



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

JUNIO 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. Diego Vaca Enríquez, Subdirección de Estadísticas y Estudios

Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
Abg. María Gabriela Salgado Mendoza, Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
Ing. Gabriela Godoy García, Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano

Aviso legal

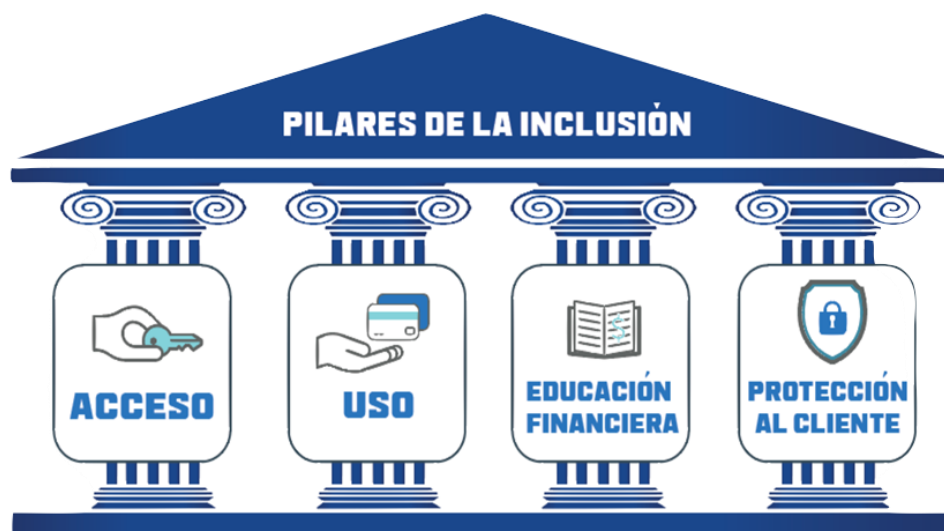
El siguiente boletín es elaborado por la Superintendencia de Bancos, contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera y es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en los bancos públicos y privados del Ecuador, con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

 afi Alianza for Financial Inclusion	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	Junio 2023
Población en Edad de Trabajar (PET)	13' 032.748
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6'368.861
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6' 663.887

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
226.898
Incremento anual
8,4 %



Oficinas

A nivel nacional
1.384
Decrecimiento anual
-4,3 %



Cajeros automáticos

A nivel nacional
4.847
Incremento anual
1,6 %



Corresponsales*

Total
36.987
Incremento anual
15,4 %



Datafonos y Cajas

Total
183.680
Incremento anual
7,4 %

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

Puntos de atención

Puntos de venta - POS



174,1
Puntos por cada 10.000 adultos
6,86 %
Incremento anual



Oficinas

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



Cajeros automáticos

3,7
17,1



Corresponsales

28,4
130,4



Datafonos

92,5
425,2



Cajas

48,4
222,6

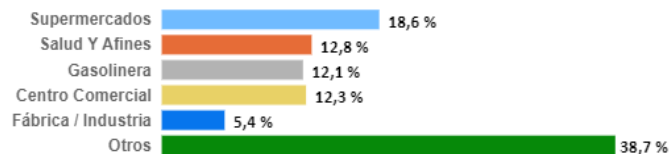
PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN



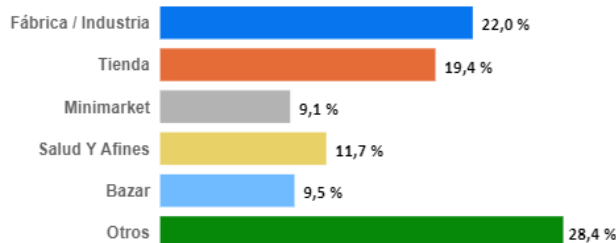
Cajeros automáticos



● En oficina ● Fuera de oficina



Corresponsales



INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

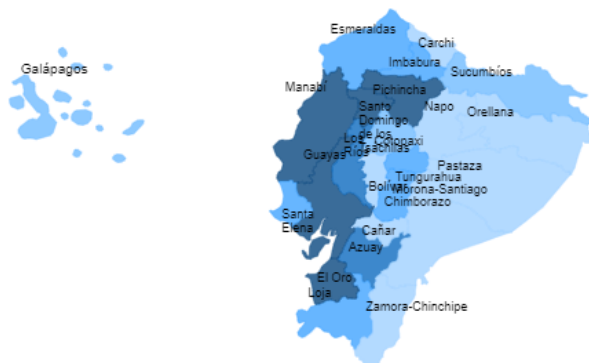
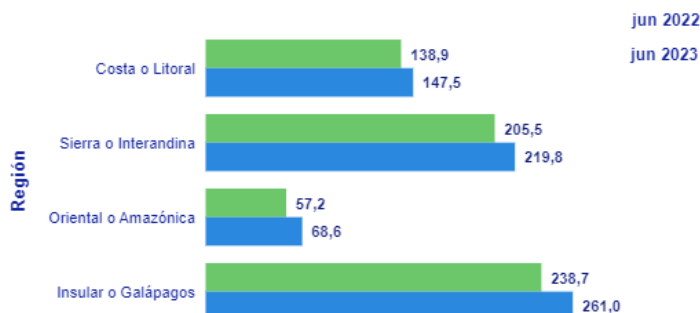
No. puntos por cada 10.000 adultos

Tipo de punto de atención	jun 2022	jun 2023	Diferencia porcentual**
POS	91,2	92,5	1,4 %
Cajas	41,9	48,4	15,5 %
Corresponsales No Bancarios	24,9	28,4	13,8 %
Cajero Automático	3,7	3,7	0,2 %
Oficina	1,1	1,1	-5,6 %

No. puntos por cada 1.000 km2

	jun 2022	jun 2023	Diferencia porcentual**
	5,1	4,9	-4,3 %
	16,8	17,1	1,6 %
	113,0	130,4	15,4 %
	413,4	425,2	2,8 %
	190,0	222,6	17,1 %

No. de puntos por cada 10.000 adultos



COBERTURA TERRITORIAL POR TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN POR REGIÓN

Costa o Insular



Puntos de atención	jun 2022		jun 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	8,4
Cajero Automático	3,5	30,3	3,5	30,7
Corresponsales No Bancarios	26,3	226,3	29,2	255,0
POS	69,8	600,5	70,8	617,3
Cajas	38,3	329,5	43,0	375,5
Total puntos de atención	138,9	1.195,2	147,5	1.287,0

Sierra o Interandina



Puntos de atención	jun 2022		jun 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	9,6
Cajero Automático	4,1	33,3	4,1	33,9
Corresponsales No Bancarios	23,5	189,2	27,6	225,5
POS	127,0	1.023,1	128,7	1.052,1
Cajas	49,6	399,9	58,2	475,5
Total puntos de atención	205,5	1.655,7	219,8	1.796,5

Oriente o Amazónica



Puntos de atención	jun 2022		jun 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	2,1	1,1	2,2	1,1
Corresponsales No Bancarios	22,8	11,6	26,4	13,6

Insular o Galápagos



Puntos de atención	jun 2022		jun 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	3,5	0,9
Cajero Automático	7,2	1,8	7,5	1,9
Corresponsales No Bancarios	27,8	7,0	20,8	5,3

COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN

Cobert... Provincial

Región - Provincia

jun 2022 jun 2023
Por cada 10.000 adultos

Diferencia porcentual

Galápagos	238,7	261,0	9,4 %
Sierra			
Pichincha	340,5	362,3	6,4 %
Azuay	232,5	252,5	8,6 %
Tungurahua	112,8	115,5	2,3 %
Imbabura	105,6	112,6	6,6 %
Loja	74,8	83,0	10,9 %
Chimborazo	62,9	70,3	11,8 %
Cotopaxi	56,5	63,6	12,6 %
Carchi	56,4	54,4	-3,6 %
Cañar	41,0	46,6	13,6 %
Bolívar	28,3	39,8	40,7 %
Costa			
Guayas	204,2	214,0	4,8 %
Santo Domingo de los Tsáchilas	114,5	122,3	6,8 %
El Oro	96,3	108,8	12,9 %
Santa Elena	83,8	90,5	8,1 %
Manabí	77,3	85,4	10,5 %
Esmeraldas	62,3	67,8	8,8 %
Los Ríos	59,0	63,1	6,9 %
Oriente			
Orellana	73,4	86,9	18,5 %
Sucumbíos	69,3	81,7	18,0 %
Pastaza	65,0	75,2	15,7 %
Napo	61,4	80,4	30,9 %
Zamora Chinchipe	40,9	45,7	11,7 %
Morona Santiago	30,7	38,4	25,0 %

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

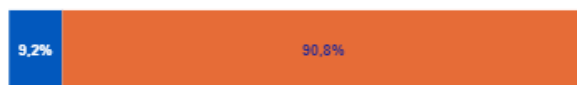
NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL



Depósitos - Cuentas Básicas



Depósitos - Cuentas Básicas



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

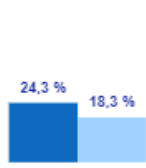


10,13 %



8,32 %

Edad



● Hombres ● Mujeres



Depósitos - Cuentas de Ahorros



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

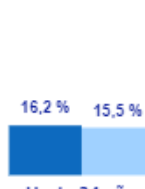


80,69 %



74,53 %

Edad



● Hombres ● Mujeres

PORCENTAJE DE ADULTOS CON CUENTAS CORRIENTES



Depósitos – Cuentas Corrientes



Depósitos - Cuentas Corrientes



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

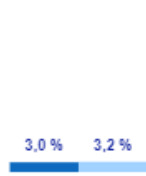


8,44 %



6,87 %

Edad



● Hombres ● Mujeres

Tarjetas de Crédito

Tarjetas de Crédito



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

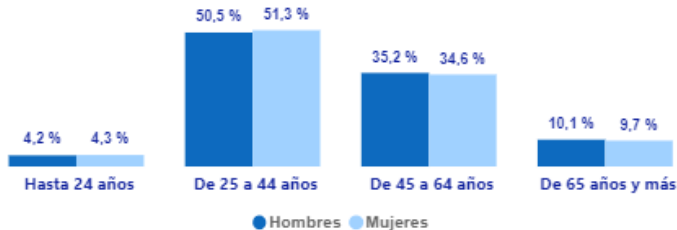


31,33 %



23,72 %

Edad



● Hombres ● Mujeres



Créditos

Consumo



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

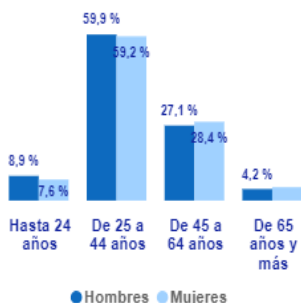


7,43 %



6,25 %

Edad



● Hombres ● Mujeres

Microcréditos



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

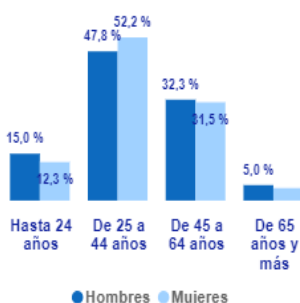


2,95 %



2,12 %

Edad



● Hombres ● Mujeres



Desembolsos de crédito

Consumo

Microcrédito

Número de Operaciones por cada 10.000 adultos

683
operaciones

254
operaciones

Monto por cada 10.000 adultos

USD 1,99
millones

USD 0,97
millones

Monto de crédito por adulto (USD)

USD 2.919

USD 3.827



Transacciones
Servicios Financieros



1.989
millones
ene a jun 2023
-2,9 %
decrecimiento anual

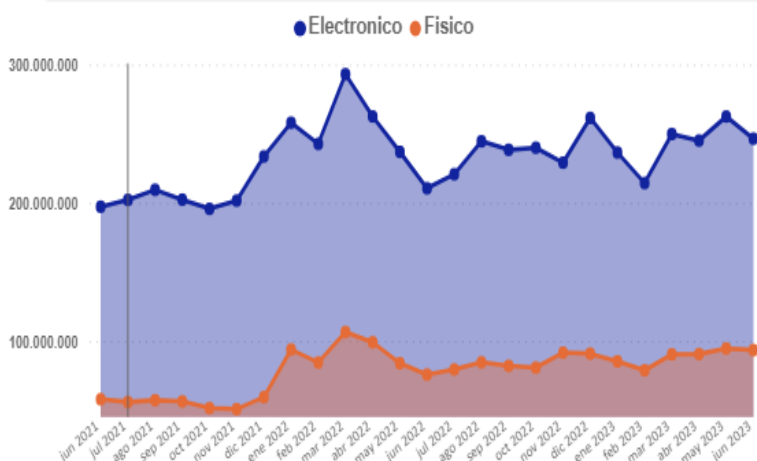


-3,3 %
decrecimiento anual
en canales electrónicos
73,2 %
participación



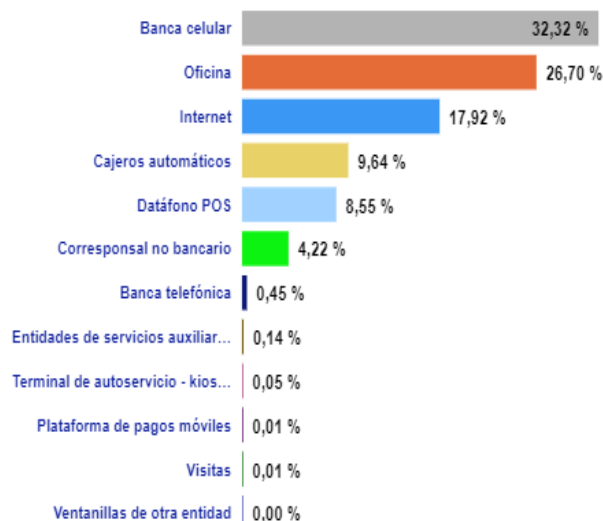
11,5 %
Incremento anual en banca
móvil
-24,1 %
Decrecimiento anual en
banca electrónica

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



Transacciones por tipo de canal



Transacciones por canal



Tipo de canal	jun 2022	jun 2023	% Participación		Variación
			jun 2022	jun 2023	
Electronico	1.504	1.455	73,4 %	73,2 %	-3,3 %
Fisico	544	534	26,6 %	26,8 %	-1,9 %
Total	2.049	1.989	100,0 %	100,0 %	-2,9 %

Canal	jun 2022	jun 2023	% Participación		Variación
			jun 2022	jun 2023	
Internet	469	356	22,9 %	17,9 %	-24,1 %
Oficina	542	531	26,4 %	26,7 %	-2,0 %
Banca celular	576	643	28,1 %	32,3 %	11,5 %
Otros	461	459	22,5 %	23,1 %	-0,5 %
Total	2.049	1.989	100,0 %	100,0 %	-2,9 %

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

8,7
millones

Incremento anual
9,2 %



Tarjetas de crédito

3,6
millones

Incremento anual
8,6 %



03 Educación financiera

3.1 Planes de educación financiera

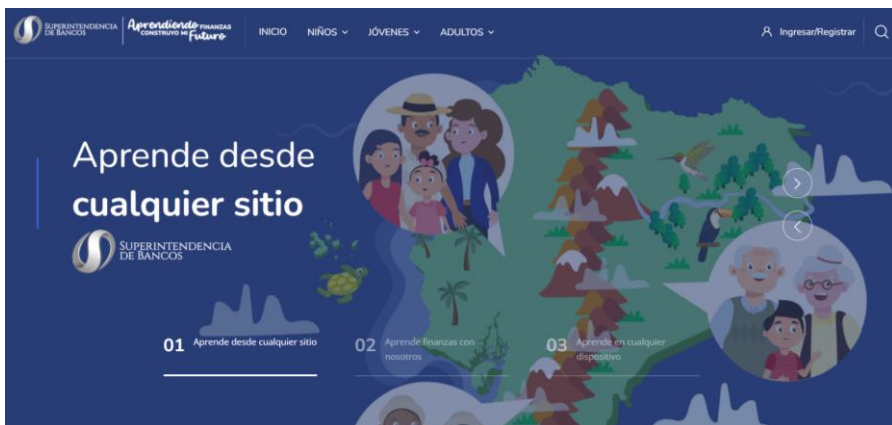
PORTAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

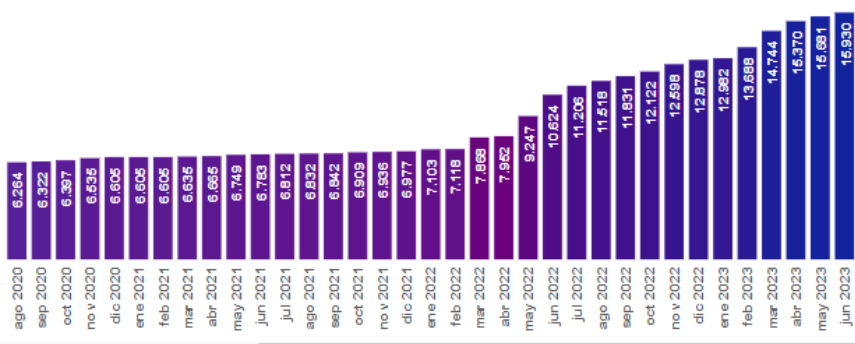


El Portal de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, cuenta con contenidos especializados y adaptados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales conforme a sus edades.

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>

Gráfico de capacitados (últimos 25 meses)



16 mil

personas capacitadas a junio 2023



9.760

personas capacitadas virtualmente a junio 2023



6.170

personas capacitadas presencialmente a junio 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

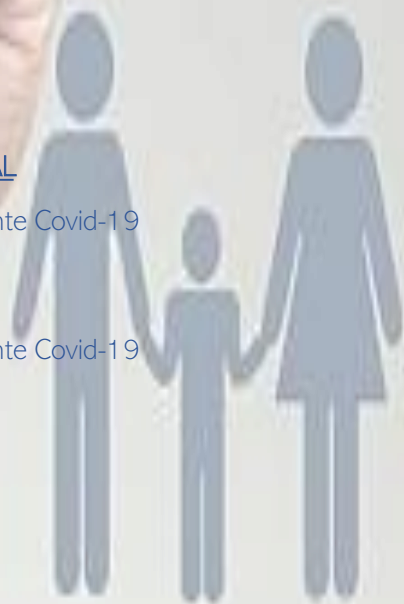
- Atenciones presenciales
- Atenciones telefónicas
- Atenciones virtuales

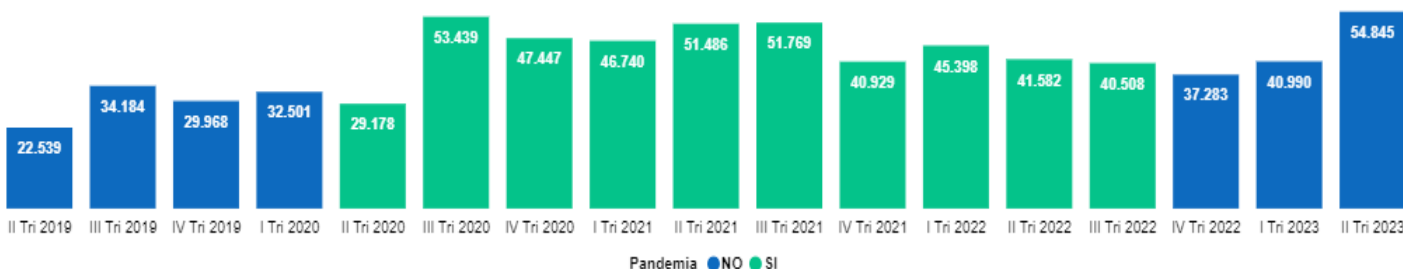
CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL

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

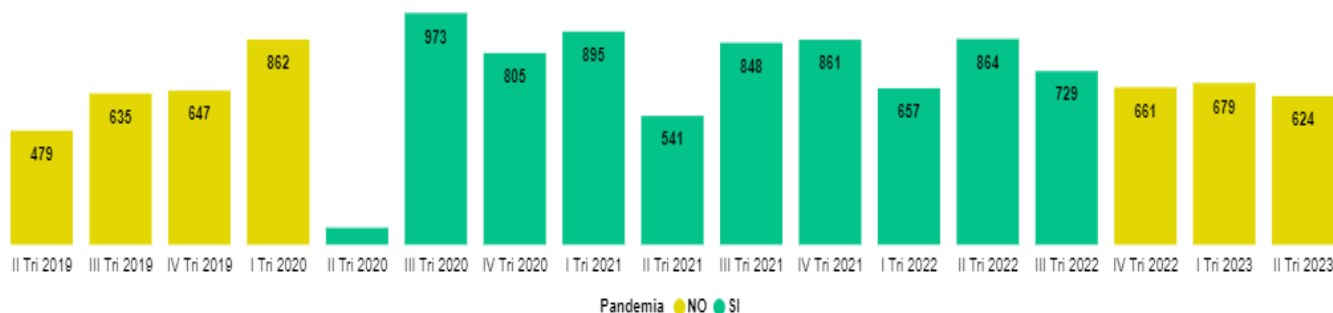
TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

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





QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



PEDIDOS INFORMACIÓN Usuario Financiero

396.659
PEDIDOS DE
INFORMACIÓN
VERBALES

259.698
PEDIDOS DE
INFORMACIÓN
VIRTUALES

28.716
LLAMADAS
TELEFÓNICAS

1.852
PEDIDOS DE
INFORMACIÓN
ESCRITOS

698.756

686.925

11.831



Trámites resueltos
Código Orgánico Administrativo

2.274
QUEJAS

9.557
RECLAMOS

TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



38.352

trámites atendidos de
mayo 2019 a junio 2023



25.030

trámites atendidos en
pandemia

- Reclamo
- Queja
- Consulta

