



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# **BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA**

**JUNIO 2024**

## SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

**Mgs. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez**, Superintendente de Bancos (S)  
**Econ. Viviana Isabel Zambrano López**, Intendente Nacional de Riesgos y Estudios

### EQUIPO TÉCNICO

Dirección Nacional de Estudios y Gestión de la Información  
**Mgs. Diego Rolando Vaca Enríquez**, Director de Estudios y Gestión de la Información  
**Mgs. Geovanny Fabricio Lovato Arteaga**, Subdirector de Estadísticas y Estudios (E)

Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano  
**Dr. Diego Antonio Terán Dávila**, Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano  
**Econ. Vanessa Azucena Nicola Martínez**, Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano  
**Abg. Juan Pablo Munizaga Vega**, Subdirector de Gestión de Reclamos (E)

### Aviso legal

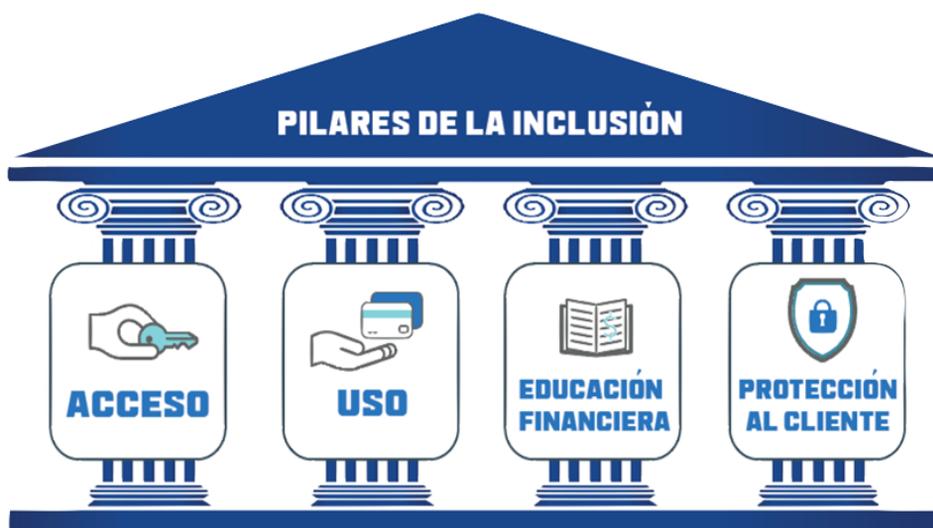
El siguiente boletín es elaborado por la Superintendencia de Bancos, contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera y es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en los bancos públicos y privados del Ecuador, con información de la oferta en términos de acceso, uso, educación financiera y protección al cliente. Por lo anterior, y considerando que es una interpretación efectuada a la información mencionada, la Superintendencia de Bancos no asume responsabilidad alguna relacionada con el contenido, alcance o sobre el uso que los usuarios le den a la información que consta en el presente boletín.

El contenido informativo del Boletín Trimestral de Inclusión Financiera podrá ser reproducido o distribuido sin modificaciones únicamente para fines institucionales. Queda prohibido cualquier otro uso de su contenido, incluida la distribución, reproducción, modificación, divulgación o transmisión sin el consentimiento previo por escrito de la Superintendencia de Bancos. Los cambios efectuados en la información serán responsabilidad del usuario, citando siempre como fuente la información de los autores.



## Tabla de contenido

<u>Pilares de inclusión financiera</u> .....	4
<u>Indicadores básicos de</u>	
<u>Inclusión financiera</u> .....	5
<u>01. Acceso</u> .....	6
<u>02. Uso</u> .....	9
<u>03. Educación financiera</u> .....	13
<u>04. Protección al usuario</u> .....	15



### Pilares de inclusión financiera

Los pilares que sustentan los sistemas financieros inclusivos son: el acceso a sus productos y servicios, su uso, la educación para que su utilización sea adecuada y, la protección al consumidor, además permiten garantizar el bienestar financiero a los ciudadanos a partir de las finanzas personales, familiares y colectivas. Con ello se busca comprender no solo aspectos generales de la realidad ecuatoriana en estas materias, sino la situación, con respecto a estas, de grupos históricamente excluidos.

El primero, el "acceso", tiene dos dimensiones: por un lado, los productos y servicios financieros que diseñan las instituciones financieras en función de la demanda poblacional y como parte de sus modelos de negocio; y, por otro, la brecha tecnológica y el retraso relativo de la conectividad en el país que obliga a la mayoría de personas necesitadas de productos y servicios financieros a presentarse físicamente en las instalaciones de las entidades financieras, incurriendo en gastos de movilización y tiempo que obstaculizan aún más el acceso de los sectores menos favorecidos. Cueva (2012) sostiene que un amplio acceso tecnológico a los servicios bancarios reduce costos de transacción, mejora la seguridad, promueve la tradición del ahorro, crea una mayor cultura financiera, facilita el acceso al crédito, permite recibir y realizar envío de remesas, así como transferencias.

El segundo pilar, el "uso", se relaciona directamente con: la titularidad de una cuenta, el aprovechamiento de sus beneficios y la capacidad de utilizar esta herramienta de manera adecuada y segura para almacenar dinero y ahorrarlo para el futuro. Además, permite a los cuentahabientes realizar o recibir pagos, acceder al crédito, comprar bienes y servicios, entre otros beneficios. En este ámbito, la tecnología, los teléfonos móviles y el internet han dado lugar a una nueva generación de servicios que favorecen la inclusión. El fortalecimiento y profundización de los servicios financieros representa una oportunidad para potenciar el desarrollo de los sectores de menores ingresos debido a que dinamiza sus actividades, genera capacidades en el aprovechamiento de sus recursos, incrementa sus ingresos y reduce las imperfecciones del mercado contribuyendo a la activación económica local y nacional (Arregui et al. 2012, p. 12).

La "educación financiera", tercer pilar, es un proceso que se define como el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan comprender, administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero y de seguridad social, para la toma de decisiones informadas que posibiliten mejorar el bienestar financiero personal, familiar y de los negocios. En esta materia, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha venido impulsando, por más de 30 años en diferentes países, programas y políticas de educación financiera para promover el conocimiento de conceptos financieros y el desarrollo de habilidades y aptitudes para la gestión de finanzas personales con la finalidad de reducir la exclusión financiera.

Finalmente, la "protección al consumidor financiero" es el cuarto pilar que, según los Principios de Protección al Cliente del Smart Campaign (2015), consiste en ejercer prácticas para regular los estándares de comportamiento y el tratamiento que deben recibir los clientes y usuarios de los proveedores de servicios financieros respecto a la oferta de productos y servicios financieros, prevención del sobreendeudamiento, transparencia, precios responsables, trato justo y respetuoso de los clientes, privacidad de datos y mecanismo para la resolución de quejas(1).

(1) Arregui, R., Guerrero, R.M. & Ponce, K. (2020). "Inclusión financiera y desarrollo. Situación actual, retos y desafíos de la banca". Universidad Espíritu Santo - Ecuador

 <b>Indicadores básicos</b>	
<b>Uso</b>	Número de puntos de acceso por cada 10.000 adultos y por unidad administrativa
	Porcentaje de unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso
	Porcentaje de la población total que habita en unidades administrativas donde existe al menos 1 punto de acceso
<b>Acceso</b>	Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de depósito regulada
	Porcentaje de adultos que tienen cuando menos 1 tipo de cuenta de crédito regulada

### Población

$$\left( \frac{\text{Número de puntos de acceso}}{\text{Población adulta total}} \right) \times 10\,000$$

$$\left( \frac{\text{Número total de puntos de acceso en cada unidad administrativa}}{\text{Población adulta total en cada unidad administrativa}} \right) \times 10\,000$$

$$\frac{\text{Número total de unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso}}{\text{Número total de unidades administrativas}}$$

$$\frac{\text{Número total de adultos en todas las unidades administrativas que tienen cuando menos 1 punto de acceso}}{\text{Población adulta total}}$$

### Superficie

$$\left( \frac{\text{Número de puntos de acceso}}{\text{Superficie en km}^2} \right) \times 1000$$

$$\left( \frac{\text{Número total de puntos de acceso en cada unidad administrativa}}{\text{Superficie en km}^2} \right) \times 1000$$

- AFI: Alianza para la Inclusión Financiera.
- Puntos de acceso se considera a la suma de los puntos de atención y venta.
- Población adulta se considera a la población en edad de trabajar (PET) dato que se toma desde la encuesta ENEMDU mensual.
- Unidades administrativas se considera a cada provincia o cantón del país.
- Oficinas se considera a matrices, sucursales, agencias, oficinas especiales, ventanillas de extensión y otros.

Población	Junio 2024
Población en Edad de Trabajar (PET)	13' 219.081
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6' 465.429
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6' 753.652

# 01 Acceso

## 1.1 Puntos de atención y venta

### NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN Y VARIACIÓN ANUAL

- Oficinas
- Cajeros automáticos
- Corresponsales no bancarios
- Datáfonos
- Cajas

### NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR CADA 10.000 ADULTOS Y POR CADA 1.000 KM2

- Oficinas
- Cajeros automáticos
- Corresponsales no bancarios
- Datáfonos
- Cajas

### PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN

- Oficina vs Fuera de Oficina
- Tipos de cajeros fuera de oficina

### INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

### COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR REGIÓN

### COBERTURA TERRITORIAL POR TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN POR REGIÓN

- Oficinas
- Cajeros automáticos
- Corresponsales no bancarios
- Datáfonos
- Cajas

### COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN



## Presencia financiera



### Puntos de atención

Total  
**251.262**  
Incremento anual  
**10,7 %**



### Oficinas

A nivel nacional  
**1.370**  
Decrecimiento anual  
**-1,0 %**



### Cajeros automáticos

A nivel nacional  
**4.896**  
Incremento anual  
**1,0 %**



### Corresponsales\*

Total  
**44.384**  
Incremento anual  
**20,0 %**



### Datafonos y Cajas

Total  
**200.612**  
Incremento anual  
**9,2 %**

# NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR CADA 10.000 ADULTOS Y POR CADA 1.000 KM2



**190,1**  
Puntos por cada 10.000 adultos  
**9,18 %**  
Decrecimiento anual

### Puntos de atención



#### Oficinas

Por 10.000 adultos  
**1,0**  
Por 1.000 km2  
**4,8**



#### Cajeros automáticos

**3,7**  
**17,3**



#### Corresponsales

**33,6**  
**156,5**



#### Datafonos

**98,9**  
**461,0**



#### Cajas

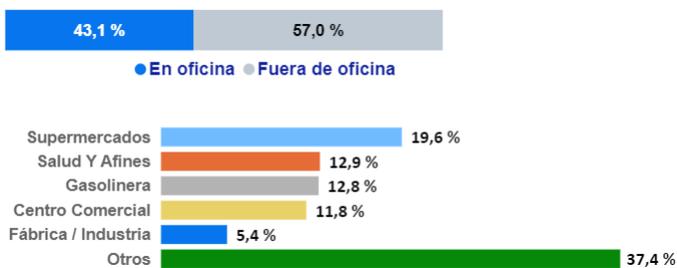
**52,9**  
**246,5**

### Puntos de venta - POS

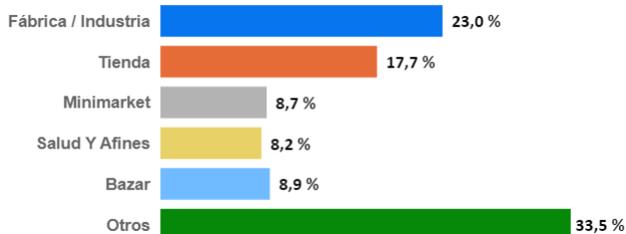
# PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN



### Cajeros automáticos



### Corresponsales



# INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

### No. puntos por cada 10.000 adultos

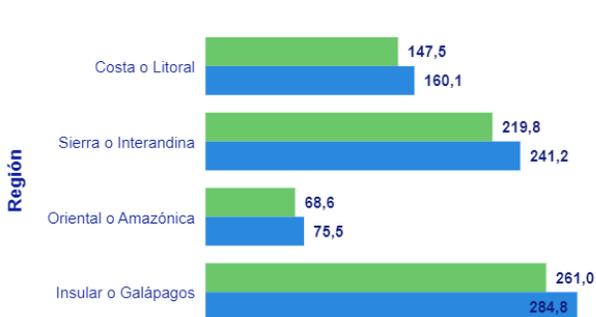
Tipo de punto de atención	jun 2023	jun 2024	Diferencia porcentual**
POS	92,5	98,9	6,9 %
Cajas	48,4	52,9	9,2 %
Corresponsales No Bancarios	28,4	33,6	18,3 %
Cajero Automático	3,7	3,7	-0,4 %
Oficina	1,1	1,0	-2,4 %

### No. puntos por cada 1.000 km2

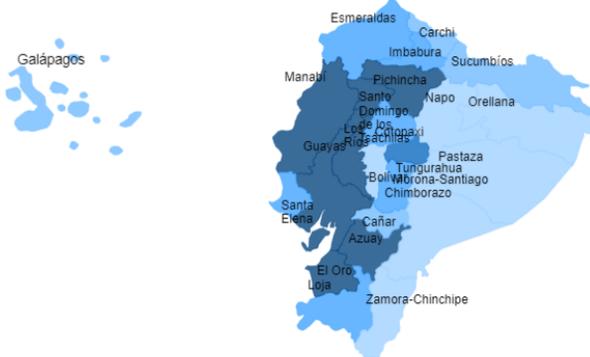
	jun 2023	jun 2024	Diferencia porcentual**
POS	4,9	4,8	-1,0 %
Cajas	17,1	17,3	1,0 %
Corresponsales No Bancarios	130,4	156,5	20,0 %
Cajero Automático	425,2	461,0	8,4 %
Oficina	222,6	246,5	10,7 %

# COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR REGIÓN

## No. de puntos por cada 10.000 adultos



jun 2023  
jun 2024



# COBERTURA TERRITORIAL POR TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN POR REGIÓN

## Costa o Insular

Puntos de atención	jun 2023		jun 2024	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,0	8,4	0,9	8,3
Cajero Automático	3,5	30,7	3,5	31,3
Corresponsales No Bancarios	29,2	255,0	33,8	299,1
POS	70,8	617,3	76,0	672,4
Cajas	43,0	375,5	45,8	405,5
<b>Total puntos de atención</b>	<b>147,5</b>	<b>1.287,0</b>	<b>160,1</b>	<b>1.416,7</b>



## Sierra o Interandina

Puntos de atención	jun 2023		jun 2024	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,2	9,6	1,1	9,5
Cajero Automático	4,1	33,9	4,1	33,8
Corresponsales No Bancarios	27,6	225,5	33,6	278,9
POS	128,7	1.052,1	136,8	1.134,2
Cajas	58,2	475,5	65,4	542,5
<b>Total puntos de atención</b>	<b>219,8</b>	<b>1.796,5</b>	<b>241,2</b>	<b>1.998,9</b>



## Oriente o Amazónica

Puntos de atención	jun 2023		jun 2024	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,1	0,5	1,0	0,5
Cajero Automático	2,2	1,1	2,2	1,2
Corresponsales No Bancarios	26,4	13,6	30,7	16,1
POS	14,9	7,7	18,9	9,9
Cajas	24,0	12,4	22,6	11,8
<b>Total puntos de atención</b>	<b>68,6</b>	<b>35,4</b>	<b>75,5</b>	<b>39,5</b>



## Insular o Galápagos

Puntos de atención	jun 2023		jun 2024	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	3,5	0,9	3,5	0,9
Cajero Automático	7,5	1,9	7,8	2,0
Corresponsales No Bancarios	20,8	5,3	31,4	8,1
POS	197,3	50,3	207,6	53,7
Cajas	31,8	8,1	34,5	8,9
<b>Total puntos de atención</b>	<b>261,0</b>	<b>66,6</b>	<b>284,8</b>	<b>73,7</b>

# COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN

Región - Provincia	jun 2023 Por cada 10.000 adultos	jun 2024 Por cada 10.000 adultos	Diferencia porcentual
<b>Galápagos</b>	261,0	284,8	9,1 %
<b>Sierra</b>			
Pichincha	362,3	394,9	9,0 %
Azuay	252,5	279,5	10,7 %
Tungurahua	115,5	124,2	7,6 %
Imbabura	112,6	125,4	11,4 %
Loja	83,0	95,8	15,4 %
Chimborazo	70,3	82,8	17,8 %
Cotopaxi	63,6	69,5	9,4 %
Carchi	54,4	59,5	9,4 %
Cañar	46,6	55,6	19,4 %
Bolívar	39,8	41,5	4,1 %
<b>Costa</b>			
Guayas	214,0	235,6	10,1 %
Santo Domingo de los Tsáchilas	122,3	124,5	1,8 %
El Oro	108,8	114,6	5,3 %
Santa Elena	90,5	93,3	3,0 %
Manabí	85,4	93,2	9,1 %
Esmeraldas	67,8	65,8	-3,0 %
Los Ríos	63,1	65,5	3,8 %
<b>Oriente</b>			
Orellana	86,9	92,4	6,3 %
Sucumbios	81,7	86,1	5,4 %
Napo	80,4	88,3	9,9 %
Pastaza	75,2	85,2	13,3 %
Zamora Chinchipe	45,7	56,1	22,7 %
Morona Santiago	38,4	44,7	16,3 %

Cobertura Cantonal



**221**  
cantones mantienen su cobertura en los últimos 12 meses, representando el **100,0%** del total cantones



**100,0%**  
del total de adultos pueden acceder a al menos un punto de atención

Cobert... Provincial

# 02 Uso

## 2.1 Productos financieros

### PORCENTAJE DE ADULTOS QUE TIENEN AL MENOS UNA CUENTA BÁSICA O DE AHORROS

- Hombres y Mujeres
- Por edades

### PORCENTAJE DE ADULTOS QUE TIENEN AL MENOS UNA CUENTA CORRIENTE

- Hombres vs Mujeres
- Por edades

### PORCENTAJE DE ADULTOS QUE TIENEN AL MENOS UNA TARJETA DE CRÉDITO

- Hombres y Mujeres
- Por edades

### PORCENTAJE DE ADULTOS QUE TIENEN CRÉDITOS EN ENTIDADES BANCARIAS (CONSUMO y MICROCRÉDITO)

- Hombres y Mujeres
- Por edades

### VOLUMEN Y SALDO DE CRÉDITOS

### DINÁMICA DE LA TRANSACCIONALIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO

### COMPARATIVO DE TRANSACCIONES Y PARTICIPACIÓN POR CANAL Y TIPO DE CANAL

### NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL



## Depósitos - Cuentas Básicas



● Tiene el producto ● No tiene

### Sexo



9,95 %



8,08 %

### Edad



De 25 a 44 años



Hasta 24 años



De 65 años y más



De 45 a 64 años

● Hombres ● Mujeres



## Depósitos - Cuentas de Ahorros



● Tiene el producto ● No tiene

### Sexo



84,95 %



79,66 %

### Edad



De 25 a 44 años



Hasta 24 años



De 65 años y más



De 45 a 64 años

● Hombres ● Mujeres



## Depósitos - Cuentas Corrientes



● Tiene el producto ● No tiene

### Sexo

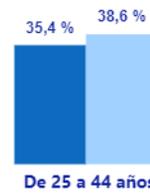


8,31 %



6,76 %

### Edad



De 25 a 44 años



Hasta 24 años



De 65 años y más



De 45 a 64 años

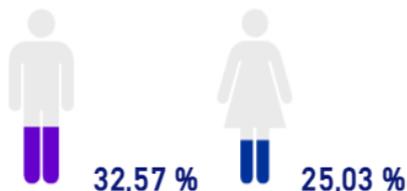
● Hombres ● Mujeres



## Tarjetas de Crédito



### Sexo



### Edad

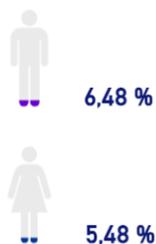


## Créditos

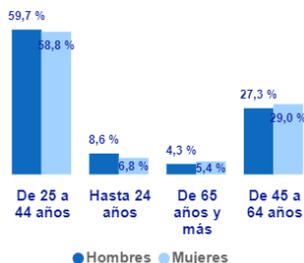
### Consumo



### Sexo



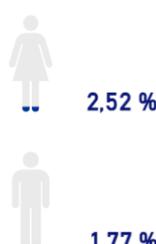
### Edad



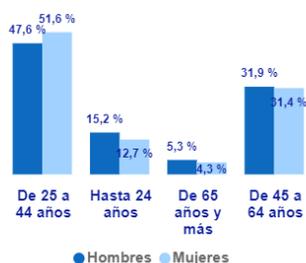
### Microcréditos



### Sexo



### Edad



### Desembolsos de crédito

#### Consumo

Número de Operaciones por cada 10.000 adultos

**597**  
operaciones

Monto por cada 10.000 adultos

**USD 1,95**  
millones

Monto de crédito por adulto ( USD)

**USD 3.268**

#### Microcrédito

**215**  
operaciones

**USD 0,88**  
millones

**USD 4.074**



Transacciones  
Servicios Financieros



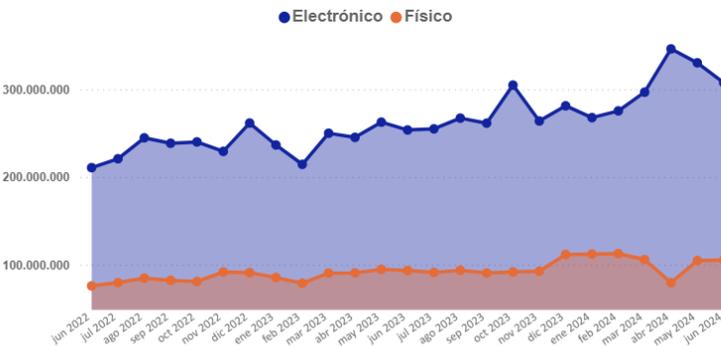
2,444  
millones  
ene a jun 2024  
22,4 %  
incremento anual



Incremento anual  
en canales electrónicos  
24,7 %  
Participación  
74,6 %



55,3 %  
Incremento anual en  
banca móvil  
-17,8 %  
Decrecimiento anual  
en banca electrónica



**Canales electrónicos:** Banca electrónica, Banca móvil, Cajero automático, Datáfono - POS, Corresponsal no bancario, Banca telefónica, Terminal autoservicio - kiosco y Plataforma de pagos móviles.

**Canales físicos:** Oficina/ventanilla, Ventanillas de otra entidad, Entidades de servicios auxiliares y Visitas





## COMPARATIVO DE TRANSACCIONES Y PARTICIPACIÓN POR CANAL Y TIPO DE CANAL

Transacciones por tipo de canal



Transacciones por canal



Tipo de canal	jun 2023	jun 2024	% Participación		Variación
			jun 2023	jun 2024	
Electrónico	1.462	1.823	73,3 %	74,6 %	24,7 %
Físico	534	620	26,7 %	25,4 %	16,2 %
<b>Total</b>	<b>1.996</b>	<b>2.444</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>22,4 %</b>

Canal	jun 2023	jun 2024	% Participación		Variación
			jun 2023	jun 2024	
Internet	356	292	17,8 %	12,0 %	-17,8 %
Oficina	531	618	26,6 %	25,3 %	16,4 %
Banca celular	650	1.010	32,6 %	41,3 %	55,3 %
Otros	459	524	23,0 %	21,4 %	14,0 %
<b>Total</b>	<b>1.996</b>	<b>2.444</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>22,4 %</b>



## NÚMERO DE TARIETAS Y VARIACIÓN ANUAL

### Tarjetas de débito

**9,5**  
millones

Incremento anual

**9,6 %**

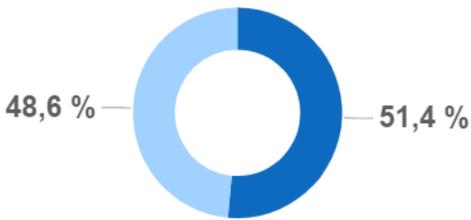


### Tarjetas de crédito

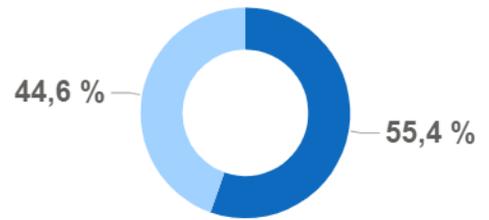
**3,8**  
millones

Incremento anual

**7,1 %**



● Hombres ● Mujeres



● Hombres ● Mujeres

# 03 Educación

## financiera

### 3.1 Planes de educación financiera

[PORTAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS](#)

[CAPACITACIONES BRINDADAS A USUARIOS FINANCIEROS](#)

o Aprendiendo Finanzas Construyo mi Futuro

- Niños – Mis primeros ahorros
- Jóvenes – Planeando mi futuro
- Adultos – Finanzas para la vida

[SALA LÚDICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS](#)



El Portal de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, cuenta con contenidos especializados y adaptados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales conforme a sus edades.

Los programas han sido diseñados para fortalecer conocimientos, brindar herramientas, potencializar habilidades en la administración de las finanzas personales.

Link: <https://educacionfinanciera.superbancos.gob.ec/index.php?redirect=0>



CAPACITACIONES BRINDADAS A USUARIOS FINANCIEROS

Gráfico de capacitados (últimos 25 meses)

● Plataforma Aprende Finanzas ● Virtual ● Presencial ● Eventos

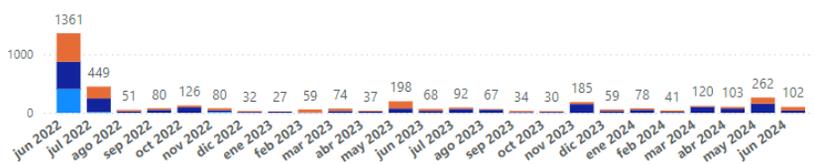


22.516

personas capacitadas a junio 2024

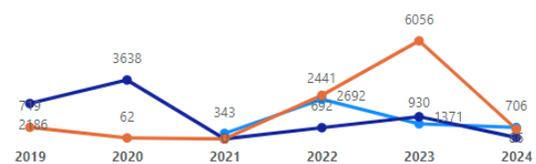
Capacitados Plataforma Aprende Finanzas: Niños, Jóvenes and Adultos

● Niños ● Jóvenes ● Adultos



Capacitaciones por Año

● Plataforma ● Virtual ● Presencial



SALA LÚDICA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

A finales del tercer trimestre de 2021, la Superintendencia de Bancos inauguró la **Sala de Educación Financiera**; espacio a disposición de la ciudadanía que brinda las herramientas necesarias para fortalecer habilidades y aptitudes que motiven la toma de decisiones informadas con respecto a educación financiera, elemento central de la inclusión financiera y de la protección al consumidor; pilares que son impulsados por este Organismo.

Link: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/proteccion-al-consumidor-financiero-eje-central-del-evento-conmemorativo-por-el-94o-aniversario-de-la-sb/>



# 04 Protección

## al consumidor

### 4.1 Interacciones con el consumidor

#### USUARIOS ATENDIDOS A NIVEL NACIONAL

- Atenciones presenciales
- Atenciones telefónicas
- Atenciones virtuales

#### CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL

- Histórico desde 30-abr-19 y énfasis en atención durante Covid-19

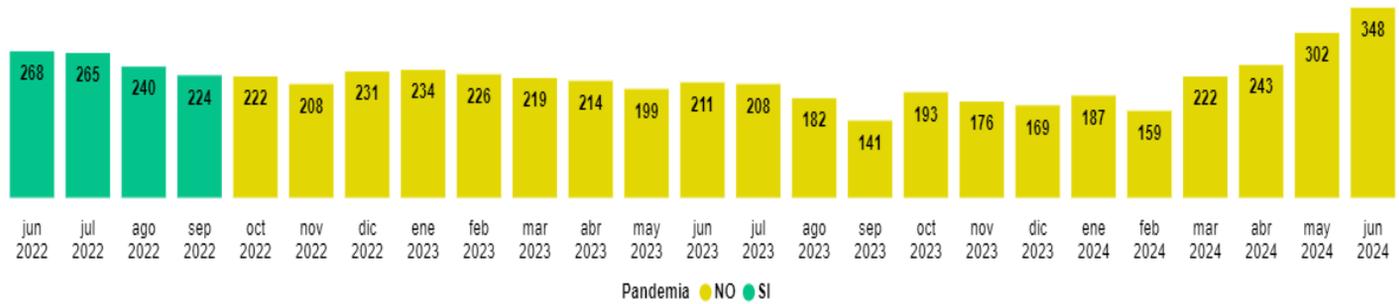
#### TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

- Histórico desde 30-abr-19 y énfasis en atención durante Covid-19





QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



**PEDIDOS INFORMACIÓN**  
Usuario Financiero

**845.375**



Trámites resueltos  
Código Orgánico Administrativo

**831.014**

**14.361**

**493.389**

PEDIDOS DE INFORMACIÓN VERBALES

**303.295**

PEDIDOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES

**31.568**

LLAMADAS TELEFÓNICAS

**2.762**

PEDIDOS DE INFORMACIÓN ESCRITOS

**2.454**  
QUEJAS

**11.907**  
RECLAMOS

TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



**43.755**  
trámites atendidos de mayo 2019 a junio 2024



**25.030**  
trámites atendidos en pandemia

- Reclamo
- Queja
- Consulta

