
SECCIÓN 1: SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS FINANCIEROS

1.1 Califique entre el 0 y el 10 ¿cuán satisfecho está con los servicios que brindan las entidades financieras? (donde 0 significa que está "Nada satisfecho" y 10 que está "Totalmente satisfecho")



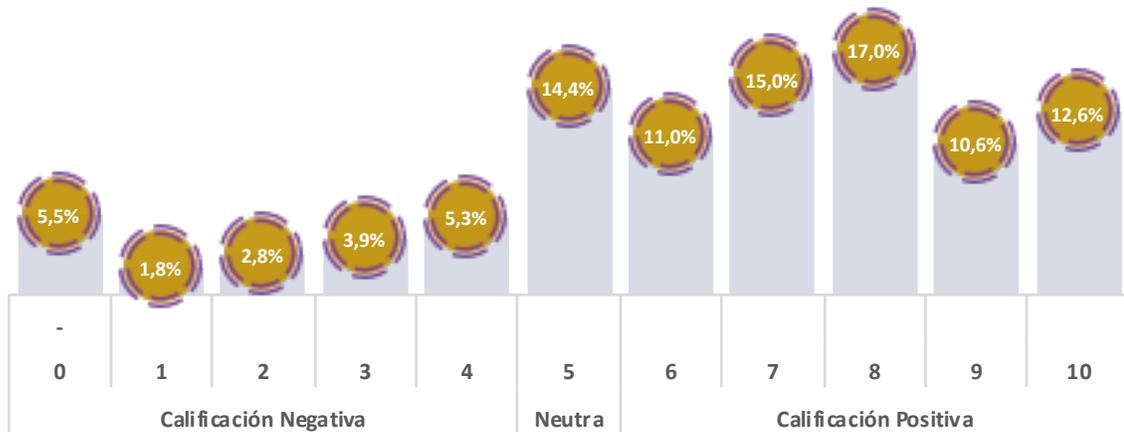
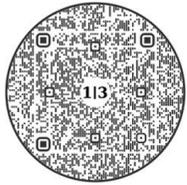
El 66% de los consumidores otorgaron calificaciones entre seis y diez de la satisfacción con los servicios que brindan las entidades financieras. Por otro lado, los porcentajes acumulados muestran que solo el 20% de los consumidores financieros asignaron calificaciones iguales o inferiores a cinco sobre diez, siendo un 14% de ellos indiferentes y calificando con un 5.

1.2 ¿Cuál de las siguientes expresiones describe mejor al sistema financiero nacional? (Seleccione una opción)



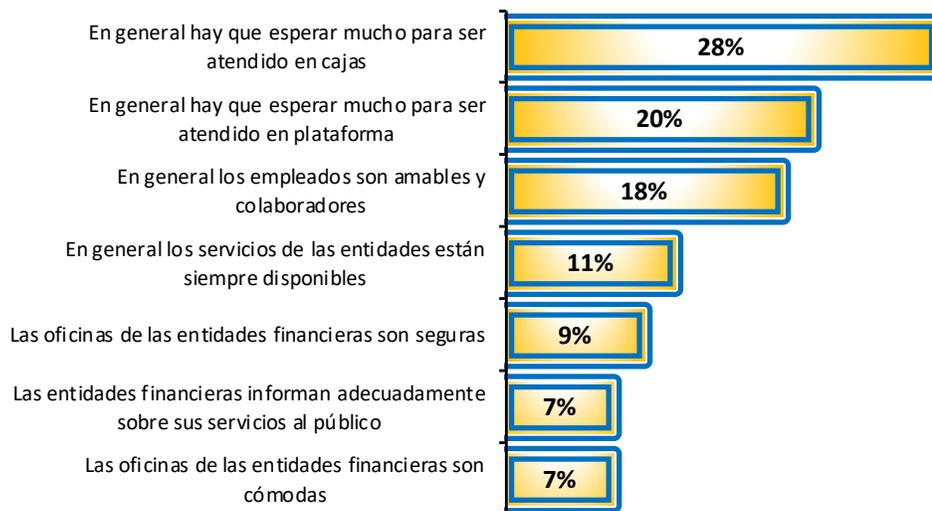
El 56% de los encuestados expresó una opinión favorable sobre los servicios ofrecidos por las entidades financieras, considerando al sistema financiero como confiable, solvente, inclusivo, accesible, eficiente y transparente. Sin embargo, existe un grupo algo más reducido que no comparte esta perspectiva tan positiva, representando el 44% de los encuestados.

1.3 Califique con un número entre el 0 y el 10 la calidad de los servicios de las entidades financieras (donde 0 significa que es de "Muy baja calidad" y 10 de "Muy alta calidad")



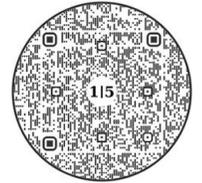
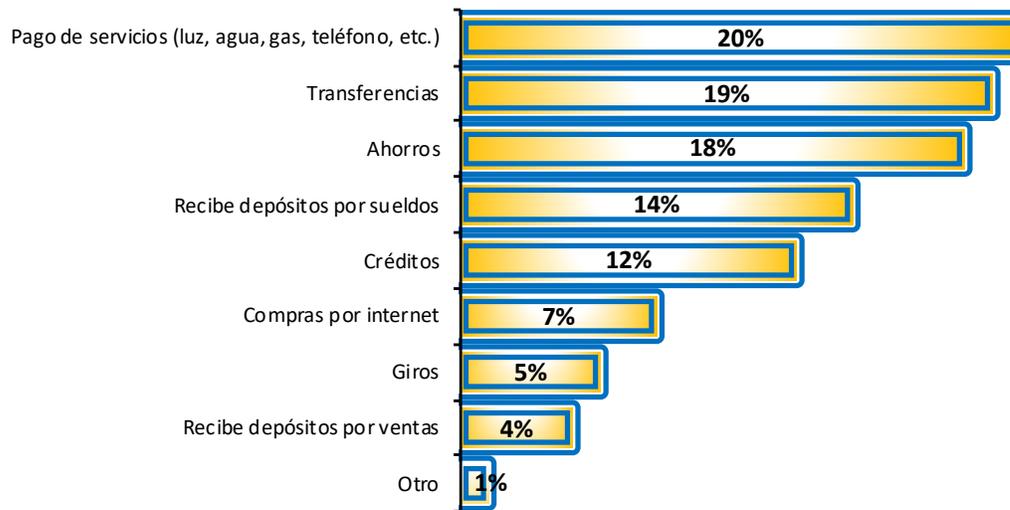
Los consumidores financieros que participaron en la encuesta en línea manifestaron un elevado nivel de satisfacción con respecto a la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades financieras. En concreto, el 66% de los encuestados otorgó calificaciones que variaron entre 6 y 10. Por otro lado, un 20% asignó calificaciones iguales o inferiores a 4, mientras que un 14% los calificó con un 5, demostrando cierto grado de indiferencia.

1.4 ¿Cuáles de las siguientes frases describen mejor la percepción que tiene de los servicios que brindan las entidades financieras?



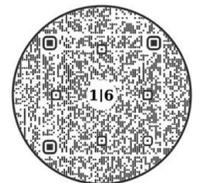
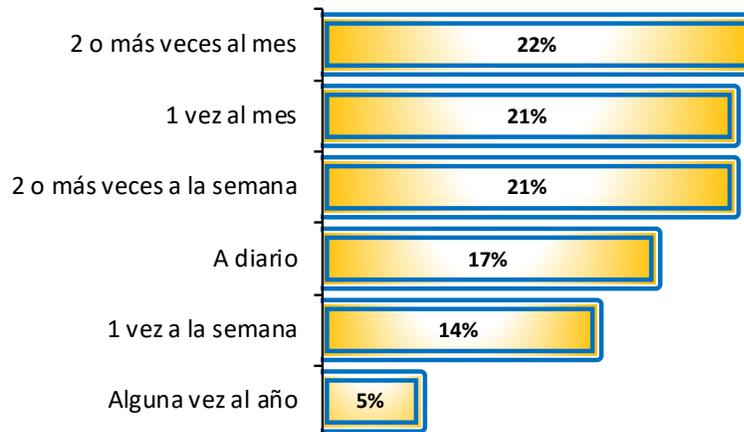
La percepción de los consumidores financieros sobre los servicios proporcionados por las entidades financieras es mayoritariamente favorable. En 52% de los encuestados opina que los empleados son amables, los servicios están siempre disponibles, las oficinas son seguras, las entidades brindan información adecuada y las instalaciones son cómodas. Sin embargo, los encuestados también señalaron que suelen enfrentar largos tiempos de espera tanto en cajas como en las plataformas de atención, representando el 48% de las respuestas.

1.5 ¿Qué operaciones realiza usualmente en las entidades financieras?



Entre las operaciones más comunes llevadas a cabo por los consumidores financieros (CF), se destacan el pago de servicios (20%), las transferencias (19%) y los ahorros (18%). Además, en menor medida, los CF también reciben depósitos correspondientes a sus sueldos, solicitan créditos, realizan compras en línea, efectúan giros y reciben depósitos por ventas, junto con otras operaciones que se realizan en menor proporción.

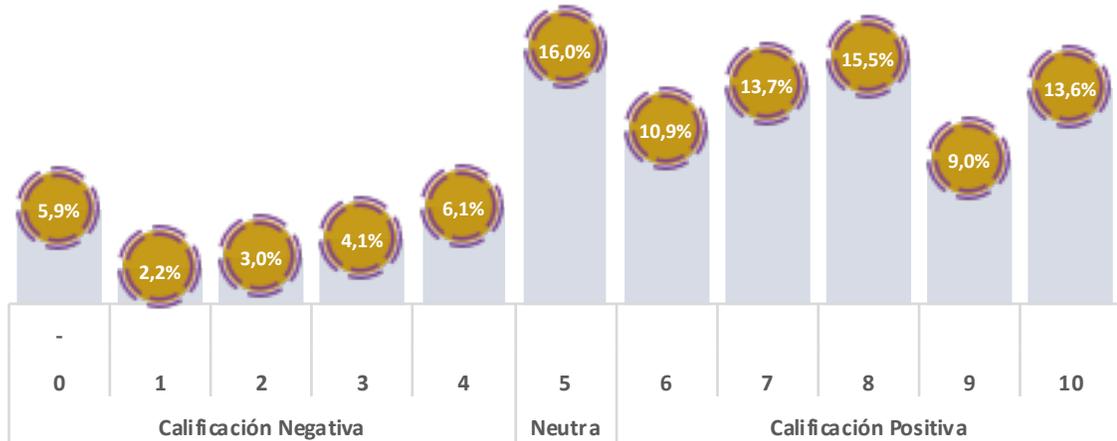
1.6 ¿Con qué frecuencia usted usa los servicios de las entidades financieras?



El 52% de los encuestados indicó que utiliza los servicios de las entidades financieras al menos una vez por semana, diariamente, o dos o más veces a la semana. Por otro lado, el 43% los utiliza una vez al mes o dos o más veces al mes. Un 5% mencionó que utiliza los servicios de las entidades financieras en alguna ocasión durante el año.

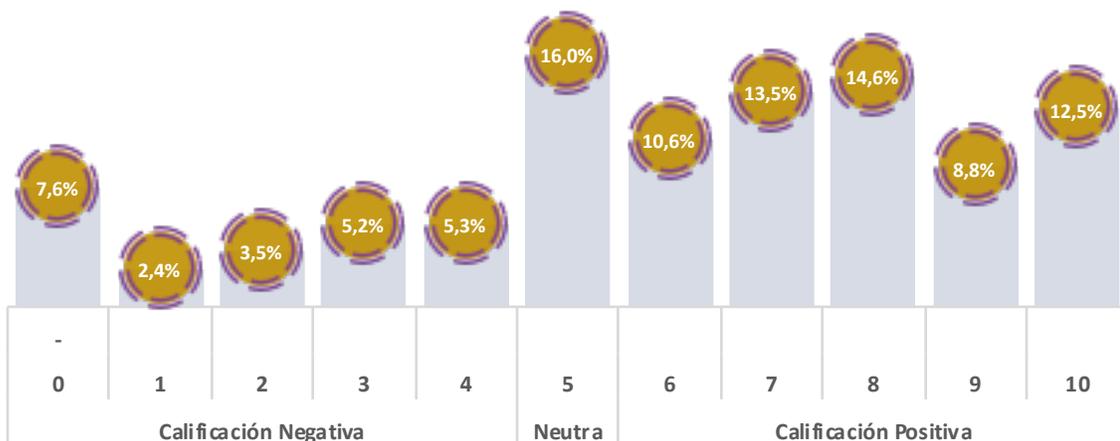
SECCIÓN 2: FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

2.1 Califique la contribución de los servicios del sistema financiero a la mejora de su calidad de vida con un número entre el 0 y el 10 (donde 0 significa que "No contribuye nada" y 10 que "Contribuye totalmente")



El 63% de los consumidores financieros muestran un grado de aprobación hacia la calidad de los servicios ofrecidos por las entidades financieras, otorgando calificaciones que van desde 6 hasta 10. Por otro lado, el 21% de los encuestados brindó una calificación desfavorable, que se ubicó entre 0 y 4, mientras que el resto de los participantes (16%) asignó un puntaje de 5, expresando indiferencia.

2.2 Califique la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad con una nota entre el 0 y el 10 (donde 0 significa que "No contribuye nada" y 10 que "Contribuye totalmente")



La pregunta que busca explorar la percepción de los encuestados sobre la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad tiene como objetivo obtener una visión general y no individual. La mayoría de los encuestados presenta una perspectiva positiva, ya que el 60% otorgó calificaciones de 6 o más sobre 10. Sin embargo,

el 24% no percibe que el sistema financiero contribuya al desarrollo de su entorno, mientras que para el 16% le resulta indiferente.

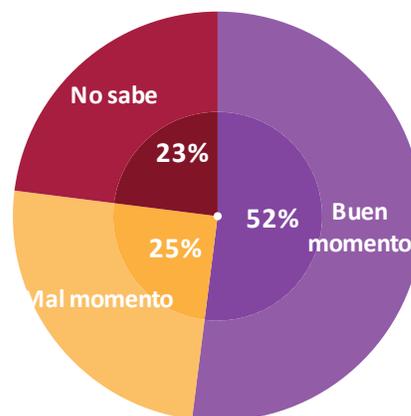
2.3 ¿A cuál de los siguientes aspectos considera usted que el sistema financiero apoya con sus acciones de responsabilidad social? (Seleccione una opción)



El 70% de los consumidores financieros indicó que tiene conocimiento de algunas de las acciones de responsabilidad social llevadas a cabo por las entidades financieras. Por otro lado, un 30% de los encuestados señala que las entidades financieras no realizan acciones de responsabilidad social o que no se percibe un impacto significativo de estas acciones en la sociedad.

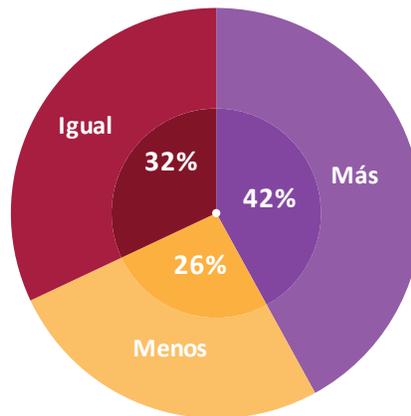
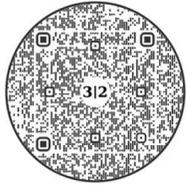
SECCIÓN 3: AHORROS

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



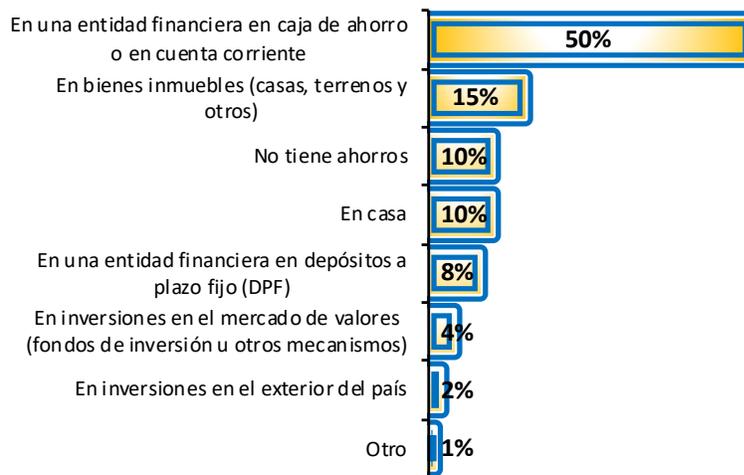
El 52% de las personas encuestadas considera que es un momento propicio para ahorrar, mientras que el 25% tiene una opinión contraria.

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



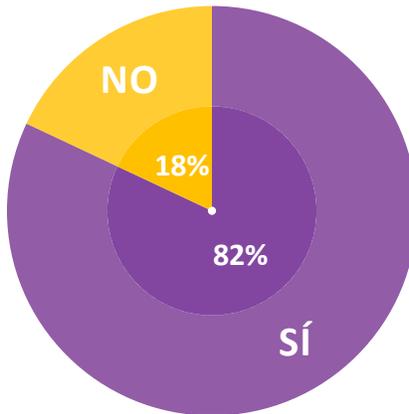
Del total de personas encuestadas, un 74% percibe que podrá ahorrar más o que sus posibilidades de ahorro se mantendrán estables durante el próximo año. En contraste, un menor porcentaje de personas (26%) cree que ahorrará menos.

3.3 ¿Por lo general dónde prefiere ahorrar?



El 50% de los encuestados indicó tener sus ahorros en una entidad financiera, ya sea en una cuenta de ahorro, en depósitos a plazo fijo (DPF) o en una cuenta corriente. El otro 50% se divide entre otras formas de ahorro o aquellos que señalaron no tener ahorros.

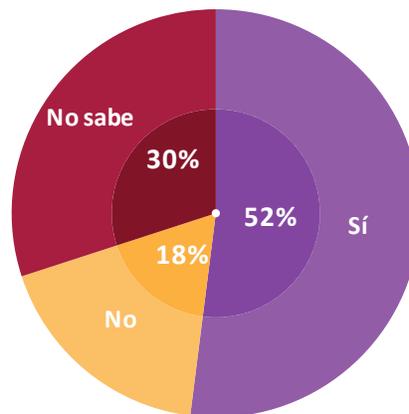
3.4 ¿Usted tiene una caja de ahorro, cuenta corriente o Depósito a Plazo Fijo (DPF) en una entidad financiera?



El 82% de los consumidores financieros afirma poseer una caja de ahorro, cuenta corriente o Depósito a Plazo Fijo (DPF) en una entidad financiera.

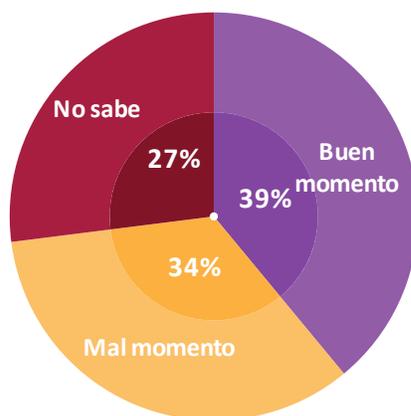
SECCIÓN 4: CRÉDITOS

4.1 ¿Usted piensa que en los próximos 12 meses la gente continuará accediendo a créditos y pagándolos sin inconvenientes?



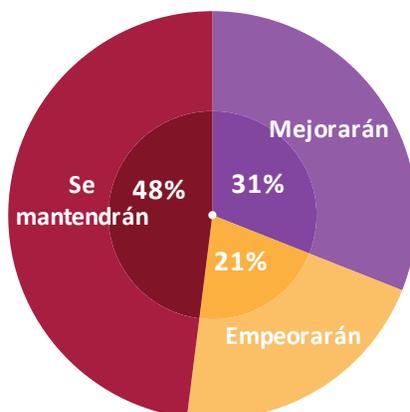
El 52% de encuestados cree que las personas seguirán accediendo y pagando sus créditos sin problemas en los próximos 12 meses. Mientras que el 30% indica desconocer si esta situación se mantendrá en ese período.

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



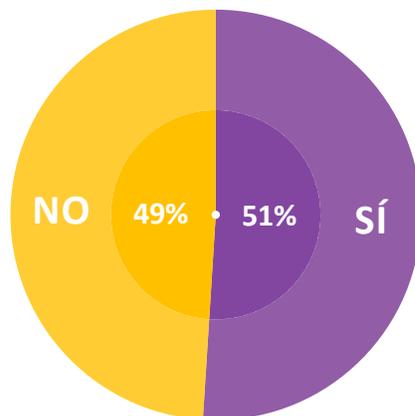
El 39% de los encuestados considera que es un momento favorable para solicitar un crédito, mientras que el 34% tiene una opinión contraria.

4.3 ¿Usted considera que las condiciones de acceso a créditos en los próximos 12 meses mejorarán, empeorarán o se mantendrán?



El 79% de los encuestados considera que las condiciones de acceso a créditos se mantendrán iguales o mejorarán en los próximos 12 meses, mientras que un 21% piensa que las condiciones empeorarán.

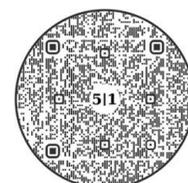
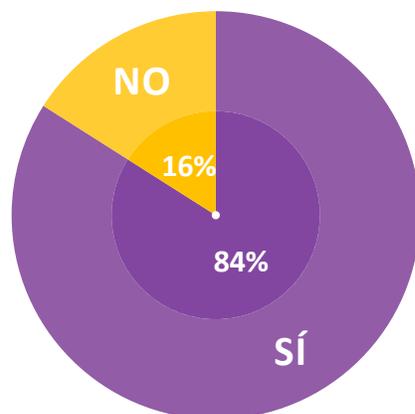
4.4 ¿Actualmente tiene algún crédito en una entidad financiera?



El 51% de los consumidores financieros afirma tener algún tipo de crédito con una entidad financiera.

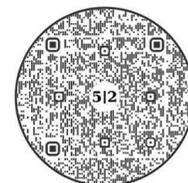
SECCIÓN 5: MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

5.1 ¿Usted tiene una tarjeta de débito o crédito?



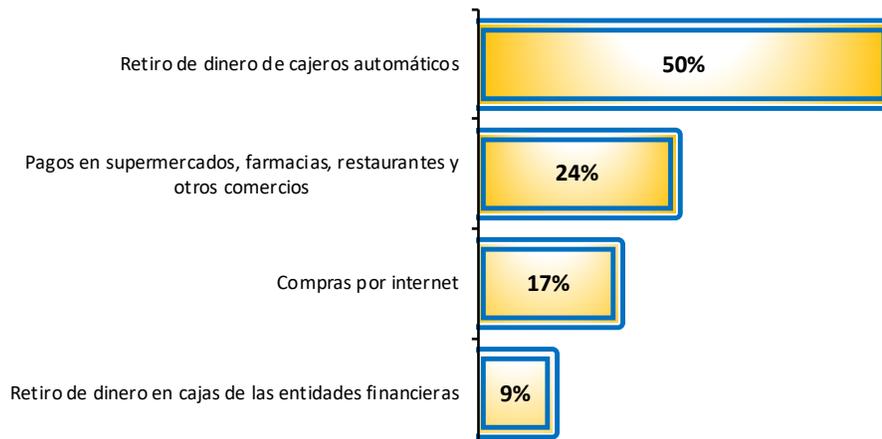
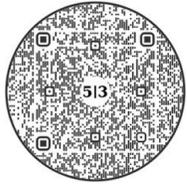
El 84% de los consumidores financieros señala que posee una tarjeta de débito o crédito.

5.2 ¿Usted utiliza su tarjeta de débito o crédito?



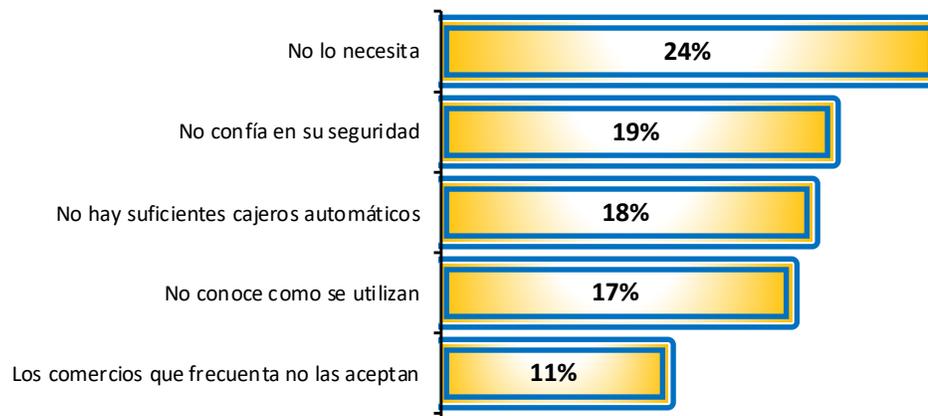
El 91% de los consumidores indica que utiliza su tarjeta de débito o crédito.

5.3 ¿Para qué tipo de transacciones utiliza su tarjeta de débito o crédito?



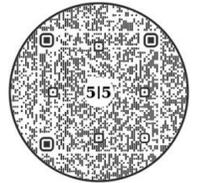
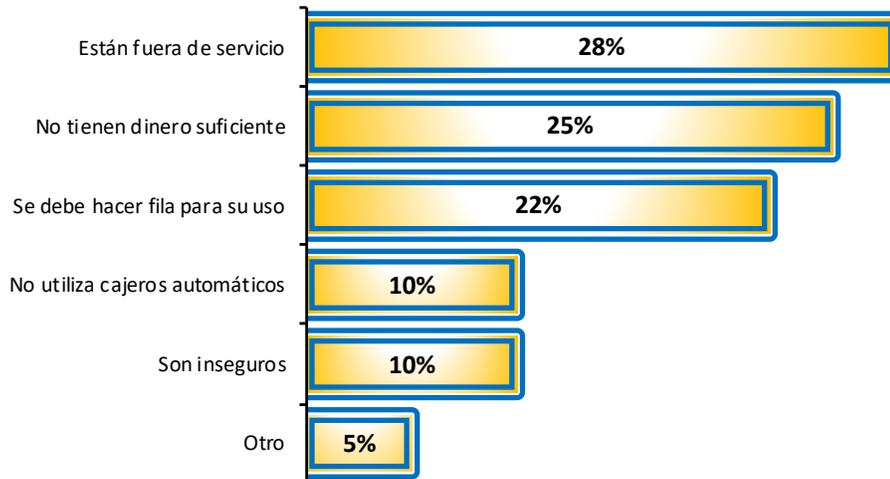
El retiro de dinero en cajeros automáticos es la principal forma de uso de las tarjetas de débito o crédito, representando el 50% de los casos. Le sigue el uso de las tarjetas en supermercados, farmacias, restaurantes y otros comercios, que corresponde al 24% de los encuestados. Además, una menor proporción de encuestados utiliza las tarjetas para realizar compras en línea y el retiro de dinero en cajas de las entidades (17% y 9%, respectivamente).

5.4 ¿Por qué no utiliza su tarjeta de débito o crédito?



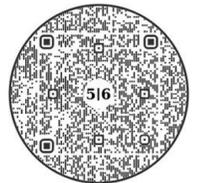
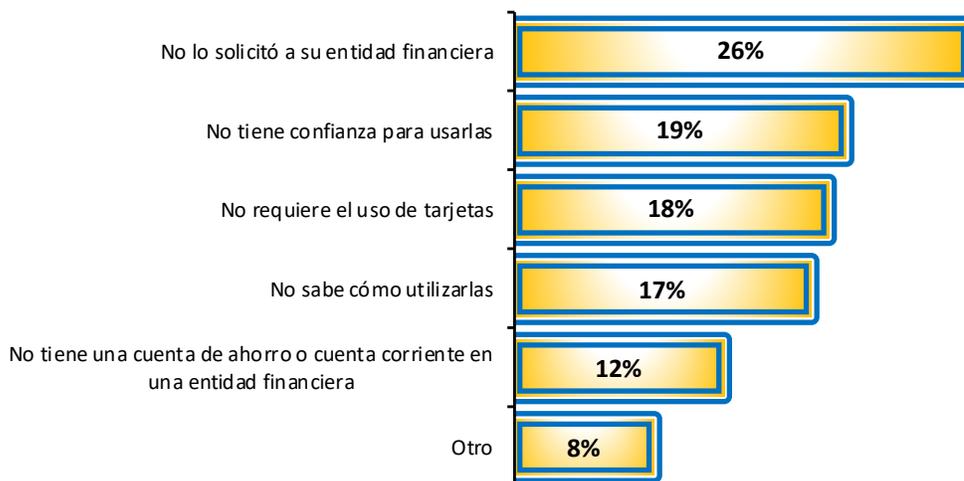
Las razones señaladas por los consumidores financieros para no utilizar tarjetas de débito o crédito son porque no las necesitan (24%), no confían en su seguridad (19%), no hay suficientes cajeros automáticos (18%) y desconocen cómo utilizarlas (17%). En menor medida, un 11% de los encuestados indica que los comercios que frecuenta no aceptan tarjetas o mencionan otros motivos, como el alto costo de reposición, haber perdido la tarjeta y no haberla reemplazado, entre otros.

5.5 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con el uso de los cajeros automáticos de las entidades financieras?



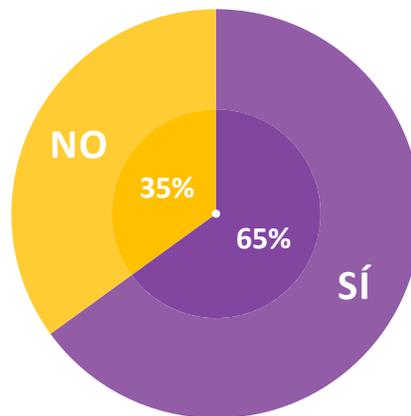
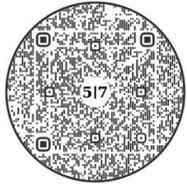
Los encuestados identificaron varios problemas relacionados con el uso de cajeros automáticos. Entre los más relevantes están que se encuentran fuera de servicio (28%), que no tienen suficiente dinero (25%) o que tienen que hacer fila para usarlos (22%).

5.6 ¿Por qué no cuenta con una tarjeta de débito o crédito?



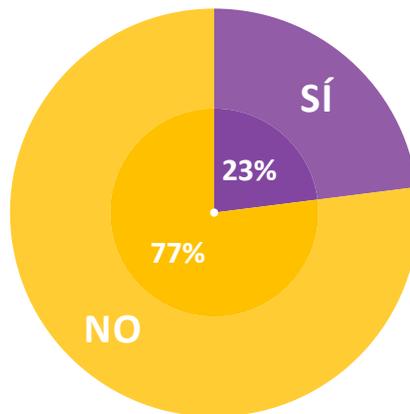
Entre los consumidores financieros que no poseen tarjeta de débito o crédito, el 26% indicó que no las ha solicitado a su entidad financiera. Por otro lado, un 19% de los encuestados mencionó que no tiene confianza para utilizarlas, un 18% que no las necesita, un 17% expresó no saber cómo utilizarlas, entre las respuestas más relevantes.

5.7 ¿Usted utiliza banca por internet o banca móvil?



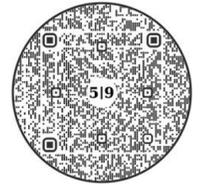
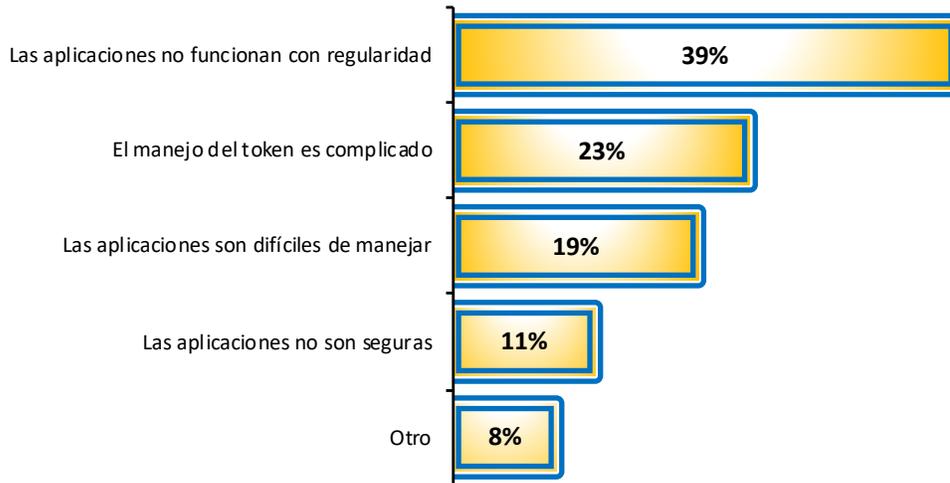
El 65% de los consumidores financieros afirma utilizar servicios de banca por internet o banca móvil.

5.8 ¿Tiene problemas al utilizar banca por internet o banca móvil?



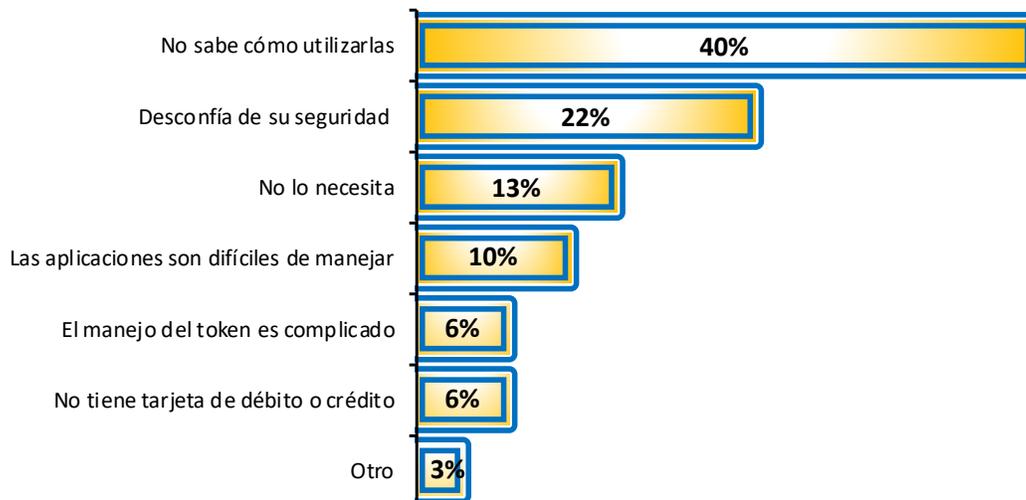
El 77% de los consumidores financieros afirma no tener problemas al utilizar servicios de banca por internet o banca móvil.

5.9 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con los servicios de banca por internet o banca móvil?



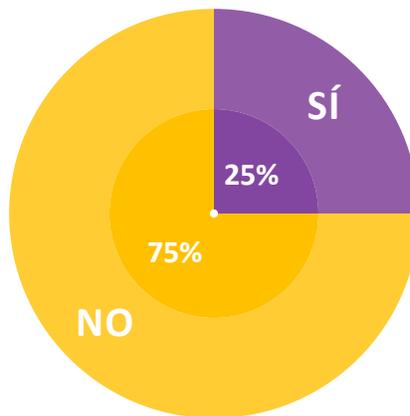
Los encuestados identificaron varios problemas relacionados con el servicio de banca por internet o banca móvil. El 39% menciona que las aplicaciones no funcionan de manera regular, mientras que el 23% encuentra complicado el manejo del token de seguridad. Además, un 19% considera que las aplicaciones son difíciles de manejar y un 11% expresa preocupaciones sobre la seguridad de las aplicaciones. Otros problemas mencionados por los encuestados incluyen la lentitud de la aplicación, la falta de cobertura en algunas regiones, la necesidad de volver a registrarse al cambiar de dispositivo móvil, entre otros.

5.10 ¿Por qué no utiliza el servicio de banca por internet o banca móvil?



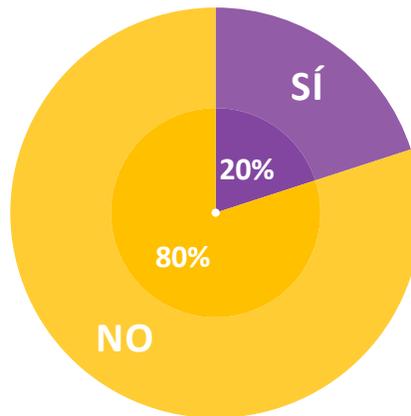
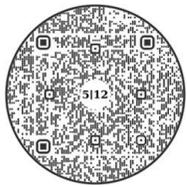
Del grupo de consumidores financieros que no utilizan el servicio de banca por internet o banca móvil, una importante proporción (40%) señala que no lo hacen porque no saben cómo utilizarlas. En menor cantidad, un 22% desconfía de su seguridad, un 13% indica que no necesita el servicio y un 10% que las aplicaciones son difíciles de manejar.

5.11 ¿Usted utiliza el servicio de billetera móvil?



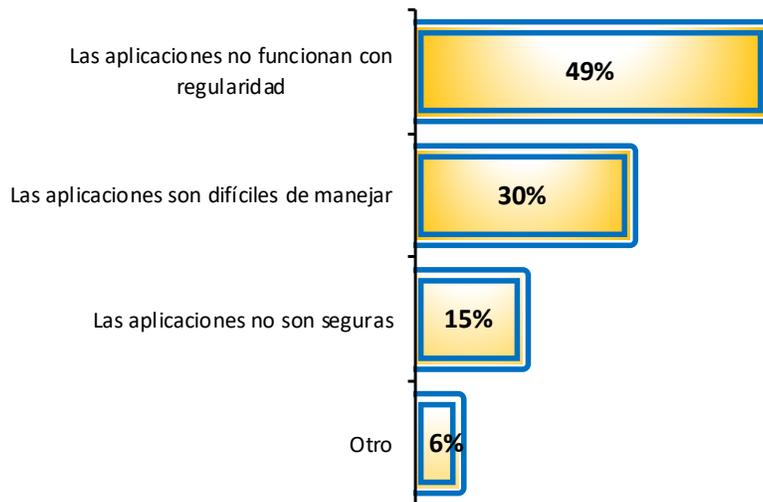
El 75% de los consumidores financieros señaló no utilizar el servicio de billetera móvil.

5.12 ¿Tiene problemas al utilizar el servicio de billetera móvil?



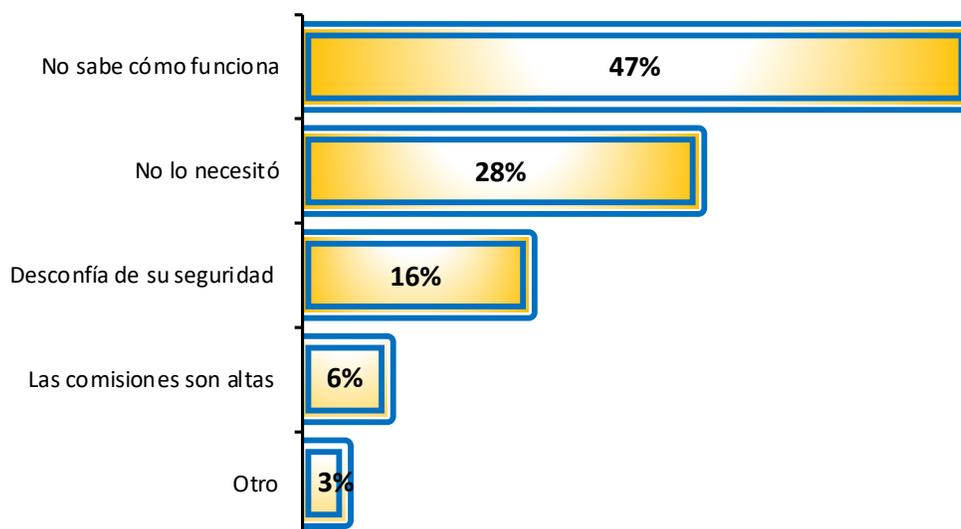
Dentro del grupo de consumidores financieros que utilizan el servicio de billetera móvil (20%), un 80% afirma no tener ningún problema al utilizar dicho servicio.

5.13 ¿Cuáles son los principales problemas relacionados con el servicio de billetera móvil?



Dentro del grupo de personas que indicaron utilizar billetera móvil, el 49% considera que las aplicaciones no funcionan de manera regular, mientras que un 30% encuentra dificultades en el manejo de las mismas. Además, un 15% expresa preocupación acerca de la seguridad de las aplicaciones. Por otro lado, un pequeño porcentaje de personas menciona otros problemas, como demoras al ingresar al aplicativo, altas comisiones, fallos en el sistema, entre otros.

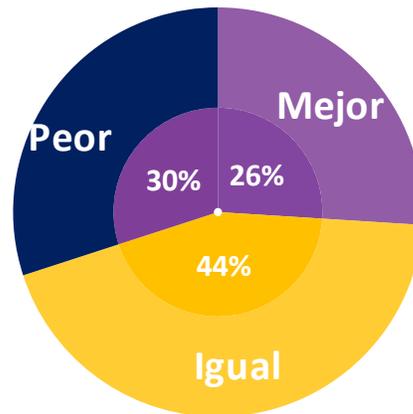
5.14 ¿Por qué no utiliza el servicio de billetera móvil?



Del grupo de consumidores financieros que no utilizan el servicio de billetera móvil, un 47% dijo no saber cómo funciona, mientras el 28% no lo necesitó y el 16% desconfía de su seguridad.

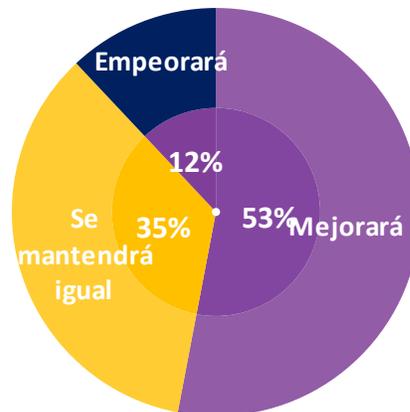
SECCIÓN 6: PERCEPCIÓN DE LA ECONOMÍA

6.1 ¿En este año su economía está mejor, igual o peor que el año 2021?



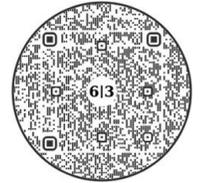
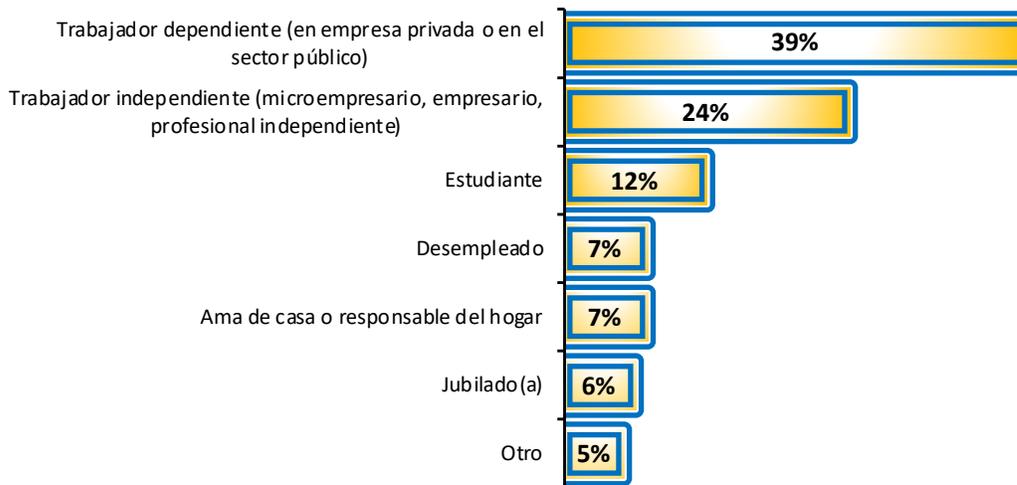
El 70% de los encuestados percibe que su situación económica en el año 2022 se mantiene igual o mejor en comparación con el año 2021.

6.2 ¿Cómo piensa que estará su economía el próximo año con relación al año 2022?



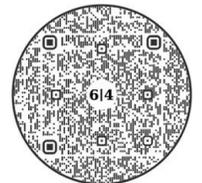
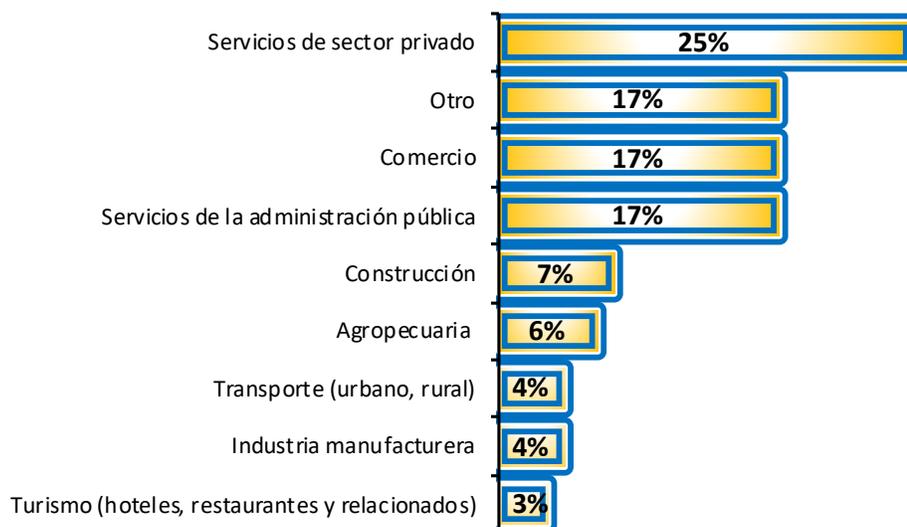
El 88% de los consumidores financieros piensan que su economía estará igual o mejor el año 2023 con relación al año 2022.

6.3 ¿Cuál es su ocupación principal?



El 39% de los encuestados manifestó ser trabajador dependiente, un 24% trabajadores independientes y un 12% estudiantes, entre las principales categorías.

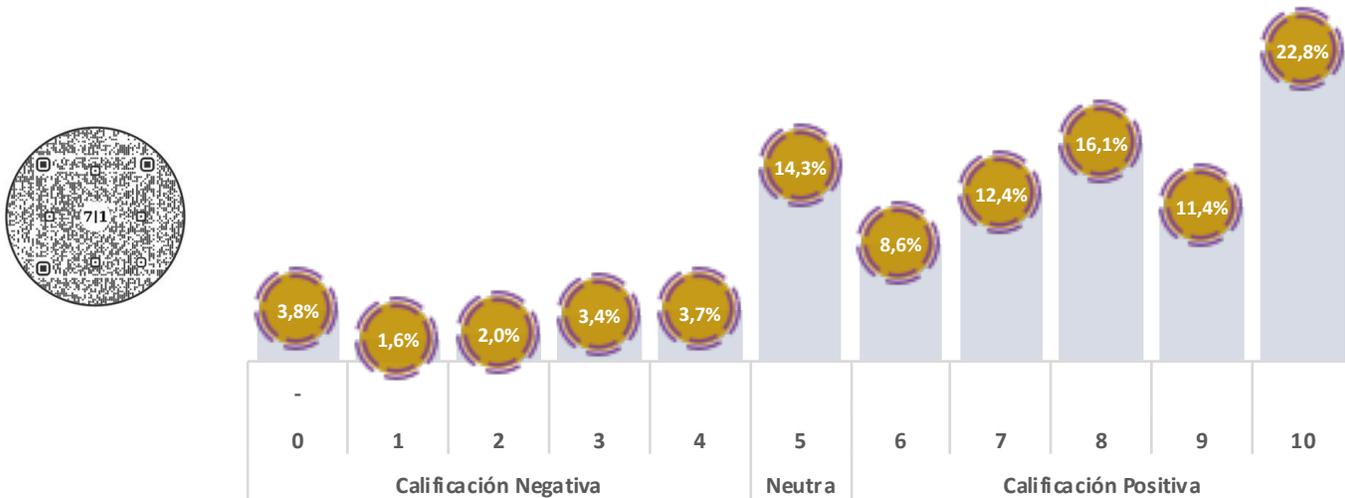
6.4 ¿A qué sector económico pertenece su ocupación principal?



Del total de los consumidores financieros, el 25% presta servicios en el sector privado, 17% indicó dedicarse al comercio, 17% trabaja en servicios en la administración pública. En menor proporción, los encuestados pertenecen al sector construcción (7%), agropecuario (6%), transporte (4%), industria manufacturera (4%) y turismo (3%), mientras que un 17% tiene otras ocupaciones.

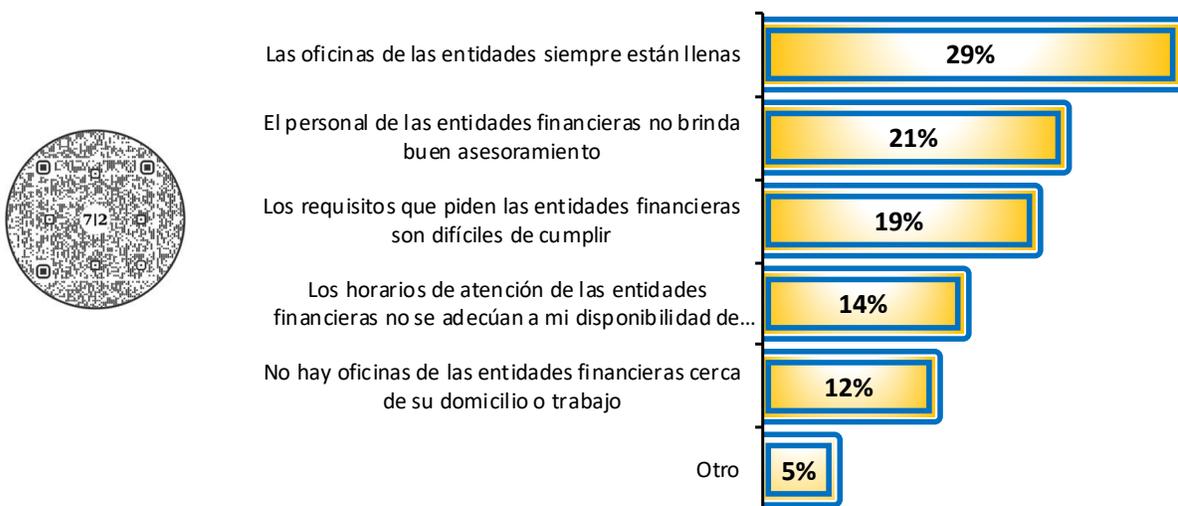
SECCIÓN 7: INCLUSIÓN FINANCIERA

7.1 Califique con una nota entre el 0 y el 10 la facilidad para abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



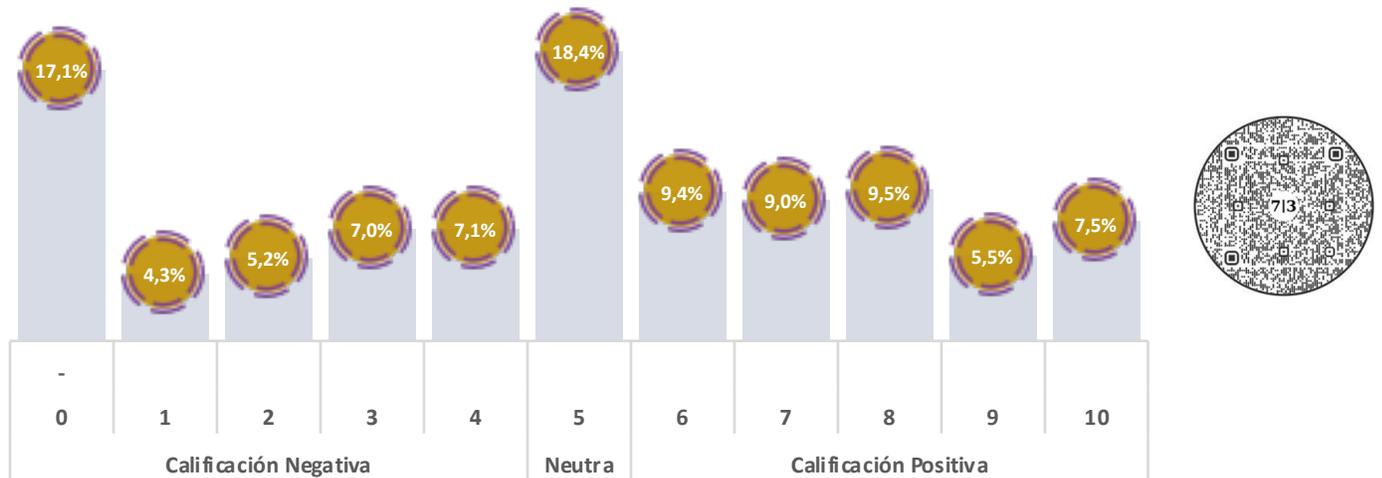
El 71% de los consumidores financieros considera que abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo en las entidades financieras es fácil, en mayor o menor medida, otorgándoles una calificación de 6 a 10. Por otro lado, el 15% de los encuestados manifestó una opinión desfavorable, con una calificación entre 0 y 4. Además, el 14% de los participantes mostró una actitud indiferente, otorgando un puntaje de 5.

7.2 ¿Por qué considera que es difícil abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo?



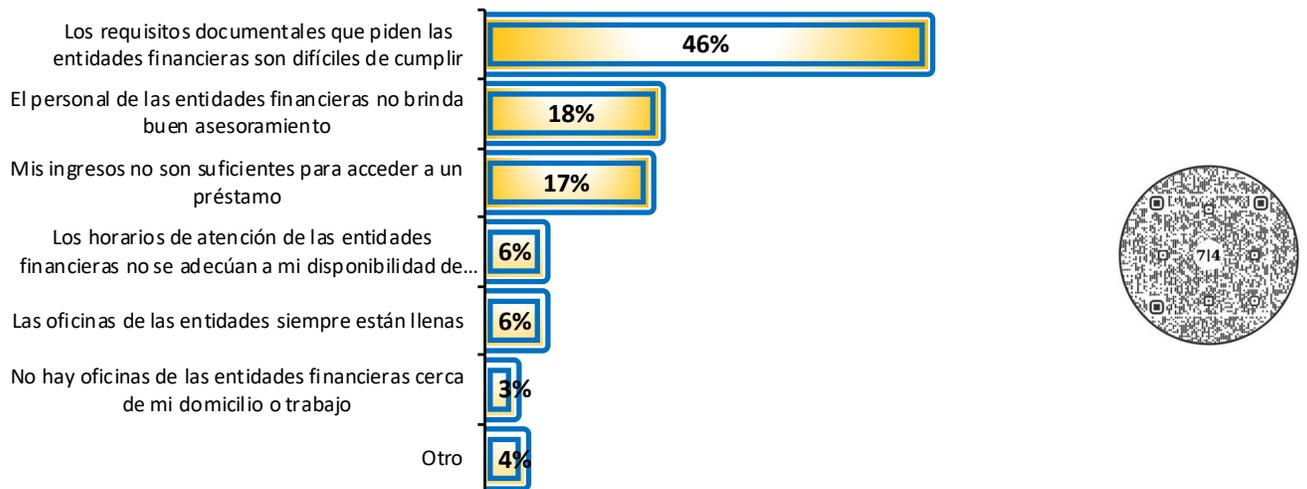
Con relación a la dificultad de abrir una caja de ahorros, una cuenta corriente o un depósito a plazo fijo, un 29% considera que las oficinas siempre están llenas, mientras el 21% opina que el personal de las entidades financieras no brinda buen asesoramiento.

7.3 Califíquese con una nota entre el 0 y el 10 su percepción sobre la facilidad de acceso a un préstamo en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



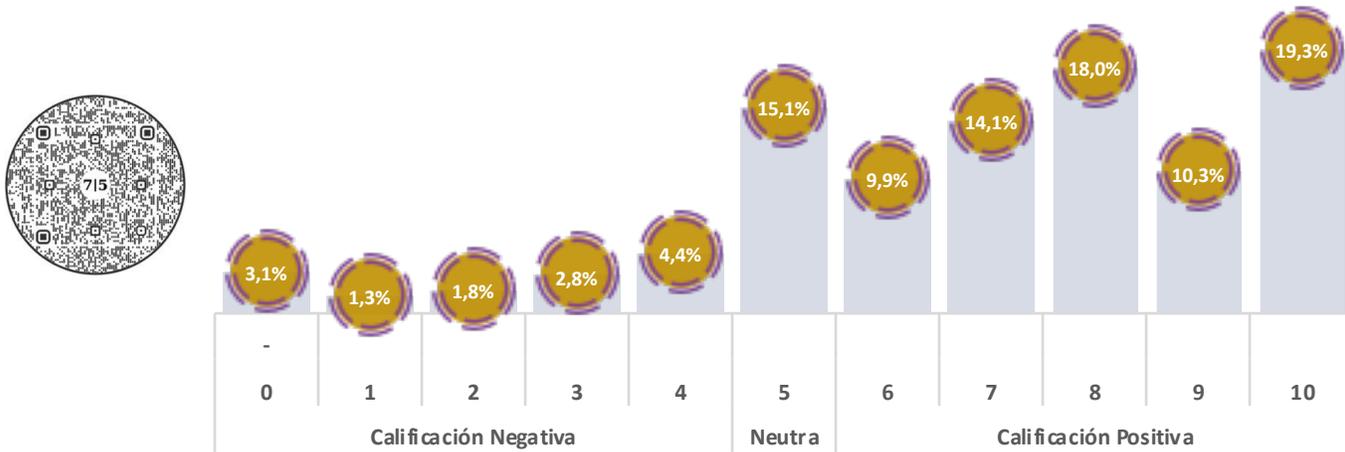
El 41% de los consumidores financieros (CF) calificaron de manera favorable la facilidad de acceso a un préstamo en las entidades financieras, otorgando puntuaciones entre 6 y 10, un 18% de los encuestados se mostró indiferente, calificando con un puntaje de 5 y un 41% registró calificaciones iguales o inferiores a 4.

7.4 ¿Por qué considera que es difícil acceder a un préstamo en el sistema financiero?



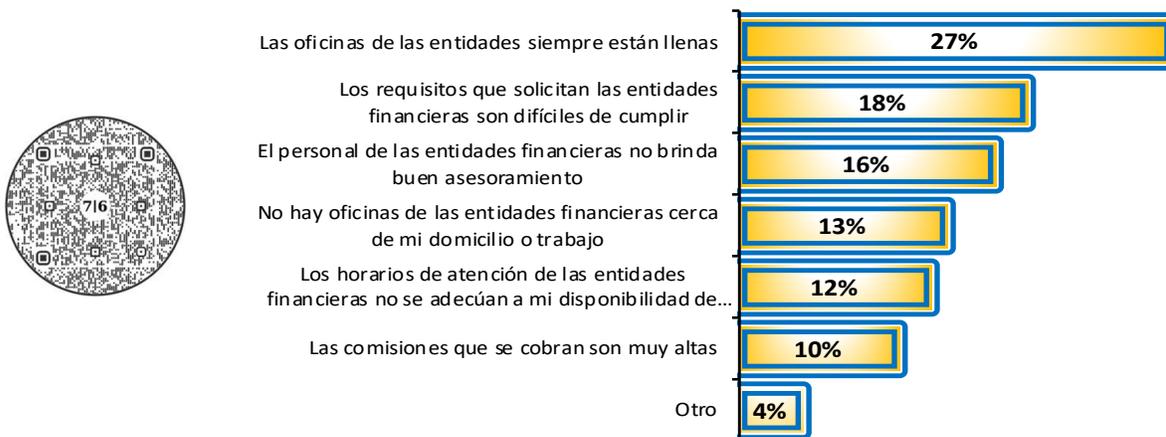
Con relación a la dificultad de acceder a un préstamo en el sistema financiero, un 46% de los encuestados considera que los requisitos documentales que piden las entidades financieras son difíciles de cumplir, el 18% que las entidades financieras no brindan un asesoramiento adecuado, mientras que un 17% afirma que sus ingresos no son suficientes para acceder a un préstamo.

7.5 Califique con una nota entre el 0 y el 10 la facilidad para acceder a otros servicios como realizar giros, transferencias, pagar servicios básicos, en las entidades financieras (Donde 0 significa que es "Muy difícil" y 10 que es "Muy fácil")



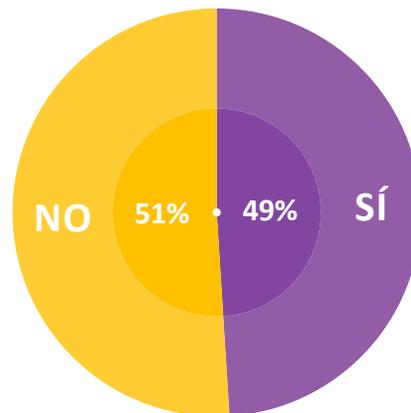
Se observa que el 72% de los consumidores financieros (CF) calificó entre 6 y 10 la facilidad de acceder a otros servicios en las entidades financieras, como realizar giros, transferencias y pagar servicios básicos. Por otro lado, el 13% de los encuestados otorgó una puntuación desfavorable, con calificaciones entre 0 y 4. Además, un 15% calificó con un nivel de 5 sobre 10, mostrando una actitud indiferente.

7.6 Señale por qué considera que es difícil acceder a otros servicios en el sistema financiero



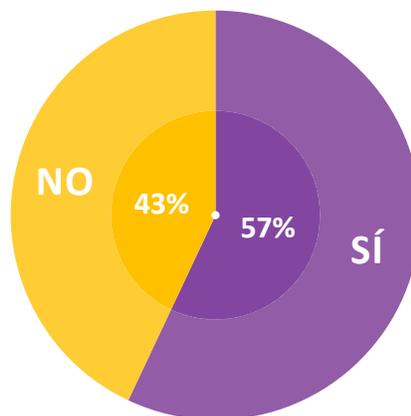
Con relación a la dificultad para acceder a otros servicios en el sistema financiero, el 27% de los encuestados menciona que las oficinas de las entidades financieras siempre están llenas, un 18% que los requisitos solicitados por las entidades financieras son difíciles de cumplir y un 16% considera que el personal de las entidades financieras no brinda un buen asesoramiento, entre los más representativos. En menor medida, los encuestados indican que no reciben un buen asesoramiento (16%), no hay oficinas cercanas (13%), que los horarios de las entidades financieras no se adecúan a su disponibilidad de tiempo (12%) y considera que las comisiones que se cobran son demasiado altas (10%).

7.7 ¿Usted considera que la cantidad de oficinas que tienen las entidades financieras son suficientes para atender sus necesidades?



El 49% de los consumidores considera que la cantidad de oficinas que poseen las entidades financieras es adecuada para satisfacer sus necesidades.

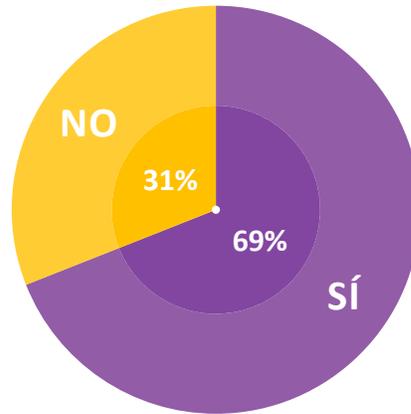
7.8 ¿Usted considera que la variedad de productos y servicios que ofrecen las entidades financieras son suficientes para atender sus necesidades?



El 57% de los encuestados opina que la variedad de productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras es adecuada para satisfacer sus necesidades.

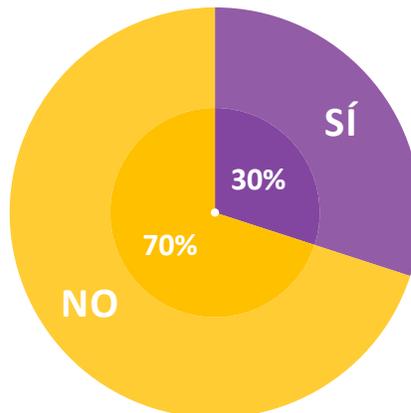
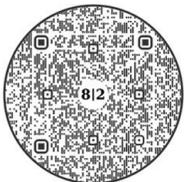
SECCIÓN 8: INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS Y EDUCACIÓN FINANCIERA

8.1 ¿Sabía usted que puede reclamar por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera?



El 69% de los encuestados conoce que tiene el derecho de presentar reclamos en caso de recibir una mala atención o experimentar deficiencias en los productos o servicios proporcionados por una entidad financiera.

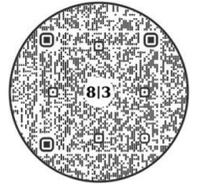
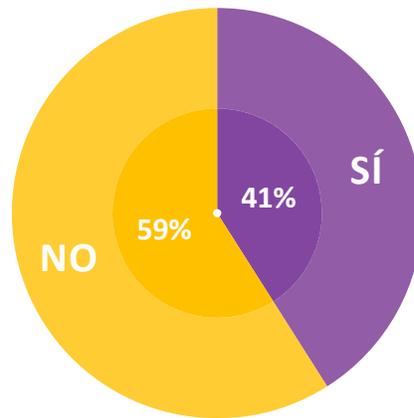
8.2 ¿Alguna vez realizó un reclamo contra una entidad financiera?



El 30% de los encuestados presentó reclamos en alguna oportunidad a una entidad financiera.

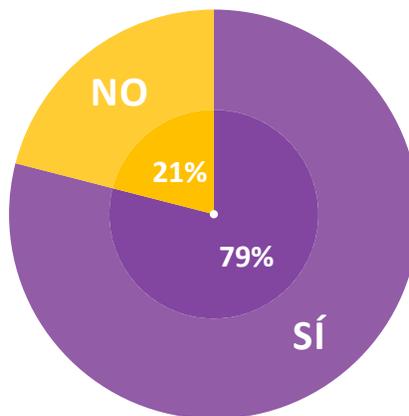


8.3 ¿En general, está conforme con la resolución de su(s) reclamo(s)?



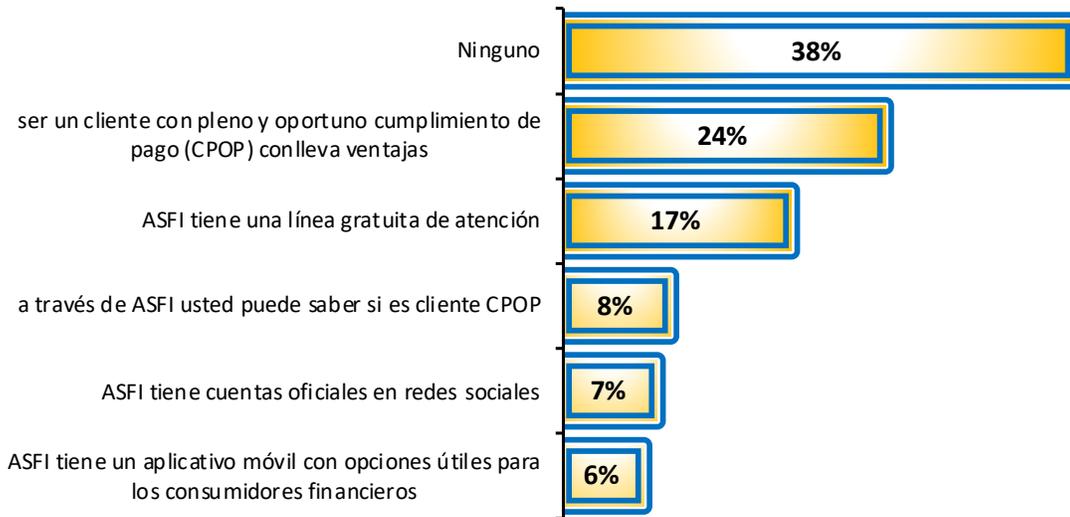
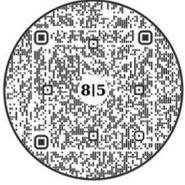
El 41% de los encuestados se muestra satisfecho con la resolución de su(s) reclamo(s).

8.4 ¿Conoce que de no estar de acuerdo con la respuesta a un reclamo puede acudir a ASFI?



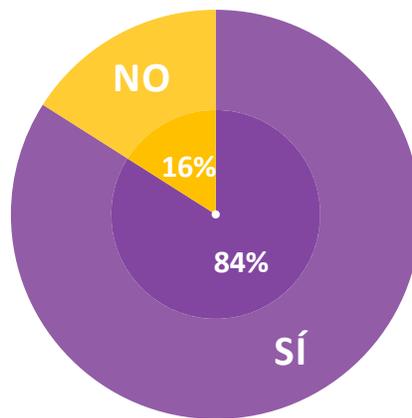
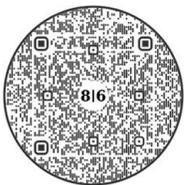
El 79% de los encuestados indica estar consciente de que, en caso de no estar de acuerdo con la respuesta a un reclamo, tienen la opción de acudir a ASFI.

8.5 Indique si conoce que



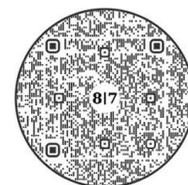
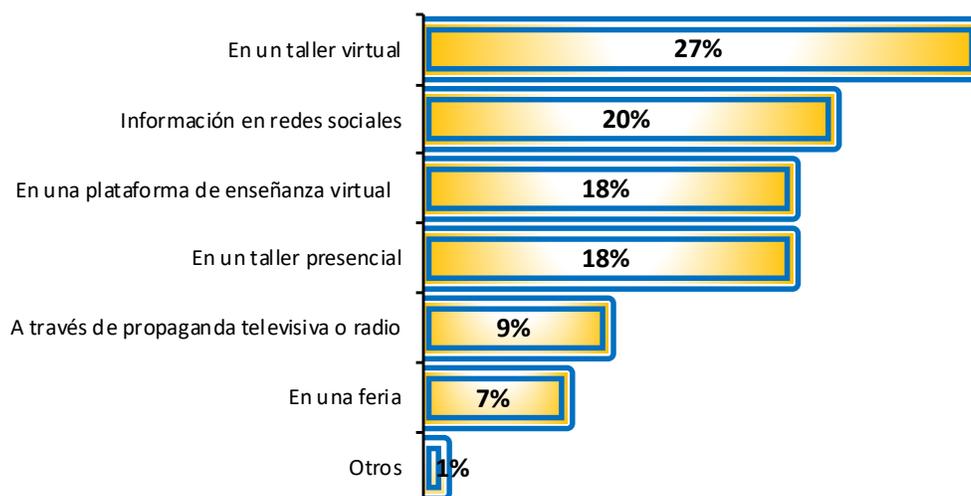
El 24% de los consumidores financieros está familiarizado con el concepto de Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) y las ventajas asociadas a ello. Además, un 17% de los encuestados señala que conoce que ASFI cuenta con una línea gratuita de atención, mientras que un porcentaje significativo de los encuestados (38%) no tiene conocimiento sobre ninguno de los temas mencionados anteriormente.

8.6 ¿Le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero?



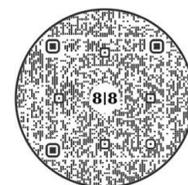
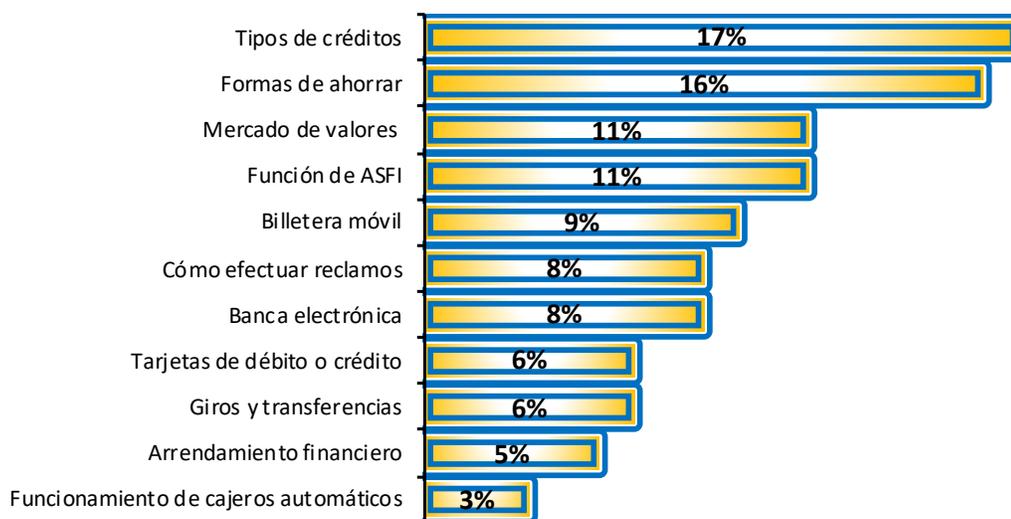
El 84% de los encuestados expresó su interés en recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero.

8.7 ¿A través de qué medios le gustaría recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero?



Con relación a los encuestados interesados en recibir capacitación sobre temas relacionados con el sistema financiero, el 27% prefiere participar en talleres virtuales, seguido de un 20% que optaría por obtener información a través de las redes sociales, un 18% muestra preferencia por utilizar una plataforma de enseñanza virtual, mientras que otro 18% prefiere asistir a talleres presenciales.

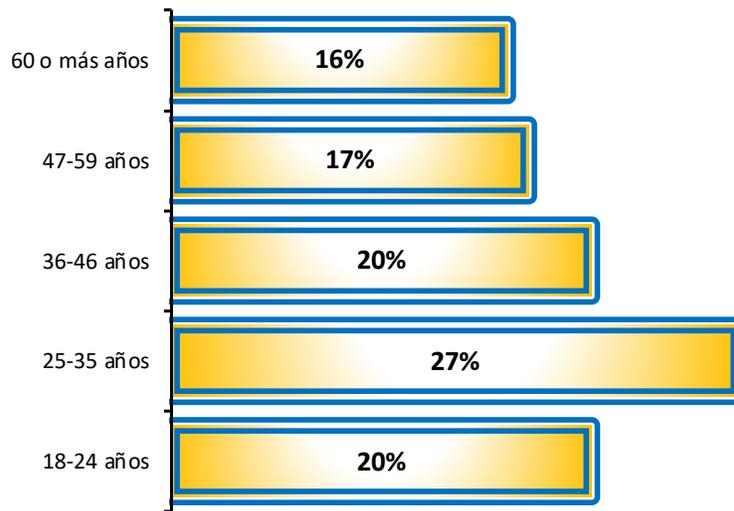
8.8 ¿En qué temas le gustaría capacitarse?



Un 17% de los encuestados expresó su interés en adquirir un mayor conocimiento sobre los diferentes tipos de crédito, mientras que un 16% mostró interés en aprender más acerca de las formas de ahorro. Además, un 11% de los encuestados manifestó su interés en comprender el mercado de valores, al igual que un 11% en conocer la función de ASFI, entre las temáticas más representativas.

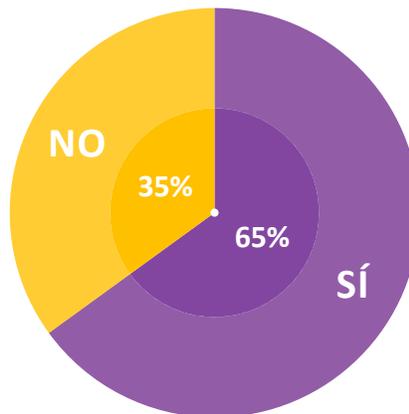
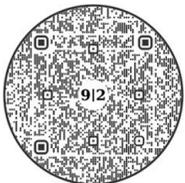
SECCIÓN 9: DATOS DEL (LA) ENCUESTADO(A) Y OTRAS CARACTERÍSTICAS

9.1 Su edad se encuentra entre



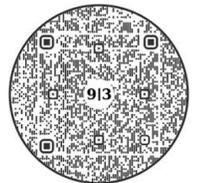
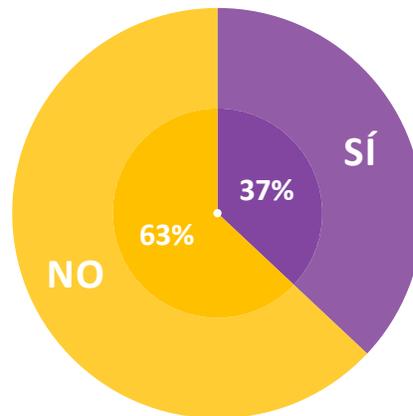
Del total de consumidores financieros encuestados, se observa que el 27% se encuentra en el rango de edad de 25 a 35 años, mientras que un 20% está en el rango de 36 a 46 años. Otro 20% corresponde a personas entre 18 a 24 años, seguido de un 17% que se encuentra en el rango de edad de 47 a 59 años. Por último, un 16% de los encuestados tiene 60 años o más.

9.2 ¿Usted considera que hay un trato preferencial hacia los adultos mayores por parte de las entidades financieras?



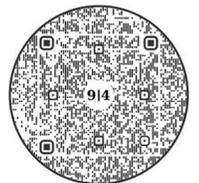
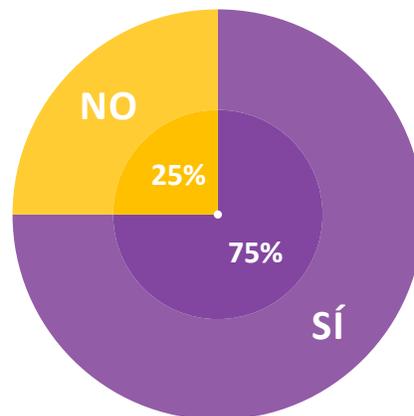
El 65% de los adultos mayores encuestados percibe que existe un trato preferencial hacia ellos por parte de las entidades financieras.

9.3 ¿Usted considera que las entidades financieras brindan un trato igualitario a los adultos mayores en la otorgación de créditos, en la apertura de cuentas de depósitos y otros servicios financieros?



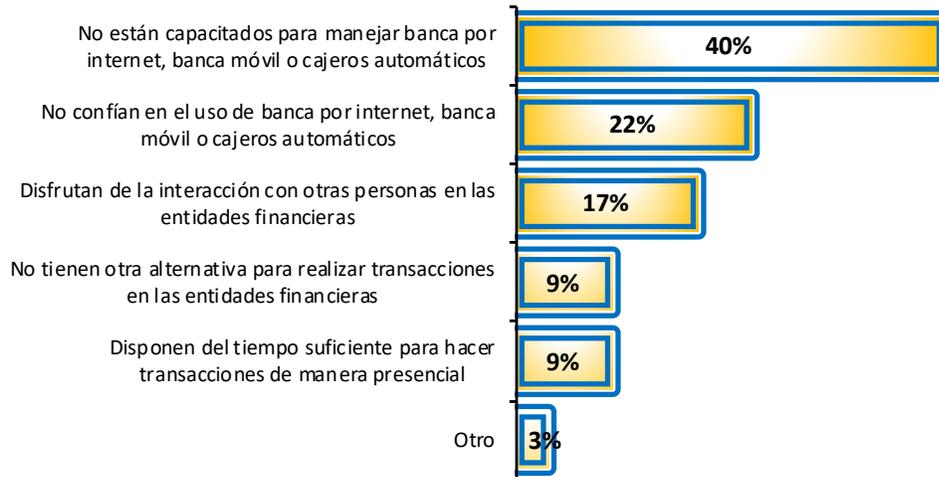
El 37% de los adultos mayores encuestados opina que las entidades financieras les ofrecen un trato equitativo en cuanto a la concesión de créditos, apertura de cuentas de depósito y otros servicios financieros.

9.4 ¿Usted considera que los adultos mayores prefieren utilizar de manera presencial las oficinas de las entidades financieras para realizar sus transacciones, en lugar de emplear la banca por internet, banca móvil o cajeros automáticos?



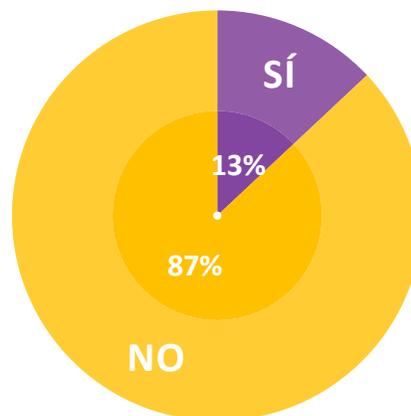
El 75% de los adultos mayores encuestados muestra preferencia por realizar sus transacciones en persona en las oficinas de las entidades financieras, en lugar de utilizar servicios como la banca por internet, banca móvil o cajeros automáticos.

9.5 ¿En su opinión cuáles son las razones por las que las personas de la tercera edad prefieren utilizar de manera presencial las oficinas de las entidades financieras?



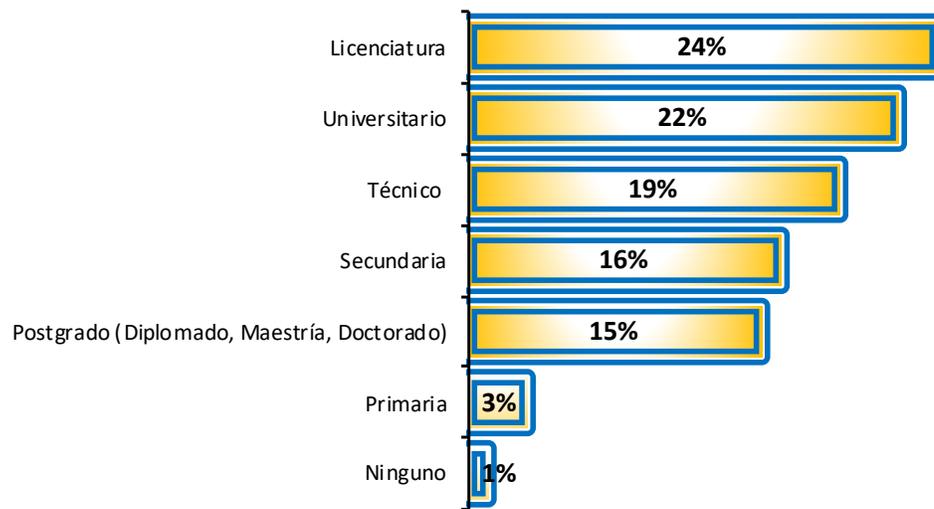
El 40% de los adultos mayores encuestados señaló que prefieren utilizar las oficinas de las entidades financieras de manera presencial. Esto se debe a que no se sienten capacitados para utilizar la banca por internet, banca móvil o cajeros automáticos. Además, un 22% de ellos expresa que no confía en el uso de estas tecnologías financieras. Entre otros motivos que influyen en su preferencia por acudir en persona a las oficinas, se encuentra el disfrute de la interacción con las personas (17%), la disponibilidad de tiempo (9%) y la falta de alternativas (9%).

9.6 ¿Usted conoce algún producto o servicio financiero de las entidades financieras diseñado especialmente para los adultos mayores?



Únicamente el 13% de los adultos mayores encuestados está familiarizado con algún producto o servicio financiero específicamente diseñado para ellos, ofrecido por las entidades financieras.

9.7 ¿Cuál es el nivel de educación más alto que alcanzó?



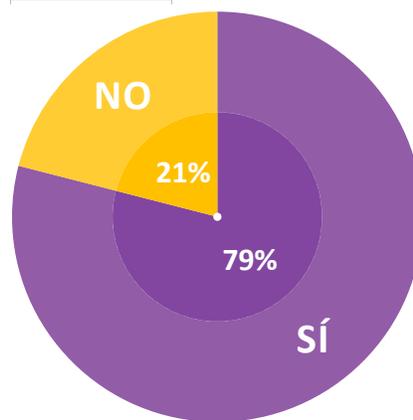
Prácticamente todos los consumidores financieros encuestados indicaron poseer algún nivel de educación, correspondiendo el 24% a licenciatura, 22% a nivel universitario, 19% a nivel técnico, 16% a secundaria, 15% a postgrado y 3% a primaria.

9.8 Sexo



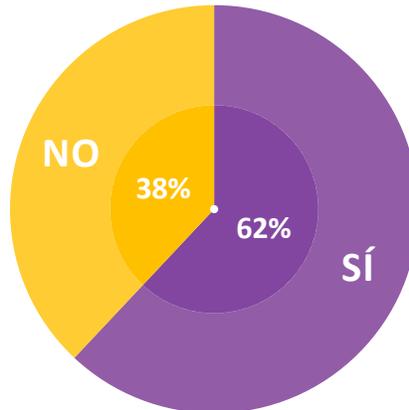
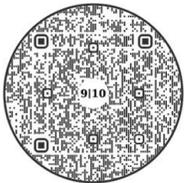
El 50% de los participantes fueron varones y el otro 50% mujeres.

9.9 ¿Usted considera que hay un trato preferencial hacia las mujeres en etapa de gestación y madres con bebés y niños por parte de las entidades financieras?



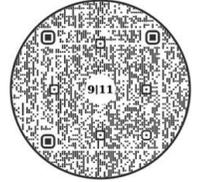
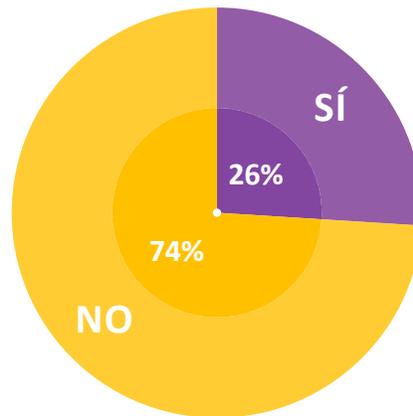
El 79% de las mujeres encuestadas considera que las entidades financieras brindan un trato preferencial a las mujeres en etapa de gestación y a las madres con bebés y niños.

9.10 ¿Usted considera que las entidades financieras brindan un trato igualitario a las mujeres en la otorgación de créditos, en la apertura de cuentas de depósitos y otros servicios financieros?



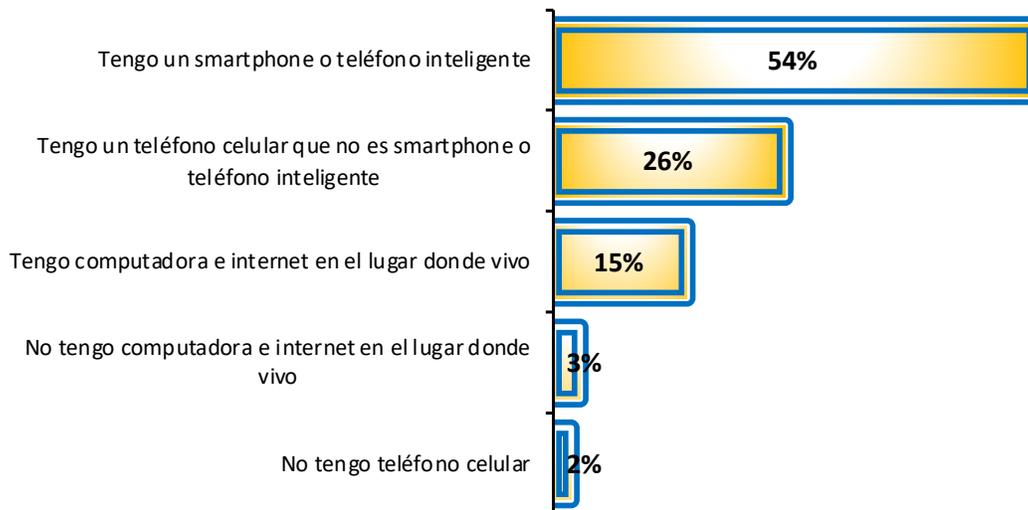
El 62% de las mujeres encuestadas percibe que las entidades financieras les brindan un trato equitativo tanto a hombres como a mujeres en aspectos como la otorgación de créditos, la apertura de cuentas de depósito y otros servicios financieros.

9.11 ¿Usted conoce algún producto o servicio financiero de las entidades financieras diseñado especialmente para las mujeres?



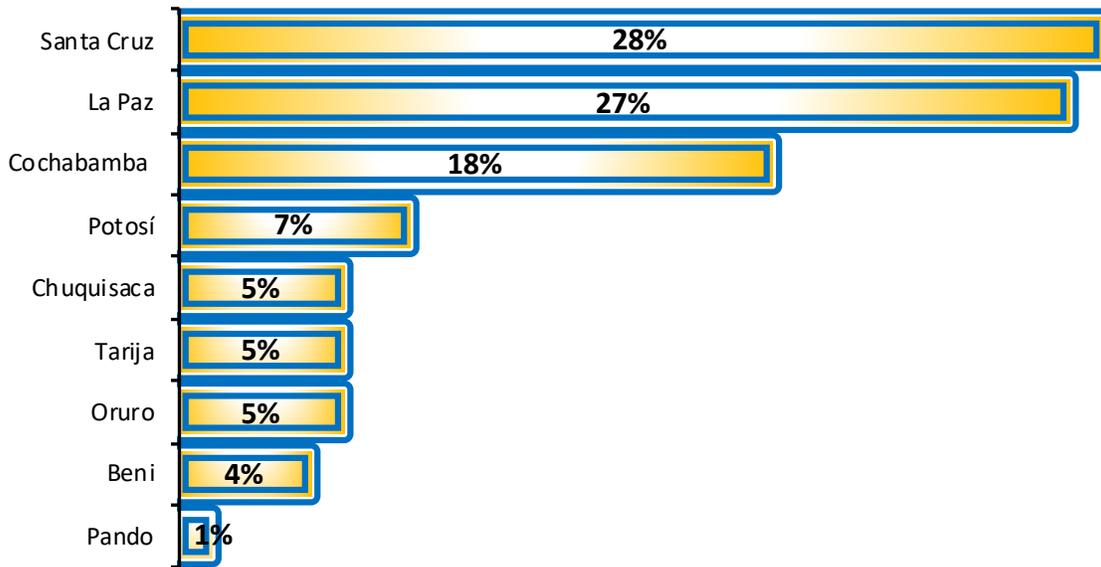
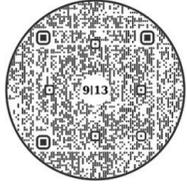
El 26% de las mujeres encuestadas afirma estar familiarizado con algún producto o servicio financiero diseñado específicamente para ellas, ofrecido por las entidades financieras.

9.12 Señale la opción que mejor se ajuste a su situación



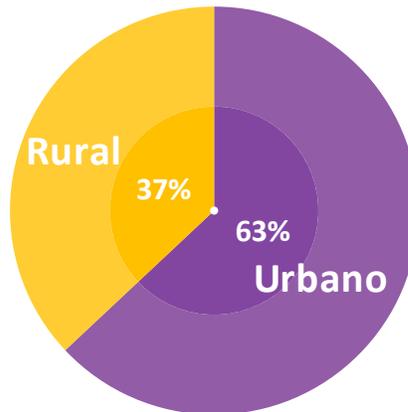
El 54% de los consumidores financieros encuestados posee un teléfono inteligente o *smartphone*, mientras que un 15% tiene acceso a una computadora e internet en su lugar de residencia. Por otro lado, un 26% de los encuestados utiliza un teléfono celular que no es un *smartphone* y 3% no tiene acceso a computadora ni internet en su hogar.

9.13 El departamento donde radica es:



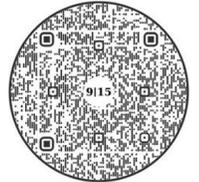
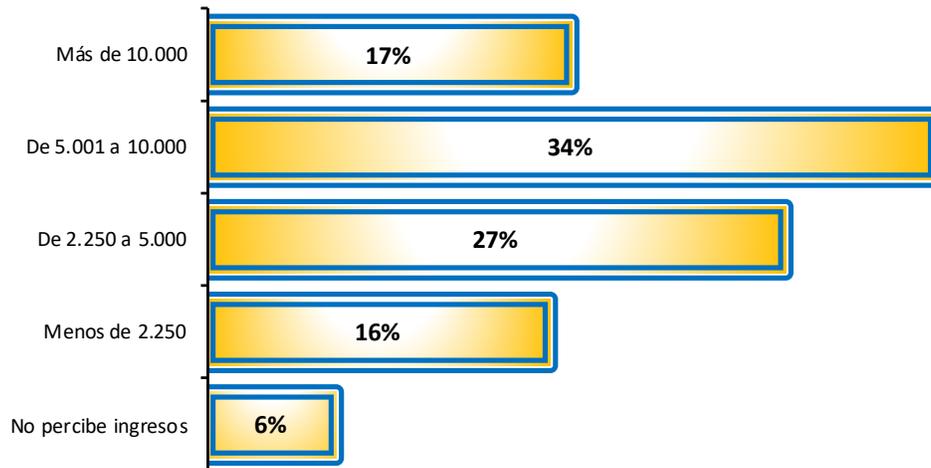
Del total de los encuestados, el 73% reside en los departamentos del eje central, con mayor concentración en Santa Cruz (28%), La Paz (27%) y Cochabamba (18%).

9.14 La localidad donde radica pertenece al:



El 63% de los encuestados reside en áreas urbanas, mientras que el 37% vive en áreas rurales.

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



Los ingresos percibidos por los consumidores financieros que participaron de la encuesta se distribuyen de la siguiente manera: 34% en el rango de Bs5.001 a Bs10.000, el 27% en el rango de Bs2.250 a Bs5.000, el 17% superó los Bs10.000, mientras que el 16% se situó en el rango de ingresos menores a Bs2.250. Además, un 6% de los encuestados indicó no percibir ingresos.





Línea Gratuita
800 103 103



www.asfi.gob.bo



[@asfibolivia](https://twitter.com/asfibolivia)



ASFI Bolivia