



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Diciembre 2021

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Mgs. Ruth Arregui Solano, Superintendente de Bancos

Eco. Rosa Matilde Guerrero, Asesora General en Supervisión Basada en Riesgos e Inclusión Financiera

Mgs. Jonatan León Gavilanez, Intendente Nacional de Riesgos y Estudios

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

Econ. Ana Hernández Salcedo, Directora Nacional de Atención y Educación al Ciudadano

Econ. Valeria Velasco Oleas, Subdirectora 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.

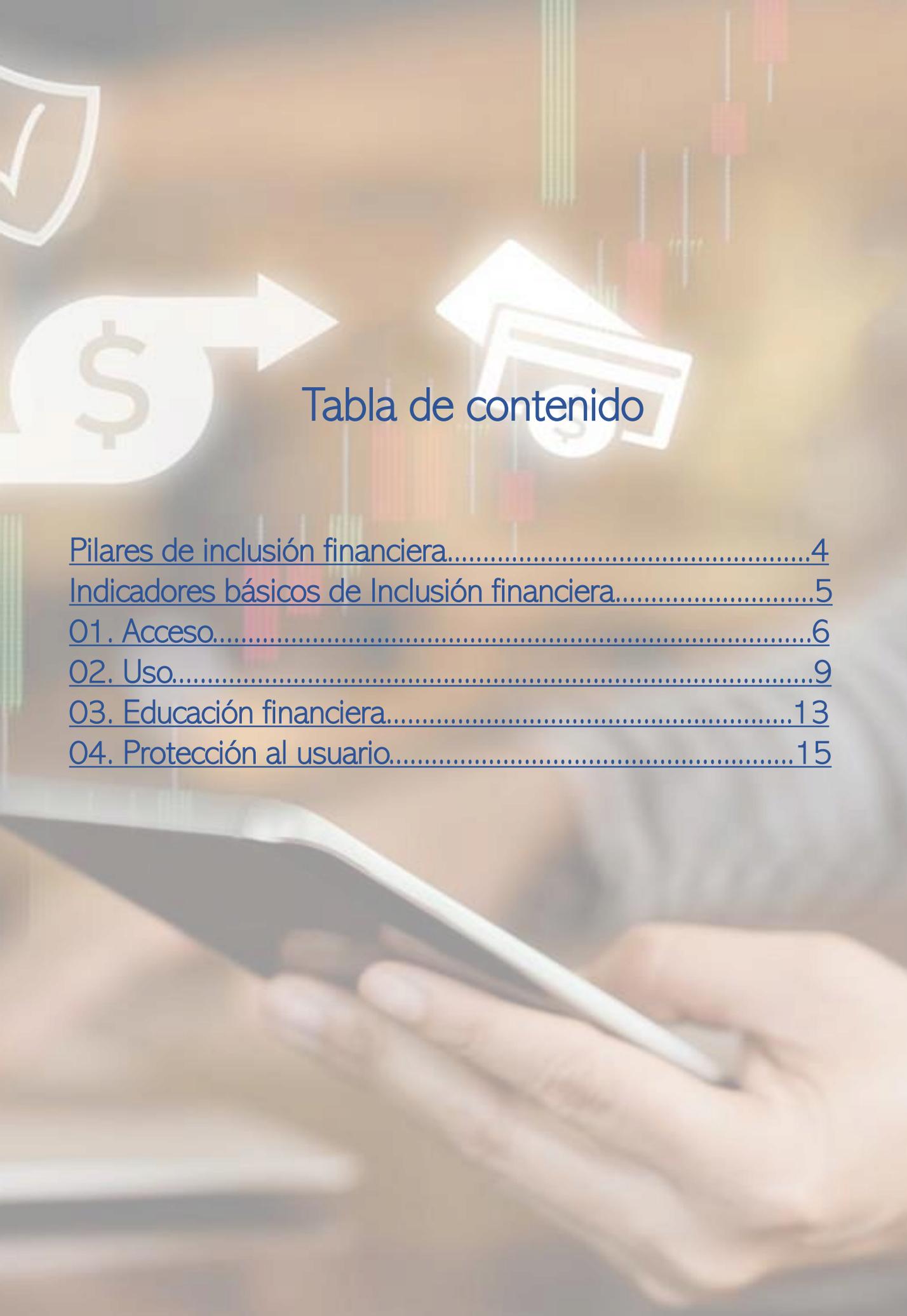
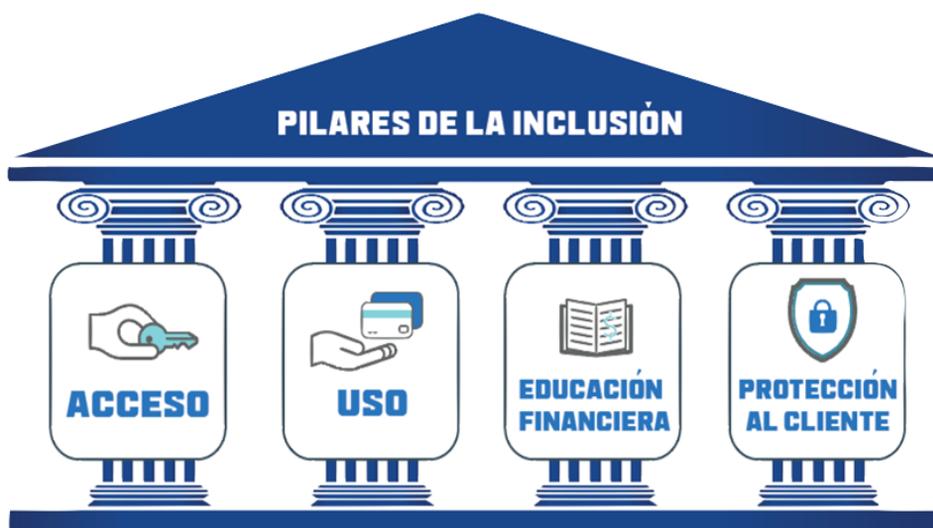


Tabla de contenido

<u>Pilares de inclusión financiera.....</u>	<u>4</u>
<u>Indicadores básicos de Inclusión financiera.....</u>	<u>5</u>
<u>01. Acceso.....</u>	<u>6</u>
<u>02. Uso.....</u>	<u>9</u>
<u>03. Educación financiera.....</u>	<u>13</u>
<u>04. Protección al usuario.....</u>	<u>15</u>



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

$$\left(\frac{\text{Número de puntos de acceso}}{\text{Superficie en km}^2} \right) \times 1.000$$

$$\left(\frac{\text{Número total de puntos de acceso en cada unidad administrativa}}{\text{Superficie en km}^2} \right) \times 1.000$$

- 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 2021
Población en Edad de Trabajar (PET)	12'758.438
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6'234.913
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6'523.525

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
199.822
Incremento anual
7,7%



Oficinas

A nivel nacional
1.457
Decrecimiento anual
-2,5%



Cajeros automáticos

A nivel nacional
4.860
Incremento anual
3,9%



Corresponsales*

Total
30.626
Decrecimiento anual
-10,1%



Datáfonos y Cajas

Total
162.879
Incremento anual
12,2%

* Una entidad financiera retiró del mercado los corresponsales que no eran rentables.

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



156,8

puntos por cada 10.000 adultos

7,74%

Incremento anual

Puntos de atención



Oficinas

Por 10.000 adultos

1,1

Por 1.000 km2

5,1



Cajeros automáticos

3,8

17,1



Corresponsales

24,0

108,0

Puntos de venta - POS



Datáfonos

90,2

406,0



Cajas

37,4

168,4

PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN



Cajeros automáticos

En oficina

45%

Fuera de oficina

55%



Corresponsales



■ Supermercados ■ Salud y afines ■ Gasolinera
■ Centro comercial ■ Fábrica / Industria ■ Otros



■ Fábrica / Industria ■ Tienda ■ Minimarket ■ Salud y afines ■ Bazar ■ Otros

INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

No. puntos por cada 10.000 adultos

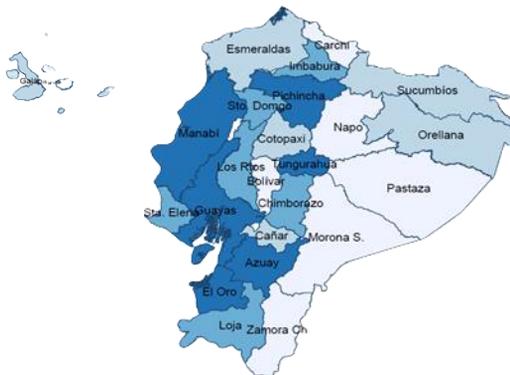
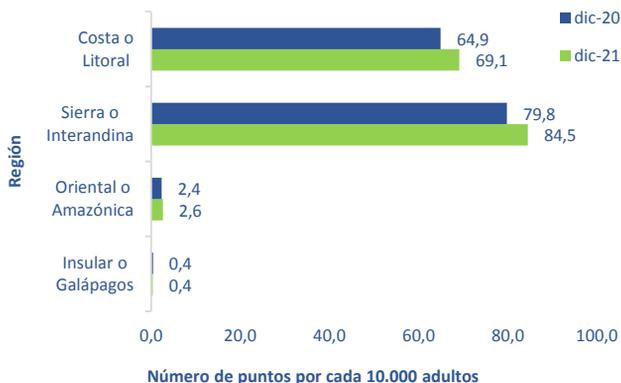
	dic-20	dic-21	Diferencia porcentual**
Oficina	1,2	1,1	-3,9%
Cajero Automático	3,7	3,8	2,4%
Corresponsal No Bancario	27,1	24,0	-11,4%
POS	87,1	90,2	3,6%
Cajas	28,4	37,4	31,9%

No. puntos por cada 1.000 km2

	dic-20	dic-21	Diferencia porcentual**
Oficina	5,3	5,1	-2,5%
Cajero Automático	16,5	17,1	3,9%
Corresponsal No Bancario	120,2	108,0	-10,1%
POS	386,3	406,0	5,1%
Cajas	125,8	168,4	33,8%

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

COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR REGIÓN



COBERTURA TERRITORIAL POR TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN POR REGIÓN



Costa o Insular

Puntos de atención	Diciembre 2020		Diciembre 2021	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Total puntos de atención:	121,5	1.037,6	131,3	1.121,9
Oficinas:	1,1	8,9	1,0	8,7
Cajeros automáticos:	3,5	29,4	3,6	30,7
Corresponsales no bancarios:	26,7	224,7	24,2	206,4
Puntos de venta - POS:	65,1	547,6	68,4	584,4
Puntos de venta - Cajas:	27,0	227,0	34,1	291,6



Sierra o Interandina

Puntos de atención	Diciembre 2020		Diciembre 2021	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Total puntos de atención:	187,0	1.495,8	200,8	1.606,5
Oficinas:	1,3	10,6	1,3	10,3
Cajeros automáticos:	4,2	33,1	4,3	34,2
Corresponsales no bancarios:	27,9	220,3	24,1	192,4
Puntos de venta - POS:	123,4	972,9	126,7	1.013,8
Puntos de venta - Cajas:	32,8	258,9	44,5	355,7



Oriente o Amazónica

Puntos de atención	Diciembre 2020		Diciembre 2021	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Total puntos de atención:	46,0	23,3	51,3	25,9
Oficinas:	1,1	0,6	1,1	0,6
Cajeros automáticos:	1,9	1,0	2,1	1,1
Corresponsales no bancarios:	24,7	12,3	22,0	11,1
Puntos de venta - POS:	12,2	6,1	11,9	6,0
Puntos de venta - Cajas:	6,7	3,3	14,2	7,2



Insular o Galápagos

Puntos de atención	Diciembre 2020		Diciembre 2021	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Total puntos de atención:	234,1	58,5	216,0	54,0
Oficinas:	3,7	0,9	3,6	0,9
Cajeros automáticos:	7,3	1,8	7,2	1,8
Corresponsales no bancarios:	19,3	4,7	22,1	5,5
Puntos de venta - POS:	189,8	46,7	164,0	41,0
Puntos de venta - Cajas:	17,4	4,3	19,0	4,7



COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN

Cobertura Provincial

Región	Provincia	dic-20	dic-21	Diferencia porcentual
		Por cada 10.000 adultos		
Costa	El Oro	90,6	86,0	-5,1%
	Esmeraldas	42,3	50,5	19,4%
	Guayas	183,8	196,0	6,6%
	Los Ríos	52,3	55,4	5,8%
	Manabí	66,3	73,1	10,3%
	Santa Elena	75,7	70,8	-6,5%
Sierra	Santo Domingo de los Tsáchilas	99,8	113,8	14,1%
	Azuay	215,5	229,3	6,4%
	Bolívar	29,2	28,3	-3,1%
	Cañar	40,1	41,8	4,2%
	Carchi	34,9	44,3	27,1%
	Chimborazo	69,2	57,4	-17,1%
	Cotopaxi	52,4	54,0	3,1%
	Imbabura	83,3	98,6	18,4%
	Loja	68,6	66,7	-2,8%
	Pichincha	314,5	336,3	6,9%
	Tungurahua	107,7	105,9	-1,6%
Oriente	Morona Santiago	36,0	28,3	-21,5%
	Napo	41,0	56,7	38,3%
	Orellana	61,7	67,9	10,0%
	Pastaza	56,1	53,4	-4,8%
	Sucumbios	48,8	59,8	22,6%
Zamora Chinchipe	35,3	39,1	10,9%	
Galápagos	Galápagos	237,5	216,0	-9,1%

Cobertura Cantonal



218 cantones mantienen su cobertura en los últimos 12 meses, representando el **98,6%** del total de cantones



99,2% 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 TARIETA DE CRÉDITO

- Hombres y Mujeres
- Por edades

PORCENTAJE DE ADULTOS QUE TIENEN CRÉDITOS EN ENTIDADES BANCARIAS (CONSUMO y MICROCRÉDITO)

- Hombres y Mujeres
- Por edades

VOLUMEN Y SALDO DE CRÉDITOS

DINÁMICA DE LA TRANSACCIONALIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO

COMPARATIVO DE TRANSACCIONES Y PARTICIPACIÓN POR CANAL Y TIPO DE CANAL

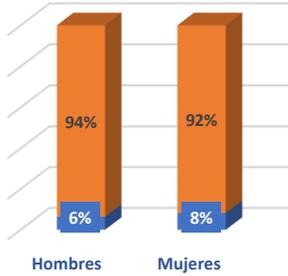
NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL



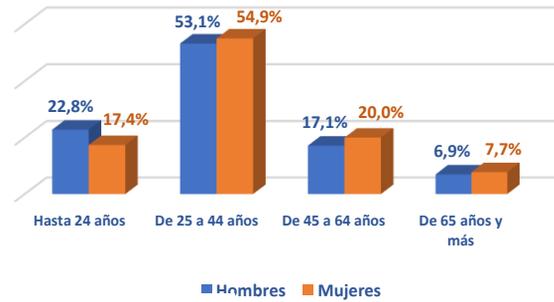
Depósitos - Cuentas Básicas



Sexo



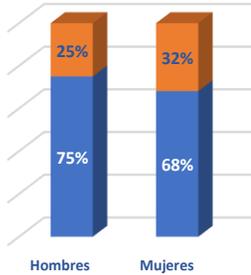
Edad



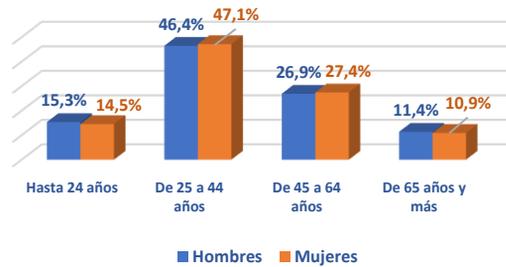
Depósitos - Cuentas de Ahorros



Sexo



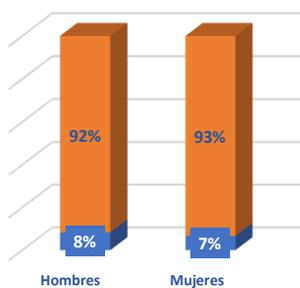
Edad



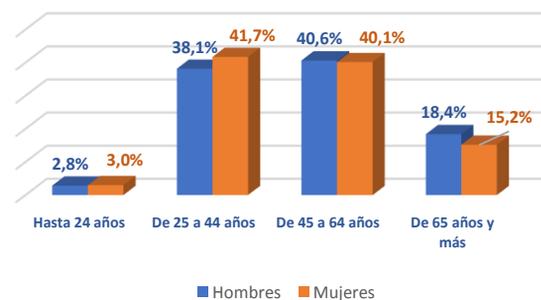
Depósitos - Cuentas Corrientes



Sexo

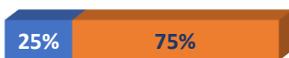


Edad



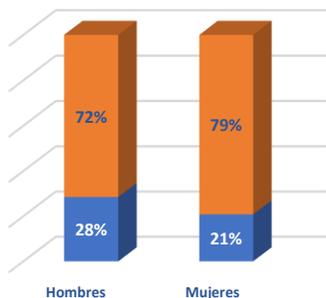


Tarjetas de Crédito

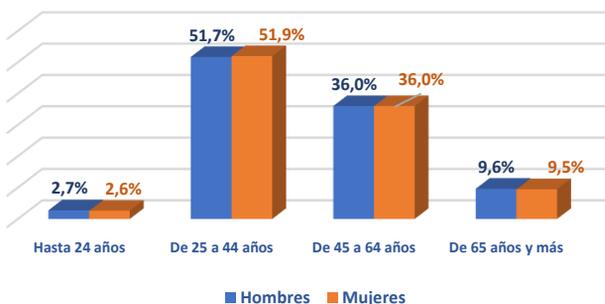


■ Tiene el producto. ■ No tiene.

Sexo



Edad



■ Hombres ■ Mujeres



Créditos

Consumo



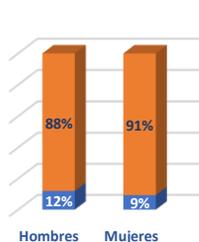
■ Tiene el producto. ■ No tiene.

Microcrédito

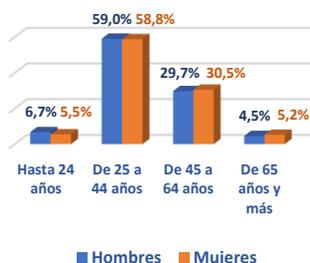


■ Tiene el producto. ■ No tiene.

Sexo

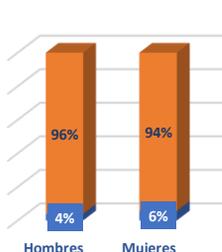


Edad

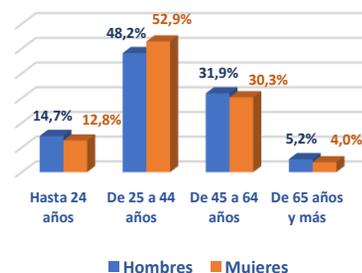


■ Hombres ■ Mujeres

Sexo



Edad



■ Hombres ■ Mujeres



Desembolsos de crédito

Número de Operaciones por cada 10.000 adultos

Monto por cada 10.000 adultos

Monto de crédito por adulto (USD)

Consumo

1.064
operaciones

USD 3,13
millones

USD 2.941

Microcrédito

488
operaciones

USD 1,71
millones

USD 3.507



Transacciones Servicios Financieros



2.994
millones
ene a dic 2021
18,5%
Incremento anual

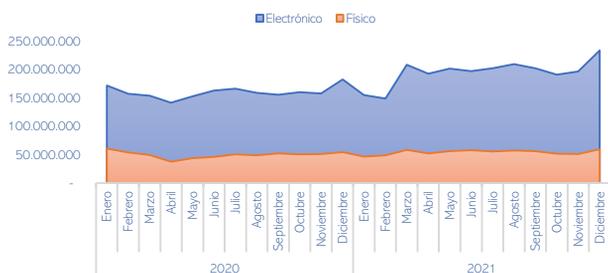


21,6%
incremento anual
en canales electrónicos
78,2%
participación



65,3%
Incremento anual en banca
móvil
0,4%
Incremento anual en banca
electrónica

EVOLUCIÓN DE TRANSACCIONES Y PARTICIPACIÓN POR TIPO DE CANAL



Canales electrónicos: Banca electrónica, Banca móvil, Cajero automático, Datafono - 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	dic-20	dic-21	% Participación		Variación
			dic-20	dic-21	
Electrónicos	1.925	2.340	76,2%	78,2%	21,6%
Físicos	602	654	23,8%	21,8%	8,7%
Total	2.527	2.995	100,0%	100,0%	18,5%

Transacciones por canal



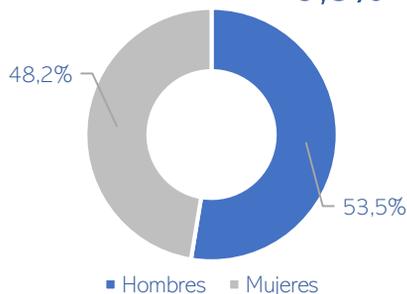
Canal	dic-20	dic-21	% Participación		Variación
			dic-20	dic-21	
Internet	1.033	1.037	40,9%	34,6%	0,4%
Oficina	596	649	23,6%	21,7%	8,8%
Banca celular	391	647	15,5%	21,6%	65,3%
Otros	507	663	20,1%	22,1%	30,7%
Total	2.527	2.995	100,0%	100,0%	18,5%

NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL



Tarjetas de débito

7.5
millones
incremento anual
9,3%



Tarjetas de crédito

3.1
millones
incremento anual
6,3%



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

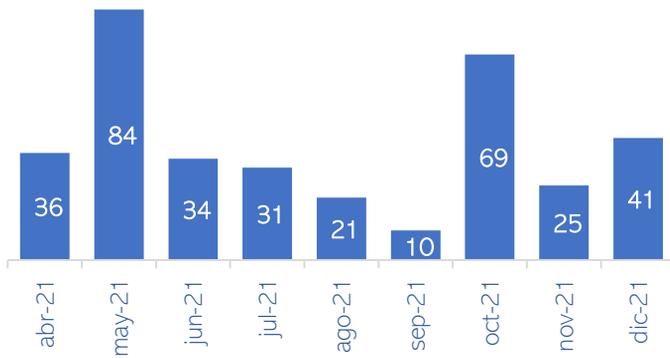


El Portal de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, cuenta con contenidos especializados y adaptados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales conforme a sus edades.

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



351

usuarios capacitados vía online a diciembre 2021

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





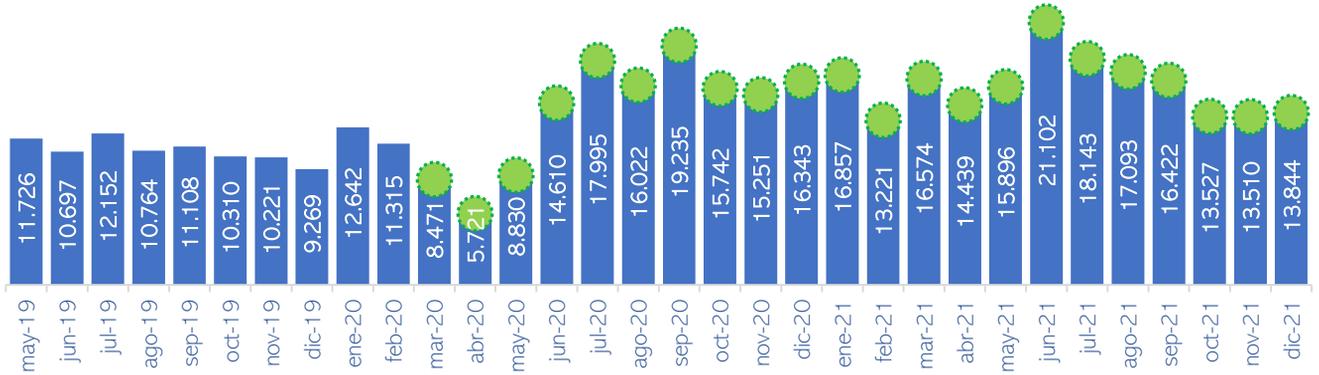
439.052
usuarios atendidos
de may 19 a dic 21



328.848
usuarios atendidos
en pandemia



252.917
usuarios atendidos
en nuestras oficinas



165.262
usuarios atendidos
virtualmente



20.873
llamadas telefónicas
atendidas



13.720
usuarios atendidos
en promedio cada mes

CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



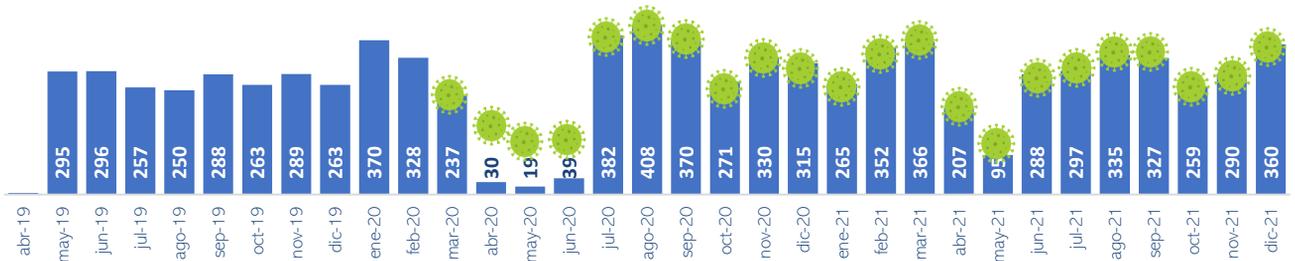
8.745
trámites resueltos de
may 19 a dic 21



5.817
usuarios atendidos
en pandemia



265
trámites resueltos en
promedio cada mes



TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



30.403
trámites resueltos de
may 19 a dic 21



20.513
trámites resueltos
durante Covid-19

