SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

DICIEMBRE 2024

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 de Estudios y Gestión de la Información
Mgs. Diego Rolando Vaca Enríquez, Director de Estudios y Gestión de la Información
Mgs. Andrea Elizabeth Bedoya Ramos, Subdirección de Estadísticas y Estudios

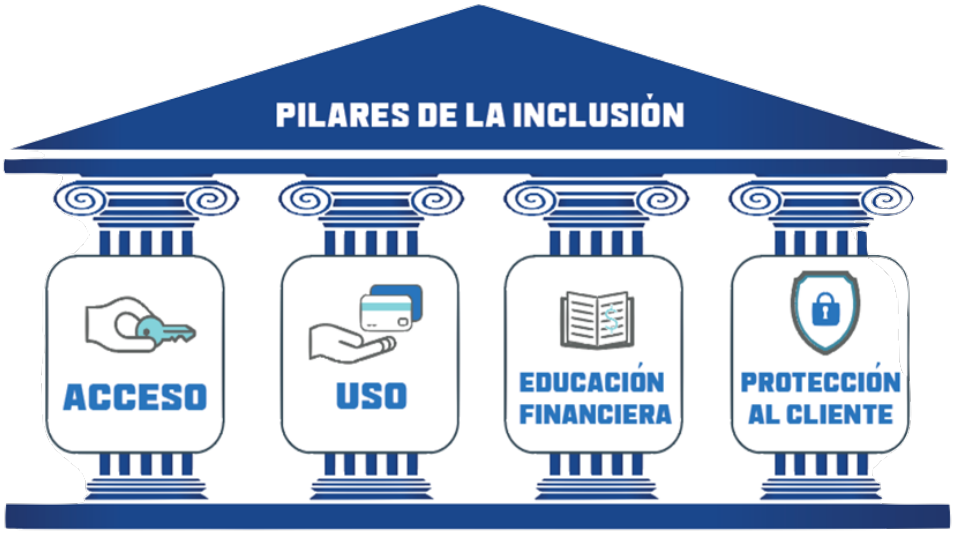
Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
Abg. Juan Pablo Munizaga Vega, Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano (E)
Ing. Mayra Mercedes Páez Montalvo, Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano (E)

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

Pilares de inclusión financiera.....4
Indicadores básicos de Inclusión financiera.....5
01. Acceso.....6
02. Uso.....9
03. Educación financiera.....13
04. Protección al usuario.....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 sobrendeudamiento, 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

CÁLCULO DE INDICADORES

Población

$$\left(\frac{Número\ de\ puntos\ de\ acceso}{Población\ adulta\ total}\right) X\ 10\ 000$$

$$\left(\frac{Número\ total\ de\ puntos\ de\ acceso\ en\ cada\ unidad\ administrativa}{Población\ adulta\ total\ en\ cada\ unidad\ administrativa}\right) X\ 10\ 000$$

$$\frac{Número\ total\ de\ unidades\ administrativas\ que\ tienen\ cuando\ menos\ 1\ punto\ de\ acceso}{Número\ total\ de\ unidades\ administrativas}$$

$$\frac{Número\ total\ de\ adultos\ en\ todas\ las\ unidades\ administrativas\ que\ tienen\ cuando\ menos\ 1\ punto\ de\ acceso}{Población\ adulta\ total}$$

Superficie

$$\left(\frac{Número\ de\ puntos\ de\ acceso}{Superficie\ en\ km2}\right) X\ 1000$$

$$\left(\frac{Número\ total\ de\ puntos\ de\ acceso\ en\ cada\ unidad\ administrativa}{Superficie\ en\ km2}\right) X\ 1000$$

ESPECIFICACIONES

- 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
Población en Edad de Trabajar (PET)	13'309.288
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6'509.547
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6'799.741

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	Oficinas	Cajeros automáticos	Corresponsales*	Datafonos y Cajas
Total	A nivel nacional	A nivel nacional	Total	Total
243.770	1.350	4.956	46.692	190.772
Incremento anual	Decrecimiento anual	Incremento anual	Incremento anual	Decremento anual
1,6 %	-2,7 %	0,3 %	16,0 %	-1,3%

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

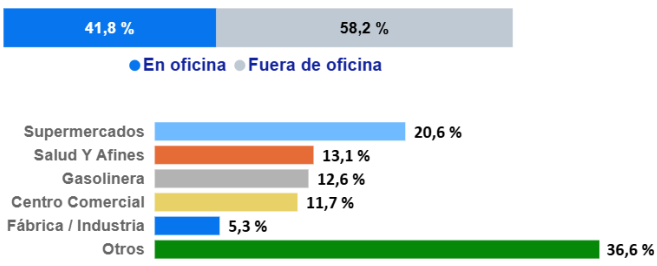
183,2
Puntos por cada 10.000 adultos

0,26 %
Incremento anual

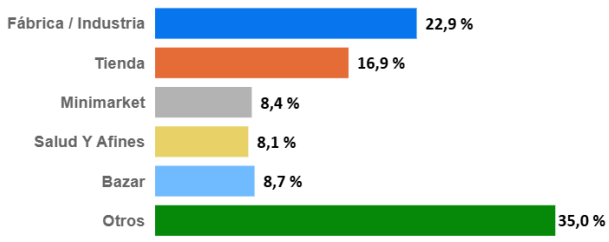
	Puntos de atención			Puntos de venta - POS	
	Oficinas	Cajeros automáticos	Corresponsales	Datafonos	Cajas
Por 10.000 adultos	1,0	3,7	35,1	102,70	53,7
Por 1.000 km2	4,8	17,5	164,7	481,9	190,9

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

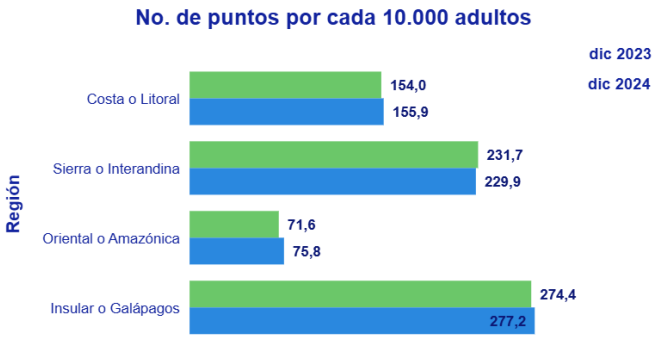
Tipo de punto de atención	dic 2023	dic 2024	Diferencia porcentual**
POS	96,5	102,7	6,4 %
Cajas	50,7	40,7	-19,8 %
Corresponsales No Bancarios	30,6	35,1	14,5 %
Cajero Automático	3,8	3,7	-1,1 %
Oficina	1,1	1,0	-4,1 %

No. puntos por cada 1.000 km2

dic 2023	dic 2024	Diferencia porcentual**
4,9	4,8	-2,7 %
17,4	17,5	0,3 %
141,9	164,7	16,0 %
446,8	481,9	7,8 %
234,8	190,9	-18,7 %

** 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	dic 2023		dic 2024	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,0	8,4	0,9	8,2
Cajero Automático	3,6	31,5	3,6	31,8
Corresponsales No Bancarios	30,9	271,9	35,4	315,7
POS	74,1	651,2	78,8	701,9
Cajas	44,4	390,6	37,2	331,4
Total puntos de atención	154,0	1.353,6	155,9	1.389,1

Sierra o Interandina

Puntos de atención	dic 2023		dic 2024	
	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	1,1	9,3
Cajero Automático	4,2	34,3	4,1	34,1
Corresponsales No Bancarios	30,4	250,5	35,0	292,4
POS	133,8	1.101,6	142,1	1.185,9
Cajas	62,2	511,7	47,6	397,1
Total puntos de atención	231,7	1.907,7	229,9	1.918,9

Oriente o Amazónica

Puntos de atención	dic 2023		dic 2024	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	1,0	0,5	1,0	0,5
Cajero Automático	2,2	1,1	2,2	1,2
Corresponsales No Bancarios	29,8	15,5	31,9	16,8
POS	16,6	8,6	20,3	10,7
Cajas	22,0	11,4	20,4	10,8
Total puntos de atención	71,6	37,2	75,8	40,0

Insular o Galápagos

Puntos de atención	dic 2023		dic 2024	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficina	3,5	0,9	3,9	1,0
Cajero Automático	7,5	1,9	7,8	2,0
Corresponsales No Bancarios	24,6	6,3	33,4	8,7
POS	208,1	53,5	215,3	56,1
Cajas	30,7	7,9	16,9	4,4
Total puntos de atención	274,4	70,5	277,2	72,2

COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN

Cobert... Provincial

Región - Provincia	dic 2023	dic 2024	Diferencia porcentual
	Por cada 10.000 adultos		
⊖ Galápagos			
Galápagos	274,4	277,2	1,0 %
⊖ Sierra			
Pichincha	383,0	375,7	-1,9 %
Azuay	267,8	262,1	-2,1 %
Tungurahua	116,7	120,2	3,1 %
Imbabura	116,1	117,5	1,3 %
Loja	88,3	92,3	4,5 %
Chimborazo	74,9	81,8	9,2 %
Cotopaxi	65,6	69,1	5,3 %
Carchi	56,5	59,2	4,9 %
Cañar	49,1	57,3	16,6 %
Bolívar	39,4	43,8	11,1 %
⊖ Costa			
Guayas	229,9	224,7	-2,3 %
Santo Domingo de los Tsáchilas	115,1	123,7	7,5 %
El Oro	105,9	125,6	18,6 %
Santa Elena	86,5	93,2	7,7 %
Manabí	85,4	93,5	9,6 %
Esmeraldas	64,3	66,2	3,0 %
Los Ríos	62,0	66,9	8,0 %
⊖ Oriente			
Orellana	89,2	91,5	2,6 %
Napo	84,1	85,6	1,8 %
Sucumbíos	82,4	86,7	5,2 %
Pastaza	78,3	83,0	5,9 %
Zamora Chinchipe	53,1	59,3	11,7 %
Morona Santiago	41,4	47,7	15,2 %

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

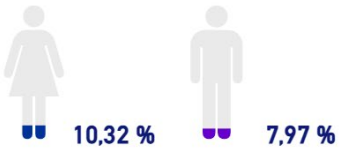
DINÁMICA DE LA TRANSACCIONALIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO

COMPARATIVO DE TRANSACCIONES Y PARTICIPACIÓN POR CANAL Y TIPO DE CANAL

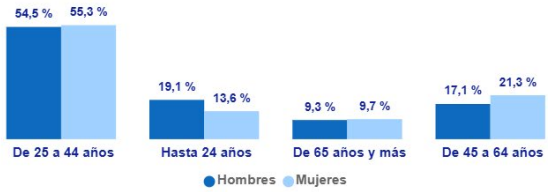
NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL

Depósitos - Cuentas Básicas

Sexo

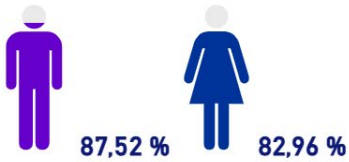


Edad

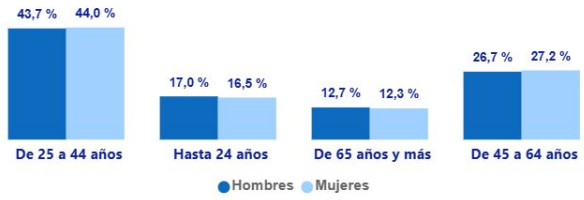


Depósitos - Cuentas de Ahorros

Sexo

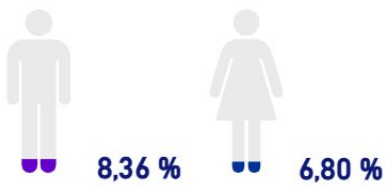


Edad



Depósitos – Cuentas Corrientes

Sexo

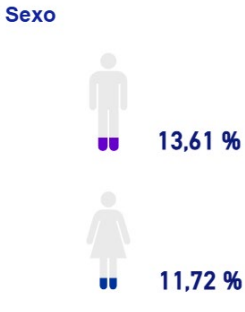


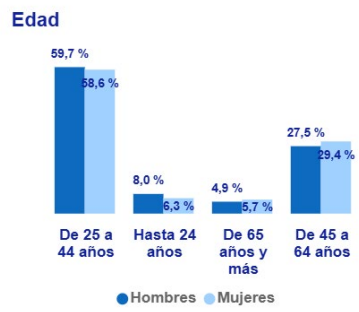
Edad

Tarjetas de Crédito

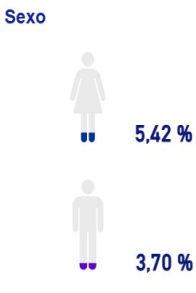
Créditos

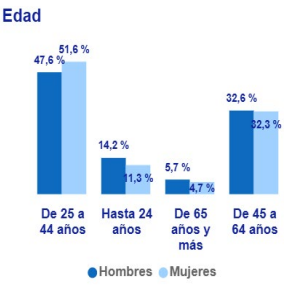
Consumo





Microcréditos





		Número de Operaciones por cada 10.000 adultos	Monto por cada 10.000 adultos	Monto de crédito por adulto (USD)
Desembolsos de crédito	Consumo	930 operaciones	USD 3 millones	USD 3.230
	Microcrédito	332 operaciones	USD 1,35 millones	USD 4.057

Transacciones
Servicios Financieros

3,795
millones
ene a dic 2024
22,9 %
incremento anual

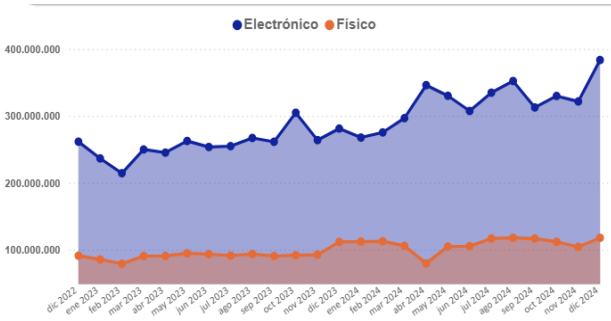
Incremento anual
en canales electrónicos
24,6 %

Participación
74,7 %

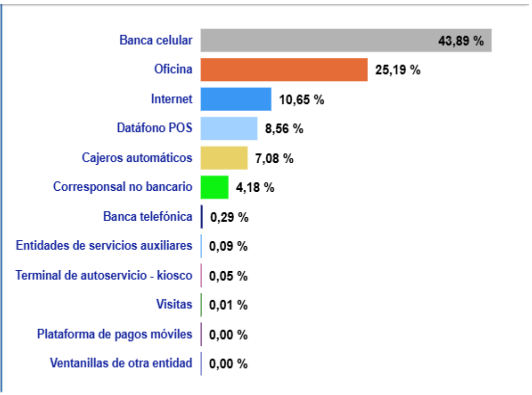
57,7 %
Incremento anual en
banca móvil

-21,9 %
Decrecimiento anual
en banca electrónica

EVOLUCIÓN DE TRANSACCIONES Y PARTICIPACIÓN POR TIPO DE CANAL



Canales electrónicos: Banca electrónica, Banca móvil, Cajero automático, Datáfono - POS, Corresponsal no bancario, Banca telefónica, Terminal autoservicio – kiosco y Plataforma de pagos móviles.
Canales físicos: Oficina/ventanilla, Ventanillas de otra entidad, Entidades de servicios auxiliares y Visitas



COMPARATIVO DE TRANSACCIONES Y PARTICIPACIÓN POR CANAL Y TIPO DE CANAL

Transacciones por tipo de canal

Tipo de canal	dic 2023	dic 2024	% Participación dic 2023	% Participación dic 2024	Variación
Electrónico	3.095	3.858	73,7 %	74,7 %	24,6 %
Físico	1.106	1.306	26,3 %	25,3 %	18,1 %
Total	**4.201**	**5.164**	**100,0 %**	**100,0 %**	**22,9 %**

Transacciones por canal

Canal	dic 2023	dic 2024	% Participación dic 2023	% Participación dic 2024	Variación
Internet	704	550	16,8 %	10,7 %	-21,9 %
Oficina	1.100	1.301	26,2 %	25,2 %	18,3 %
Banca celular	1.437	2.267	34,2 %	43,9 %	57,7 %
Otros	960	1.046	22,8 %	20,3 %	9,0 %
Total	**4.201**	**5.164**	**100.0 %**	**100.0 %**	**22.9 %**

NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL

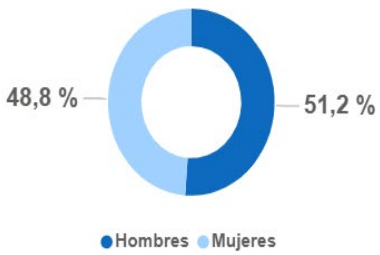
Tarjetas de débito

9,9

millones

Incremento anual

8,9 %



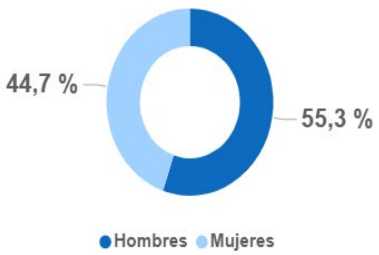
Tarjetas de crédito

4,0

millones

Incremento anual

6,9 %



03 Educación financiera

3.1 Planes de educación financiera

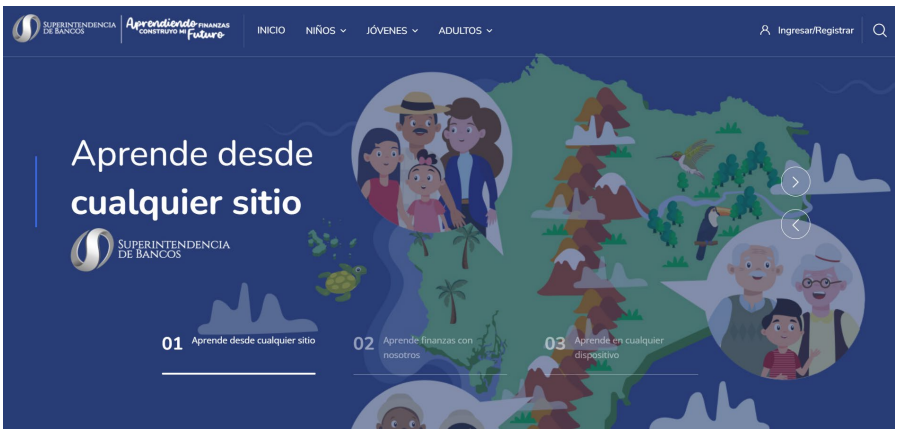
PORTAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

CAPACITACIONES BRINDADAS A USUARIOS FINANCIEROS

- 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

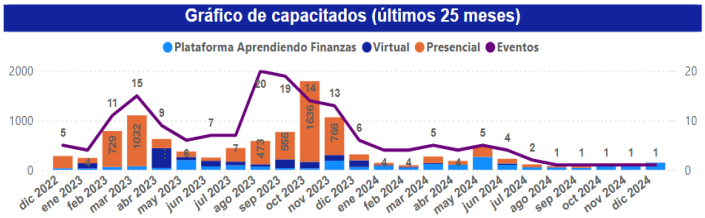
PORTAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS



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.

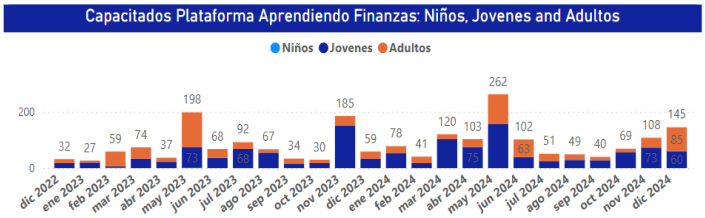
Los programas han sido diseñados para fortalecer conocimientos, brindar herramientas, potencializar habilidades en la administración de las finanzas personales.
Link: https://educacionfinanciera.superbancos.gob.ec/index.php?redirect=0

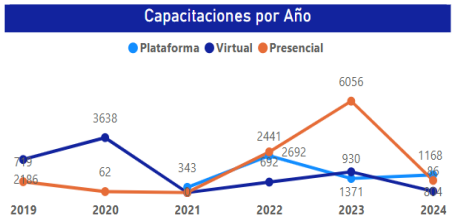
CAPACITACIONES BRINDADAS A USUARIOS FINANCIEROS



23.188

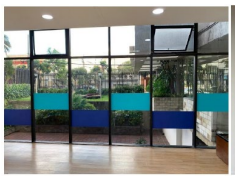
personas capacitadas a diciembre 2024





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

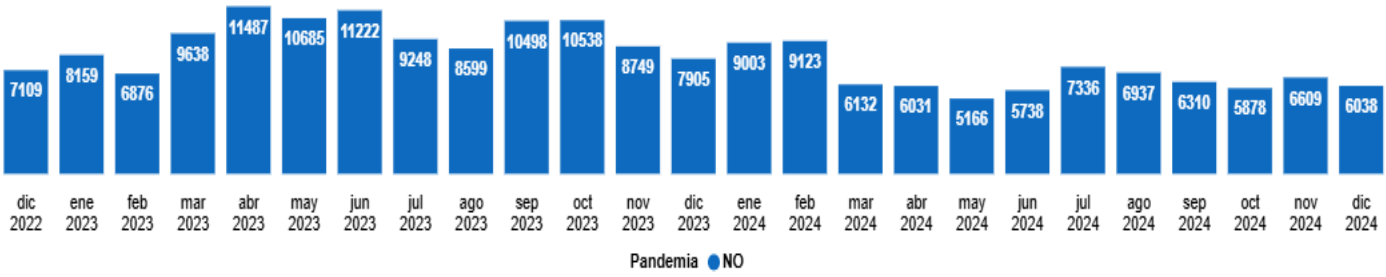
CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL

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

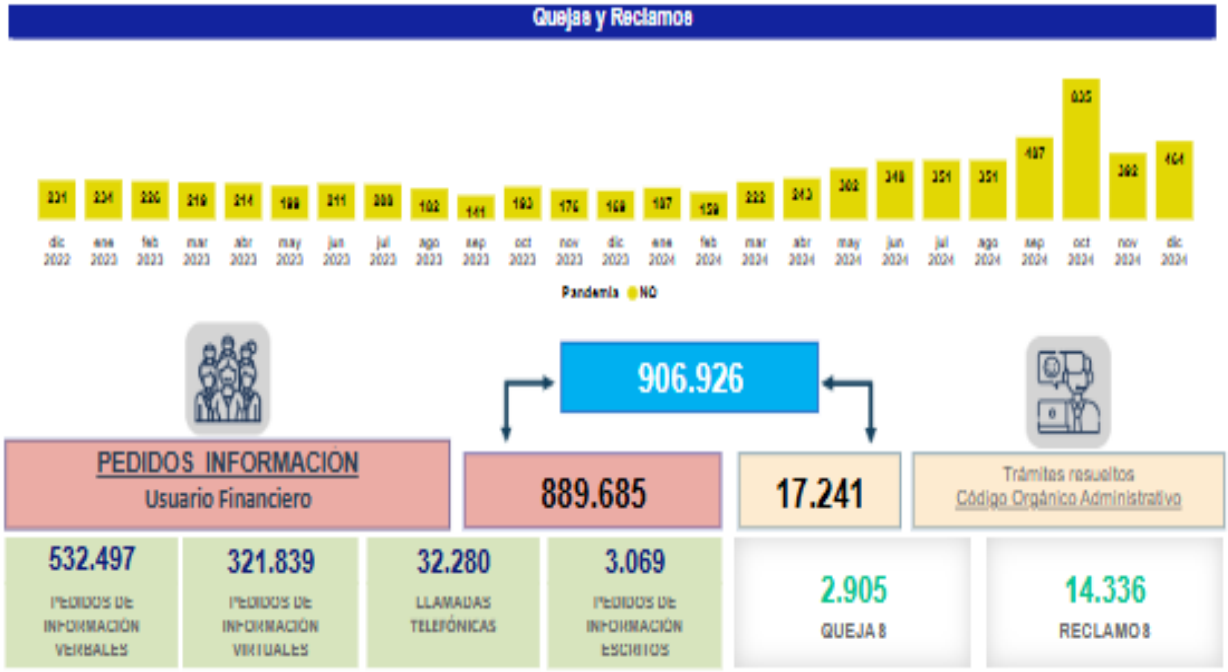
TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

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

PEDIDOS DE INFORMACIÓN



QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE