



INFORME DE RESULTADOS  
**ENCUESTA**  
.....  
NACIONAL DE SERVICIOS  
**FINANCIEROS**  
**2024**

*"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"*





## **INFORME DE RESULTADOS**

Encuesta Nacional de Servicios Financieros  
2024

Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2024

La Paz – Bolivia

© 2025 Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI

Dirección de Estudios y Publicaciones

Para mayor información comuníquese con:

ASFI – Dirección de Estudios y Publicaciones

Plaza Isabel La Católica N° 2507, telf. (591) 2174444, La Paz - Bolivia

Puede visitar también la página web de ASFI: [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)

## CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b> .....	<b>19</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>21</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>22</b>
1.1 Marco legal.....	22
1.2 Justificación.....	22
1.3 Objetivos.....	22
<b>2. ASPECTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>22</b>
2.1 Diseño del cuestionario.....	22
2.2 Escala de medición e indicadores.....	23
2.3 Modalidades de la Encuesta.....	24
2.3.1 Modalidad Presencial.....	24
2.3.2 Modalidad en Línea.....	25
2.4 Población Objeto de Estudio.....	25
2.5 Diseño del Muestreo.....	26
2.6 Recolección de información.....	27
2.7 Nivel de Participación.....	28
<b>3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA</b> .....	<b>29</b>
3.1 Satisfacción.....	29
3.1.1 Índice de Satisfacción y su evolución.....	31
3.1.2 Satisfacción según características del consumidor.....	31
3.2 Cumplimiento de la Función Social.....	34
3.2.1 Índice de cumplimiento de la Función Social y su evolución.....	34
3.2.2 Cumplimiento de la Función Social según características del consumidor.....	35
3.3 Acceso a Servicios Financieros.....	38
3.3.1 Ahorro.....	38
3.3.2 Crédito.....	39
3.3.3 Tarjetas y Cajeros Automáticos.....	40
3.3.4 Banca por Internet o Banca Móvil.....	42
3.3.5 Billetera Móvil.....	44
3.4 Expectativas Financieras.....	45
3.5 Criptoactivos.....	48
3.6 Inclusión Financiera.....	50
3.6.1 Facilidad para acceder a medios de ahorro.....	50
3.6.2 Facilidad para acceder a un préstamo.....	52
3.7 Educación Financiera.....	53
3.8 Necesidades Financieras.....	55

<b>4. CONCLUSIONES.....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>63</b>
<b>MUNICIPIOS SELECCIONADOS EN EL ÁREA RURAL.....</b>	<b>65</b>
<b>TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO .....</b>	<b>69</b>
<b>MANEJO DE LA INFORMACIÓN PRESENCIAL Y EN LÍNEA.....</b>	<b>93</b>

## LISTADO DE CUADROS

Cuadro N° 1 Secciones y temáticas abordadas en la ENSF 2024 .....	23
Cuadro N° 2 Escalas de calificación aplicadas en la ENSF 2024 .....	24





## LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Calificaciones de satisfacción, 2024.....	30
Gráfico N° 2 Criterios valorados de la Satisfacción.....	30
Gráfico N° 3 Índices de Satisfacción, 2020 - 2024.....	31
Gráfico N° 4 Niveles de Satisfacción según edad.....	32
Gráfico N° 5 Niveles de Satisfacción según nivel de educación.....	32
Gráfico N° 6 Índice de Satisfacción según género y área.....	33
Gráfico N° 7 Índices de Satisfacción según departamento.....	33
Gráfico N° 8 Índices de Satisfacción según nivel de ingresos.....	34
Gráfico N° 9 Calificaciones del Cumplimiento de la Función Social, 2024.....	34
Gráfico N° 10 Índices de Cumplimiento de la Función Social, 2020 - 2024.....	35
Gráfico N° 11 Índices de Cumplimiento de la Función Social según edad.....	35
Gráfico N° 12 Índices de Cumplimiento de la Función Social según nivel de educación.....	36
Gráfico N° 13 Índices de Cumplimiento de la Función Social según género y área.....	36
Gráfico N° 14 Índices de Cumplimiento de la Función Social según departamento.....	37
Gráfico N° 15 Índices de Cumplimiento de la Función Social según nivel de ingresos.....	37
Gráfico N° 16 Preferencia para mantener los ahorros.....	38
Gráfico N° 17 Número de cuentas de depósitos que posee.....	38
Gráfico N° 18 Lugar donde tiene sus ahorros según Satisfacción.....	39
Gráfico N° 19 Cuenta con algún préstamo*.....	39
Gráfico N° 20 Principal razón por la cual no tiene un préstamo.....	40
Gráfico N° 21 Tiene tarjeta de débito o crédito.....	40
Gráfico N° 22 Principal razón por la cual no tiene una tarjeta.....	41
Gráfico N° 23 ¿Para qué usa principalmente su tarjeta de débito o crédito?.....	41
Gráfico N° 24 ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al usar Cajeros Automáticos?.....	42
Gráfico N° 25 ¿Utiliza servicios de Banca por Internet o Banca Móvil?.....	42
Gráfico N° 26 ¿Por qué no usa Banca por Internet o Banca Móvil?.....	43
Gráfico N° 27 Principal problema que identifica en los servicios de Banca por Internet o Banca Móvil.....	43
Gráfico N° 28 ¿Usa el servicio de Billetera Móvil?.....	44

Gráfico N° 29 ¿Por qué no usa el servicio de Billetera Móvil? .....	44
Gráfico N° 30 ¿Cuál considera que es el principal problema con el servicio de Billetera Móvil?.....	45
Gráfico N° 31 ¿El siguiente año considera que podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?.....	45
Gráfico N° 32 Considera que podrá ahorrar más, menos o igual según Satisfacción .....	46
Gráfico N° 33 ¿Cree que en los próximos 12 meses continuará pagando su(s) crédito(s) sin inconvenientes?.....	46
Gráfico N° 34 Capacidad de honrar el pago de sus créditos según Satisfacción.....	47
Gráfico N° 35 ¿Cree que el acceso a créditos mejorará, empeorará o se mantendrán en los próximos 12 meses?.....	47
Gráfico N° 36 Percepción sobre el acceso al crédito en 2025 según Satisfacción .....	48
Gráfico N° 37 ¿Conoce qué son los Activos Virtuales o Criptoactivos? .....	48
Gráfico N° 38 ¿Ha realizado alguna transacción con Criptoactivos? .....	49
Gráfico N° 39 ¿Qué billetera digital de Criptoactivos ha usado?.....	49
Gráfico N° 40 ¿Para qué utiliza Activos Virtuales o Criptoactivos? .....	50
Gráfico N° 41 Calificaciones sobre facilidad para abrir una Caja de Ahorro, Cuenta Corriente o Depósito a Plazo Fijo en EIF .....	50
Gráfico N° 42 ¿Cuál es la principal dificultad para abrir una Caja de Ahorros o un Depósito a Plazo Fijo? .....	51
Gráfico N° 43 Facilidad para abrir una cuenta según nivel de Satisfacción.....	51
Gráfico N° 44 Cuentas de depósito registradas en el sistema financiero .....	52
Gráfico N° 45 Calificaciones sobre facilidad para a obtener un préstamo en EIF .....	52
Gráfico N° 46 ¿Cuál es la principal dificultad para acceder a un préstamo en el sistema financiero?.....	53
Gráfico N° 47 ¿Sabía que puede reclamar por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera?.....	53
Gráfico N° 48 ¿Cómo le gustaría recibir capacitación sobre el sistema financiero?.....	54
Gráfico N° 49 ¿En qué tema financiero le gustaría recibir capacitación?.....	54
Gráfico N° 50 Temática de interés según edad.....	55
Gráfico N° 51 Uso de productos relacionados con medios electrónicos de pago por departamento y área.....	55

Gráfico N° 52 Uso de productos relacionados con medios electrónicos de pago según características demográficas.....	56
Gráfico N° 53 Uso de productos relacionados con medios electrónicos de pago por características socioeconómicas.....	57
Gráfico N° 54 Conocimiento de medios de reclamo y Criptoactivos según departamento y área.....	58
Gráfico N° 55 Conocimiento de medios de reclamo y Criptoactivos según características demográficas.....	59
Gráfico N° 56 Conocimiento de medios de reclamo y Criptoactivos según características socioeconómicas.....	60

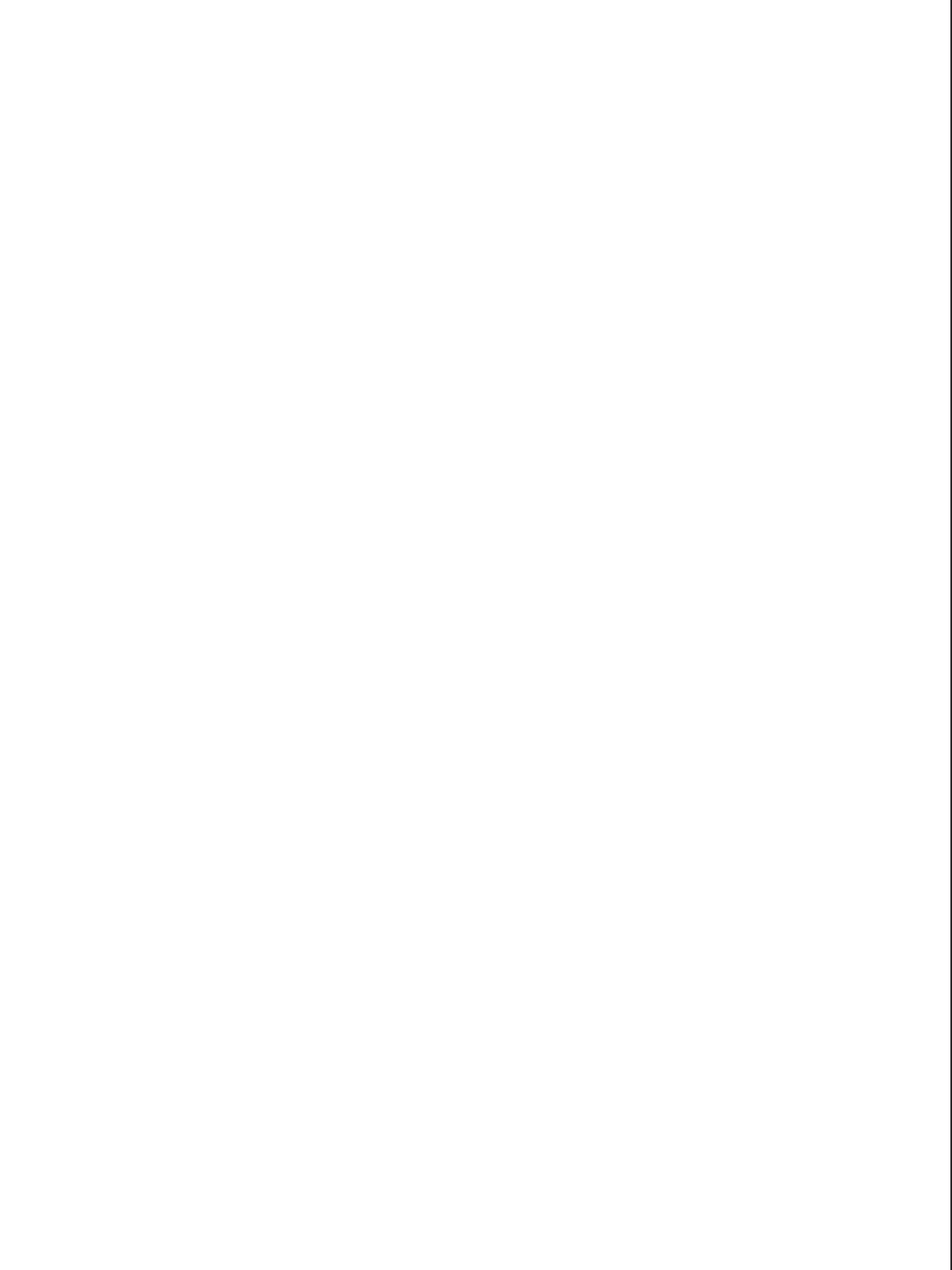




## LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración N° 1 Municipios seleccionados para la ENSF 2024 presencial.....	26
Ilustración N° 2 Encuestadores desplegados a nivel nacional para la ENSF presencial .....	27
Ilustración N° 3 Participación en las modalidades en las que se desarrolló la ENSF 2024.....	28
Ilustración N° 4 Participación de la ENSF 2024 por departamento .....	29





## ACRÓNIMOS

ASFI	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
ATM	Cajero Automático
BMU	Bancos Múltiples
BPY	Bancos PYME
CAC	Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas
CF	Consumidores Financieros
EF	Entidades Financieras
EFV	Entidades Financieras de Vivienda
EIF	Entidades de Intermediación Financiera
ENSF	Encuesta Nacional de Servicios Financieros
FS	Función Social
IFD	Instituciones Financieras de Desarrollo
IFS	Índice de Percepción del Cumplimiento de la Función Social
IS	Índice de Satisfacción
LSF	Ley N° 393 de Servicios Financieros
PAF	Punto de Atención Financiera
PYME	Pequeñas y medianas empresas
SF	Servicios Financieros
SFN	Sistema Financiero Nacional





## PRESENTACIÓN

Con profunda satisfacción presento el Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) 2024, un estudio que recoge la percepción, experiencia y expectativas de la población boliviana respecto al Sistema Financiero Nacional (SFN). Este informe refleja el firme compromiso de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) con la promoción de la transparencia, la inclusión financiera y el fortalecimiento de la confianza ciudadana en los servicios financieros.

La ENSF 2024 ha sido diseñada y ejecutada con rigurosidad metodológica para asegurar resultados representativos y de alta calidad. La recolección de datos abarcó diversas regiones del país, considerando la diversidad sociocultural de la población boliviana y cubrió aspectos relevantes relacionados con el acceso, uso, calidad y satisfacción respecto a los servicios financieros. Los hallazgos obtenidos permiten identificar avances significativos en varios ámbitos, así como desafíos pendientes que orientan las acciones para mejorar la calidad y satisfacción poblacional con los servicios financieros.

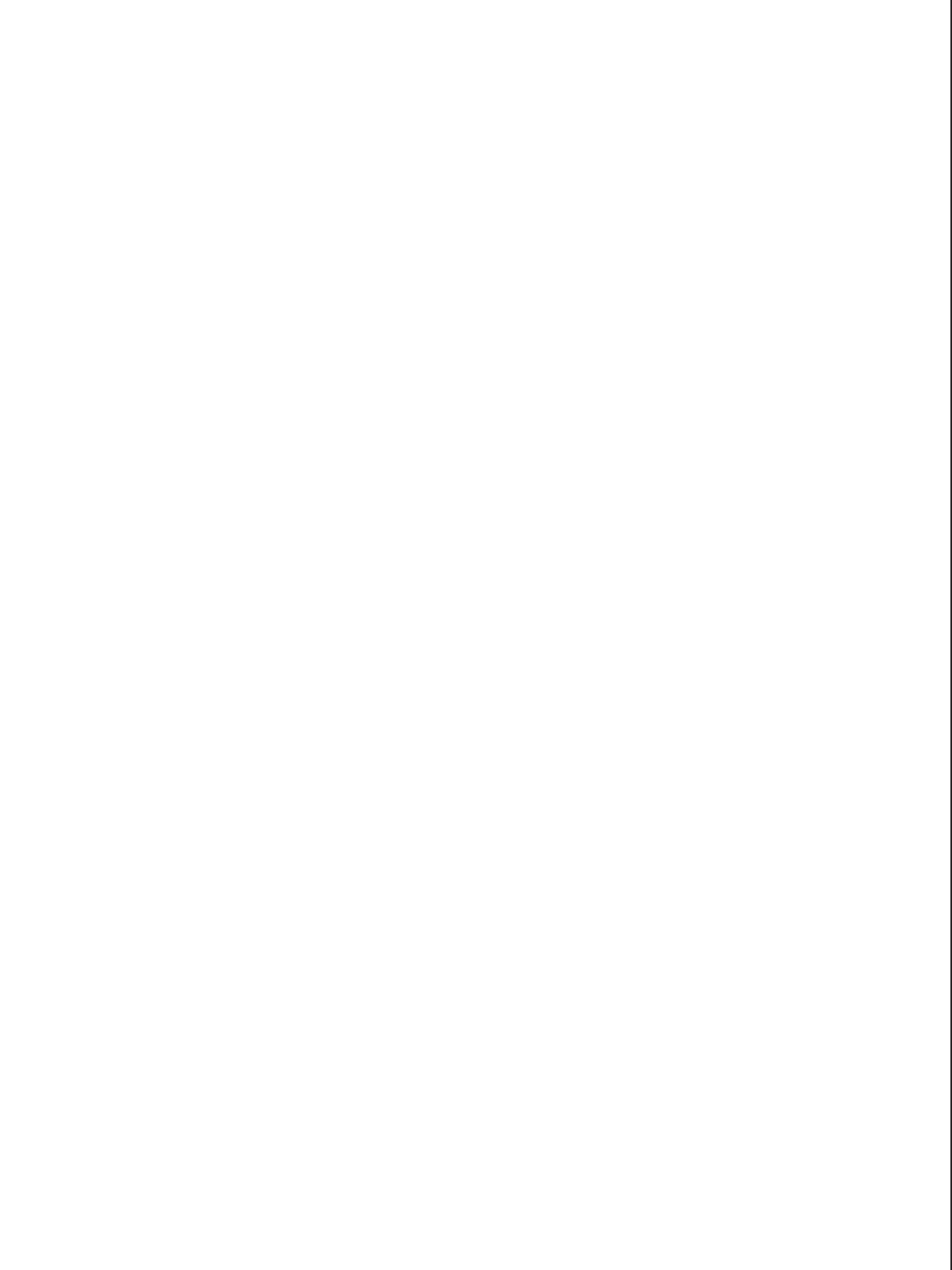
El presente informe incorpora un análisis comparativo respecto a años anteriores, permitiendo evaluar el comportamiento y dinámica de la percepción ciudadana con relación a los servicios brindados por las Entidades Financieras (EF). Además, se han integrado indicadores que permiten identificar áreas en las que es necesario reforzar las acciones del sector financiero, de modo que se garantice una mayor inclusión y protección del Consumidor Financiero (CF).

El documento se estructura en capítulos que abordan los principales hallazgos de la encuesta. Se incluyen análisis sobre el nivel de acceso y uso de los servicios financieros, percepción de la calidad de atención brindada por las entidades financieras, niveles de confianza en el sistema, conocimiento sobre derechos y obligaciones financieras y otros aspectos de interés público.

Este informe no sólo constituye una herramienta esencial para las instituciones que forman parte del sistema financiero el ámbito financiero, sino que también representa una fuente valiosa de información para la ciudadanía en general, particularmente, para aquellos que se interesan en el desarrollo del SFN. La ENSF 2024 reafirma el compromiso de ASFI de velar por un SFN sólido, inclusivo y orientado al bienestar de la población.

Agradecemos a todos los actores que hicieron posible esta importante investigación, desde las personas encuestadas que compartieron sus experiencias y percepciones, hasta el equipo técnico de ASFI que trabajó arduamente para garantizar la calidad y representatividad de los resultados. Estoy segura de que este informe contribuirá de manera significativa a la construcción de un SFN más accesible, transparente y equitativo para todos los bolivianos.

**Ivette Espinoza Vasquez**  
Directora General Ejecutiva  
**Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)**



## RESUMEN EJECUTIVO

En cumplimiento de lo previsto en el Artículo 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), ASFI llevó a cabo en diciembre de 2024, la décima versión de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF). Siguiendo la experiencia acumulada en ediciones anteriores, la ENSF 2024 adoptó una estrategia de recolección mixta, combinando modalidades en línea y presencial para maximizar la participación de los Consumidores Financieros (CF).

El cuestionario fue simplificado significativamente, reduciendo el tiempo promedio de respuesta a 4 minutos, sin sacrificar los aspectos esenciales que permiten evaluar la satisfacción, la percepción sobre el cumplimiento de la función social de las Entidades Financieras (EF) y las necesidades financieras de la población. La modalidad en línea utilizó un formulario electrónico interactivo para su uso en celular, tableta o computadora, al que podía accederse a través del sitio web de ASFI, las aplicaciones de Banca por internet de las EF o a través de invitaciones por SMS realizadas por éstas, del 4 al 20 de diciembre de 2024. Para la modalidad presencial, 99 funcionarios de ASFI actuaron como encuestadores en 99 Puntos de Atención Financiera (PAF) distribuidos en 61 municipios rurales del país.

Como resultado, se obtuvo la participación de 24.482 CF (1.276 encuestas presenciales y 23.206 en línea), cifra que superó ampliamente las metas previstas y reflejó el interés de la población en los servicios financieros.

### Principales Resultados

#### 1. Alto Nivel de Satisfacción y Confianza:

Los resultados muestran que el 77% de los CF expresó un grado de satisfacción positiva con los servicios proporcionados por las EF, alcanzando un Índice de Satisfacción (IS) de 7,58 puntos sobre 10. Si bien este valor representa una ligera disminución respecto a 2023 (7,81 puntos), la percepción general sigue siendo favorable y refleja estabilidad, recuperación económica y confianza en el SFN.

#### 2. Percepción Positiva del Cumplimiento de la Función Social:

El Índice de Percepción del Cumplimiento de la Función Social (IFS) se situó en 7,68 puntos, superando en 0,22 puntos el valor registrado en la gestión anterior. Este resultado reafirma la valoración positiva de la población respecto al papel del SFN en la mejora de la calidad de vida de los bolivianos y en el desarrollo de sus comunidades.

#### 3. Percepciones muy favorables sobre la facilidad de abrir una cuenta:

La percepción favorable sobre la facilidad de apertura de cuentas y la confianza en el SFN se tradujo en un crecimiento récord de 1,3 millones de nuevas cuentas en 2024, lo que refleja un avance significativo hacia una mayor inclusión financiera.

#### 4. Educación Financiera como Pilar Estratégico:

La ENSF 2024, identificó una necesidad crítica de fortalecer la educación financiera, especialmente en áreas como el uso seguro y eficiente de la banca digital, los medios electrónicos de pago y las tarjetas de débito. Esta brecha formativa representa una oportunidad clave para ampliar la inclusión financiera y reducir las desigualdades en el acceso a servicios financieros.

#### 5. Creciente Interés y Desafíos en Criptoactivos:

Por primera vez, la ENSF incluyó preguntas relacionadas con el conocimiento y

uso de criptoactivos. Los resultados muestran que sólo el 25% de los encuestados tiene algún nivel de conocimiento sobre esta temática y apenas el 5% ha realizado transacciones con estos activos. Esto evidencia la necesidad de incorporar esta temática en los programas de educación financiera, considerando los riesgos asociados a su uso.

### **6. Expectativas Positivas para 2025:**

La percepción sobre la evolución futura del SFN es alentadora. Un 88% confía en que podrá honrar el pago de sus créditos sin inconvenientes en los próximos 12 meses. Esta perspectiva optimista reafirma la confianza de los CF en la solidez del SFN.

Los resultados de la ENSF 2024, ofrecen una visión integral de las percepciones, necesidades y expectativas de los CF bolivianos. La alta participación registrada y los hallazgos obtenidos constituyen una valiosa base para orientar políticas públicas y estrategias regulatorias que fortalezcan el acceso, el uso y la calidad de los servicios financieros en el país. Estos resultados también servirán como insumo para el diseño de programas de educación financiera de las EF, priorizando acciones orientadas a mejorar la educación digital, el uso responsable de los medios de pago y la comprensión de los riesgos asociados a los criptoactivos.

## INTRODUCCIÓN

El Artículo 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros encomienda a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) la realización anual de encuestas representativas que abarquen a todos los segmentos de Consumidores Financieros (CF) en las diferentes regiones del país con el fin de evaluar las necesidades en materia financiera, el nivel de atención prestado por las EF y la percepción de la población sobre el grado de cumplimiento de la función social de las mismas.

En ese sentido, de 2015 a 2023, ASFI llevó adelante nueve versiones de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) de forma ininterrumpida, a través de las cuales, los CF evaluaron los aspectos señalados previamente.

En las diferentes versiones de la ENSF se abordaron temáticas relacionadas con educación e inclusión financiera, reclamos, percepciones sobre el comportamiento de la economía y del sistema financiero, pero particularmente, el grado de acceso y uso de diversos servicios o productos financieros (medios de ahorro, créditos, tarjetas electrónicas, cajeros automáticos, banca por internet, etc.). Asimismo, en los últimos años, se incorporaron preguntas sobre temas específicos como: fondos de garantía, atención a mujeres, adultos mayores o jóvenes.

Los resultados que se derivan de las diferentes versiones de la ENSF permitieron a ASFI llevar a cabo diversas acciones para mejorar el acceso a los servicios financieros y la atención a los CF.

Dando continuidad al citado trabajo, en la gestión 2024, se llevó adelante la décima Encuesta Nacional de Servicios Financieros, el 4 de diciembre de forma presencial y entre el 4 de diciembre y el 20 de diciembre, en la modalidad en línea. Como en años previos, la fecha de realización de la encuesta presencial se determinó bajo el criterio de mayor concurrencia histórica de CF a los Puntos de Atención Financiera.



## 1. ASPECTOS GENERALES

### 1.1 Marco legal

El Parágrafo I del Artículo 4 de la LSF, establece que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población boliviana, así como el velar que los servicios financieros sean proporcionados con atención de calidad y calidez.

Por su parte, el Artículo 116 de la misma ley establece que ASFI llevará a cabo encuestas representativas de forma anual, que cubran a los diversos segmentos de CF a lo largo de todas las regiones del país, con el propósito de evaluar las necesidades en materia financiera, el nivel de atención de las mismas por parte de las EF y la percepción de los CF sobre el grado de cumplimiento de la función social de las EIF en la prestación de servicios financieros.

Complementariamente, en el Parágrafo V del Artículo 73 se establece a la Defensoría del Consumidor Financiero como encargada de la realización de análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los CF.

### 1.2 Justificación

La Encuesta Nacional de Servicios Financieros se efectúa en cumplimiento a lo determinado en el Artículo 116 de la LSF.

### 1.3 Objetivos

Los objetivos de la décima versión de la ENSF fueron:

- Evaluar el grado de satisfacción de los CF con los servicios proporcionados por las EIF.
- Evaluar la percepción de los CF sobre el grado de cumplimiento de la función social de las EIF.
- Evaluar las necesidades de los CF en materia financiera.

De forma complementaria se incluyeron preguntas para medir: i) las expectativas financieras y ii) el nivel de conocimiento y manejo de activos virtuales o criptoactivos de la población.

## 2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 2.1 Diseño del cuestionario

Con la finalidad de reducir el tiempo requerido para contestar la encuesta y de esta manera lograr una mayor participación de los CF, en la gestión 2024, se rediseñó el cuestionario con relación a gestiones anteriores, sintetizándolo significativamente, manteniendo, sin embargo, invariables las preguntas relacionadas con los objetivos principales de la ENSF, principalmente los relacionados con la determinación del Índice de Satisfacción (IS) y del Índice de Cumplimiento de la Función Social (IFS).

De esa manera, la boleta de la ENSF 2024 consideró un total de 43 preguntas agrupadas en 3 secciones, conforme se detalla en el Cuadro N° 1:

*Cuadro N° 1*  
*Secciones y temáticas abordadas en la ENSF 2024*

N°	Sección	Temática	Cantidad de preguntas	Preguntas
1	Indicadores financieros y de percepción	Satisfacción	3	1.1 – 1.3
		Identificación EIF	1	1.4
		Contribución a función social	2	1.5 – 1.6
		Ahorros	3	1.7 – 1.9
		Créditos y préstamos	4	1.10 – 1.13
		Actividad económica	2	1.14 – 1.15
		Acceso a ahorro	2	1.16 – 1.17
		Acceso a crédito	2	1.18 – 1.19
2	Banca digital y criptoactivos	Tarjetas	5	2.1 – 2.5
		Banca por internet o móvil	3	2.6 – 2.8
		Billetera móvil	3	2.9 – 2.11
		Criptoactivos	4	2.12 – 2.15
3	Educación financiera y datos demográficos	Educación financiera	3	3.1 – 3.3
		Características socioeconómicas	4	3.4 – 3.7
		Ubicación geográfica	2	3.8 – 3.9

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

## 2.2 Escala de medición e indicadores

De manera análoga a versiones anteriores, la ENSF 2024 consideró una escala de medición discreta entre 0 y 10, la cual, se utiliza principalmente para evaluar los niveles de satisfacción, percepción de cumplimiento de la función social y de facilidad de acceso a servicios específicos.

En esta escala, el 0 representa aspectos negativos como «totalmente insatisfecho» o «totalmente difícil», mientras que el 10 corresponde a expresiones como «totalmente satisfecho» o «completamente fácil». Este enfoque metodológico proporciona un amplio rango de alternativas, permitiendo a los encuestados articular con claridad sus opiniones y valoraciones graduales sobre los diversos aspectos abordados en la encuesta (Cuadro N° 2).



Cuadro N° 2  
Escalas de calificación aplicadas en la ENSF 2024

Valor	Satisfacción	Cumplimiento de la Función Social	Facilidad	Calificación	Calificación
10	Totalmente satisfecho	Contribuye totalmente	Totalmente fácil	Excelente	Calificaciones positivas
9	Bastante satisfecho	Contribución sobresaliente	Extremadamente fácil	Muy bien	
8	Muy satisfecho	Contribución destacada	Bastante fácil		
7	Satisfecho	Buena contribución	Fácil	Bien	
6	Ligeramente satisfecho	Contribución aceptable	Algo fácil		
5	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Contribución moderada	Moderadamente fácil	Regular	Regular
4	Ligeramente insatisfecho	Contribución marginal	Algo difícil	Mal	Calificaciones negativas
3	Insatisfecho	Baja contribución	Difícil		
2	Muy insatisfecho	Muy baja contribución	Bastante difícil	Muy mal	
1	Bastante insatisfecho	Contribución insignificante	Extremadamente difícil		
0	Nada satisfecho	No contribuye en nada	Totalmente difícil	Pésimo	

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

## 2.3 Modalidades de la Encuesta

Concordante con lo ocurrido en los últimos años, se dio continuidad a la realización de la ENSF en dos modalidades: presencial en los PAF seleccionados y en línea a través de una página electrónica en el sitio web de ASFI, destacando que esta gestión la primera modalidad se centró principalmente en el área rural.<sup>1</sup> Esta estrategia permitió obtener un nivel de participación elevado de los CF en todo el país.

### 2.3.1 Modalidad Presencial

La modalidad presencial se realizó a través de entrevistas directas y de forma personal con cada uno de los CF elegidos, dentro de las instalaciones de los PAF seleccionados en la muestra de la ENSF 2024.

La captura de la información se realizó mediante el uso de una aplicación electrónica exclusiva para la ENSF en su modalidad presencial.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Se tomó esta consideración dada la posibilidad de que en el área rural se tengan mayores barreras para acceder a la encuesta en la modalidad en línea, por factores como la disponibilidad de conexión a internet.

<sup>2</sup> Esta modalidad se denomina CAPI (*Computer-Assisted Personal Interviewing*), donde las entrevistas se realizan cara a cara y los entrevistadores utilizan dispositivos electrónicos como celulares, tablets o computadoras.

### 2.3.2 Modalidad en Línea

La modalidad en línea de la ENSF 2024, se realizó a través de un formulario electrónico alojado en el sitio web de ASFI, donde los participantes completaron la encuesta.<sup>3</sup>

Para asegurar una masiva participación en la encuesta bajo esta modalidad, se desarrolló una intensa campaña de medios y estrategias para difundir su realización, tal como se expone a continuación:

- **Campañas en medios de comunicación y redes sociales:** ASFI realizó una campaña de promoción en medios digitales y redes sociales,<sup>4</sup> así como también en medios tradicionales como televisión y radio.
- **Material de difusión:** se distribuyeron afiches impresos a todas las EIF con licencia de funcionamiento otorgada por ASFI, con la siguiente información de la ENSF 2024: fechas de realización, duración y manera de acceder al formulario electrónico en línea. Se instruyó que el citado material se exponga en lugares visibles de los PAF de las diferentes EIF.
- **Envío de SMS:** se gestionó con las EIF el envío de mensajes de texto SMS a sus clientes con invitaciones para la participación en la ENSF 2024. Las EIF remitieron SMS de invitación al 50% de sus clientes en las ciudades capitales y El Alto, así como al 100% de los clientes que residen en otras localidades.
- **Portales web institucionales:** durante el periodo de realización de la ENSF en línea, se dispusieron enlaces o botones de acceso directo, tanto en el sitio web de ASFI como en los pertenecientes a las EIF.
- **Aplicaciones de banca por internet y móvil:** se incorporaron botones de acceso directo a la ENSF 2024 en las aplicaciones de banca por internet y móvil de las EIF.

### 2.4 Población Objeto de Estudio

En el marco de lo estipulado en el Artículo 116 de la LSF y en los objetivos de la ENSF, la encuesta tiene como población objeto de estudio a todas las personas mayores de 18 años que sean CF, es decir, que utilicen uno o más servicios ofrecidos por las EF. El término “consumidor financiero” es un concepto que incluye tanto a clientes<sup>5</sup> como a usuarios<sup>6</sup> financieros.

<sup>3</sup> Esta modalidad se denomina CAWI (*Computer-Assisted Web Interviewing*), donde los participantes responden a las preguntas a su propio ritmo, en el momento que prefieran y sin interacción directa con un encuestador.

<sup>4</sup> Se incluyó la difusión a través de Facebook, Instagram, YouTube y anuncios mediante plataforma de publicidad de “Google Ads”.

<sup>5</sup> Cliente financiero: personas naturales o jurídicas que utilizan los servicios de las EF, mediante la suscripción de contratos. Por ejemplo, para la apertura de cuentas de depósito o la obtención de un crédito es requisito la firma de un contrato, por lo que depositantes y prestatarios son tipos de clientes financieros.

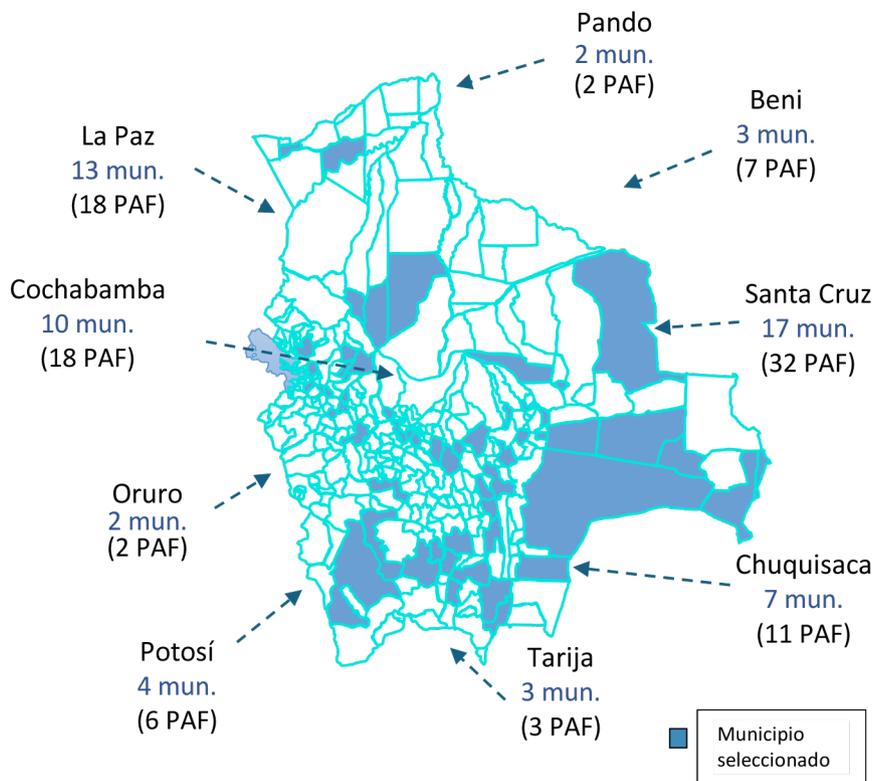
<sup>6</sup> Usuario financiero: es una persona natural o jurídica que utiliza los servicios de las EF, sin que medie la suscripción de contratos. Por ejemplo, personas que realizan pagos de servicios (energía eléctrica, agua potable, entre otras) en una EF, pero que no tienen ningún contrato firmado con ella.

## 2.5 Diseño de Muestreo

En la modalidad presencial, se empleó un muestreo de tipo probabilístico para garantizar la representación y participación de los CF que acceden a los servicios financieros en áreas rurales del país. En este sentido, se seleccionó una muestra aleatoria de PAF de un listado previamente establecido considerando diversos criterios, para posteriormente, dentro de cada uno de ellos seleccionar a los encuestados sistemáticamente según su llegada al mismo en el día del operativo. De esta manera, la ENSF presencial se llevó adelante con encuestadores distribuidos en 99 Puntos de Atención Financiera en 61 municipios de los 9 departamentos del país.

Para la modalidad en línea, se utilizó un enfoque de muestreo no probabilístico, pues se permitió la participación voluntaria de los CF.

*Ilustración N° 1  
Municipios seleccionados para la ENSF 2024 presencial*



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

## 2.6 Recolección de información

### ENSF Presencial

La ENSF 2024 en su modalidad presencial, se realizó el día miércoles 4 de diciembre de 2024, actividad que fue ejecutada en 99 PAF de 61 municipios de áreas rurales en los 9 departamentos del país. En cada PAF se asignó a un servidor público de ASFI como encuestador (refiérase a las **Ilustraciones N° 1 y 2**).

Esta modalidad de captura, permitió la recolección de 1.276 encuestas a nivel nacional.

*Ilustración N° 2  
Encuestadores desplegados a nivel nacional para la ENSF presencial*



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### ENSF en Línea

El proceso de recolección de información para la modalidad en línea de la ENSF 2024, se realizó entre el 4 de diciembre y el 20 de diciembre de 2024, con una duración de 17 días calendario. Esto permitió la recolección de 23.206 encuestas de todo el territorio nacional. Cabe destacar que el formulario web de la ENSF fue desarrollado en un entorno “web responsive”, permitiendo adaptar el contenido de las preguntas y opciones de respuesta a cualquier tipo de dispositivo electrónico.

## 2.7 Nivel de Participación

El nivel de participación en la ENSF 2024 fue relevante, habiéndose registrado un total de 24.482 encuestados, de los cuales, 1.276 fueron mediante entrevistas presenciales y 23.206 a través de la modalidad en línea. Es destacable la cantidad de encuestas relevadas en la modalidad en línea en un período corto, lo que puede atribuirse en gran medida a las mejoras realizadas tanto en el diseño del cuestionario, así como en el formulario de captura. Esto permitió que el tiempo promedio para completar la encuesta sea de 4 minutos, reduciendo en 8 minutos lo observado en versiones anteriores.

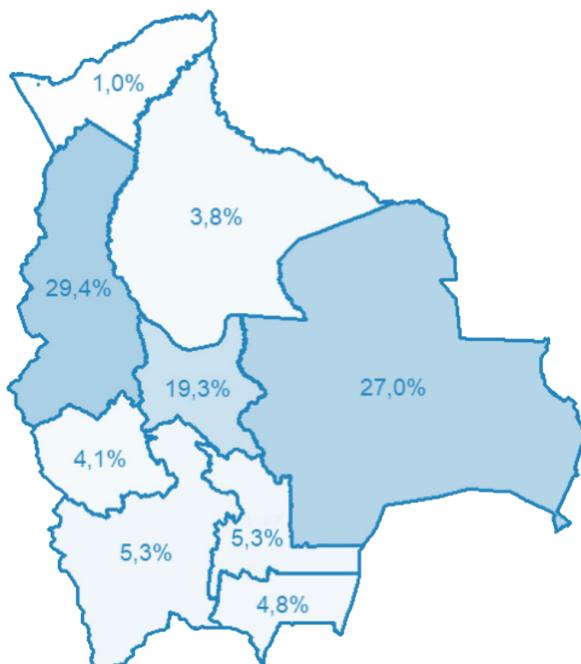
*Ilustración N° 3  
Participación en las modalidades en las que se desarrolló la ENSF 2024*



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Consistente con la cantidad de población existente en el país, geográficamente, la mayor cantidad de participantes en la ENSF 2024 se concentró en los departamentos del eje central (29,4% en La Paz, 27% en Santa Cruz y 19,3% en Cochabamba) (refiérase a la **Ilustración N° 4**). La cantidad de encuestas de otros departamentos del país osciló entre 1% y 5,3%.

Ilustración N° 4  
Participación de la ENSF 2024 por departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Los resultados expuestos, a continuación, consideran las encuestas recabadas de manera presencial y en línea, para lo cual, se siguió la metodología expuesta en el Anexo 3.

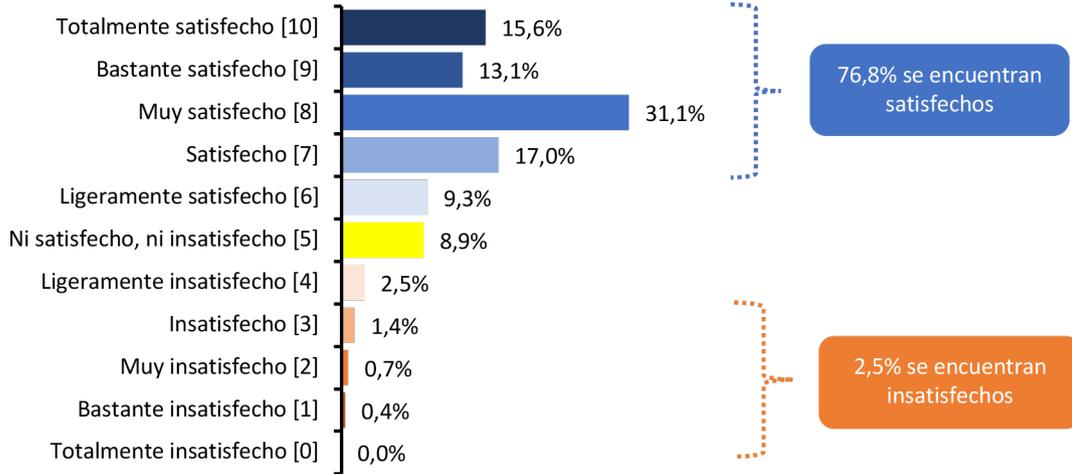
#### 3.1 Satisfacción

El IS se mide a través de la pregunta "1.1 Califique del 0 al 10 su satisfacción con los servicios que prestan las entidades financieras", utilizando para ello una escala de 0 a 10.

El 76,8% de los CF que manifestaron su opinión a través de la ENSF 2024, indicaron tener algún grado de satisfacción positiva (con calificaciones que varían entre 7 a 10 puntos) con los servicios que prestan las EF, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 1

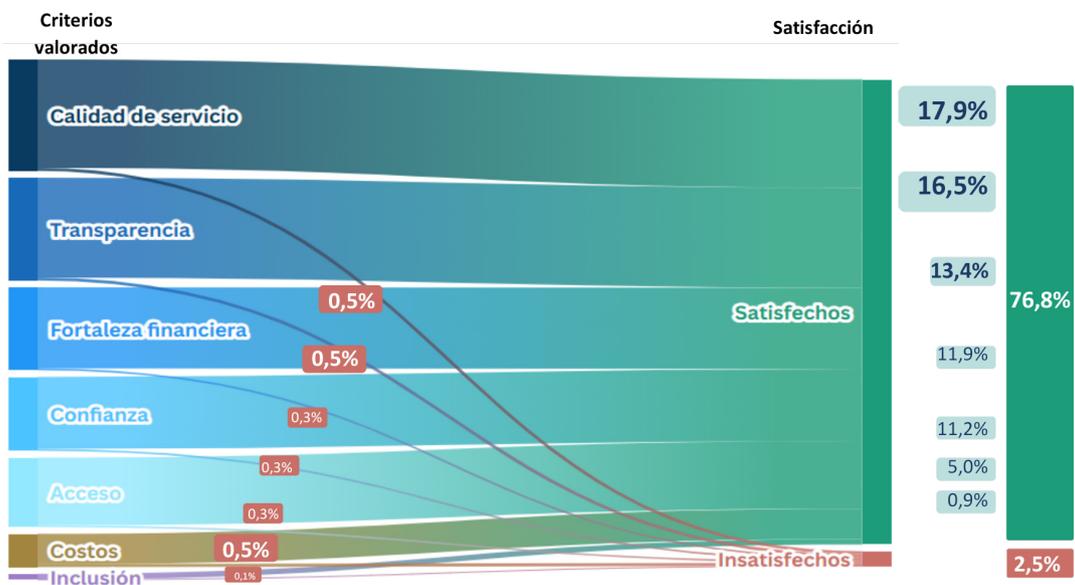




Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Entre los CF satisfechos, resaltan aquellos que valoran más la calidad del servicio (17,9%) y la transparencia (16,5%), en cambio los que están insatisfechos se inclinan por considerar en mayor medida la mala calidad (0,5%), transparencia (0,5%) y costos (0,5%) como los más importantes, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 2  
Criterios valorados de la Satisfacción

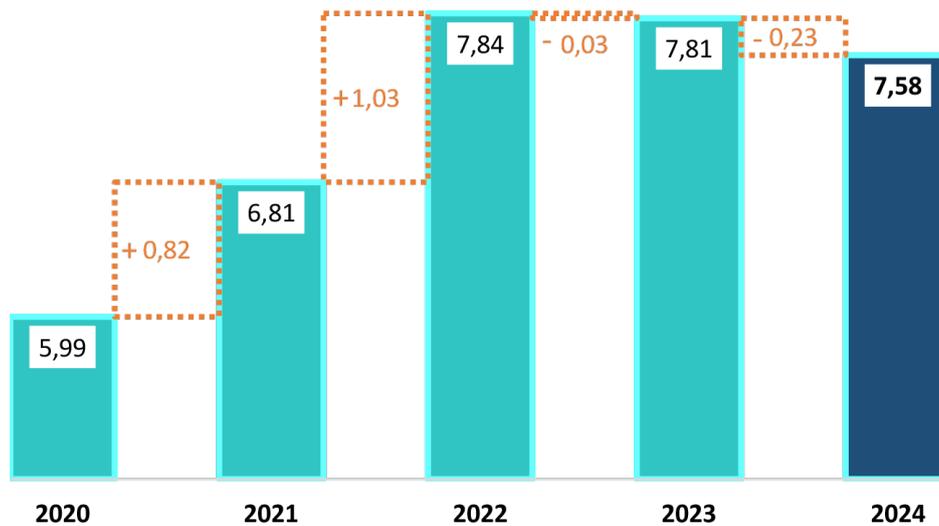


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 3.1.1 Índice de Satisfacción y su evolución

Para 2024, el IS alcanzó un valor de 7,58 puntos, registrando un descenso de 0,23 puntos en comparación con lo observado en 2023, donde alcanzó un promedio de 7,81 puntos, lo que puede relacionarse con la ocurrencia de algunos eventos adversos, como los relacionados con la naturaleza o conflictos sociales que pudieron dificultar las actividades económicas en algunos segmentos poblacionales. No obstante, el citado índice se mantuvo en buenos niveles, mostrando que la población valora positivamente los servicios que prestan las EF, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 3  
Índices de Satisfacción, 2020 - 2024



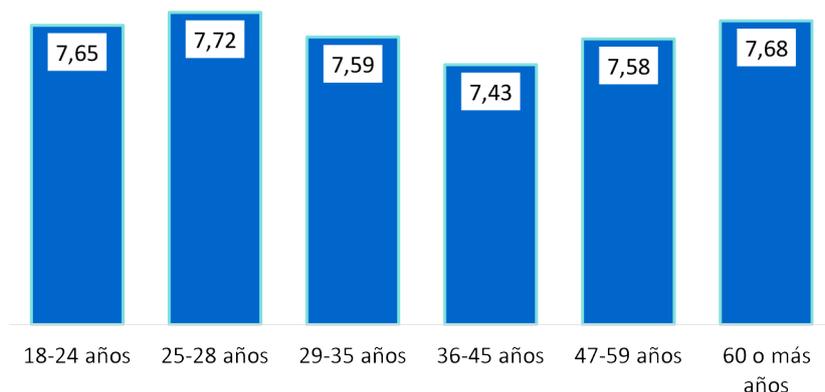
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

### 3.1.2 Satisfacción según características del consumidor

Si se considera el grupo demográfico al cual pertenecen cada uno de los encuestados, se observa que los jóvenes entre 25 y 28 años y los adultos mayores de 60 o más años, fueron los que otorgaron las calificaciones más altas (7,72 y 7,68), mientras que los CF entre 36 y 45 años dieron las calificaciones más bajas (7,43 en promedio), según el siguiente gráfico:



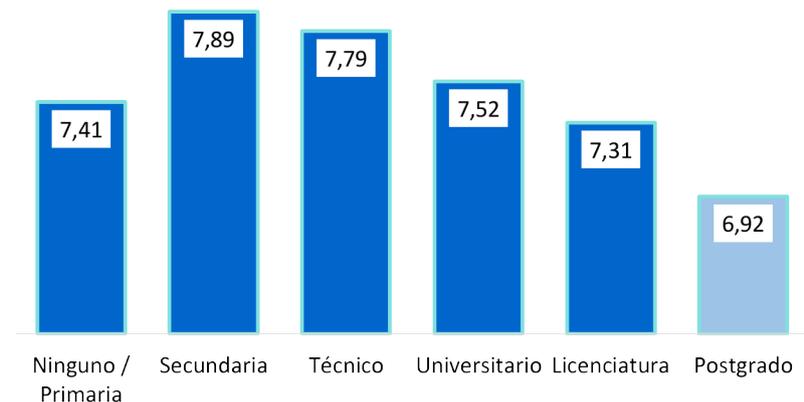
Gráfico N° 4  
Niveles de Satisfacción según edad



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Según nivel de educación, se observa una relación inversa en el nivel de satisfacción. De esta manera, los que culminaron la secundaria y el nivel técnico son los que mayores calificaciones otorgaron con 7,89 y 7,79, respectivamente. En tanto que las calificaciones menores, que obtuvieron una calificación promedio de 6,92 puntos, corresponden a personas que tienen formación a nivel de postgrado,<sup>7</sup> según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 5  
Niveles de Satisfacción según nivel de educación

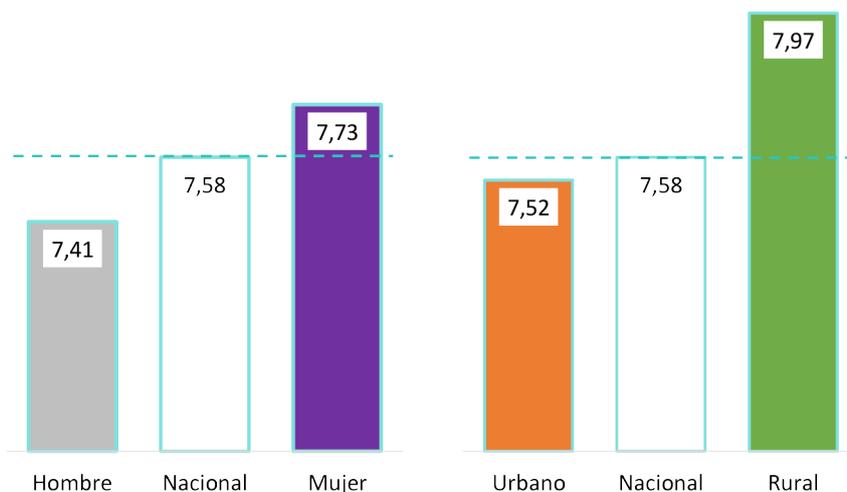


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Según el género de los entrevistados y consistente con lo observado en años anteriores, las mujeres otorgaron calificaciones más altas alcanzando un promedio de 7,73 puntos, mientras que los hombres otorgaron un puntaje promedio de 7,41. Por otra parte, según lugar geográfico, las calificaciones más altas se dieron en el área rural con un promedio de 7,97 puntos, en tanto que en el área urbana el promedio fue de 7,52, según el siguiente gráfico:

<sup>7</sup> Incluye las personas que han cursado o aprobado algún diplomado, especialidad, maestría, doctorado u otros similares.

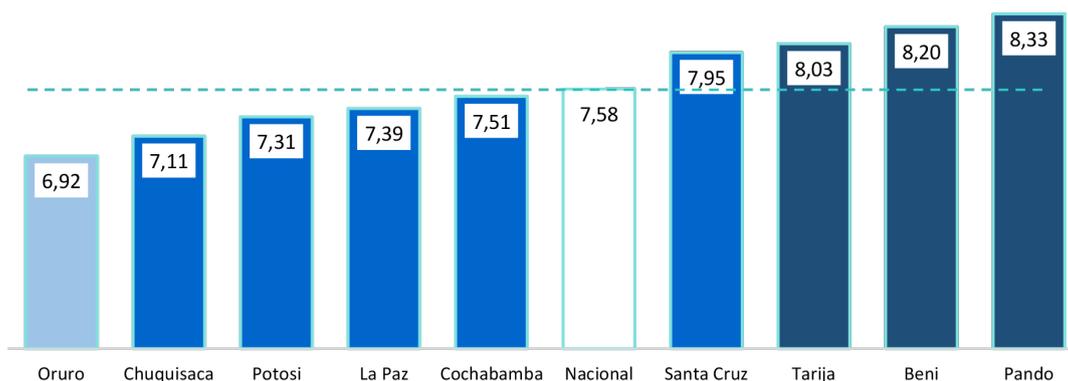
Gráfico N° 6  
Índice de Satisfacción según género y área



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Los CF de los departamentos de Pando (8,33), Beni (8,20), Tarija (8,03) y Santa Cruz (7,95) otorgaron las calificaciones más altas que el promedio nacional (7,58), en tanto que los cinco departamentos restantes Cochabamba (7,51), La Paz (7,39), Potosí (7,31), Chuquisaca (7,11) y Oruro (6,92) registraron niveles de satisfacción inferiores al promedio, según el siguiente gráfico:

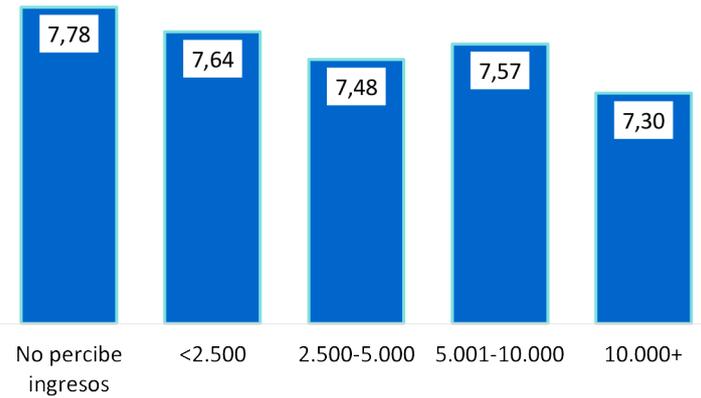
Gráfico N° 7  
Índices de Satisfacción según departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

De manera análoga a lo que ocurre con el nivel educativo, el índice de satisfacción tiene una relación inversa con el nivel de ingresos, es decir, que a mayor nivel de ingresos las calificaciones obtenidas disminuyen. De esa manera, los CF que perciben ingresos menores a Bs2.500, otorgaron una calificación promedio de 7,64, mientras que aquellos con ingresos superiores a los Bs10.000 dieron una calificación de 7,30, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 8  
Índices de Satisfacción según nivel de ingresos



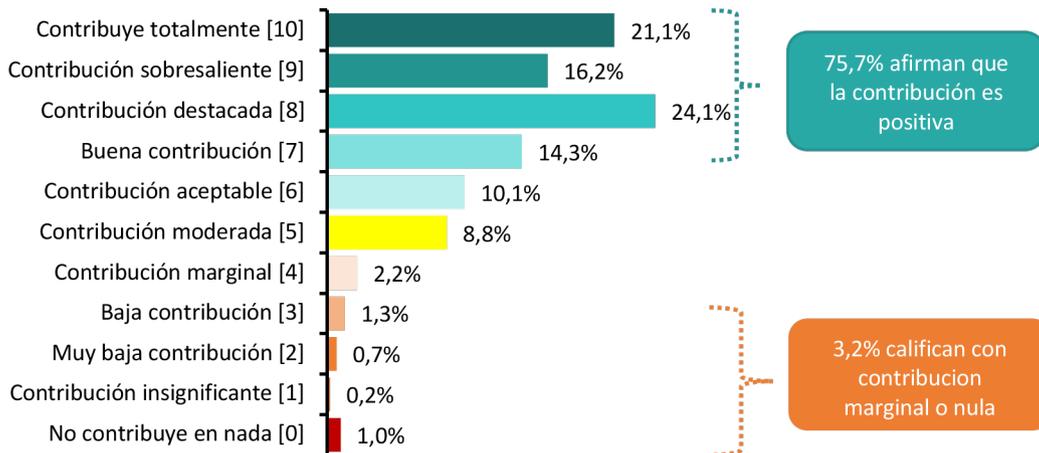
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.2 Cumplimiento de la Función Social

Para cuantificar el grado de cumplimiento de la función social de las EF, se emplean las preguntas 1.5 y 1.6, es decir: “Califique del 0 al 10 cómo el sistema financiero contribuye a la mejora de su calidad de vida” y “Califique del 0 al 10 la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad”. De esa manera, en 2024, el 75,7% de los CF otorgaron una calificación favorable (entre 7 y 10 puntos), mostrando la percepción positiva que tienen de las EF, según el siguiente gráfico:

34

Gráfico N° 9  
Calificaciones del Cumplimiento de la Función Social, 2024

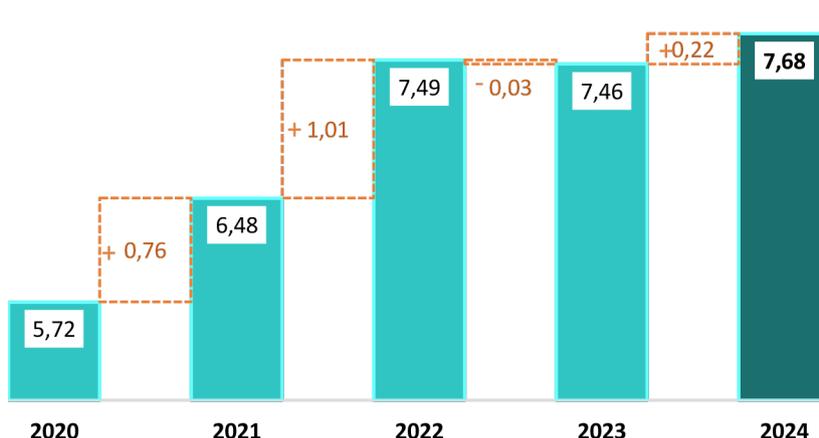


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

#### 3.2.1 Índice de cumplimiento de la Función Social y su evolución

Respecto a 2023 (7,46), el IFS registró una mejora de 0,22 puntos alcanzando un puntaje promedio de 7,68 puntos, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 10  
Índices de Cumplimiento de la Función Social, 2020 - 2024

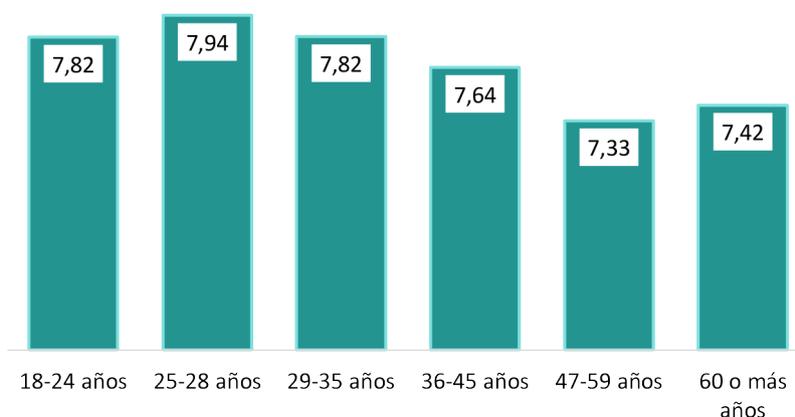


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.2.2 Cumplimiento de la Función Social según características del consumidor

La calificación sobre cumplimiento de la función social es más alta en el grupo demográfico de 25 a 28 años de edad con un promedio de 7,94 puntos, en tanto que la calificación más baja se registró en el grupo de los CF entre 47 a 59 años de edad con 7,33 puntos, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 11  
Índices de Cumplimiento de la Función Social según edad



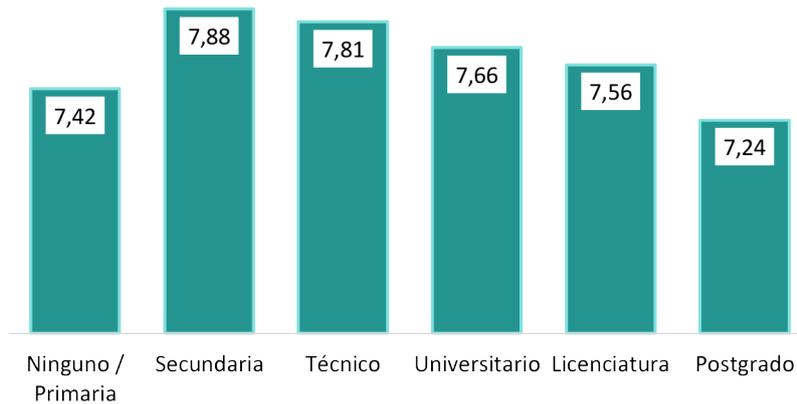
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Según nivel de educación, los CF con mayor grado de educación (postgrado) calificaron con la menor puntuación el cumplimiento de la función social, con un promedio de 7,24 puntos, mientras que los que alcanzaron un nivel de educación secundario otorgaron las calificaciones más altas, con un promedio de 7,88 puntos, según el siguiente gráfico:



Gráfico N° 12

Índices de Cumplimiento de la Función Social según nivel de educación

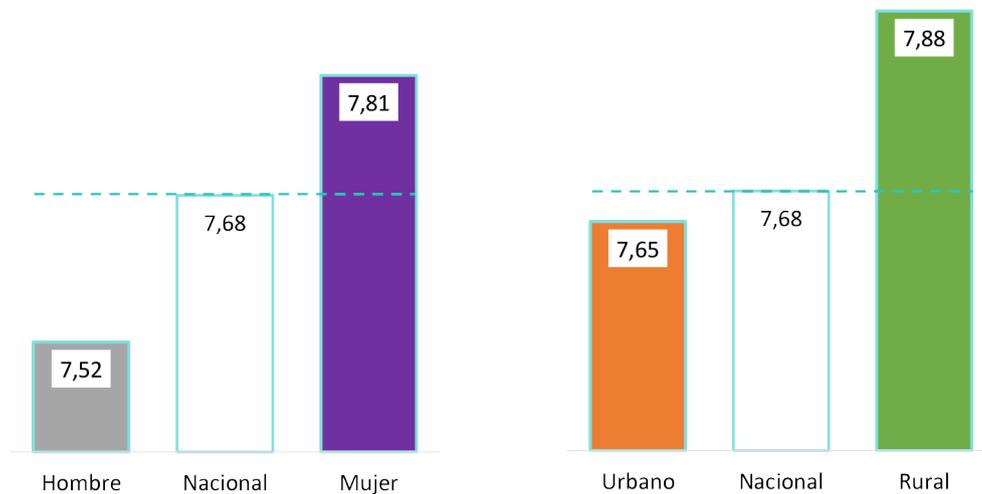


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Según género, las mujeres dieron las calificaciones más altas en el índice de cumplimiento de la función social con un promedio de 7,81 puntos, en tanto que los hombres dieron una calificación de 7,52 puntos. Según lugar de residencia de los CF, los del área urbana otorgaron una menor calificación (7,65 puntos), comparativamente con el área rural (7,88), según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 13

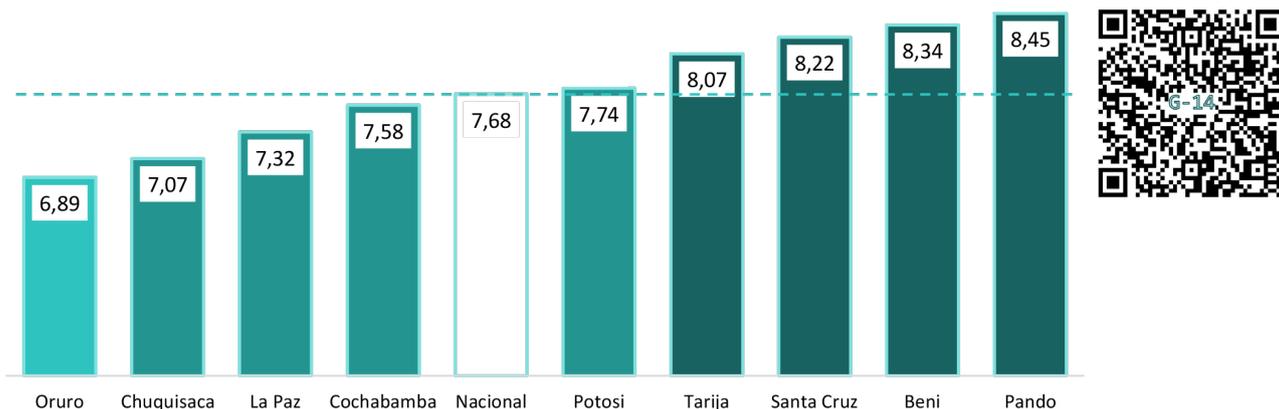
Índices de Cumplimiento de la Función Social según género y área



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Por departamento, el IFS registró calificaciones más altas en el oriente: Pando (8,45), Beni (8,34) y Santa Cruz (8,22). En contraste los departamentos de Oruro (6,89), Chuquisaca (7,09) y La Paz (7,32) son los que otorgaron las calificaciones más bajas, según el siguiente gráfico:

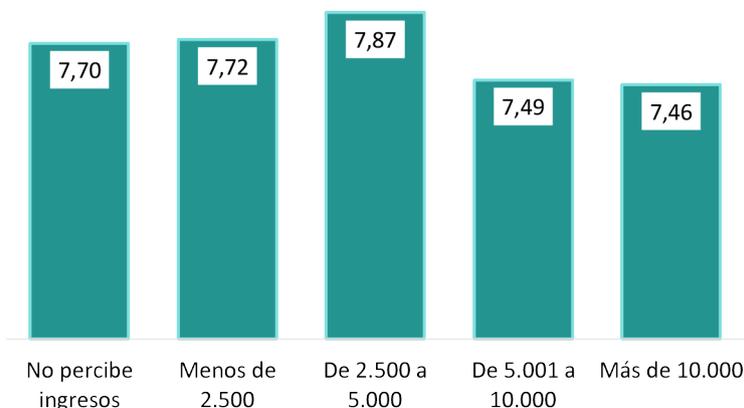
Gráfico N° 14  
Índices de Cumplimiento de la Función Social según departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

El IFS según nivel de ingresos de los CF registró un comportamiento inverso, es decir que, casi en todos los casos, a mayor nivel de ingresos la calificación otorgada fue menor. De esta manera, los que perciben ingresos superiores a los Bs10.000 son los que dieron las puntuaciones más bajas (7,46 en promedio), en tanto que los que tienen ingresos entre los Bs2.500 y Bs5.000, otorgaron las calificaciones más altas (7,87 en promedio), según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 15  
Índices de Cumplimiento de la Función Social según nivel de ingresos



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

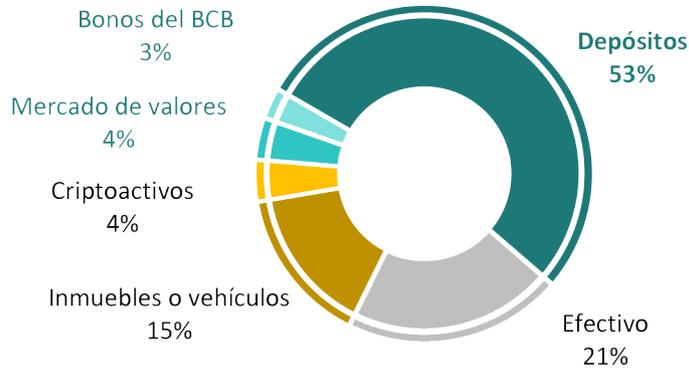


### 3.3 Acceso a Servicios Financieros

#### 3.3.1 Ahorro

Entre los CF que indicaron tener ahorros, un 53% manifestó tener depósitos en alguna EIF, el 21% en efectivo y el 15% en inmuebles o vehículos, entre los más relevantes, según el siguiente gráfico:

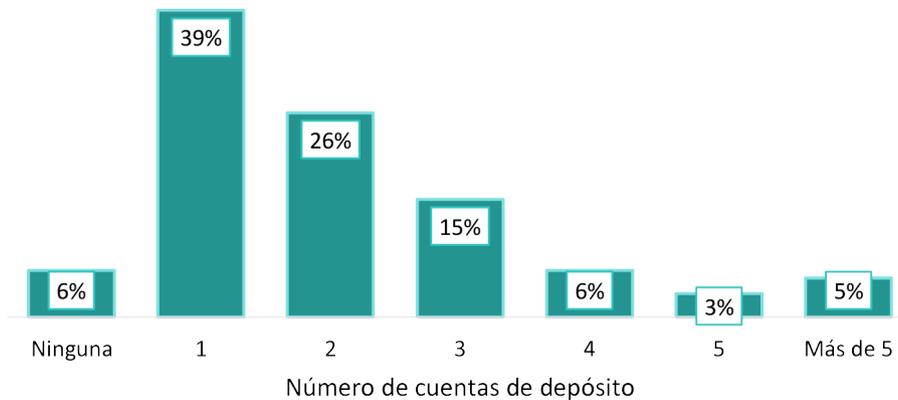
Gráfico N° 16  
Preferencia para mantener los ahorros



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

El 39% de los CF que tienen depósitos en las EIF, manifestó tener una cuenta, el 26% mantienen dos cuentas y el 15% tiene tres cuentas, entre los principales, según el siguiente gráfico:

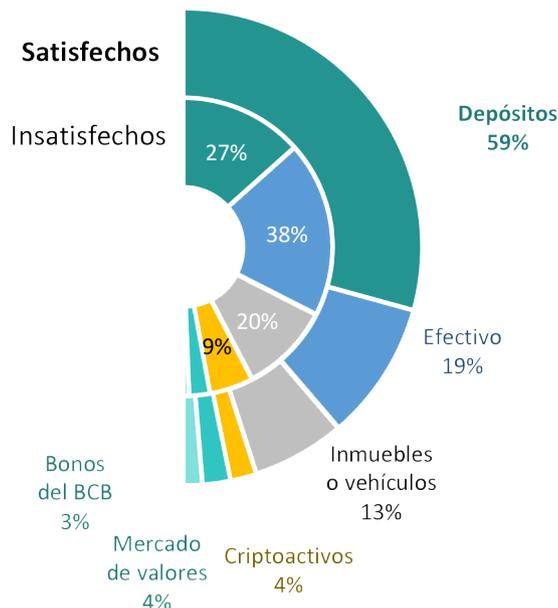
Gráfico N° 17  
Número de cuentas de depósitos que posee



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Si se compara las preferencias de ahorro entre los CF “satisfechos” e los “insatisfechos”, en los primeros, un 59% prefiere utilizar los depósitos en EF como medio de ahorro, comparado contra solo el 27% entre los CF insatisfechos, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 18  
Lugar donde tiene sus ahorros según Satisfacción



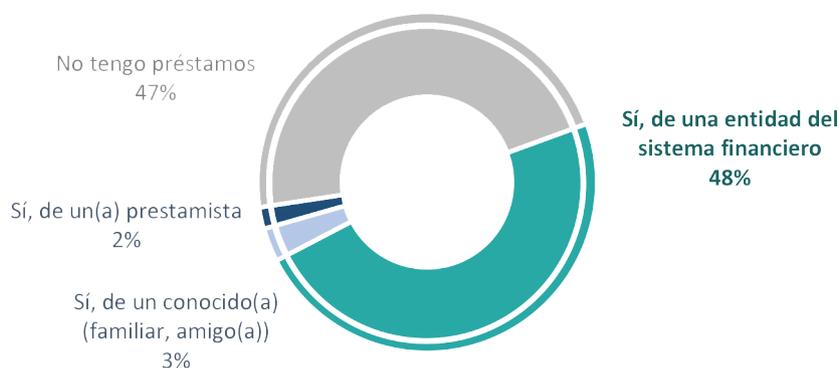
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.3.2 Crédito

Con relación a los préstamos, el 48% de los CF manifestó tener un crédito en alguna EIF. Por su parte, el 47% señaló no tener ningún tipo de préstamo, según el siguiente gráfico:

39

Gráfico N° 19  
Cuenta con algún préstamo\*



(\*) Señale el más importante.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre los CF que indicaron no contar con ningún tipo de préstamo, el 35% afirmó que no lo necesita, un 24% que se exigen muchos requisitos, un 18% que sus ingresos son insuficientes y un 17% que los intereses son altos, entre los principales motivos, según el siguiente gráfico:



Gráfico N° 20  
Principal razón por la cual no tiene un préstamo

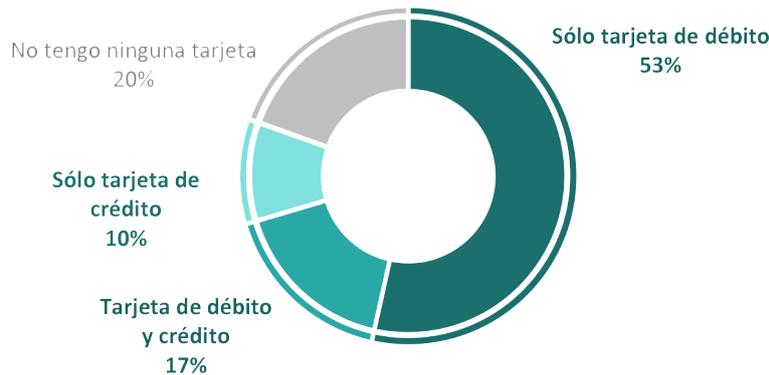


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.3.3 Tarjetas y Cajeros Automáticos

El 80% de los CF que participaron de la encuesta señalaron tener una tarjeta de débito, de crédito o ambas. Destaca que el 53% de los encuestados indicó tener únicamente tarjetas de débito, siendo éste el mecanismo al que acceden mayoritariamente los CF, según el siguiente gráfico:

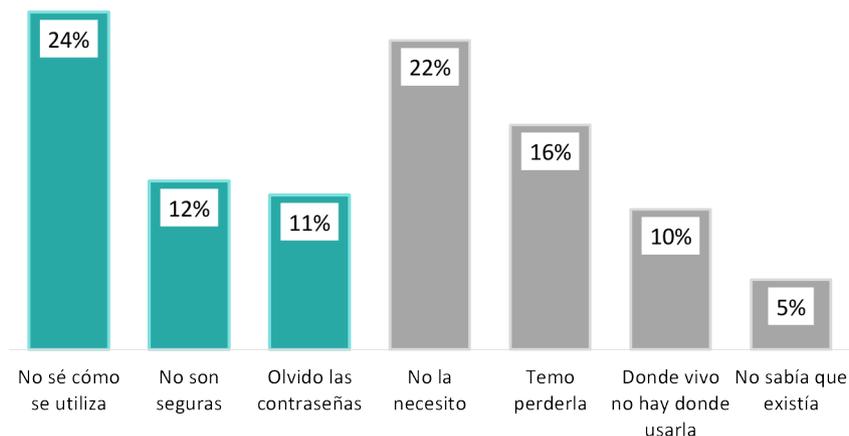
Gráfico N° 21  
Tiene tarjeta de débito o crédito



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

De los CF que manifestaron no contar con ningún tipo de tarjeta, el 24% afirmó que no conoce cómo se utilizan, un 22% que no la necesita y un 16% que teme su pérdida, entre los principales motivos relacionados, según el siguiente gráfico:

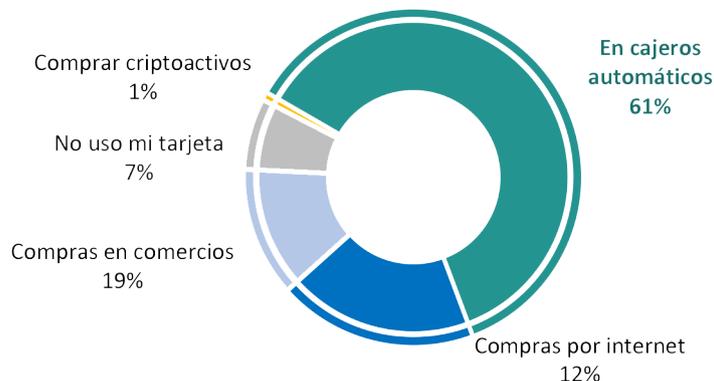
Gráfico N° 22  
Principal razón por la cual no tiene una tarjeta



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

El canal principal a través del cual los CF utilizan las tarjetas de débito o crédito son los cajeros automáticos (61%), seguido de compras en comercios (19%) y compras por internet (12%), entre los más destacados, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 23  
¿Para qué usa principalmente su tarjeta de débito o crédito?



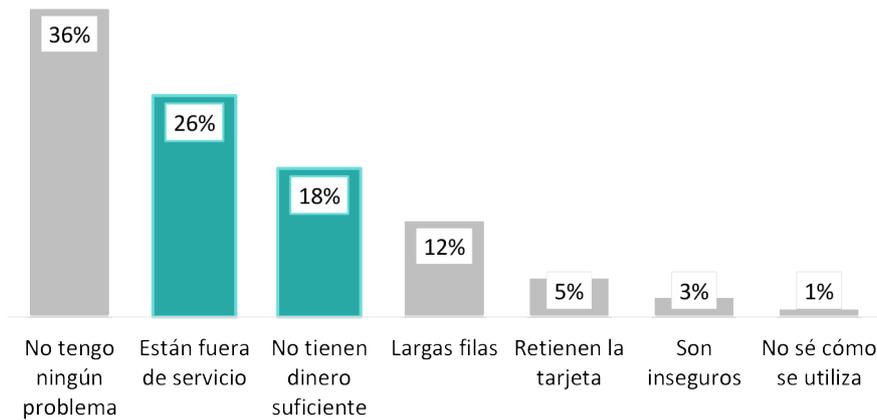
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Un 36% de los CF que utilizan tarjetas de débito o crédito en cajeros automáticos, indicó no tener ningún problema. Por su parte, el resto afirmó que las deficiencias más comunes son que están fuera de servicio (26%), que no disponen de dinero suficiente (18%) y que hay largas filas (12%), según el siguiente gráfico:



Gráfico N° 24

¿Cuál es el principal problema que ha tenido al usar Cajeros Automáticos?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.3.4 Banca por Internet o Banca Móvil

Respecto al uso de banca por internet o móvil, el 70% de CF afirmó que utiliza este servicio y un 30% que no lo utiliza, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 25

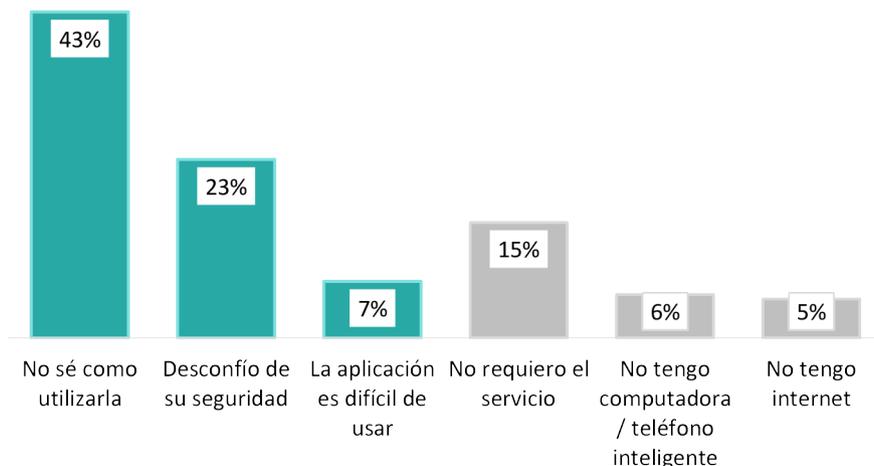
¿Utiliza servicios de Banca por Internet o Banca Móvil?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre los CF que no usan la banca por internet o banca móvil, el 43% señaló desconocer cómo se utiliza, un 23% indicó que desconfía de su seguridad y un 15% que no requiere el servicio, entre los principales factores explicativos, según el siguiente gráfico:

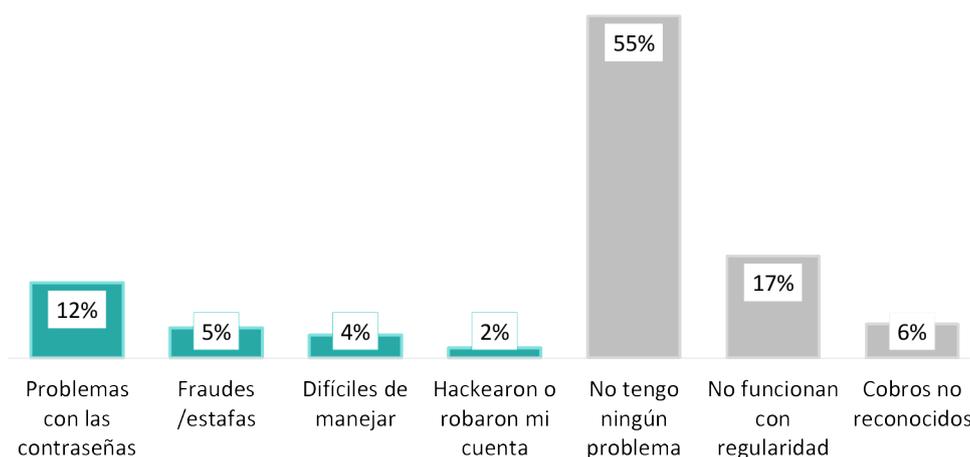
Gráfico N° 26  
¿Por qué no usa Banca por Internet o Banca Móvil?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Con relación a los problemas relacionados con los servicios de banca por internet o móvil, un 55% manifestó no tener ninguno, un 17% que no funcionan con regularidad y un 12% que tienen dificultades con las contraseñas, entre los principales, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 27  
Principal problema que identifica en los servicios de Banca por Internet o Banca Móvil



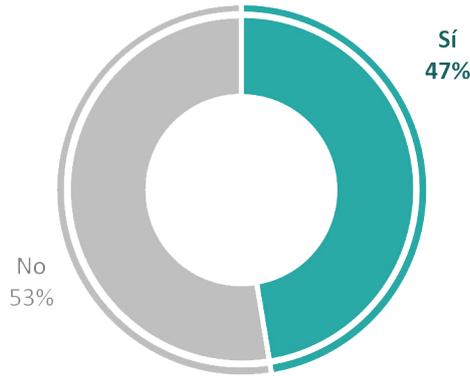
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

<sup>8</sup> Billetera móvil: Instrumento Electrónico de Pago que acredita una relación contractual entre la entidad financiera o la empresa de servicios de pago móvil y el cliente, por la apertura de una cuenta de pago (exclusivamente en moneda nacional) para realizar electrónicamente órdenes de pago y/o consultas con un dispositivo móvil.

### 3.3.5 Billetera Móvil

El 47% de los encuestados indicó que utiliza el servicio de billetera móvil,<sup>8</sup> mientras que el 53% restante no lo hace, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 28  
¿Usa el servicio de Billetera Móvil?

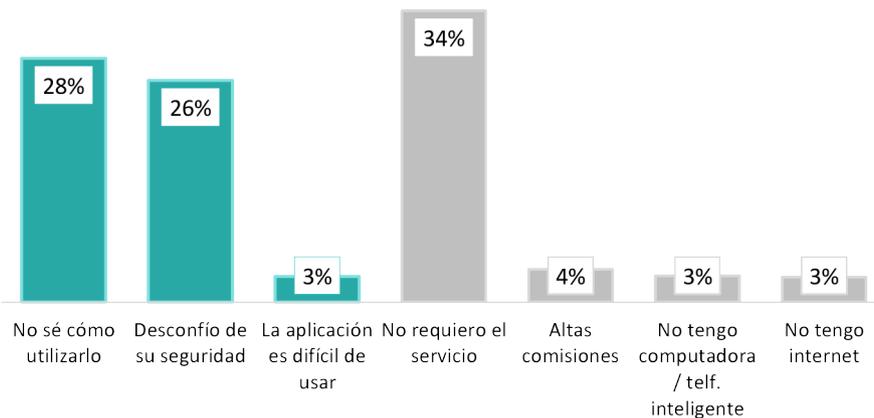


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre los principales motivos señalados por los CF para no usar el servicio de billetera móvil, se encuentran los siguientes: no requiere el servicio (34%), no sabe cómo utilizarlo (28%) y un 26% desconfía de su seguridad, según el siguiente gráfico:

44

Gráfico N° 29  
¿Por qué no usa el servicio de Billetera Móvil?

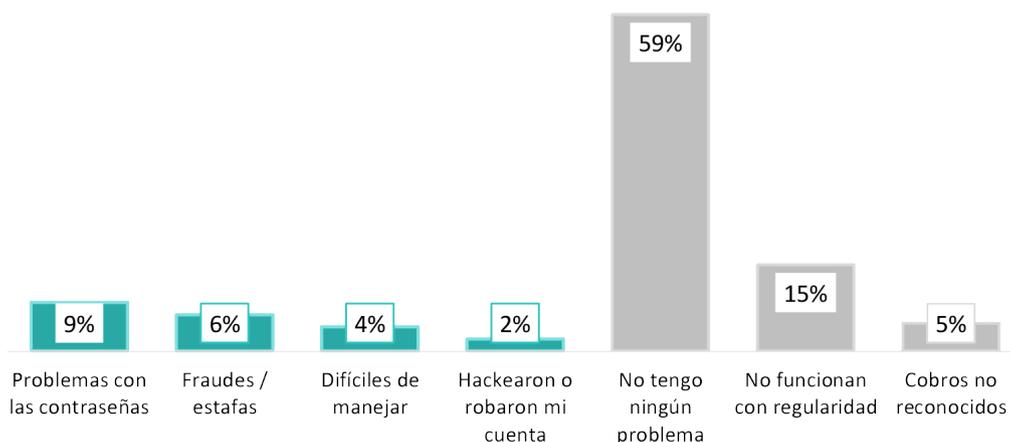


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre los CF que utilizan billetera móvil, el 59% manifestó no tener ningún inconveniente en su uso, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 30

¿Cuál considera que es el principal problema con el servicio de Billetera Móvil?



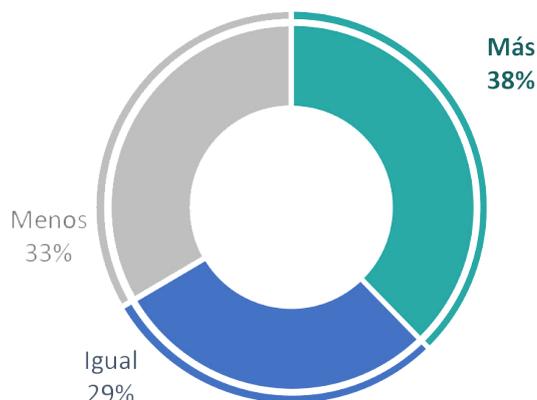
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.4 Expectativas Financieras

En 2024, se dio continuidad a las preguntas relacionadas con las expectativas en el sector financiero. De esta manera, el 67% de los encuestados manifestó expectativas favorables sobre su capacidad de ahorro en la gestión 2025 (38% considera que podrá ahorrar más y el 29% ahorrará igual que en 2024), según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 31

¿El siguiente año considera que podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?



45



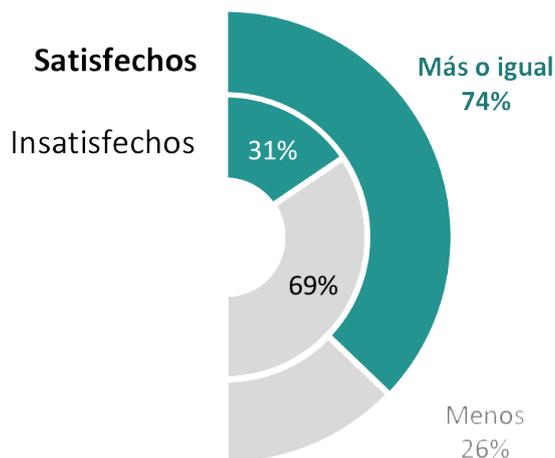
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Desagregando la percepción sobre el ahorro según el nivel de satisfacción de los CF, se encuentra que entre los satisfechos el 74% considera que en 2025 podrá ahorrar más o igual que en 2024, en tanto que, en los no satisfechos, el 69% piensa que ahorrará menos, según el siguiente gráfico:



Gráfico N° 32

Considera que podrá ahorrar más, menos o igual según Satisfacción

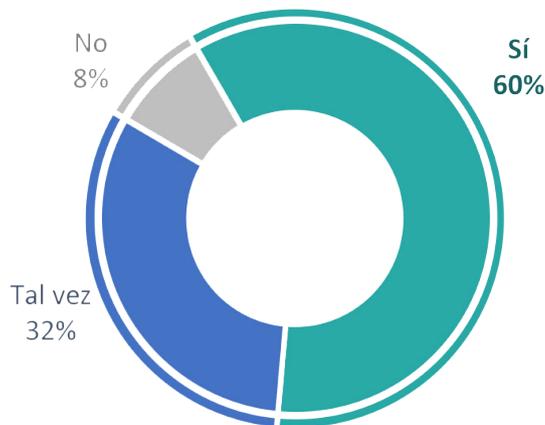


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Asimismo, el 60% de los encuestados considera que continuarán pagando sus créditos sin inconvenientes, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 33

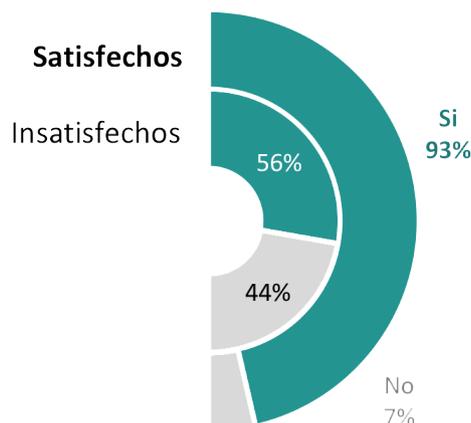
¿Cree que en los próximos 12 meses continuará pagando su(s) crédito(s) sin inconvenientes?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre los CF satisfechos, el 93% manifestó estar en capacidad de continuar pagando sus créditos sin inconvenientes, según el siguiente gráfico:

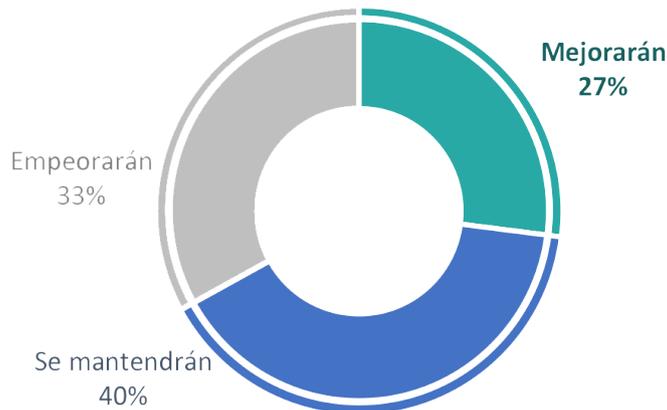
Gráfico N° 34  
Capacidad de honrar el pago de sus créditos según Satisfacción



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Por otra parte, el 67% de los participantes de la encuesta indicó tener una perspectiva favorable con respecto al acceso a créditos en los siguientes 12 meses (27% considera que las condiciones mejorarán y un 40% que se mantendrán), según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 35  
¿Cree que el acceso a créditos mejorará, empeorará o se mantendrán en los próximos 12 meses?



47



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

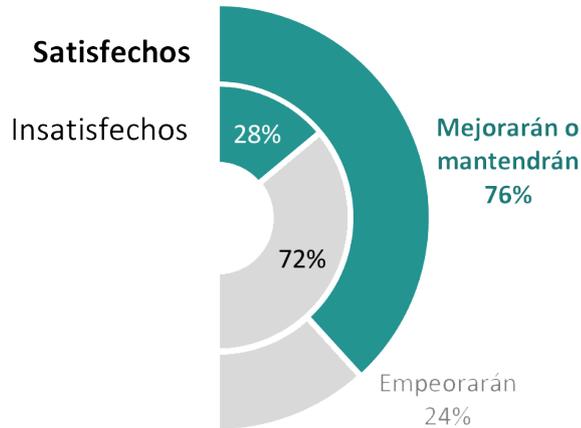
De esa manera, el índice de expectativa futura del crédito<sup>9</sup> (ExpCreF) alcanza un puntaje de 123 puntos, lo que denota una expectativa positiva del crédito para 2025. De manera análoga, el índice de expectativa futura del sector financiero<sup>10</sup> (ExpFinF) alcanza a un valor de 114 puntos, indicando que los CF tienen una perspectiva optimista sobre las condiciones futuras del sector financiero.

<sup>9</sup> El índice ExpCreF se define como el promedio simple de los indicadores derivados de las preguntas de expectativas de crédito, es decir:  $ExpCreF = (EFC_1 + EFC_2)/2$ , con:  $EFC_1 = \%Si - \%No + 100\%$  y  $EFC_2 = \%Mejorarán - \%Empeorarán + 100\%$ , con valores que oscilan entre 0 a 200 y como valor neutro 100.

<sup>10</sup> El índice ExpFinF se expresa como:  $ExpFinF = (ExpAhoF + ExpCreF)/2$ , y con el índice de expectativa futura del ahorro (ExpAhoF) como  $ExpAhoF = \%Mas - \%Menos + 100$ .

Entre los CF satisfechos con los servicios financieros que prestan las EF, el 76% manifestó que las condiciones de acceso a créditos mejorarán o se mantendrán, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 36  
Percepción sobre el acceso al crédito en 2025 según Satisfacción



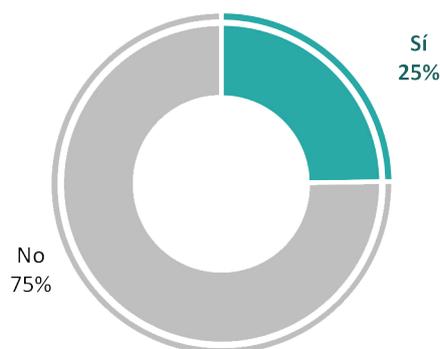
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.5 Criptoactivos

En la ENSF 2024, se incluyeron un conjunto de preguntas sobre criptoactivos o activos virtuales, considerando la aplicación de la Resolución de Directorio N° 082/2024 de 25 de junio de 2024 emitida por el Banco Central de Bolivia (BCB), que habilitó el uso de canales e instrumentos electrónicos de pago para las operaciones de compra y venta de activos virtuales en el país.

En ese sentido, el 25% de los entrevistados indicó conocer lo que son los activos virtuales o criptoactivos, según el siguiente gráfico:

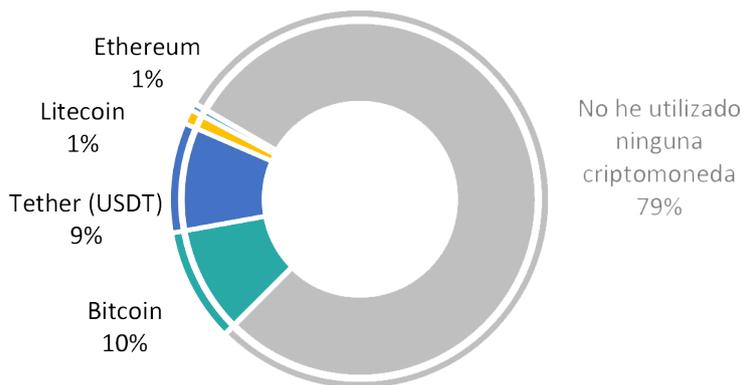
Gráfico N° 37  
¿Conoce qué son los Activos Virtuales o Criptoactivos?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre los CF que, si conocen sobre activos virtuales o criptoactivos, un 21% señaló haber realizado alguna transacción utilizando estos activos, destacando el uso de Bitcoin con 10% y Tether (USDT) con 9%, según el siguiente gráfico:

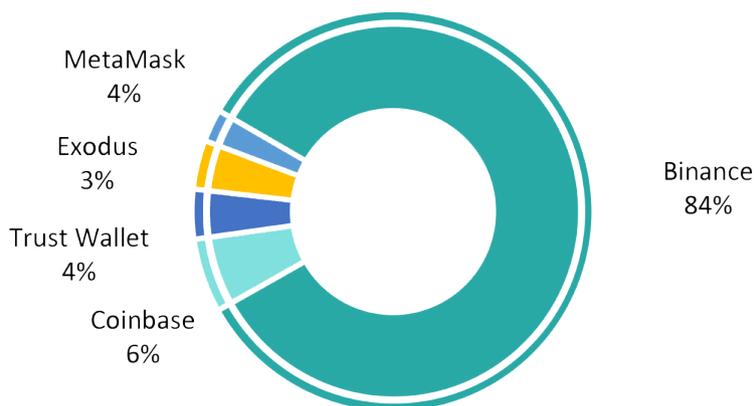
Gráfico N° 38  
¿Ha realizado alguna transacción con Criptoactivos?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre los CF que manifestaron haber realizado alguna transacción con criptoactivos, el 84% indicó que la plataforma utilizada fue *Binance*, seguida de otras billeteras digitales<sup>11</sup> en menor medida, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 39  
¿Qué billetera digital de Criptoactivos ha usado?



49



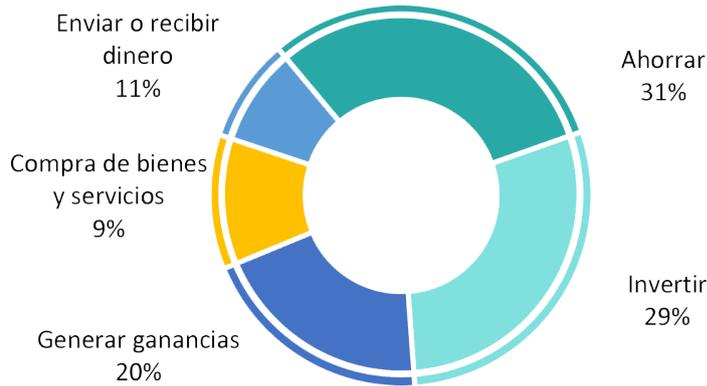
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Respecto a los motivos asociados al uso de activos virtuales o criptoactivos, los principales motivos señalados fueron: ahorro (31%), inversión (29%) y generación de ganancias (20%), según el siguiente gráfico:

<sup>11</sup> Billetera digital de Activos Virtuales o Criptoactivos: comúnmente conocida como "wallet" (billetera en inglés), es una herramienta que permite a los usuarios almacenar, enviar y recibir criptomonedas y otros criptoactivos de manera segura. Aunque su nombre puede llevar a confusión, estas billeteras no almacenan físicamente las criptomonedas, sino que almacenan las claves criptográficas que permiten acceder a las criptomonedas asociadas en la blockchain.



Gráfico N° 40  
¿Para qué utiliza Activos Virtuales o Criptoactivos?



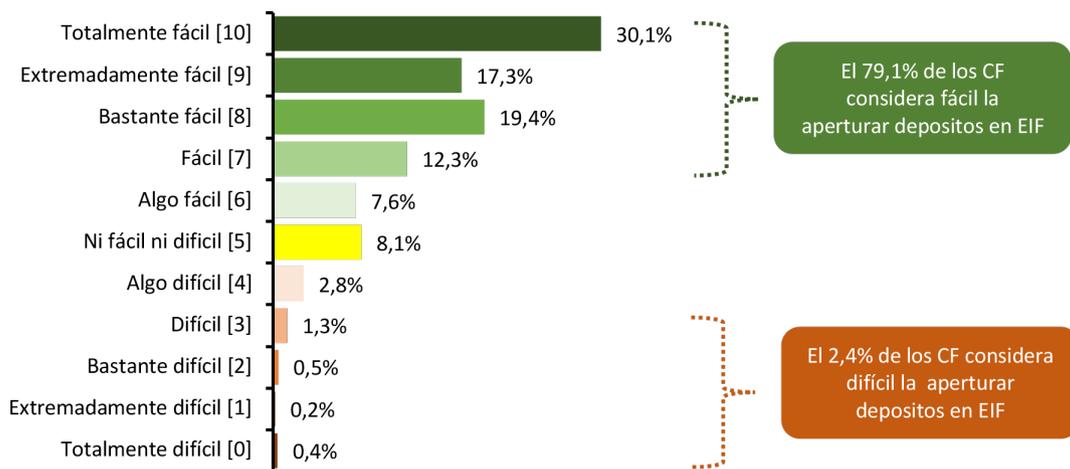
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.6 Inclusión Financiera

#### 3.6.1 Facilidad para acceder a medios de ahorro

El 79,1% de los CF entrevistados afirmó que abrir una Caja de Ahorro, Cuenta Corriente o Depósito a Plazo Fijo en las entidades financieras es fácil, incluso 30,1% lo percibe como “totalmente fácil”, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 41  
Calificaciones sobre facilidad para abrir una Caja de Ahorro, Cuenta Corriente o Depósito a Plazo Fijo en EIF

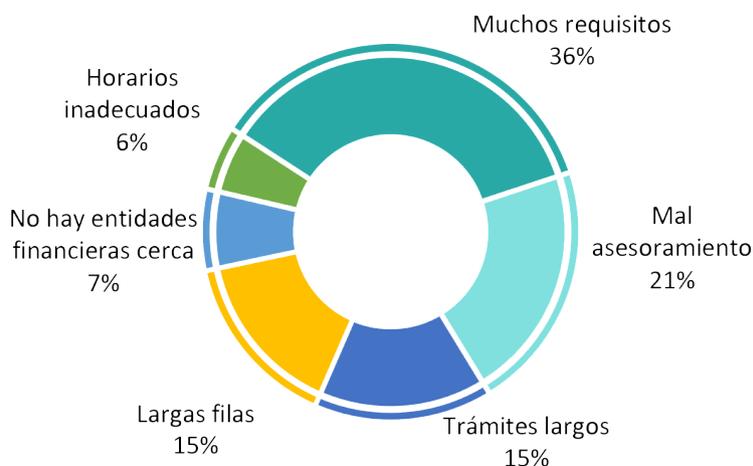


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre los CF que manifestaron la existencia de algún grado de dificultad en la apertura de una cuenta de depósito, el 36% señaló como causa la exigencia de muchos requisitos, el 21% mal asesoramiento y el 15% que el trámite es largo o que hay largas filas, entre otras razones más significativas, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 42

¿Cuál es la principal dificultad para abrir una Caja de Ahorros o un Depósito a Plazo Fijo?

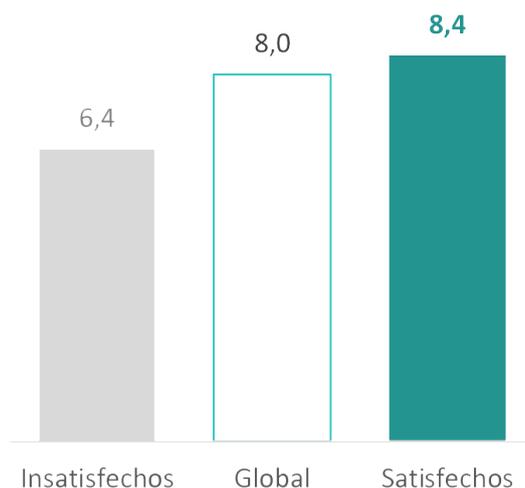


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Los CF que expresaron satisfacción con los servicios que reciben de las EF dieron una calificación de 8,4 puntos a la facilidad de apertura una caja de ahorro o un depósito a plazo fijo, en tanto que los CF insatisfechos otorgaron una puntuación de 6,4 puntos, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 43

Facilidad para abrir una cuenta según nivel de Satisfacción

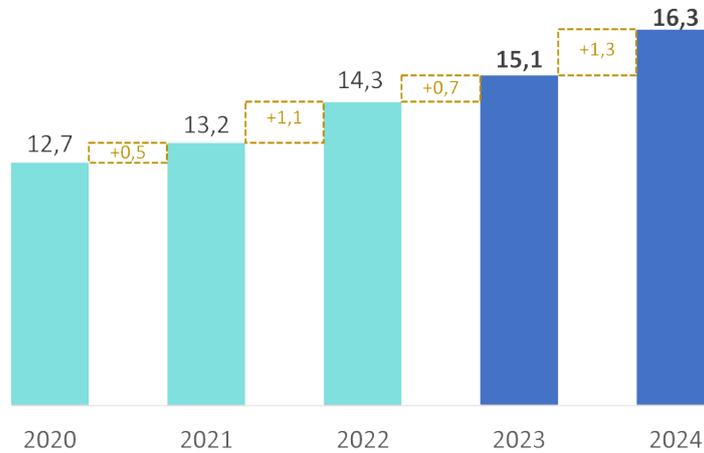


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Lo expresado por los CF en la ENSF 2024, es consistente con la dinámica observada en las cuentas de depósito en los últimos años, destacando lo sucedido en 2024 con un incremento de 1,3 millones de cuentas, según el siguiente gráfico:



Gráfico N° 44  
Cuentas de depósito registradas en el sistema financiero  
(En millones)

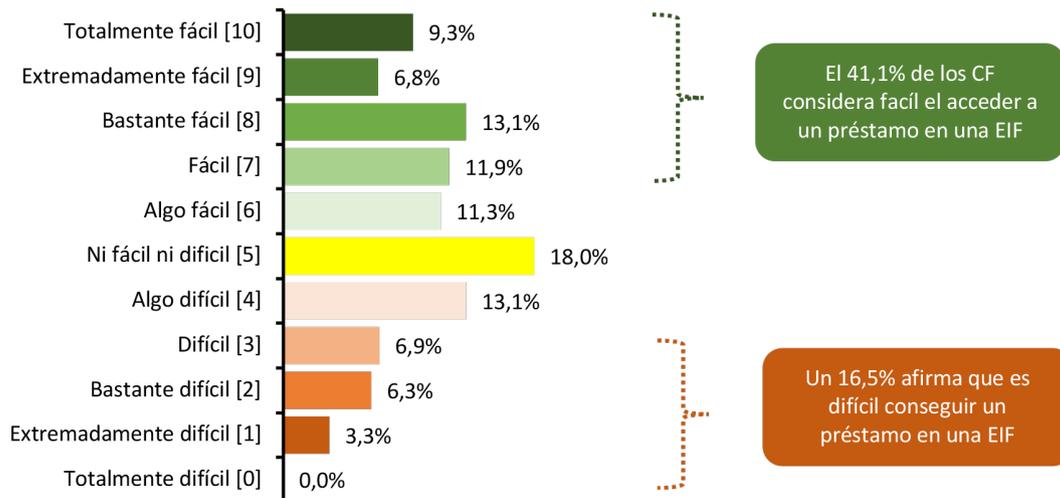


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.6.2 Facilidad para acceder a un préstamo

El 41,1% de los CF entrevistados considera que acceder a un préstamo en alguna EF es fácil, mientras que el 29,6% manifestó que es difícil, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 45  
Calificaciones sobre facilidad para obtener un préstamo en EIF

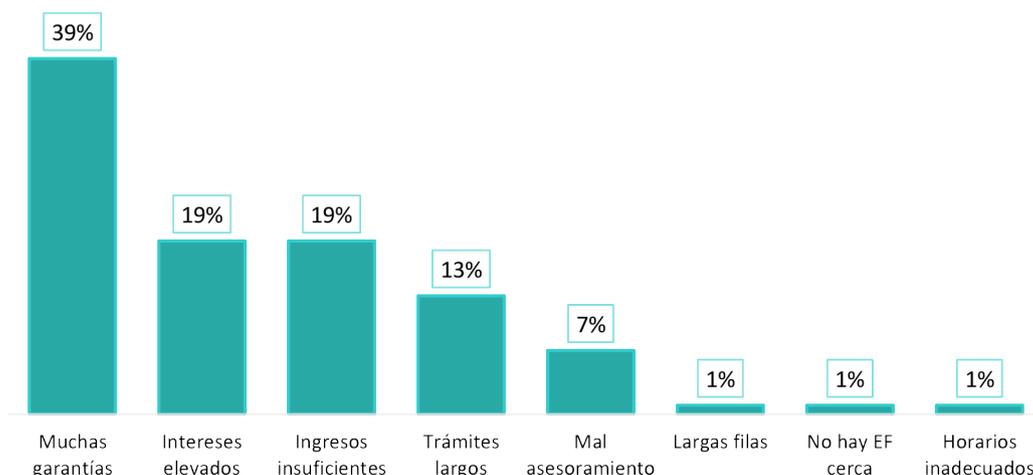


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Entre las causas expresadas por los CF en el acceso a créditos están: la exigencia de muchas garantías (39%), intereses elevados (19%), ingresos suficientes (19%), trámites largos (13%), mal asesoramiento (7%), entre los más importantes, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 46

¿Cuál es la principal dificultad para acceder a un préstamo en el sistema financiero?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.7 Educación Financiera

Conocer los mecanismos para efectuar reclamos es un aspecto de gran relevancia para los CF, pues esto le permite ejercer su derecho a discrepar con el trato que recibe de las EF o poner de manifiesto algún tipo de hecho que consideren desfavorable a sus intereses. En este sentido, un 71% de los encuestados señaló conocer que tiene la posibilidad de efectuar un reclamo por una mala atención o por las deficiencias en los productos o servicios brindados por las EIF, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 47

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

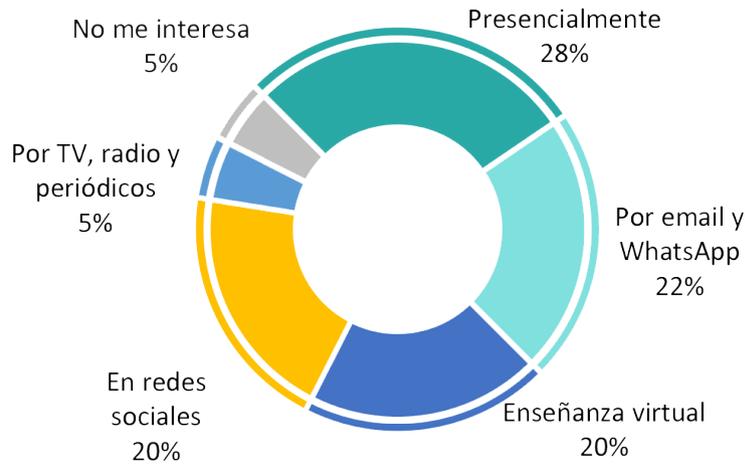


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Por otra parte, el 95% de los participantes de la ENSF 2024 afirmó estar interesado en recibir capacitación sobre el SFN, siendo las modalidades preferidas las siguientes: presencial con 28%, por email o WhatsApp con un 22%, enseñanza virtual con 20%, redes sociales con el 20% y sólo un 5% por medios convencionales como TV, radio y periódicos, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 48

¿Cómo le gustaría recibir capacitación sobre el sistema financiero?

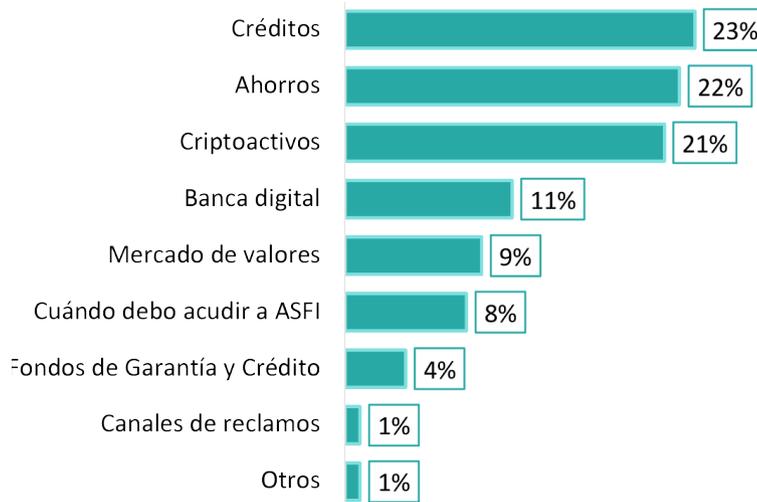


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Las temáticas preferidas para recibir capacitación son las siguientes: créditos (23%), ahorros (22%), criptoactivos (21%), banca digital (11%), mercado de valores (9%), cuando acudir a ASFI (8%), fondos de garantía y crédito (4%), entre las más representativas, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 49

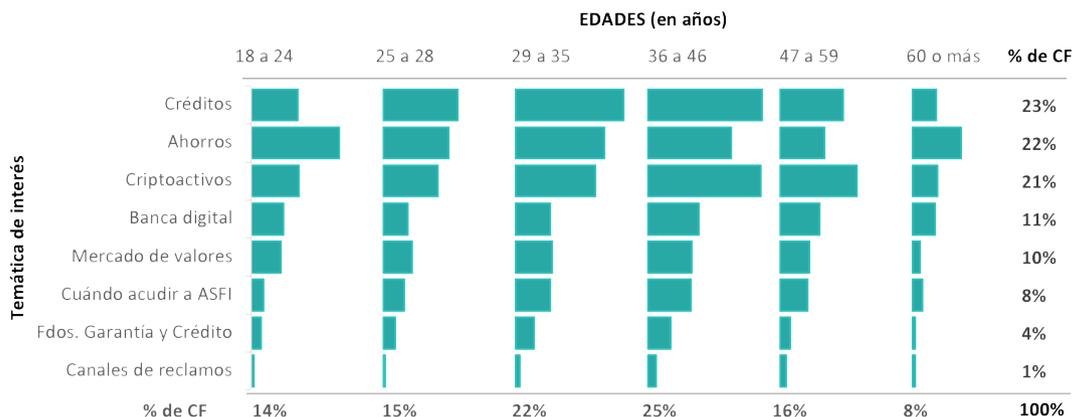
¿En qué tema financiero le gustaría recibir capacitación?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Como se observa en el siguiente gráfico, las temáticas preferidas para recibir capacitación son variadas en todos los segmentos de edad. Resalta el interés por los criptoactivos, particularmente, en el rango de edad de entre los 36 a 46 años.

Gráfico N° 50  
Temática de interés según edad

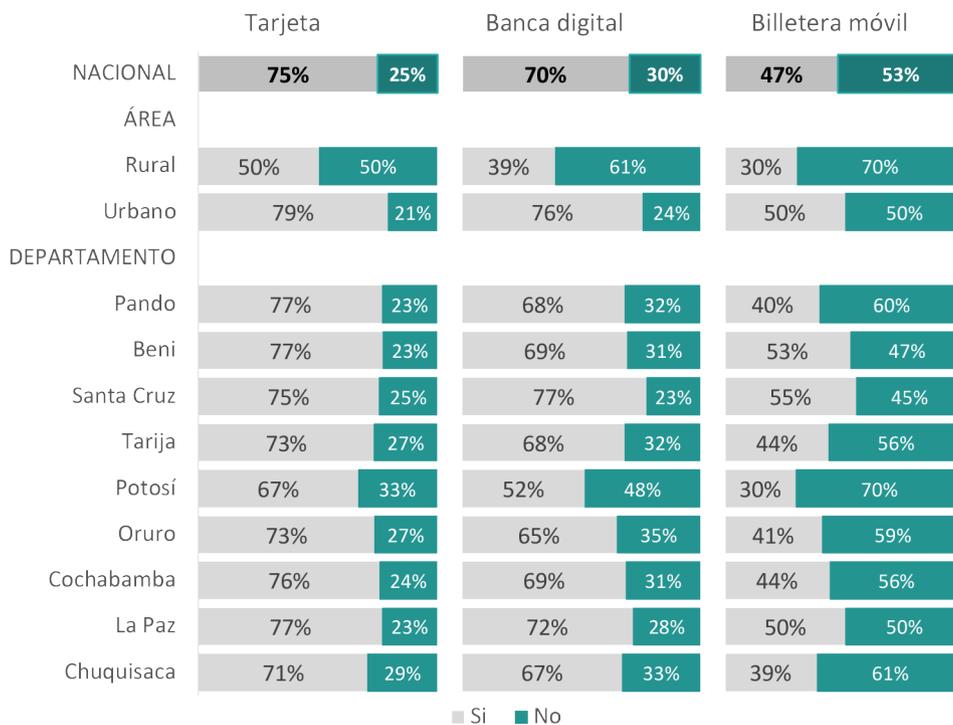


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### 3.8 Necesidades Financieras

Concordante con lo señalado en versiones previas de la ENSF, se pudo establecer que persiste la necesidad de profundizar el uso de los productos relacionados con medios electrónicos de pago, siendo más evidente su atención en el área rural y en algunos departamentos como Potosí y Oruro, así como en productos como la billetera móvil, según el siguiente gráfico:

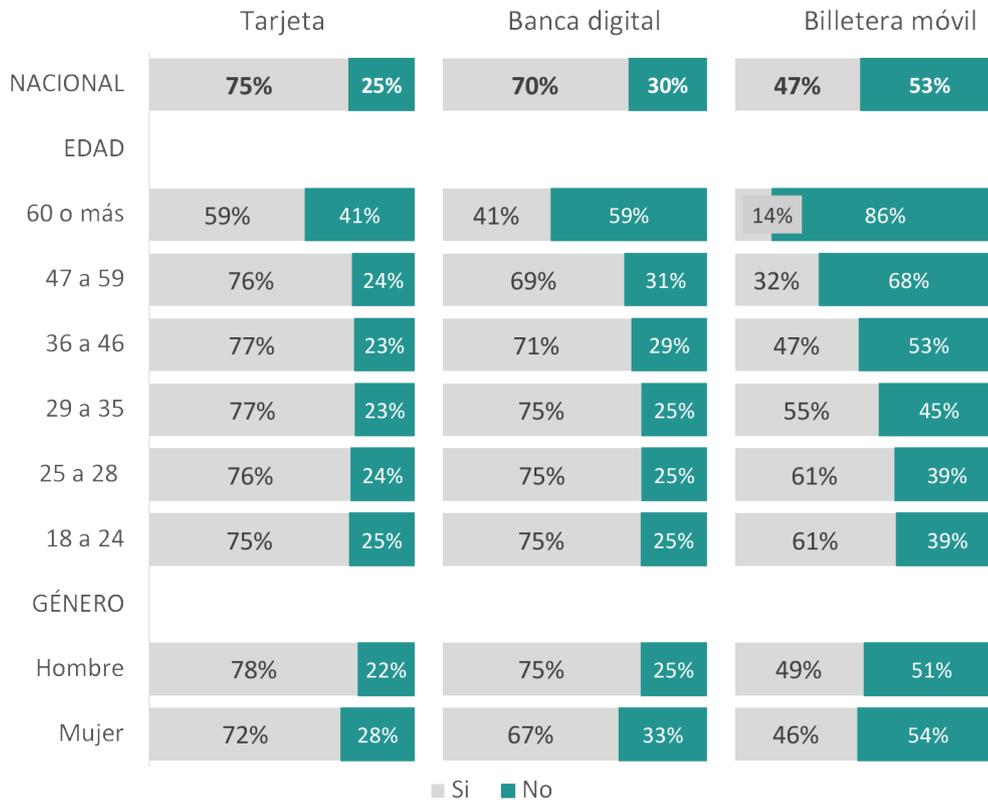
Gráfico N° 51  
Uso de productos relacionados con medios electrónicos de pago por departamento y área



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Según género, las mujeres manifestaron hacer un menor uso de los productos relacionados a medios electrónicos de pago. También es evidente el rezago en el uso de estos mecanismos en las personas de 60 o más años de edad, pues el 41% de los CF de este grupo etario señaló que no utiliza tarjetas electrónicas, el 59% no utiliza banca digital y un 86% no hace uso del servicio de billetera móvil, según el siguiente gráfico:

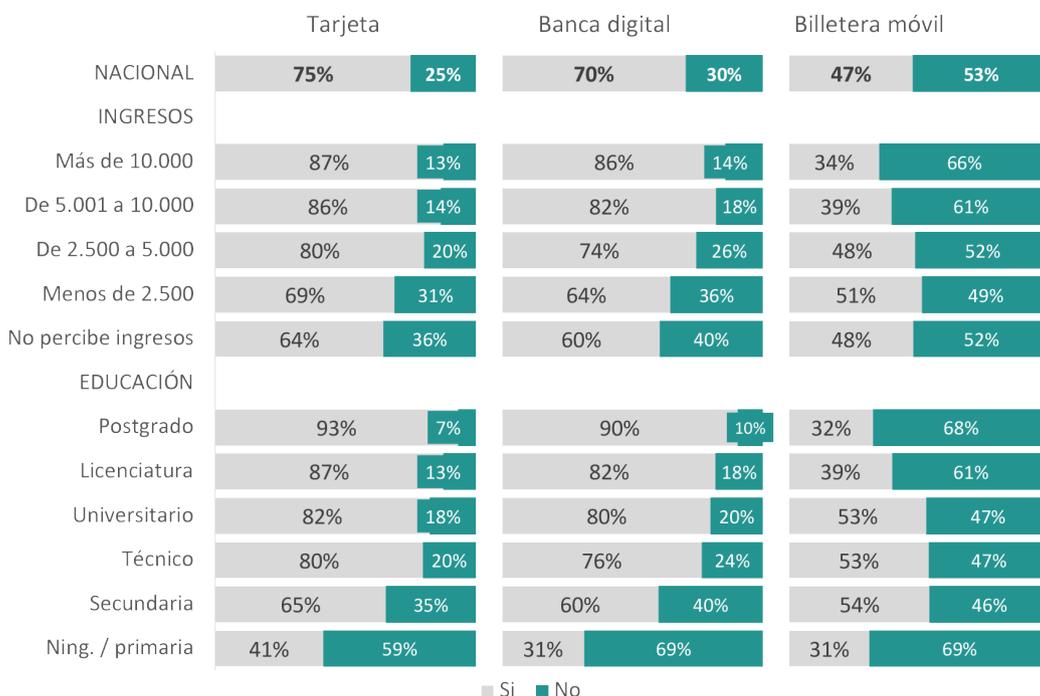
*Gráfico N° 52  
Uso de productos relacionados con medios electrónicos de pago según características demográficas*



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Según nivel de ingresos, los encuestados que ganan menos de Bs2.500 o no perciben ingresos, son los que menos utilizan las tarjetas electrónicas y la banca digital, en tanto que, en el caso de billetera móvil, los que menos uso hacen de este producto son los que ganan más de Bs10.000. Un comportamiento análogo ocurre según nivel educativo, pues los que manifestaron tener educación primaria o ninguna instrucción, son los que menos utilizan las tarjetas electrónicas y la banca digital (59% y 69%, respectivamente), mientras que los que tienen educación de postgrado (68%) son los que menos utilizan la billetera móvil, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 53  
Uso de productos relacionados con medios electrónicos de pago por características socioeconómicas



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

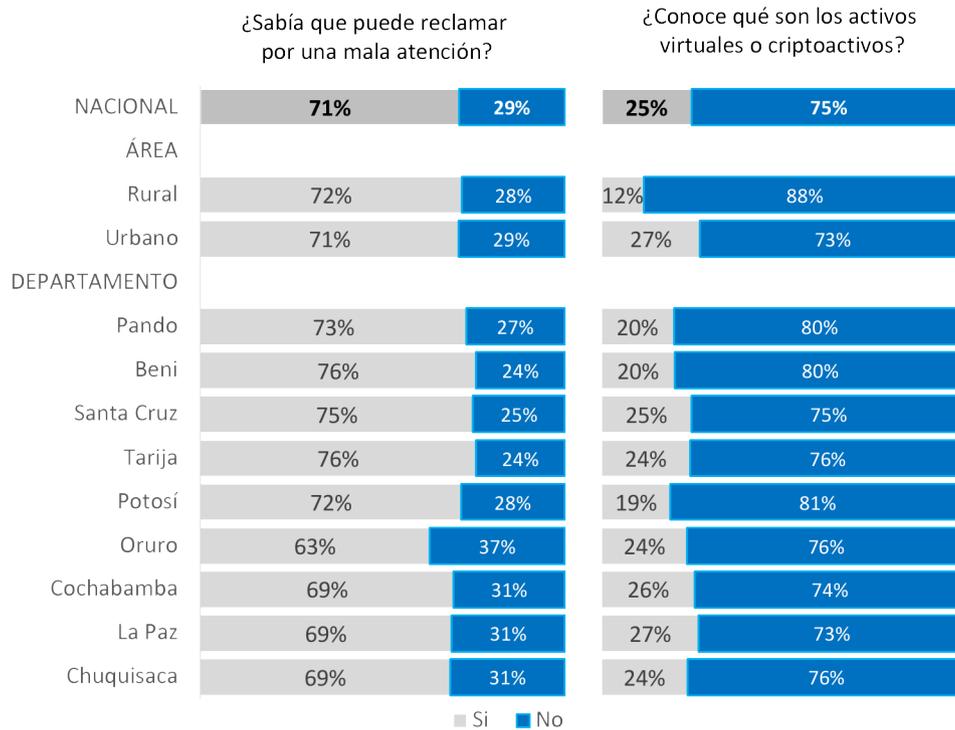
La encuesta también permitió establecer que se debe continuar avanzando en dar a conocer a la población los mecanismos con los que cuenta para ejercer su derecho a presentar reclamos y por otra parte la necesidad de conocer más sobre lo que son los criptoactivos y los riesgos asociados a los mismos.

De esa manera, aún existe cerca de un 30% de los CF que desconoce que puede efectuar reclamos por una mala atención en las EF o situaciones similares. Asimismo, es evidente la necesidad de abordar la temática de los criptoactivos, pues el 75% de los encuestados a nivel nacional, manifestó no conocer que son, siendo más evidente el desconocimiento en el área rural, según el siguiente gráfico:



Gráfico N° 54

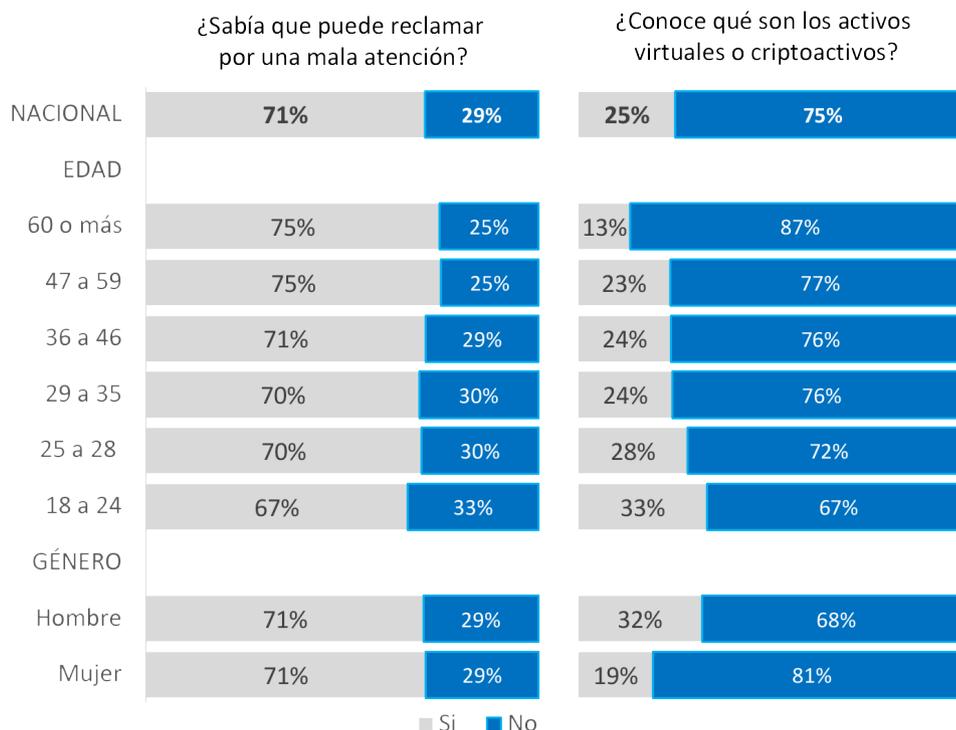
Conocimiento de medios de reclamo y Criptoactivos según departamento y área



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Si siguiendo con los mecanismos de reclamo, los jóvenes entre los 18 y 24 años son los que manifestaron tener más desconocimiento de los mismos. En cuanto a los activos virtuales, las mujeres encuestadas manifestaron tener mayor desconocimiento sobre el tema (81%), superando a los varones en 13%; asimismo, es evidente una relación inversa en el conocimiento de esta temática con el nivel de edad, así, los más jóvenes son los que mayor conocimiento tienen, según el siguiente gráfico:

Gráfico N° 55  
Conocimiento de medios de reclamo y Criptoactivos según características demográficas



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

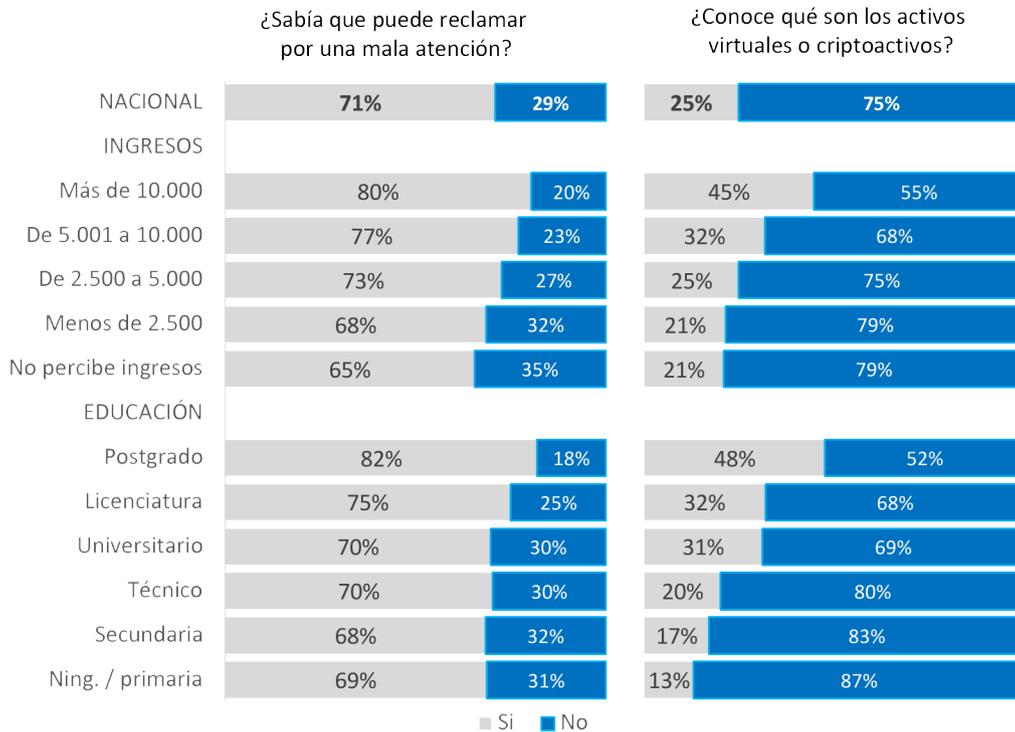
El desconocimiento de los canales para presentar reclamos tiene una relación inversa con el nivel de educación de los CF. De esta manera, aquellos con menor grado de instrucción, son los que mayor desconocimiento tienen. Ocurre algo similar con el nivel de ingresos, las personas que tienen ingresos menores son los que expresaron tener menor conocimiento de los mecanismos de reclamo a los cuales pueden acudir y también sobre criptoactivos.

En el caso de los activos virtuales, ocurre algo similar a lo observado en los mecanismos de reclamo, pues los CF con menores ingresos y con menor grado de educación son los que mayor desconocimiento tienen de los mismos, según el siguiente gráfico:



Gráfico N° 56

Conocimiento de medios de reclamo y Criptoactivos según características socioeconómicas



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

## 4. CONCLUSIONES

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la décima versión de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) se llevó a cabo en su modalidad presencial el 4 de diciembre de 2024 y en su modalidad en línea entre el 4 de diciembre y el 20 de diciembre del mismo año, obteniéndose la opinión de 24.482 encuestados (1.276 mediante entrevistas presenciales y 23.206 a través de la modalidad en línea). El operativo movilizó a 99 funcionarios de ASFI, que de manera presencial actuaron como encuestadores alcanzando una cobertura de 61 municipios del área rural del país y 99 puntos de atención financiera.

La ENSF 2024 permitió establecer lo siguiente:

- **Alta satisfacción y confianza:** La población boliviana mantiene una percepción positiva predominante sobre los servicios financieros, alcanzando un índice de satisfacción de 7,58, con un 77% de CF satisfechos. Esta percepción refleja estabilidad, recuperación económica y confianza sostenida en el SFN.
- **Solvencia:** El 10% de los encuestados consideró el SFN es solvente respaldado por un patrimonio de las EIF de Bs26.111 millones y un Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) del 14,1% a febrero de 2025.

- **Importancia estratégica de la educación financiera:** Un desafío central identificado es la necesidad urgente de fortalecer la educación financiera y digital, especialmente en aspectos como el uso seguro y eficiente de banca digital, medios electrónicos de pago y manejo de tarjetas de débito, lo cual permitirá ampliar la inclusión financiera y reducir brechas de acceso.
- **Transformación Digital:** La transformación digital en Bolivia está avanzando significativamente, especialmente en el sector financiero, lo que se visibiliza como una oportunidad para construir un SFN más dinámico e inclusivo.
- **Creciente interés sobre criptoactivos:** Aunque el uso actual de criptoactivos es bajo (sólo 1 de cada 20 CF), existe un interés creciente por este tema. Es imprescindible continuar desarrollando programas de Educación Financiera específicos para gestionar adecuadamente el uso de criptoactivos y prevenir riesgos asociados.
- **Facilidad de acceso y confianza como claves para la inclusión financiera:** La apertura récord de 1,3 millones de nuevas cuentas en 2024, refleja una percepción positiva sobre la facilidad para acceder a servicios financieros y destaca la confianza que tienen los CF en el sistema. Continuar facilitando procesos sencillos y transparentes seguirá siendo clave para ampliar aún más la inclusión financiera.

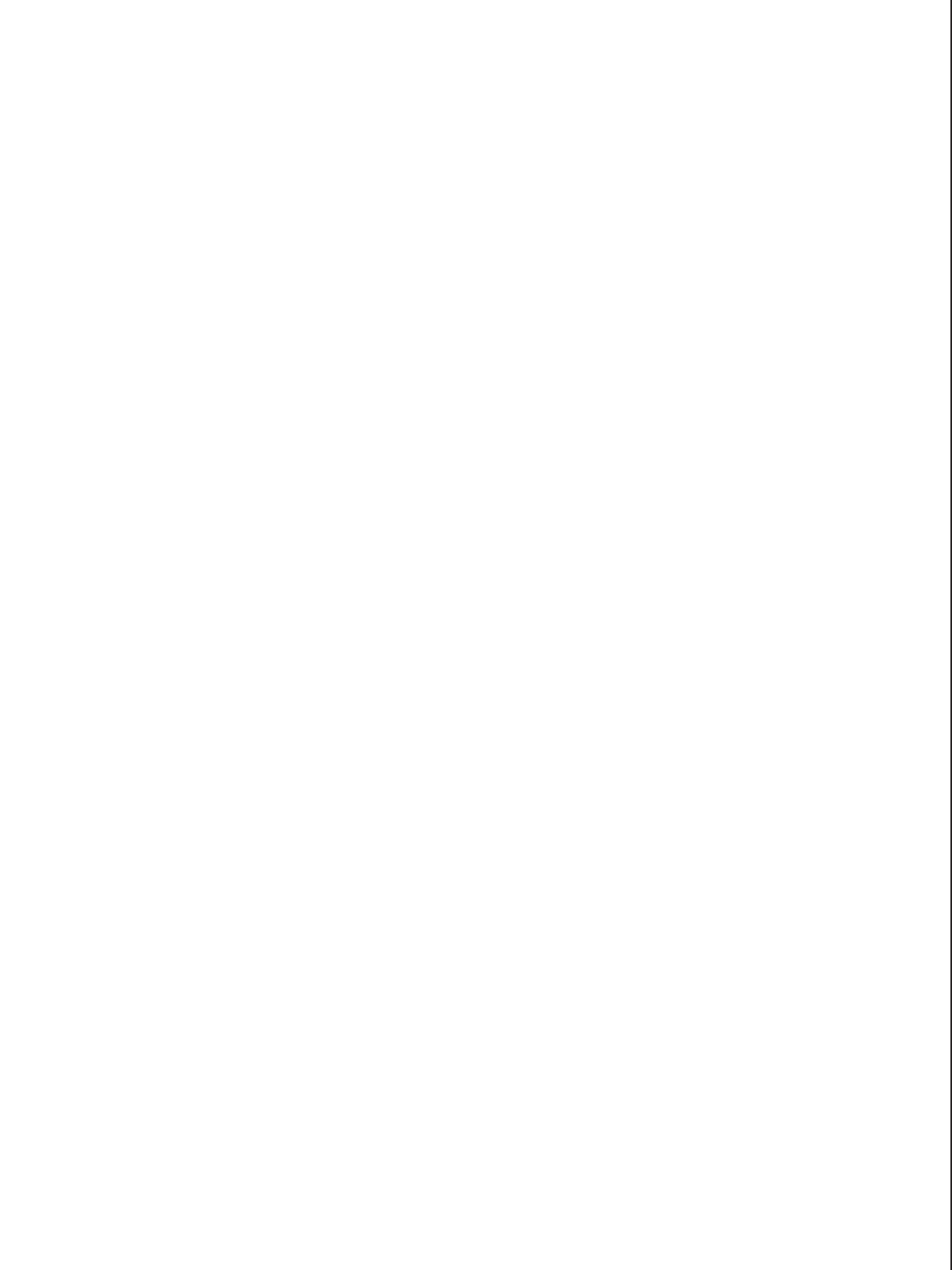
Los hallazgos coadyuvarán en el diseño de diferentes acciones orientadas a potenciar el acceso y uso de los diversos productos y servicios financieros que actualmente ofrecen las EF del SFN.





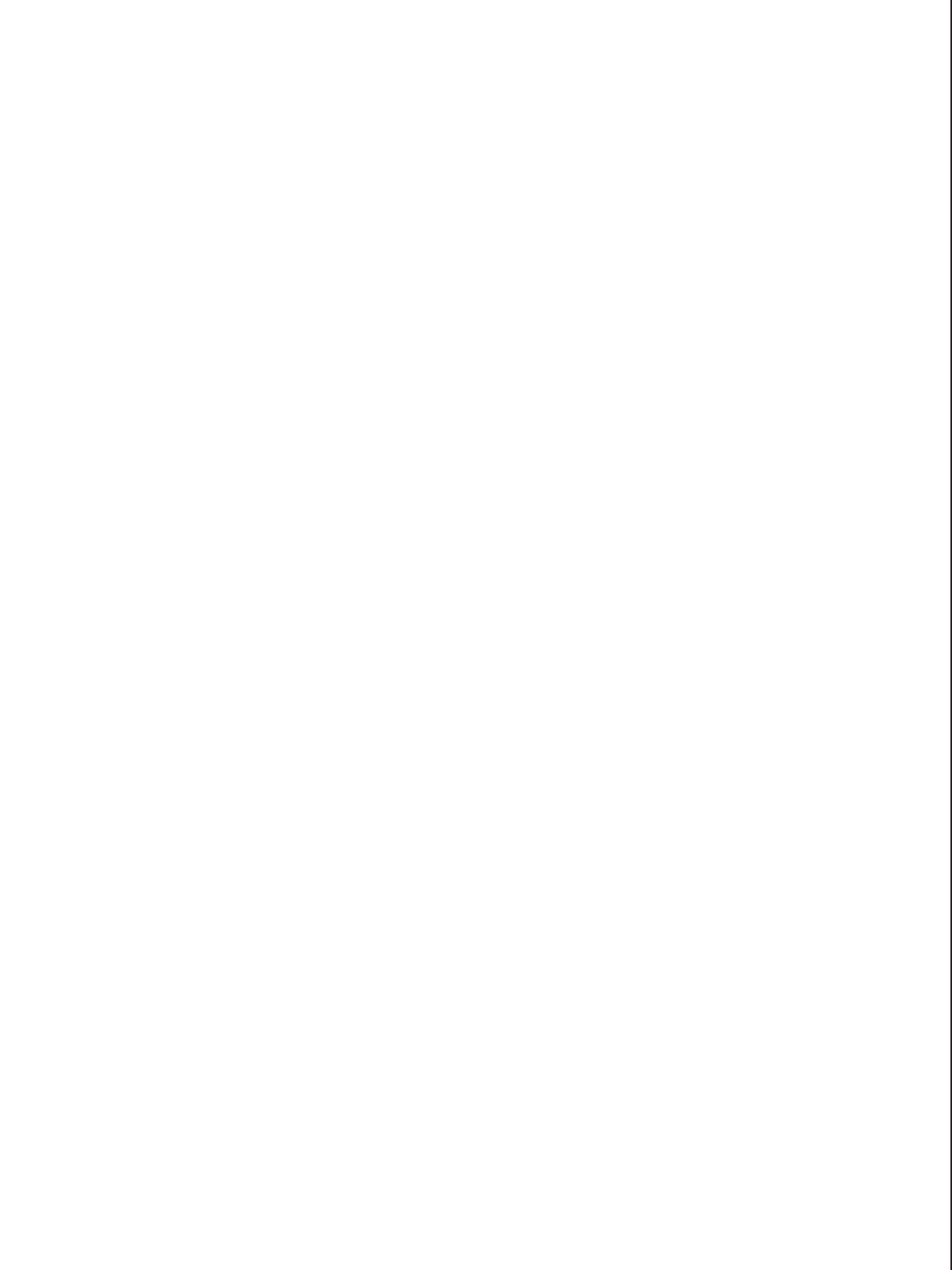
# ANEXOS





**ANEXO 1**  
**MUNICIPIOS SELECCIONADOS EN EL ÁREA RURAL**





**MUNICIPIOS SELECCIONADOS PARA LA ENSF PRESENCIAL**

DEPARTAMENTO	PROVINCIA	MUNICIPIO	PAF	Encuestas
CHUQUISACA	BELISARIO BOETO	VILLA SERRANO	2	26
	HERNANDO SILES	MONTEAGUDO	2	22
	LUIS CALVO	MACHARETI	1	10
	NOR CINTI	CAMARGO	2	32
		SAN LUCAS	2	25
	SUD CINTI	CULPINA	1	10
	TOMINA	PADILLA	1	12
LA PAZ	AROMA	PATACAMAYA	2	22
	CARANAVI	CARANAVI	2	25
	LARECAJA	SORATA	2	29
	LOAYZA	CAIROMA	1	12
		LURIBAY	1	11
	LOS ANDES	BATALLAS	3	35
		LAJA	1	12
	MANCO KAPAC	COPACABANA	1	9
	MURILLO	ACHOCALLA	1	12
		MECAPACA	1	12
	NOR YUNGAS	CORIPATA	1	13
	SUD YUNGAS	CHULUMANI	1	12
		LA ASUNTA	1	12
COCHABAMBA	AYOPAYA	MOROCHATA	1	8
	CAMPERO	AIQUILE	2	26
		OMEREQUE	1	10
	CAPINOTA	CAPINOTA	3	37
	ESTEBAN ARZE	TARATA	1	19
		ANSALDO	1	13
	GERMAN JORDÁN	CLIZA	3	50
	MIZQUE	MIZQUE	1	12
	PUNATA	PUNATA	3	41
	QUILLACOLLO	SIPESIFE	2	36
ORURO	ABAROA	CHALLAPATA	1	11
	CERCADO	CARACOLLO	1	9
POTOSI	ANTONIO QUIJARRO	UYUNI	3	45
	NOR CHICHAS	COTAGAITA	1	15
		VITICHI	1	10
	NOR LÍPEZ	COLCHA "K"	1	13
TARIJA	BURNET O' OCONNOR	ENTRE RÍOS	1	9
	GRAN CHACO	CARAPARÍ	1	14
	MENDEZ	EL PUENTE	1	11
SANTA CRUZ	ANDRÉS IBAÑEZ	COTOCA	3	44
		PORONGO	1	13
	CHIQUITOS	PAILÓN	3	41
		ROBORÉ	1	12
		SAN JOSÉ DE CHIQUITOS	1	13
	CORDILLERA	CHARAGUA	1	14
	FLORIDA	SAMAIPATA	2	28
	GERMAN BUSCH	PUERTO QUIJARRO	3	37
		PUERTO SUAREZ	2	24
	GUARAYOS	EL PUENTE	1	9
	ICHILO	SAN CARLOS	1	15
	MANUEL MARIA CABALLERO	COMARAPA	2	26
	ÑUFLO DE CHÁVEZ	SAN RAMÓN	1	11
	OBISPO SANTIESTEVEAN	MINEROS	4	58
	VALLEGRANDE	VALLEGRANDE	1	16
VELASCO	SAN IGNACIO DE VELASCO	3	39	
WARNES	OKINAWA UNO	2	27	
BENI	JOSÉ BALLIVIÁN	RURRENABAQUE	2	24
		SAN BORJA	4	43
	YACUMA	SANTA ANA DE YACUMA	1	13
PANDO	MANURÍPI	PUERTO RICO	1	15
	NICOLÁS SUÁREZ	PORVENIR	1	12
<b>TOTAL</b>	<b>PROVINCIAS = 48</b>	<b>MUNICIPIOS = 61</b>	<b>PAF=99</b>	<b>1.276</b>



## ANEXO 2

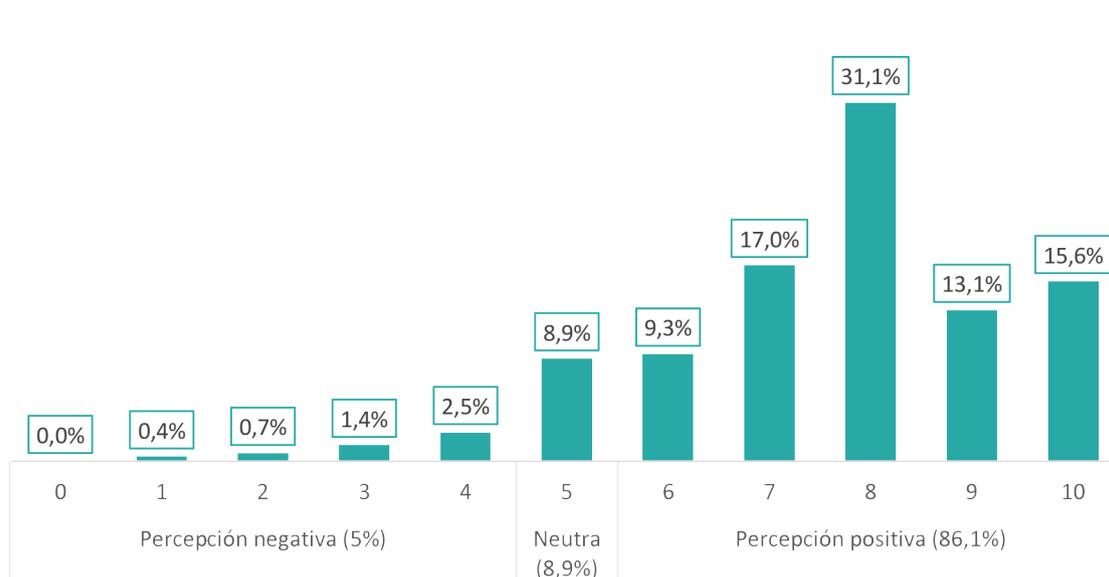
# TABULACIÓN DEL CUESTIONARIO





## SECCIÓN 1: INDICADORES FINANCIEROS Y DE PERCEPCIÓN

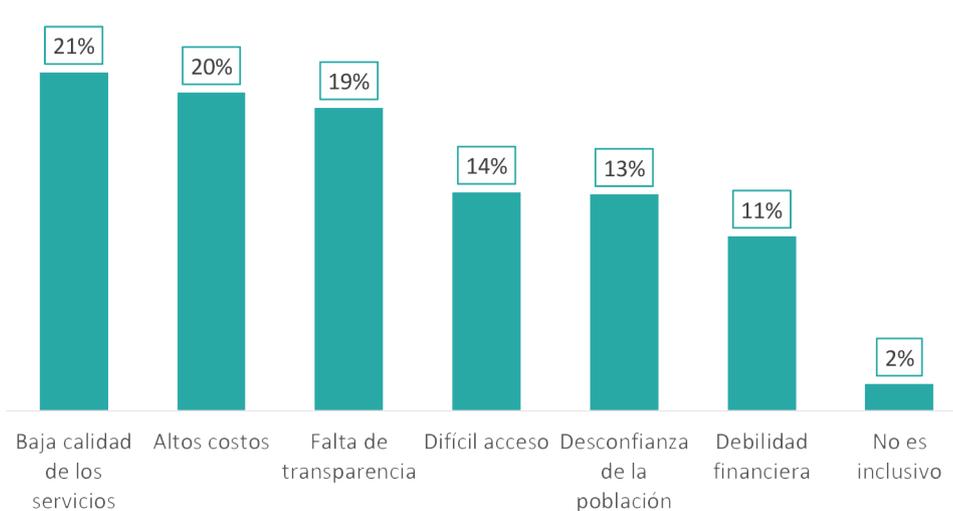
### 1.1 Califique del 0 al 10 su satisfacción con los servicios que prestan las entidades financieras.



El 86% de los participantes otorgó calificaciones entre seis y diez puntos de percepción. Por otro lado, sólo un 5% de los encuestados dio calificaciones de cuatro o menos sobre diez, mientras que un 9% optó por calificar con un cinco, lo que se considera neutral.

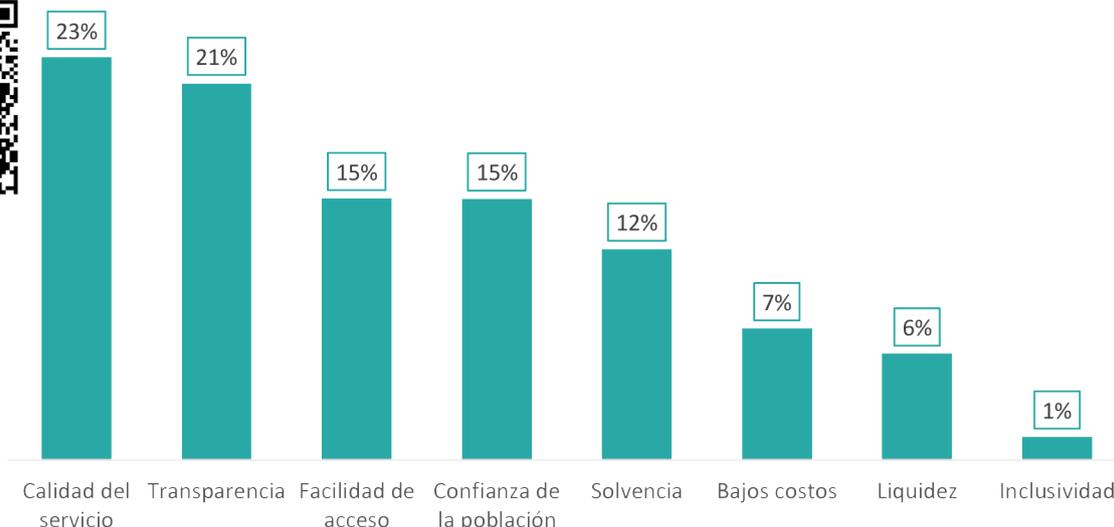
71

### 1.2 ¿Qué considera que afecta más al sistema financiero?



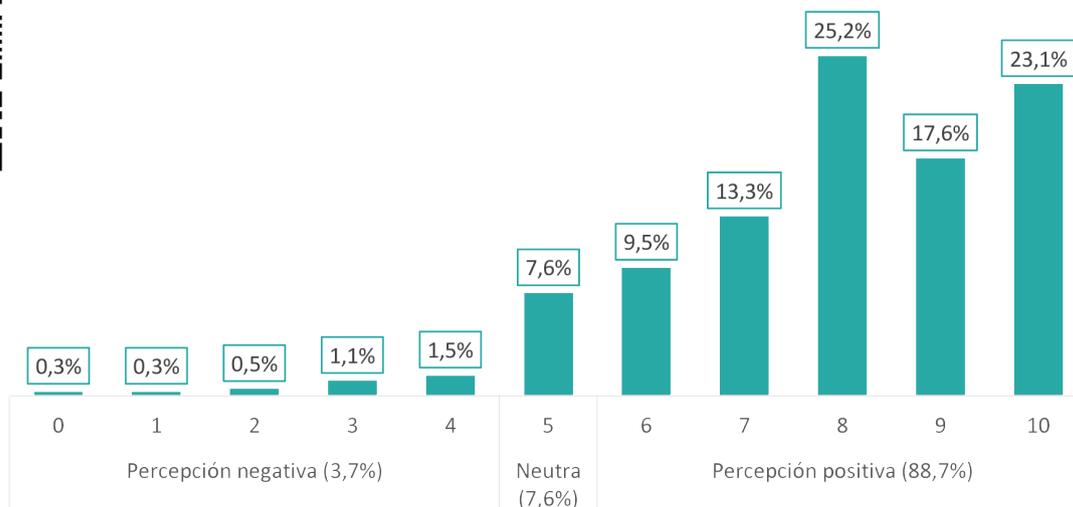
Los CF que dieron calificaciones bajas a la satisfacción con los servicios financieros que prestan las EF, manifestaron que los factores que afectan al SFN son: baja calidad (21%), altos costos (20%) y falta de transparencia (19%), entre los principales.

### 1.3 ¿Qué aspecto es más importante en el sistema financiero?



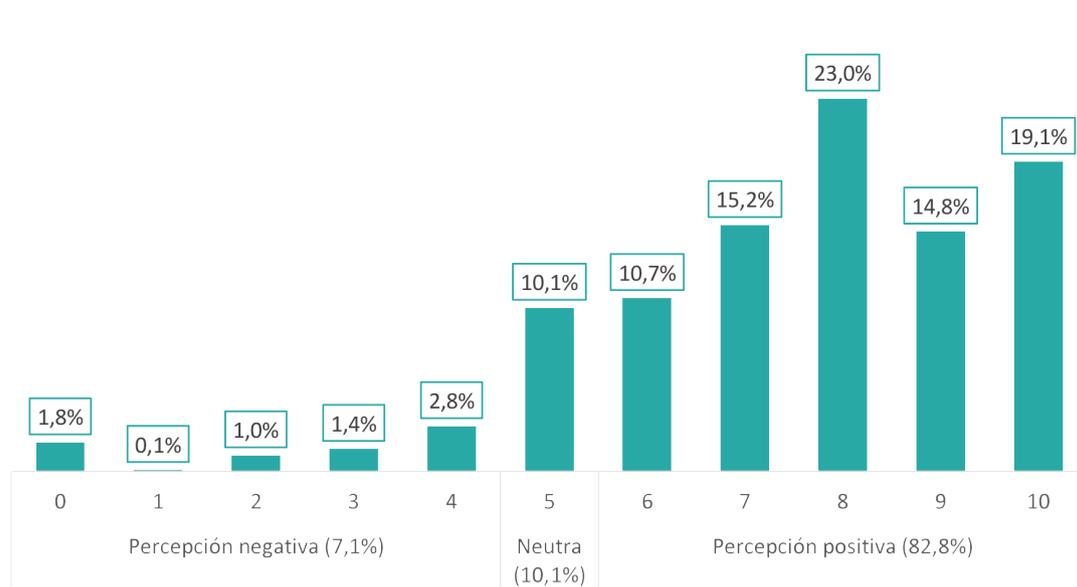
Los CF que otorgaron calificaciones positivas a la satisfacción con los servicios financieros que prestan las EF, indicaron que los aspectos más valorados para ellos son: calidad del servicio (23%), la transparencia (21%), la facilidad de acceso (15%) y la confianza de la población (15%), entre las principales.

### 1.5 Califique del 0 al 10 cómo el sistema financiero contribuye a la mejora de su calidad de vida



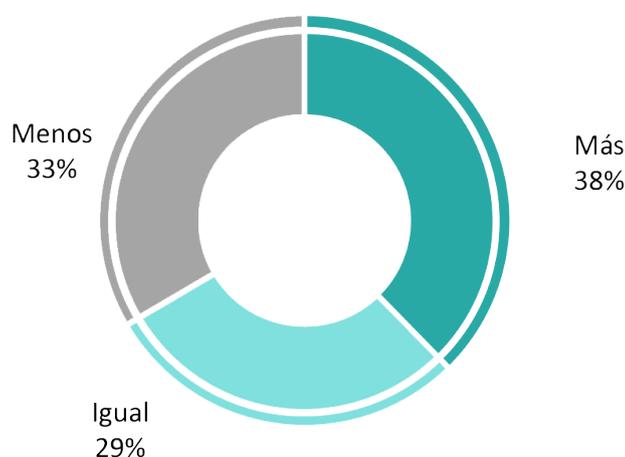
El 88.7% de los CF tiene una percepción positiva de la contribución del SFN a su calidad de vida, en tanto que sólo el 3.7% considera lo contrario.

### 1.6 Califique del 0 al 10 la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad



El 82,8% de los encuestados tiene una valoración positiva de la contribución del SFN al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad, mientras que sólo el 7,1% tiene una percepción negativa. Un 10,1% tiene una opinión neutra.

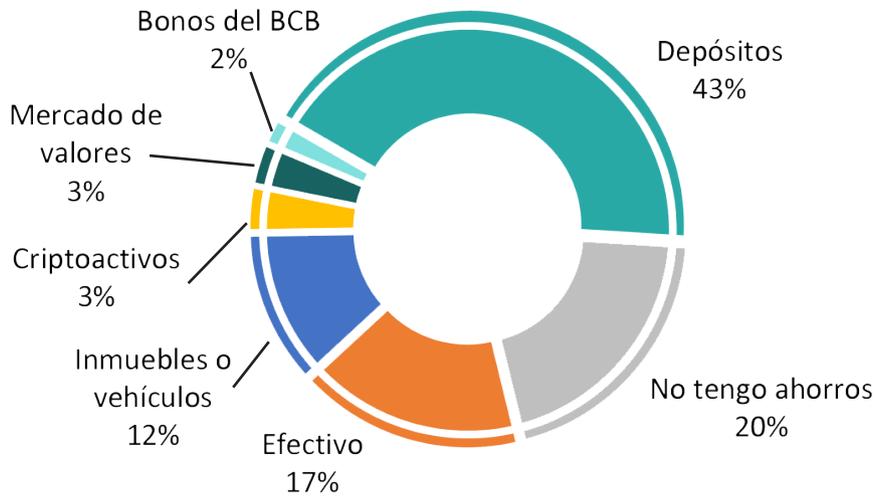
### 1.7 ¿El siguiente año considera que podrá ahorrar más, menos o igual que ahora?



El 67% de los encuestados señaló que espera poder ahorrar más en 2025 o al menos igual que en 2024, mostrando una perspectiva positiva.

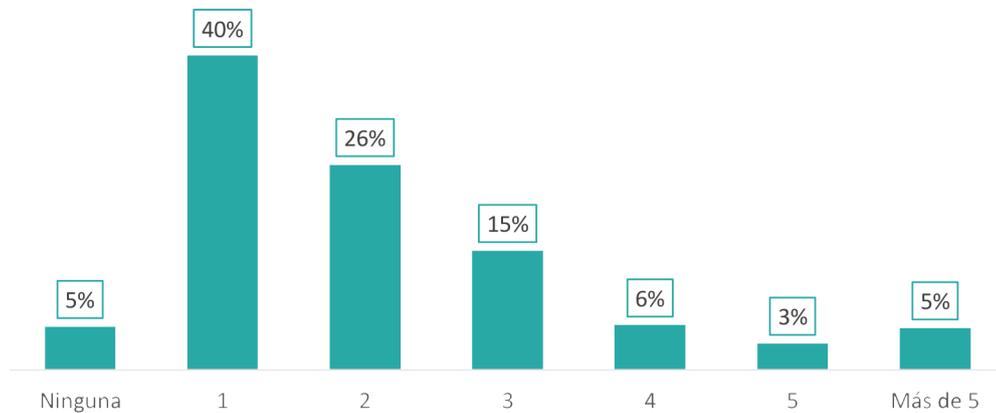


1.8 ¿Dónde prefiere mantener sus ahorros? (Señalar la más importante)



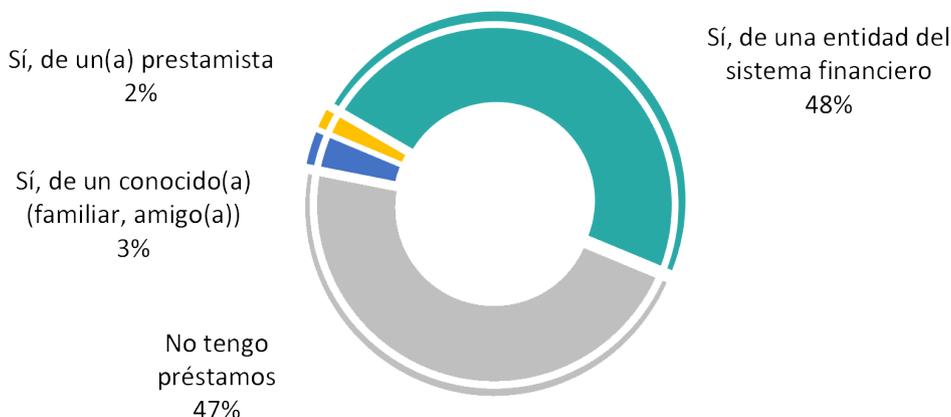
En cuanto a la preferencia de los CF sobre donde mantener sus ahorros, el 43% señaló que en depósitos en las EF, el 17% en efectivo, 12% en inmuebles o vehículos y el 28% restante en otras modalidades.

1.9 Indique el número de cuentas de depósito que posee:



El 39% de los encuestados manifestó que sólo tiene una cuenta, el 26% dos cuentas, el 15% 3 cuentas, el 6% 4 cuentas, el 3% 5 cuentas y el 5% más de 5 cuentas.

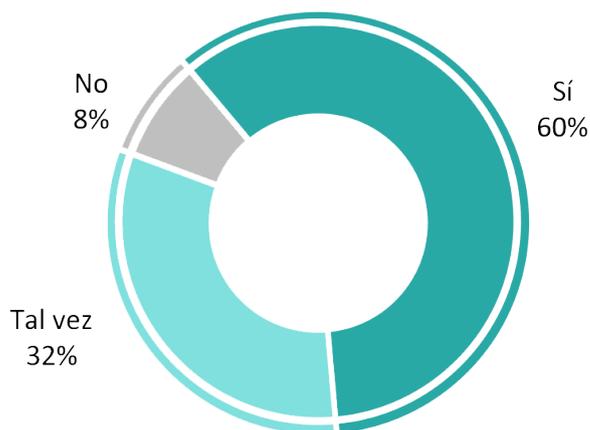
### 1.10 ¿Tiene algún préstamo?



De las personas encuestadas, el 48% indicó tener préstamos de una entidad del SFN, mientras que el 47% indicó no tenerlos.

### 1.11 ¿Cree que en los próximos 12 meses continuará pagando su(s) crédito(s) sin inconvenientes?

75



Los encuestados que manifestaron tener créditos señalaron en su mayoría (60%) que creen que en los próximos 12 meses continuarán pagando los mismos sin inconvenientes. Esto muestra una percepción positiva.



### 1.12 ¿Cree que el acceso a créditos mejorará, empeorará o se mantendrá en los próximos 12 meses?



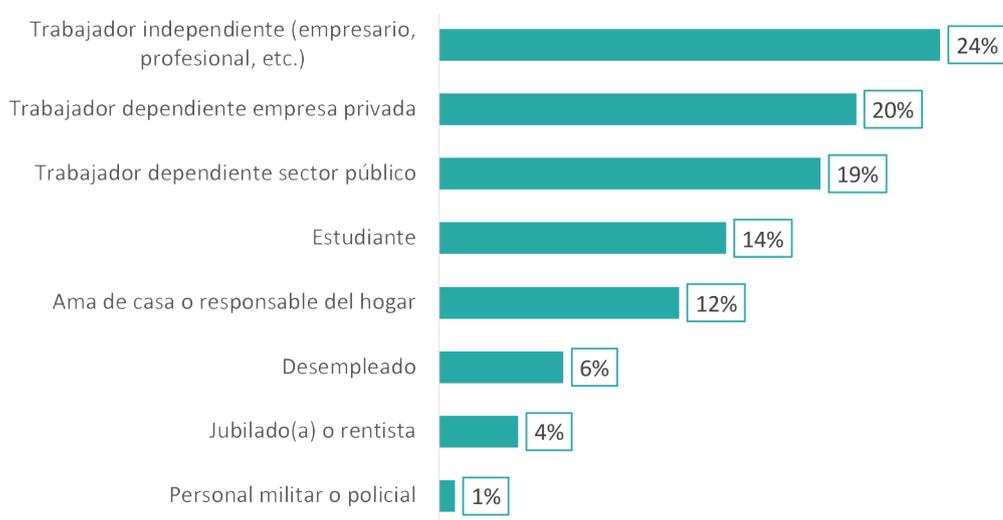
El 66% de los encuestados cree que las condiciones de acceso a créditos se mantendrán estables o mejorarán en los próximos 12 meses, en tanto que el 33% piensa que empeorarán.

### 1.13 ¿Cuál es el motivo principal por el que no tiene préstamos de una entidad financiera? (Señalar el más importante)



Respecto a los encuestados que no tienen préstamos en una EF, el 35% indicó como motivo que no lo necesita, el 24% de que se exigen muchos requisitos, 18% que su ingreso no les alcanza y 17% que los intereses son muy altos, entre los principales.

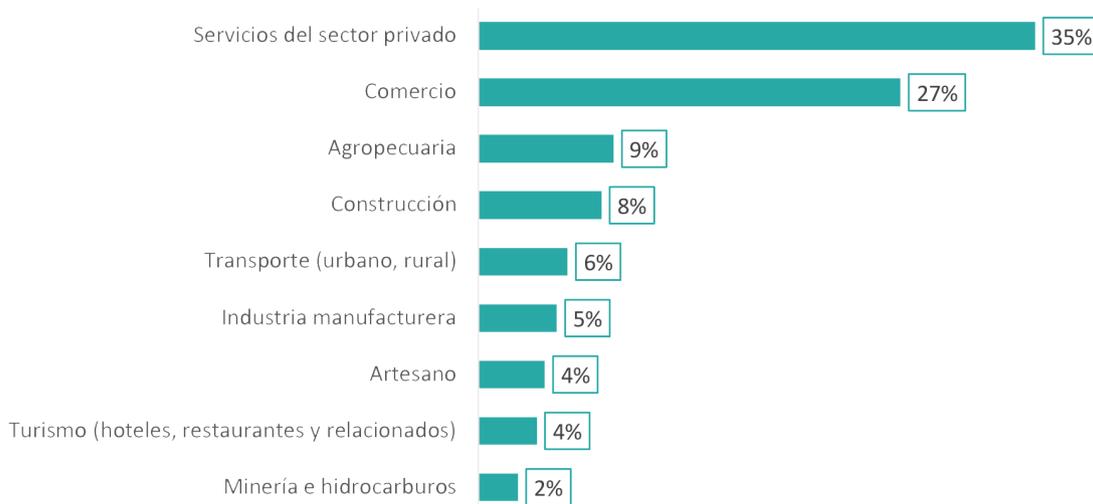
### 1.14 ¿Cuál es su ocupación principal?



G-1.14

El 24% de los CF encuestados indicó ser trabajador independiente, el 20% trabajador dependiente y el 19% trabajador dependiente del sector público, entre los más importantes.

### 1.15 ¿A qué sector económico pertenece su ocupación principal?

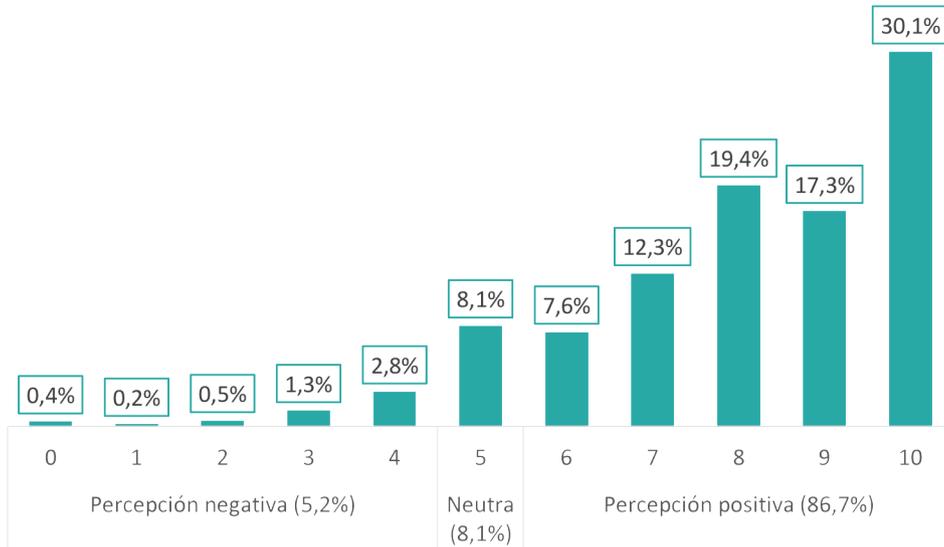


G-1.15

El 35% de los CF que participaron en la encuesta manifestaron que la actividad económica a la que pertenece su ocupación principal corresponde a servicios, seguido de un 27% a comercio, entre las más representativas.

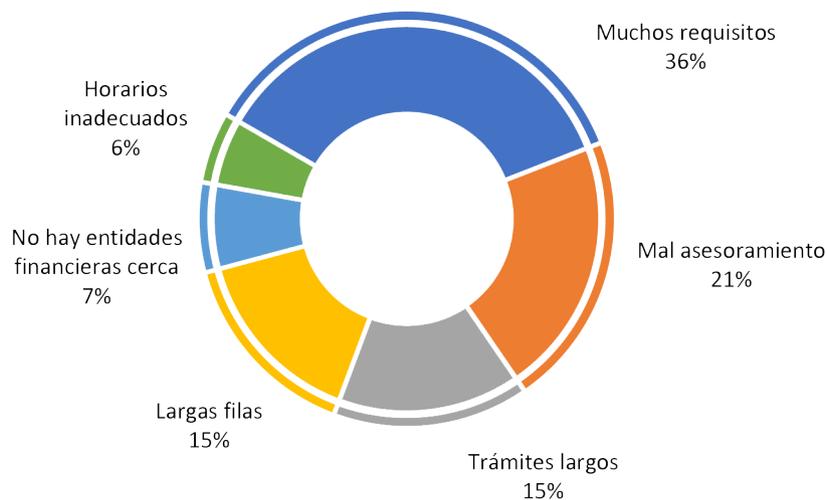


**1.16 Califique del 0 al 10 la facilidad para abrir una caja de ahorros, cuenta corriente o depósito a plazo fijo en entidades financieras.**



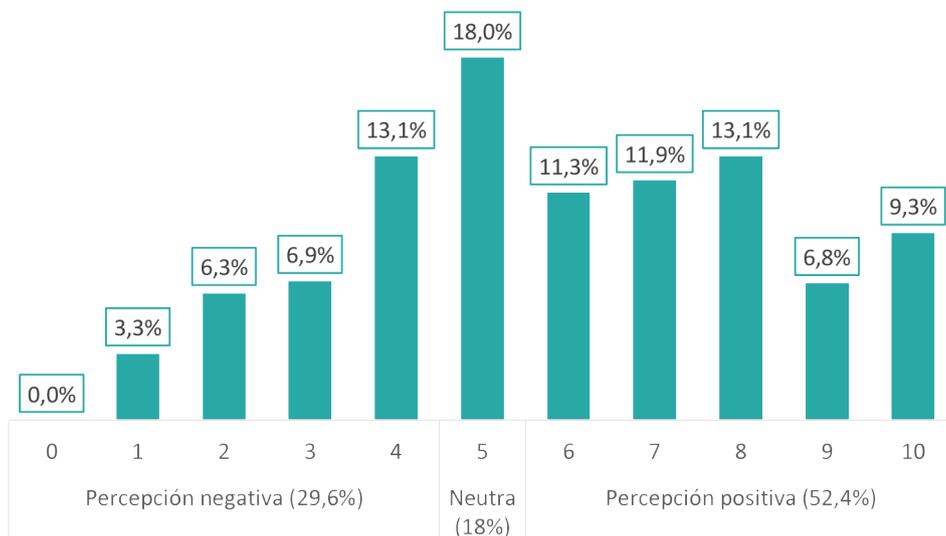
El 86,7% de los CF considera, en distinta medida, que es fácil abrir una caja de ahorros, cuenta corriente o depósito a plazo fijo en las EF, otorgando calificaciones que van entre 6 y 10. Sólo el 5,2% de los encuestados dio una calificación desfavorable, entre 0 y 4, y el 8.1% asignó un puntaje de 5, mostrándose indiferentes.

**1.17 ¿Cuál es la principal dificultad para abrir una caja de ahorros o un depósito a plazo fijo?**



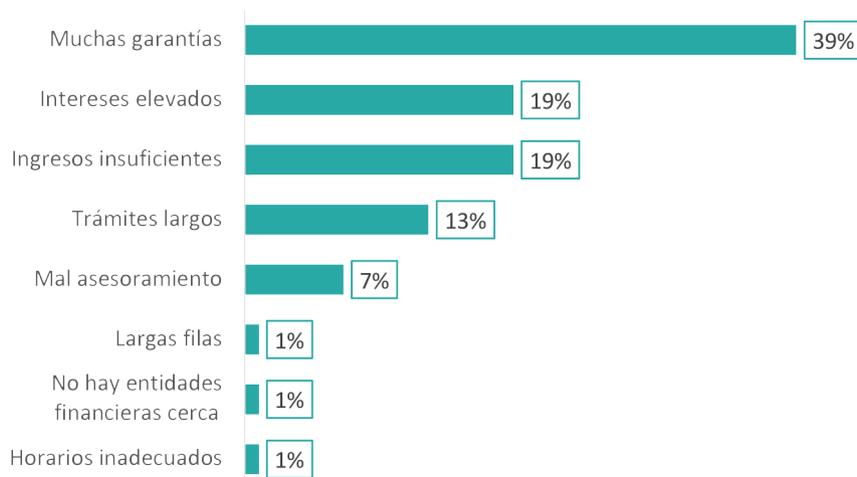
Respecto a las dificultades para abrir una caja de ahorros, cuenta corriente o depósito a plazo fijo, los encuestados señalaron como las principales a: muchos requisitos (36%), mal asesoramiento (21%), trámites largos (15%) y largas filas (15%).

**1.18 Califique de 0 al 10 la facilidad para obtener un préstamo en las entidades financieras.**



Entre los CF que tienen créditos, el 52.4% evaluó de manera favorable (con calificaciones entre 6 y 10) la facilidad de acceso a préstamos en las EF, mientras que el 29.6% asignó una calificación inferior a 5.

**1.19 ¿Cuál es la principal dificultad para acceder a un préstamo en el sistema financiero?**

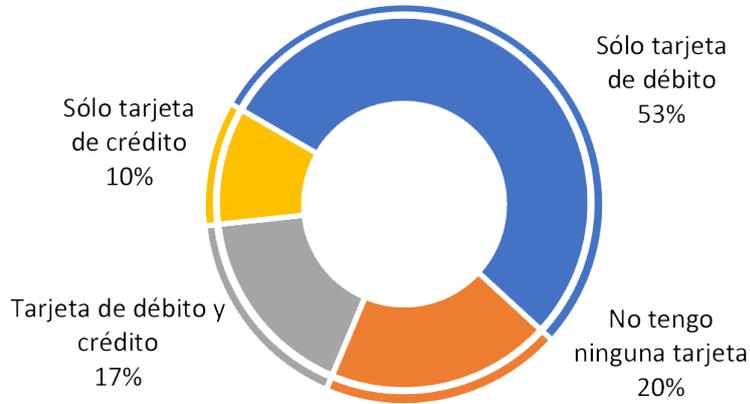


Con relación a la principal dificultad para acceder a un préstamo en el SFN, en criterio de los encuestados la de mayor prevalencia es la exigencia de muchas garantías (39%).



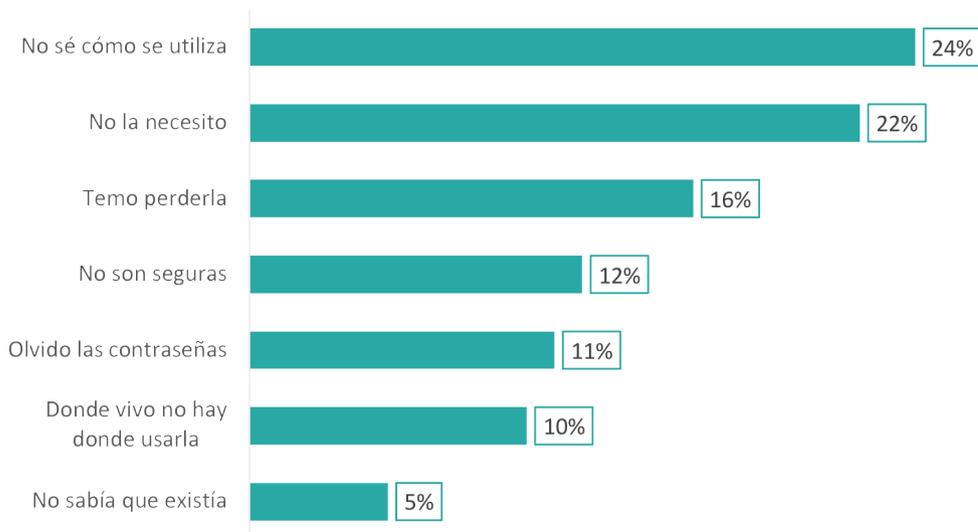
SECCIÓN 2: BANCA DIGITAL Y CRIPTOACTIVOS

2.1 ¿Tiene tarjeta de débito o crédito?



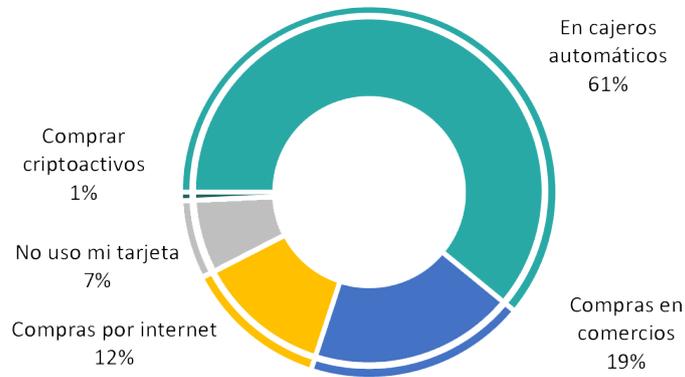
La mayoría de los participantes de la encuesta indicó que cuenta sólo con tarjeta de débito (53%), un 17% que tiene tanto con la tarjeta de crédito como de débito, un 10% únicamente tarjeta de crédito y un 20% no cuenta con ninguna de las dos.

2.2 ¿Por qué no tiene una tarjeta de débito? (Señalar la causa más importante)



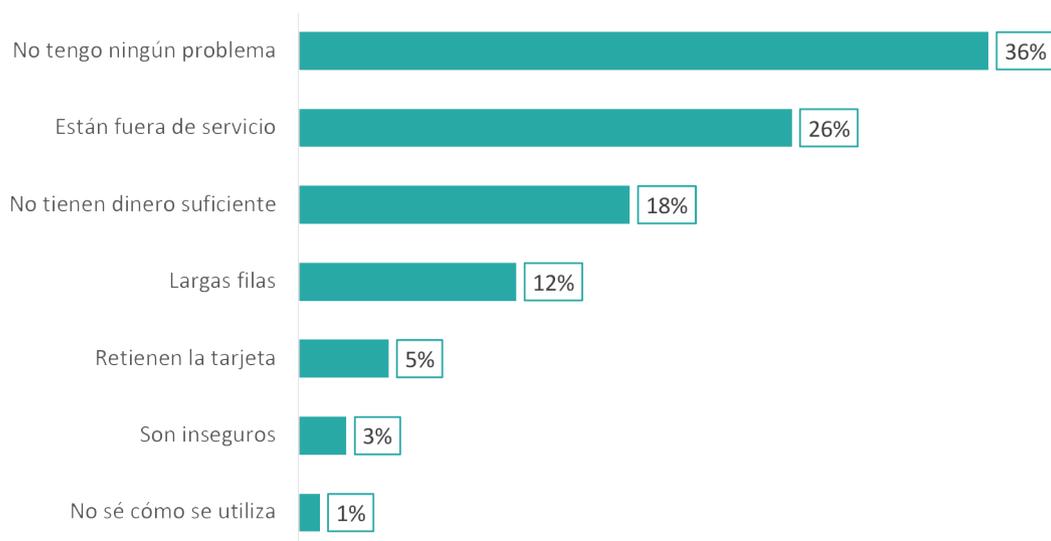
Entre los CF que indicaron no tener tarjeta de débito, el 24% atribuyó esto a que no sabe cómo utilizarla, un 22% a que no la necesita y un 16% al temor a perderla, entre las causas más relevantes.

### 2.3 ¿Para qué usa principalmente su tarjeta de débito o crédito?



Los CF que usan tarjetas de débito y crédito lo hacen principalmente en cajeros automáticos (61%), seguido de un 19% para compras en comercios y un 12% para compras por internet.

### 2.4 ¿Cuál es el principal problema que ha tenido al usar cajeros automáticos?



Entre los CF que utilizan los cajeros automáticos, el 36% indicó que no tiene ningún problema al usarlos, el 26% que los cajeros automáticos están fuera de servicio, el 18% que los cajeros no tienen dinero suficiente a la hora de acceder a un cajero automático, entre los problemas más destacados.



## 2.5 ¿Tiene tarjeta prepago?



Sólo el 13% de los CF entrevistados indicó que cuenta con tarjetas prepago.<sup>12</sup>

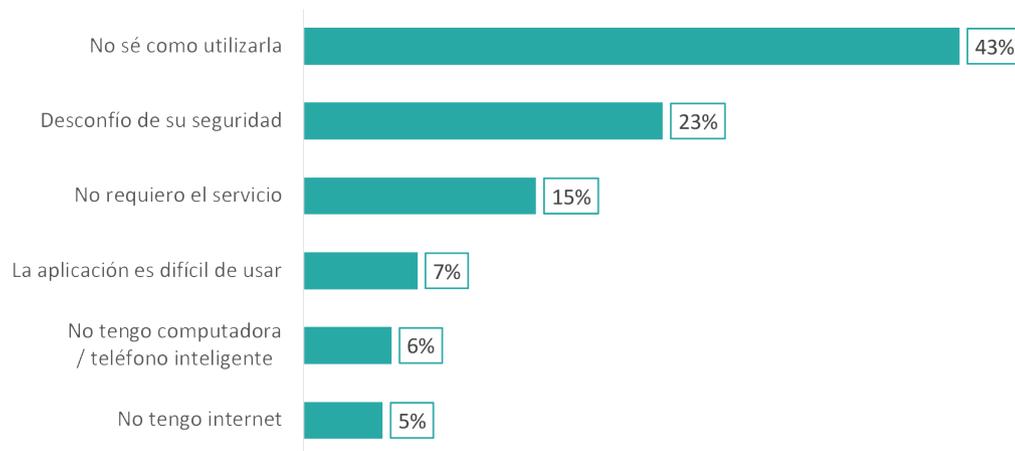
## 2.6 ¿Utiliza servicios de banca por internet o banca móvil?



El 70% de los CF que participaron en la encuesta manifestó que utiliza los servicios de banca por internet o banca móvil, mientras que el 30% restante señaló que no usan estos servicios.

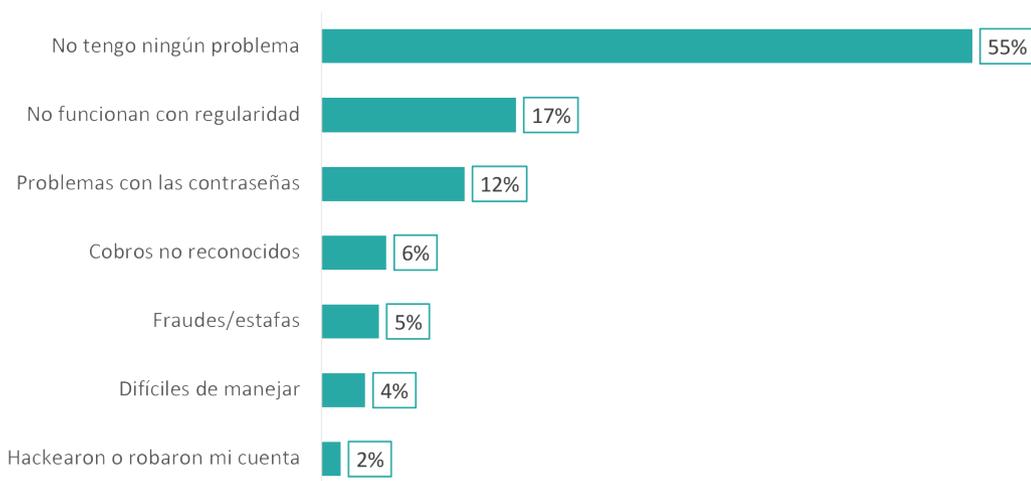
<sup>12</sup> Tarjeta prepago: es un tipo de Instrumento Electrónico de Pago (IEP) que permite a su titular realizar transacciones hasta el monto previamente cargado en la tarjeta. Este instrumento es utilizado para originar órdenes de pago y efectuar consultas sobre las cuentas asociadas. Las tarjetas prepagadas son emitidas por entidades autorizadas y están sujetas a regulaciones específicas para su emisión y administración.

## 2.7 ¿Por qué no usa banca por internet o banca móvil? (Indique la causa principal)



El 43% de los CF que no utiliza banca por internet o banca móvil, señaló como motivo que no conoce cómo se utiliza, un 23% que desconfía de su seguridad y un 15% que no requiere el servicio, entre los principales.

## 2.8 ¿Cuál es el principal problema que identifica en los servicios de banca por internet o banca móvil? (Indique el más importante)



Entre los usuarios de banca por internet y móvil, el 55% indicó no contar con ningún problema, mientras que el 17% señaló que no funcionan con regularidad y el 12% que tienen problemas con las contraseñas, entre las dificultades más relevantes.

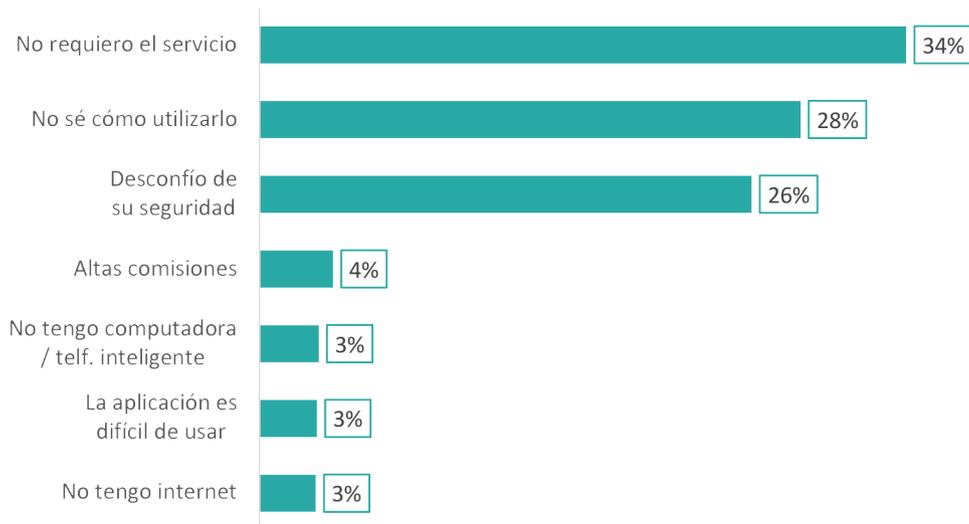


2.9 ¿Usa el servicio de billetera móvil?



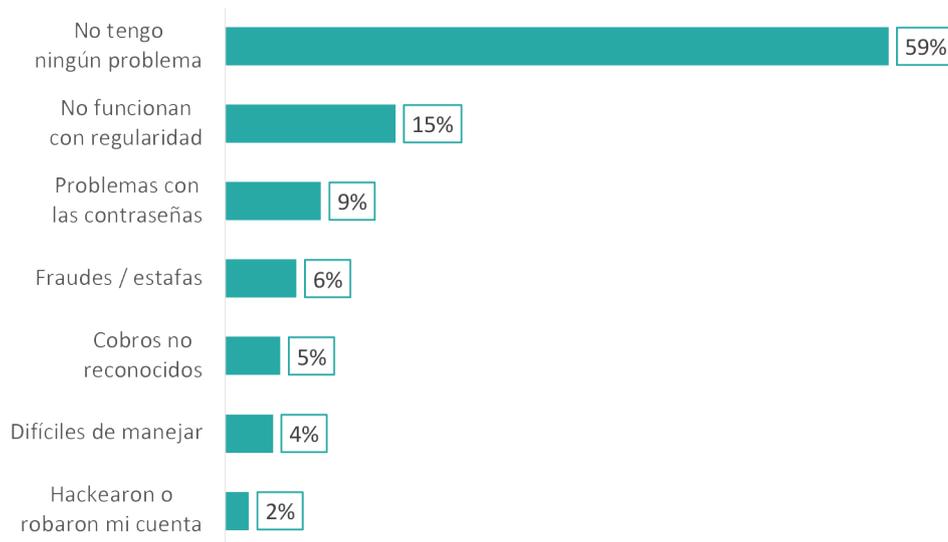
El 47% de los participantes en la ENSF 2024 indicó que utiliza el servicio de billetera móvil, en tanto que el 53% restante no lo hace.

2.10 ¿Por qué no usa el servicio de billetera móvil?



Entre las causas principales por las cuales no se utiliza el servicio de billetera móvil están: no requieren el servicio (34%), no saben cómo utilizarlo (28%) y la desconfianza en la seguridad de la billetera móvil (26%).

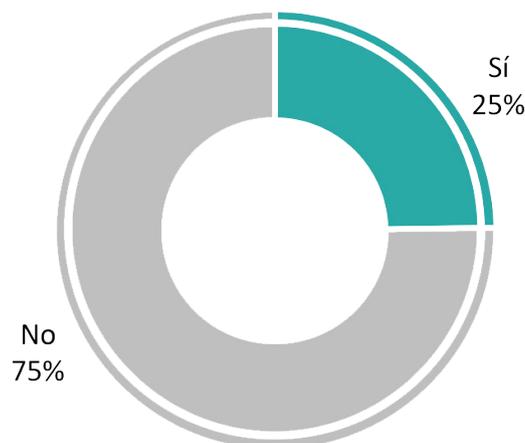
## 2.11 ¿Cuál considera que es el principal problema con el servicio de billetera móvil?



Los CF que utilizan billetera móvil manifestaron en un 59% que no tienen ningún problema, en tanto que entre los problemas más relevantes están que no funcionan con regularidad (15%), dificultades con las contraseñas (9%) y fraudes/estafas con 6%.

## 2.12 ¿Conoce qué son los activos virtuales o criptoactivos?

85



El 75% de los participantes de la ENSF 2024, afirmó no tener conocimiento de qué son los activos virtuales o criptoactivos.

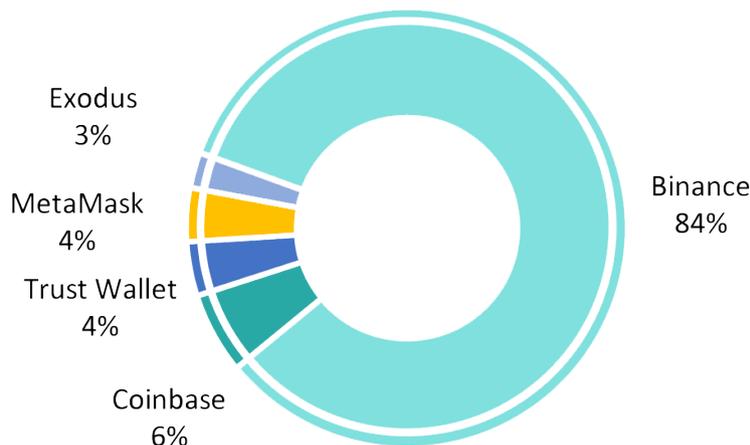


2.13 ¿Ha realizado alguna transacción con criptoactivos? (Indique la más importante)



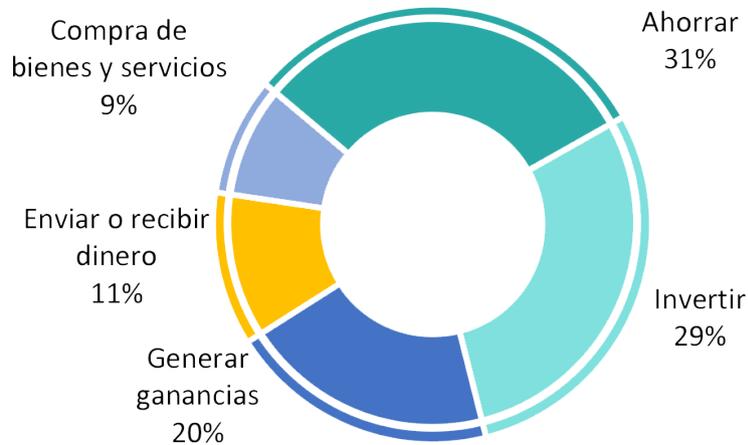
El 79% de los encuestados señaló no haber realizado transacciones con criptoactivos y entre el 21% restante que sí las utilizó, las criptomonedas más comunes utilizadas son Bitcoin (10%), Tether (9%), Ethereum (1%) y Litecoin (1%).

2.14 ¿Qué billetera digital de activos virtuales / criptoactivos ha usado? (Indique la más importante)



La mayoría de los encuestados que indicó haber realizado alguna transacción con activos virtuales, lo hizo a través de Binance (84%).

2.15 ¿Para qué utiliza activos virtuales o criptoactivos? (Indique la más importante)

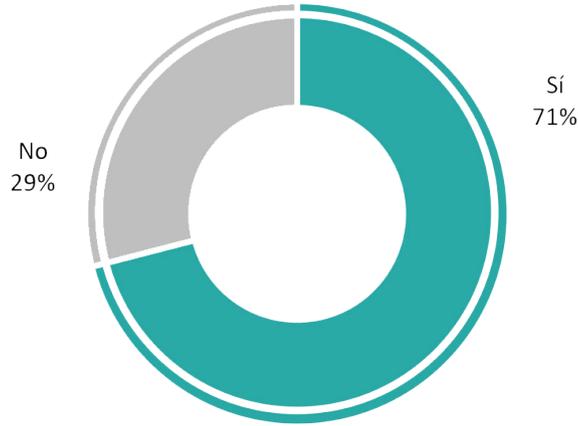


Entre los CF que hicieron transacciones con activos virtuales, el 31% lo realizó con el fin de ahorrar, el 29% para invertir, 20% para generar ganancias, 11% para enviar o recibir dinero y un 9% con la finalidad de comprar bienes o servicios.



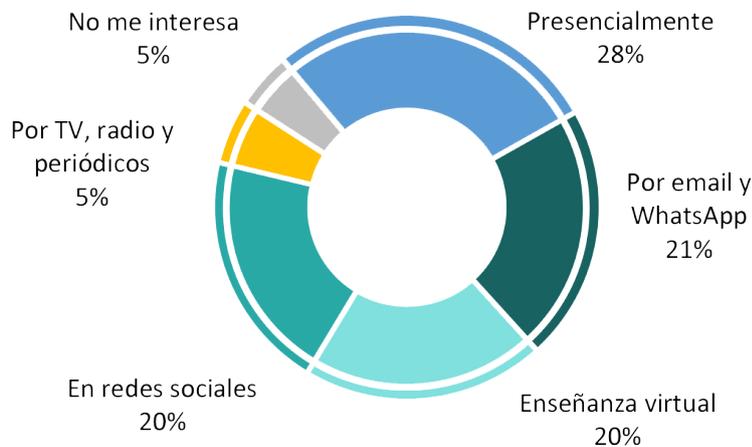
### SECCIÓN 3: EDUCACIÓN FINANCIERA Y DATOS DEMOGRÁFICOS

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



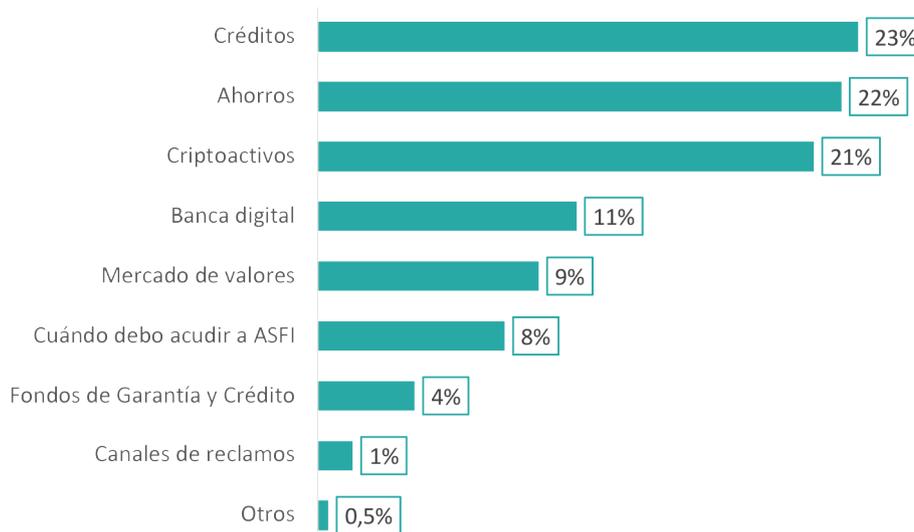
El 71% de los encuestados en 2024 afirmó conocer la posibilidad de presentar reclamos por deficiencias en la prestación de servicios de las EF.

#### 3.2 ¿Cómo le gustaría recibir capacitación sobre el sistema financiero? (Indique su opción preferida)



El 95% de los encuestados indicó estar interesado en recibir capacitación sobre alguna temática del SFN. Entre los mecanismos de capacitación preferidos están: presencialmente (28%), mediante email y WhatsApp (21%), enseñanza virtual (20%) y redes sociales (20%).

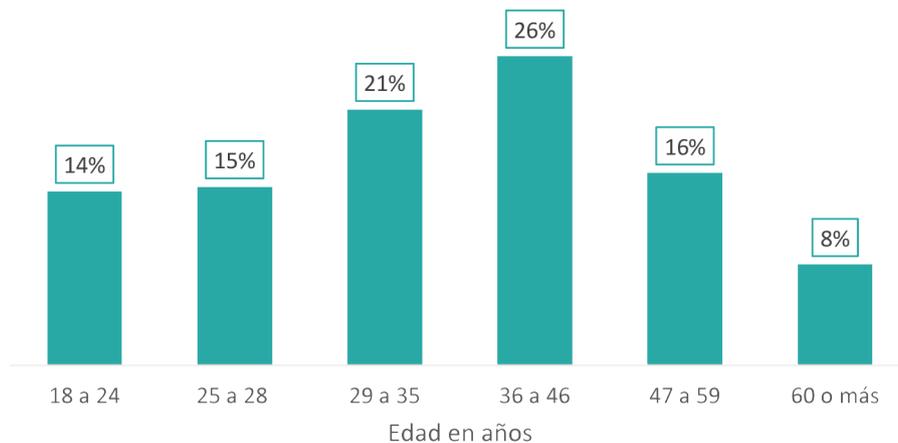
### 3.3 ¿En qué tema financiero le gustaría recibir capacitación? (Indique su opción preferida)



Los temas preferidos por los participantes de la ENSF 2024 para recibir capacitación son los créditos (23%), ahorros (22%) y los criptoactivos (21%).

### 3.4 Su edad actual se encuentra entre:

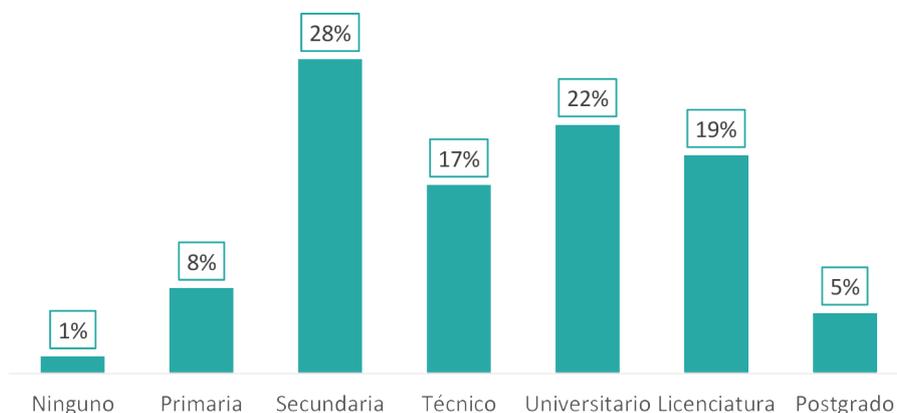
89



La composición demográfica de los CF que participaron en la ENSF 2024 es heterogénea, siendo el grupo etario de 36 a 46 años el que tuvo la mayor cantidad de participantes con el 26%.



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



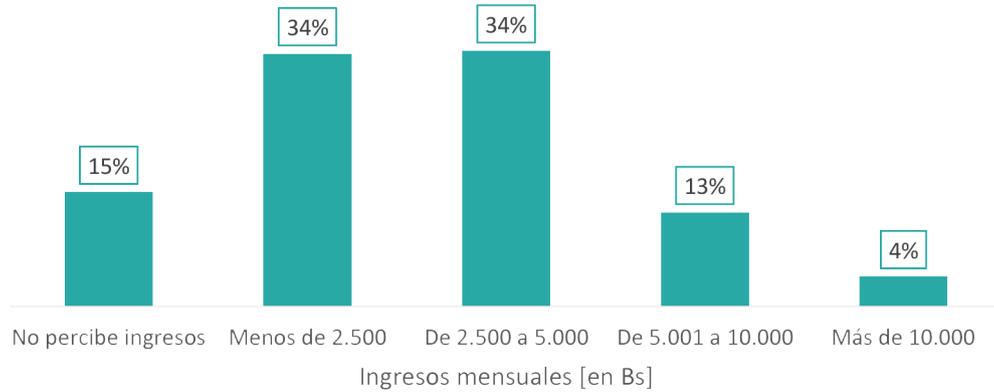
Entre los participantes de la encuesta, los niveles de educación más representativos son: secundario (28%), universitario (22%), licenciatura (19%) y técnico (17%).

### 3.6 Sexo:



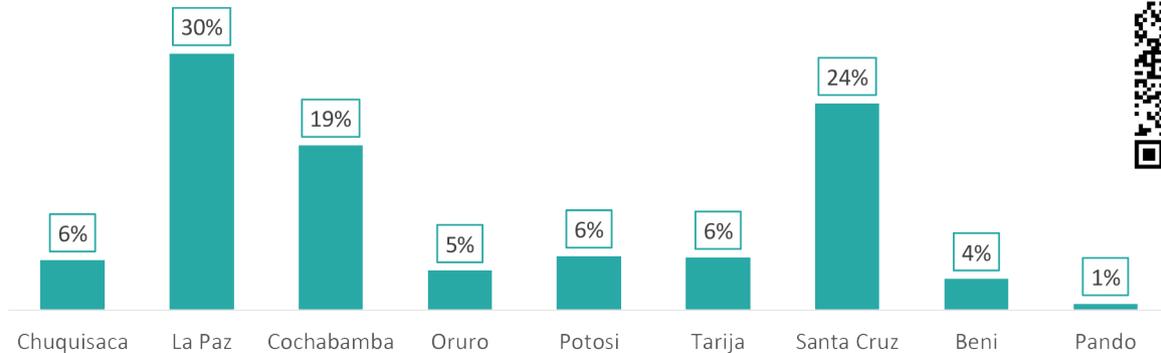
La participación de las mujeres en la encuesta alcanzó el 55%, en tanto que el 45% restante correspondió a hombres.

### 3.7 Aproximadamente, ¿cuánto gana o recibe usted mensualmente (en Bs) por su trabajo, actividad o negocio?



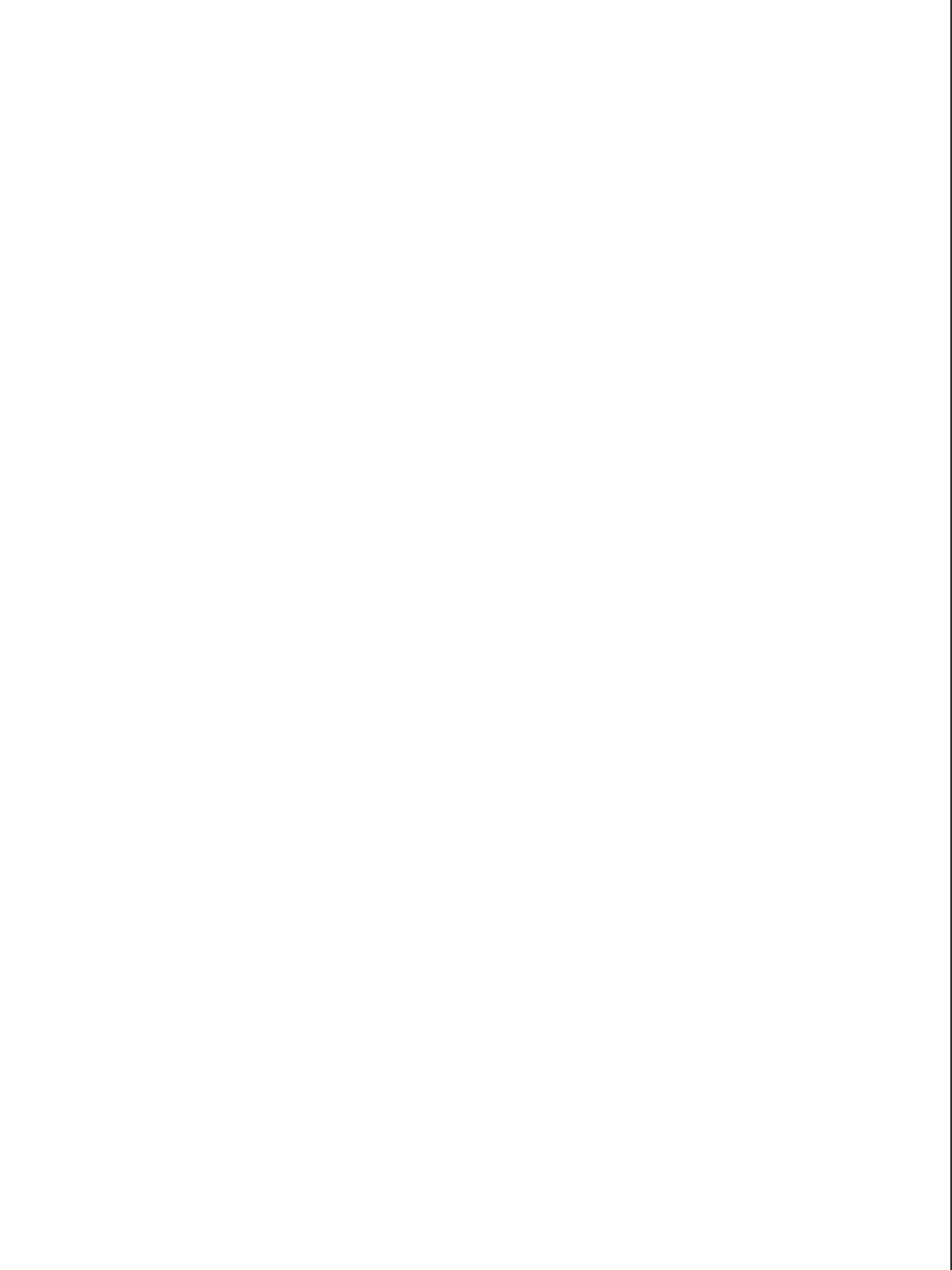
El 68% de los CF que participaron de la encuesta tienen ingresos inferiores a los Bs5.000.

### 3.8 ¿En qué departamento reside?



Concordante con la composición poblacional del país, el 73% de los CF que participó de la ENSF 2024, manifestó residir en los departamentos del eje troncal, es decir, La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.





## ANEXO 3

### MANEJO DE LA INFORMACIÓN PRESENCIAL Y EN LÍNEA





## MANEJO DE LA INFORMACIÓN PRESENCIAL Y EN LÍNEA

Considerando las características de la información recabada en la ENSF 2024 en sus dos modalidades (presencial y en línea), se construyeron ponderadores que tuvieron en cuenta las distribuciones de las diferentes características de los CF, lo que permitió combinar las dos fuentes de información para calcular los resultados.

Mediante algoritmos de calibración multidimensional, los ponderadores tomaron como referencia la información relevada en una ENSF presencial anterior, controlando factores como la composición demográfica (edad y sexo), geográfica (departamento y área), así como características adicionales como nivel de educación y el tipo de EIF.

Matemáticamente, estos ponderadores ( $W_i$ ) consideran la siguiente expresión:

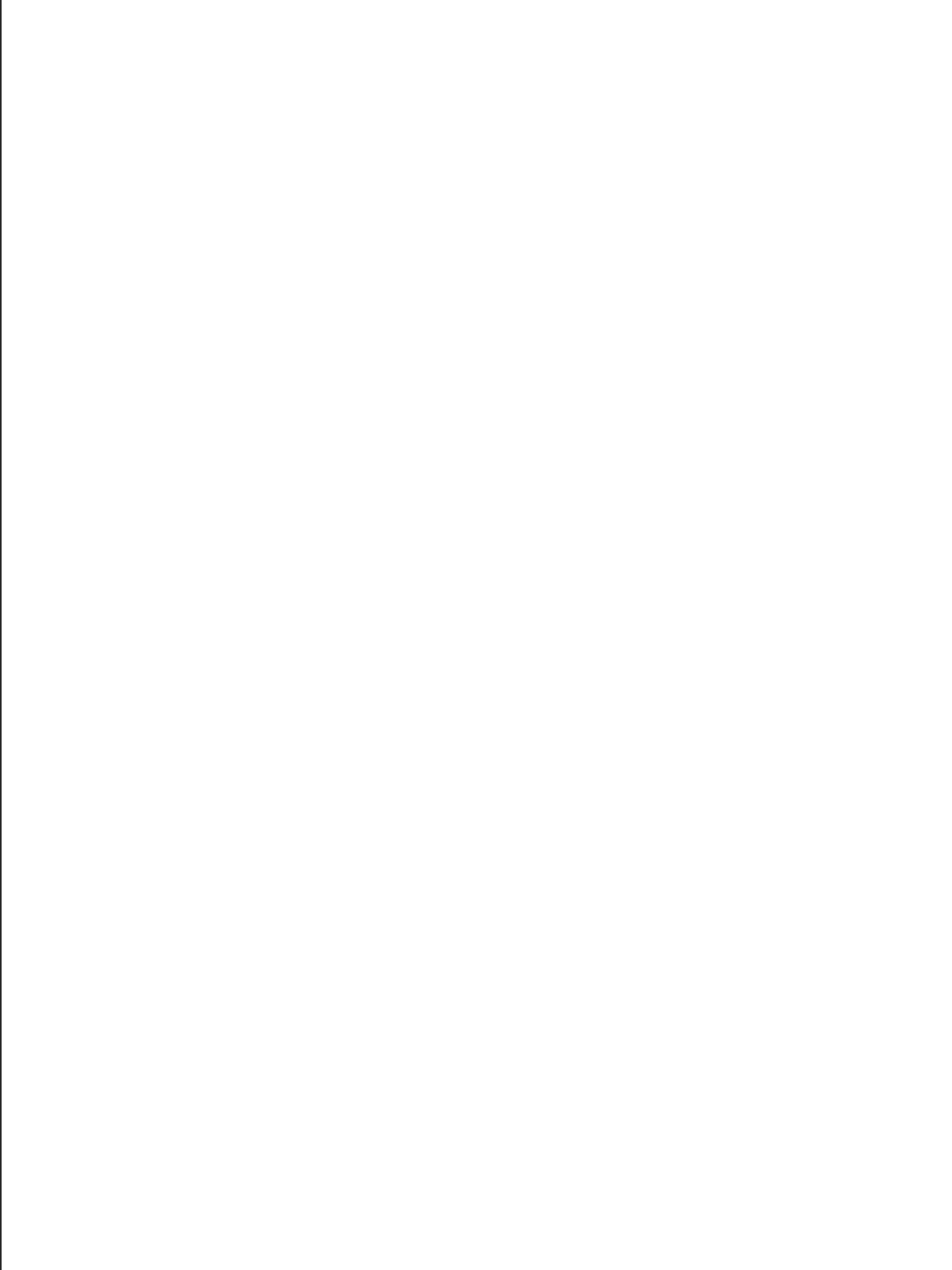
$$W_i = \frac{N_i}{n_i}$$

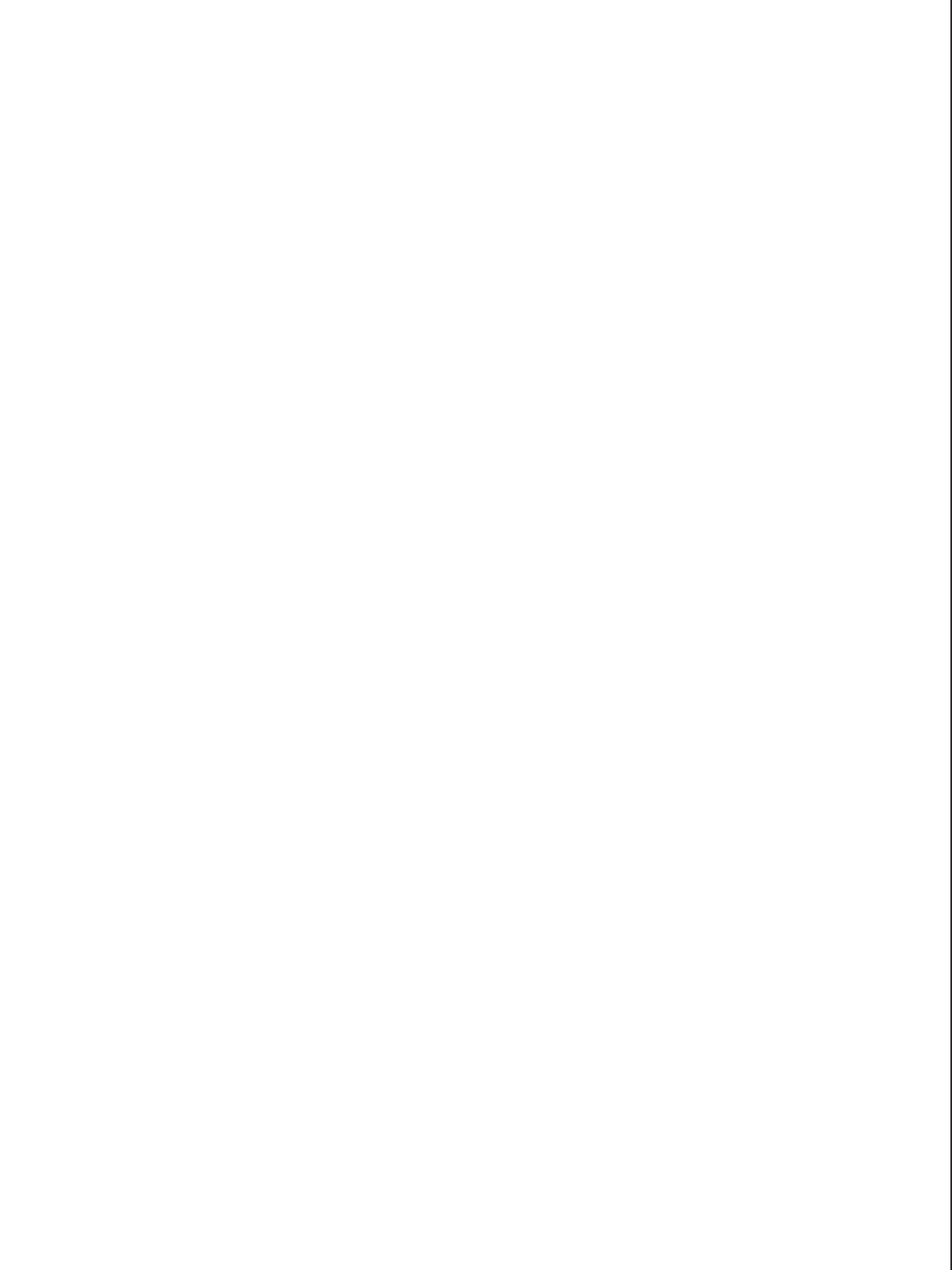
Donde:

- $n_i$  : Número de encuestas efectivas en el segmento  $i$  (provenientes de la muestra).
- $N_i$  : Total de CF (población).
- $i$  : Es el conjunto de CF que pertenecen a un segmento particular (edad, sexo, departamento, etc.).













**Línea Gratuita**  
**800 103 103**



[www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)



ASFI Bolivia



@asfibolivia



asfibolivia



ASFI Bolivia



asfibolivia