



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

**SEPTIEMBRE
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. Carlos Méndez Guevara, Director de Estadísticas y Estudios
Mgs. Diego Vaca Enríquez, Subdirección de Estadísticas y Estudios

Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
Abg. María del Mar Acosta Córdova, Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
Ing. Gabriela Godoy García, Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano

Aviso legal

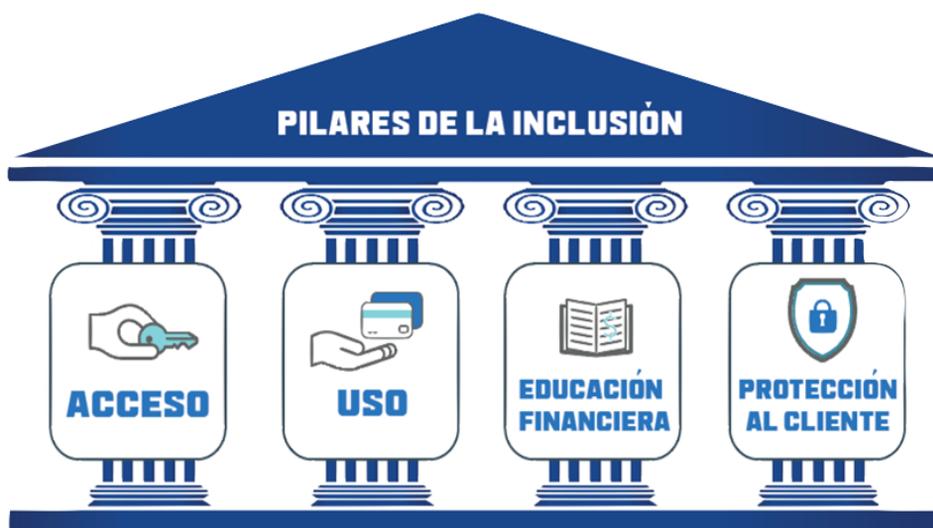
El siguiente boletín es elaborado por la Superintendencia de Bancos, contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera y es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en los bancos públicos y privados del Ecuador, con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

(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	Septiembre 2023
Población en Edad de Trabajar (PET)	13' 084.750
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6'399. 716
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6' 685. 034

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



NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN Y VARIACIÓN ANUAL



Presencia financiera



Puntos de atención

Total
181.572
Decrecimiento anual
-14,7 %



Oficinas

A nivel nacional
1.385
Decrecimiento anual
-3,9 %



Cajeros automáticos

A nivel nacional
4.885
Incremento anual
1,7 %



Corresponsales*

Total
39.058
Incremento anual
11,4 %



Datafonos y Cajas

Total
136.244
Decrecimiento anual
-20,6 %



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



138,8
Puntos por cada 10.000 adultos
-15,94 %
Decrecimiento anual

Puntos de atención

Puntos de venta - POS



Oficinas

Por 10.000 adultos

1,1

Por 1.000 km2

4,9



Cajeros automáticos

3,7

17,2



Corresponsales

29,9

137,7



Datafonos

96,1

442,9



Cajas

8,2

37,6



PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN



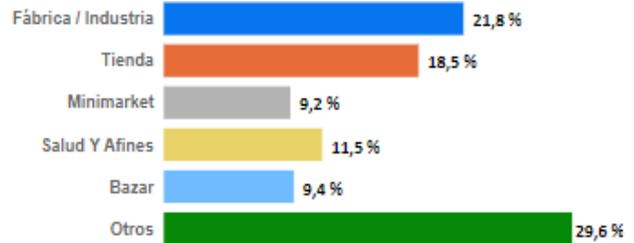
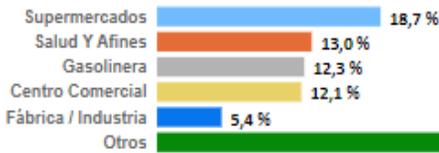
Cajeros automáticos



Corresponsales

43,8 % 56,4 %

● En oficina ● Fuera de oficina



INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

No. puntos por cada 10.000 adultos

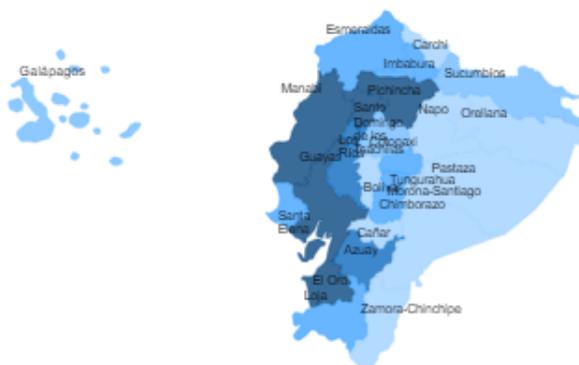
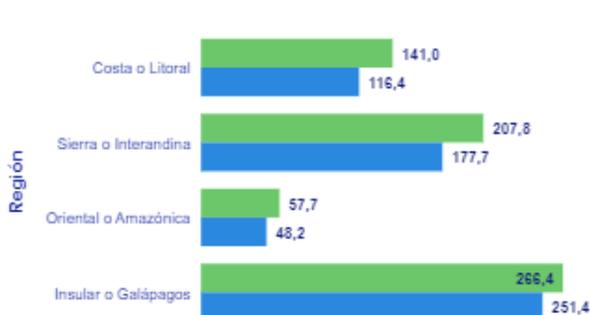
Tipo de punto de atención	sep 2022	sep 2023	Diferencia porcentual**
POS	89,5	96,0	7,2 %
Cajas	43,5	8,2	-81,3 %
Corresponsales No Bancarios	27,2	29,9	9,8 %
Cajero Automático	3,7	3,7	0,3 %
Oficina	1,1	1,1	-5,3 %

No. puntos por cada 1.000 km2

	sep 2022	sep 2023	Diferencia porcentual**
POS	5,1	4,9	-3,9 %
Cajas	16,9	17,2	1,7 %
Corresponsales No Bancarios	123,7	137,7	11,4 %
Cajero Automático	407,0	442,9	8,8 %
Oficina	198,0	37,6	-81,0 %

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

No. de puntos por cada 10.000 adultos



COBERTURA TERRITORIAL POR TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN POR REGIÓN

Costa o Insular

Puntos de atención	sep 2022		sep 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	30,5	3,5	31,1
Corresponsales No Bancarios	28,5	246,4	30,5	267,5
POS	67,9	586,4	73,2	641,4
Cajas	40,0	345,5	8,0	70,0
Total puntos de atención	141,0	1.217,5	116,3	1.018,5



Sierra o Interandina

Puntos de atención	sep 2022		sep 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	33,5	4,1	34,0
Corresponsales No Bancarios	25,8	208,8	29,2	239,9
POS	125,3	1.013,6	133,5	1.095,7
Cajas	51,2	414,3	9,4	77,0
Total puntos de atención	207,8	1.680,3	177,5	1.456,1

Oriente o Amazónica

Puntos de atención	sep 2022		sep 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	1,0	0,5
Cajero Automático	2,1	1,1	2,2	1,1
Corresponsales No Bancarios	24,6	12,6	28,0	14,5
POS	12,9	6,6	16,9	8,7
Cajas	17,0	8,7	0,0	0,0
Total puntos de atención	57,7	29,5	48,1	25,0



Insular o Galápagos

Puntos de atención	sep 2022		sep 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	28,6	7,2	22,0	5,6
POS	199,8	50,5	218,1	55,9
Cajas	27,3	6,9		
Total puntos de atención	266,4	67,3	251,1	64,3

COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN

Región - Provincia sep 2022 sep 2023 Diferencia porcentual

Región - Provincia	sep 2022	sep 2023	Diferencia porcentual
Galápagos	266,4	251,1	-5,7 %
Sierra			
Pichincha	345,9	301,2	-12,9 %
Azuay	232,8	216,5	-7,0 %
Tungurahua	109,0	72,4	-33,6 %
Imbabura	103,5	69,3	-33,1 %
Loja	79,1	61,2	-22,7 %
Chimborazo	63,7	48,2	-24,2 %
Carchi	58,3	38,8	-33,5 %
Cotopaxi	56,0	41,6	-25,7 %
Cañar	43,3	40,5	-6,5 %
Bolívar	28,4	23,0	-19,0 %
Costa			
Guayas	208,0	179,9	-13,5 %
Santo Domingo de los Tsáchilas	115,8	89,3	-22,9 %
El Oro	94,9	71,6	-24,5 %
Santa Elena	86,0	65,3	-24,0 %
Manabí	78,3	55,5	-29,1 %
Esmeraldas	62,0	43,4	-29,9 %
Los Ríos	60,0	41,7	-30,6 %
Oriente			
Orellana	72,6	54,3	-25,2 %
Sucumbios	69,5	59,3	-14,7 %
Pastaza	67,6	55,1	-18,4 %
Napo	61,8	49,0	-20,8 %
Zamora Chinchipe	43,6	45,8	4,9 %
Morona Santiago	30,3	26,1	-13,8 %

Cobert... Provincial

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

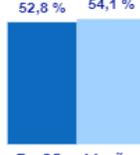


10,48 %



8,92 %

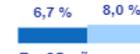
Edad



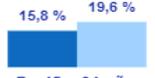
De 25 a 44 años



Hasta 24 años



De 65 años y más



De 45 a 64 años

● Hombres ● Mujeres



Depósitos - Cuentas de Ahorros



Depósitos - Cuentas de Ahorros



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

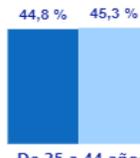


81,85 %



75,99 %

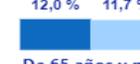
Edad



De 25 a 44 años



Hasta 24 años



De 65 años y más



De 45 a 64 años

● Hombres ● Mujeres



Depósitos - Cuentas Corrientes



Depósitos - Cuentas Corrientes



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

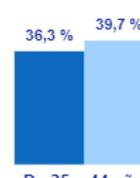


8,39 %



6,83 %

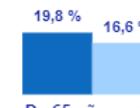
Edad



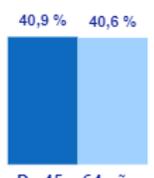
De 25 a 44 años



Hasta 24 años



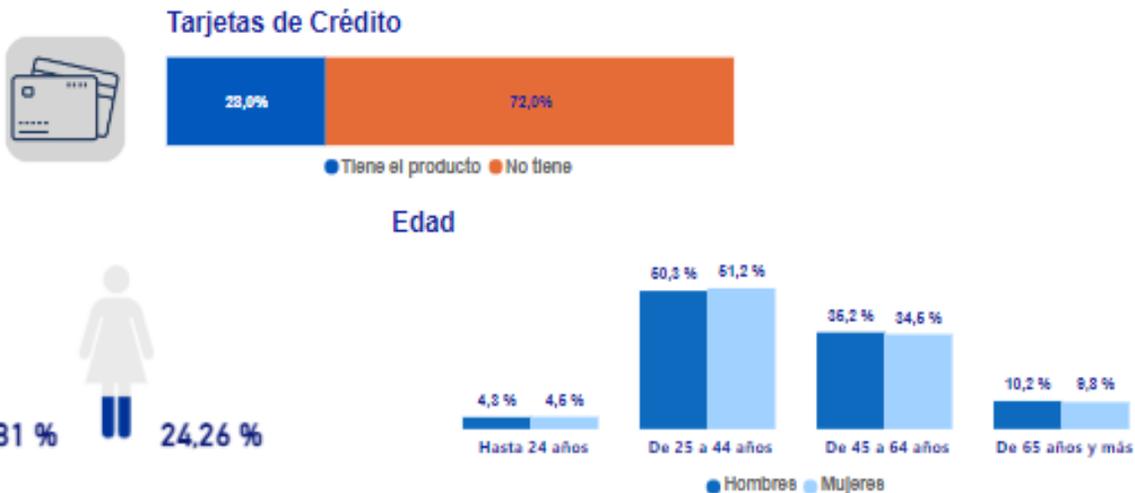
De 65 años y más



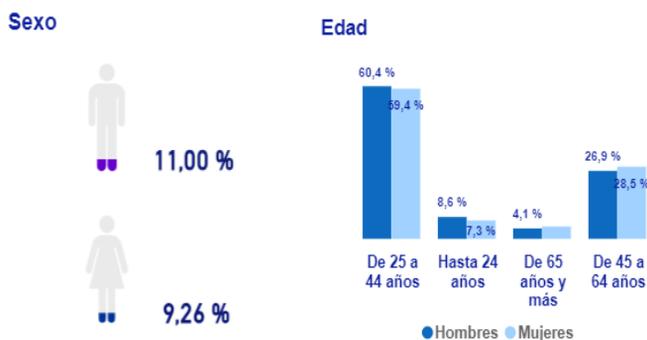
De 45 a 64 años

● Hombres ● Mujeres

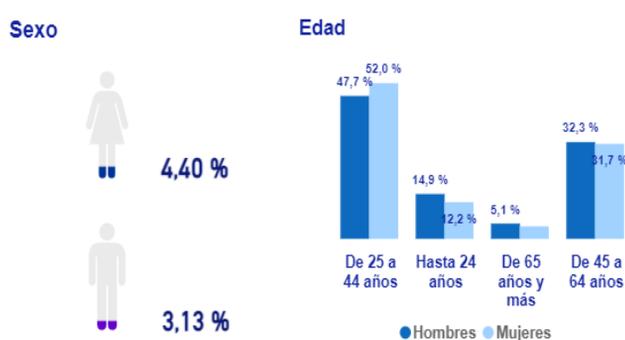
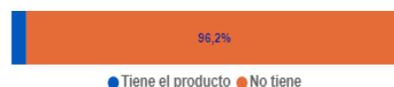
Tarjetas de Crédito



Créditos Consumo



Microcréditos



Desembolsos de crédito

	Número de Operaciones por cada 10.000 adultos	Monto por cada 10.000 adultos	Monto de crédito por adulto (USD)
Consumo	1,011 operaciones	USD 2,86 millones	USD 2.829
Microcrédito	377 operaciones	USD 1,46 millones	USD 3.871



Transacciones
Servicios Financieros



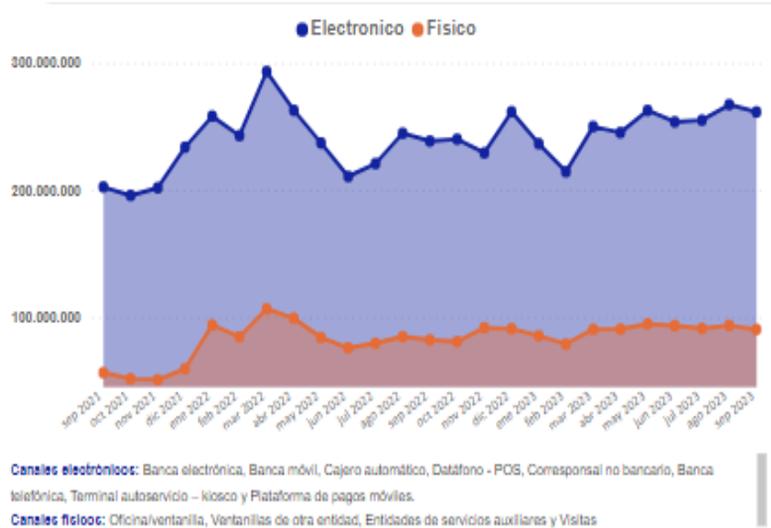
3,055
millones
ene a sep 2023
1,9 %
incremento anual



Incremento anual
en canales electrónicos
1,7 %
Participación
73,5 %



17,2 %
Incremento anual en
banca móvil
-20,7 %
Decrecimiento anual
en banca electrónica



Transacciones por tipo de canal



Transacciones por canal



Tipo de canal	Transacciones		% Participación		Variación
	sep 2022	sep 2023	sep 2022	sep 2023	
Electronico	2.208	2.245	73,6 %	73,5 %	1,7 %
Fisico	791	809	26,4 %	26,5 %	2,3 %
Total	2.999	3.055	100,0 %	100,0 %	1,9 %

Canal	Transacciones		% Participación		Variación
	sep 2022	sep 2023	sep 2022	sep 2023	
Internet	663	528	22,1 %	17,2 %	-20,7 %
Oficina	787	805	26,2 %	26,4 %	2,3 %
Banca celular	870	1.020	29,0 %	33,4 %	17,2 %
Otros	679	705	22,6 %	23,1 %	3,7 %
Total	2.999	3.055	100,0 %	100,0 %	1,9 %

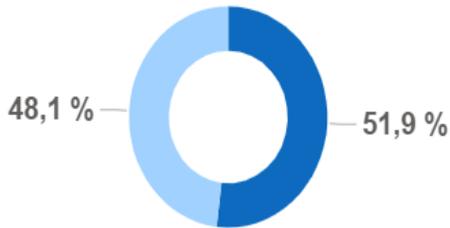


Tarjetas de débito

8,9 millones

Incremento anual

9,5 %



● Hombres ● Mujeres

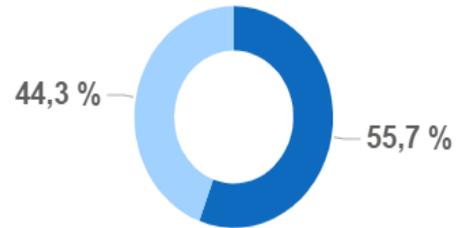


Tarjetas de crédito

3,7 millones

Incremento anual

8,3 %



● 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](#)



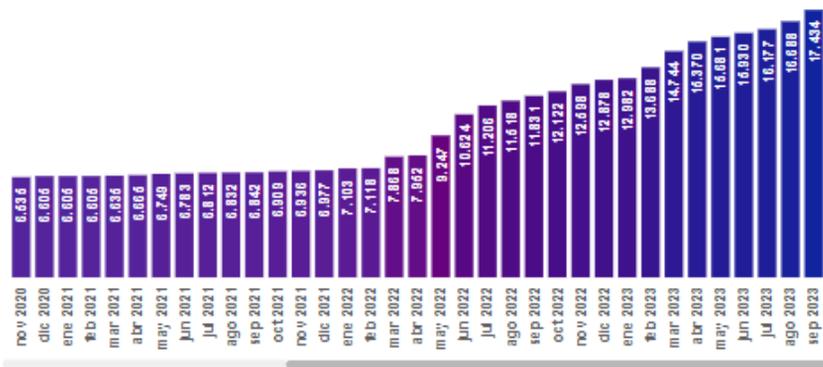
El Portal de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, cuenta con contenidos especializados y adaptados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales conforme a sus edades.

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)



17 mil

personas capacitadas a septiembre 2023



9.953

personas capacitadas virtualmente a septiembre 2023



7.481

personas capacitadas presencialmente a septiembre 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

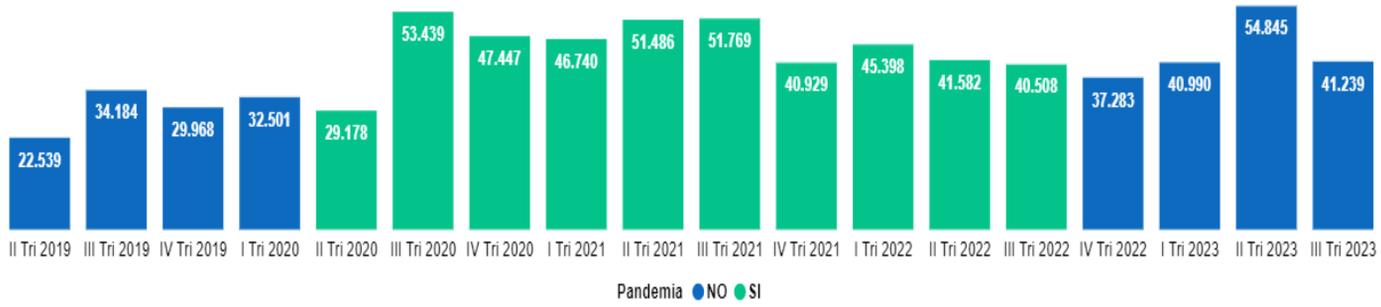
CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL

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

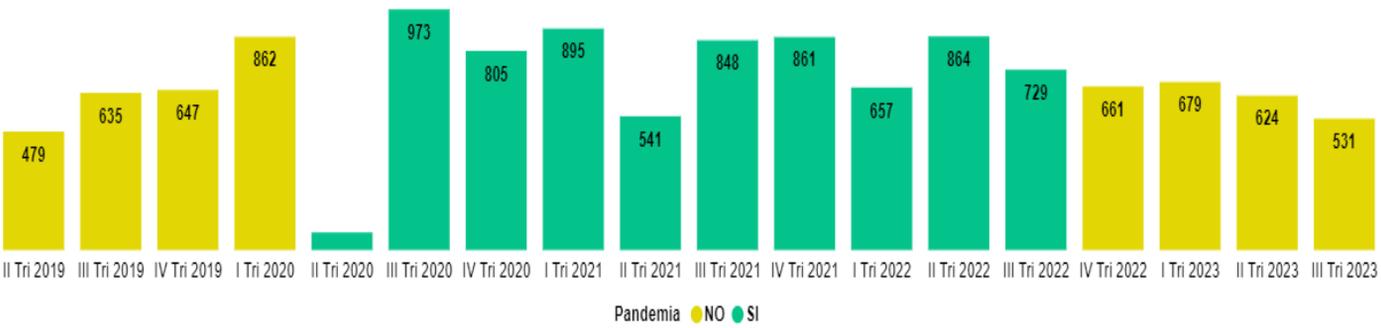
TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

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





QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



739.521

PEDIDOS INFORMACIÓN
Usuario Financiero

727.159

12.362

Trámites resueltos
Código Orgánico Administrativo

425.004
PEDIDOS DE INFORMACIÓN VERBALES

270.386
PEDIDOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES

29.680
LLAMADAS TELEFÓNICAS

2.089
PEDIDOS DE INFORMACIÓN ESCRITOS

2.274
QUEJAS

10.088
RECLAMOS

TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



39.646
trámites atendidos de mayo 2019 a septiembre 20...



25.030
trámites atendidos en pandemia

- Reclamo
- Queja
- Consulta

