



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

MARZO 2023

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Mgs. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez, Superintendente de Bancos (S)
Mgs. José Xavier Pérez de la Puente, Intendente Nacional de Riesgos y Estudios

EQUIPO TÉCNICO

Dirección Nacional de Estudios y Gestión de la Información
Mgs. Luis Guasgua Amaguaña, Director de Estadísticas y Estudios
Mgs. Fabricio Lovato Arteaga, Subdirección de Estadísticas y Estudios

Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
Dra. Mirián Alicia Muñoz Solano, Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
Ing. Christian Rubén Amores Barrionuevo, Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano

Aviso legal

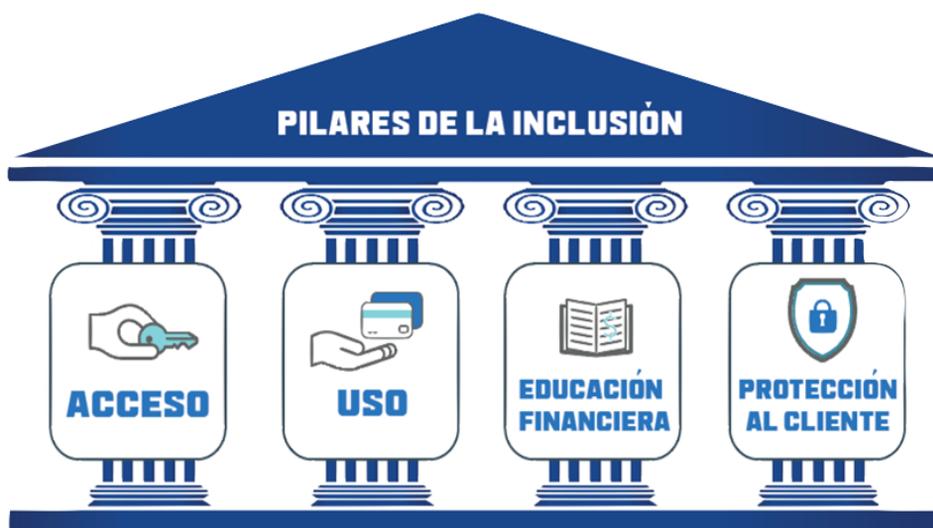
El siguiente boletín es elaborado por la Superintendencia de Bancos, contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera y es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en los bancos públicos y privados del Ecuador, con 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

 Indicadores básicos	
Uso	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
Acceso	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	Febrero 2023
Población en Edad de Trabajar (PET)	12'941.480
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6'324.161
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6'617.319

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



Total
222.601
Incremento anual
10,7 %



A nivel nacional
1.395
Decrecimiento anual
-3,7 %



A nivel nacional
4.843
Incremento anual
1,3 %



Total
37.093
Incremento anual
30,4 %



Total
179.270
Incremento anual
7,8 %

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



171,6
Puntos por cada 10.000 adultos
9,31 %
Incremento anual

Puntos de atención



Por 10.000 adultos
1,1
Por 1.000 km2
4,9



3,7
17,1



28,6
130,8

Puntos de venta - POS



91,4
418,2

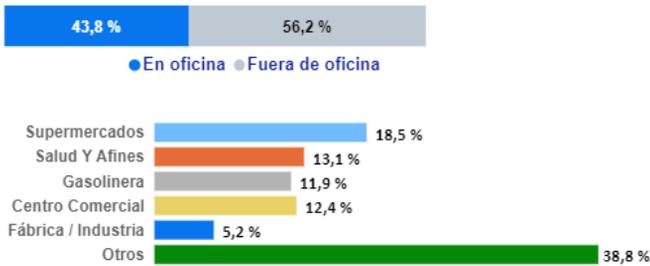


46,8
214,0

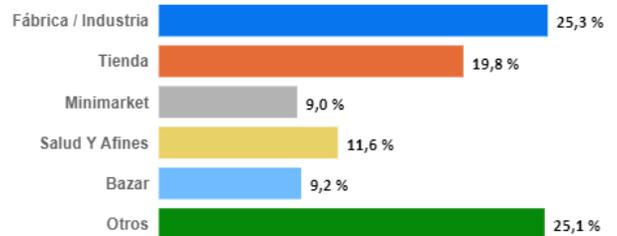
PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN



Cajeros automáticos



Corresponsales



INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

No. puntos por cada 10.000 adultos

Tipo de punto de atención	mar 2022	mar 2023	Diferencia porcentual**
POS	90,2	91,4	1,4 %
Cajas	39,7	46,8	17,8 %
Corresponsales No Bancarios	22,2	28,6	28,7 %
Cajero Automático	3,7	3,7	0,0 %
Oficina	1,1	1,1	-4,9 %

No. puntos por cada 1.000 km2

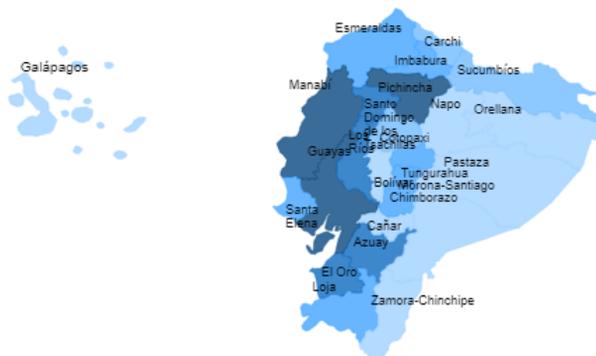
	mar 2022	mar 2023	Diferencia porcentual**
POS	5,1	4,9	-3,7 %
Cajas	16,9	17,1	1,3 %
Corresponsales No Bancarios	100,3	130,8	30,4 %
Cajero Automático	407,3	418,2	2,7 %
Oficina	179,4	214,0	19,3 %

** Para el cálculo de la diferencia se consideró cuatro decimales en los indicadores.

** Para el cálculo de la diferencia se consideró cuatro decimales en los indicadores.

No. de puntos por cada 10.000 adultos

mar 2022
mar 2023



COBERTURA TERRITORIAL POR TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN POR REGIÓN

Costa o Insular



Puntos de atención	mar 2022		mar 2023	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,0	8,7	1,0	8,5
Cajero Automático	3,5	30,3	3,5	30,6
Corresponsales No Bancarios	22,7	194,6	29,4	255,6
POS	68,6	587,8	70,0	607,6
Cajas	36,3	310,9	42,4	368,5
Total puntos de atención	132,1	1.132,3	146,3	1.270,9

Sierra o Interandina



Puntos de atención	mar 2022		mar 2023	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,3	10,2	1,2	9,7
Cajero Automático	4,2	33,4	4,2	33,9
Corresponsales No Bancarios	21,7	173,9	27,9	226,7
POS	126,3	1.014,3	127,2	1.034,6
Cajas	47,1	378,0	55,2	449,4
Total puntos de atención	200,5	1.610,0	215,7	1.754,1

Oriente o Amazónica



Puntos de atención	mar 2022		mar 2023	
	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	1,1	0,5
Cajero Automático	2,2	1,1	2,2	1,1
Corresponsales No Bancarios	21,8	11,1	25,9	13,3
POS	12,6	6,4	14,2	7,3
Cajas	15,6	7,9	22,6	11,6
Total puntos de atención	53,2	27,0	66,1	33,9

Galápagos



Insular o Galápagos

Puntos de atención	mar 2022		mar 2023	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	3,6	0,9	3,6	0,9
Cajero Automático	7,2	1,8	7,6	1,9
Corresponsales No Bancarios	18,9	4,7	28,0	7,1
POS	173,3	43,5	195,1	49,6
Cajas	20,3	5,1	30,7	7,8
Total puntos de atención	223,3	56,0	264,9	67,3

COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN

Cobert... Provincial

Región - Provincia	mar 2022	mar 2023	Diferencia porcentual
	Por cada 10.000 adultos		
Costa			
El Oro	86,1	102,1	18,6 %
Esmeraldas	55,9	64,5	15,3 %
Guayas	197,0	214,1	8,7 %
Los Ríos	54,1	61,4	13,3 %
Manabí	72,8	85,0	16,8 %
Santa Elena	76,5	88,3	15,4 %
Santo Domingo de los Tsáchilas	104,0	119,2	14,6 %
Sierra			
Azuay	227,8	245,7	7,9 %
Bolívar	27,8	38,2	37,4 %
Cañar	41,2	45,2	9,7 %
Carchi	45,1	56,5	25,2 %
Chimborazo	58,3	67,9	16,4 %
Cotopaxi	52,5	57,5	9,5 %
Imbabura	96,5	109,0	12,9 %
Loja	71,4	81,1	13,6 %
Pichincha	335,7	357,0	6,4 %
Tungurahua	105,7	113,8	7,6 %
Oriente			
Morona Santiago	28,8	30,6	6,1 %
Napo	60,8	77,6	27,8 %
Orellana	67,6	87,7	29,7 %
Pastaza	58,1	76,5	31,7 %
Sucumbíos	63,7	79,2	24,3 %
Zamora Chinchipe	38,2	43,3	13,1 %
Galápagos			
Galápagos	223,3	264,9	18,6 %

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

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

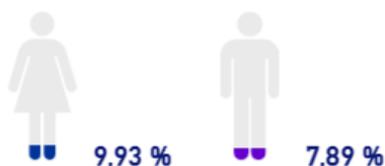
NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL



Depósitos - Cuentas Básicas



Sexo



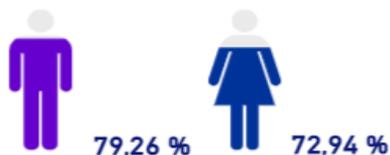
Edad



Depósitos - Cuentas de Ahorros



Sexo



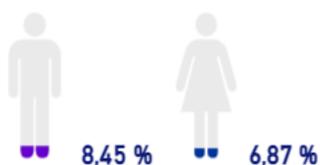
Edad



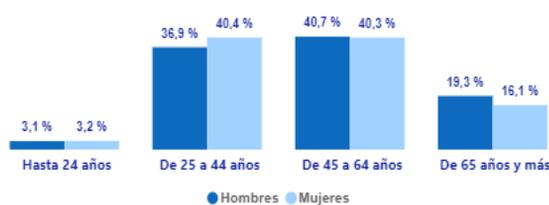
Depósitos - Cuentas Corrientes



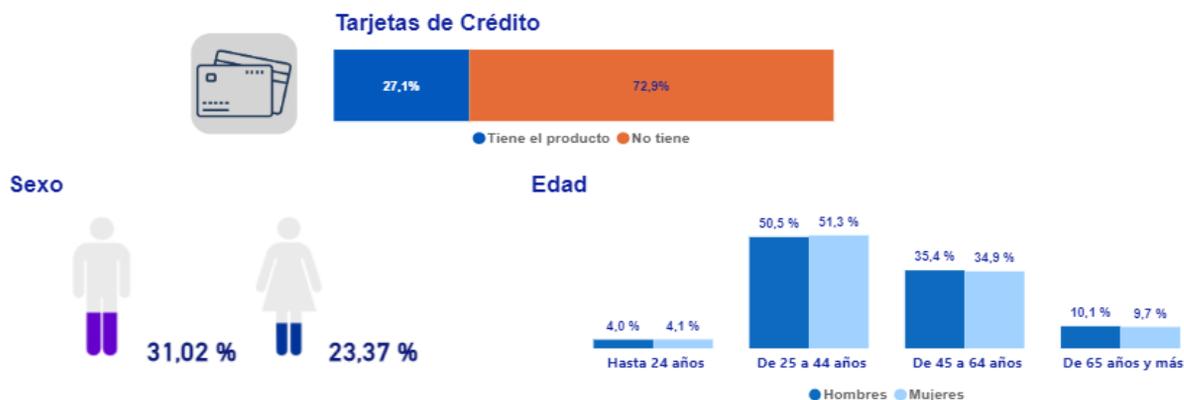
Sexo



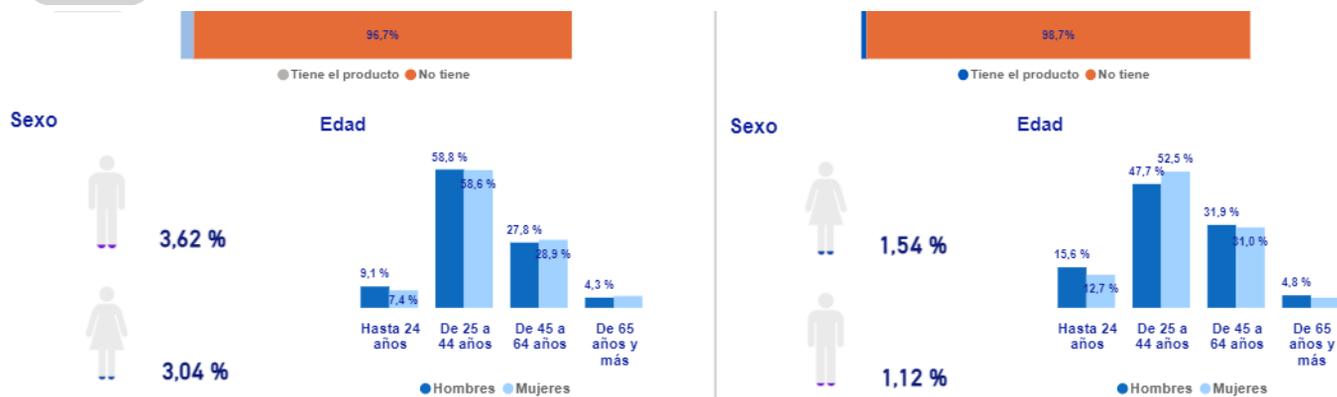
Edad



Tarjetas de Crédito



Créditos



Desembolsos de crédito

	Número de Operaciones por cada 10.000 adultos	Monto por cada 10.000 adultos	Monto de crédito por adulto (USD)
Consumo	332 operaciones	USD 1,05 millones	USD 3.161
Microcrédito	134 operaciones	USD 0,51 millones	USD 3.828



Transacciones
Servicios Financieros



956
millones
ene a marz
-11,4 %
decrecimiento anual

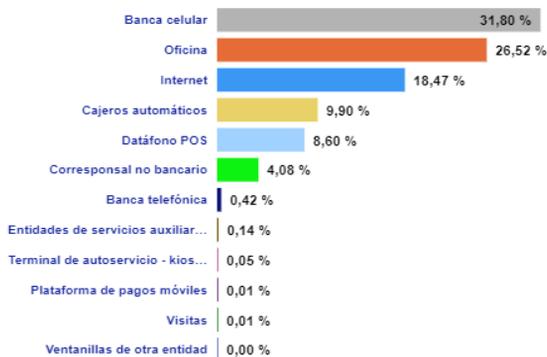
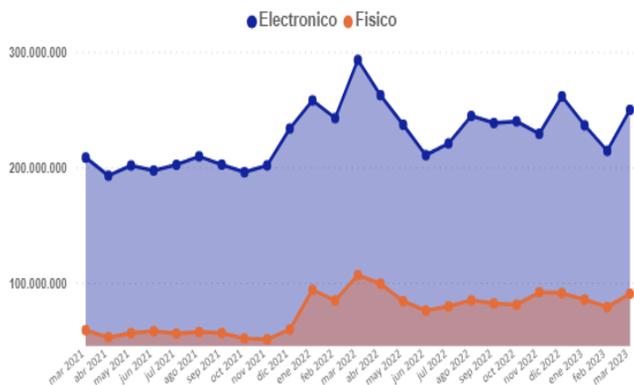


-11,7 %
decrecimiento anual
en canales electrónicos
73,3 %
participación



1,1 %
Incremento anual en banca
móvil
-32,4 %
Decrecimiento anual en
banca electrónica

EVOLUCIÓN DE TRANSACCIONES Y PARTICIPACIÓN POR TIPO DE CANAL



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			% Participación		Variación
	mar 2022	mar 2023	mar 2022	mar 2023	
Electronico	794	701	73,6 %	73,3 %	-11,7 %
Fisico	285	255	26,4 %	26,7 %	-10,6 %
Total	1.079	956	100,0 %	100,0 %	-11,4 %

Canal			% Participación		Variación
	mar 2022	mar 2023	mar 2022	mar 2023	
Internet	261	177	24,2 %	18,5 %	-32,4 %
Oficina	284	253	26,3 %	26,5 %	-10,7 %
Banca celular	301	304	27,9 %	31,8 %	1,1 %
Otros	234	222	21,6 %	23,2 %	-5,1 %
Total	1.079	956	100,0 %	100,0 %	-11,4 %

Nota: la disminución de las tasas en transacciones por servicios financieros, se debe a la exclusión de transacciones por servicios como “mantenimiento y activación de cuentas, reclamos de clientes, mantenimiento de tarjetas de crédito, débito y prepago, notificaciones de acceso a canales y ejecución de transacciones con tarjetas” desde mayo 2012, y que fue dispuesto mediante Circular No. SB-INRE-2022-0009-C de 27 de mayo de 2022..



NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL

Tarjetas de débito

Tarjetas de crédito



8,4
millones
incremento anual
8,2 %



3,5
millones
incremento anual
9,7 %



● 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](#)



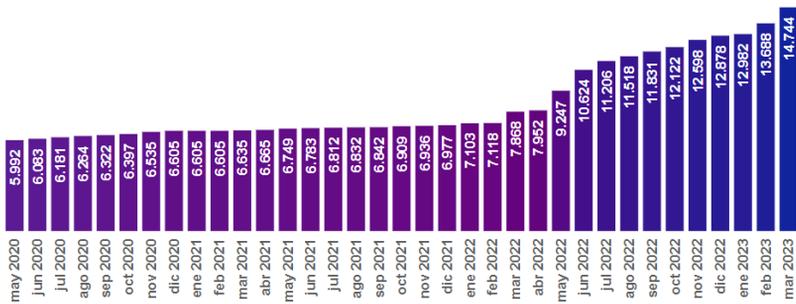
El Portal de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, cuenta con contenidos especializados y adaptados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales conforme a sus edades.

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)



15 mil

personas capacitadas a marzo 2023



9.459

personas capacitadas virtualmente a marzo 2023



5.285

personas capacitadas presencialmente a marzo 2023

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

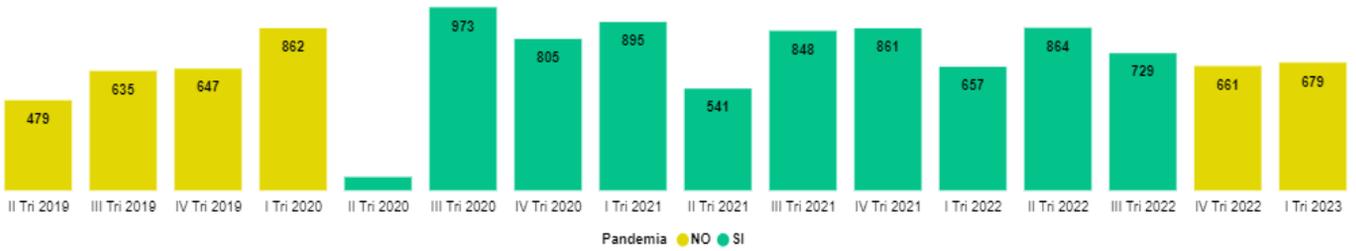
TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

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





QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



PEDIDOS INFORMACIÓN
Usuario Financiero

644.267

633.060

11.207

Trámites resueltos
Código Orgánico Administrativo

363.265

PEDIDOS DE INFORMACIÓN VERBALES

240.543

PEDIDOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES

27.578

LLAMADAS TELEFÓNICAS

1.674

PEDIDOS DE INFORMACIÓN ESCRITOS

2.274
QUEJAS

8.933
RECLAMOS

TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



37.098

trámites atendidos de mayo 2019 a marzo 2023



25.030

trámites atendidos en pandemia

- Reclamo
- Queja
- Consulta

