

ENIF

Lineamientos para la Estrategia Nacional de

INCLUSIÓN FINANCIERA *de Bolivia*



MINISTERIO
DE ECONOMÍA Y
FINANZAS PÚBLICAS



BANCO
CENTRAL DE
BOLIVIA



COMISIÓN INTERINSTITUCIONAL DE EDUCACIÓN ECONÓMICA - FINANCIERA Y ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Consejo Editorial

Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
Banco Central de Bolivia
Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros
Unidad de Investigaciones Financieras

Lineamientos para la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Compaginación y Diseño: Jefatura de Comunicación
Institucional de la Autoridad de
Supervisión del Sistema Financiero

Mes y año de publicación: Febrero de 2026

Lugar de publicación: La Paz, Bolivia

ENIF

Lineamientos para la Estrategia Nacional de

INCLUSIÓN FINANCIERA *de Bolivia*



MINISTERIO
DE ECONOMÍA Y
FINANZAS PÚBLICAS



BANCO
CENTRAL DE
BOLIVIA





AGRADECIMIENTO

El equipo de la Comisión Interinstitucional de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, conformado por miembros del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, del Banco Central de Bolivia, de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros y de la Unidad de Investigaciones Financieras, extiende un especial agradecimiento a la Sparkassenstiftung Alemana para la Cooperación Internacional y a ONU Mujeres Bolivia, por su respaldo técnico y compromiso con la promoción de la inclusión financiera con enfoque de género y sostenibilidad. Su participación fue clave para fortalecer la dimensión social de este documento.

Así también, se reconoce que este trabajo fue posible gracias a la colaboración interinstitucional del equipo multidisciplinario de servidores públicos que conforman el Grupo de Trabajo de la Comisión Interinstitucional que, de manera coordinada, contribuyeron con su experiencia, datos y visión estratégica en cada etapa del proceso.

ABREVIATURAS

APS	Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros
ASFI	Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero
ATM	Cajero Automático
BCB	Banco Central de Bolivia
CPE	Constitución Política del Estado
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
ENSF	Encuesta Nacional de Servicios Financieros
LSF	Ley N° 393 de Servicios Financieros
MEFP	Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
ME	Ministerio de Educación
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OETF	Orden Electrónica de Transferencia de Fondos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PAF	Punto de Atención Financiera
PAM	Personas Adultas Mayores
PIB	Producto Interno Bruto
SIP	Sistema Integral de Pensiones
UIF	Unidad de Investigaciones Financieras

CONTENIDO

1. RESUMEN EJECUTIVO	2
2. INTRODUCCIÓN.....	4
3. CONTEXTO NACIONAL	7
3.1. Datos Económicos y Sociales del País 2024	8
3.2. Estado de la Situación Actual de la Inclusión Financiera en Bolivia	11
3.3. Inclusión Financiera: Un Sistema Articulado	12
3.3.1. Percepción, Satisfacción y Confianza en el Sistema	12
3.3.2. Acceso a Productos y Servicios Financieros	13
3.3.3. Uso de Productos y Servicios Financieros	16
3.3.4. Educación Financiera	24
3.3.5. Protección y Defensa de la Población	27
3.3.6. Barreras Estructurales que Limitan una Inclusión Financiera Plena y Equitativa.....	30
3.3.7. Síntesis de la Inclusión Financiera en Bolivia	31
4. SEGMENTACIÓN ESTRATÉGICA Y OPORTUNIDADES CLAVE PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA	34
4.1. Metodología.....	34
4.2. Importancia de Identificar Grupos Prioritarios en una ENIF.....	35
4.3. Beneficios de priorizar grupos en la ENIF	36
4.4. Enfoque alineado con buenas prácticas internacionales	37
4.5. Segmentos Prioritarios Identificados de la ENIF (Descripción Sustentada)	45
4.6. Oportunidades Clave para la Inclusión Financiera.....	47
5. LINEAMIENTOS PARA LA ENIF	51
5.1. Enfoque de la ENIF en Bolivia	51
5.1.1. Ecosistema Financiero Inclusivo, Paradigma Regenerativo y Enfoque Centrado en la Vida.....	51
5.1.2. Enfoque Ecosistémico Inclusivo: Inclusión Financiera como Proceso Multinivel y Multiactor	52
5.1.3. Paradigma Regenerativo: Redefinir el Propósito del Sistema Financiero Nacional ..	53
5.1.4. Enfoque Centrado en la Vida: Salud Financiera como Meta Estratégica	53
5.1.5. Enfoque Centrado en la Vida y Ejes priorizados de la ENIF en Bolivia	55
5.2. Propósito y Sentido	56
5.3. Valores y principios de la ENIF	57

5.3.1. Valores	58
5.3.2. Principios.....	59
5.4. Estrategia Operativa de la ENIF	60
5.4.1. Objetivos, Estrategias y Líneas de acción	60
6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y TRANSPARENCIA	69
6.1. Gobernanza de la ENIF	69
6.2. Participación Interinstitucional	70
6.3. Fortalecimiento Institucional Mediante la Alianza: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas – Ministerio de Educación.....	73
7. SISTEMA DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ENIF.....	76
7.1. Objetivo del sistema de indicadores.....	76
7.2. Conjunto estratégico de indicadores	82
7.3. Lineamientos para la medición de la línea base y definición de metas	83
7.4. Fuentes de información y responsabilidades institucionales	83
8. RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

Gráfico 1. PIB por actividad económica, 2024.....	8
Gráfico 2. Distribución de la población por edad y sexo, 2024	9
Gráfico 3. Nivel de educación según área geográfica y sexo, 2024	10
Gráfico 4. Tenencia de servicios, 2024.....	10
Gráfico 5. Población ocupada, según actividad económica y área geográfica, 2024	11
Gráfico 6. Índice de satisfacción con los servicios financieros	12
Gráfico 7. Comparación de la cobertura geográfica de los servicios financieros.....	15
Gráfico 8. Número de cuentas por sexo	17
Gráfico 9. Personas prestatarias por sexo.....	18
Gráfico 10. Evolución de los pagos inmediatos con QR.....	19
Gráfico 11. Evolución de las operaciones con billetera móvil	19
Gráfico 12. Personas aseguradas al SIP	22
Gráfico 13. Principales temáticas impartidas por número de entidades financieras 2024.....	25
Gráfico 14. Evolutivo de reclamos en segunda instancia presentados en ASFI.....	28
Gráfico 15. Reclamos en segunda instancia por tipología	28
Gráfico 16. Siniestros directos	29
Gráfico 17. Nivel de instrucción alcanzado por la población de 19 o más años	40
Gráfico 18. Tasa de ocupación de la población de 14 o más años	41
Gráfico 19. Población ocupada de 14 o más años según grupo ocupacional	43
Gráfico 20. Tenencia de tecnologías de información y comunicación en el hogar	44
Tabla 1. Mujeres jubiladas en Bolivia (2024).....	15
Tabla 2. Producción directa neta de anulaciones – Entidades Aseguradoras (2023-2024)	21
Tabla 3. Resultados de la difusión en televisión y redes sociales.....	25
Tabla 4. ROS Recibidos según presunto delito relacionado a las operaciones sospechosas	29
Tabla 5. Población adulta en Bolivia por sexo y grupos de edad	38
Tabla 6. Niveles de alfabetización por sexo y grupos de edad	40
Tabla 7. Objetivos, estrategias y líneas de acción de la ENIF	61
Ilustración 1. Enfoque de la ENIF	51
Ilustración 2. Ecosistema Financiero Inclusivo	53
Ilustración 3. Enfoque centrado en la vida y ejes priorizados	55
Ilustración 4. Estructura operativa de la ENIF	61



RESUMEN

I. RESUMEN

1. RESUMEN EJECUTIVO

Los presentes Lineamientos para la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) de Bolivia, elaborados de manera conjunta por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia (BCB), la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) y de la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF), constituyen el marco rector para transformar la Inclusión Financiera de un objetivo a un mecanismo esencial para el desarrollo con equidad, justicia social y bienestar integral de la población, que se alinean con la Constitución Política del Estado (CPE), la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) y el “Programa de Educación Económica-Financiera y de Acceso a los Servicios Financieros”, aprobado mediante Resolución Ministerial (RM) N° 092/2022 del MEFP, promoviendo principios de inclusión, igualdad, complementariedad, transparencia y equidad social y de género.

Este documento surge en un contexto nacional económico heterogéneo, que muestra avances en la tenencia de productos financieros, pero con oportunidades para promover el acceso, el uso de servicios digitales, la protección de derechos y la salud financiera. El análisis basado en la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) 2024 y del Informe de la Situación de Inclusión Financiera en Bolivia (2025), evidencia la necesidad de fortalecer la educación financiera, la ciberseguridad y la construcción de un ecosistema financiero inclusivo que supere la lógica tradicional, integrando actores no financieros y garantizando que la inclusión se centre en la capacidad de las personas para gestionar sus recursos, enfrentar imprevistos y planificar su futuro.

Los Lineamientos proponen que la ENIF adopte un enfoque ecosistémico, regenerativo y centrado en la vida, redefiniendo el Sistema Financiero Nacional (conformado por el sistema financiero, mercado de valores, mercado de seguros, sistema de pensiones, compensación de cotización, sistema de pagos nacional y otros servicios financieros con innovación tecnológica) como una construcción social adaptable, cuyo éxito se mide por el bienestar de la población. Bajo esta orientación, la estrategia prioriza segmentos históricamente subatendidos o excluidos, como poblaciones rurales y periurbanas, mujeres en diferentes contextos, jóvenes, personas con discapacidad, Personas Adultas Mayores (PAM), así como micro y pequeñas empresas.

En ese sentido, se propone que la ENIF se articule en torno a cuatro Objetivos Estratégicos (OE) y un Objetivo Estratégico Transversal (OET):

- **OE1.** Garantizar acceso equitativo a productos y servicios financieros para todas las personas, en todo el territorio.

- **OE2.** Lograr inclusión financiera digital segura, adaptativa y centrada en las personas.
- **OE3.** Asegurar la protección de derechos y confianza en entornos financieros.
- **OE4.** Fortalecer las competencias financieras para mejorar la salud económica.
- **OET.** Consolidar un marco normativo que habilite una inclusión financiera justa y representativa.

La sostenibilidad de la ENIF se sustenta en la Comisión Interinstitucional para la Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, creada mediante la RM N° 092/2022. Esta instancia de coordinación estratégica, presidida por el MEFP, cuenta con la participación de ASFI, el BCB, la APS y la UIF. Su función principal es garantizar la coordinación efectiva y el compromiso colaborativo entre las autoridades y el Sistema Financiero Nacional, asegurando la implementación de acciones orientadas a la educación económica - financiera y la inclusión financiera, alineadas a estos Lineamientos, mediante mecanismos permanentes de coordinación, evaluación y medición de impacto, priorizando recursos en los segmentos definidos y utilizando indicadores de salud financiera para evaluar resultados.

En síntesis, estos Lineamientos constituyen una base técnica y estratégica para consolidar una cultura financiera nacional inclusiva, equitativa y sostenible, que fortalezca la autonomía económica, la resiliencia y el bienestar integral de toda la población boliviana.



INTRO

II. INTRODUCCIÓN

DUCCIÓN

La Inclusión Financiera en Bolivia, se entiende como la provisión de servicios financieros útiles y asequibles a poblaciones desfavorecidas, sectores específicos de la población o en localidades con baja densidad poblacional. Su propósito es satisfacer sus necesidades financieras y avanzar hacia una cobertura más amplia y un acceso universal a dichos servicios (Ministerio de Economía y Finanzas Públicas et al., 2025). Este proceso se constituye como un elemento esencial para el desarrollo económico y social del país, al facilitar el acceso de grupos tradicionalmente excluidos, mejorar sus medios de vida, fortalecer sus actividades productivas y promover el ejercicio pleno de sus derechos, contribuyendo así a un desarrollo inclusivo y sostenible.

Su promoción debe sustentarse con los valores fundamentales del país: igualdad, inclusión, complementariedad, transparencia y equidad social y de género, conforme a lo establecido por la Constitución Política del Estado (CPE, 2009).

El marco constitucional y legal establece las bases para articular la inclusión financiera. El Artículo 313 de la CPE orienta los esfuerzos económicos hacia la reducción de desigualdades en el acceso a recursos productivos, mientras que el Artículo 331 declara que las actividades financieras son de interés público y requieren autorización estatal. Complementariamente, la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF, 2013) posiciona al Estado como rector del sistema financiero, promoviendo la universalidad de los servicios, en apoyo a las políticas de desarrollo económico y social.

La inclusión financiera también implica aprovechar oportunidades en zonas rurales y poblaciones en situación de vulnerabilidad, mediante la digitalización de los servicios financieros y el desarrollo de infraestructura tecnológica que facilite el uso de medios de pago electrónicos, la banca móvil y de otros canales alternativos.

En coherencia con este marco, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), mediante RM N° 092/2022, de 10 de mayo de 2022, aprobó el "Programa de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros", que establece las directrices para la coordinación, desarrollo e implementación de una "Estrategia Nacional de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros", orientada a fortalecer las capacidades financieras de la ciudadanía y promover el acceso universal a los servicios financieros.

Para su desarrollo, se creó la Comisión Interinstitucional para la Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros (la "Comisión Interinstitucional"), integrada por las máximas autoridades del MEFP, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Banco Central de Bolivia (BCB), Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF).

Posteriormente, la Ley N° 1546 de 31 de diciembre de 2023, modificó el Artículo 112 de la LSF, estableciendo que el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, aprobará mediante Decreto Supremo, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que incluirá medidas para promover el acceso a los servicios financieros, educación financiera y cultura previsional en los ámbitos de servicios financieros, seguros, valores y pensiones.

A nivel internacional, en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (Naciones Unidas, 2015), de la cual Bolivia forma parte junto con los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas, la inclusión financiera se reconoce como un factor esencial para alcanzar diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente aquellos vinculados con la reducción de la pobreza (ODS 1), igualdad de género (ODS 5), trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8) y reducción de desigualdades (ODS 10). También contribuye indirectamente al logro de los ODS vinculados al medio ambiente, como producción y consumo responsable (ODS 12), acción por el clima (ODS 13) y vida de ecosistemas terrestres (ODS 15), al promover inversiones y financiamientos sostenibles y resilientes.

En ese contexto, los miembros de la Comisión Interinstitucional, han implementado planes de educación económica - financiera y acceso a los servicios financieros, promoviendo en 2025 un convenio entre el MEFP y el Ministerio de Educación (ME) para incorporar dichos contenidos en el Subsistema de Educación Regular, además de elaborar un Informe sobre la Situación de la Inclusión Financiera en Bolivia.

Con base en este trabajo, en reuniones técnicas, se identificaron los principales desafíos, oportunidades, lineamientos estratégicos y aspectos de gobernanza en materia de inclusión financiera, considerando los resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF 2024) y datos regionales del Global Findex Database 2025.

Este documento presenta, en primer lugar, el contexto y las oportunidades del país, los grupos prioritarios y los obstáculos que limitan el acceso y uso de servicios financieros. Luego, se detallan los lineamientos de la ENIF: su enfoque, propósito, valores, objetivos estratégicos y líneas de acción. Finalmente, se abordan los aspectos de gobernanza, destacando la articulación interinstitucional, la formación de capacidades, el compromiso colaborativo y la participación activa de actores públicos, privados y sociales, para promover una inclusión financiera centrada en la vida y el bienestar de la población.



CONTEXTO

III. CONTEXTO

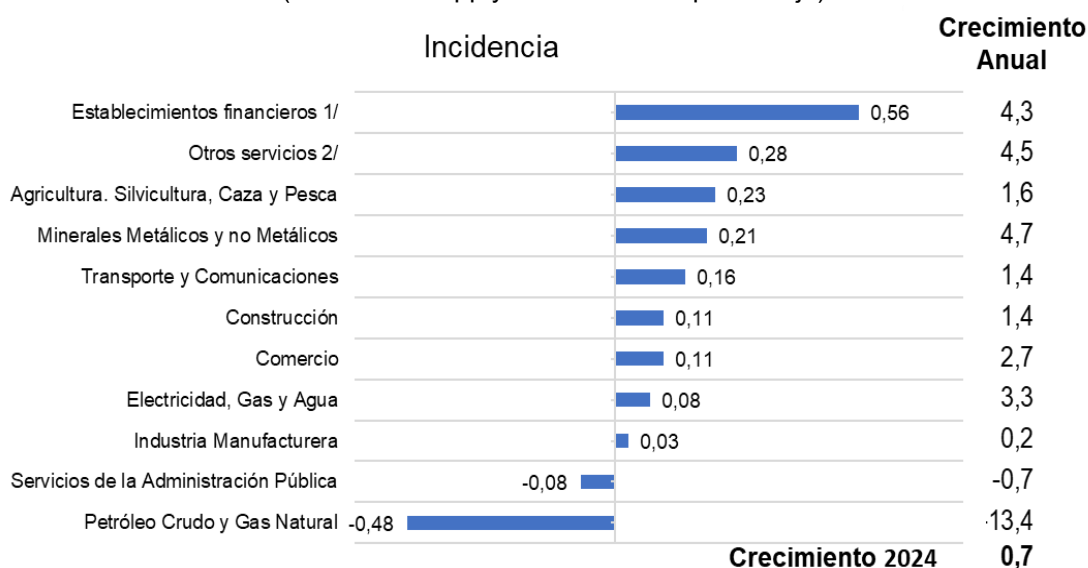
3.1. Datos Económicos y Sociales del País 2024

Según el Banco Central de Bolivia (BCB) y el Instituto Nacional de Estadística (INE), la economía boliviana ha mostrado un desempeño heterogéneo. Entre 2021 y 2024, el crecimiento promedio del Producto Interno Bruto (PIB) fue del 3,4%. Sin embargo, en 2024, el crecimiento se redujo a 0,7%, en un contexto de inflación creciente, influenciada por factores internos y externos.

Entre los factores internos destacan las restricciones de oferta causadas por condiciones climáticas adversas, que también generaron problemas de agio. A nivel externo, incidieron el aumento de costos en el comercio internacional y la volatilidad de los mercados globales.

A pesar de este entorno, el crecimiento de 0,7% fue impulsado por sectores como Establecimientos Financieros (0,56 puntos porcentuales(pp)), Otros Servicios (0,28 pp), Agricultura, Silvicultura, Caza y Pesca (0,23 pp), Minerales Metálicos y no Metálicos (0,21 pp), y Transporte y Comunicaciones (0,16 pp). Este crecimiento fue contrarrestado por la reducción en la producción de hidrocarburos, que disminuyó un 13,4%, las exportaciones. No obstante, el suministro de gas natural al mercado interno se mantuvo estable.

Gráfico 1. PIB por actividad económica, 2024
(Incidencia en pp y crecimiento en porcentaje)



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Banco Central de Bolivia.

1/ comprende las actividades de Servicios Financieros; Servicios a las Empresas; y Propiedad de Vivienda.

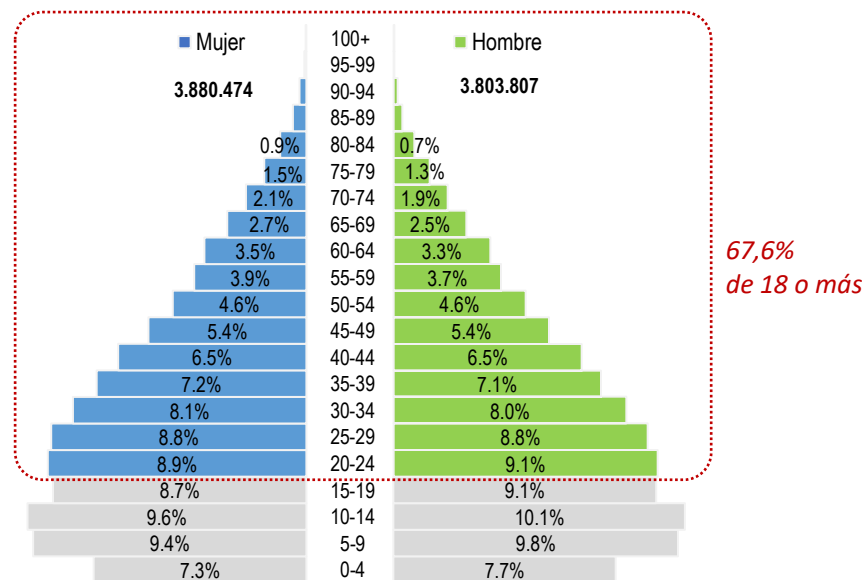
2/ comprende las actividades de Servicios Comunales, Sociales, Personales y Domésticos; y Restaurantes y Hoteles.

Bolivia ha logrado avances significativos en el bienestar social y la reducción de la pobreza. Los resultados del Censo de Población y Vivienda 2024 (INE, 2025),

indican que el crecimiento registrado beneficia a toda la población boliviana, principalmente a trabajadores asalariados del sector financiero, transporte, telecomunicaciones y gremialistas en el área urbana (este sector terciario aumentó entre 2012 y el 2024, de 50% a 53,4%), así como en las familias productoras y trabajadoras del sector agropecuario y minero en el área rural.

La población censada fue de 11.365.333 personas, de las cuales el 67,6% son mayores de edad y pueden acceder a productos financieros. El 50,5% son mujeres y el 49,5% hombres, lo que permite un enfoque equitativo de género en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). La participación femenina en el mercado laboral aumentó, reduciendo la brecha de género de 26,3 pp en 2012 a 15,0 pp en 2024.

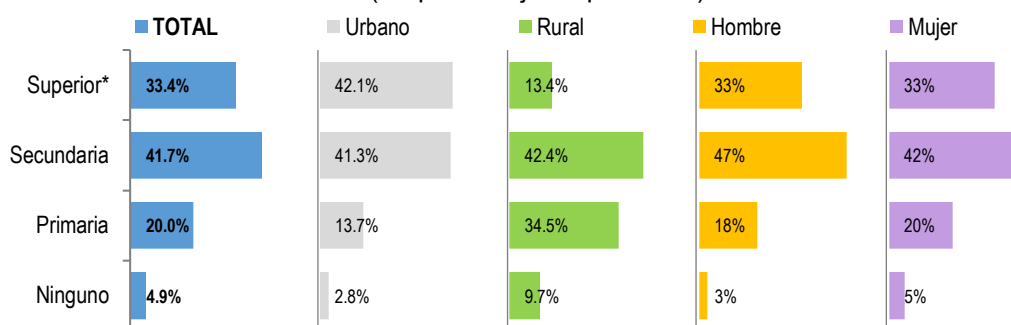
Gráfico 2. Distribución de la población por edad y sexo, 2024
(En porcentajes)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

En educación, el 25% de la población tiene nivel primario o ninguno, mientras que el 33,4% alcanzó la educación superior, principalmente en áreas urbanas y de forma equitativa entre sexos. En zonas rurales predomina la educación secundaria, con ligera ventaja para los hombres.

Gráfico 3. Nivel de educación según área geográfica y sexo, 2024
(En porcentaje de personas)

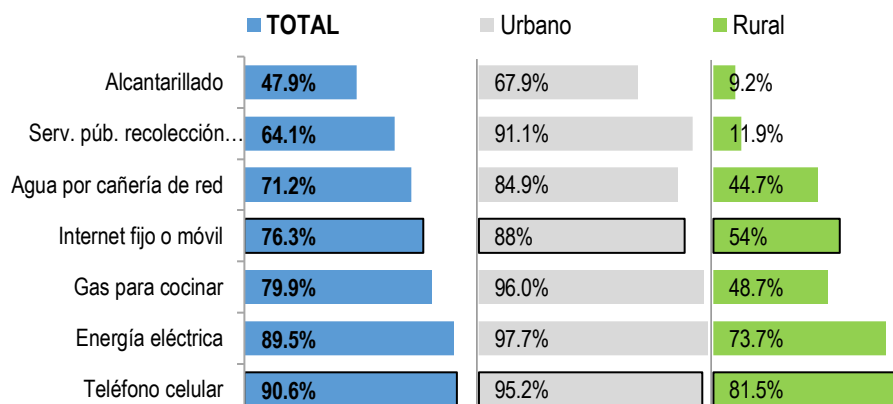


(*): Incluye educación a nivel técnico, universitaria o postgrado.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

Respecto a los servicios, el 76,3% de los hogares cuenta con acceso a internet fijo o móvil y el 90,6% dispone del servicio de telefonía celular, un crecimiento significativo desde el 65,1% en 2012. Se destaca el notable crecimiento en el área rural, donde el acceso a la telefonía móvil pasó del 1,6% en 2001 a 81,5% en 2024.

Gráfico 4. Tenencia de servicios, 2024
(En porcentaje de hogares *)



Fuente: Instituto Nacional de Estadística.

(*): El total de hogares censados es de 3.623.711

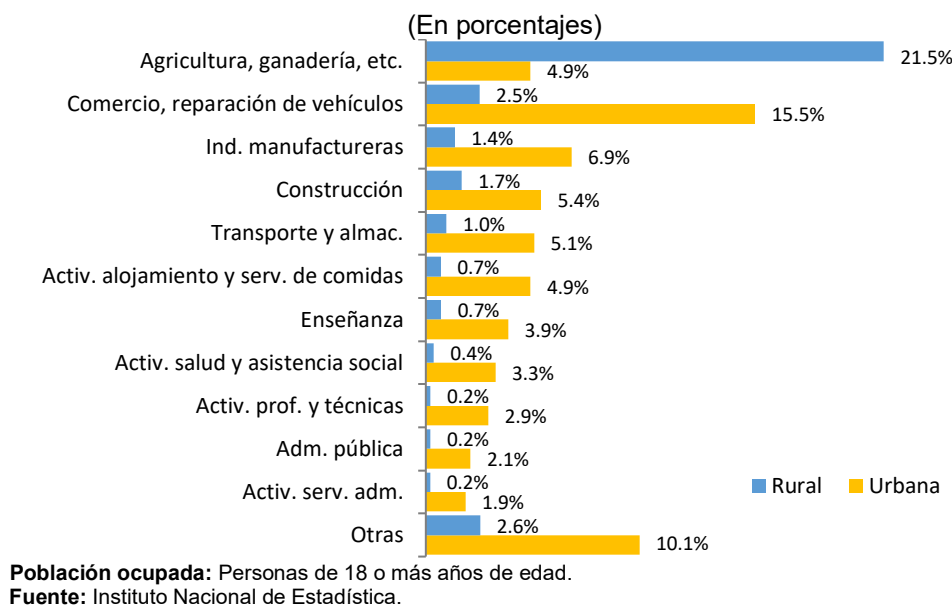
El número de viviendas aumentó de 2,2 millones en 2001 a 4,5 millones en 2024, que cuentan con acceso a servicios básicos mejorados. Asimismo, más del 48% de los créditos están destinados al sector productivo.

La pobreza, medida por necesidades básicas insatisfechas, se redujo de 4,37 millones de personas en 2012, a 3,25 millones en 2024. Esta disminución fue más significativa en áreas urbanas (de 1,9 a 1,2 millones) que en rurales (de 2,5 a 2,1 millones).

La asistencia escolar también mejoró: en el nivel inicial pasó del 41,9% en 2001 a 84,4% en 2024; en primaria de 92,9% a 98,1%; así como en secundaria del 80,0% a 93,3%.

En empleo, 5,6 millones de personas mayores están ocupadas, el 67% en áreas urbanas y el 33% en rurales. Las principales actividades son agropecuarias (26,4%), comercio y reparación de vehículos (18%), industria manufacturera (8,3%) y construcción (7,1%). En zonas rurales predominan las actividades agropecuarias y comerciales; mientras que en las urbanas hay mayor diversidad, incluyendo manufactura, construcción, transporte y almacenamiento entre las más importantes.

Gráfico 5. Población ocupada, según actividad económica y área geográfica, 2024



Las remesas familiares siguen siendo clave para la economía y la reducción de la pobreza. En 2024, alcanzaron USD1.265 millones, principalmente desde España (39,1%) y Estados Unidos (20,0%), concentrándose en los departamentos de Santa Cruz (45,9%), Cochabamba (27,9%) y La Paz (13,9%).

Estos indicadores, resaltan la importancia de fortalecer las capacidades de la ciudadanía, especialmente en las áreas rurales donde la reducción de la pobreza y la mejora en las condiciones de vida, ha sido menos pronunciada. El acceso efectivo al sistema financiero a las Micro y Pequeña Empresa (MYPE) son fundamentales para continuar reduciendo la pobreza y generar empleo.

3.2. Estado de la Situación Actual de la Inclusión Financiera en Bolivia

La inclusión financiera en Bolivia se ha consolidado como un pilar estratégico para el desarrollo económico y social del país. Este avance ha sido posible gracias a la digitalización, la expansión territorial, la educación financiera y la protección de las

mujeres y hombres¹ que utilizan productos y servicios financieros en Bolivia, incorporando enfoques de género y sostenibilidad.

Estas acciones no son aisladas, sino parte de un esfuerzo articulado entre el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el BCB, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF). Dichas instituciones como miembros de la Comisión Interinstitucional para la Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, cumplen roles específicos en la regulación y supervisión del Sistema Financiero Nacional, que incluye el sistema financiero, mercado de valores, seguros, sistema de pensiones, compensación de cotizaciones, sistema de pagos y servicios financieros con innovación tecnológica.

3.3. Inclusión Financiera: Un Sistema Articulado

3.3.1. Percepción, Satisfacción y Confianza en el Sistema

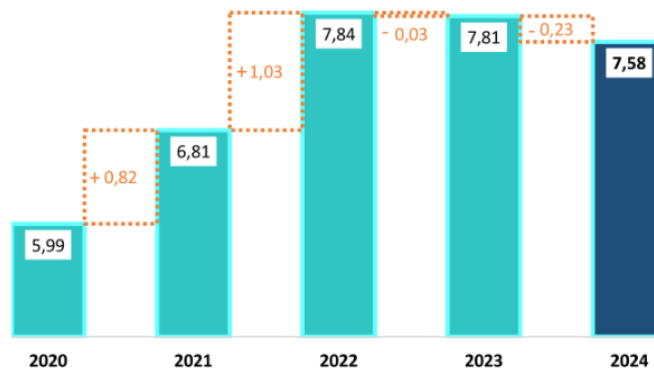
La percepción, satisfacción y confianza de las consumidoras y consumidores financieros que utilizan productos y servicios financieros de las entidades financieras, son elementos clave para comprender el estado actual de la inclusión financiera en Bolivia. Estos elementos constituyen la base de la relación entre la ciudadanía, las autoridades y las entidades financieras, ya que la disposición psicológica y el nivel de confianza influyen directamente en las decisiones de acceso y uso sostenido de dichos productos y servicios financieros.

Según la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2024 (ENSF 2024), el Índice de Satisfacción alcanzó un valor de 7,58 sobre 10, lo que representa una leve disminución respecto al año anterior (7,81). A pesar de esta baja, el 76,8% de las encuestadas y encuestados manifestó algún grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por las Entidades de Intermediación Financiera², reflejando una percepción general positiva del sistema financiero (ASFI, 2025).

Gráfico 6. Índice de satisfacción con los servicios financieros
(2020 – 2024)

¹ En el presente documento, el término "mujeres y hombres" que utilizan los productos y servicios financieros, abarca a las consumidoras y los consumidores de servicios financieros que ofrecen las entidades financieras, a las y los inversionistas del mercado de valores, así como a las y los asegurados del mercado de seguros y del Sistema Integral de Pensiones.

² Entidad de Intermediación Financiera que cuentan con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI, con participación accionaria de personas naturales o jurídicas, de origen nacional o extranjero.



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Las mujeres calificaron con un promedio más alto (7,73) que los hombres (7,41) y la población rural otorgó una mejor valoración (7,97) que la urbana (7,52). Además, las personas con menores ingresos y menor nivel educativo mostraron mayores niveles de satisfacción, lo que sugiere que las mejoras en acceso y atención han beneficiado especialmente a los sectores con mayor situación de vulnerabilidad.

El Índice de Función Social, se situó en 7,68 puntos, mejorando respecto a 2023 (7,46). Este indicador mide la percepción sobre el aporte del sistema financiero a la calidad de vida y al desarrollo comunitario. El 75,7% de las personas encuestadas otorgó calificaciones entre 7 y 10, lo que evidencia una valoración positiva del rol social de las entidades financieras.

Al igual que en el Índice de Satisfacción, las mujeres calificaron más alto (7,81) que los hombres (7,52) y la población rural mostró una percepción más favorable (7,88) frente a la urbana (7,65). Las personas con educación secundaria otorgaron las calificaciones más altas (7,88), mientras que quienes tienen formación de posgrado calificaron más bajo (7,24). También se identificó una relación inversa entre nivel de ingresos y valoración del cumplimiento de la función social: a menor ingreso, mayor valoración (ASFI, 2025).

3.3.2. Acceso a Productos y Servicios Financieros

Para acceder a los productos y servicios financieros de manera efectiva, las mujeres y hombres deben cumplir con ciertos requisitos y condiciones que les permitan incorporarse formal y plenamente al Sistema Financiero Nacional. Esto incluye la apertura de cuentas de depósitos, la disponibilidad de PAF, el uso seguro de instrumentos electrónicos de pago y servicios con innovación tecnológica, así como el acceso a inversiones, pensiones, seguros y créditos acorde a sus necesidades.

Según el Global Findex 2025, el acceso a servicios financieros formales en Bolivia creció de manera sostenida entre 2011 (28%) y 2021 (69%). Sin embargo, en 2024

se registró una disminución al 57%, posiblemente influenciada por factores externos como la pandemia de COVID-19, que afectaron la operatividad del sistema financiero.

A pesar de esta disminución, la infraestructura tecnológica del país es sólida: el 87% de la población cuenta con teléfono móvil³ (Global Findex 2025) y el 79% utilizó internet en los últimos tres meses, lo que representa una base favorable para impulsar la inclusión financiera digital.

En el contexto regional, Bolivia presenta un 57% de personas adultas con cuenta en una institución financiera o proveedor de dinero móvil, igualando a Colombia, por debajo de Perú (59%) y Ecuador (65%), así como del promedio regional (74%). Aunque la tenencia de teléfonos móviles (87%) y el uso de internet (79%) son elevados, el uso de canales digitales para el pago de facturas sigue siendo bajo (15%), el menor entre los países comparados.

El Informe de la Situación de Inclusión Financiera en Bolivia (2025), destaca avances en la cobertura territorial. ASFI ha garantizado que, al mes de junio de 2025, las 67 Entidades de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento instalen 10.068 Puntos de Atención Financiera, con cobertura del 96,8% de los municipios al 30 de junio de 2025, beneficiando al 99,76% de la población. El 37% de los PAF son cajeros automáticos y el 63% son agencias, sucursales y otros. En áreas rurales, los PAF aumentaron de 136 en 2007 a 1.249 en 2025, reduciendo significativamente las brechas de acceso.

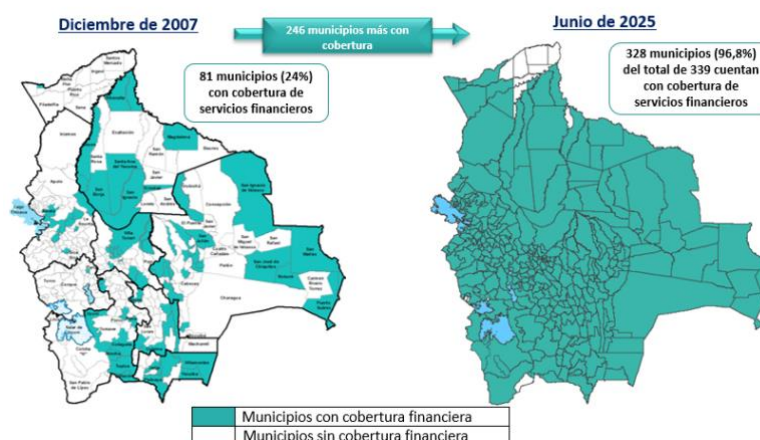
En los últimos años se ha observado una expansión significativa de los puntos de atención corresponsales no financieros en el territorio nacional. Al cierre del primer semestre de 2025, estos alcanzaron un total de 3.769 puntos distribuidos en 208 municipios del país, contribuyendo a ampliar la presencia del sistema financiero en zonas geográficamente alejadas. Este tipo de canal presenta, además, la ventaja de requerir menores costos de instalación y operación para las entidades financieras, lo que facilita su despliegue en localidades con baja densidad poblacional o limitada actividad económica.

No obstante, los avances en términos de cobertura territorial deben ser analizados con cautela desde una perspectiva de acceso efectivo y de calidad a los servicios financieros. En particular, en 41 municipios del país (12,1% del total), los corresponsales no financieros constituyen el único canal de atención disponible, lo que evidencia una escasa presencia de infraestructura financiera formal en estos territorios, predominantemente rurales. En dichos contextos, las prestaciones que pueden brindar estos puntos resultan limitadas, circunscribiéndose principalmente

³ Los resultados del Censo Nacional de Población y Vivienda 2024, presentan datos similares: 90,6% de los hogares cuentan con teléfono celular, 95,2% en área urbana y 81,5% en área rural.

a operaciones básicas, lo que restringe el acceso a productos financieros más complejos y a servicios de asesoramiento, ahorro, crédito o seguros. En consecuencia, si bien los correspondientes contribuyen a mejorar la cobertura física, su uso exclusivo puede no ser suficiente para garantizar una inclusión financiera efectiva, poniendo de manifiesto la necesidad de fortalecer la presencia institucional mediante canales que ofrezcan una mayor profundidad y diversidad de servicios financieros.

Gráfico 7. Comparación de la cobertura geográfica de los servicios financieros
(Diciembre 2007 – junio 2025)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La APS también ha fortalecido el acceso a seguros y pensiones, con un crecimiento de 33,9% en el mercado asegurador entre 2020 y 2024, así como la ampliación del Sistema Integral de Pensiones (SIP), que alcanzó USD 27.524 millones en fondos administrados y 2,73 millones de personas aseguradas. Además, se han implementado políticas de género que beneficiaron a 77.421 mujeres jubiladas, mediante medidas como la reducción de edad y el incremento de densidad de aportes.

Tabla 1. Mujeres jubiladas en Bolivia (2024)

Detalle	Mujeres Jubiladas en el SIP	Porcentaje
Mujeres jubiladas con beneficio de protección de género	41.635	54%
Mujeres jubiladas sin beneficio de protección de género	35.786	46%
Total	77.421	100%

Fuente: Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo.

Nota: La política de protección de género es opcional y se establece en los Artículos 77 y 78 de la Ley N° 065 de Pensiones

No obstante, aún existen grupos excluidos del SIP, como trabajadores del sector informal, mujeres con trayectorias laborales interrumpidas y poblaciones rurales o indígena originario campesinas. Estas personas enfrentan dificultades para cumplir con los requisitos de cotización debido a la inestabilidad de sus ingresos, el empleo

informal y las limitaciones en el acceso a servicios financieros. Para mitigar esta situación, el Estado ha implementado la Renta Dignidad, un régimen no contributivo que garantiza un ingreso básico a Personas Adultas Mayores (PAM) de 60 años o más, promoviendo la equidad y la protección social.

Según la ENSF 2024, las mujeres y las personas con menores ingresos o niveles educativos enfrentan dificultades para acceder a productos financieros. Aunque el 79,1% de las personas encuestadas consideran que abrir una cuenta es fácil, el 36% mencionó la exigencia de requisitos, el 21% la falta de asesoramiento y el 15% los trámites largos o filas extensas.

Respecto al acceso al crédito, según la ENSF 2024, sólo el 41,1% considera que es fácil obtener un préstamo. Las principales dificultades señaladas fueron la exigencia de garantías (39%), intereses elevados (19%) y bajos ingresos (19%). Estos factores afectan especialmente a mujeres, PAM, habitantes del área rural y personas con menor nivel educativo.

Desafíos Identificados

Las mujeres, particularmente en áreas rurales y periurbanas, enfrentan desafíos adicionales para acceder a productos financieros, algunos de los cuales se identifican a continuación:

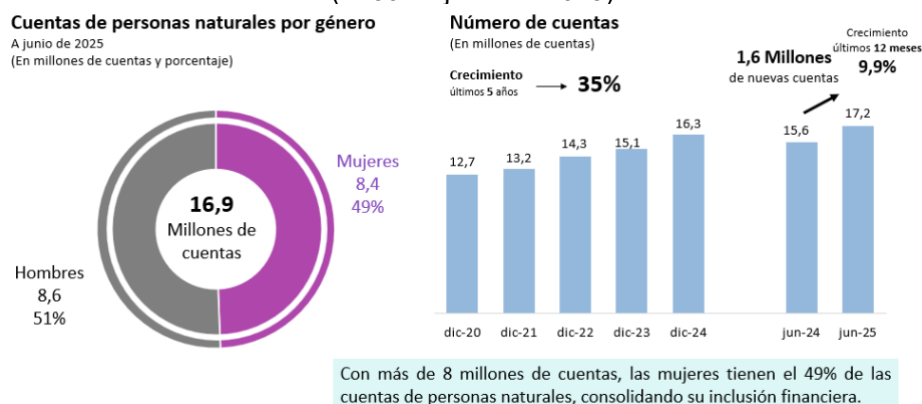
- Requisitos como la exigencia de **garantías tradicionales que no poseen**, donde la propiedad de activos como la tierra suele estar en manos de hombres.
- **Evaluaciones crediticias con sesgos de género**, que priorizan la participación del cónyuge como garante o representante legal, limitando su autonomía.
- **Exclusión del SIP**, especialmente de mujeres en la economía informal. Aun cuando existe la Renta Dignidad como mecanismo no contributivo, es fundamental promover su participación activa en el sistema contributivo, de modo que puedan acceder a beneficios proporcionales a sus aportes

3.3.3. Uso de Productos y Servicios Financieros

El uso seguro e informado de los productos y servicios financieros, enfocado en las necesidades de las personas, es un elemento determinante para su bienestar. Los instrumentos electrónicos de pago facilitan las transacciones diarias y optimización del tiempo; el ahorro provee estabilidad ante imprevistos; el crédito permite aprovechar oportunidades; los seguros protegen el patrimonio frente a riesgos; la inversión busca incrementar el capital y las pensiones garantizan ingresos en la vejez o ante situaciones de discapacidad. En conjunto, estos servicios contribuyen a la calidad de vida, al ofrecer el control sobre el presente económico y herramientas para construir un futuro sostenible.

Según el Informe de la Situación de Inclusión Financiera en Bolivia (2025), entre 2007 y 2025, el número de cuentas de depósito creció de manera sostenida, alcanzando 17,2 millones de cuentas activas en junio de 2025, de las cuales 16,9 millones corresponden a personas naturales. El 51% de éstas pertenecen a hombres y el 49% a mujeres. Este avance, que representa un incremento promedio anual del 11%, refleja un impulso en la inclusión del ahorro formal, que según el Global Findex 2025 alcanzó al 26% en 2024. Dicho crecimiento fue promovido por políticas que facilitan el ahorro en sectores de menor capacidad patrimonial, destacando la exigencia de tasas mínimas de interés para depósitos inferiores a Bs100.000, establecida en el Decreto Supremo N° 2055 de 2014 y modificada posteriormente por el Decreto Supremo N° 5403 de 2025.

Gráfico 8. Número de cuentas por sexo
(Al 30 de junio de 2025)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

El número de personas prestatarias del sistema financiero alcanzó 1.927.767 en junio de 2025, lo que representa un crecimiento acumulado del 165% desde 2007.

A pesar de los avances, se identifican oportunidades. Las entidades financieras pueden desarrollar productos que se adapten mejor a las necesidades específicas de mujeres empresarias y emprendedoras (E&E). Aunque la proporción de créditos productivos otorgados a mujeres aumentó del 13% al 21% en la última década, en el sector agropecuario sólo el 8% de las mujeres accede a crédito, pese a representar más del 29% de la población femenina mayor de 14 años dedicada a esta actividad (ONU Mujeres, 2022).

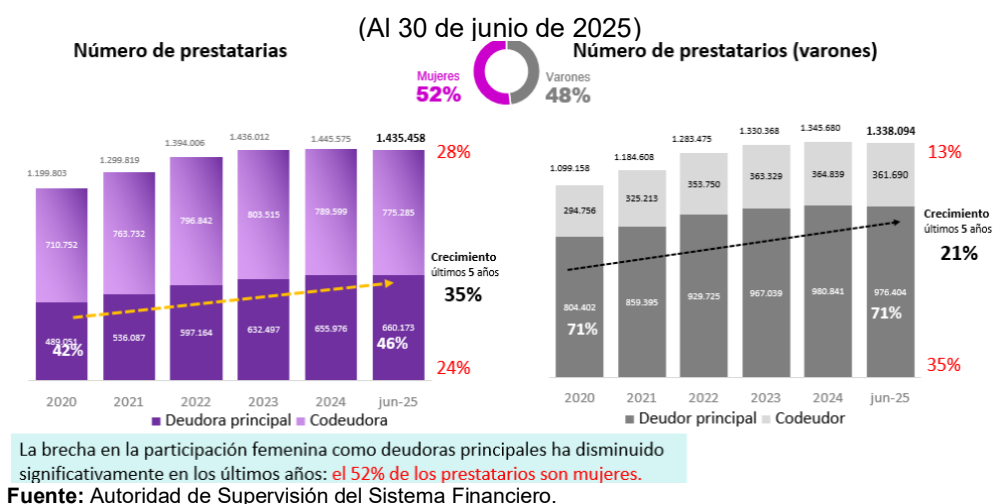
Las mujeres bolivianas tienen alta participación en el sector de microcrédito, que representa el 99% de los préstamos otorgados a este segmento. Sin embargo, su participación disminuye en los créditos para MYPE (alrededor del 20%) y empresariales (menos del 10%). En estos últimos, donde las tasas de interés son más bajas, la brecha de género es mayor: entre 13 - 16% en microcrédito, 37 - 53%

en MYPE y 82 - 92% en empresariales. Esto se debe, en parte, a requerimiento de garantías y a la informalidad laboral, que dificultan cumplir con los requisitos crediticios.

La Banca Comunal, basada en garantías colectivas, permite acceder al crédito sin avales individuales. El 76% de sus integrantes son mujeres, sin embargo, esta tecnología presenta restricciones en montos, plazos y tasas de interés, lo que restringe el acceso a recursos productivos y de inversión a largo plazo (ONU Mujeres, 2022).

A junio de 2025, el 52% de las personas prestatarias son mujeres. No obstante, sólo el 46% de ellas figura como deudora principal frente al 71% en el caso de los hombres.

Gráfico 9. Personas prestatarias por sexo



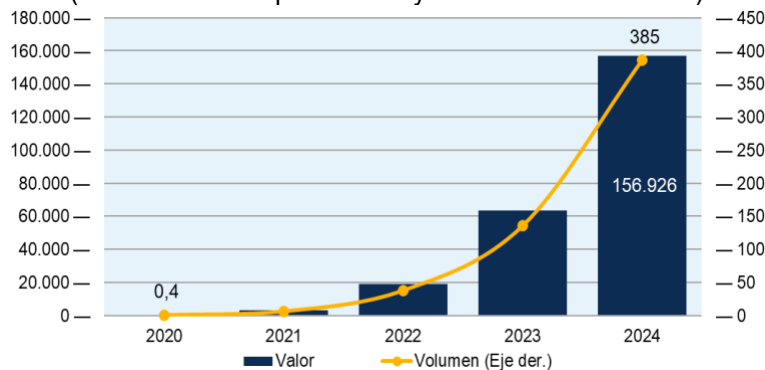
Según el Global Findex 2025, los pagos digitales aumentaron del 28% en 2014 al 55% en 2021, pero descendieron al 44% en 2024. Existen diferencias: 50% en zonas urbanas frente a 36 % en rurales, así como 34% entre los más pobres frente a 22% entre quienes sólo tienen educación primaria. El ahorro formal (26%) también presenta desafíos: 34% en zonas urbanas frente a 17% en zonas rurales, asimismo, sólo 5% entre personas con educación primaria. El acceso al crédito (19%) muestra menor disparidad, pero con oportunidades de mejora para los segmentos en situación de vulnerabilidad (Klapper, 2025).

En comparación regional, Bolivia presenta cifras similares en algunos indicadores. El 44% de las personas adultas realizó o recibió un pago digital en el último año, cifra cercana a Ecuador (43%), pero inferior a Colombia (49%) y Perú (52%). En cuanto al ahorro formal, Bolivia supera ligeramente a Colombia (25%) y Ecuador (22%), aunque se mantiene por debajo de Perú (31%). Respecto al acceso al crédito formal, el 19% de las personas adultas solicitó un préstamo en una entidad de

intermediación financiera o mediante billetera móvil, superando a Colombia (14%) y Ecuador (16%), pero aún por debajo de Perú (21%).

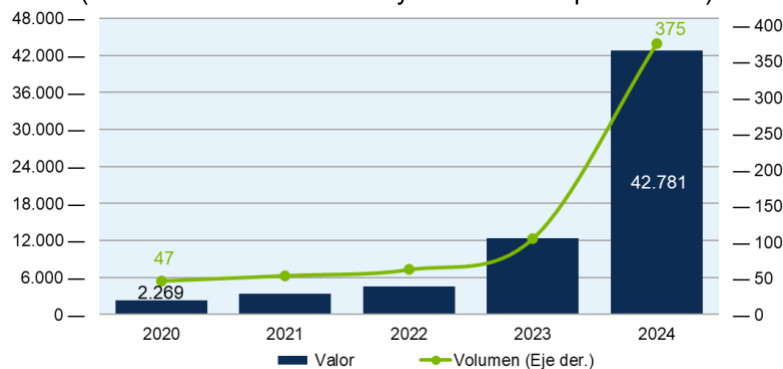
El Informe de la Situación de Inclusión Financiera en Bolivia (2025), destaca que el BCB ha liderado la modernización del sistema de pagos mediante la interoperabilidad plena de infraestructuras y la implementación del “QR BCB Bolivia”, que ha masificado los pagos digitales bajo un estándar único, abierto y universal. Entre 2020 y 2024, las Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF) crecieron un 854%, mientras que el monto procesado por billeteras móviles aumentó en 1.785%, alcanzando Bs42.781 millones. En 2024 se registraron más de 1.000 millones de transacciones electrónicas, consolidando un ecosistema dinámico y accesible.

Gráfico 10. Evolución de los pagos inmediatos con QR
(En millones de operaciones y millones de bolivianos)



Fuente: ACCL S.A. - MLD.

Gráfico 11. Evolución de las operaciones con billetera móvil
(En millones de bolivianos y millones de operaciones)



Fuente: E-FECTIVO ESPM S.A., EIF.

Elaboración: Banco Central de Bolivia.

Nota: Los datos de Billeteras móviles incluyen TIGO, BNB, YAPE, YOLO, YASTA.

Los datos de la ENSF 2024, revelan diferencias en el uso de productos financieros digitales, especialmente por sexo, edad, nivel educativo y situación socioeconómica. Las mujeres reportan un menor uso de medios electrónicos de pago en comparación con los hombres. Además, el 41% de las PAM no utiliza tarjetas electrónicas, el 59% no accede a la banca digital y el 86% no emplea billeteras móviles.

Las personas con ingresos inferiores a Bs2.500 o sin ingresos son quienes menos utilizan tarjetas electrónicas y banca digital. En el caso de la billetera móvil, el menor uso se registra entre quienes ganan más de Bs10.000. Por nivel educativo, quienes tienen sólo educación primaria o ninguna instrucción presentan los menores niveles de uso: 59% no utilizan tarjetas electrónicas y 69% no acceden a la banca digital (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero et al., 2025).

Factores como el desconocimiento de la tecnología, la desconfianza en los canales digitales y la limitada disponibilidad de dispositivos adecuados restringen la participación de las mujeres en el ecosistema financiero digital. Muchas optan por mecanismos informales de financiamiento debido a la percepción de que los productos formales no se ajustan a sus necesidades o capacidades de pago. El 52% de las Empresarias y Emprendedoras encuestadas por ONU Mujeres no contaba con crédito formal, recurriendo en su mayoría a préstamos familiares, prestamistas informales o autofinanciamiento (ONU Mujeres, 2022).

La modernización del sistema financiero boliviano ha registrado avances con la normativa emitida por ASFI. En 2022, se establecieron las bases para instrumentos de financiamiento sostenible mediante la reglamentación de bonos verdes, sociales y sostenibles, logro que se materializó en 2024, con la emisión del primer Bono Social de Género.

En 2025, ASFI aprobó el Reglamento de Empresas de Tecnología Financiera, un marco normativo que incorpora formalmente a estos actores en el Sistema Financiero Nacional. Esta regulación busca impulsar la innovación tecnológica en servicios financieros, valores y seguros, garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de aspectos técnicos y la protección de los derechos de los y las consumidoras financieras y de terceros.

Durante la gestión 2024, según el Informe de la Situación de Inclusión Financiera en Bolivia, el Mercado de Seguros creció en 5,8%, incrementando su producción en USD42,9 millones en comparación a la gestión 2023. En seguros generales y fianzas, la producción se encuentra mayormente concentrada en los ramos de automotor y misceláneos (25% cada uno), seguidos por salud y enfermedad (13%), incendio (10%), aeronavegación y responsabilidad civil (6%), ramos técnicos (5%), transporte (4%) y otros (1%). Esta distribución refleja una mayor demanda de seguros vinculados a riesgos cotidianos y visibles para la población.

Tabla 2. Producción directa neta de anulaciones – Entidades Aseguradoras (2023-2024)
(En Millones de Dólares Estadounidenses)

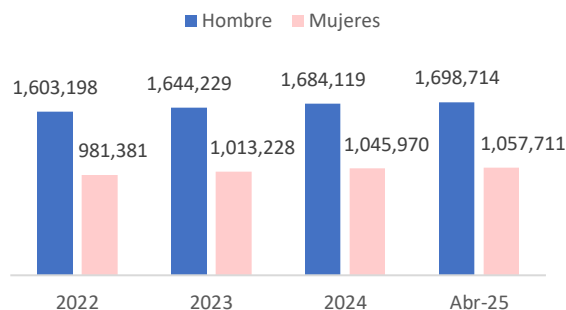
Entidades	2023	2024	Participación por Tipo de Entidad Aseguradora	Variación %
ENTIDADES DE SEGUROS GENERALES Y FIANZAS	373,6	389,9	100,0%	4,4%
La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.	54,7	49,4	12,7%	-9,6%
Seguros y Reaseguros Credinform Internacional S.A.	41,9	44,4	11,4%	6,0%
Seguros Illimani S.A.	1,1	0,9	0,2%	-17,7%
Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.	74,7	71,5	18,3%	-4,2%
Bisa Seguros y Reaseguros S.A.	64,4	64,7	16,6%	0,4%
Compañía de Seguros y Reaseguros Fortaleza S.A.	18,4	20,0	5,1%	8,5%
Nacional Seguros Patrimoniales y Fianzas S.A.	23,1	21,1	5,4%	-8,8%
Unibienes Seguros y Reaseguros Patrimoniales S.A.	78,7	93,6	24,0%	19,0%
Crediseuro S.A. Seguros Generales	3,5	3,8	1,0%	9,1%
Mercantil Santa Cruz Seguros y Reaseguros Generales S.A.	13,1	20,4	5,2%	55,6%
ENTIDADES DE SEGUROS DE PERSONAS ⁽¹⁾	371,2	397,8	100,0%	7,2%
BUPA Insurance (Bolivia) S.A.	11,5	9,9	2,5%	-14,2%
La Vitalicia Seguros y Reaseguros de Vida S.A.	32,5	35,1	8,8%	8,1%
La Boliviana Ciacruz Seguros Personales S.A.	69,0	81,0	20,4%	17,4%
Nacional Seguros Vida y Salud S.A.	91,1	102,3	25,7%	12,2%
Alianza Vida Seguros y Reaseguros S.A.	66,6	69,6	17,5%	4,5%
Crediseuro S.A. Seguros Personales	19,7	21,5	5,4%	9,2%
Seguros y Reaseguros Personales Univida S.A.	61,4	69,0	17,3%	12,3%
Compañía de Seguros de Vida Fortaleza S.A.	8,5	9,4	2,4%	11,0%
Santa Cruz Vida y Salud Seguros y Reaseguros S.A.	10,9	0,0	0,0%	-100,0%
Total Mercado	744,9	787,7		5,8%

Fuente: Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.

En seguros de vida, la producción se concentra principalmente en el ramo de desgravamen hipotecario de corto plazo (63%), seguido por seguros de salud y enfermedad (8%), vida individual y vida grupo (7% cada uno) y accidentes de tránsito con (6%).

En el ámbito asegurador en general, según el Diagnóstico de la Encuesta Nacional del Mercado de Seguros y Pensiones (APS, 2025), el 50% de la población considera que los seguros no son accesibles, principalmente por razones económicas e informativas. Además, aunque el 64% declara tener algún tipo de seguro, todavía un 36% permanece sin cobertura.

En el ámbito previsional, el SIP mostró un desempeño positivo durante el 2024. Las recaudaciones alcanzaron los USD1.840 millones, lo que representa un incremento del 3,7% respecto a 2023. El número de personas aseguradas aumentó en 72.632, alcanzando un total de 2.730.089 afiliados al cierre de diciembre de 2024 y registrando así un crecimiento del 2,73%.

Gráfico 12. Personas aseguradas al SIP
(Por sexo 2022 a 2025)

Fuente: Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.

Por otra parte, los resultados del Diagnóstico de la Encuesta Nacional del Mercado de Seguros y Pensiones evidencian que, pese a avances en el acceso a servicios financieros, persisten brechas importantes en materia de inclusión aseguradora y previsional.

Se identificó que sólo el 32% de la población encuestada conoce que el SIP cubre contingencias de vejez, invalidez y muerte, lo que refleja limitaciones en la comprensión de los derechos previsionales. Asimismo, únicamente el 48% de los encuestados realiza aportes regulares, mientras que existe un segmento afiliado que no contribuye activamente, evidenciando debilidades en la continuidad de la protección social.

Desafíos Identificados

Como se mencionó anteriormente, Bolivia ha logrado avances significativos en el acceso a servicios financieros formales, impulsados por la expansión de cuentas bancarias y móviles, así como por los altos niveles de penetración de teléfonos móviles e internet. Sin embargo, persisten retos en la consolidación del uso efectivo de estos servicios, especialmente en pagos digitales, ahorro formal y acceso al crédito, que presentan comportamientos variables y requieren atención específica (Klapper, 2025).

En este contexto, el Global Findex 2025 advierte que la disponibilidad de tecnología no garantiza su aprovechamiento pleno. Asimismo, Cruz (2025) señala que las personas con mayores ingresos y niveles educativo acceden con mayor facilidad a productos financieros de bajo costo y tecnologías digitales. Para lograr una inclusión financiera efectiva, se identifican oportunidades para fortalecer la confianza en el Sistema Financiero Nacional, mejorar la alfabetización financiera y establecer incentivos que promuevan el uso continuo y diversificado de los productos financieros digitales.

Asimismo, se justifica la necesidad de que la ENIF incorpore acciones específicas orientadas a fortalecer la educación previsional, la cultura aseguradora y el conocimiento de los derechos financieros en estos ámbitos.

Aunque el acceso a tecnología es elevado, su uso en servicios financieros no es homogéneo. Por ejemplo, sólo el 28% de las personas adultas utiliza el teléfono móvil o internet para pagar facturas, con brechas de género: 20% en hombres frente a 9% en mujeres. En áreas rurales, esta cifra cae al 8% y entre personas con menores ingresos o educación primaria, desciende al 6% y 1%, respectivamente (Klapper, 2025).

En ese sentido, se identifican los siguientes desafíos (ASFI, 2025):

- **Mujeres indígenas originario campesinas, afrobolivianas y de zonas rurales y periurbanas:** Enfrentan barreras para acceder a financiamiento productivo y seguros, debido al requerimiento de garantías tradicionales y a una baja alfabetización digital. Muchas tienen menos posibilidades de heredar bienes, ingresos precarios que dificultan la formación de patrimonio, así como limitaciones para obtener el consentimiento de sus parejas cuando se exige un garante. Además, su participación en el trabajo informal reduce sus periodos de cotización, dificultando su incorporación al SIP. La doble carga del trabajo remunerado y de cuidados también limita su tiempo disponible para acceder a productos y servicios financieros.
- **Jóvenes:** Existe poca oferta de productos financieros adaptados a emprendimientos emergentes, así como oportunidades para promover su participación en educación financiera y bursátil, así como poco conocimiento en temáticas relacionadas a seguros y pensiones.
- **Personas Adultas Mayores (PAM) y con discapacidad:** Requieren procesos simplificados y canales accesibles para realizar operaciones digitales. La expansión de servicios financieros móviles ha generado una brecha en la capacidad de uso, ya que los procedimientos y tiempos de espera no siempre consideran sus características físicas y cognitivas. La mejora en la confianza hacia el Sistema Financiero Nacional y el acceso a la información, también representan oportunidades para incrementar su participación.
- **Trabajadores/as informales:** Presentan una alta proporción sin acceso a crédito formal, principalmente por requerimientos de garantías y documentación. Aunque, los avances tecnológicos han ampliado gradualmente la cobertura previsional, persisten oportunidades para fortalecer la protección social en etapas posteriores a la vida laboral, especialmente entre quienes tienen menor acceso al empleo formal, cuentan con ingresos variables y personas afiliadas al SIP que no realizan aportes regulares.

- **Áreas rurales y periurbanas:** Se caracterizan por menor densidad de PAF con respecto a zonas urbanas, menor conectividad digital y oferta de productos adaptados a actividades agropecuarias. Además, la información financiera suele distribuirse de manera más eficiente en zonas urbanas.

Finalmente, si bien la interoperabilidad de plataformas, los pagos mediante QR y la digitalización del sistema financiero muestran avances significativos, se debe fortalecer la ciberseguridad y promover la alfabetización digital. Esto permitirá que las personas usuarias accedan de forma confiable y segura a los servicios financieros, generando confianza en el ecosistema y fomentando la inclusión financiera sostenible.

En síntesis, Bolivia enfrenta oportunidades en su desarrollo económico y social, especialmente en la reducción de brechas territoriales, digitales y sociales que limitan el acceso a servicios financieros. Al mismo tiempo, se debe fortalecer la estabilidad económica, impulsar la alfabetización tecnológica, promover la educación financiera y avanzar hacia un desarrollo sostenible e inclusivo que beneficie a toda la población.

3.3.4. Educación Financiera

La educación financiera en Bolivia, se define como el proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de las personas, con el objetivo de que éstas optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras.

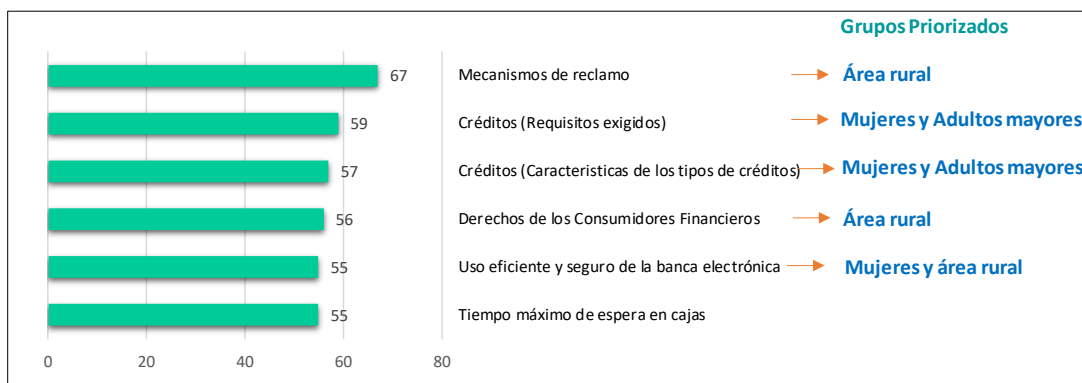
La educación financiera se ha consolidado como un eje transversal para garantizar el uso responsable, informado y seguro de los servicios financieros. En este marco, diversas instituciones públicas y privadas han impulsado iniciativas para fortalecer las capacidades de la población boliviana.

Por ejemplo, en los últimos años, el BCB incorporó seis temas financieros en la currícula escolar, beneficiando a más de 1,2 millones de estudiantes. Además, capacitó a 1.734 docentes y lanzó la plataforma BCB Educa, que alcanzó 238.000 visitas en menos de un año, evidenciando el interés creciente en la formación económica desde edades tempranas.

ASFI, en el marco del Programa de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, ejecutó 129 actividades entre enero de 2024 y septiembre de 2025, beneficiando a más de 66.000 personas en todo el país. En 2025, aprobó 121 programas educativos que alcanzaron a más de 1,65 millones de personas en 2024. Estos programas abordaron contenidos clave identificados en la ENSF 2024, como mecanismos de reclamo, créditos, derechos de las y los consumidores

financieros, uso eficiente de la banca electrónica, trato preferente, seguros, ciberseguridad y criptoactivos. Se priorizó la atención en zonas rurales y a segmentos como jóvenes, mujeres, PAM y personas con discapacidad.

Gráfico 13. Principales temáticas impartidas por número de entidades financieras 2024



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La APS promueve la cultura previsional y aseguradora mediante campañas sobre ahorro voluntario y planificación para la jubilación. Por su parte, la UIF refuerza estas acciones con programas preventivos contra delitos financieros, alcanzando a 8.943 personas en 25 municipios y generando más de 872.000 visualizaciones en redes sociales, entre las gestiones 2023 a 2024.

Tabla 3. Resultados de la difusión en televisión y redes sociales (2023 a 2024)

Detalle	Resultados por Gestión		
	2023	2024	2025 (al 1er semestre)
Difusión en redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> 28.292 visualizaciones en Facebook 2.817 en TikTok Total: 31.109 visualizaciones	872.248 visualizaciones en Facebook, TikTok, X, LinkedIn y YouTube	15.000 visualizaciones en Facebook, TikTok, X, LinkedIn y YouTube
Difusión en televisión	1.647 minutos de difusión	180 segundos	-

Fuente: UIF, Plan de Educación Económica Financiera para la prevención de la LGI – gestión 2025.

En septiembre de 2025, se dio un paso significativo con la firma de un convenio interministerial entre el MEFP y el Ministerio de Educación (ME), acuerdo que permite a los miembros de la Comisión Interinstitucional, incorporar contenidos de educación económica y financiera en los programas de estudio de primaria y secundaria. Este convenio contempla:

- Capacitación docente para fortalecer la enseñanza en temas económicos y financieros.
- Distribución de material físico y digital para apoyar la formación.
- Acceso a información actualizada sobre educación económica y financiera.

A pesar de los avances, se identifican oportunidades importantes. Según la ENSF 2024, el acceso a la información se conforma como una barrera transversal: el 43% de quienes no usan banca digital indicaron no saber cómo hacerlo y el 24% de quienes no tienen tarjeta de débito mencionaron lo mismo. Esta brecha afecta especialmente a mujeres y PAM (ASFI, 2025).

No obstante, el interés por capacitarse es alto: el 95% de las personas encuestadas manifestó disposición para recibir formación financiera. Los temas más demandados fueron créditos (23%), ahorros (22%) y criptoactivos (21%). Sin embargo, el 75% no sabe qué son los criptoactivos, siendo el desconocimiento más pronunciado entre mujeres (81%) y en áreas rurales.

Además, los programas de educación financiera podrían fortalecerse aún más con un enfoque integral que promueva el desarrollo económico y la mejora de las condiciones de vida, especialmente de las mujeres. El estudio de ONU Mujeres (2022), destaca que muchas demandan conocimientos prácticos sobre administración de negocios, comercialización, uso de tecnología y salud financiera.

A esto se identifica además la sobrecarga del trabajo de cuidado, que limita el tiempo disponible para participar en actividades de formación y educación financiera. Las mujeres dedican entre 5 y 7 horas diarias al trabajo doméstico y de cuidados, lo que reduce su disponibilidad para capacitarse o gestionar sus negocios ONU Mujeres (2022).

Desafíos Identificados

- **Mujeres en diversos contextos:** Promover el acceso y disponibilidad de contenidos educativos adaptados a su diversidad sociocultural, contexto territorial y tipo de emprendimiento.
- **Áreas rurales:** Mejorar el acceso a internet y dispositivos, habilitando el alcance de plataformas digitales.
- **Personas Adultas Mayores (PAM):** Necesidad de contenidos prácticos sobre uso de canales electrónicos y prevención de fraudes.
- **Personas con discapacidad:** Adaptación de materiales educativos y plataformas digitales.

3.3.5. Protección y Defensa de la Población

La protección y defensa de la población constituye un pilar fundamental para una inclusión financiera genuina y sostenible. No se trata únicamente de ampliar el acceso a servicios financieros, sino de garantizar que este acceso sea seguro, transparente y respetuoso de los derechos de las personas usuarias. Un marco sólido de protección que combata prácticas abusivas, asegure la claridad de la información y ofrezca mecanismos efectivos de reclamo, es esencial para construir la confianza, especialmente entre los sectores más vulnerables, permitiéndoles participar en el Sistema Financiero Nacional con seguridad y aprovechar sus beneficios sin riesgo de perjuicio

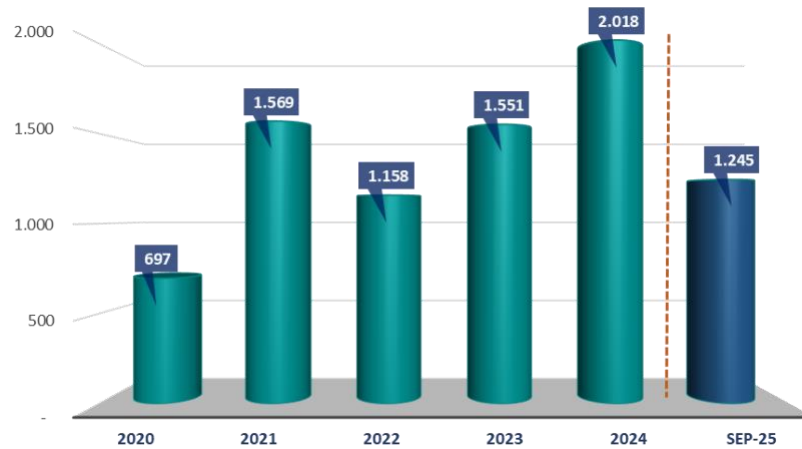
La protección de quienes utilizan productos y servicios financieros es clave para avanzar hacia la sostenibilidad de la inclusión financiera y mejorar la salud financiera de las personas y empresas.

El BCB ha actualizado los Requerimientos Operativos Mínimos de Seguridad, incorporando estándares para operaciones con QR y de otros Instrumentos Electrónicos de Pago.

Por su parte, ASFI garantiza la gratuidad en los procesos de reclamo, regula la transparencia en tarifas y prohíbe prácticas discriminatorias, supervisando su cumplimiento mediante inspecciones y monitoreo continuo.

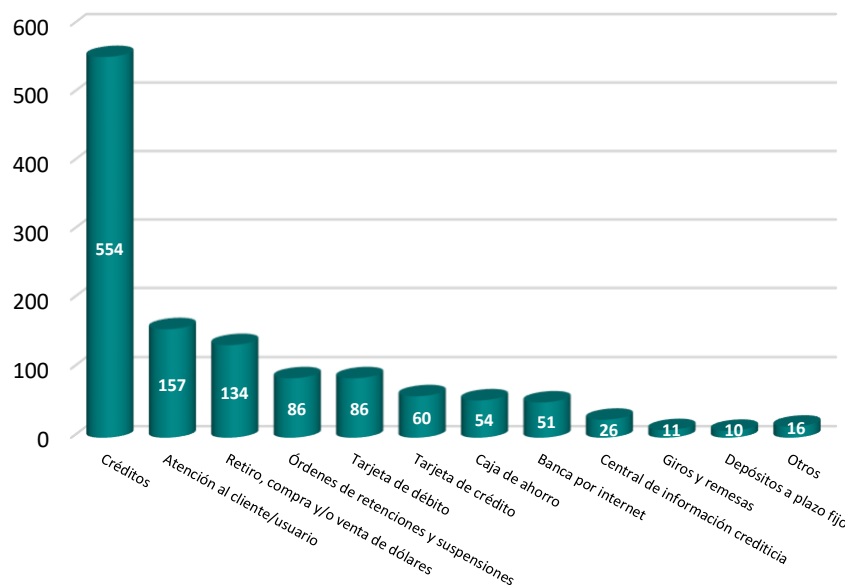
En cumplimiento de lo previsto en el Parágrafo IV, Artículo 73 de la LSF, la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) de ASFI actúa como segunda instancia en la atención de reclamos. Entre 2020 y 2025, se presentaron 7.838 reclamos en esta instancia, siendo 2024 el año con mayor número (2.018). Desde 2025, ASFI registra el dato de género de las personas reclamantes: entre enero y septiembre, el 46% de los 1.245 reclamos fueron presentados por mujeres y el 54% por hombres. Las operaciones crediticias concentran la mayoría de los reclamos

Gráfico 14. Evolutivo de reclamos en segunda instancia presentados en ASFI (2020 - 2025)



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Gráfico 15. Reclamos en segunda instancia por tipología



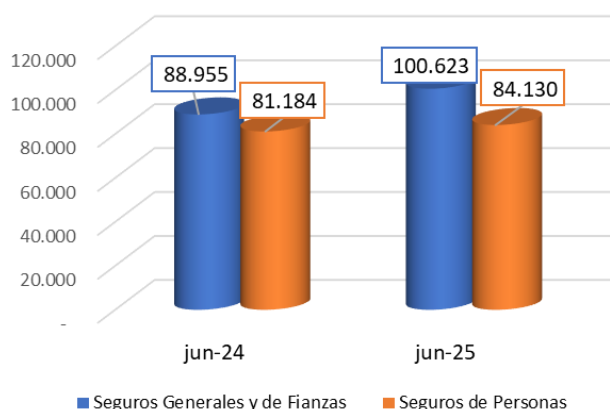
Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La APS, a través de la Unidad de Protección al Ciudadano y Comunicación (UPCC) promueve información clara sobre beneficios y costos, garantizando el cumplimiento de obligaciones en productos como el Seguro Obligatorio de Accidentes para Trabajadores y Trabajadoras de la Construcción (SOATC) y el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT).

En 2024, la APS atendió 6.250 trámites: 3.439 en el SIP (1.830 consultas y 1.609 reclamos) y 2.811 en el mercado de seguros (1.753 reclamos y 1.058 consultas). Al mes de junio de 2025, los siniestros directos pagados por el sector asegurador alcanzaron USD 184,8 millones, un incremento del 11,4% respecto a junio de 2024.

Los seguros generales y fianzas crecieron un 13,1% (USD100,6 millones), mientras que los seguros de personas aumentaron un 3,6% (USD84,1 millones).

Gráfico 16. Siniestros directos
Por tipo de Seguro (En dólares estadounidenses)
Jun 2024 – Jun 2025



Fuente: Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.

La UIF refuerza la protección mediante campañas preventivas y canales de denuncia para evitar fraudes y estafas. Entre 2018 y 2024, se recibieron 9.357 Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS), lo que evidencia el fortalecimiento de los mecanismos de control y prevención de delitos financieros, fundamentales para la estabilidad del sistema.

Tabla 4. ROS Recibidos según presunto delito relacionado a las operaciones sospechosas
(2018 a 2024)

PRESUNTO DELITO REPORTADO	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Estafa	113	104	52	119	67	591	666
Asociación delictuosa	3	4	5	12	3	37	113
Contrabando	7	13	7	4	5	34	91
Tráfico ilícito de sustancias controladas	10	12	8	11	16	30	43
Agio	2	1		1		1	116
Delitos tributarios	12	7	5	3	1	47	45
Corrupción	13	22	21	2	4	15	22
Receptación	25	29				12	14
Organización criminal	6			2	13	13	24
Falsificación de documentos en general	9	7	2	2	13	8	15
Legitimación de ganancias ilícitas*	72	92	146	253	423	199	
No se identificó ningún delito	246	185	125	731	979	1.162	1.866
Otros 22 delitos	14	20	9	9	8	61	43
Total General	532	496	380	1.149	1.532	2.210	3.058

* Contempla también aquellos reportados como "Asociación criminal", de conformidad al Artículo 185 Bis del Código Penal.
Nota: La categoría "Legitimación de Ganancias Ilícitas" no se contempla como delito precedente en los Formularios ROS desde junio de 2023.

Fuente: Unidad de Investigaciones Financieras.

Según la ENSF 2024, el 71% de las personas encuestadas conoce que puede presentar reclamos ante las entidades financieras. Sin embargo, cerca del 30%

manifestó que no, especialmente la juventud entre 18 a 24 años, mujeres, personas con menor nivel educativo y quienes tienen ingresos bajos.

El desconocimiento de los mecanismos de reclamo y de los criptoactivos está relacionado inversamente con el nivel educativo y de ingresos, lo que implica una oportunidad para mejorar la capacidad de estos segmentos de ejercer sus derechos y tomar decisiones informadas (ASFI, 2025).

Las mujeres también señalaron desafíos como consumidoras financieras, al no conocer los mecanismos de reclamo disponibles o no los utilizan porque no tienen confianza o porque perciben complejidad en los procesos. Esta situación puede agravarse en contextos de violencia económica o psicológica, donde pierden el control sobre sus ingresos o decisiones financieras (ONU Mujeres, 2022).

Desafíos Identificados

- **Mujeres en su diversidad y Personas Adultas Mayores (PAM):** Canales accesibles para la presentación de reclamos digitales adaptados a sus necesidades.
- **Áreas rurales y periurbanas:** Mayor infraestructura para atención presencial y alfabetización digital para el uso de canales digitales.
- **Personas con discapacidad:** Plataformas y mecanismos de atención adaptados para garantizar accesibilidad plena.

3.3.6. Barreras Estructurales que Limitan una Inclusión Financiera Plena y Equitativa

Si bien se reconocen avances normativos e institucionales que promueven la inclusión financiera en Bolivia, se identifican oportunidades para mejorar el ejercicio pleno de los derechos económicos, especialmente entre mujeres y grupos en situación de vulnerabilidad, no sólo para promover el acceso y uso de los productos y servicios financieros, sino también para desarrollar la capacidad de las personas para tomar decisiones informadas, gestionar sus recursos y participar activamente en la economía.

A continuación, se detallan algunos de los principales factores identificados.

- **Poder de decisión y violencia basada en género:** A nivel social y familiar, las mujeres suelen tener un menor poder de decisión, lo que puede derivar en situaciones de violencia económica. Esta forma de violencia implica restricciones en el acceso, uso o gestión de recursos financieros propios, así como la privación del derecho a decidir sobre ingresos o bienes.

- **Trabajo de cuidado no remunerado:** La carga de tareas domésticas y de cuidado reduce el tiempo disponible para la gestión financiera y empresarial, especialmente en hogares monoparentales o en contextos rurales.

Según el Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (CEDLA, 2024), el trabajo de cuidados es esencial para el sostenimiento de la sociedad, pero recae, principalmente, en las mujeres, que, en la mayoría de los casos, no es remunerado. En Bolivia los hombres dedican en promedio 3 horas y 19 minutos diarios a estas tareas, mientras que las mujeres destinan 6 horas y 10 minutos. Esta diferencia limita la participación económica de las mujeres y afecta su acceso al empleo formal, al emprendimiento y el acceso a servicios financieros

- **Empleo informal y baja tasa de ocupación:** Las mujeres, así como los pueblos rurales, indígenas originario campesinos y población afroboliviana, presentan menor participación en el empleo formal y alta concentración en el sector informal. Muchas se desempeñan en actividades de baja productividad, como trabajos artesanales, en que ofrecen menores condiciones laborales. Estas limitaciones estructurales derivadas de una base económica vulnerable, dificultan el acceso a productos y servicios financieros.
- **Datos desagregados por sexo:** La información sistemática con enfoque de género promoverá el diseño de políticas públicas efectivas y la evaluación del impacto de las intervenciones. Se recomienda la creación de un sistema de información financiera con dicho enfoque, que permita visibilizar las brechas y orientar la toma de decisiones
- **Sesgos institucionales:** En las entidades financieras, la participación de mujeres en cargos de liderazgo y en la plantilla es menor en comparación con los hombres, que representa un desafío para identificar las necesidades específicas basadas en sus experiencias.

3.3.7. Síntesis de la Inclusión Financiera en Bolivia

La inclusión financiera en Bolivia ha registrado avances significativos, impulsados por la articulación estratégica entre el MEFP, ASFI, BCB, APS y UIF. Cada entidad ha contribuido desde su ámbito de competencia, consolidando un sistema financiero más accesible, digitalizado, transparente y orientado al bienestar de la población. Los resultados de la ENSF 2024, confirman estos avances: el Índice de Satisfacción alcanzó 7,58 puntos y el Índice de Cumplimiento de la Función Social llegó a 7,68, con valoraciones especialmente positivas entre mujeres y habitantes del área rural. Estos indicadores reflejan una mejora en la experiencia de las personas usuarias y una mayor cobertura territorial y digital.

No obstante, persisten oportunidades estructurales para mejorar la inclusión financiera plena. Las brechas se identifican, principalmente, en segmentos de

mujeres, jóvenes, indígenas originario campesinos, afrobolivianos, PAM, personas con discapacidad, habitantes de zonas rurales y quienes tienen menores ingresos o niveles educativos. Entre las principales barreras se refieren el acceso al crédito, seguros, pensiones y productos digitales; mayor información de derechos financieros y la alfabetización digital.

Factores como la violencia económica y patrimonial, la sobrecarga del trabajo de cuidado no remunerado, la falta de datos desagregados por sexo y los sesgos institucionales también reproducen desigualdades. Estos desafíos requieren respuestas estructurales que reconozcan la diversidad de trayectorias, necesidades y capacidades de las personas.

En este contexto, se debe fortalecer la educación financiera como herramienta transformadora, adaptada a los distintos entornos socioculturales y tecnológicos. Asimismo, es necesario seguir avanzando en la regulación de nuevos actores digitales como se hizo en el caso de las Empresas de Tecnología Financiera, mejorar la ciberseguridad, fomentar el ahorro voluntario y garantizar la protección efectiva frente a delitos financieros.

De manera complementaria, es fundamental construir un ecosistema financiero inclusivo que integre no sólo a las entidades financieras tradicionales, sino también a actores no financieros como organizaciones comunitarias, cooperativas, gobiernos locales, plataformas tecnológicas y redes educativas. Esta integración permitirá que la inclusión financiera deje de ser un fin en sí mismo y se convierta en un mecanismo para alcanzar la salud financiera de la población boliviana, entendida como la capacidad de gestionar recursos, enfrentar imprevistos, planificar el futuro y participar activamente en la economía.

La incorporación de estos enfoques permitirá anticipar tendencias, diseñar políticas públicas más inclusivas y consolidar un sistema financiero que responda de manera proactiva a los desafíos del entorno digital y económico contemporáneo. Sólo así será posible avanzar hacia una inclusión financiera verdaderamente transformadora, centrada en la vida, que garantice el ejercicio pleno de los derechos económicos y contribuya al desarrollo con equidad. Se debe incorporar información detallada sobre el número de corresponsales por municipio, a fin de analizar la cobertura territorial y el nivel de acceso de la población a los servicios financieros. Esta información permitirá identificar zonas con limitada presencia de canales de atención, evaluar brechas geográficas y fortalecer el diagnóstico sobre inclusión y acceso en el sector.



IV. SEGMENTACIÓN ESTRATÉGICA Y OPORTUNIDADES CLAVE PARA LA INCLUSIÓN

4.SEGMENTACIÓN ESTRATÉGICA Y OPORTUNIDADES CLAVE PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA

En este apartado, se identifican los segmentos poblacionales priorizados y las condiciones habilitantes que permitirán avanzar hacia una inclusión financiera más equitativa y transformadora. Estas condiciones se derivan del análisis del contexto nacional y de los desafíos previamente identificados, que se constituirán como base para el diseño de los Objetivos Estratégicos, estrategias específicas y líneas de acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

4.1. Metodología

La determinación de los segmentos priorizados y de los factores que facilitan una inclusión financiera más equitativa se realizó mediante una metodología participativa y estructurada, desarrollada entre septiembre y octubre de 2025.

Para identificar las principales oportunidades que fortalezcan la inclusión financiera en Bolivia, se aplicó una metodología participativa y estructurada, compuesta por tres fases desarrolladas entre septiembre y octubre de 2025.

En una primera fase, se consolidó una visión compartida y unificada sobre la situación actual del Sistema Financiero Nacional, a partir de evidencia cuantitativa y cualitativa proveniente de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF 2024), el Global Findex 2025 y el Informe de la Situación de la Inclusión Financiera en Bolivia, elaborado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia (BCB), la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS) y la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF). Este análisis permitió identificar brechas persistentes, avances y desafíos estructurales que limitan el acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

La segunda fase consistió en la realización de talleres virtuales con integrantes de la Comisión Interinstitucional, donde se profundizó en las barreras estructurales, territoriales y digitales que enfrentan diversos grupos poblacionales. Este espacio permitió recoger percepciones institucionales y experiencias prácticas sobre las limitaciones del sistema financiero desde una perspectiva territorial y social.

En la tercera fase, se aplicaron instrumentos de trabajo individual diseñados para el análisis crítico de desafíos identificados. Las entidades participantes completaron fichas metodológicas que les permitieron formular problemas mediante frases analíticas, caracterizarlos con adjetivos técnicos (como “fragmentado”, “excluyente” o “inseguro”) y vincularlos con segmentos poblacionales específicos. Este ejercicio facilitó la identificación de patrones comunes y visibilizó la diversidad de condiciones que enfrentan grupos como mujeres rurales e indígena originaria campesinas,

afrobolivanos, jóvenes en situación de pobreza, Personas Adultas Mayores (PAM), migrantes, personas con discapacidad y personas trabajadoras del sector informal.

Los insumos generados fueron sistematizados para construir un diagnóstico integral que abarca dimensiones clave como el acceso a productos y servicios financieros, la inclusión digital, el fortalecimiento territorial, la educación financiera contextualizada, la protección de derechos, la normativa habilitante y el uso efectivo de los servicios. Este enfoque permitió definir los segmentos priorizados y los factores estratégicos que deben ser fortalecidos para avanzar hacia una inclusión financiera transformadora.

4.2. Importancia de Identificar Grupos Prioritarios en una ENIF

La identificación de grupos prioritarios en la ENIF de Bolivia, es esencial para garantizar que las políticas públicas respondan a las diversas realidades de la población. Este enfoque permite orientar recursos y estrategias hacia mujeres y hombres que enfrentan mayores barreras estructurales, culturales, tecnológicas y económicas para acceder, utilizar y beneficiarse de los productos y servicios financieros de forma segura, pertinente y significativa.

A partir del análisis del contexto nacional y de los desafíos identificados, se definieron categorías clave para la segmentación estratégica de la población. Estas categorías permiten reconocer la diversidad de trayectorias y condiciones que configuran experiencias diferenciadas de exclusión financiera:

- **Género:** Mujeres y personas de minorías de género.

Ejemplo: En función al enfoque de género, los roles en la sociedad y en el hogar son diferentes, razón por la cual varían las vías de acceso financiero, la posibilidad de acumulación de activos, la carga de cuidados y la estabilidad de los ingresos. Cuando estos factores se combinan con otros, las formas de exclusión se profundizan.

- **Ciclo de vida:** Las necesidades, capacidades y riesgos financieros varían a lo largo de la vida (niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez).

Ejemplo: Personas Adultas Mayores (PAM) (60 años o más) en zonas rurales, con baja alfabetización digital y dependencia de rentas mínimas como la Renta Dignidad, enfrentan desafíos frente a la digitalización de trámites y pagos.

- **Ubicación geográfica:** Las zonas rurales, periurbanas, urbanas y regiones específicas como el Altiplano o la Amazonía, presentan oportunidades en infraestructura, conectividad y oferta financiera.

Ejemplo: Jóvenes (18 a 28 años) en pobreza rural y periurbana, con bajo nivel de escolaridad, conectividad limitada y empleo informal agrícola o de servicios.

- **Condición y contexto:** Pueblos indígena originario campesinos y población afroboliviana, personas migrantes, con discapacidad o en situación de vulnerabilidad.

Ejemplo: Mujeres rurales e indígenas ocupadas (14 años o más), con ingresos mínimos y no regulares, dedicadas a la venta informal o actividades del hogar, con escaso acceso a internet y educación.

Ejemplo: Poblaciones migrantes de territorios rurales a periurbanos con baja conectividad y limitada oferta financiera adaptada

- **Ocupación:** Personas trabajadoras del sector informal, productores y productoras agropecuarias, personas emprendedoras y quienes realizan labores de cuidado no remuneradas suelen enfrentar ingresos irregulares, contar con documentación limitada y menor acceso a productos financieros que se ajusten a sus necesidades.

Ejemplo: Mujeres emprendedoras de bajos ingresos, con menor acceso a tecnología y múltiples barreras estructurales.

Ejemplo: Familias migrantes internas que operan pequeños negocios informales, con acceso limitado a servicios financieros regulados.

Estas categorías no deben abordarse de forma aislada. La interseccionalidad permite entender cómo se combinan múltiples factores de exclusión (por ejemplo, ser mujer, indígena originaria campesina y vivir en zona rural), generando condiciones únicas de vulnerabilidad que requieren respuestas diferenciadas. Por ello, las políticas públicas deben ser sensibles a cómo estas dimensiones se articulan en la vida cotidiana de las personas.

4.3. Beneficios de priorizar grupos en la ENIF

La priorización de grupos poblacionales en la ENIF permite:

- **Diseñar productos y servicios pertinentes y culturalmente adecuados**, considerando idioma, accesibilidad física y digital, canales de atención apropiados y horarios compatibles con las dinámicas de vida de cada grupo.
- **Promover el uso significativo y sostenido de los productos y servicios financieros**, fomentando una participación activa y empoderada que trascienda el acceso formal y fortalezca la autonomía económica.

- **Reducir desigualdades estructurales**, al atender a poblaciones históricamente excluidas, así como garantizar el ejercicio pleno del derecho a la inclusión financiera.
- **Mejorar el monitoreo y la evaluación basados en evidencia**, mediante la generación de indicadores desagregados por ciclo de vida, sexo, territorio y ocupación, que permitan evaluar el impacto de las políticas y fortalecer la rendición de cuentas.

4.4. Enfoque alineado con buenas prácticas internacionales

La segmentación estratégica y la identificación de grupos prioritarios en la ENIF, se alinean con las recomendaciones de organismos internacionales. La Alianza para la Inclusión Financiera promueve el desarrollo de políticas centradas en las personas, con metas específicas para mujeres, jóvenes, personas con discapacidad y otros grupos vulnerables.

De igual forma, el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) destacan la importancia de una inclusión financiera contextualizada, basada en evidencia y orientada a cerrar brechas estructurales. Este enfoque permite garantizar resultados sostenibles y con impacto real.

ONU Mujeres, a través de la red “Finanzas para Todas”, ha desarrollado segmentaciones específicas que sirven como guía para diseñar productos financieros adaptados a perfiles diversos según el ciclo de vida, el contexto sociocultural, la ocupación y la ubicación geográfica. Además, promueve el uso de datos desagregados por sexo para comprender barreras diferenciadas y transformar dinámicas de exclusión.

En coherencia con estas buenas prácticas, se propone que la ENIF en Bolivia adopte un enfoque interseccional y centrado en la vida, que reconoce la diversidad de condiciones y trayectorias de las personas. Para que esta estrategia sea verdaderamente transformadora e inclusiva, es necesario:

- Integrar categorías como ciclo de vida, territorio, contexto, condición y ocupación.
- Reconocer la interdependencia de estas dimensiones en el diseño de políticas públicas.
- Adoptar segmentaciones específicas basadas en el contexto sociocultural.
- Generar y utilizar datos desagregados para monitorear el progreso y ajustar las intervenciones.

Este enfoque no sólo fortalece la pertinencia de las acciones de la ENIF, sino que potencia una inclusión financiera con impacto social real, sostenible y centrada en la vida.

Insumos y Argumentación para la Determinación de Segmentos Prioritarios en la ENIF

Este apartado presenta insumos clave derivados del Censo de Población y Vivienda 2024 (INE, 2025), organizados según dimensiones recomendadas por buenas prácticas internacionales. Los datos permiten identificar patrones demográficos, educativos, laborales y territoriales que fundamentan la priorización de grupos en situación de vulnerabilidad dentro de la ENIF.

Distribución de la Población Adulta por Edad, Sexo y Área

La población adulta en Bolivia asciende a **7.684.281** personas, con una distribución equilibrada por sexo (**49,5%** hombres y **50,5%** mujeres). Sin embargo, se observan diferencias significativas por edad y territorio:

- **Jóvenes (18–28 años):** Representan el **28,9%** del total (**2.220.232** personas), lo que subraya su relevancia en la fuerza productiva. Este segmento puede mejorar su conectividad y acceso a servicios financieros, especialmente en áreas rurales y periurbanas.
- **PAM (60 años o más):** Constituyen el **16,0%** (1.230.493 personas), con alta concentración rural (**466.875**). Este grupo presenta brechas educativas y tecnológicas que pueden revertirse para mejorar su inclusión financiera.
- **Población rural:** Concentra el **30,4%** de los adultos (**2.337.997** personas), lo que evidencia la oportunidad de generar políticas inclusivas que trasciendan el ámbito urbano.

Tabla 5. Población adulta en Bolivia por sexo y grupos de edad
(2024)

Edad por Etapa de la Vida	Población					
	Por Sexo		Por Área		Total	Porcentaje
	Hombres	Mujeres	Urbana	Rural		
60 o más Adultas y adultos mayores	579.036	651.457	763.618	466.875	1.230.493	16,01%
40 a 59 Adultas y adultos	1.145.153	1.160.266	1.577.744	727.675	2.305.419	30,00%
29 a 39 Adultas y adultos jóvenes	960.725	967.412	1.404.417	523.720	1.928.137	25,09%
18 a 28 Jóvenes	1.118.893	1.101.339	1.600.505	619.727	2.220.232	28,90%
Total	3.803.807	3.880.474	5.346.284	2.337.997	7.684.281	100%
Porcentaje	49.5%	50.5%	69.58%	30.42%	100%	

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024.

Brechas Educativas por Edad y Sexo

Las diferencias en el acceso a la educación entre hombres y mujeres se presentan principalmente en los segmentos de mayor edad.

- **PAM (60 años o más):**
 - ✓ Tasa de alfabetismo: **91,9% en hombres** vs. **72,4% en mujeres** (brecha de casi 20 puntos).
 - ✓ Años promedio de estudio: **8,0 en hombres** vs. **5,7 en mujeres**.
- **Personas adultas (40 a 59 años):**
 - ✓ Tasa de alfabetismo: **98,3% en hombres** vs. **94,1% en mujeres**.
 - ✓ Años promedio de estudio: **10,4 en hombres** vs. **9,3 en mujeres**.
- **Segmentos jóvenes (15 a 24 y 25 a 39 años):**
 - ✓ Brecha cerrada: Tasas de alfabetismo superiores al **99%** en ambos sexos.
 - ✓ **Mujeres jóvenes igualan o superan ligeramente a los hombres en años promedio de estudio.**

Hallazgos:

- Las brechas educativas son mayores en los **grupos de mayor edad**, especialmente en mujeres PAM y rurales.
- Esto presenta oportunidades para promover la **digitalización** y el **acceso a servicios financieros**.
- Los **segmentos jóvenes** muestran avances hacia la equidad, aunque persisten oportunidades que deben ser aprovechadas relacionadas con **conectividad y empleo**.

Implicación para la ENIF

- ✓ Priorizar **mujeres PAM y rurales** por su **baja alfabetización**.
- ✓ Incluir a **los PAM** en estrategias de **inclusión digital**.
- ✓ Fortalecer el acceso tecnológico para **jóvenes rurales e indígenas**, aprovechando su **potencial productivo**.

Tabla 6. Niveles de alfabetización por sexo y grupos de edad

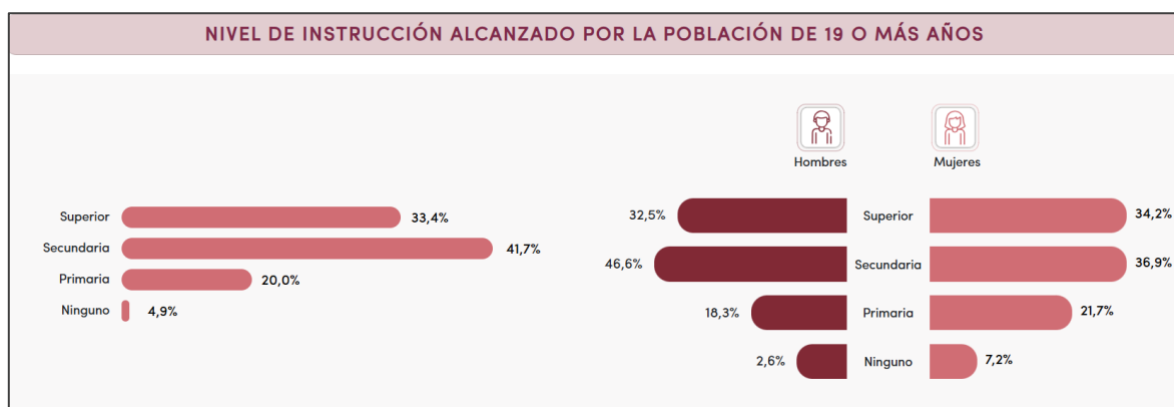
Edad por Etapa de la Vida	Población			
	Tasa de Alfabetismo		Años Promedio de Estudio	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
60 o más Adultas y adultos mayores	91,9%	72,4%	8,0	5,7
40 a 59 Adultas y adultos	98,3%	94,1%	10,4	9,3
25 a 39 Adultas y adultos jóvenes	99,4%	99,0%	12,1	12,2
19 a 24 Jóvenes	-	-	12,0	12,4
15 a 24 Jóvenes	99,5%	99,5%	-	-
Total	98,1%	93,7%	10,9	10,2

Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024.

Nivel de Instrucción por sexo (Población de 19 años o más)

- Secundaria: **46,6%** de los hombres alcanzó este nivel vs. **36,9%** de las mujeres.
- Educación superior: **34,2%** de las mujeres cuenta con estudios superiores vs. **32,5%** de los hombres.
- Sólo primaria: **21,7%** de las mujeres llegó únicamente a primaria vs. el **18,3%** de los hombres.
- Sin instrucción: **7,2%** de las mujeres no tiene estudios, casi tres veces más que los hombres que es el **2,6%**.

Gráfico 17. Nivel de instrucción alcanzado por la población de 19 o más años



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024.

Tasa de ocupación de la población de 14 años o más

- Tasa global: **71,4%**.
- Por sexo: De hombres es **78,9%** vs. mujeres de **64,0%** (brecha de casi 15 puntos).

- **Por grupos de edad:**

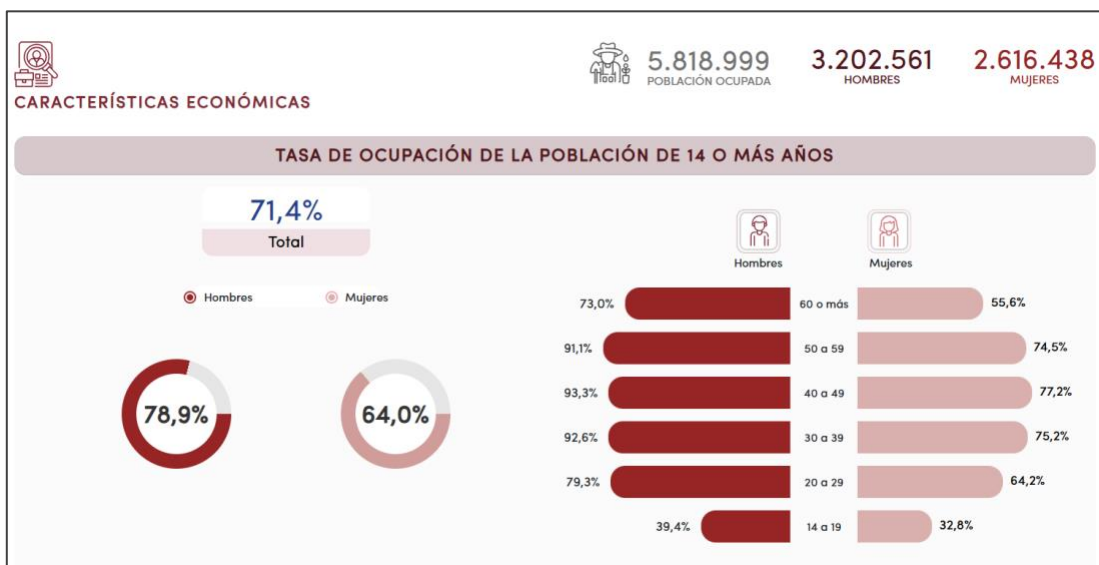
- ✓ 40 a 49 años: Hombres **93,3%** vs. mujeres **77,2%**.
- ✓ 50 a 59 años: Hombres **91,1%** vs. mujeres **74,5%**.
- ✓ 20 a 29 años: Hombres **79,3%** vs. mujeres **64,2%**.

Hallazgo: Las mujeres enfrentan desafíos para acceder y mantenerse en el empleo, incluso en edades productivas.

Implicaciones para la ENIF

- ✓ Las **brechas educativas y laborales** afectan principalmente a **mujeres adultas y PAM**.
- ✓ La **baja escolaridad y menor participación laboral de mujeres**, puede afectar su **acceso a servicios financieros**.
- ✓ Se deben priorizar estrategias para:
 - **Mujeres rurales y PAM**, por su **vulnerabilidad educativa y laboral**.
 - **Jóvenes rurales e indígenas**, por su **potencial productivo**, con la oportunidad de **desarrollar la alfabetización tecnológica**.

Gráfico 18. Tasa de ocupación de la población de 14 o más años



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024.

Población ocupada de 14 o más años según grupo ocupacional

- **Grupo más representativo:**

- ✓ Agricultores, pecuarios, forestales, acuicultores y pesqueros.
- ✓ Concentra **el 27,8% de la población ocupada**.
- ✓ Distribución por sexo más equitativa: Hombres **28,4%** vs. mujeres **27,1%**.

- **Segundo grupo más grande:**
 - ✓ Trabajadores de los servicios y vendedores.
 - ✓ Representa **el 23,0% del total**.
 - ✓ Alta feminización: Mujeres **34,4%** vs. hombres **13,7%**.
 - ✓ Brecha de género: Más de 20 puntos porcentuales.
- **Tercer grupo más grande:**
 - ✓ Trabajadores de la construcción, industria manufacturera y otros oficios.
 - ✓ Representa **el 16,1% del total**.
 - ✓ Predominantemente masculino: Hombres **22,6%** vs. mujeres **8,1%**.

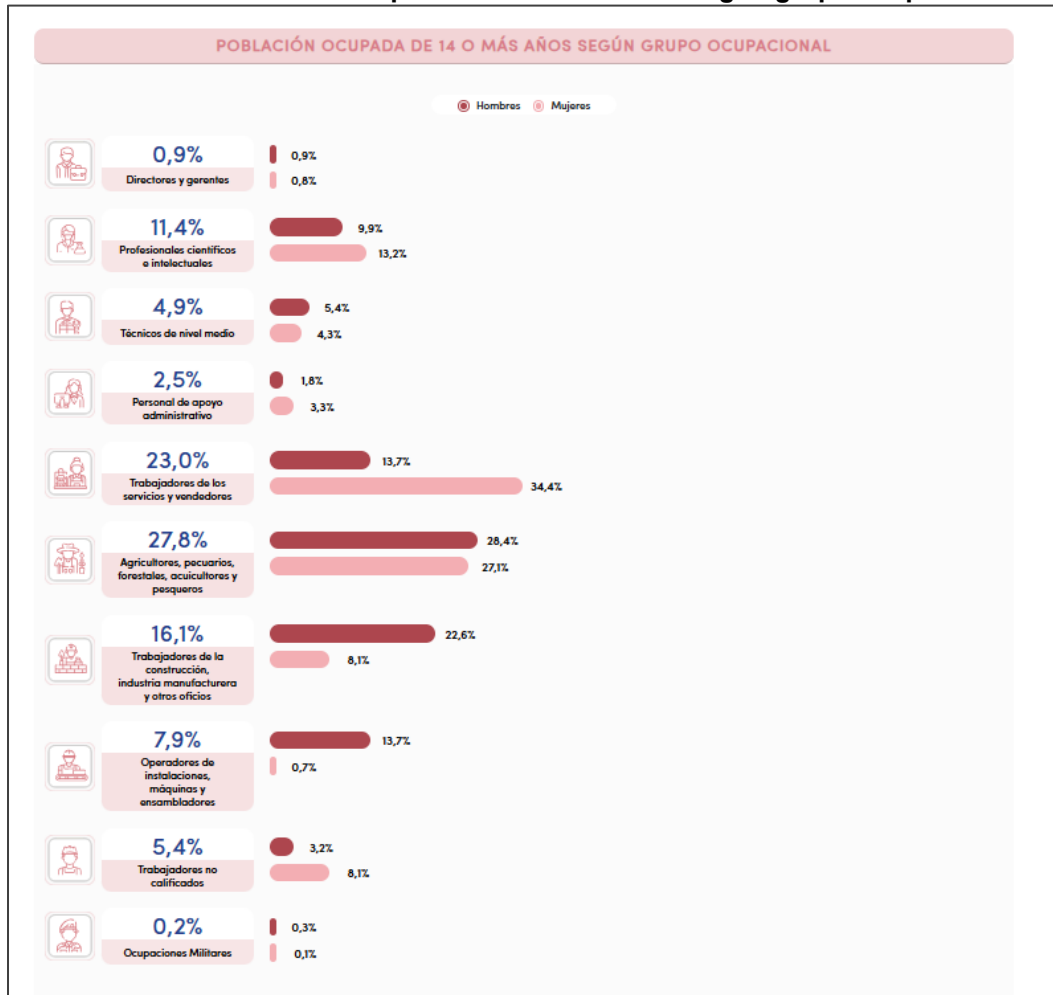
Hallazgos:

- ✓ Existe una segregación laboral por género:
 - Las **mujeres se concentran en sectores de servicios y ventas, caracterizados por mayor informalidad y menor remuneración**.
 - Los **hombres predominan en construcción e industria, sectores con mayor estabilidad y mejores ingresos**.
- ✓ El **sector agropecuario**, aunque equitativo, está marcado por **oportunidades para mejorar la productividad y disminución de riesgos**, tanto para hombres como para mujeres.

Implicación para la ENIF:

- ✓ Diseñar productos financieros **adaptados a la dinámica** de ingresos irregulares en el **sector agropecuario**.
- ✓ Promover **inclusión financiera para mujeres en servicios y ventas**, considerando situaciones de **informalidad**.
- ✓ Atender las necesidades de **personas trabajadoras rurales y de oficios**, con soluciones que faciliten **ahorro, crédito y seguros**.

Gráfico 19. Población ocupada de 14 o más años según grupo ocupacional



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024.

Tenencia de Tecnologías de Información y Comunicación en el Hogar

- Teléfono celular:**

- ✓ Penetración general: **90,6%**.
- ✓ Brecha urbano-rural: Urbano **95,2%** vs. **81,5%** rural (brecha de **13,7 puntos**).

- Internet fijo en la vivienda:**

- ✓ Urbano **55,5%** vs. **4,5%** rural (refleja concentración en zonas urbanas).

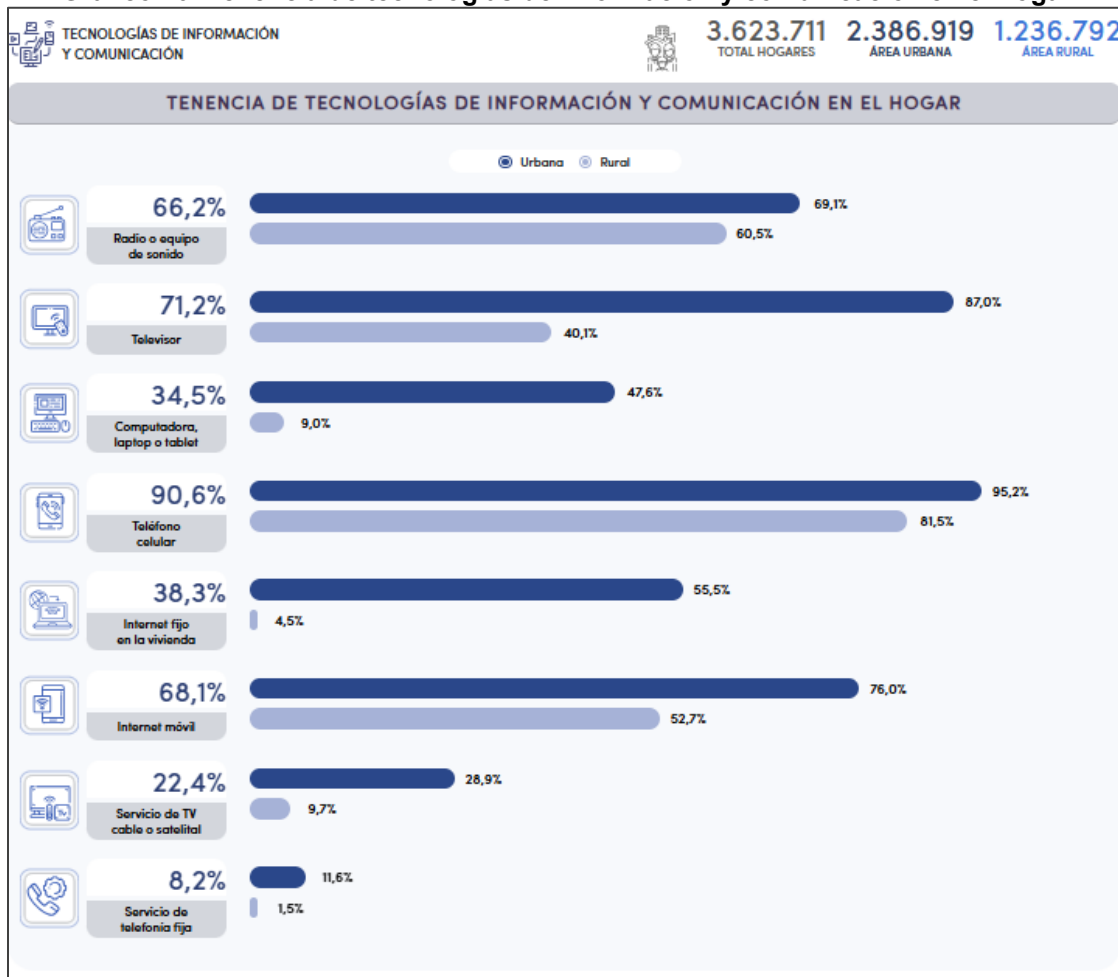
- Internet móvil:**

- ✓ Urbano **76,0%** vs rural **52,7%**, que representa una oportunidad para mejorar la conectividad en áreas rurales.

Implicaciones para la ENIF:

- ✓ El **teléfono celular** es la tecnología más democratizada, pero la **conectividad fija y móvil de internet de alta velocidad** está concentrada en zonas urbanas.
- ✓ La mejora de la infraestructura digital en áreas rurales:
 - Es necesaria para una **alfabetización digital** más efectiva.
 - Reduce la capacidad para interactuar con **servicios financieros digitales**.
- ✓ Una conexión más asequible es una oportunidad para que residentes rurales adquieran habilidades tecnológicas necesarias para la inclusión financiera.

Gráfico 20. Tenencia de tecnologías de información y comunicación en el hogar



Fuente: Censo de Población y Vivienda 2024.

- **Prevalencia de Discapacidad en Bolivia**

- ✓ Total de personas con discapacidad (5 años o más): **588.231** personas.
- ✓ Distribución por sexo: **345.651** mujeres vs. **242.580** hombres.
- ✓ Distribución geográfica con el área rural con una prevalencia más alta de **6,1%** vs. el área urbana del **5,6%**.
- ✓ Brechas por sexo y territorio: Mujeres registran los porcentajes más altos en ambos ámbitos, con **7,1%** rural vs. **6,6%** urbano.
- ✓ Hallazgo: Existe una **doble vulnerabilidad** en mujeres y población rural, lo que se presenta como un mayor desafío para su inclusión financiera.

Autoidentificación Indígena Originaria Campesina y Afroboliviana

- Total de personas autoidentificadas: **4.302.484**.
- Porcentaje sobre la población total: **38,7%**.
- Hallazgo: La alta proporción de población autoidentificada como indígena originaria campesina y afroboliviana, refuerza la oportunidad de establecer **estrategias culturalmente pertinentes en la ENIF**.

Implicaciones para la ENIF

- Priorizar **mujeres rurales con discapacidad**, por su doble vulnerabilidad.
- Incluir a la población autoidentificada como **indígena originaria campesina y afroboliviana**, en políticas de inclusión financiera adaptadas a su contexto cultural.
- Diseñar soluciones accesibles y tecnológicas para zonas rurales, considerando la prevalencia de discapacidad y la conectividad.

4.5. Segmentos Prioritarios Identificados de la ENIF (Descripción Sustentada)

Los lineamientos de la ENIF definen segmentos prioritarios para garantizar que los esfuerzos públicos y privados aborden las oportunidades para superar barreras estructurales, culturales, tecnológicas y económicas que dificultan el acceso a servicios financieros en poblaciones vulnerables. La caracterización de estos grupos se basa en datos del **Censo de Población y Vivienda 2024** y en buenas prácticas internacionales (AFI, Banco Mundial, OCDE).

a. Jóvenes (18–28 años) en zonas rurales y periurbanas, pertenecientes a pueblos indígena originario campesinos y vinculados a actividades económicas propias.

Este grupo representa el 28,9% de la población adulta, equivalente a 2.220.232 personas, lo que subraya su importancia en la fuerza productiva del país. Sin

embargo, enfrentan barreras relativas a su nivel de escolaridad, conectividad limitada y empleo informal en sectores agrícolas o de servicios.

La población rural, que concentra el 30,42% de las personas adultas, así como la autoidentificación indígena originaria campesina, que alcanza al 38,7% de la población total, refuerzan la vulnerabilidad de este segmento. Además, la brecha digital: el acceso a Internet móvil en áreas rurales es del 52,7%, frente al 76,0% en zonas urbanas, lo que se debe entender como una oportunidad de mejora, que permita promover la alfabetización digital y el acceso a servicios financieros.

b. Personas adultas de 29 a 59 años que viven en zonas rurales o han migrado a áreas periurbanas, dedicadas principalmente a la producción agropecuaria y actividades comerciales.

Este grupo incluye a la población de 40 a 59 años, que representa el 30% del total, así como a la de 29 a 39 años, que alcanza el 25,1%. El sector agropecuario es el más representativo a nivel nacional, concentrando el 27,8% de la población ocupada. La población rural adulta, que suma 2.337.997 personas, requiere políticas inclusivas y productos financieros adaptados a la dinámica de ingresos irregulares propia del sector informal y agropecuario.

c. Mujeres rurales e indígenas originarias campesinas de bajos ingresos, trabajadoras informales o responsables de cuidados no remunerados, con bajos o nulos niveles de educación y limitado acceso a servicios.

Las mujeres constituyen el 50,5% de la población adulta y enfrentan desafíos de género en la ocupación: la tasa de empleo masculino es del 78,9%, mientras que la femenina alcanza el 64,0%, una diferencia de casi 15 puntos porcentuales. Además, el grupo de trabajadoras de servicios y vendedoras está altamente feminizado, concentrando al 34,4% de las mujeres ocupadas frente al 13,7% de los hombres. Las diferencias educativas son aún relevantes: el porcentaje de mujeres sin instrucción (7,2%) es tres veces mayor que el de los hombres (2,6%). Asimismo, el 21,7% de las mujeres sólo cursó primaria, frente al 18,3% de los hombres.

d. Personas Adultas Mayores (60 años o más) en situación de pobreza, con discapacidad adquirida y dependencia de transferencias estatales.

Este grupo representa el 16% de la población adulta, equivalente a 1.230.493 individuos, con una presencia significativa en el área rural (466.875 personas). Presenta la brecha educativa: La tasa de alfabetismo es del 91,9% en hombres frente al 72,4% en mujeres y los años promedio de estudio son de 8,0 y 5,7 respectivamente. Además, este segmento puede enfrentar exclusión ante la digitalización obligatoria de trámites y pagos, así como una mayor prevalencia de discapacidad en mujeres y en zonas rurales.

e. Población con discapacidad, en toda su diversidad funcional, con barreras de accesibilidad física, sensorial, cognitiva y digital.

Del total de la población de cinco años o más con discapacidad (588.231 personas), el 58,8% son mujeres. La prevalencia más alta se registra en el área rural (6,1%), lo que subraya la vulnerabilidad de este grupo. La oportunidad de desarrollar productos adecuados y procesos accesibles, tanto en canales físicos como digitales, puede mejorar su acceso y uso efectivo de los servicios financieros.

En conclusión, los datos confirman que la ENIF debe priorizar a jóvenes rurales e indígenas, mujeres rurales con baja escolaridad, PAM mayores en situación de vulnerabilidad, personas con discapacidad y población rural en general. Estos segmentos presentan condiciones estructurales que justifican su priorización en la ENIF.

4.6. Oportunidades Clave para la Inclusión Financiera

La Comisión Interinstitucional identifica ocho oportunidades estratégicas orientadas a cerrar brechas persistentes en el acceso, uso efectivo y calidad de los servicios financieros. Estas oportunidades abarcan desde la expansión territorial y el diseño de productos adecuados hasta la mejora de la educación y salud financiera, incluyendo la democratización del mercado de valores. Para aprovecharlas plenamente, se requiere fortalecer el marco normativo inclusivo, garantizar la protección de derechos y promover un enfoque de finanzas sostenibles basado en evidencia.

Oportunidad 1. Fortalecimiento territorial para una inclusión financiera accesible y continua.

La **expansión territorial de los servicios financieros ha sido significativa a través de los PAF**; sin embargo, aún persisten brechas importantes en cuanto a profundidad, continuidad y calidad, especialmente en **zonas rurales y periurbanas**. Estas restricciones afectan a **personas con discapacidad, jóvenes, Personas Adultas Mayores, mujeres en diferentes contextos y otros grupos sub atendidos o excluidos del Sistema Financiero Nacional**.

Oportunidad 2. Uso efectivo y significativo de productos y servicios financieros.

El incremento en la tenencia de cuentas, productos y servicios financieros no garantiza un uso frecuente ni útil, especialmente entre mujeres, jóvenes, PAM y pequeñas unidades productivas. Esta brecha entre acceso formal y uso efectivo se debe aprovechar **con el desarrollo de productos adecuados, procesos accesibles y servicios alineados con las necesidades reales de las personas**. Es necesario redefinir **la experiencia de la población con enfoque inclusivo, mejorando servicios financieros** (desde cuentas de ahorro, crédito, seguros, pagos digitales, pensiones y asesoría financiera) culturalmente pertinentes, accesibles y centrados en las personas.

Oportunidad 3. Educación financiera contextualizada para fortalecer la salud financiera.

La educación financiera tiene el potencial de ser verdaderamente transformadora si se adapta a los contextos territoriales, culturales y digitales e incorpora mecanismos sistemáticos de evaluación que permitan medir y fortalecer su impacto. Para lograrlo, es clave aplicar **metodologías innovadoras que conecten con las personas** en sus entornos cotidianos, como la economía del comportamiento, la gamificación, los momentos de enseñanza oportunos y mensajes claros, sencillos y relevantes, considerando los estilos y ciclos de vida de las personas, incluyendo su uso del tiempo y su poder de decisión dentro de la dinámica del hogar, de modo que los programas respondan a sus realidades cotidianas.

Oportunidad 4. Democratización del acceso al mercado de valores con enfoque inclusivo.

Aunque se han desarrollado productos específicos como la emisión de bonos temáticos y programas de educación bursátil, **el mercado de valores sigue siendo poco aprovechado por la población**. Persisten barreras relacionadas con información **clara y comprensión de beneficios, lo que genera la percepción de que dicho mercado es exclusivo**.

Oportunidad 5. Uso efectivo y significativo de productos y servicios financieros.

Es fundamental incorporar **indicadores que midan salud financiera, como capacidad de planificación, resiliencia ante imprevistos y toma de decisiones informadas**. Esta evidencia permitirá ajustar políticas regulatorias y la oferta financiera con mayor precisión, respondiendo a las realidades de los grupos históricamente excluidos.

Oportunidad 6. Normativa habilitante para una inclusión financiera justa y representativa.

El Sistema Financiero Nacional enfrenta el reto de avanzar hacia un marco **regulatorio proactivo, flexible e inclusivo, evitando que las normativas se conviertan en barreras para el acceso universal**. En ese sentido, se recomienda incorporar **perspectiva de género y condiciones habilitantes que promuevan una** inclusión financiera equitativa, representativa y centrada en la vida.

Oportunidad 7. Protección de derechos y confianza en entornos financieros seguros

Fortalecer la protección integral en seguros, valores, pensiones, servicios financieros es esencial para garantizar derechos y generar confianza. Esto incluye mejorar la ciberseguridad con enfoque en transparencia, equidad y salud financiera, creando entornos seguros e inclusivos.

Oportunidad 8. Finanzas sostenibles una inclusión justa y equitativa.

Impulsar un **Sistema Financiero Nacional que promueva el desarrollo sostenible mediante instrumentos equitativos, inclusivos y resilientes al cambio climático, con enfoque especial en mujeres y segmentos poblacionales históricamente afectados por desigualdad social, económica y ambiental**. Se busca transformar las finanzas en una herramienta de justicia y bienestar colectivo, fomentando inversiones responsables, acceso equitativo y justo al crédito.



V. LINEAMIENTOS

5. LINEAMIENTOS PARA LA ENIF

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en Bolivia se orienta hacia una transformación del Sistema Financiero Nacional, reconociendo que la inclusión financiera no puede limitarse a la simple disponibilidad de productos y servicios. En este contexto, se plantea un enfoque integral que articula dimensiones sociales, económicas y culturales, con el objetivo de promover el bienestar, la equidad y la autonomía de las personas, especialmente de aquellas que han sido históricamente excluidas. Los lineamientos presentados en esta sección definen los principios conceptuales que sustentan la ENIF, proponiendo una visión regenerativa, ecosistémica y centrada en la vida, que redefine el propósito del sistema financiero y su rol en la construcción de una sociedad más justa y resiliente.

5.1. Enfoque de la ENIF en Bolivia

5.1.1. Ecosistema Financiero Inclusivo, Paradigma Regenerativo y Enfoque Centrado en la Vida

La inclusión financiera en Bolivia busca transformarse en un proceso evolutivo y sistémico, que trascienda la provisión de productos y servicios financieros a mujeres y hombres que habitan en el país. En ese sentido, la ENIF se configura como una estrategia integral orientada al bienestar, la autonomía económica y la justicia social, especialmente para mujeres en sus diversos contextos y condiciones, jóvenes, pueblos indígenas, afrobolivianos, habitantes de zonas rurales y periurbanas, así como otros grupos históricamente subatendidos o excluidos.

Este enfoque permite:

- **Redefinir el Sistema Financiero Nacional como una construcción social**, capaz de adaptarse a contextos cambiantes y desafíos emergentes.
- **Ampliar el campo de acción** más allá de la oferta y demanda, incorporando normas, valores, capacidades y vínculos entre sistemas.
- **Reconocer que el éxito se mide por el bienestar de las personas**, especialmente su salud financiera.

Este enfoque se articula en torno a tres pilares conceptuales interdependientes:

Ilustración 1. Enfoque de la ENIF



Elaboración: Comisión Interinstitucional, Sparkassenstiftung Alemana y ONU Mujeres.

- **Enfoque Ecosistémico Inclusivo:** Reconoce la interconexión entre actores, instituciones y sistemas, promoviendo una visión holística de la inclusión financiera.
- **Paradigma Regenerativo:** Propone una transformación continua del sistema financiero, basada en principios de sostenibilidad, equidad y resiliencia.
- **Centrado en la Vida:** Sitúa la salud financiera y el bienestar integral de las personas y las empresas como objetivos estratégicos, reconociendo la diversidad de trayectorias y necesidades.

5.1.2. Enfoque Ecosistémico Inclusivo: Inclusión Financiera como Proceso Multinivel y Multiactor

La inclusión financiera se entiende como un proceso dinámico que opera en múltiples niveles:

- **Individual:** Fortalecimiento de capacidades financieras, liderazgo económico y resiliencia personal.
- **Organizacional:** Transformación de entidades financieras reguladas, autoridades financieras y educativas, hacia modelos más inclusivos y adaptativos.
- **Sistémico:** Articulación entre el Sistema Financiero Nacional y otros sistemas sociales (familiar, comunitario, laboral, emprendedor, educativo).

La ENIF propone la eliminación de barreras estructurales, educación financiera, alfabetización digital e innovación colaborativa. Se promueve una gobernanza inclusiva que facilite el diálogo entre autoridades, entidades financieras reguladas,

sector privado, mercado laboral, educativo y la sociedad civil, incorporando inteligencia de género y enfoque intercultural.

Ilustración 2. Ecosistema Financiero Inclusivo



Elaboración: Comisión Interinstitucional y ONU Mujeres.

5.1.3. Paradigma Regenerativo: Redefinir el Propósito del Sistema Financiero Nacional

El paradigma regenerativo implica una transformación del Sistema Financiero Nacional, que no solo se enfoca en disminuir desigualdades, sino que redefine su propósito. Se basa en flexibilidad estructural, valores compartidos y **cocreación multiactoral**.

La ENIF debe sostenerse en una estructura flexible que acompañe la evolución de actores y contextos, guiada por:

- **Valores compartidos** orientados al cuidado de la vida.
- **Cocreación multiactoral** para diseñar políticas y servicios que respondan a necesidades reales.
- **Sostenibilidad y equidad** como criterios fundamentales de impacto.

La inclusión financiera debe ser transformadora, integrando la perspectiva de género, reconociendo el trabajo de cuidado y promoviendo la autonomía económica.

5.1.4. Enfoque Centrado en la Vida: Salud Financiera como Meta Estratégica

La salud financiera se define como la capacidad de tomar decisiones autónomas que fortalecen el bienestar personal, familiar, comunitario y empresarial.

Para alcanzarla, se requiere:

- **Educación financiera integral**, incluyendo herramientas digitales, planificación, seguros, inversiones y finanzas para negocios.

- **Resiliencia financiera**, entendida como la confianza en la toma de decisiones y la capacidad de adaptarse a cambios.
- **Liderazgo personal**, que permite proyectar metas financieras y construir agencia y autonomía.

Las mujeres enfrentan barreras para alcanzar esta salud financiera, debido a normas sociales, el no reconocimiento del trabajo de cuidado y estructuras excluyentes.

La ENIF prioriza la educación financiera integral, inclusión y alfabetización digital segura, protección de derechos y perspectiva de género, así como diversidad. El acceso se relaciona con la autonomía económica y a disminuir las desigualdades. Por ello, se impulsan acciones afirmativas, desarrollo de capacidades digitales y productos financieros inclusivos.

✓ **Inteligencia de Género y Diseño Centrado en las Personas**

La ENIF promoverá la incorporación de la **inteligencia de género** como lente analítica para entender las necesidades específicas de mujeres en su diversidad y el **diseño centrado en las personas** como proceso para cocrear soluciones inclusivas. Esto implica:

- Uso de **datos desagregados por sexo y diversidad**.
- **Cocreación de productos financieros** adaptados a las realidades de mujeres emprendedoras, trabajadoras informales y cuidadoras.
- **Iteración y mejora continua** de políticas y servicios financieros.

✓ **Acciones Afirmativas y Transformación Organizacional**

Para cerrar las brechas de género en el sistema financiero, es necesario impulsar:

- **Acciones afirmativas** que reconozcan el valor económico del trabajo de cuidado.
- **Transformación organizacional** mediante herramientas de autodiagnóstico y colaboraciones multiactorales.
- **Soluciones ecosistémicas** que vinculen actores de distintos sistemas (financiero, comunitario, laboral, emprendedor).

✓ **Implicaciones Estratégicas**

- Fortalecer la gobernanza multiactoral.
- Desarrollar indicadores de salud financiera que midan bienestar, resiliencia y equidad.
- Impulsar innovación normativa y tecnológica.
- Promover acciones afirmativas para mujeres y grupos excluidos.

La ENIF en Bolivia, bajo un enfoque ecosistémico, regenerativo y centrado en la vida, representa una oportunidad histórica para redefinir el Sistema Financiero Nacional como un habilitador de bienestar, autonomía y justicia social. Este modelo no sólo amplía el acceso, sino que transforma la relación entre las personas, los negocios y las finanzas, orientándola hacia la sostenibilidad, la equidad y la resiliencia.

5.1.5. Enfoque Centrado en la Vida y Ejes priorizados de la ENIF en Bolivia

Ilustración 3. Enfoque centrado en la vida y ejes priorizados



Elaboración: Comisión Interinstitucional, Sparkassenstiftung Alemana y ONU Mujeres.

El **enfoque centrado en la vida** constituye el núcleo de la ENIF en Bolivia. Este enfoque reconoce que la inclusión financiera no es un fin en sí mismo, sino un medio para garantizar el bienestar integral de las personas y comunidades. Por ello, orienta todas las decisiones hacia la **construcción de salud financiera**, entendida como la capacidad de las personas para tomar decisiones autónomas que fortalezcan su bienestar personal, familiar, comunitario y empresarial. Este enfoque implica:

- **Construir salud financiera como meta estratégica**, asegurando que las personas puedan planificar, ahorrar, invertir y protegerse frente a riesgos.
- **Generar condiciones para la sostenibilidad**, más allá del impacto inmediato, incorporando criterios de resiliencia económica, equidad y cuidado del medio ambiente.
- **Empatizar y tomar decisiones basadas en datos**, garantizando pertinencia cultural y territorial, evitando soluciones homogéneas que no respondan a la diversidad del país.

- **Incorporar la perspectiva de género y diversidad**, desarmando dinámicas excluyentes y reconociendo el valor económico del trabajo de cuidado y la participación de grupos históricamente marginados.

Para materializar este enfoque, la ENIF se estructura en **cuatro ejes priorizados**:

1. **Acceso equitativo y servicios financieros para todas las personas, en todo el territorio**, que respondan a necesidades reales y promuevan la justicia económica.
2. **Educación financiera contextualizada para fortalecer la salud financiera**, adaptada a realidades territoriales, culturales y digitales, con metodologías innovadoras.
3. **Inclusión financiera digital segura, adaptativa y centrada en las personas**, que reduzca riesgos y amplíe oportunidades en un entorno tecnológico confiable.
4. **Protección de derechos y confianza en entornos financieros seguros**, como base para relaciones transparentes y seguras entre hombres y mujeres sus proveedores de productos y servicios financieros.

Todo ello sostenido por una **normativa habilitante para una inclusión financiera justa, representativa**, flexible y adaptativa, que evite convertirse en una barrera y promueva la equidad.

5.2. Propósito y Sentido

La inclusión financiera constituye un pilar esencial para el desarrollo económico y social de Bolivia, al facilitar que todas las personas accedan, utilicen y se apropien de los servicios financieros de manera segura, responsable y sostenible. En este marco, la ENIF orienta las acciones del sector público, privado y la sociedad civil hacia la construcción de un sistema financiero más equitativo y accesible.

Para guiar su implementación, los lineamientos de la ENIF se estructuran en torno a cuatro preguntas fundamentales:

¿Para qué construir una estrategia de inclusión financiera?

Para contribuir a la salud financiera y al bienestar de toda la población boliviana.

¿Qué queremos transformar con esta estrategia?

Las condiciones estructurales de acceso y uso de los servicios financieros, promoviendo equidad, confianza y sostenibilidad.

¿Qué vidas queremos impactar positivamente?

Las de todas las personas, especialmente aquellas que enfrentan vulnerabilidades económicas, sociales o territoriales, asegurando su

participación activa en el desarrollo nacional y respetando los ecosistemas en los que viven.

¿Cómo garantizamos que esta estrategia sea sostenible y genere cambios duraderos?

A través de la articulación entre instituciones públicas, privadas y la sociedad civil, la educación financiera y la innovación tecnológica inclusiva, promoviendo un sistema financiero resiliente.

Propósito

La ENIF tiene como propósito mejorar la salud financiera de toda la población boliviana, promoviendo una inclusión financiera funcional a las necesidades reales de las personas en su diversidad, con equidad y cuidado del medio ambiente.

Asimismo, busca transformar las condiciones de acceso, uso, calidad y apropiación de los servicios financieros, reduciendo las brechas económicas, territoriales, generacionales y de género y fortaleciendo las capacidades para tomar decisiones financieras informadas y responsables.

Sentido

El sentido de la ENIF radica en articular esfuerzos institucionales y sociales que permitan generar un sistema financiero más inclusivo, confiable y sostenible, capaz de impactar positivamente en la vida de las personas, las comunidades y sus negocios.

A través de la coordinación entre el Estado, las entidades financieras, la cooperación internacional y la sociedad civil, la ENIF busca que familias, personas en situación de vulnerabilidad, pueblos indígenas originario campesinos, afrobolivianos, jóvenes, mujeres y hombres puedan acceder a servicios financieros acordes a sus necesidades, fortaleciendo su bienestar, autonomía y resiliencia económica.

En síntesis, el propósito y sentido de la ENIF apuntan a construir un sistema financiero inclusivo que impulse la equidad social y territorial, fortalezca la salud financiera de la población y contribuya al desarrollo integral del país.

5.3. Valores y principios de la ENIF

Los valores y principios que sustentan la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) constituyen la base ética y operativa para su diseño, implementación, seguimiento y evaluación.

Para definirlos, se partió de dos preguntas clave:

- **¿Qué valores son fundamentales para una inclusión financiera centrada en la vida?**
- **¿Qué principios no negociables deben orientar la estrategia?**

Estos elementos orientadores aseguran que la inclusión financiera en Bolivia se desarrolle de manera justa, equitativa y sostenible, respondiendo a las diversas realidades de la población y respetando los ecosistemas en los que habita. Al incorporar valores como la empatía, la colaboración, la confianza, la transparencia y la resiliencia, la ENIF se consolida como una herramienta transformadora que busca generar impactos positivos en la vida de las personas, sus comunidades y sus negocios, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad.

5.3.1. Valores

Los valores que orientan la ENIF representan convicciones éticas y sociales que fortalecen el vínculo entre las personas y el sistema financiero. Estos valores permiten que las acciones de la estrategia se desarrollen con sensibilidad, respeto y compromiso hacia las distintas realidades del país, guiando el comportamiento de los actores involucrados.

- **Empatía:** Permite comprender las diversas realidades, barreras y trayectorias de vida de los distintos sectores de la población. Su incorporación en el diagnóstico y formulación de la ENIF posibilita el diseño de acciones centradas en las personas, considerando sus responsabilidades de cuidado, niveles educativos y condiciones de vulnerabilidad. Este valor impulsa una visión inclusiva basada en el respeto a la diversidad.
- **Colaboración:** Promueve la generación de sinergias entre los sectores público, privado y la sociedad civil, asegurando que las acciones de la ENIF sean pertinentes, escalables y sostenibles. La colaboración interinstitucional fortalece el impacto de la estrategia en el bienestar de las bolivianas y los bolivianos.
- **Confianza:** Es fundamental para alcanzar los objetivos de la ENIF. Implica fortalecer la confianza ciudadana mediante la garantía de derechos, la promoción de una educación financiera con enfoque de género y la creación de entornos seguros, accesibles y culturalmente pertinentes, especialmente para mujeres y poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- **Transparencia:** La información relacionada a la ENIF debe ser pública, clara y accesible, permitiendo que las personas conozcan sus derechos y obligaciones, las ventajas de la inclusión financiera, los productos disponibles, las acciones realizadas y los resultados alcanzados. La transparencia fortalece la toma de decisiones informada y responsable.

- **Resiliencia:** La ENIF impulsa el fortalecimiento de las capacidades institucionales y ciudadanas para enfrentar la incertidumbre, los cambios tecnológicos y los desafíos del entorno.

5.3.2. Principios

Los principios de la ENIF definen las condiciones estructurales y operativas que deben regir su implementación en el territorio. A través de ellos, se establecen las bases para una inclusión financiera efectiva, contextualizada y coherente con las dinámicas sociales, culturales y económicas.

- a. Compromiso y coordinación con el ecosistema financiero inclusivo:** La inclusión financiera está estrechamente vinculada a la economía y a la vida de las personas. Por ello, se requiere un compromiso activo del Estado, el sector privado y la población, mediante mecanismos claros y funciones definidas que garanticen una coordinación eficiente.
- b. Participación activa de todos los actores del ecosistema financiero inclusivo (incluyendo usuarias/os):** La ENIF debe desarrollarse con la participación activa de actores públicos, privados y de las usuarias y usuarios, asegurando que las acciones respondan a la realidad y contexto del país.
- c. Innovación, adaptabilidad y capacidad de respuesta:** La inclusión financiera requiere soluciones innovadoras y flexibles. Para ello, los actores involucrados deben construir y fortalecer capacidades que permitan responder eficazmente a los cambios y desafíos emergentes.
- d. Integrar la cultura:** La diversidad del país implica reconocer diferentes necesidades, barreras y conocimientos. La ENIF debe garantizar accesibilidad, educación financiera y protección de derechos, integrando los contextos locales.
- e. Información oportuna y clara para facilitar la comunicación y transparencia:** Desde el diseño hasta la ejecución, la información debe ser oportuna, clara y accesible entre los diferentes actores, favoreciendo la evaluación, mejora continua y la generación de sinergias con transparencia.
- f. Evaluación y mejora continua con enfoque de equilibrio:** Las acciones de la ENIF deben ser evaluadas y ajustadas de forma permanente, considerando las necesidades de la población, los cambios tecnológicos y del entorno.

La incorporación coherente de estos valores y principios en cada etapa de la ENIF permite consolidar una estrategia sólida, sensible y contextualizada. Su aplicación garantiza que la inclusión financiera en Bolivia avance con integridad, participación activa y respeto por la diversidad cultural y natural, contribuyendo al bienestar colectivo y al desarrollo justo y sostenible del país.

5.4. Estrategia Operativa de la ENIF

La ENIF de Bolivia constituye un esfuerzo articulado para reducir las brechas territoriales, digitales y socioculturales que limitan el acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros. Esta estrategia se enfoca especialmente en mujeres en su diversidad y poblaciones en situación de vulnerabilidad, proponiendo recomendaciones basadas en la experiencia acumulada, el acompañamiento técnico y las buenas prácticas internacionales. Su implementación requiere la articulación de entidades reguladoras, instituciones financieras, gobiernos subnacionales, el sistema educativo y la sociedad civil.

Para ello, se han definido cinco **Objetivos Estratégicos** (cuatro específicos y uno transversal), cada uno acompañado de **estrategias operativas y líneas de acción concretas**, que permiten avanzar hacia un sistema financiero inclusivo, seguro y centrado en la vida.

El Objetivo Estratégico busca garantizar que la inclusión financiera sea un derecho efectivo para todas las personas, especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad y en contextos particulares. Para ello, se plantea una estrategia integral orientada a desarrollar políticas públicas específicas que aseguren pertinencia cultural, territorial y de género, articulación interinstitucional y sostenibilidad normativa. Las líneas de acción priorizan la creación de productos adaptativos, la regulación justa, la protección de derechos y la incorporación de estándares de sostenibilidad, con el fin de construir un ecosistema financiero inclusivo, seguro y centrado en la vida.

5.4.1. Objetivos, Estrategias y Líneas de acción

Este apartado presenta de manera estructurada los objetivos estratégicos de la ENIF, junto con las estrategias que los sustentan y las líneas de acción que permitirán su implementación efectiva. El enfoque central es garantizar que la inclusión financiera se consolide como un derecho efectivo para todas las personas, con especial atención a aquellas en situación de vulnerabilidad y en contextos particulares.

La ENIF propuesta se orienta al desarrollo de políticas públicas específicas que aseguren la pertinencia cultural, territorial y de género, así como la articulación interinstitucional y la sostenibilidad normativa. Las líneas de acción priorizan la creación de productos financieros adaptativos, una regulación justa, la protección de derechos y la incorporación de estándares de sostenibilidad. Además, se promueve la innovación tecnológica segura, la educación financiera sostenible y mecanismos de coordinación, evaluación e incentivos que aseguren resultados medibles y de alto impacto.

Este marco estratégico busca construir un ecosistema financiero inclusivo, seguro y centrado en la vida, que responda de manera efectiva a las diversas realidades del país y contribuya al bienestar económico y social de la población.

Ilustración 4. Estructura operativa de la ENIF



Elaboración: Comisión Interinstitucional y Sparkassenstiftung Alemana.

Detalle de objetivos, estrategias y líneas de acción de la ENIF:

Tabla 7. Objetivos, estrategias y líneas de acción de la ENIF

Objetivo Estratégico 1 (OE1). Garantizar acceso equitativo a productos y servicios financieros para todas las personas, en todo el territorio.	
Estrategia	Líneas de Acción

<p>E1.1 Consolidar una red territorial inclusiva, accesible, con cobertura universal y pertinencia cultural.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un mapa nacional de necesidades financieras territoriales para orientar ubicación de puntos y oferta, en coordinación con gremios y organizaciones sociales. • Expandir la red de atención mediante corresponsales, agencias móviles y puntos digitales comunitarios en zonas rurales y periurbanas, con servicios en lenguas originarias y formatos accesibles (audio, braille). • Fomentar alianzas con comercios locales (redes de tiendas, farmacias, etc.) como nodos de servicios y corresponsalías. • Fortalecer la conectividad y la infraestructura digital en coordinación con AGETIC, ATT y empresas de telecomunicaciones, priorizando áreas rurales. • Establecer incentivos regulatorios y financieros para entidades que amplíen cobertura en municipios con baja atención. • Diseñar aplicaciones móviles y digitales inclusivas adaptadas a personas usuarias con bajo nivel de alfabetización digital. • Promover la interoperabilidad de medios de pago y plataformas entre entidades públicas y privadas mediante alianzas estratégicas.
<p>E 1.2 Promover el uso activo, frecuente y responsable de productos financieros útiles, inclusivos y centrado en la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar y ajustar productos financieros flexibles para mujeres en su diversidad, jóvenes, población rural, pueblos indígenas y personas con discapacidad, mediante mesas de trabajo con autoridades, entidades reguladas y organizaciones sociales. • Incentivar la creación de productos verdes y sostenibles vinculados a actividades productivas locales. • Crear esquemas de apoyo para segmentos con barreras de entrada, priorizando sectores en situación de vulnerabilidad. • Desarrollar plataformas digitales inclusivas y multilingües para la búsqueda, comparación y contratación de productos. • Aplicar herramientas de economía del comportamiento (recordatorios, metas, estímulos) para impulsar hábitos de ahorro y pago. • Implementar y evaluar programas de incentivos para entidades que desarrollen productos inclusivos y sostenibles, así como un sistema de reporte y monitoreo de los mismos. • Articular con programas sociales y productivos para integrar pagos, ahorros y seguros en el ciclo de vida de las personas beneficiarias.
<p>Estrategia</p> <p>E1.3 Impulsar la coordinación interinstitucional para una oferta financiera integrada y equitativa.</p>	<p>Líneas de Acción</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar la “Central de Información Sectorial” para identificar brechas territoriales y sectoriales en financiamiento.

	<ul style="list-style-type: none"> • Crear espacios de diálogo y mesas técnicas entre reguladores, entidades financieras, gremios y organizaciones sociales para codiseñar productos y servicios inclusivos. • Desarrollar una plataforma común de servicios y datos compartidos entre miembros de la Comisión Interinstitucional. • Integrar productos y servicios financieros en programas sociales del Estado (bonos, vivienda, jubilación) para facilitar inclusión transaccional. • Integrar la inclusión financiera en otras políticas públicas (educación, desarrollo productivo, servicio militar, protección social).
--	--

Objetivo Estratégico 2 (OE2). Lograr inclusión financiera digital segura, adaptativa y centrada en las personas.

Estrategia	Líneas de Acción
E2.1 Reducir la brecha digital para garantizar acceso y uso seguro de servicios financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la alfabetización digital y financiera a través de puntos digitales comunitarios y programas focalizados en población en situación de vulnerabilidad. • Facilitar la donación y reacondicionamiento de dispositivos digitales para comunidades con limitaciones de acceso. • Implementar redes comunitarias de internet o hotspots gratuitos en plazas, mercados y centros de salud, garantizando calidad y seguridad (acceso restringido sólo a dominios oficiales). • Otorgar subsidios temporales (por ejemplo, 3 meses) para facilitar la conectividad en hogares en situación de vulnerabilidad. • Capacitar agentes digitales comunitarios como promotores/as locales para asistencia y formación. • Crear mesas de trabajo intersectoriales (gobierno, sector financiero, sector educativo) para alinear estrategias de alfabetización digital y promover conocimiento sobre activos virtuales y Empresas de Tecnología Financiera. • Establecer estándares de interoperabilidad y ciberseguridad que fortalezcan la confianza en el sistema financiero digital. • Crear un sistema nacional de monitoreo de inclusión digital financiera con indicadores de acceso, uso y calidad. • Fomentar alianzas estratégicas para atención y uso de servicios digitales entre entidades financieras, telecomunicaciones y gobiernos locales.

Estrategia	Líneas de Acción
E 2.2 Desarrollar soluciones digitales financieras inclusivas, seguras y adaptadas a la diversidad sociocultural.	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar el desarrollo de empresas de tecnología financiera locales que generen soluciones inclusivas y culturalmente pertinentes. • Impulsar plataformas digitales multilingües e inclusivas para la oferta de servicios financieros básicos. • Diseñar aplicaciones accesibles con terminología simple, íconos y sonidos, adaptadas para personas con discapacidad visual, auditiva o analfabetismo funcional. • Promover el uso de herramientas de economía del comportamiento (recordatorios, metas, estímulos) para fortalecer hábitos financieros digitales. • Generar normativa específica para proteger a las personas usuarias ante fraudes y malas prácticas en entornos digitales. • Fortalecer campañas de información sobre ciberseguridad y protección de datos, orientadas a generar confianza digital. • Realizar diagnósticos participativos para identificar necesidades de la población en situación de vulnerabilidad y orientar el diseño de soluciones. • Fomentar productos financieros adaptativos y de utilidad cotidiana, considerando lenguas, costumbres y condiciones económicas.

Objetivo Estratégico 3 (OE3). Asegurar la protección de derechos y confianza en entornos financieros.

Estrategia	Líneas de Acción
E 3.1 Fortalecer la protección de la usuaria/o financiero y la confianza en entornos financieros seguros.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer los mecanismos de atención, defensa y resolución de reclamos, asegurando accesibilidad plena (lenguaje sencillo y multilingüe), especialmente en zonas rurales. • Implementar campañas masivas sobre derechos financieros, protección de datos y prevención del fraude digital. • Fortalecer mecanismos de protección y defensa de derechos en pensiones, seguros y servicios digitales. • Desarrollar e implementar protocolos de ciberseguridad orientados a la protección de la persona usuaria, prevención de fraudes y robo de identidad, con enfoque en grupos en situación de vulnerabilidad. • Articular acciones entre reguladores y entidades financieras para mejorar la trazabilidad y respuesta ante incidentes y fraudes. • Promover la transparencia y educación sobre condiciones, costos y riesgos de los productos financieros, fortaleciendo la confianza institucional. • Diseñar concursos y estrategias creativas para difundir derechos y mensajes claros en publicidad, usando lenguaje simple. • Reforzar mecanismos de prevención y respuesta frente a fraudes y suplantación de identidad, integrando herramientas tecnológicas y monitoreo continuo.

OE 4. Fortalecer las competencias financieras para mejorar la salud financiera.	
Estrategia	Líneas de Acción
E 4.1 Mejorar la efectividad de la educación financiera mediante enfoques innovadores.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar planes y programas de educación financiera contextualizados según género, región, lengua, nivel educativo y grupos vulnerables. • Incorporar mecanismos de monitoreo y evaluación (línea base, metas, tableros) para medir resultados y ajustar estrategias. • Evaluar sistemáticamente los programas de educación financiera con indicadores de impacto en la toma de decisiones financieras. • Integrar la educación digital y conductual en la política pública de inclusión financiera. • Implementar metodologías participativas y bilingües en comunidades indígenas y rurales. • Establecer anualmente las necesidades de educación financiera con base en información estadística y reuniones con gremios. • Fomentar alianzas con medios, universidades y organizaciones sociales para difundir mensajes educativos inclusivos. • Promover aprendizaje práctico mediante simulaciones, juegos financieros y proyectos. • Implementar estrategias de enseñanza presencial y virtual en colaboración con actores del sistema financiero. • Formar personal facilitador y promotores/as comunitarios certificados en educación financiera en coordinación con el Ministerio de Educación y el Ministerio de Defensa.
E 4.2 Impulsar programas de alfabetización digital inclusivos y seguros.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar aplicaciones móviles, plataformas e-learning y juegos interactivos para enseñar finanzas de forma atractiva. • Realizar un diagnóstico nacional de brechas digitales financieras para focalizar acciones y contenidos. • Diseñar contenidos educativos adaptados a idioma, contexto cultural, género y nivel educativo, integrando alfabetización financiera y digital. • Implementar programas de capacitación en habilidades digitales básicas y uso seguro de herramientas financieras. • Crear campañas públicas para fomentar confianza y seguridad en plataformas digitales. • Promover el aprendizaje práctico mediante simulaciones, juegos y aplicaciones móviles inclusivas. • Fomentar alianzas intersectoriales (gobierno, sector financiero, telecomunicaciones, educación) para garantizar conectividad y acceso. • Crear un sistema de monitoreo y evaluación del impacto en competencias digitales y uso responsable de servicios financieros.

Estrategia	Líneas de Acción
E 4.3 Consolidar la educación económica y financiera en el sistema educativo nacional.	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar contenidos de educación financiera en todos los niveles del sistema educativo nacional, conforme al convenio entre el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y el Ministerio de Educación. • Desarrollar programas de capacitación continua para docentes y personal educativo, incluyendo enfoques innovadores como economía del comportamiento. • Desarrollar programas de educación e inclusión financiera para jóvenes que realizan el servicio militar. • Fortalecer la estructura operativa y capacidades docentes, asegurando recursos humanos y técnicos adecuados. • Implementar mecanismos de evaluación y seguimiento con indicadores claros para medir impacto y ajustar estrategias. • Asegurar sostenibilidad institucional y presupuestaria, mediante planificación plurianual y alianzas estratégicas.

Objetivo Estratégico Transversal (OET). Consolidar un marco normativo que habilite una inclusión financiera justa y representativa.

Estrategia	Líneas de Acción
E T1 Fortalecer el marco normativo para garantizar inclusión financiera sostenible y equitativa.	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la normativa vigente para favorecer la interoperabilidad, innovación tecnológica y la inclusión de actores no tradicionales. • Diseñar e implementar normativa flexible y contextualizada que promueva la inclusión financiera de sectores en situación de vulnerabilidad y fomente la interoperabilidad con actores comunitarios y digitales. • Promover marcos legales para la protección de datos y privacidad en servicios financieros digitales. • Desarrollar normativa específica para mecanismos de protección y defensa de derechos en pensiones y seguros. • Incorporar estándares ESG en la regulación financiera nacional para garantizar sostenibilidad y responsabilidad social. • Desarrollar instrumentos financieros verdes, sociales y con enfoque de género para impulsar economías resilientes. • Promover la inversión sostenible y la transición hacia economías bajas en carbono, vinculando inclusión financiera con desarrollo sostenible. • Fortalecer la Comisión Interinstitucional de Educación Económica y Financiera como instancia de coordinación de la ENIF.
E T2 Desarrollar políticas públicas específicas para poblaciones en situación de vulnerabilidad y contextos particulares.	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar políticas diferenciadas para mujeres en su diversidad, jóvenes, pueblos indígenas, personas con discapacidad y sectores productivos rurales. • Regular tarifas y condiciones de productos para reducir barreras económicas en población en situación de vulnerabilidad.

Los objetivos estratégicos de la ENIF conforman una estructura integral que permite avanzar hacia una inclusión financiera efectiva y sostenible. Sin embargo, dos líneas de acción transversal son fundamentales para su ejecución:

1. Fomento de alianzas interinstitucionales y público-privadas, esenciales para la expansión territorial, la inclusión digital, la protección al usuario y la usuaria, así como la educación financiera. Estas alianzas aseguran pertinencia cultural, eficiencia operativa y sostenibilidad a largo plazo.

Por ejemplo, la expansión de la red física (OE1) requiere convenios con comercios y gobiernos locales, la inclusión digital segura (OE2) depende de alianzas con autoridades de telecomunicaciones (ATT) y tecnología (AGETIC), la protección al usuario (OE3) necesita coordinación entre reguladores y entidades financieras, así como la educación financiera (OE4) exige la colaboración con el sistema educativo, medios y organizaciones sociales. Estas alianzas no sólo garantizan la **eficiencia** y el uso compartido de recursos, sino que también aseguran que las soluciones sean **culturalmente pertinentes** y sostenibles a largo plazo.

2. Establecimiento de sistemas de monitoreo y evaluación, con indicadores de inclusión y salud financiera que permitan medir el impacto real de las acciones. Este sistema debe ir más allá de la tenencia de productos, evaluando la capacidad de las personas para gestionar sus recursos, enfrentar desafíos económicos y planificar su futuro.

Sin un sistema robusto, no se podrá medir el progreso del acceso equitativo (OE1), la reducción de la brecha digital (OE2), la efectividad de la protección (OE3) o el impacto real de las competencias adquiridas (OE4).

La integración de estos elementos garantiza que la ENIF no sólo sea una estrategia técnica, sino una herramienta transformadora que promueve el bienestar, la equidad y la resiliencia económica en todo el país.



VI. MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y TRANSPARENCIA

6. MECANISMOS DE COORDINACIÓN Y TRANSPARENCIA

Este apartado describe la estructura de gobernanza de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), así como los mecanismos de coordinación interinstitucional y transparencia que garantizan su implementación efectiva y sostenibilidad. Se detallan las funciones de la Comisión Interinstitucional, la Secretaría Técnica, los actores clave del ecosistema financiero y las alianzas estratégicas que fortalecen la educación financiera y la participación de diversos sectores en la ejecución de la Estrategia.

6.1. Gobernanza de la ENIF

La gobernanza de la ENIF constituye el marco institucional y operativo que respalda legalmente su implementación, garantiza su sostenibilidad en el tiempo y promueve una articulación efectiva entre los actores del Sistema Financiero Nacional. Este modelo de gobernanza se fundamenta en la coordinación interinstitucional, la transparencia y la corresponsabilidad, integrando entidades públicas, privadas, de cooperación y de la sociedad civil.

En cumplimiento de la Resolución Ministerial N° 092/2022 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (MEFP), se creó la Comisión Interinstitucional para la Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, como instancia de decisión estratégica y articulación de alto nivel. Esta Comisión, conformada por las máximas autoridades del MEFP, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el Banco Central de Bolivia, la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros y la Unidad de Investigaciones Financieras, sesionó semestralmente para evaluar avances y definir acciones en materia de inclusión y educación financiera.

En este marco, ASFI se constituye en la Secretaría Técnica, asumiendo la responsabilidad de coordinar la ejecución de acciones definidas, en estrecha colaboración con los equipos técnicos de las instituciones participantes.

En coordinación con el MEFP, la Secretaría Técnica tiene las siguientes atribuciones:

- i Presentar propuestas para la adopción de medidas tendientes a lograr la implantación y ejecución de la Estrategia Nacional y de los Planes.
- ii Plantear en los casos que corresponda ejecutar, planes, programas, proyectos y acciones destinadas a orientar y promover la Estrategia Nacional.

- iii Recomendar los mecanismos de gestión y coordinación entre los sectores público y privado necesarios para la implementación y ejecución de la Estrategia Nacional.
- iv Efectuar evaluaciones anuales respecto al cumplimiento de la Entidad involucrada.
- v Otras a ser determinadas por el MEFP a través del Viceministerio de Pensiones y Servicios Financieros (VPSF).

Para asegurar una implementación eficiente, inclusiva y sostenible, la ENIF propone un marco de coordinación multinivel. Este se articula mediante mesas de trabajo sectoriales lideradas por la Secretaría Técnica, con participación de representantes del Sistema Financiero Nacional, organismos públicos, cooperación internacional y sociedad civil. Estas instancias permiten fortalecer la ejecución de acciones alineadas a los principios de equidad, resiliencia y bienestar, en coherencia con el enfoque ecosistémico inclusivo de la estrategia.

De esta estructura de gobernanza, se reconoce la importancia de consolidar la participación interinstitucional como un conjunto de mecanismos de conexión, alianzas y coordinación entre los distintos actores que integran el ecosistema nacional de inclusión financiera.

6.2. Participación Interinstitucional

La inclusión financiera, entendida desde un enfoque ecosistémico, requiere la articulación activa y sostenida de una amplia red de actores que operan en distintos niveles y sectores. Este ecosistema se organiza en torno a cuatro grandes grupos, cuyas funciones son complementarias y esenciales para garantizar el acceso, uso y calidad de los servicios financieros, en coherencia con los principios de sostenibilidad, equidad y bienestar integral que promueve la ENIF.

a. Actores Públicos:

Son responsables de diseñar políticas, generar normativa y promover la coordinación institucional.

- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.
- Banco Central de Bolivia.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones de Seguros.
- Unidad de Investigaciones Financieras.
- Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo.

- Servicio Nacional del Sistema de Reparto.
- Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC).
- Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT).
- Ministerio de Educación.
- Ministerio de Defensa.
- Ministerio de Planificación del Desarrollo y Medio Ambiente.
- Ministerio de Desarrollo Productivo, Rural y Agua.
- Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.
- Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social.
- Gobiernos Autónomos Regionales, Departamentales, Municipales e Indígena Originario Campesino.
- Universidades Públicas.
- Otros.

b. Actores Privados y Financieros

Desarrollan productos y servicios financieros accesibles, innovadores y sostenibles y contribuyen a la transformación del sistema hacia modelos más inclusivos.

- Entidades Financieras.
- Empresas del Mercado de Valores.
- Empresas del Mercado de Seguros.
- Gremios de entidades reguladas (ASOBAN, ASOFIN, FINRURAL, ABA, ABAV, ABOCOSER, etc.).
- Universidades Privadas.
- Centros de Educación Técnica y Superior.
- Organizaciones y Asociaciones Sociales.
- Organizaciones Civiles y Profesionales.

c. Actores de Apoyo y Cooperación

Este grupo aporta conocimiento especializado, asistencia técnica, evaluación, fortalecimiento de capacidades y soporte tecnológico, complementando el trabajo de los reguladores y proveedores de servicios financieros. Su participación es clave

para impulsar la transformación del sistema financiero hacia modelos más inclusivos, sostenibles y centrados en la vida.

- **Organismos Internacionales**, contribuyen mediante asistencia técnica, financiamiento, generación de conocimiento y buenas prácticas globales. Su participación fortalece el diseño de políticas públicas, la evaluación de impacto y la implementación de programas innovadores, alineados con estándares internacionales de inclusión financiera, sostenibilidad y equidad.
- **ONGs y/o Fundaciones Internacionales**, aportan experiencia territorial, metodologías participativas y enfoques centrados en las personas. En ocasiones promueven el desarrollo de capacidades financieras y empresariales en comunidades vulnerables, impulsan procesos educativos adaptativos y generan evidencia para mejorar la efectividad de las intervenciones en inclusión financiera.
- **Desarrolladores de capacidades financieras y empresariales**, que promueven conocimientos, habilidades y comportamientos financieros responsables, así como competencias emprendedoras, de gestión y liderazgo económico.
- **Entidades de cooperación técnica y académica**, que apoyan procesos de formación, investigación aplicada y evaluación de impacto.
- **Instituciones vinculadas al mercado laboral**, como servicios públicos de empleo, cámaras empresariales, gremios laborales y centros de formación técnica, que articulan la inclusión financiera con la empleabilidad y el desarrollo productivo.
- **Entidades de infraestructura tecnológica y conectividad**, como agencias de innovación, empresas de telecomunicaciones, plataformas digitales y centros de desarrollo tecnológico, que facilitan el acceso a servicios financieros digitales, educación financiera en línea y soluciones adaptativas.

Estos actores complementan el trabajo de los reguladores y proveedores de servicios financieros y permiten articular el sistema financiero con otros sistemas sociales (como el educativo, laboral, comunitario y emprendedor), en coherencia con el enfoque ecosistémico, regenerativo y centrado en la vida que orienta la ENIF.

d. Población y segmentos prioritarios

Las políticas, programas y acciones de la ENIF están diseñadas para beneficiar a toda la población boliviana, promoviendo el acceso, uso y calidad de los servicios financieros. Sin embargo, la estrategia pone especial énfasis en los grupos que enfrentan mayores barreras, priorizando segmentos en situación de vulnerabilidad y territorios con condiciones particulares. Esta priorización responde al enfoque

ecosistémico inclusivo, que reconoce la interconexión entre actores y sistemas; al **paradigma regenerativo**, que impulsa la transformación continua hacia la sostenibilidad y equidad; y a la visión **centrada en la vida**, que sitúa el bienestar integral como objetivo estratégico.

Los grupos priorizados son:

- Mujeres rurales, indígenas y afrobolivianas ocupadas (14 años o más), con ingresos mínimos y no regulares, dedicadas a actividades económicas fuera del sistema formal o del hogar, con acceso limitado a internet y educación.
- Personas Adultas Mayores (60 años o más) en áreas rurales y periurbanas, con baja alfabetización digital y dependencia de rentas mínimas.
- Jóvenes (18 a 28 años) en situación de pobreza, con ubicación en áreas rurales y periurbanas, con bajo nivel de escolaridad, conectividad limitada y con actividades económicas agrícolas o de servicios fuera del sistema formal.
- Poblaciones indígenas y afrobolivianas, en territorios rurales y periurbanos, caracterizados por limitada conectividad, educación básica y condiciones de ingresos reducidos.
- Micro y pequeñas empresas (MYPES), que requieren herramientas financieras y capacidades empresariales para su sostenibilidad.
- Otros grupos en situación de vulnerabilidad, incluyendo mujeres, jóvenes y comunidades rurales con barreras estructurales de acceso.
- Grupos en situación de vulnerabilidad, con obstáculos estructurales para participar plenamente en el Sistema Financiero Nacional.

6.3. Fortalecimiento Institucional Mediante la Alianza: Ministerio de Economía y Finanzas Públicas – Ministerio de Educación

Un hito relevante en la consolidación de la ENIF es la suscripción del **Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional para la Implementación de Programas de Educación Financiera**, firmado en la gestión 2025, entre el MEFP y el Ministerio de Educación (ME).

Este convenio responde a las recomendaciones de la Comisión Interinstitucional y materializa una alianza estratégica que integra la educación financiera en el sistema educativo nacional, fortaleciendo la cultura financiera desde edades tempranas.

El convenio tiene como objetivo desarrollar acciones conjuntas para incorporar contenidos de educación económica y financiera en el **Subsistema de Educación Regular**, asegurando que la inclusión financiera se entienda como un derecho y una herramienta para el bienestar integral.

Entre los compromisos asumidos destacan:

- El diseño e implementación de cursos, capacitaciones y procesos formativos orientados al ámbito académico educativo.
- La incorporación de contenidos de educación económica y financiera en los programas de estudio de Educación Primaria Comunitaria Vocacional y Bachillerato Técnico Humanístico de la Educación Secundaria Comunitaria Productiva del Subsistema de Educación Regular.

Este instrumento de política pública refleja el enfoque ecosistémico inclusivo de la ENIF, al articular los sistemas financiero y educativo; el paradigma regenerativo al promover una transformación continua basada en sostenibilidad y equidad; así como la visión centrada en la vida, al situar la salud financiera y el bienestar de las personas como objetivos estratégicos.

A través de esta alianza, se busca institucionalizar la educación financiera como componente esencial del desarrollo humano, generando impactos sostenibles en la reducción de brechas y en la construcción de capacidades para la resiliencia económica. De esta manera, la participación interinstitucional se consolida como el motor que garantiza la continuidad de la ENIF, fortaleciendo la capacidad del Estado y la sociedad para construir un Sistema Financiero Nacional más equitativo, innovador y sostenible.



VII. SISTEMA DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ENIF

7. SISTEMA DE INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ENIF

7.1. Objetivo del sistema de indicadores

El sistema de indicadores de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) tiene como objetivo establecer un marco base de medición que permita realizar el seguimiento sistemático, comparable y oportuno de los avances, resultados e impacto de la Estrategia. Este seguimiento abarca dimensiones como el acceso, uso, equidad, competencias financieras, inclusión financiera digital, protección de derechos de los usuarios y fortalecimiento del marco normativo del sistema financiero, en coherencia con los objetivos estratégicos de la ENIF.

En este sentido, el sistema de indicadores se concibe como un instrumento dinámico y progresivo, que podrá ser complementado, ajustado y fortalecido en función de la disponibilidad de información, la evolución de la Estrategia y las decisiones que adopte la Comisión Interinstitucional, en coordinación con las autoridades y actores competentes.

En los siguientes cuadros se presenta los indicadores estratégicos base que permitirán evaluar de manera transversal el avance de los objetivos estratégicos de la ENIF, incorporando lineamientos generales para la definición de la línea base y metas orientativas.

Objetivo Estratégico 1 (OE1): Garantizar acceso equitativo a productos y servicios financieros para todas las personas, en todo el territorio.

DIMENSIÓN DEL OBJETIVO	INDICADORES DE MEDICIÓN ⁴	EXPLICACIÓN
Acceso a productos y servicios financieros formales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tenencia de cuentas de depósito = $(\text{Nro. Personas con Cuentas de depósito}) / (\text{Población} \geq 18) * 100$ 2. Acceso a crédito = $(\text{Nro. Personas con crédito}) / (\text{Población} \geq 18) * 100$ 3. Tenencia de seguros = $(\text{Nro. de personas con al menos un seguro}) / (\text{Población} \geq 18 \text{ años}) * 100$ 	Permiten evaluar el grado de acceso efectivo de la población al sistema financiero formal, desagregados por área geográfica, género, población perteneciente al sector formal e informal y grupo prioritario, constituyéndose en indicadores clave para el seguimiento de la inclusión financiera.

⁴ Los indicadores propuestos buscan alinearse con estándares internacionales, especialmente con los indicadores publicados por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), la Base de Datos Global Findex del Banco Mundial y la Encuesta de Acceso Financiero (FAS) del Fondo Monetario Internacional.

	<p>4. Densidad de puntos de atención financiera = $(\text{Número de PAF}) / (\text{Área territorial en km}^2)$</p> <p>5. Puntos de atención por población adulta = $(\text{Número de PAF}) / (\text{Población} \geq 18 \text{ años}) \times 10,000$</p>	
LINEA BASE	LINEA META	
Último dato oficial previo a la ENIF	Incremento sostenido en la proporción de población adulta con acceso y uso de productos financieros formales.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Fuentes internas: Estadísticas oficiales y registros administrativos generados por las entidades reguladoras y operativas del sistema financiero nacional (ASFI, BCB, APS).	

DIMENSIÓN DEL OBJETIVO	INDICADORES DE MEDICIÓN	EXPLICACIÓN
Uso efectivo de servicios financieros	<p>1. Tasa de cuentas activas = $(\text{Nro. de cuentas de depósito con algún movimiento al mes}) / (\text{Nro. Total de cuentas de depósito}) \times 100$</p> <p>2. Uso de seguros = $(\text{Número de pólizas vigentes con pagos al día}) / (\text{Número total de pólizas emitidas}) \times 100$</p>	Evalúan el uso efectivo de los servicios financieros, diferenciando entre el acceso nominal y uso real de cuentas, créditos, seguros, pagos electrónicos y otros servicios, desagregados por área geográfica, género, población perteneciente al sector formal e informal y grupo prioritario.
LINEA BASE	META	
Último dato oficial previo a la ENIF	Incremento progresivo del uso efectivo de servicios financieros.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	Fuentes internas: Estadísticas oficiales y registros administrativos generados por las entidades reguladoras y operativas del sistema financiero nacional (ASFI, BCB, APS).	

DIMENSIÓN DEL OBJETIVO	INDICADORES DE MEDICIÓN	EXPLICACIÓN
Equidad en el acceso financiero	1. Brecha geográfica de acceso = $(\text{PAF por } 10,000 \text{ adultos urbanos}) / (\text{PAF por } 10,000 \text{ adultos rurales})$	Miden las desigualdades existentes en el acceso y uso de servicios financieros, permitiendo identificar brechas de género, territoriales y de vulnerabilidad para orientar políticas de equidad.

	<p>2. Brecha de género en tenencia de cuentas = $(\% \text{ hombres con cuenta}) - (\% \text{ mujeres con cuenta})$</p> <p>3. Acceso en grupos prioritarios = $(\text{Número de personas de grupos prioritarios con cuenta}) / (\text{Población total de grupos prioritarios}) * 100$</p> <p>4. Brecha de acceso a crédito por género = $(\% \text{ hombres con crédito sin codeudor}) - (\% \text{ mujeres con crédito sin codeudor})$</p>	
LINEA BASE	META	
Último dato oficial previo a la ENIF	Reducción progresiva de las desigualdades en el acceso y uso de servicios financieros	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Fuentes internas: Registros administrativos y estadísticas oficiales del sistema financiero nacional (ASFI, BCB, APS), desagregados por sexo y territorio.</p> <p>Fuentes externas: Encuestas a hogares y personas, estudios especializados y levantamientos de información poblacional (INE, entidades públicas competentes, organismos internacionales, instituciones académicas o consultoras especializadas), orientados a identificar brechas en grupos prioritarios, uso efectivo y barreras de acceso financiero.</p>	

Objetivo Estratégico 2 (OE2): Lograr inclusión financiera digital segura, adaptativa y centrada en las personas.

DIMENSIÓN DEL OBJETIVO	INDICADORES DE MEDICIÓN	EXPLICACIÓN
Adopción de servicios financieros digitales	<p>1. Uso de servicios financieros digitales = $(\text{Nro. de personas} \geq 18 \text{ años que utilizaron servicios financieros digitales}) / (\text{Población total} \geq 18 \text{ años}) * 100$</p> <p>2. Tenencia de billeteras digitales activas = $(\text{Nro. de adultos con billetera digital activa}) / (\text{Población total} \geq 18 \text{ años}) * 100$</p>	Permiten medir el acceso y uso de canales digitales, considerando aspectos de conectividad, alfabetización digital, seguridad y confianza en el sistema financiero, desagregados por área geográfica, género, población perteneciente al sector formal e informal y grupo prioritario.

	<p>3. Intensidad de uso de servicios digitales = $\frac{\text{Número total de transacciones financieras digitales en el año}}{\text{Población total } \geq 18 \text{ años}}$</p> <p>4. Uso de banca móvil = $\frac{\text{Número de personas que utilizaron banca móvil}}{\text{Población } \geq 18 \text{ años}} * 100$</p> <p>5. Valor de transacciones digitales = $\frac{\text{Valor total de transacciones financieras digitales}}{\text{Población } \geq 18 \text{ años}}$</p>	
LINEA BASE	META	
Último dato oficial previo a la ENIF	Incremento sostenido del uso seguro de servicios financieros digitales en la población adulta.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Fuentes internas: Registros administrativos y estadísticas oficiales de las entidades reguladoras y operativas del sistema financiero nacional (ASFI, BCB, APS), que incluyen información sobre uso y frecuencia de servicios financieros digitales, incidentes de seguridad, accesibilidad de los canales electrónicos y mecanismos de autenticación.</p> <p>Fuentes externas: Encuestas a hogares y personas, estudios de comportamiento financiero digital y levantamientos especializados (INE, entidades públicas competentes, organismos internacionales, instituciones académicas o consultoras especializadas), orientados a medir el uso seguro de servicios financieros digitales, niveles de alfabetización digital, confianza y percepción de seguridad en los canales digitales.</p>	

Objetivo Estratégico 3 (OE3): Asegurar la protección de derechos y confianza en entornos financieros.

DIMENSIÓN DEL OBJETIVO	INDICADORES DE MEDICIÓN	EXPLICACIÓN
Eficacia del sistema de protección al consumidor financiero	<p>1. Tasa de resolución de reclamos en primera instancia = $\frac{\text{Número de reclamos resueltos en primera instancia}}{\text{Número total de reclamos presentados}} * 100$</p> <p>2. Tasa de resolución favorable al consumidor = $\frac{\text{Número de reclamos resueltos favorablemente}}{\text{Número total de reclamos presentados}} * 100$</p>	Reflejan la protección de los derechos del consumidor financiero, la atención de reclamos y la percepción de seguridad, transparencia y confianza en el sistema financiero, desagregados por área geográfica, género, población perteneciente al sector formal e informal y grupo prioritario.

	<p>al consumidor) / (Número total de reclamos presentados) × 100</p> <p>3. Tiempo promedio de resolución de reclamos = (Suma de los días de resolución de reclamos)/(Número total de reclamos resueltos)</p> <p>4. Tasa de satisfacción del consumidor = (Número de consumidores satisfechos según encuesta)/(Total de consumidores encuestados)*100 [Requiere encuesta especializada]</p>	
LINEA BASE	META	
Último dato oficial previo a la ENIF	Mejora sostenida en la efectividad de atención al usuario y en los niveles de confianza en el sistema financiero.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Fuentes internas: Registros administrativos y reportes oficiales de las entidades reguladoras y operativas del sistema financiero nacional (ASFI y APS), incluyendo información sobre reclamos presentados por los usuarios, tipo de reclamos, porcentaje de reclamos atendidos y resueltos dentro de los plazos normativos, tiempos de respuesta y cumplimiento de procedimientos de atención.</p> <p>Fuentes externas: Encuestas de percepción y satisfacción del usuario financiero, estudios de confianza y seguridad financiera, levantamientos especializados (INE, entidades públicas competentes, organismos internacionales, instituciones académicas o consultoras especializadas), orientados a medir la percepción de seguridad, transparencia, trato justo y confianza en las entidades financieras y aseguradoras.</p>	

Objetivo Estratégico 4 (OE4): Fortalecer las competencias financieras

DIMENSIÓN DEL OBJETIVO	INDICADORES DE MEDICIÓN	EXPLICACIÓN
Capacidades financieras de la población	<p>1. Cobertura de educación financiera = (Nro. de personas alcanzadas por programas de educación financiera)/(Población total ≥18 años)*100</p> <p>2. Índice de alfabetización financiera = Puntuación</p>	Evalúan la mejora de las competencias financieras de la población, fortaleciendo la capacidad de toma de decisiones financieras informadas, desagregados por área geográfica, género, población perteneciente al sector formal e informal,

		<p>promedio en evaluaciones de competencias financieras (escala 0-100) [Requiere encuesta especializada]</p> <p>3. Adopción de prácticas financieras responsables = (Nro. de personas que aplican prácticas financieras responsables) / (Población total ≥ 18 años)*100 [Requiere encuesta especializada]</p> <p>4. Comprensión de productos financieros = Porcentaje de adultos que comprenden conceptos de interés, crédito y ahorro [Requiere encuesta especializada]</p> <p>5. Comportamientos de ahorro = (Número de personas que ahorran regularmente) / (Población ≥ 18 años)*100 [Requiere encuesta especializada]</p> <p>6. Planificación financiera = (Número de personas con presupuesto familiar)/(Población ≥ 18 años)*100 [Requiere encuesta especializada]</p>	actividad económica y grupo prioritario.
LINEA BASE		LINEA META	
Último dato oficial previo a la ENIF		Incremento de la cobertura de educación financiera y mejora progresiva de los resultados en conocimientos y prácticas financieras responsables.	
FUENTE DE INFORMACIÓN	DE	<p>Fuentes internas: Registros y reportes oficiales de programas de educación financiera implementados por entidades públicas y reguladoras del sistema financiero nacional (ASFI, BCB, APS, UIF), incluyendo datos sobre cobertura de participantes, asistencia a cursos, talleres y capacitaciones, y seguimiento administrativo de la implementación de las acciones de educación financiera.</p> <p>Fuentes externas: Encuestas a hogares y personas, evaluaciones de conocimientos financieros y estudios especializados (INE, entidades públicas y reguladoras del sistema financiero nacional, organismos internacionales, instituciones académicas o consultoras especializadas), orientados a medir el nivel de comprensión de conceptos financieros básicos, habilidades financieras, adopción de comportamientos responsables y percepción sobre educación financiera.</p>	

Objetivo Estratégico Transversal (OET) Consolidar un marco normativo que habilite una inclusión financiera justa y representativa.

DIMENSIÓN DEL OBJETIVO	INDICADORES DE MEDICIÓN	EXPLICACIÓN
Marco regulatorio habilitante para la inclusión financiera	1. Desarrollo normativo inclusivo = Número de entidades financieras que cuentan con políticas de inclusión financiera alineadas al marco normativo / número de entidades financieras	Permiten monitorear el desarrollo, actualización e implementación de un marco normativo financiero inclusivo, participativo y representativo
LINEA BASE	LINEA META	
Último dato oficial previo a la ENIF	Incremento progresivo en la adopción, actualización e implementación efectiva de normas financieras inclusivas, orientadas a mejorar el acceso equitativo y la protección de derechos en el sistema financiero	
FUENTE DE INFORMACIÓN	<p>Fuentes internas: Registros y reportes administrativos de las entidades reguladoras y operativas del sistema financiero nacional (ASFI, BCB, APS, UIF), incluyendo información sobre el desarrollo, actualización, emisión y aplicación de normas financieras inclusivas, así como actas de seguimiento, implementación de políticas y cumplimiento de disposiciones legales y regulatorias.</p> <p>Fuentes externas: Estudios, informes de organismos internacionales, análisis comparativos, evaluaciones de políticas públicas y consultorías especializadas que permiten valorar la pertinencia, representatividad y efectividad de las normas financieras inclusivas, así como su impacto en el acceso equitativo y la protección de derechos de los usuarios financieros.</p>	

7.2. Conjunto estratégico de indicadores

Para el seguimiento y evaluación de la ENIF se define un conjunto estratégico de indicadores que constituye el marco base del sistema de monitoreo. Estos indicadores están diseñados para medir de manera clara, sintética y comparable los avances en las dimensiones clave de la inclusión financiera.

El conjunto de indicadores se encuentra alineado con los objetivos estratégicos de la ENIF y conforma un marco de referencia a partir del cual podrán desarrollarse indicadores operativos, específicos y complementarios, en función de las necesidades de monitoreo, la disponibilidad de información y los planes de acción definidos para la implementación de la Estrategia.

7.3. Lineamientos para la medición de la línea base y definición de metas

La línea base de los indicadores estratégicos se establecerá con base en el último dato oficial disponible previo a la aprobación de la ENIF, proveniente de fuentes estadísticas o registros administrativos oficiales.

Las metas de los indicadores se definirán considerando el horizonte temporal de la Estrategia, las brechas identificadas, la disponibilidad y calidad de la información, así como de las capacidades institucionales para su medición. Las metas podrán expresarse mediante valores cuantitativos, rangos de mejora, variaciones porcentuales o tendencias esperadas, diferenciadas por plazos de corto, mediano y largo término.

La validación, actualización y eventual ajuste de las líneas base y metas será responsabilidad de la Comisión Interinstitucional, en coordinación con las entidades involucradas.

7.4. Fuentes de información y responsabilidades institucionales

El seguimiento de los indicadores de la ENIF se sustentará en fuentes oficiales de información, principalmente registros administrativos del sistema financiero y estadísticas sectoriales y encuestas especializadas.

Las entidades responsables de la generación y provisión de información serán aquellas con competencia directa sobre cada indicador, de acuerdo a sus atribuciones institucionales.

La Comisión Interinstitucional será responsable de coordinar la consolidación, validación, análisis y difusión de la información, asegurando consistencia metodológica, la comparabilidad en el tiempo y la desagregación de los indicadores por género, territorio, población perteneciente al sector formal e informal y grupos prioritarios, cuando la información lo permita.



RECOMEN VII. RECOMENDACIONES DAIONES

8. RECOMENDACIONES

Para garantizar la implementación efectiva y sostenible de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), se proponen las siguientes recomendaciones, orientadas a fortalecer la gobernanza, la articulación interinstitucional y la participación activa de los actores del ecosistema. Estas acciones buscan consolidar un Sistema Financiero Nacional inclusivo, equitativo y centrado en la vida, que promueva la salud financiera, la resiliencia económica y el bienestar integral de la población:

- **Continuidad de la Comisión Interinstitucional:** La Comisión debe mantener sus funciones de diseño, seguimiento e implementación de la ENIF, conforme lo establecido en la Resolución Ministerial N° 092/2022 y en el Artículo 112 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), modificado por la Ley N° 1546, tomando como base los presentes Lineamientos para la ENIF.
- **Aplicación de los Lineamientos para la ENIF:** Los lineamientos constituyen un mecanismo para orientar el diseño de los Planes de Educación Económica - Financiera y de Acceso a los Servicios Financieros de los miembros de la Comisión Interinstitucional, así como los Programas y acciones de inclusión financiera de las instituciones financieras reguladas por ASFI y APS, en concordancia con la Resolución Ministerial N° 092/2022. Estos planes y programas deben incorporar enfoque de género, pertenencia cultural y territorial y responder a las necesidades de los segmentos priorizados.
- **Coordinación permanente:** Los miembros de la Comisión Interinstitucional y las entidades financieras reguladas por ASFI y APS, deben establecer mecanismos sostenibles de coordinación para el diseño, ejecución y evaluación de programas educativos y de acciones conjuntas, asegurando coherencia en contenidos, medición del impacto con enfoque de género y sostenibilidad en el tiempo.
- **Participación activa de los segmentos priorizados:** Es fundamental promover espacios de diálogo, consulta y participación directa con los grupos priorizados para diseñar soluciones adaptadas a sus realidades y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Sistema Financiero Nacional.
- **Articulación estratégica:** Los Objetivos Estratégicos, Estrategias y Líneas de Acción deben vincularse con las oportunidades y necesidades de los segmentos, así como con las instancias responsables de su ejecución, garantizando un enfoque multinivel y multiactor.
- **Consolidación de una cultura financiera inclusiva:** La implementación coordinada de estas acciones, en el marco de la ENIF y la Resolución

Ministerial 092/2022, permitirán consolidar una cultura financiera nacional inclusiva, equitativa y sostenible, que fortalezca la salud financiera, la autonomía y la resiliencia económica, así como el bienestar de toda la población.

- **Aprovechar el potencial de los Lineamientos para consolidar la ENIF:**
Se recomienda utilizar los presentes Lineamientos como una base técnica y estratégica para el diseño, implementación y seguimiento de la ENIF. Este documento constituye un marco integral que incorpora principios de sostenibilidad, equidad y enfoque ecosistémico, respondiendo a las disposiciones legales vigentes y a las necesidades del país. Su aprovechamiento permitirá garantizar continuidad institucional, optimizar recursos y consolidar una política pública orientada a la salud financiera, la resiliencia económica y el bienestar de toda la población.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea General de las Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible (A/RES/70/1)*. Naciones Unidas. <https://docs.un.org/es/A/RES/70/1>.
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2009). Constitución Política del Estado. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. https://www.oas.org/dil/esp/constitucion_bolivia.pdf.
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2013, 21 de agosto). Ley N° 393 de Servicios Financieros. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. <https://www.asfi.gob.bo/sites/default/files/2025-09/Ley%20N%C2%B0%20393%20de%20Servicios%20Financieros.pdf>
- Estado Plurinacional de Bolivia. (2023, 31 de diciembre). *Ley N° 1546 del Presupuesto General del Estado Gestión 2024*. Gaceta Oficial del Estado Plurinacional de Bolivia. <https://www.asfi.gob.bo/sites/default/files/2025-08/Ley%20N%C2%B0%201546%20publicada%20el%2031%20de%20diciembre%20de%202023.pdf>
- Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. (2022). *Resolución Ministerial N° 092: Aprueba el "Programa de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros"*.
- Centro de Estudios para el Desarrollo Laboral y Agrario (2024, marzo) “*Más mujeres salen al mercado laboral, pero no disminuye su trabajo en casa*” <https://cedla.org/reportaje-mas-mujeres-salen-al-mercado-laboral-pero-no-disminuye-su-trabajo-en-la-casa/>
- The Global Findex Database 2025 (Banco Mundial).
- Klapper, L., Singer, D., Starita, L., & Norris, A. (2025): *Conectividad e Inclusión Financiera en la Economía Digital*. Banco Mundial. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-2204-9> “Licencia: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO”.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, Banco Central de Bolivia, Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros y Unidad de Investigaciones Financieras. (2025). *Informe sobre la Inclusión Financiera en Bolivia*. Defensoría del Consumidor Financiero.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). (2025). *Informe de Resultados: 10ª Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2024*. Dirección de Estudios y Publicaciones.
- Comisión Interinstitucional para la Educación Económica – Financiera (2025) “*Glosario de Términos Económico Financiero*” <https://www.asfi.gob.bo/sites/default/files/2025-08/GLOSARIO%20DE%20T%C3%89RMINOS%20ECON%C3%93MICO%20FINANCIEROS%20.pdf>



「」 **Línea Gratuita**
800 103 103

「」 **www.asfi.gob.bo** 「」