



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Junio 2022

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

Mgs. Nelly Jeaneth Charco Pastuña, Intendente General (S)

EQUIPO TÉCNICO

Dirección Nacional de Estudios y Gestión de la Información

Tnlga. Ximena Naranjo Gaibor, Subdirección de Administración de Servicios

Econ. Laura Jiménez Astudillo, Subdirección de Estadísticas y Estudios

Mgs. Daniel Saraguro Cando, Analista

Mgs. Sofía González Arcos, Analista

Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

Mgs. Ana Cristina Hernández Salcedo, Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano (S)

Ing. Grace Guamán Moya, Subdirectora de Atención y Educación al Ciudadano

Mgs. Juan Andrés Rodríguez, Analista

Aviso legal

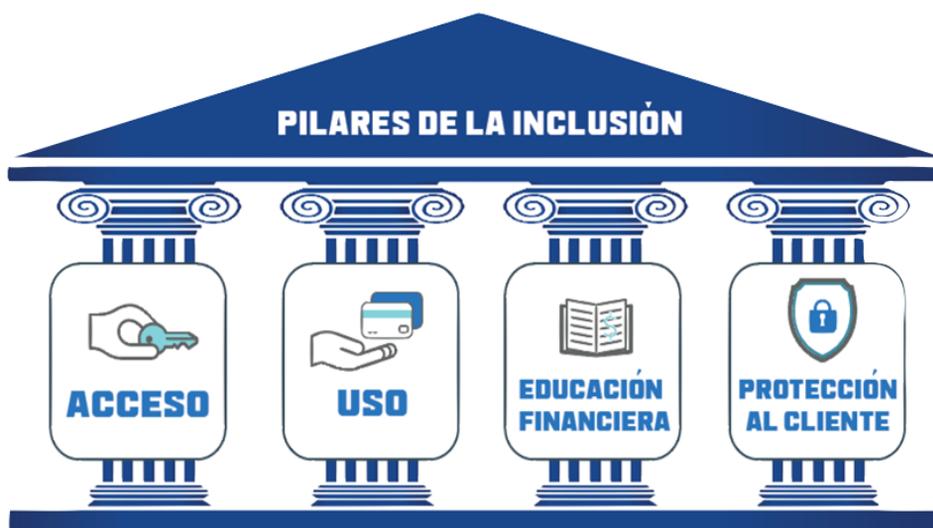
El siguiente boletín es elaborado por la Superintendencia de Bancos, contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera y es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en los bancos públicos y privados del Ecuador, con 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	Junio 2022
Población en Edad de Trabajar (PET)	12'850,763
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6'279,818
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6'570,945

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
209.365
Incremento anual
9,5 %



Oficinas

A nivel nacional
1.436
Decrecimiento anual
-1,4 %



Cajeros automáticos

A nivel nacional
4.772
Incremento anual
0,4 %



Corresponsales*

Total
32.046
Decrecimiento anual
-6,8 %



Datafonos y Cajas

Total
166,363
Incremento anual
11,9%

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



162,9
puntos por cada 10.000 adultos
7,85 %
Incremento anual

Puntos de atención

Puntos de venta - POS



Oficinas

Por 10.000 adultos

1,1

Por 1.000 km2

5,1



Cajeros automáticos

3,7

16,9



Corresponsales

22,2

113



Datafonos

91,2

413,4



Cajas

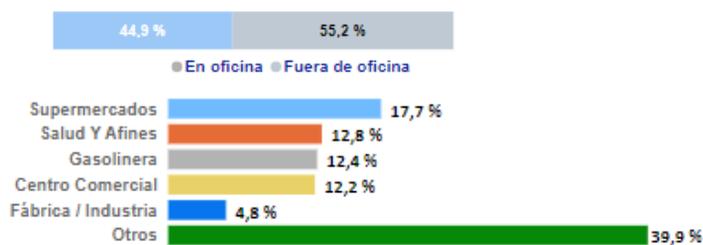
41,9

190

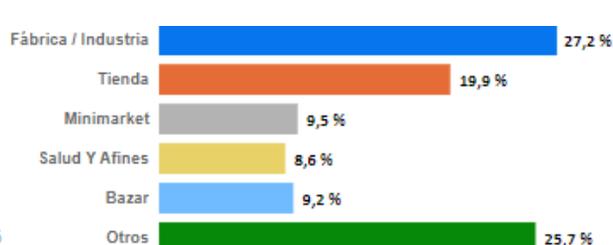
PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN



Cajeros automáticos



Corresponsales



INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

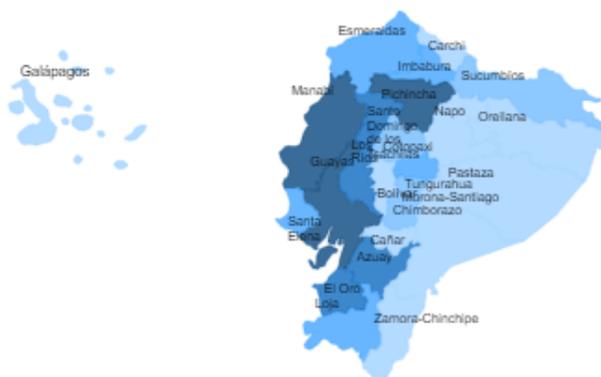
No. puntos por cada 10.000 adultos

Tipo de punto de atención	jun 2021	jun 2022	Diferencia porcentual**
POS	87,2	91,2	4,8 %
Cajas	31,8	41,9	32,0 %
Corresponsales No Bancarios	27,2	24,9	-8,2 %
Cajero Automático	3,8	3,7	-1,1 %
Oficina	1,2	1,1	-2,9 %

No. puntos por cada 1.000 km2

	jun 2021	jun 2022	Diferencia porcentual**
	5,2	5,1	-1,4 %
	16,8	16,8	0,4 %
	121,3	113,0	-8,8 %
	389,5	413,4	8,2 %
	141,8	190,0	34,0 %

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 2021		jun 2022	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,0	8,8	1,0	8,7
Cajero Automático	3,6	30,3	3,5	30,3
Corresponsales No Bancarios	27,2	230,9	26,3	226,3
POS	65,6	556,4	69,8	600,5
Cajas	29,2	247,7	38,3	329,5
Total puntos de atención	126,7	1.074,1	138,9	1.195,2

Sierra o Interandina



Puntos de atención	jun 2021		jun 2022	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,3	10,4	1,3	10,2
Cajero Automático	4,2	33,2	4,1	33,3
Corresponsales No Bancarios	27,4	217,5	23,5	189,2
POS	123,1	976,9	127,0	1.023,1
Cajas	37,4	297,0	49,6	399,9
Total puntos de atención	193,4	1.535,1	205,5	1.655,7

Oriente o Amazónica



Puntos de atención	jun 2021		jun 2022	
	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	1,9	1,0	2,1	1,1
Corresponsales No Bancarios	24,5	12,3	22,8	11,6
POS	11,7	5,9	14,9	7,6
Cajas	11,6	5,8	16,3	8,3
Total puntos de atención	50,8	25,5	57,2	29,1

Insular o Galápagos



Puntos de atención	jun 2021		jun 2022	
	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	6,8	1,7	7,2	1,8
Corresponsales No Bancarios	23,2	5,8	27,8	7,0
POS	174,4	43,2	175,0	44,0
Cajas	18,2	4,5	25,1	6,3
Total puntos de atención	226,3	56,1	238,7	60,0

COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN

Cobertura Provincial

Región - Provincia	jun 2021	jun 2022	Diferencia porcentual
	Por cada 10.000 adultos		
Costa			
El Oro	92,2	98,3	4,5 %
Esmeraldas	51,0	62,3	22,1 %
Guayas	187,8	204,2	8,8 %
Los Ríos	55,0	59,0	7,4 %
Manabí	68,8	77,3	12,2 %
Santa Elena	77,2	83,8	8,4 %
Santo Domingo de los Tsáchilas	95,2	114,5	20,3 %
Sierra			
Azuay	226,1	232,5	2,8 %
Bolívar	29,0	28,3	-2,5 %
Cañar	42,8	41,0	-4,2 %
Carchi	34,7	56,4	62,5 %
Chimborazo	69,2	62,9	-9,2 %
Cotacachi	53,8	56,5	4,9 %
Imbabura	92,1	105,6	14,7 %
Loja	69,8	74,8	7,1 %
Pichincha	317,3	340,5	7,3 %
Tungurahua	112,1	112,8	0,7 %
Oriente			
Morona Santiago	33,8	30,7	-9,2 %
Napo	43,8	61,4	40,2 %
Orellana	73,0	73,4	0,6 %
Pastaza	51,1	65,0	27,1 %
Sucumbios	58,2	69,3	19,0 %
Zamora-Chinchipe	38,3	40,9	6,9 %
Galápagos	226,3	238,7	5,4 %

Cobertura Cantonal



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



99,9%
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

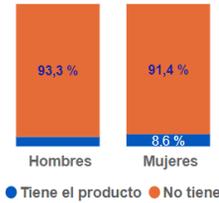


Depósitos - Cuentas Básicas



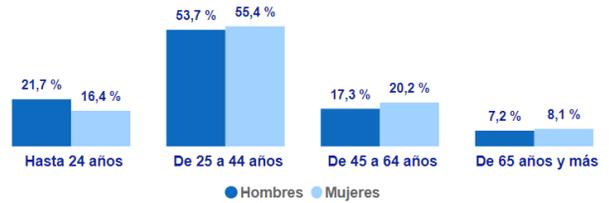
● Tiene el producto ● No tiene

Sexo



● Tiene el producto ● No tiene

Edad



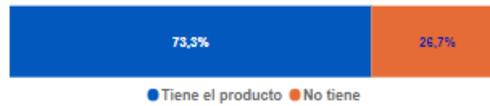
● Hombres ● Mujeres



Depósitos - Cuentas de Ahorros



Depósitos - Cuentas de Ahorros



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo



● Tiene el producto ● No tiene

Edad



● Hombres ● Mujeres



Depósitos - Cuentas Corrientes

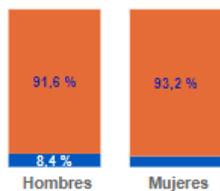


Depósitos - Cuentas Corrientes



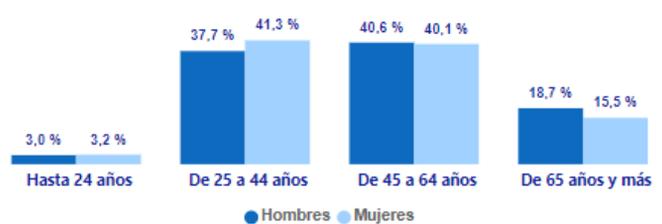
● Tiene el producto ● No tiene

Sexo



● Tiene el producto ● No tiene

Edad



● Hombres ● Mujeres

Tarjetas de Crédito



Sexo



Edad



Créditos

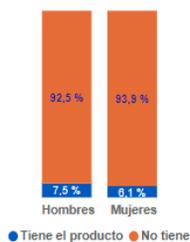
Consumo



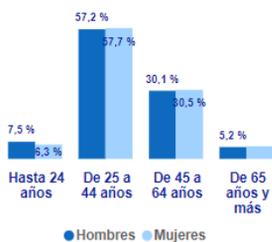
Microcrédito



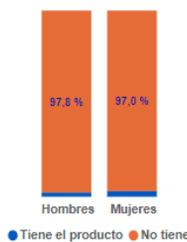
Sexo



Edad



Sexo



Edad



Desembolsos de crédito

Consumo

Número de Operaciones por cada 10.000 adultos

677
operaciones

Monto por cada 10.000 adultos

USD 1,89
millones

Monto de crédito por adulto (USD)

USD 2.792

Microcrédito

262
operaciones

USD 0,92
millones

USD 3.518



Transacciones
Servicios Financieros



2.044
millones
ene a jun 2022
43,2 %
Incremento anual

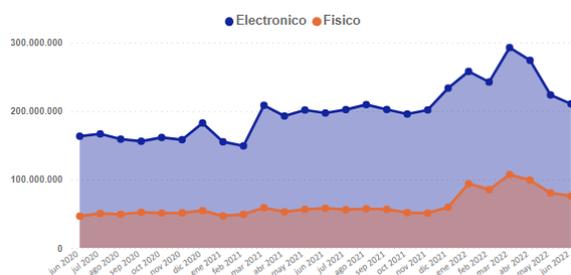


36,0 %
incremento anual
en canales electrónicos
73,5 %
participación



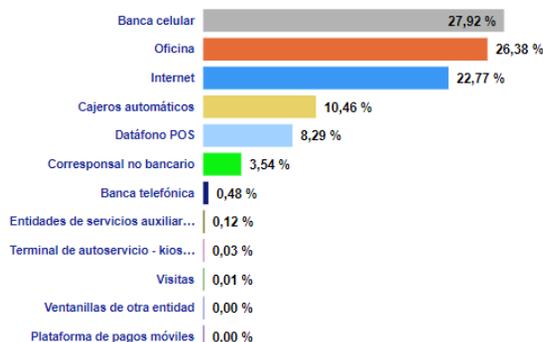
111,6 %
Incremento anual en banca
móvil
-12,3 %
Incremento anual en banca
electrónica

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



Tipo de canal	Transacciones		% Participación		Variación
	jun 2021	jun 2022	jun 2021	jun 2022	
Electronico	1.105	1.502	77,4 %	73,5 %	36,0 %
Fisico	322	542	22,6 %	26,5 %	68,3 %
Total	1.427	2.044	100,0 %	100,0 %	43,2 %

Transacciones por
canal



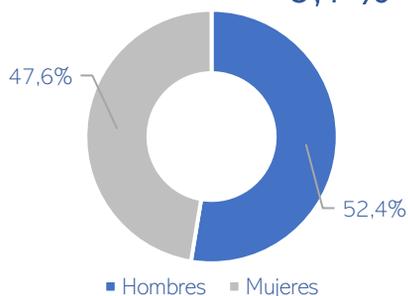
Canal	Transacciones		% Participación		Variación
	jun 2021	jun 2022	jun 2021	jun 2022	
Internet	531	465	37,2 %	22,8 %	-12,3 %
Oficina	319	539	22,4 %	26,4 %	68,8 %
Banca celular	270	571	18,9 %	27,9 %	111,6 %
Otros	307	469	21,5 %	22,9 %	52,7 %
Total	1.427	2.044	100,0 %	100,0 %	43,2 %

NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL



Tarjetas de débito

8,0
millones
incremento anual
9,1 %



Tarjetas de crédito

3,3
millones
incremento anual
8,2 %



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](#)



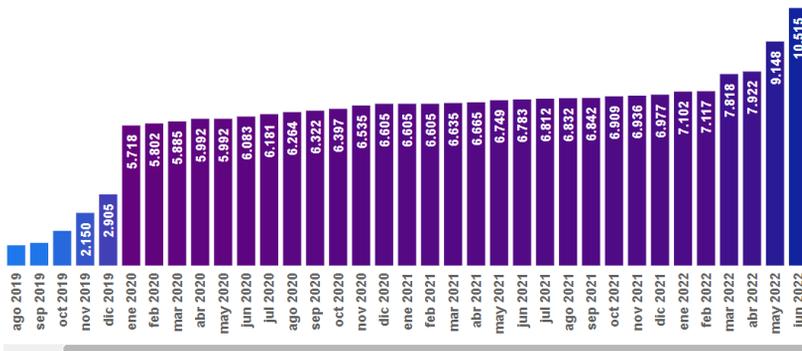
El Portal de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, cuenta con contenidos especializados y adaptados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales conforme a sus edades.

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)



11 mil

personas capacitadas a junio 2022



8.312

personas capacitadas virtualmente a junio 2022



2.203

personas capacitadas presencialmente a junio 2022

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

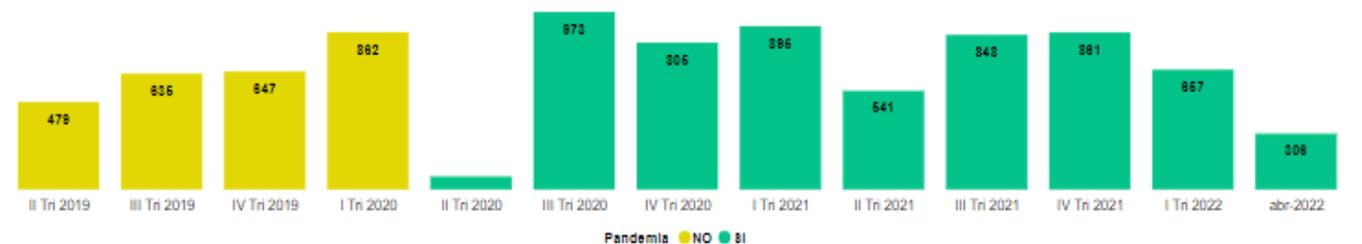
TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

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





QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



PEDIDOS INFORMACIÓN
Usuario Financiero

291.232
PEDIDOS DE INFORMACIÓN VERBALES

200.653
PEDIDOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES

23.601
LLAMADAS TELEFÓNICAS

1.268
PEDIDOS DE INFORMACIÓN ESCRITOS

516.754

525.892



Trámites resueltos
Código Orgánico Administrativo

2.239
QUEJAS

6.899
RECLAMOS

TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



33.619
trámites atendidos de mayo 2019 a junio 2022



23.730
trámites atendidos en pandemia

● Reclamo
● Queja
● Consulta

