



ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS PRINCIPALES RESULTADOS 2025





Informe de Resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2025 La Paz – Bolivia

© 2026 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



ÍNDICE

1. ASPECTOS GENERALES	1
1.1 Marco Legal	1
1.2 Objetivos	1
1.2.1 Objetivo General	1
1.2.1 Objetivos Específicos	1
2. ASPECTOS METODOLÓGICOS	2
2.1 Ficha Metodológica	2
2.2 Ejes Transversales de Análisis	3
3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA	3
3.1 Datos demográficos	5
3.2 Resultados generales	10
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
4.1 Conclusiones	36
4.2 Recomendaciones	37



ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Participantes por departamento	5
Ilustración 2 Participantes por nivel de educación alcanzado	6
Ilustración 3 Ocupación Principal	7

GRÁFICOS

Gráfico 1 Rangos de edad por sexo	8
Gráfico 2 Rangos de ingresos por sexo	9
Gráfico 3 Califique su satisfacción con los servicios que prestan las entidades financieras	10
Gráfico 4 Califique cómo el sistema financiero contribuye a la mejora de su calidad de vida	11
Gráfico 5 Califique la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad	12
Gráfico 6 ¿Cómo prefiere mantener sus ahorros?	13
Gráfico 7 ¿Tiene algún préstamo?/ ¿Cuál es el motivo por el que no tiene préstamos de una entidad financiera?	14
Gráfico 8 ¿Cuál es la principal dificultad para abrir una caja de ahorros o constituir un depósito a plazo fijo?	15
Gráfico 9 Califique la facilidad para obtener un préstamo en las entidades financieras	16
Gráfico 10 ¿Cuál es la principal dificultad para acceder a un préstamo en el sistema financiero?	17
Gráfico 11 ¿Tiene tarjeta de débito o crédito?	18
Gráfico 12 ¿Por qué no tiene una tarjeta de débito o crédito?	19
Gráfico 13 ¿Para qué usa principalmente su tarjeta de débito o crédito?	20
Gráfico 14 ¿Cuál es el principal problema que identifica al usar los cajeros automáticos?	21
Gráfico 15 ¿Utiliza servicios de banca por internet o banca móvil? ¿Por qué no usa banca por internet o banca móvil?	23
Gráfico 16 ¿Utiliza servicios de banca por internet o banca móvil? ¿Cuál es el principal problema que identifica en los servicios de banca por internet o banca móvil?	24



Gráfico 17 ¿Sabe qué es una Empresa de Tecnología Financiera?	
¿En los últimos 12 meses ha utilizado alguno de los siguientes servicios?	25
Gráfico 18 ¿Conoce qué son los Activos Virtuales o Criptoactivos?	
¿Ha realizado alguna transacción con Activos Virtuales o Criptoactivos?	
.....	27
Gráfico 19 ¿Para qué utiliza Activos Virtuales o Criptoactivos?	
.....	29
Gráfico 20 ¿Cuál de las siguientes tarjetas virtuales vinculadas a Activos Virtuales o Criptoactivos ha usado?	30
Gráfico 21 ¿Sabe dónde puede acudir para realizar un reclamo por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera?	
.....	31
Gráfico 22 ¿Cómo le gustaría recibir capacitación sobre el sistema financiero y el mercado de valores?	
.....	33
Gráfico 23 ¿En qué tema financiero le gustaría recibir capacitación?	35



1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Marco Legal

El Parágrafo I del Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los servicios financieros deben cumplir una función social orientada a contribuir a la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica, así como a garantizar una atención caracterizada por la calidad y calidez.

Asimismo, el Artículo 116 de la citada Ley dispone que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) realizará encuestas representativas de forma anual, que abarquen los distintos segmentos de consumidores financieros y las diversas regiones del país, con el objetivo de evaluar las necesidades en materia financiera, el nivel de atención brindado por las entidades financieras y la percepción de la población respecto al grado de cumplimiento de la función social.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

1

Evaluar las necesidades de los consumidores financieros, su nivel de atención y el grado de satisfacción con los servicios prestados por las entidades del sistema financiero, así como medir la percepción sobre el cumplimiento de la Función Social

1.2.1 Objetivos Específicos

- Medir el grado de satisfacción de los consumidores financieros con los servicios prestados por las entidades financieras.
- Evaluar la percepción de los consumidores financieros respecto al grado de cumplimiento de la función social por parte de las entidades financieras.
- Identificar las principales necesidades y barreras de acceso de la población en relación con los servicios financieros.
- Analizar el uso de productos y canales financieros tradicionales y digitales desde la perspectiva del consumidor.
- Identificar preferencias y requerimientos en materia de educación financiera.

- Medir el nivel de adopción y madurez digital de la población, analizando el uso de tarjetas de débito/crédito, banca móvil e internet, así como la incursión en servicios emergentes como Fintech y Activos Virtuales.
- Diagnosticar la calidad de los canales de atención, detectando fallas operativas en infraestructuras físicas y plataformas que afectan la experiencia del usuario.
- Evaluar el grado de protección y empoderamiento del consumidor, verificando el conocimiento ciudadano sobre sus derechos y la visibilidad de los mecanismos de reclamo ante las entidades financieras y ASFI.
- Determinar las necesidades y preferencias de capacitación, identificando los temas de interés y las metodologías preferidas para que se lleven adelante.

2. ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1 Ficha Metodológica

COMPONENTE	DETALLE TÉCNICO
Nombre del Estudio	Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) 2025.
Entidad Responsable	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
Marco Legal	Artículos 4 (Parágrafo I) y 116 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.
Objetivo General	Evaluar las necesidades de los consumidores, su nivel de atención, grado de satisfacción y percepción sobre el cumplimiento de la Función Social.
Tamaño de la Muestra	17.479 participantes a nivel nacional.
Modalidad de Aplicación	Íntegramente virtual (en línea), mediante un formulario electrónico en el portal de ASFI.
Periodo de Campo	Del 1 al 19 de diciembre de 2025.
Instrumento	Cuestionario técnico de 47 preguntas (incrementadas respecto a las 43 de 2024), dividido en tres secciones temáticas.
Cobertura Geográfica	Nacional, con una concentración del 69,4% en el eje troncal (La Paz, Santa Cruz y Cochabamba).

COMPONENTE	DETALLE TÉCNICO
Perfil de la Población	Equilibrio de género (50,6% hombres, 49,4% mujeres) y predominancia del grupo etario de 36 a 46 años.
Nivel de Instrucción	Población mayoritariamente instruida, con un 67,0% con formación técnica o superior.
Ejes de Análisis	1) Perfil Demográfico, 2) Realidad Económica y Brechas, 3) Satisfacción y Función Social.

2.2 Ejes Transversales de Análisis

La metodología organiza la información a través de tres pilares fundamentales:

- ✓ *Perfil Demográfico y Geográfico:* Se analiza la ubicación, género y nivel de instrucción de los encuestados.
- ✓ *Realidad Económica y Brechas:* Se evalúan los niveles de ingreso y cómo estos condicionan el ahorro y el acceso al crédito.
- ✓ *Percepción de Satisfacción y Función Social:* Se mide el impacto de los servicios en la calidad de vida y el desarrollo comunitario.

3

3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

- Perfil Demográfico y Geográfico:** La participación se concentra predominantemente en el eje troncal del país (La Paz, Santa Cruz y Cochabamba), que agrupa a más del 69% de los encuestados. Se tiene una composición de género equilibrada (50,6% hombres y 49,4% mujeres) y una población mayoritariamente instruida, donde más del 67,0% posee niveles de educación entre técnico, universitario y licenciatura.
- Realidad Económica y Brechas:** El 38,0% de los consumidores financieros que participaron de la encuesta percibe ingresos entre Bs. 2,750 y Bs. 5,000, identificándose una brecha de género significativa, ya que las mujeres tienen una mayor presencia en los estratos de ingresos menores a la base salarial. Esto está directamente relacionado los resultados sobre ahorro (Gráfico 6) y las barreras de acceso al crédito (Gráfico 7).



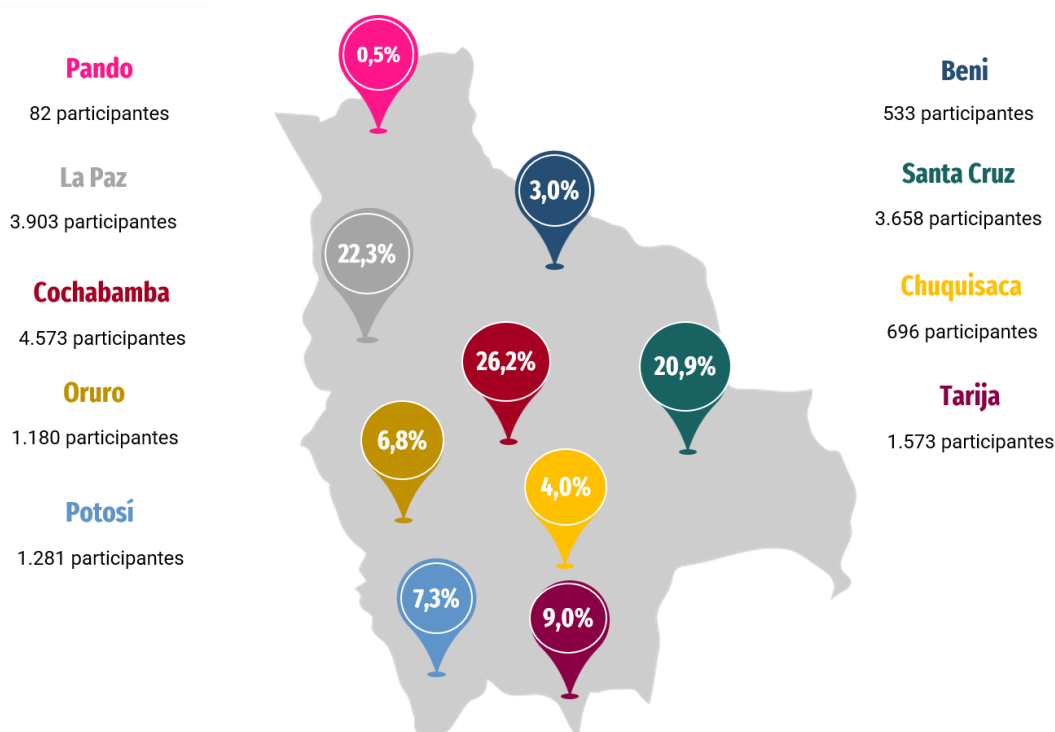
3. **Percepción de Satisfacción y Función Social:** El sistema financiero es percibido como un motor de bienestar personal y colectivo. Un 76,8% de los participantes afirma que los servicios financieros contribuyen a mejorar su calidad de vida, mientras que un 70,6% valora positivamente su impacto en el desarrollo de su comunidad. Estos indicadores de éxito sitúan la satisfacción general en un terreno positivo, aunque con un margen de mejora del 28,0% para alcanzar la excelencia.

A lo largo del documento, los resultados transitan desde el sistema tradicional —marcado por la preferencia del ahorro formal y el uso de tarjetas físicas— hacia la frontera de la innovación digital. Se analizan no solo las tasas de adopción de banca móvil, Fintech y Activos Virtuales, sino también los obstáculos técnicos y de conocimiento que generan fricción en el usuario.

Finalmente, se culmina en un análisis de la protección y educación del consumidor, revelando que el futuro del sistema depende de la capacidad de las instituciones para responder a la demanda ciudadana de capacitación en seguridad digital y derechos financieros.

3.1 Datos demográficos

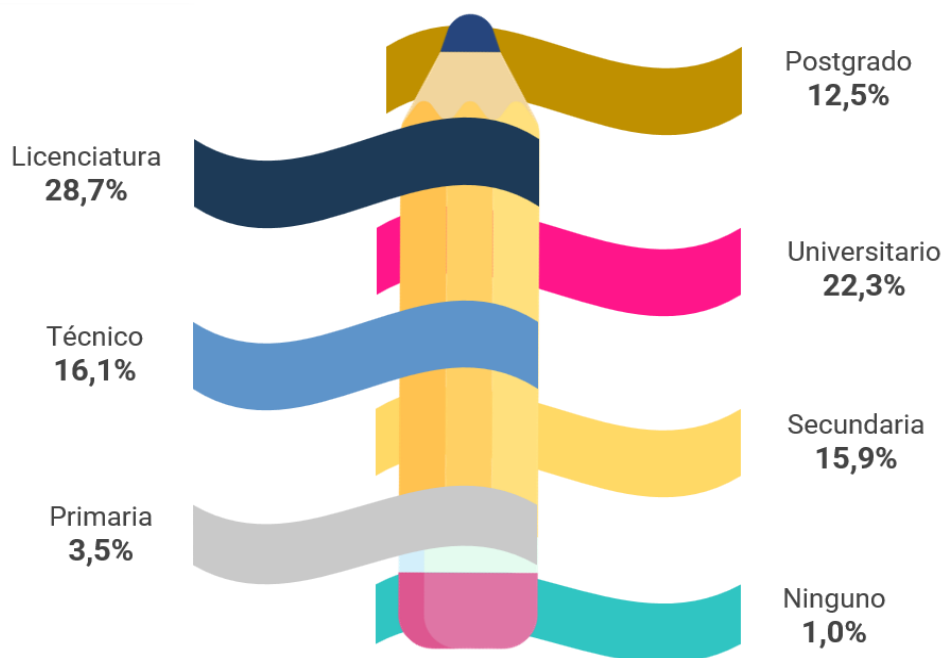
Ilustración 1
Participantes por departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

En la *Ilustración 1* se muestra distribución geográfica de los 17.479 participantes. Más del 69% reside en los departamentos del eje troncal: La Paz (22,3%), Santa Cruz (20,9%) y Cochabamba (26,2%), mientras que la participación en los otros seis departamentos (Oruro, Potosí, Chuquisaca, Tarija, Beni y Pando) es menor, oscilando individualmente entre el 0,5% y el 9% del total de las y los participantes.

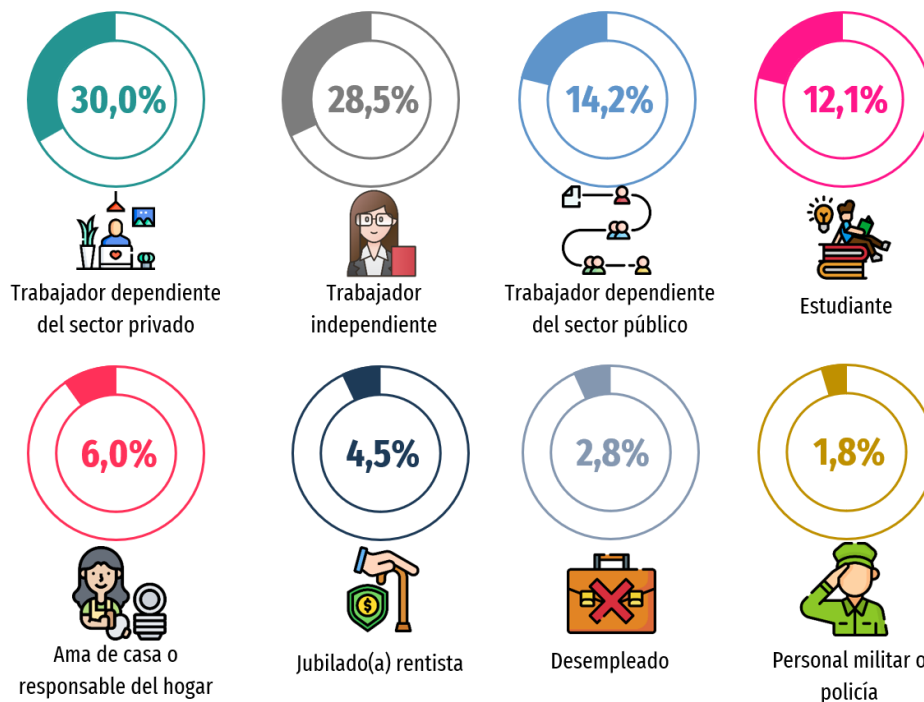
Ilustración 2
Participantes por nivel de educación alcanzado



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La *Ilustración 2* describe el perfil académico de los participantes, donde los niveles más representativos son secundario (15,9%), universitario (22,3%), licenciatura (28,7%) y técnico (16,1%), y se evidencia que sólo el 1,0% del total de los participantes no cuenta con ningún nivel educativo.

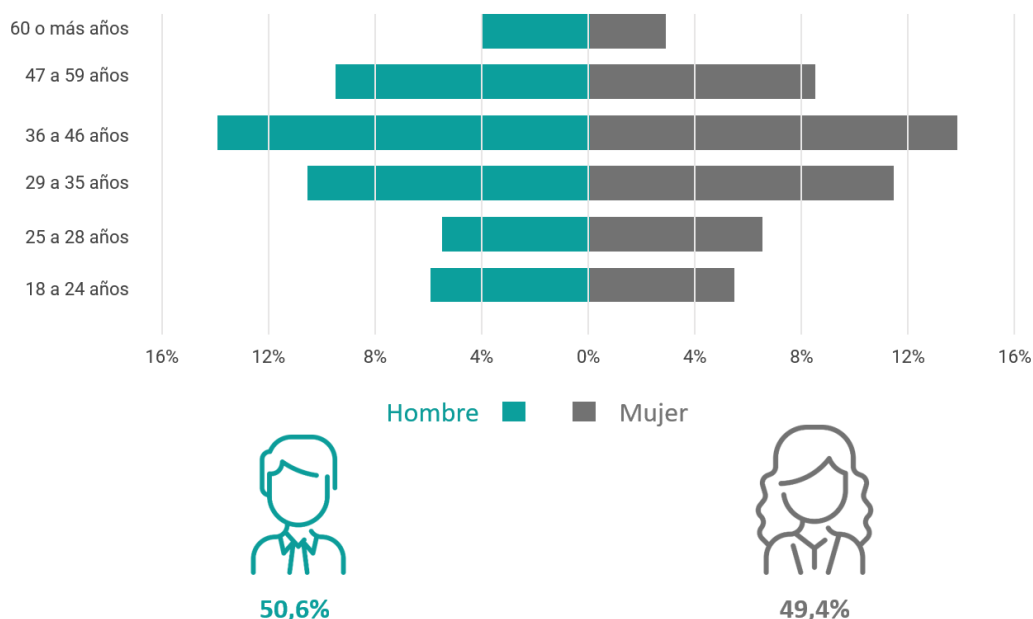
Ilustración 3
¿Cuál es su ocupación principal?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

La *Ilustración 3* describe el perfil ocupacional de los participantes, donde los niveles más representativos son los trabajadores dependientes del sector privado (30,0%), trabajadores independientes (28,5%) y los trabajadores dependientes del sector público (14,2%).

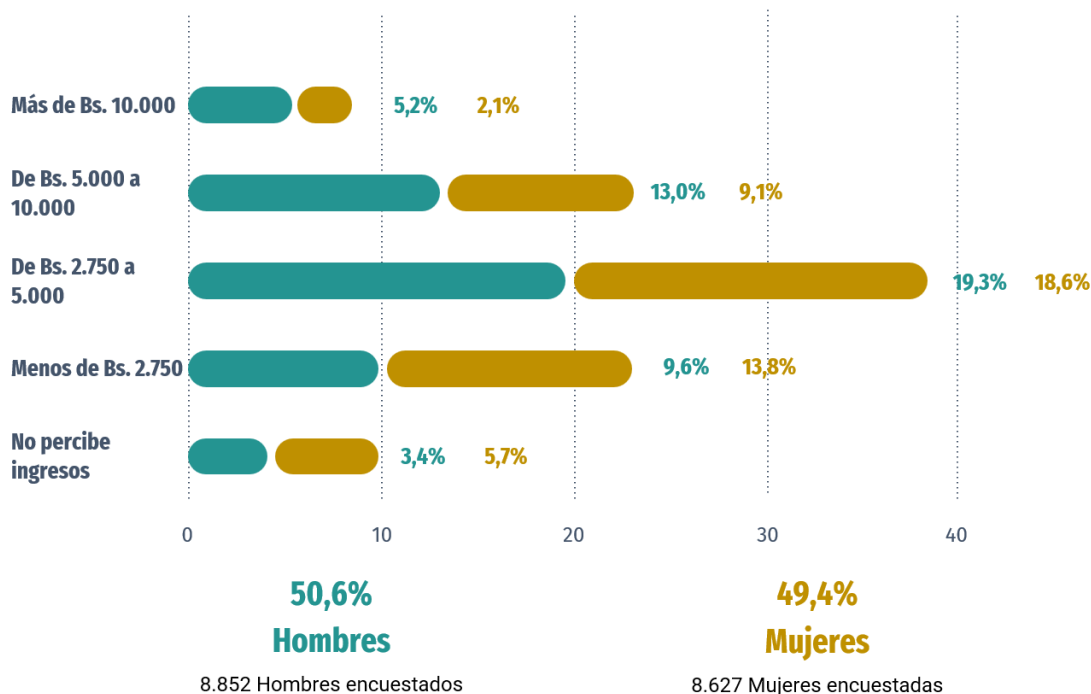
Gráfico 1
Rangos de edad por sexo



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El *Gráfico 1* muestra la composición demográfica de los participantes, destacando que el 49,4% de los participantes son mujeres y el 50,6% hombres. El grupo etario predominante es el de 36 a 46 años (27,8%), con el 14,4% de participación masculina y 13,4% de participación femenina sobre el total. Mientras que el grupo etario con menos participantes es del rango 60 o más años (7,7%), con el 4,2% de participación masculina y 3,5% de participación femenina.

Gráfico 2
Rangos de ingresos por sexo



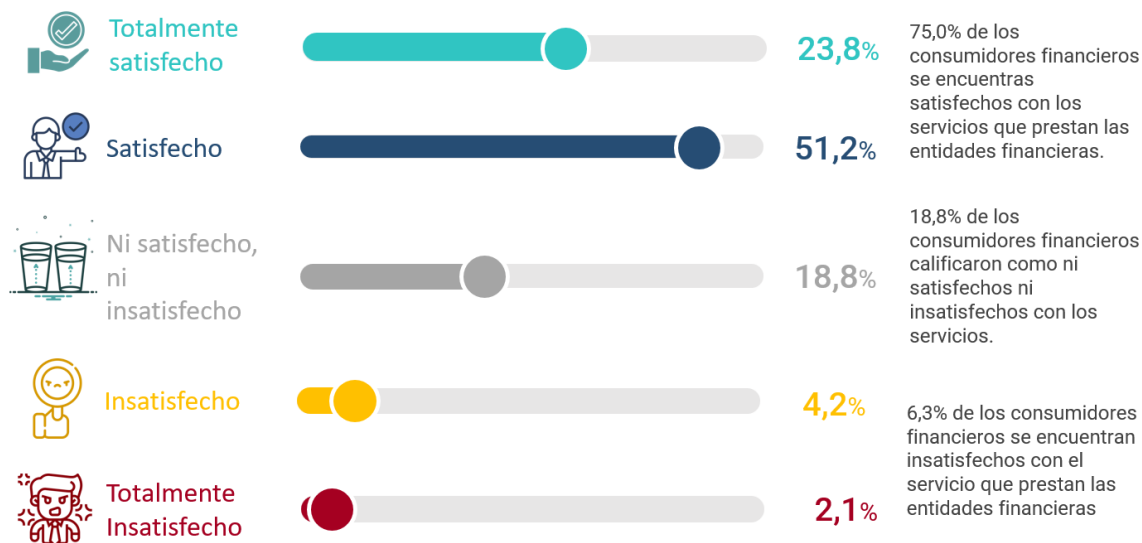
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El *Gráfico 2* detalla la capacidad económica según sexo de los participantes. El dato estadístico más relevante es que el 38,0% de los consumidores financieros perciben ingresos mensuales entre Bs. 2.750 a Bs. 5.000. Asimismo, los datos revelan una tendencia demográfica importante: las mujeres presentan una mayor prevalencia en los estratos de ingresos menores a los Bs 2.750 mensuales, lo que permite identificar brechas en la capacidad económica de los participantes.

3.2 Resultados generales

Gráfico 3

Califique su satisfacción con los servicios que prestan las entidades financieras



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

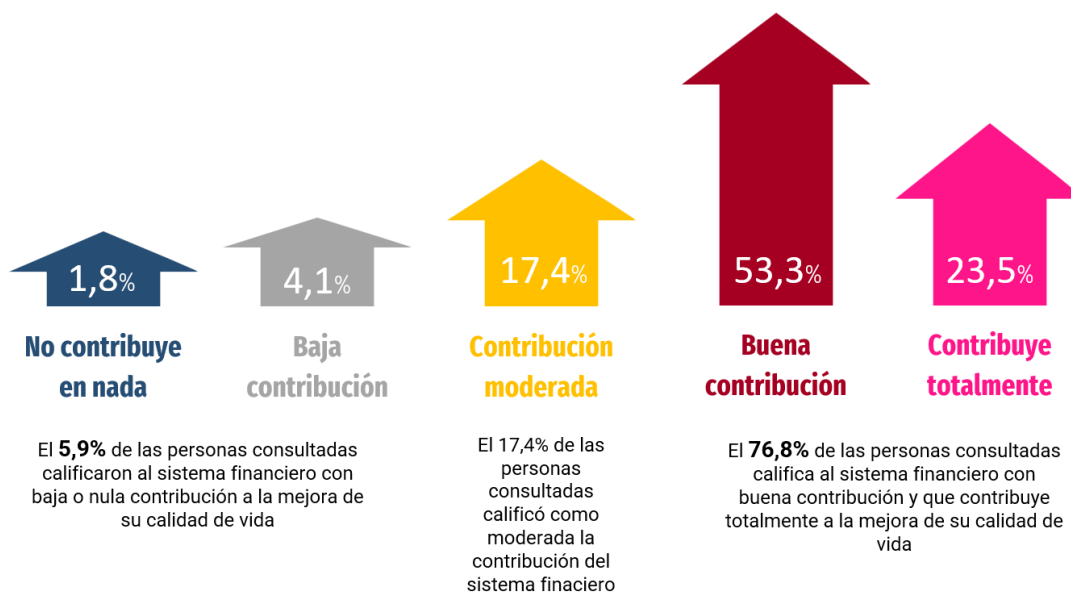
10

El Gráfico 3 permite identificar la percepción de los consumidores financieros respecto a los servicios financieros que reciben:

- **Nivel de satisfacción positiva:** El 74,9% de los consumidores financieros participantes reportan una percepción de satisfacción favorable. Este porcentaje indica que más de la mitad de la población participante se siente conforme con el servicio brindado por las entidades financieras.
- **Referencia para el cumplimiento de objetivos:** Aunque la calificación al sistema financiero es buena, existe un margen de mejora de aproximadamente el 25,1% para alcanzar niveles óptimos de excelencia en la atención al cliente y la prestación de servicios.

El Gráfico 3 actúa como una "boleta de calificaciones" del sistema financiero boliviano. Al igual que un estudiante que obtiene una nota destacada, el sistema financiero tiene la aprobación de los consumidores financieros, pero los datos subrayan que todavía hay áreas de oportunidad para perfeccionar la experiencia del usuario.

Gráfico 4
Califique cómo el sistema financiero contribuye a la mejora de su calidad de vida



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

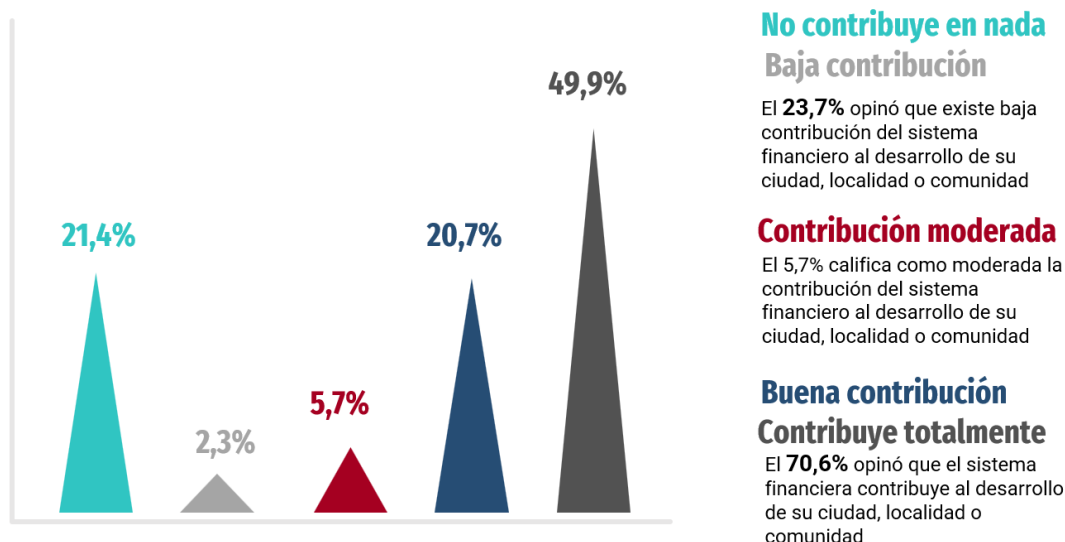
11

El Gráfico 4, se centra en el análisis de la evaluación de la percepción del consumidor financiero sobre el impacto del sistema financiero en su bienestar personal.

- **Alta valoración del impacto personal:** El 76,8% de los encuestados tiene una percepción positiva sobre cómo los servicios financieros contribuyen a mejorar su calidad de vida.
- **Cumplimiento de la Función Social:** Los consumidores financieros no solo evalúa si el servicio que reciben es eficiente (satisfacción técnica), sino si realmente genera un beneficio tangible en su vida diaria.
- **Valoración positiva de las políticas de inclusión financiera:** Las valoraciones positivas del sistema financiero, muestran éxito de las políticas de inclusión financiera.

La alta calificación otorgada sugiere que los consumidores financieros asocian directamente el uso de productos financieros con un impacto positivo en su entorno familiar y personal.

Gráfico 5
Califique la contribución del sistema financiero al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad



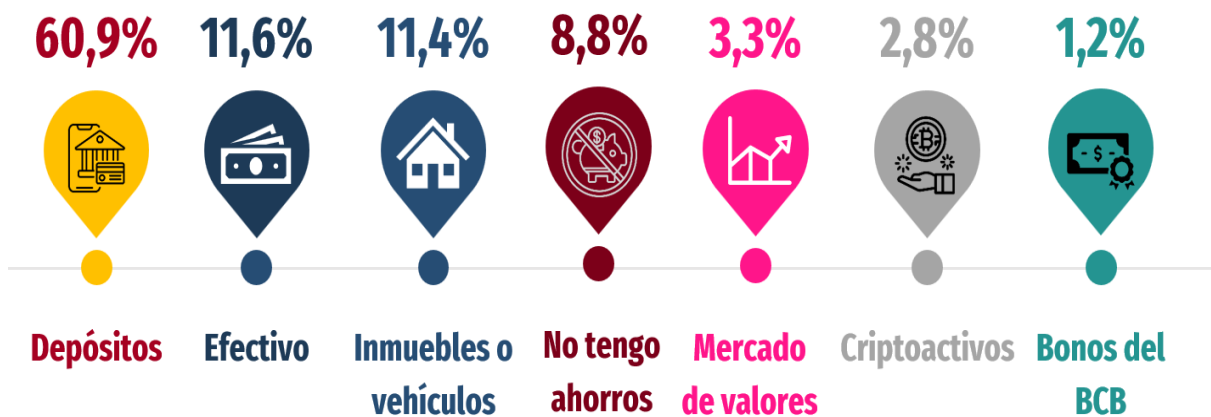
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El Gráfico 5 permite comprender la percepción sobre el impacto colectivo del sistema financiero.

- **Enfoque en el impacto comunitario:** Las entidades financieras impulsan el progreso del entorno social inmediato del consumidor financiero, ya sea su ciudad, localidad o comunidad.
- **Resultados de aprobación:** El 70,6% de los encuestados valora de manera positiva la contribución de los servicios financieros al desarrollo regional. Este alto porcentaje indica que la mayoría de los consumidores financieros perciben que los bancos y otras entidades no solo buscan beneficios propios, sino que son agentes de desarrollo local.
- **Cumplimiento de la Función Social:** Los consumidores financieros perciben que las entidades financieras cumplen con su función social y favorecen el crecimiento de las comunidades donde operan.

En resumen, se muestra que la Función Social es percibida como una realidad tangible por más de siete de cada diez usuarios, consolidando la legitimidad del sistema financiero en su rol como motor de crecimiento para las comunidades.

Gráfico 6
¿Cómo prefiere mantener sus ahorros?



Más del **60%** de las personas consultadas tienen su principal ahorro en depósitos.

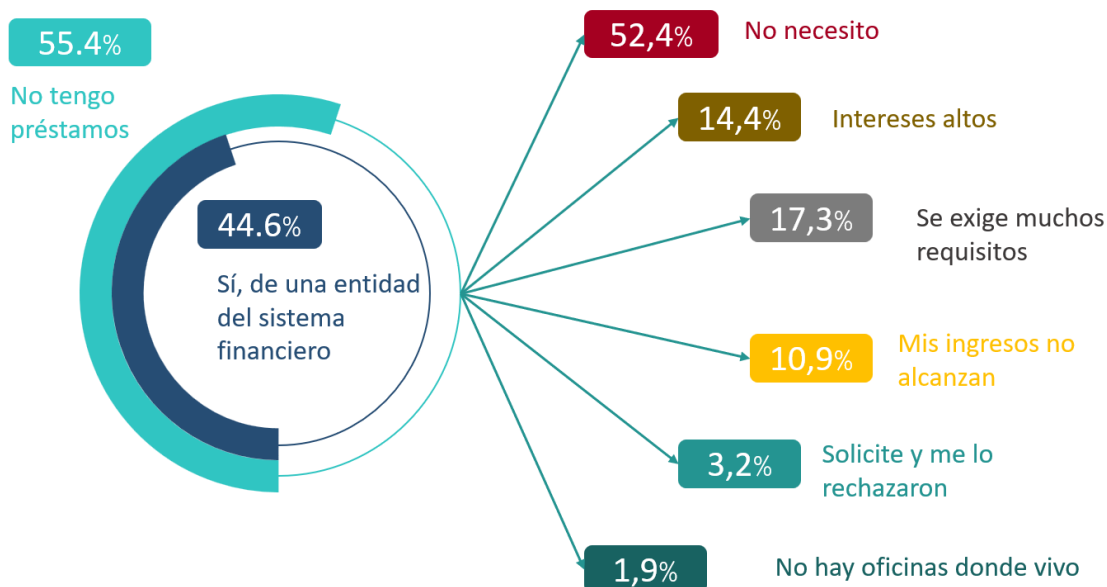
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

Este gráfico es una pieza clave para entender el nivel de confianza de la población en el sistema formal frente a métodos alternativos.

- **Predominancia del sistema financiero formal:** El dato más significativo es que el 60,9% de los encuestados prefiere mantener sus ahorros dentro de entidades financieras, mediante depósitos. Esto indica que más de la mitad de la población participante confía en la seguridad y los beneficios que ofrecen las entidades financieras para resguardar su capital.
- **Persistencia del ahorro en efectivo:** Un 11,6% de los participantes manifiesta su preferencia por ahorrar en efectivo, mostrando que un segmento de la población aún prefiere la liquidez inmediata o que podría tener barreras para acceder plenamente a los servicios financieros.
- **Inversión en activos tangibles:** El 11,4% de los consumidores opta por ahorrar mediante la adquisición de bienes como inmuebles o vehículos. Este comportamiento refleja una estrategia de ahorro a largo plazo donde el consumidor financiero busca proteger su dinero contra la inflación o la devaluación mediante activos físicos.

En resumen, el Gráfico 6 revela que, aunque las entidades financieras son la opción mayoritaria, existe un desafío importante de educación e inclusión financiera para captar esa población que aún mantiene sus ahorros fuera del sistema.

Gráfico 7
¿Tiene algún préstamo?
¿Cuál es el motivo por el que no tiene préstamos de una entidad financiera?



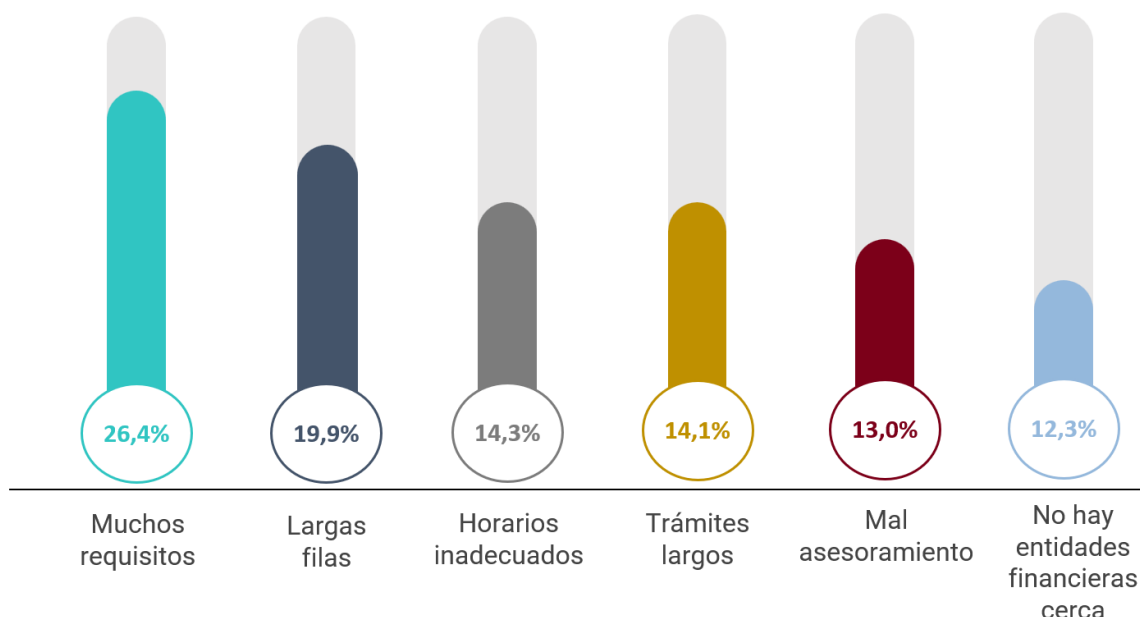
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El Gráfico 7 constituye una herramienta diagnóstica fundamental para entender las barreras de acceso al financiamiento en el país.

- **Identificación de las Barreras de Exclusión:** El gráfico no solo mide quiénes tienen deudas, sino que profundiza en las razones por las cuales un segmento de la población se mantiene al margen del crédito bancario. Destaca el incumplimiento de requisitos o la falta de necesidad de financiamiento.
- **Correlación con el Nivel de Ingresos:** Este análisis debe leerse en conjunto con el Gráfico 2, que indica que el 70,5% de los encuestados percibe entre Bs 0 a Bs 5.000 al mes. Esta limitación económica es, con alta probabilidad, uno de los factores determinantes que el Gráfico 7 identifica como motivo para no acceder a préstamos, debido a una capacidad de pago ajustada.

En resumen, el Gráfico 7 es el punto de partida para evaluar la salud crediticia de la población, permitiendo separar a quienes eligen no prestarse de quienes no pueden hacerlo por algún tipo de restricción personal o de otra índole.

*Gráfico 8
¿Cuál es la principal dificultad para abrir una caja de ahorros o constituir un depósito a plazo fijo?*



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El Gráfico 8 es fundamental para identificar las barreras de entrada al sistema financiero formal.

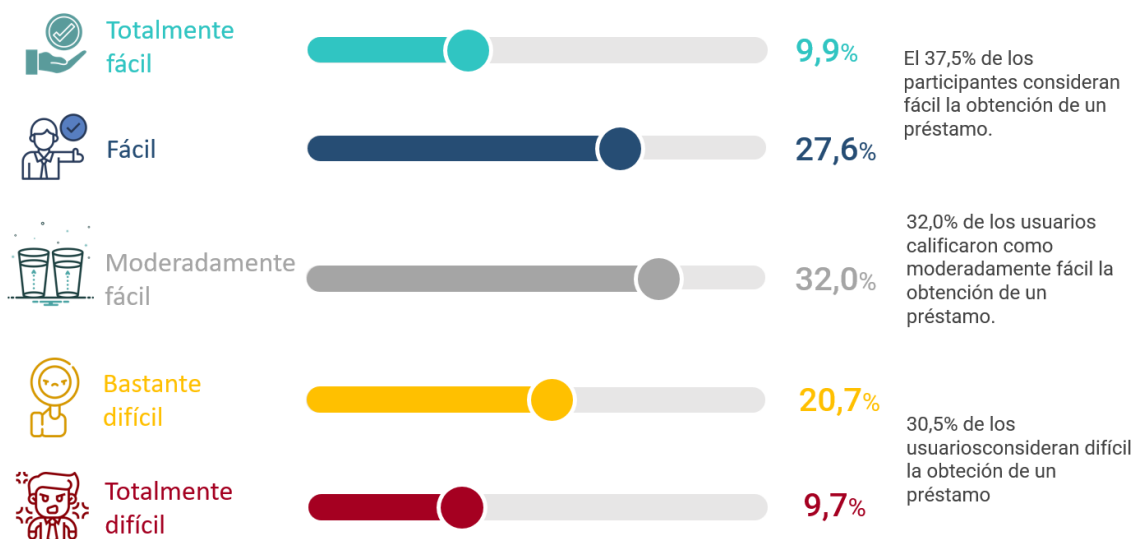
- **Identificación de obstáculos administrativos:** Este gráfico permite desglosar las razones que impiden a los consumidores financieros formalizar su ahorro. Una de las dificultades más recurrentes identificadas en este punto es la cantidad de requisitos exigidos por las entidades financieras.
- **Barreras en la Inclusión Financiera:** El gráfico explica por qué, a pesar de que existe una preferencia mayoritaria por ahorrar en las entidades financieras, todavía hay un porcentaje significativo de la población que opta por el efectivo.
- **Segmentos de productos afectados:** El estudio diferencia específicamente entre dos productos de captación: las cajas de ahorro (de uso frecuente y

líquido) y los Depósitos a Plazo Fijo (DPF) (de inversión a largo plazo). Esto sugiere que las barreras pueden variar dependiendo de la complejidad del producto financiero.

- **Insumo para la simplificación de trámites:** Lo expresado por los consumidores financieros es muy rescatable porque señala directamente qué normativas o procesos internos de las entidades financieras deben ser optimizadas para no dificultar el acceso a sus servicios.

En resumen, el Gráfico 8 revela que el deseo de ahorrar en el sistema formal a veces choca con una realidad de trámites complejos, lo que puede desincentivar a los nuevos ahorristas.

Gráfico 9
Califique la facilidad para la obtención de un préstamo en entidades financieras



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El Gráfico 9 es esencial para evaluar la eficiencia operativa del sistema financiero desde la perspectiva del cliente.

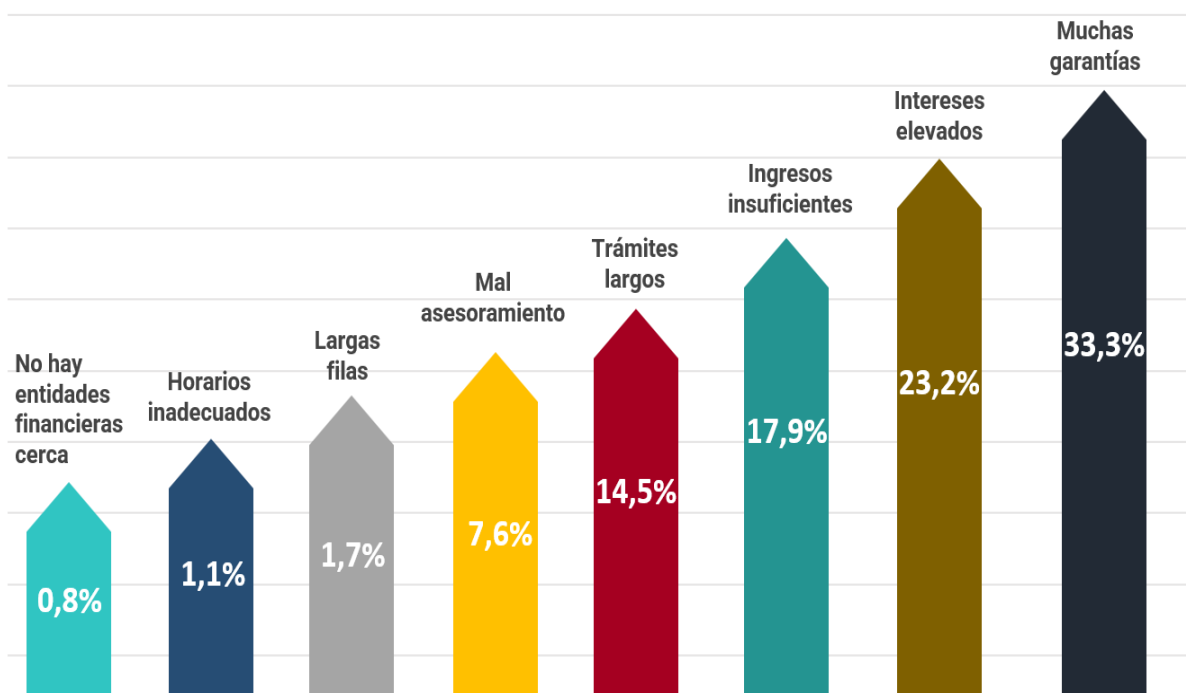
- **Medición de la agilidad crediticia:** Este gráfico evalúa qué tan sencillo o complejo percibe el usuario el proceso de solicitud y aprobación de créditos en las entidades financieras. Es el indicador que mide la "puerta de salida" del dinero hacia la economía real.
- **Contraste con las barreras de ahorro:** Mientras que el Gráfico 8 analiza las dificultades para la apertura de caja de ahorros (depósito de dinero), el Gráfico

9 se enfoca en la experiencia del usuario al intentar acceder a capital. Esto permite hacer un contraste entre las dificultades para captar recursos y para colocarlos.

- **Complemento de las dificultades:** Este análisis sirve de antesala al *Gráfico 10*, el cual detalla las dificultades específicas. El *Gráfico 9* da la visión general (qué tan fácil es), mientras que el siguiente explica los "porqués" de las notas bajas.

Gráfico 10

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



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

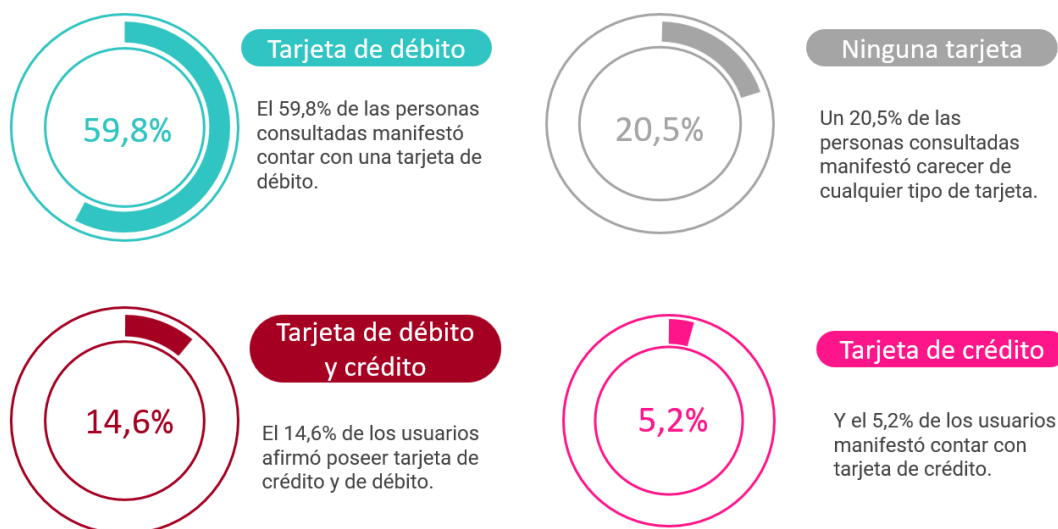
El *Gráfico 10* es crucial para identificar las barreras específicas que impiden que el crédito fluya de manera eficiente hacia los consumidores.

- **Complemento cualitativo de la experiencia crediticia:** Mientras que el *Gráfico 9* califica la "facilidad" general, el *Gráfico 10* se encarga de desglosar los "porqués" de

las experiencias negativas. Esto permite pasar de una métrica de satisfacción a una de diagnóstico operativo.

- **Identificación de obstáculos recurrentes:** De acuerdo con lo analizado, los problemas más significativos son los intereses elevados y las garantías exigidas por las entidades. Estos factores actúan como los principales obstáculos para los usuarios que buscan financiamiento.

Gráfico 11
¿Tiene tarjeta de débito o crédito?

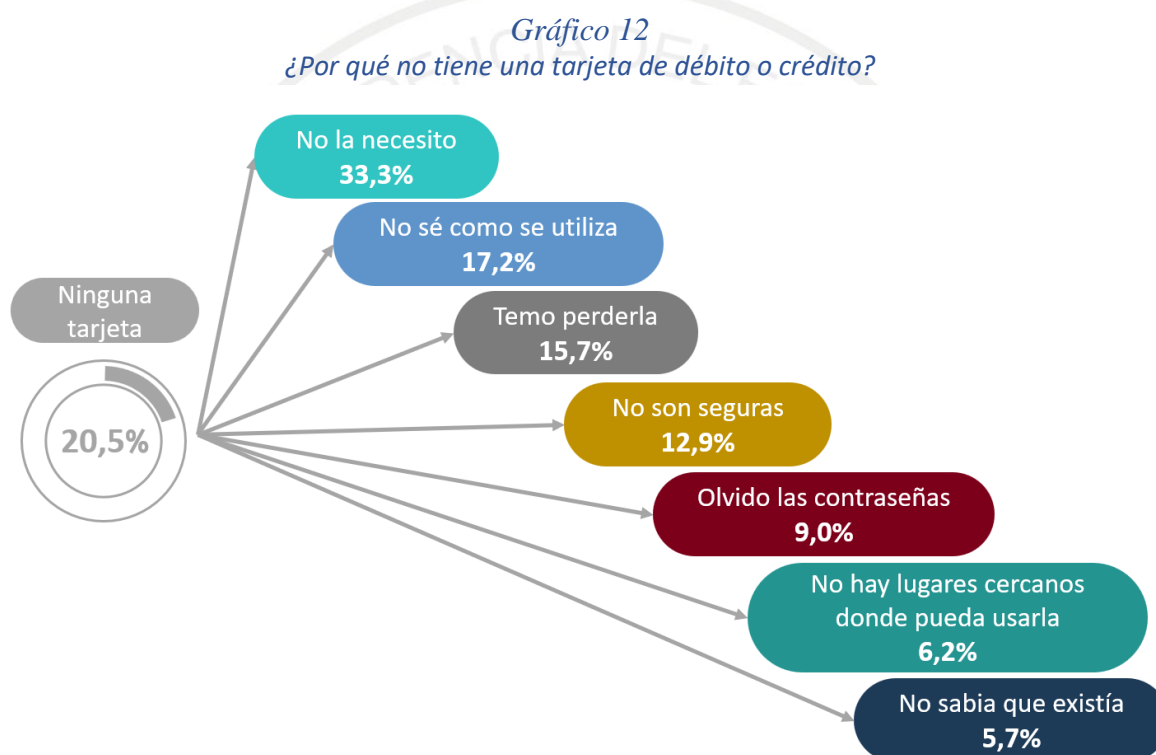


Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El análisis del *Gráfico 11*, es relevante para diagnosticar el estado de la bancarización y la adopción de instrumentos de pago electrónicos en el país.

- **Medición de la Inclusión Financiera:** Este gráfico funciona como el indicador primario para determinar qué porcentaje de la población consultada ha superado la barrera de entrada al sistema financiero formal. La tenencia de una tarjeta es, a menudo, el primer vínculo tangible entre el ciudadano y la banca moderna.
- **Identificación de la brecha de acceso:** Al separar a los consumidores financieros que tienen o no tarjetas electrónicas, permite que el *Gráfico 12* explore específicamente los motivos de exclusión (por qué no cuentan con una tarjeta). Esto es muy relevante para identificar si la falta de tenencia se debe a desinterés, falta de ingresos o barreras burocráticas.

- Base para la digitalización:** La posesión de una tarjeta de débito o crédito es generalmente el requisito previo para el uso de la banca por internet o banca móvil, por lo tanto, el *Gráfico 11* es el termómetro que mide la capacidad real de la población para migrar hacia una economía digitalizada. En resumen, este gráfico no solo cuenta plásticos (tarjetas), sino que define el alcance de la modernización financiera en Bolivia, separando a los ciudadanos que operan en el sistema formal de aquellos que aún dependen exclusivamente del efectivo.



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El análisis del *Gráfico 12*, permite identificar los cuellos de botella que impiden la digitalización de los pagos en la población.

- Identificación de las barreras de exclusión digital:** Este gráfico es el complemento necesario al *Gráfico 11*; su valor reside en que no solo cuantifica

a los que no cuentan con tarjetas electrónicas, sino que explica las razones específicas detrás de esa exclusión.

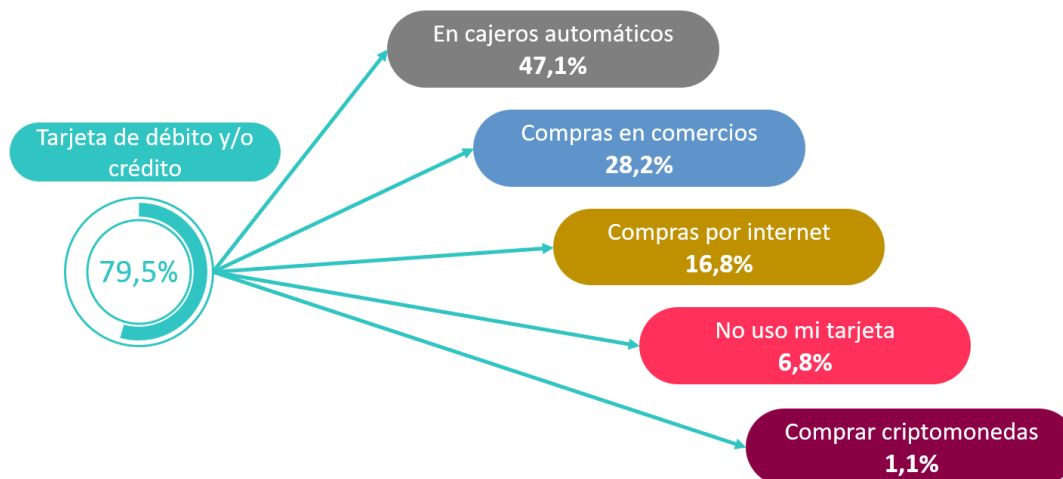
- **Falta de interés o necesidad percibida:** El gráfico permite distinguir a los consumidores financieros que no tienen tarjeta por barreras externas (costos, requisitos) de aquellos que no la tienen por factores internos, como la preferencia por el efectivo (mencionada en el *Gráfico 6*) o el desconocimiento de los beneficios del uso de tarjetas.
- **Insumo para la educación financiera:** Los resultados de este gráfico son fundamentales para diseñar el contenido en temas de capacitación, ya que, si el motivo principal es el miedo al fraude o el desconocimiento técnico, se puede priorizar programas de formación sobre el uso seguro de instrumentos electrónicos.
- **Impacto en la bancarización futura:** Al entender por qué un segmento de la población se queda fuera del uso de tarjetas, las entidades pueden simplificar la apertura de cuentas, facilitando que los usuarios eventualmente migren hacia la banca por internet o móvil.

En conclusión, el Gráfico 12 permite identificar, desde la percepción de los encuestados, los principales factores que dificultan el acceso al sistema financiero, tales como requisitos administrativos, limitaciones en la capacidad de ingresos o la falta de información por parte de los consumidores financieros.

20

Gráfico 13

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



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

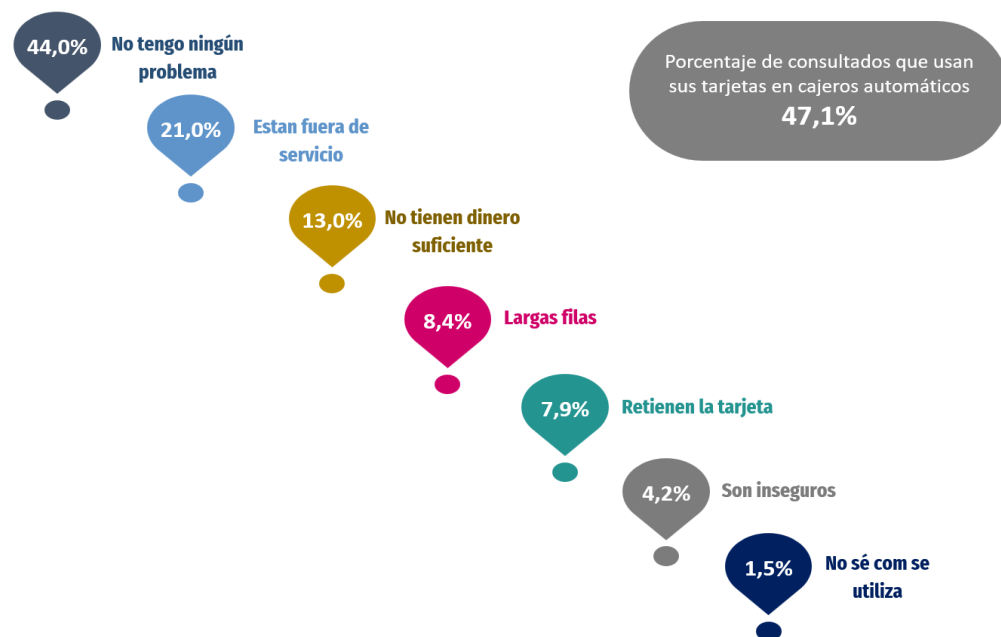
El análisis del *Gráfico 13*, es esencial para determinar el nivel de madurez digital del consumidor financiero boliviano.

- **Evaluación de la Transaccionalidad:** Este gráfico permite distinguir si el uso de la tarjeta es meramente para retirar efectivo en cajeros o transaccional (para pagos en puntos de venta - POS o compras por internet). Este dato es un indicador clave de cuánto se está reduciendo la dependencia del efectivo en la economía diaria.
- **Puente hacia la Banca Digital:** El uso que se le da a las tarjetas (especialmente si es para compras en línea) sirve de antecedente para entender los hábitos analizados en el *Gráfico 15* sobre el uso de la banca por internet y banca móvil. Un usuario que ya emplea su tarjeta para pagos digitales es más propenso a adoptar soluciones de banca móvil.
- **Segmentación del mercado:** Al analizar el propósito del uso (compras, ahorro, retiros, pagos de servicios), se puede identificar qué servicios adicionales están demandando los consumidores financieros y qué áreas necesitan mayor seguridad o promoción.

Gráfico 14

¿Cuál es el principal problema que identifica al usar los cajeros automáticos?

21



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

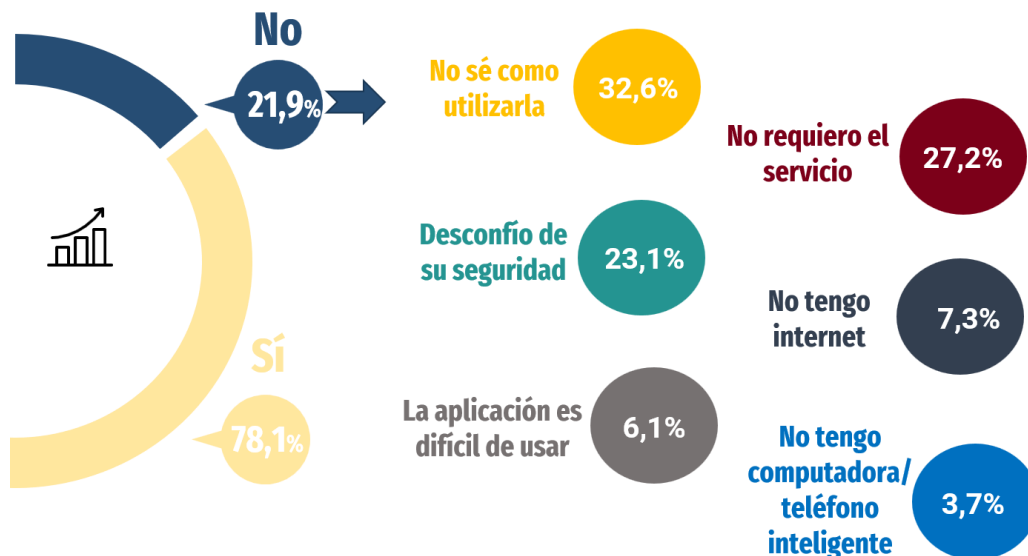
El *Gráfico 14*, es un componente crítico para evaluar la calidad de la infraestructura física del sistema financiero.

- **Identificación de fallas operativas:** Este gráfico permite detectar los puntos débiles en el servicio de canales electrónicos físicos. Los problemas identificados suelen estar relacionados con la disponibilidad de efectivo, fallas técnicas del equipo o la ubicación geográfica insuficiente de los cajeros.
- **Vínculo directo con el uso de tarjetas:** Este indicador es la continuación natural del *Gráfico 13* (uso de la tarjeta). Si un consumidor financiero posee una tarjeta (*Gráfico 11*) pero encuentra problemas recurrentes al usarla en cajeros, su experiencia de uso se ve seriamente afectada, lo que impacta negativamente en la percepción de satisfacción general registrada en el *Gráfico 3*.
- **Seguridad y confianza del consumidor financiero:** Los problemas en cajeros automáticos no solo son técnicos; a menudo incluyen preocupaciones sobre la seguridad física en el entorno del cajero o el temor a dispositivos fraudulentos. Los resultados de este gráfico pueden coadyuvar a las entidades a mejorar sus protocolos de vigilancia y mantenimiento.
- **Insumo para la expansión de la red cajeros automáticos:** Al identificar los principales problemas percibidos por los consumidores financieros, los resultados permiten contar con información que contribuye al análisis sobre la suficiencia de la red de cajeros automáticos frente a la demanda observada, así como a identificar zonas donde se reportan mayores dificultades en el acceso a estos servicios.
- **Efecto en la banca digital:** Las dificultades en los cajeros automáticos (canal físico) pueden actuar como un impulsor indirecto para que los usuarios migren hacia la banca móvil o por internet, buscando evitar las filas o los problemas de funcionamiento de las máquinas.

En conclusión, el *Gráfico 14* permite identificar, desde la percepción de los encuestados, los principales aspectos que inciden en la experiencia de uso de los cajeros automáticos, diferenciando entre dificultades asociadas a la disponibilidad y funcionamiento del servicio y aquellas relacionadas con el uso por parte de los consumidores financieros.

Gráfico 15

¿Utiliza servicios de banca por internet o banca móvil?
¿Por qué **no** usa banca por internet o banca móvil?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El análisis del Gráfico 15, es fundamental para medir la madurez tecnológica de los usuarios y entender la brecha digital en el sistema financiero.

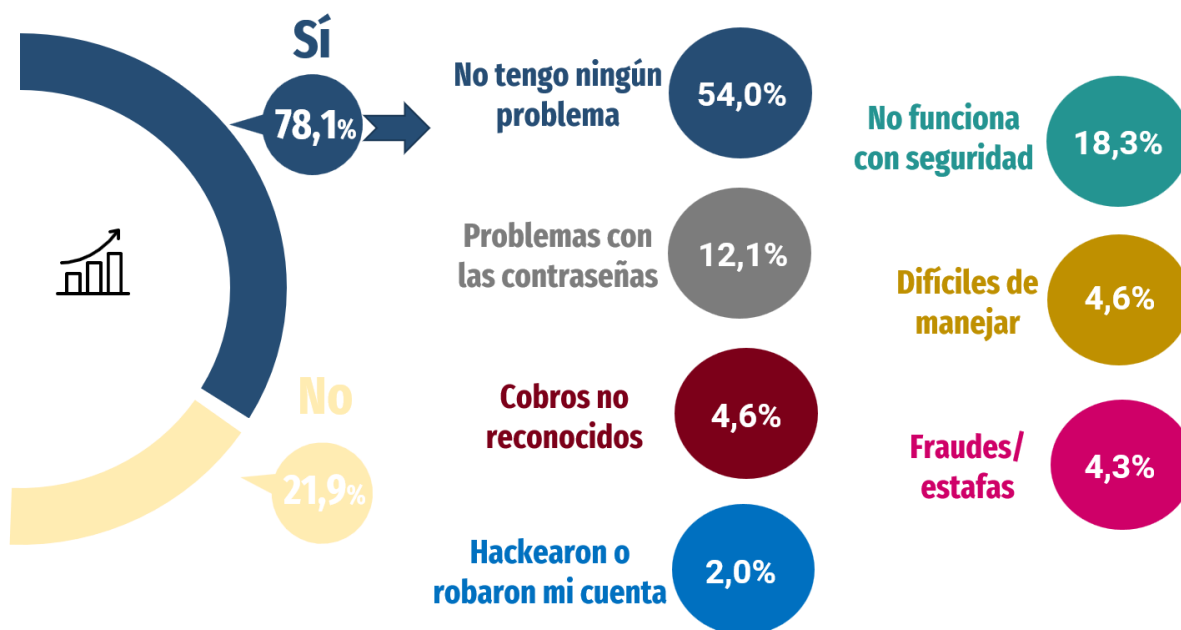
23

- **Detección de la brecha digital:** Este indicador mide el comportamiento tecnológico activo. Permite separar a los consumidores financieros que están integrados en el ecosistema digital de aquellos que, aun teniendo cuenta bancaria, permanecen en el sistema tradicional físico.
- **Análisis de las barreras de adopción:** El valor más rescatable de este gráfico es la segunda parte de su pregunta: "¿Por qué no usa...?". Esta información es crítica para identificar si la falta de uso se debe a:
 - Falta de acceso: Carencia de dispositivos o conectividad.
 - Falta de confianza: Temor a la inseguridad cibernética o estafas.
 - Falta de conocimiento: Desconocimiento sobre el funcionamiento de las aplicaciones.
- **Paso previo hacia tecnologías avanzadas:** Este gráfico actúa como un filtro para entender los resultados de los gráficos posteriores, como el uso de *Fintech* (Gráfico 17) y Activos Virtuales (Gráfico 18). Es poco probable que un usuario que no utiliza banca móvil básica incurra en criptoactivos o empresas de tecnología financiera.

- **Continuidad operativa:** Este gráfico se complementa con el *Gráfico 16*, que analiza los problemas detectados una vez que el usuario ya utiliza estos servicios digitales.

En resumen, el *Gráfico 15* es un termómetro de la modernización financiera, permitiendo entender no solo cuánto se usa la tecnología, sino qué obstáculos específicos impiden que el resto de la población dé el salto a la banca digital.

Gráfico 16
¿Utiliza servicios de banca por internet o banca móvil?
¿Cuál es el principal problema que identifica en los servicios de banca por internet o banca móvil?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El *Gráfico 16*, es el indicador fundamental para tener una referencia sobre la transformación digital del sistema financiero.

- **Diagnóstico de la Experiencia del Usuario Digital:** A diferencia del gráfico anterior (15), que se enfocaba en las barreras de entrada para los que no utilizan banca por internet, el *Gráfico 16* se centra en las barreras que experimentan quienes ya están bancarizados digitalmente. Es un termómetro que mide si las aplicaciones y plataformas web son realmente funcionales o si presentan fallas que pueden afectar la experiencia del consumidor financiero.

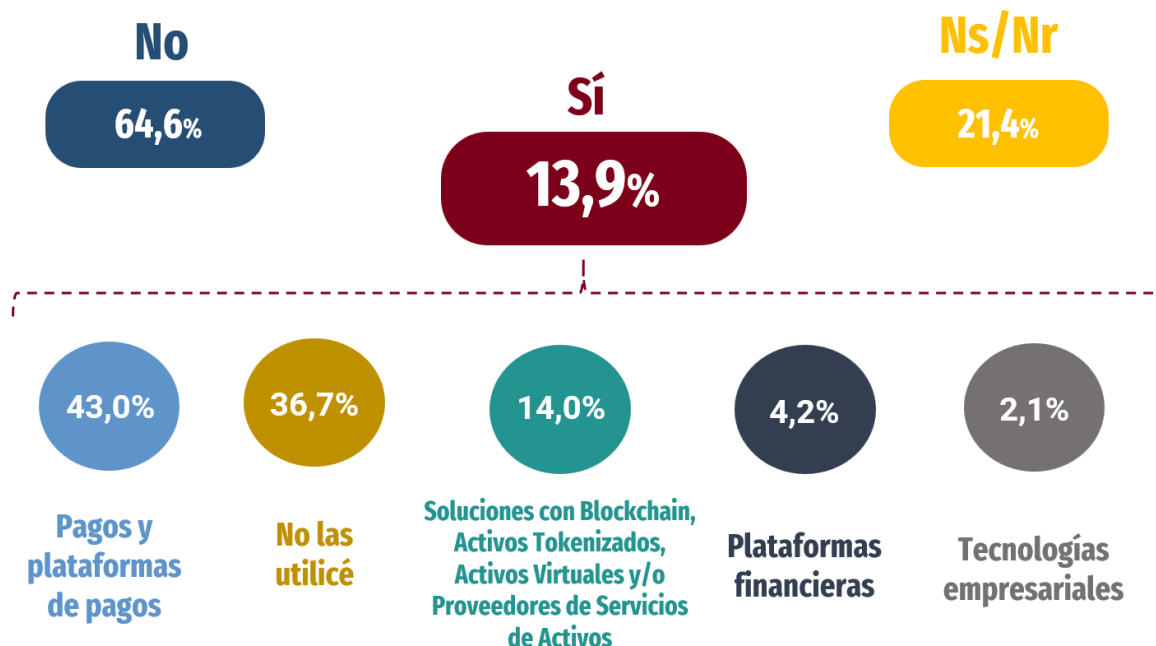
- **Identificación de Fallas Técnicas Críticas:** Lo más rescatable de este gráfico es la identificación del "principal problema". En el contexto del sistema financiero, esto suele referirse a la intermitencia de los servicios, la lentitud de las aplicaciones, la complejidad de la interfaz o problemas con las contraseñas, factores que impactan directamente en la eficiencia transaccional.
- **Contraste con Canales Físicos:** Este gráfico permite comparar las dificultades del servicio digital frente al físico (analizado en el *Gráfico 14* sobre cajeros automáticos). Esto ayuda a determinar si las entidades financieras están invirtiendo lo suficiente en su infraestructura tecnológica para soportar la creciente demanda de servicios no presenciales.
- **Base para la Educación Digital:** Si los problemas identificados en el *Gráfico 16* están relacionados con la dificultad de uso, se refuerza la necesidad de los temas de capacitación que los consumidores financieros demandan. La "dificultad" identificada puede no ser siempre una falla del sistema, sino una brecha de conocimiento que la educación financiera debe cerrar.

En conclusión, el *Gráfico 16* no solo mide el uso, sino que actúa como una radiografía de desempeño para las plataformas digitales de los bancos, señalando exactamente qué debe corregirse para retener al consumidor financiero en el ecosistema digital.

Gráfico 17

¿Sabe qué es una Empresa de Tecnología Financiera?

¿En los últimos 12 meses ha utilizado alguno de los siguientes servicios?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

26

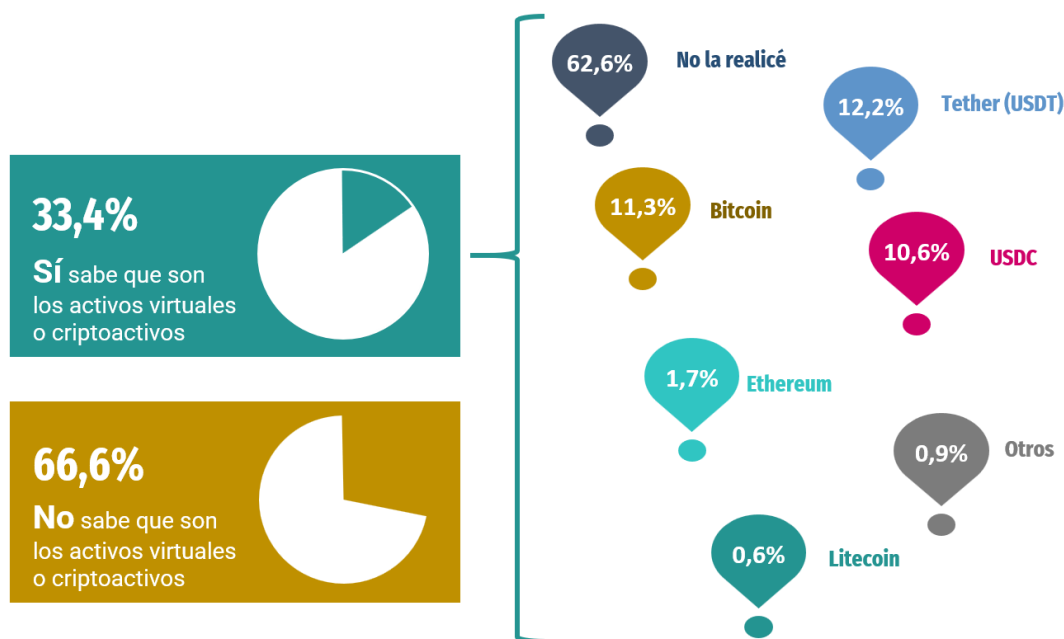
El análisis del Gráfico 17, es fundamental para medir la evolución del ecosistema financiero hacia la modernidad y la adopción de las denominadas *Fintech* en Bolivia.

- **Medición del Conocimiento Tecnológico:** La primera parte de la pregunta identifica el nivel de familiaridad de la población con el concepto de Empresa de Tecnología Financiera. Esto es relevante para determinar si el ciudadano promedio distingue entre la banca tradicional y las nuevas plataformas tecnológicas de servicios financieros.
- **Adopción Real vs. Conocimiento Teórico:** Al preguntar si han utilizado estos servicios en los últimos 12 meses, el gráfico permite separar a quienes solo "conocen" el concepto de quienes realmente han integrado estas soluciones en su vida cotidiana. Esto mide el dinamismo del mercado financiero más allá de las instituciones tradicionales.
- **Identificación de Servicios Emergentes:** La referencia a "alguno de los siguientes servicios" sugiere que el gráfico desglosa el uso de herramientas como billeteras móviles, pasarelas de pago, préstamos en línea o plataformas

de inversión. Esto es relevante para entender qué tipo de servicios son más conocidos por la población.

- **Complementariedad con la Banca Digital:** Este gráfico debe analizarse en conjunto con el *Gráfico 15* (Banca móvil/internet). Mientras que el 15 mide el uso de tecnología de la banca tradicional, el *Gráfico 17* explora el uso de alternativas tecnológicas, lo que revela el nivel de competencia e innovación en el sector.
- **Insumo para la Regulación y Seguridad:** Los resultados obtenidos se constituyen en insumos para la formulación de políticas y normativa específica.

Gráfico 18
¿Conoce qué son los Activos Virtuales o Criptoactivos?
¿Ha realizado alguna transacción con Activos Virtuales o Criptoactivos?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El análisis del *Gráfico 18*, marca la frontera final de la encuesta en términos de innovación y riesgo financiero.

- **Identificación del nivel de "Alfabetización Digital Avanzada":** Este gráfico explora conceptos fuera del sistema financiero tradicional. Permite medir no

solo el uso, sino el grado de conocimiento teórico de la población sobre tecnologías emergentes, lo cual es un indicador de modernidad financiera.

- **Brecha entre Conocimiento y Acción:** La estructura de la pregunta permite identificar un fenómeno común en mercados emergentes: el alto nivel de "oídas" o conocimiento superficial frente a una participación real mínima en transacciones. Esto ayuda a determinar si el interés en activos virtuales es especulativo o si ya se está integrando como una herramienta de pago o inversión.
- **Filtro para el ecosistema cripto:** Este gráfico actúa como el "validador" para otros aspectos relevantes. Solo los consumidores financieros que respondieron afirmativamente aquí proporcionaron datos para el *Gráfico 19* (uso de los activos) y el *Gráfico 20* (uso de tarjetas virtuales vinculadas a cripto).
- **Insumo para programas de educación financiera:** Este gráfico es rescatable porque cuantifica cuántos ciudadanos están operando en un entorno de activos no tradicionales. Esto es vital para diseñar el contenido de los programas de capacitación financiera mencionados en el *Gráfico 23*.
- **Contraste con el Ahorro Tradicional:** Los resultados de este gráfico ofrecen un contrapunto interesante al *Gráfico 6*, que analiza la preferencia por mantener ahorros en entidades financieras o efectivo. Permite observar si una parte de la población está migrando su capital hacia activos virtuales como alternativa a la banca convencional.

Es importante considerar que, en el contexto boliviano, la regulación sobre activos virtuales ha tenido una importante dinámica recientemente, permitiendo ciertas operaciones que antes estaban restringidas. Por ello, el *Gráfico 18* es particularmente relevante para medir el impacto de estos cambios normativos en el comportamiento de la población.

Gráfico 19
¿Para qué utiliza Activos Virtuales o Criptoactivos?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

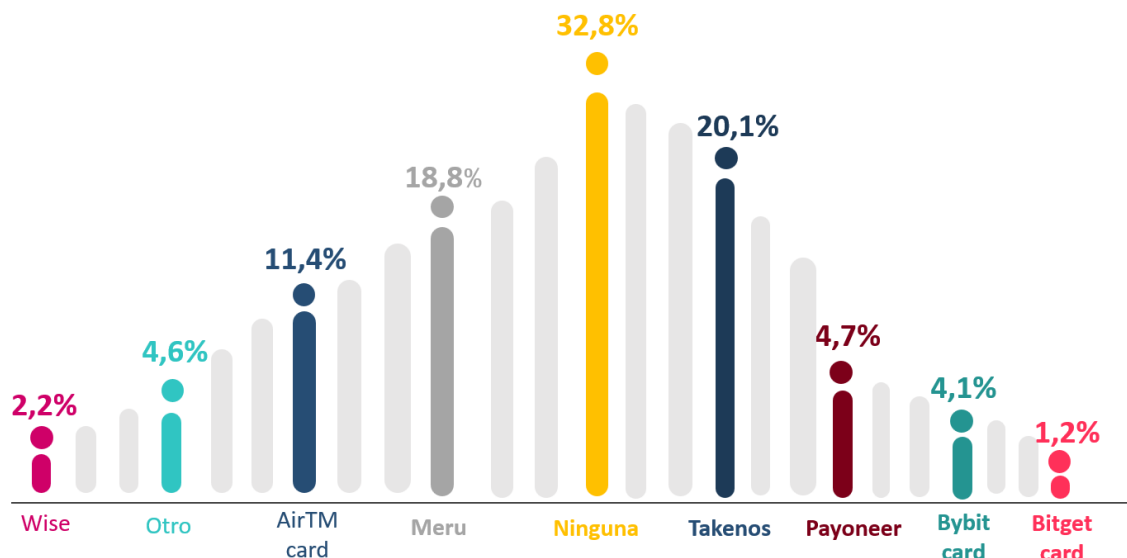
El análisis del Gráfico 19, es fundamental para comprender el propósito y la funcionalidad que estos instrumentos digitales tienen en la economía de los encuestados.

- **Identificación de casos de uso real:** Este gráfico es muestra si los activos virtuales se están utilizando en Bolivia como medio de pago, como reserva de valor (ahorro) o con fines especulativos (inversión). Al desglosar el "para qué", las respuestas permiten entender si estos activos están compitiendo con los servicios bancarios tradicionales analizados en los gráficos previos.
- **Segmentación de usuarios avanzados:** El Gráfico 19 solo fue respondido por aquellos que en el Gráfico 18 afirmaron haber realizado transacciones con estos activos. Por lo tanto, representa el comportamiento de un segmento de nicho altamente digitalizado, cuya conducta ofrece pistas sobre las tendencias futuras del mercado financiero boliviano.
- **Contraste con el uso de instrumentos tradicionales:** Resulta rescatable comparar los resultados de este gráfico con el Gráfico 13 (uso de tarjetas de débito/crédito). Mientras que la tarjeta se usa para transacciones cotidianas, el Gráfico 19 revela si los activos virtuales están logrando penetrar en esos mismos espacios o si se mantienen limitados a operaciones de inversión digital.
- **Insumo para políticas de protección al consumidor:** De acuerdo con el uso principal declarado por los encuestados —ya sea para pagos de servicios, inversión u otras finalidades—, los resultados permiten identificar distintos

perfiles de uso de los servicios financieros. En particular, cuando se observa un uso asociado al ahorro, esta información se relaciona con las necesidades de capacitación señaladas en el *Gráfico 23*, donde los temas vinculados a la seguridad digital son priorizados por los consumidores financieros.

- **Vínculo con medios de pago modernos:** Este gráfico sirve de base para el *Gráfico 20*, que explora el uso de tarjetas virtuales vinculadas a estos activos. En conjunto, ambos gráficos muestran el grado de integración entre el mundo de las criptomonedas y el sistema de pagos convencional.

Gráfico 20
¿Cuál de las siguientes tarjetas virtuales vinculadas a Activos Virtuales o Criptoactivos ha usado?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El análisis del *Gráfico 20*, es importante porque representa la convergencia entre el sistema de pagos tradicional y las nuevas tecnologías financieras en Bolivia.

- **Evolución de los Instrumentos de Pago:** Mientras que el *Gráfico 11* analiza la tenencia de tarjetas físicas (débito o crédito), el *Gráfico 20* mide la adopción de tarjetas virtuales. Esto indica un salto en la digitalización, donde el usuario ya no depende de un plástico físico para realizar transacciones.
- **Integración de Criptoactivos en la Economía Real:** Este indicador es el punto culminante de la serie iniciada en el *Gráfico 18*. Revela si los activos virtuales se quedan solo como una inversión digital (*Gráfico 19*) o si el usuario

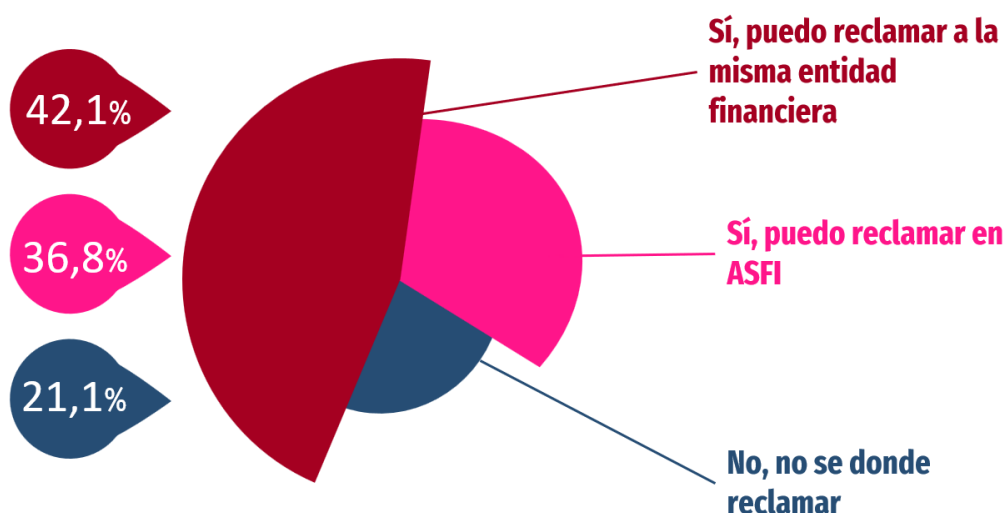
los está "monetizando" a través de tarjetas para realizar compras en comercios que aceptan redes de pago tradicionales.

- **Sinergia con el Ecosistema Fintech:** El uso de estas tarjetas suele estar vinculado a las Empresas de Tecnología Financiera analizadas en el *Gráfico 17*. Los resultados de este gráfico permiten identificar qué plataformas tecnológicas están facilitando esta integración y bajo qué condiciones de seguridad.
- **Identificación de Usuarios de Vanguardia:** Dado que este gráfico solo se construye con información respondida por quienes ya operan con activos virtuales (*Gráfico 18*), sus resultados describen el comportamiento de un nicho de mercado altamente tecnificado. Sus preferencias de uso son indicadores de las demandas futuras que el sistema financiero tradicional podría tener que adoptar para no perder competitividad.
- **Requerimientos de Capacitación Específica:** La complejidad de las tarjetas virtuales vinculadas a criptoactivos refuerza la necesidad de los temas de capacitación, especialmente en áreas de seguridad digital y gestión de riesgos, para evitar que la innovación tecnológica derive en estafas o pérdida de capital.

En resumen, el *Gráfico 20* es el termómetro que mide cuánta "usabilidad" real tienen los activos virtuales en el día a día del boliviano.

Gráfico 21

¿Sabe dónde puede acudir para realizar un reclamo 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

El análisis del Gráfico 21, es determinante para evaluar el nivel de protección y empoderamiento del consumidor financiero.

32

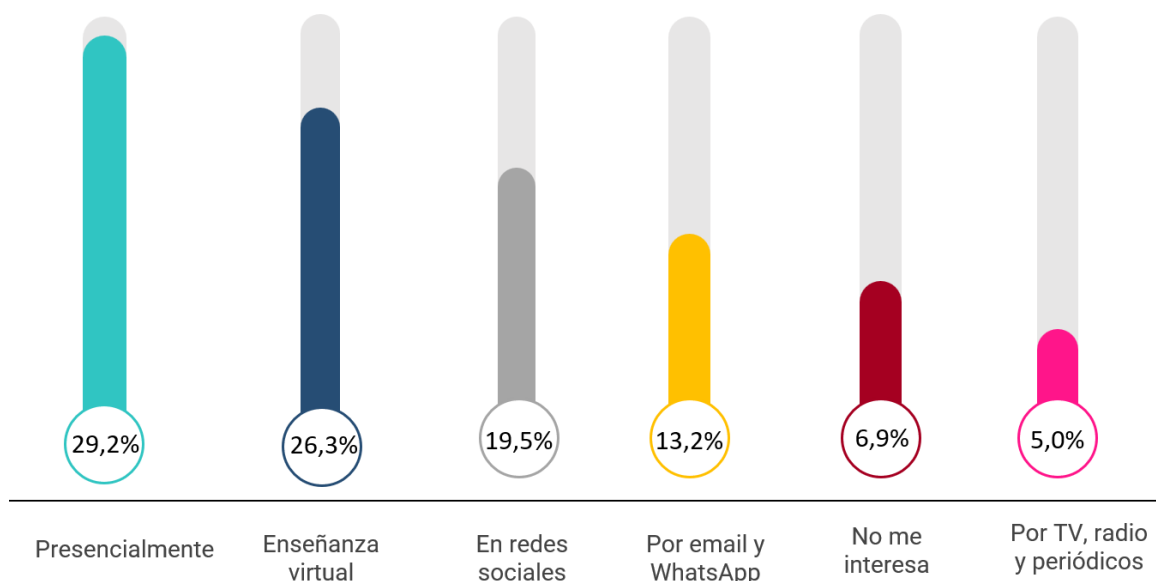
- **Medición de la Conciencia de Derechos:** Este indicador permite determinar si el consumidor financiero conoce los mecanismos de defensa ante el sistema financiero. No basta con que el sistema sea moderno; es vital que el ciudadano sepa que existen instancias como los Puntos de Reclamo (PR) en las entidades o la plataforma de atención al público en ASFI para resolver conflictos.
- **Cierre del Ciclo de Calidad:** Este gráfico permite analizar, desde la percepción de los encuestados, si los consumidores financieros cuentan con conocimiento y acceso a los mecanismos de reclamo frente a las dificultades identificadas en secciones anteriores. En particular, cuando los participantes reportan fallas en cajeros automáticos (Gráfico 14) o problemas en los servicios de banca móvil (Gráfico 16), el Gráfico 21 muestra si dichos usuarios conocen o utilizan los canales formales de reclamo para canalizar estas situaciones.
- **Impacto en la Confianza y Satisfacción:** Existe una relación estrecha entre saber reclamar y la satisfacción general. Un usuario que sabe dónde acudir se

siente más seguro operando en el sistema financiero, incluso si llega a experimentar dificultades.

- **Identificación de Brechas de Información:** Los resultados de este gráfico son un insumo directo para el *Gráfico 23*, que analiza los temas de capacitación deseados. Si un alto porcentaje de la población desconoce dónde reclamar, la educación financiera debe priorizar la difusión de los derechos del consumidor y el rol de ASFI.
- **Evaluación de la Visibilidad Institucional:** Este gráfico puede ayudar al regulador medir qué tan efectiva ha sido su comunicación con la población sobre difusión de los canales de reclamo existentes.

En resumen, el *Gráfico 21* no mide una transacción, sino el equilibrio de poder entre la entidad financiera y el consumidor financiero, asegurando que este último no se encuentre indefenso ante deficiencias en la prestación de servicios financieros.

Gráfico 22
¿Cómo le gustaría recibir capacitación sobre el sistema financiero y el mercado de valores?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El análisis del *Gráfico 22*, muestra posibles estrategias operativas para cerrar las brechas identificadas en las secciones anteriores.

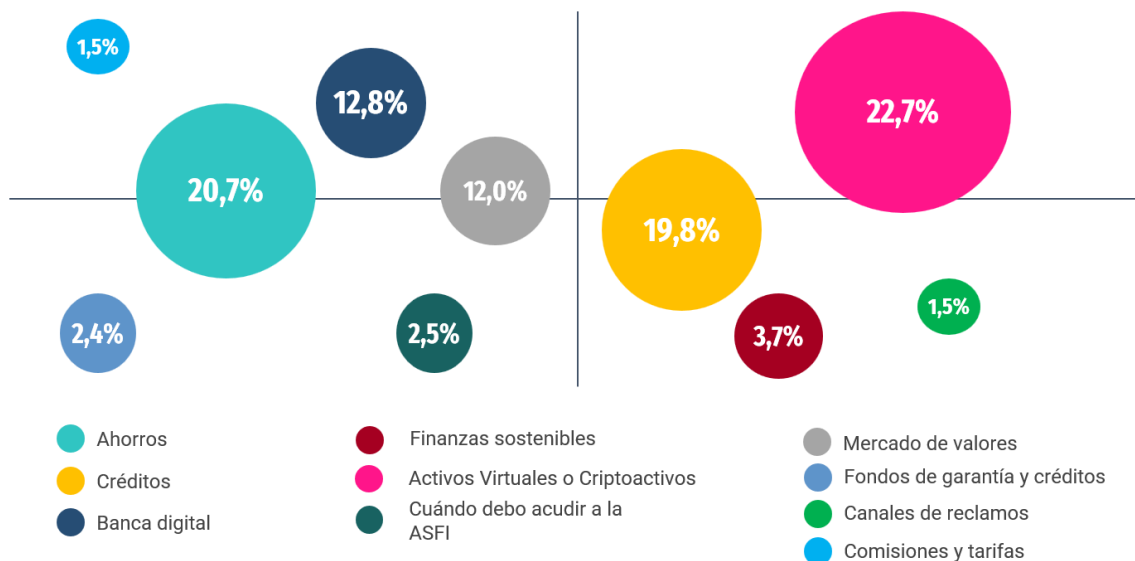
- **Identificación de Preferencias Metodológicas:** Este gráfico permite determinar que modalidades de capacitación prefiere la población, es decir,

modalidades presenciales (talleres, seminarios) o digitales (redes sociales, videos tutoriales, seminarios web).

- **Inclusión del Mercado de Valores:** Un aspecto muy rescatable es que la pregunta expande el alcance de la educación más allá de la banca tradicional, incluyendo el mercado de valores. Esto sugiere el interés que debería existir para diversificar los conocimientos de la población hacia opciones de inversión y financiamiento más complejas.
- **Herramienta para Superar Barreras Digitales:** El gráfico responde directamente a los problemas detectados en el *Gráfico 15* (por qué no usan banca móvil) y el *Gráfico 16* (problemas en servicios digitales). Si el usuario no usa la tecnología por desconocimiento, el *Gráfico 22* revela el canal preferido para enseñarle a utilizarla de forma segura.
- **Sinergia con la Demanda de Contenidos:** Mientras que el *Gráfico 23* define el "qué" (temas como seguridad o créditos), el *Gráfico 22* define el "cómo". Esta combinación es esencial para que la inversión en educación financiera sea eficiente y llegue a los rangos de edad y niveles educativos que más lo requieren.
- **Fortalecimiento de la Protección al Consumidor:** Al mejorar la forma en que se entrega la capacitación, se refuerza indirectamente el conocimiento sobre derechos y canales de reclamo analizados en el *Gráfico 21*.

En conclusión, el *Gráfico 22* es el plano de diseño para las futuras campañas de comunicación del sistema financiero, asegurando que la información no solo sea útil, sino también accesible y atractiva para el ciudadano.

Gráfico 23
¿En qué tema financiero le gustaría recibir capacitación?



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

El *Gráfico 23*, representa el cierre estratégico de las preguntas de la encuesta, ya que transforma todas las debilidades y dudas detectadas en los gráficos anteriores en una hoja de ruta para la educación financiera.

- **Respuesta a las fallas del sistema:** Este gráfico es el destino final de los problemas reportados en los canales digitales y físicos. Si los usuarios identificaron dificultades en el uso de cajeros automáticos (*Gráfico 14*) o en la banca móvil (*Gráfico 16*), el *Gráfico 23* captura la voluntad del ciudadano por aprender a dominar estas herramientas para reducir errores y frustraciones.
- **Seguridad Digital como prioridad:** El uso de servicios por internet, Empresas Fintech (*Gráfico 17*) y Activos Virtuales (*Gráfico 18*), sugiere que uno de los temas más rescatables de capacitación suele ser la prevención de fraudes y ciberseguridad. Los usuarios que transaccionan con criptoactivos o tarjetas virtuales (*Gráfico 20*) requieren conocimientos específicos para proteger su patrimonio digital.
- **Desmitificación del Crédito:** En el *Gráfico 10* se destacó las dificultades para acceder a préstamos (como el exceso de requisitos). Por ello, un elemento

clave de este gráfico es la demanda de capacitación sobre requisitos crediticios y gestión de deudas, permitiendo que más personas superen las barreras de acceso al financiamiento.

- **Sinergia entre el "Qué" y el "Cómo":** El *Gráfico 23* debe leerse en conjunto con el *Gráfico 22* (preferencia de modalidad de capacitación). Mientras que el 22 define si prefieren videos o talleres, el 23 define el contenido. Esta combinación permite diseñar programas de educación financiera que no solo sean interesantes por su tema, sino también efectivos por su canal de entrega.
- **Empoderamiento en Derechos:** Tras analizar el *Gráfico 21* sobre el desconocimiento de dónde reclamar, un tema de capacitación rescatable es el de Derechos del Consumidor Financiero. Esto asegura que la calificación de satisfacción otorgada por los consumidores financieros pueda mantenerse o mejorar.

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- **Percepción general del nivel de satisfacción y el cumplimiento de función social:** De acuerdo con los resultados de la encuesta, una proporción significativa de los consumidores financieros encuestados manifiesta una percepción favorable respecto a los servicios financieros, registrándose un 74,9% de satisfacción positiva. Asimismo, los participantes perciben un elevado grado de cumplimiento de la Función Social, donde el 76,8% considera que los servicios financieros contribuyen a mejorar su calidad de vida y un 70,6% valora su aporte al desarrollo de su entorno local.
- **Confianza en el Sistema Formal y Barreras Administrativas:** Existe una clara preferencia por el ahorro formal (60,9% prefiere depósitos en entidades). Sin embargo, persisten barreras, como el cumplimiento de requisitos, tanto para abrir cuentas de ahorro como para acceder a créditos.
- **Limitaciones Económicas en el acceso al Crédito:** El acceso al financiamiento está condicionado por la capacidad de pago, dado que el 70,5% de los encuestados percibe ingresos entre Bs0 a Bs5.000. Esto, sumado a la falta de garantías, genera una percepción de dificultad en la obtención de préstamos.
- **Transición Digital en Marcha pero con Desafíos:** El país avanza hacia una economía digital, pero existe una brecha marcada por la falta de confianza y

conocimiento en los no usuarios de nuevas tecnologías financieras. Para quienes ya la usan, los problemas críticos son la intermitencia de servicios y la lentitud de las aplicaciones.

- **Emergencia de Nuevas Tecnologías:** Se observa un interés creciente en servicios *Fintech* y Activos Virtuales, aunque su uso real es aún de nicho y a menudo limitado por la brecha entre el conocimiento teórico y la acción transaccional. Las tarjetas virtuales vinculadas a criptoactivos comienzan a ser un puente hacia la economía real.
- **Necesidad de Empoderamiento del Consumidor:** Aunque la satisfacción es alta, el conocimiento sobre los mecanismos de reclamo es el eslabón necesario para cerrar el ciclo de calidad y proteger al consumidor financiero ante fallas técnicas o mala atención.

4.2 Recomendaciones

- **Simplificación y Desburocratización:** Las entidades financieras deben evaluar impulsar políticas de simplificación de trámites, reduciendo el exceso de requisitos para la apertura de cuentas y la gestión de créditos, facilitando así la inclusión de los sectores con menores ingresos.
- **Fortalecimiento de la Infraestructura Tecnológica:** Las entidades financieras deben priorizar la inversión en su estabilidad operativa digital para eliminar la intermitencia y lentitud en banca móvil, así como mejorar la disponibilidad de efectivo y seguridad en su red de cajeros automáticos.
- **Programa Estratégico de Educación Financiera:** La capacitación debe ser una prioridad, enfocándose en los temas demandados: seguridad digital, prevención de fraudes y requisitos crediticios. Se debe utilizar una metodología mixta, priorizando los canales digitales (redes sociales y tutoriales) según la preferencia de los usuarios.
- **Fomento de la Confianza Digital:** Para captar al segmento que aún depende del efectivo, es necesario realizar campañas que mitiguen el temor a la inseguridad cibernética y expliquen los beneficios tangibles de la bancarización digital.
- **Difusión de Derechos y Canales de Reclamo:** Es imperativo aumentar la visibilidad institucional de los canales de defensa del consumidor en las entidades financieras, asegurando que cada consumidor financiero sepa dónde y cómo reclamar, lo cual fortalecerá la confianza en el sistema financiero a largo plazo.