



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# **BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA**

**DICIEMBRE  
2023**

## SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

**Mgs. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez**, Superintendente de Bancos (S)

**Mgs. Diana Fernanda Barrionuevo Balladares**, Intendente Nacional de Riesgos y Estudios

### EQUIPO TÉCNICO

Dirección Nacional de Estudios y Gestión de la Información

**Mgs. Carlos Méndez Guevara**, Director de Estudios y Gestión de la Información

**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. Liliana Gabriela Godoy García**, Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano

**Mgs. Jorge Fernando Altamirano Jácome**, Subdirector de Gestión de Reclamos

### Aviso legal

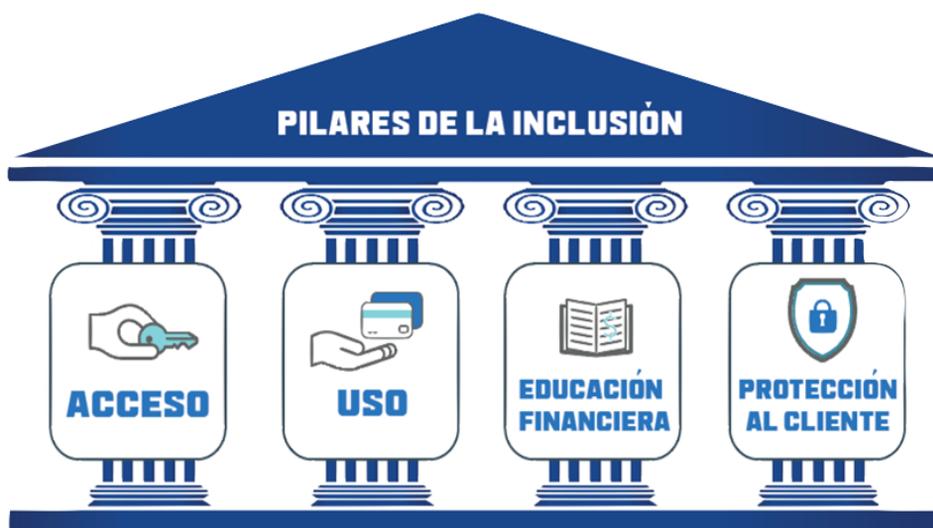
El siguiente boletín es elaborado por la Superintendencia de Bancos, contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera y es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en los bancos públicos y privados del Ecuador, con 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	Diciembre 2023
Población en Edad de Trabajar (PET)	13' 129.371
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6' 421. 539
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6' 707. 832

# 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  
**239.861**  
Decrecimiento anual  
**8,1 %**



A nivel nacional  
**1.388**  
Decrecimiento anual  
**-0,7 %**



A nivel nacional  
**4.942**  
Incremento anual  
**1,9 %**



Total  
**40.236**  
Incremento anual  
**5,7 %**



Total  
**193.295**  
Decrecimiento anual  
**8,8 %**

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



**182,7**  
Puntos por cada 10.000 adultos  
**6,55 %**  
Decrecimiento anual

## Puntos de atención



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



3,8  
17,4



30,6  
141,9

## Puntos de venta - POS



96,5  
446,8

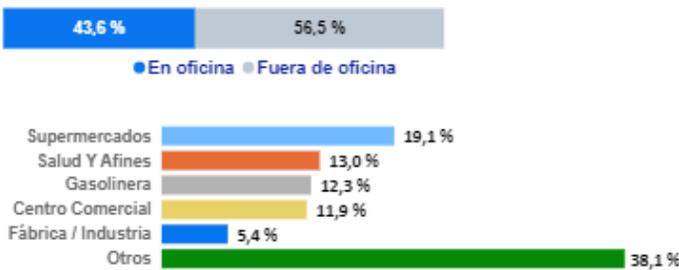


50,7  
234,8

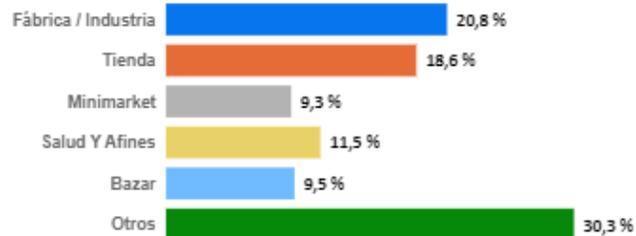
# PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN



## Cajeros automáticos



## Corresponsales



# INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

## No. puntos por cada 10.000 adultos

Tipo de punto de atención	dic 2022	dic 2023	Diferencia porcentual**
POS	92,1	96,5	4,8 %
Cajas	45,1	50,7	12,4 %
Corresponsales No Bancarios	29,4	30,6	4,2 %
Cajero Automático	3,7	3,8	0,4 %
Oficina	1,1	1,1	-2,1 %

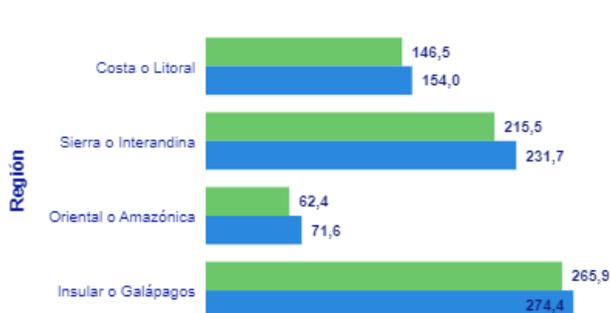
## No. puntos por cada 1.000 km2

Tipo de punto de atención	dic 2022	dic 2023	Diferencia porcentual**
POS	4,9	4,9	-0,7 %
Cajas	17,1	17,4	1,9 %
Corresponsales No Bancarios	134,2	141,9	5,7 %
Cajero Automático	420,4	446,8	6,3 %
Oficina	205,9	234,8	14,1 %

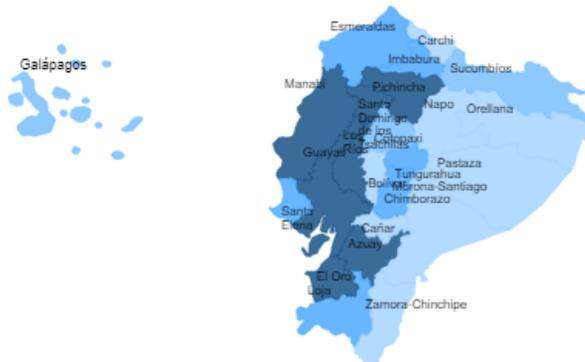
\*\* Para el cálculo de la diferencia se consideró cuatro decimales en los indicadores.

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

## No. de puntos por cada 10.000 adultos



dic 2022  
dic 2023



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

### Costa o Insular

Puntos de atención	dic 2022		dic 2023	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,0	8,5	1,0	8,4
Cajero Automático	3,5	30,6	3,6	31,5
Corresponsales No Bancarios	30,3	262,9	30,9	271,9
POS	70,2	608,1	74,1	651,2
Cajas	41,5	359,4	44,4	390,6
<b>Total puntos de atención</b>	<b>146,5</b>	<b>1.269,6</b>	<b>154,0</b>	<b>1.353,6</b>



### Sierra o Interandina

Puntos de atención	dic 2022		dic 2023	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,2	9,7	1,2	9,7
Cajero Automático	4,2	34,0	4,2	34,3
Corresponsales No Bancarios	28,6	231,9	30,4	250,5
POS	128,7	1.044,1	133,8	1.101,6
Cajas	52,9	429,3	62,2	511,7
<b>Total puntos de atención</b>	<b>215,5</b>	<b>1.749,1</b>	<b>231,7</b>	<b>1.907,7</b>



### Oriente o Amazónica

Puntos de atención	dic 2022		dic 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	2,2	1,1	2,2	1,1
Corresponsales No Bancarios	26,6	13,7	29,8	15,5
POS	13,5	6,9	16,6	8,6
Cajas	19,0	9,7	22,0	11,4
<b>Total puntos de atención</b>	<b>62,4</b>	<b>32,0</b>	<b>71,6</b>	<b>37,2</b>



### Insular o Galápagos

Puntos de atención	dic 2022		dic 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	7,1	1,8	7,5	1,9
Corresponsales No Bancarios	30,7	7,8	24,6	6,3
POS	196,0	49,7	208,1	53,5
Cajas	28,5	7,2	30,7	7,9
<b>Total puntos de atención</b>	<b>265,9</b>	<b>67,4</b>	<b>274,4</b>	<b>70,5</b>



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

Región - Provincia	dic 2022	dic 2023	Diferencia porcentual
	Por cada 10.000 adultos		
Galápagos	265,9	274,4	3,2 %
Sierra			
Pichincha	356,4	383,0	7,5 %
Azuay	245,4	267,8	9,1 %
Tungurahua	113,4	116,7	2,9 %
Imbabura	109,0	116,1	6,5 %
Loja	82,9	88,3	6,5 %
Chimborazo	67,0	74,9	11,7 %
Carchi	59,2	56,5	-4,7 %
Cotopaxi	58,0	65,6	13,0 %
Cañar	46,6	49,1	5,3 %
Bolívar	37,4	39,4	5,5 %
Costa			
Guayas	214,6	229,9	7,1 %
Santo Domingo de los Tsáchilas	120,5	115,1	-4,5 %
El Oro	100,2	105,9	5,6 %
Santa Elena	87,8	86,5	-1,6 %
Manabí	85,0	85,4	0,4 %
Esmeraldas	65,2	64,3	-1,4 %
Los Ríos	61,5	62,0	0,8 %
Oriente			
Sucumbíos	79,1	82,4	4,2 %
Orellana	77,5	89,2	15,2 %
Pastaza	74,3	78,3	5,5 %
Napo	65,1	84,1	29,3 %
Zamora Chinchipe	44,0	53,1	20,8 %
Morona Santiago	31,5	41,4	31,5 %

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



#### Edad



● Hombres ● Mujeres



## Depósitos - Cuentas de Ahorros

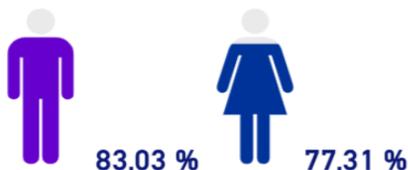


### Depósitos - Cuentas de Ahorros

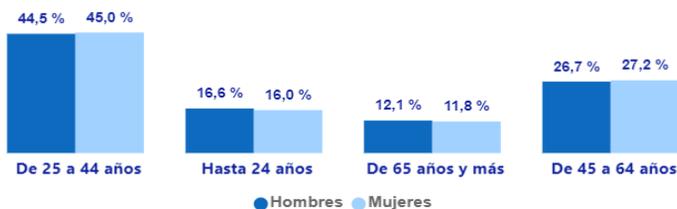


● Tiene el producto ● No tiene

#### Sexo



#### Edad



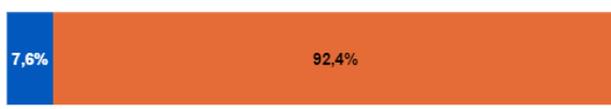
● Hombres ● Mujeres



## Depósitos - Cuentas Corrientes

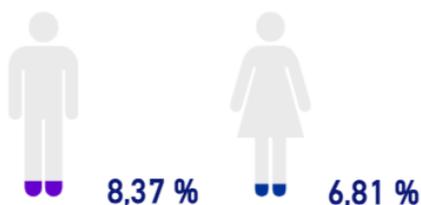


### Depósitos - Cuentas Corrientes



● Tiene el producto ● No tiene

#### Sexo



#### Edad



● Hombres ● Mujeres

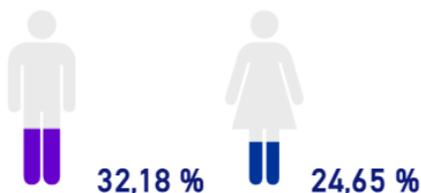
## Tarjetas de Crédito



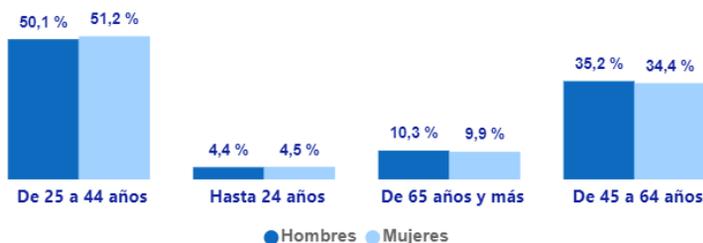
### Tarjetas de Crédito



### Sexo



### Edad

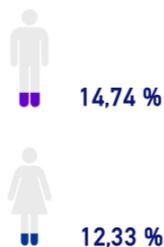


## Créditos

### Consumo



### Sexo



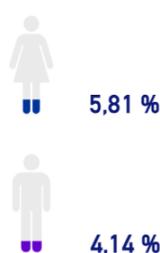
### Edad



### Microcréditos



### Sexo



### Edad



### Desembolsos de crédito

#### Consumo

1,351 operaciones

Número de Operaciones por cada 10.000 adultos

USD 3,87 millones

Monto por cada 10.000 adultos

Monto de crédito por adulto ( USD )

USD 2.866

#### Microcrédito

499 operaciones

USD 1,92 millones

USD 3.856



Transacciones  
Servicios Financieros



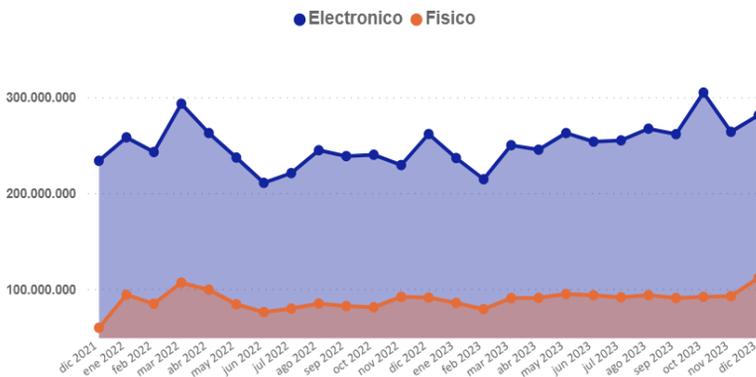
4,201  
millones  
ene a dic 2023  
5,2 %  
incremento anual



Incremento anual  
en canales electrónicos  
5,3 %  
Participación  
73,7 %

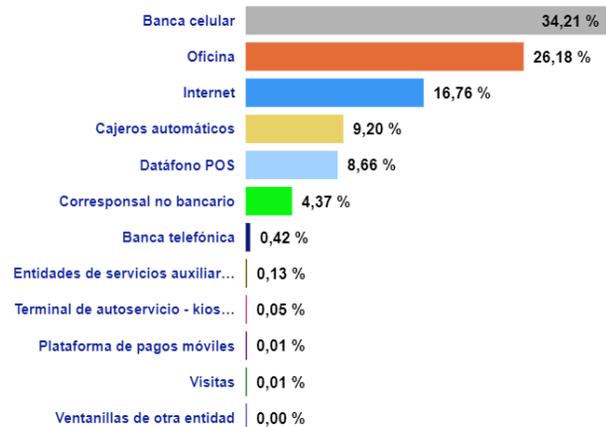


21,6 %  
Incremento anual en  
banca móvil  
-17,5 %  
Decrecimiento anual  
en banca electrónica



**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	dic 2022	dic 2023	% Participación		Variación
			dic 2022	dic 2023	
Electronico	2.939	3.095	73,6 %	73,7 %	5,3 %
Fisico	1.055	1.106	26,4 %	26,3 %	4,8 %
<b>Total</b>	<b>3.993</b>	<b>4.201</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>5,2 %</b>

Canal	dic 2022	dic 2023	% Participación		Variación
			dic 2022	dic 2023	
Internet	854	704	21,4 %	16,8 %	-17,5 %
Oficina	1.049	1.100	26,3 %	26,2 %	4,8 %
Banca celular	1.182	1.437	29,6 %	34,2 %	21,6 %
Otros	909	960	22,8 %	22,8 %	5,6 %
<b>Total</b>	<b>3.993</b>	<b>4.201</b>	<b>100,0 %</b>	<b>100,0 %</b>	<b>5,2 %</b>



## NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL



### Tarjetas de débito

9,1 millones

Incremento anual

10,1 %



● Hombres ● Mujeres

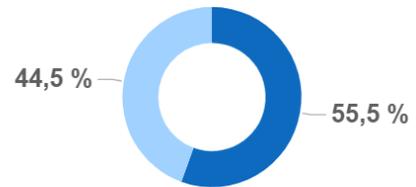


### Tarjetas de crédito

3,7 millones

Incremento anual

8,0 %



● 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](#)



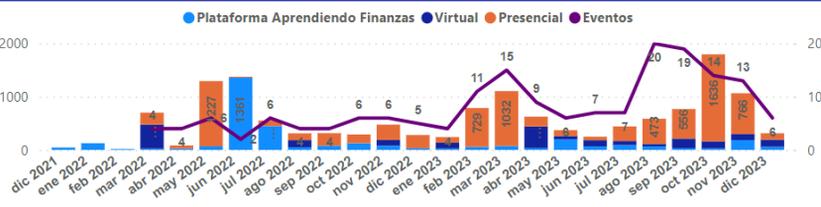
El Portal de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, cuenta con contenidos especializados y adaptados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales conforme a sus edades.

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

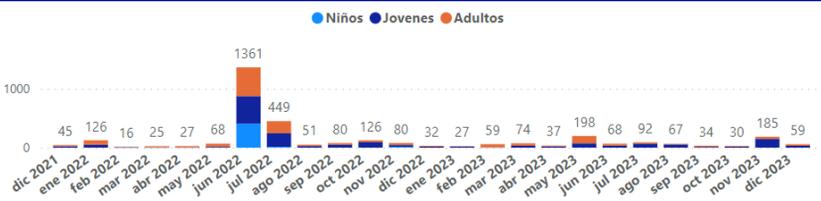
Gráfico de capacitados (últimos 25 meses)



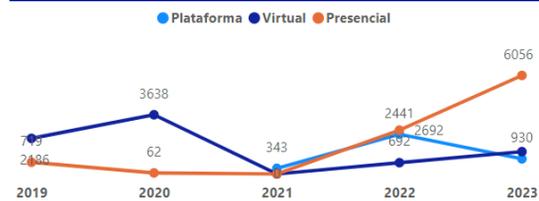
21.130

personas capacitadas a diciembre 2023

Capacitados Plataforma Aprende Finanzas: Niños, Jóvenes and Adultos



Capacitaciones por Año



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

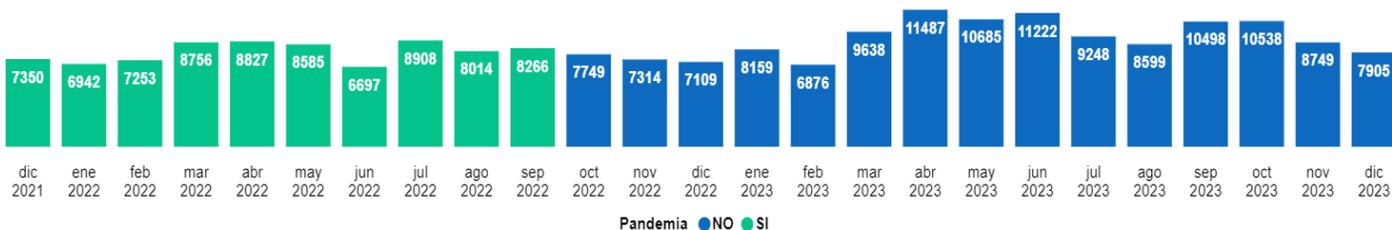
#### CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL

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

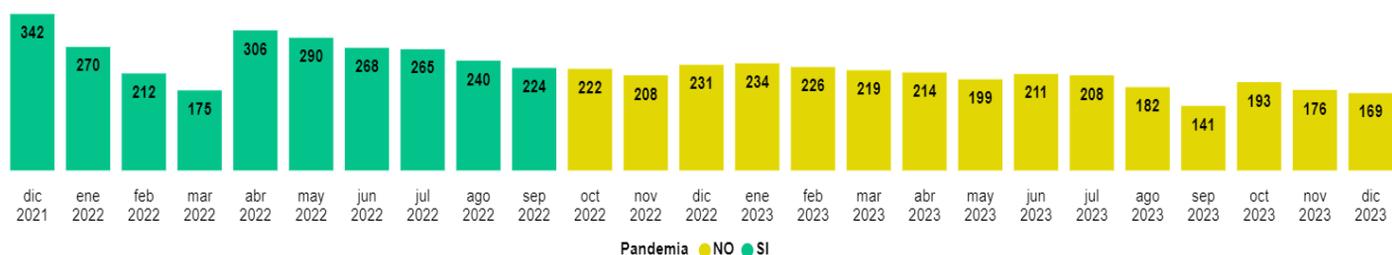
#### TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

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





# QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



## PEDIDOS INFORMACIÓN Usuario Financiero

**452.196**  
PEDIDOS DE INFORMACIÓN VERBALES

**281.381**  
PEDIDOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES

**30.468**  
LLAMADAS TELEFÓNICAS

**2.298**  
PEDIDOS DE INFORMACIÓN ESCRITOS

**766.343**

**12.900**

**2.274**  
QUEJAS

**10.626**  
RECLAMOS



Trámites resueltos Código Orgánico Administrativo

# TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



**40.882**  
trámites atendidos de mayo 2019 a diciembre 2023



**25.030**  
trámites atendidos en pandemia

- Reclamo
- Queja
- Consulta

