



SUPERINTENDENCIA
DE BANCOS

BOLETÍN TRIMESTRAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

MARZO 2025

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Econ. **Roberto José Romero von Buchwald**, Superintendente de Bancos
Mgs. **Jessenia Marlene Cazco Arízaga**, Intendente Nacional de Riesgos y Estudios

EQUIPO TÉCNICO

Dirección de Estudios y Gestión de la Información
Mgs. **Juan Carlos Zabala Andrade**, 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
Ing. **Jenny Patricia Sánchez Criollo**, Director Nacional de Atención y Educación al Ciudadano
Mgs. **Raúl Edmundo Cisneros Castro**, Subdirector de Atención y Educación al Ciudadano
Mgs. **Dayana Belén Abad Alomia**, Subdirector de Gestión de Reclamos

Aviso legal

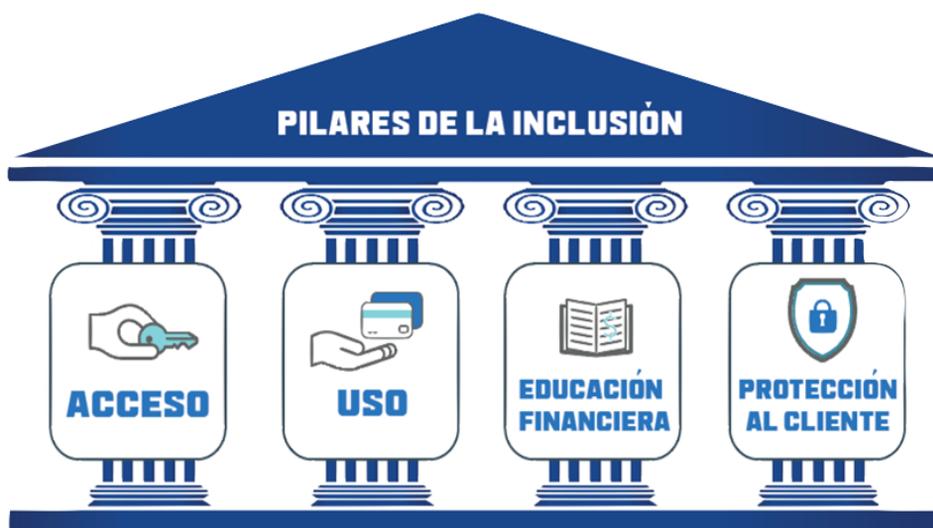
El siguiente boletín es elaborado por la Superintendencia de Bancos, contiene una recopilación y análisis de indicadores de inclusión financiera y es publicado con fines informativos y académicos para conocer el estado actual de inclusión financiera en los bancos públicos y privados del Ecuador, con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

 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	Marzo 2025
Población en Edad de Trabajar (PET)	13'354.620
Población en Edad de Trabajar (PET) (Hombres)	6'531.722
Población en Edad de Trabajar (PET) (Mujeres)	6'822.898

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
174.731
Incremento anual
8,6 %



Oficinas

A nivel nacional
1.387
Decrecimiento anual
-2,7 %



Cajeros automáticos

A nivel nacional
4.966
Incremento anual
1,0 %



Corresponsales*

Total
47.718
Incremento anual
10,7 %



Datafonos y Cajas

Total
120.660
Incremento anual
8,2 %

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

Puntos de atención

Puntos de venta - POS



130,8
Puntos por cada 10.000 adultos
7,11 %
Incremento anual



Oficinas

Por 10.000 adultos
1,0
Por 1.000 km2
4,9



Cajeros automáticos

3,7
17,5



Corresponsales

35,7
168,3



Datafonos

73,3
345,0



Cajas

17,1
80,5

PORCENTAJE DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y CORRESPONSALES NO BANCARIOS POR UBICACIÓN



Cajeros automáticos

41,5 %

58,5 %

● En oficina ● Fuera de oficina



Corresponsales

Fábrica / Industria 22,9 %

Tienda 16,7 %

Bazar 8,8 %

Minimarket 8,3 %

Salud Y Afines 7,9 %

Otros 36,0 %

Supermercados 21,1 %

Gasolinera 12,6 %

Salud Y Afines 12,1 %

Centro Comercial 11,7 %

Fábrica / Industria 6,5 %

Otros 36,0 %

INDICADORES DE DENSIDAD POBLACIONAL Y GEOGRÁFICA

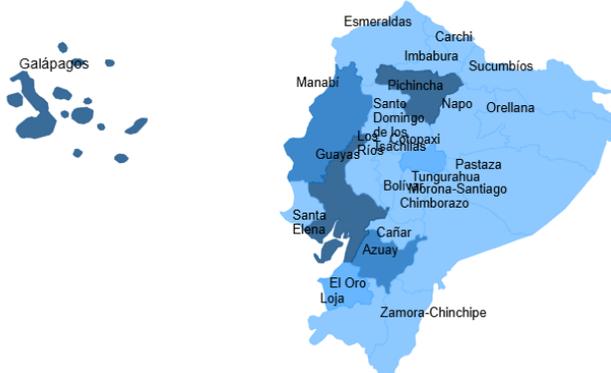
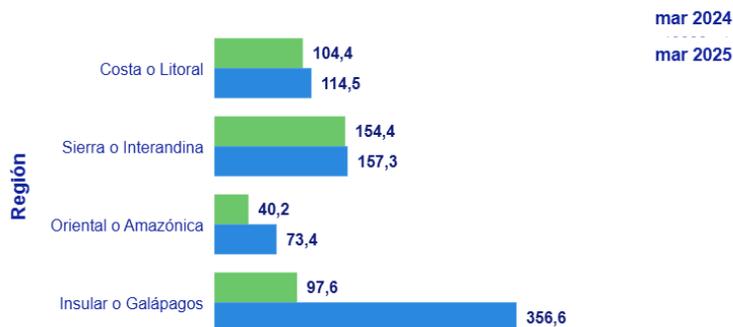
No. puntos por cada 10.000 adultos

No. puntos por cada 1.000 km2

Tipo de punto de atención	mar 2024	mar 2025	Diferencia porcentual**
Oficinas	1,1	1,0	-4,0 %
Cajero Automático	3,7	3,7	-0,4 %
Corresponsales No Bancarios	32,7	35,7	9,2 %
POS	65,3	73,3	12,1 %
Cajas	19,3	17,1	-11,3 %

	mar 2024	mar 2025	Diferencia porcentual**
	5,0	4,9	-2,7 %
	17,3	17,5	1,0 %
	152,0	168,3	10,7 %
	303,6	345,0	13,6 %
	89,6	80,5	-10,1 %

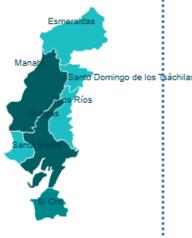
No. de puntos por cada 10.000 adultos



COBERTURA TERRITORIAL POR TIPO DE PUNTO DE ATENCIÓN POR REGIÓN

Costa o Litoral

Puntos de atención	mar 2024		mar 2025	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficinas	0,97	8,56	0,94	8,38
Cajero Automático	3,55	31,29	3,58	32,02
Corresponsales No Bancarios	32,94	290,50	35,98	321,67
POS	48,34	426,38	57,60	515,02
Cajas	18,61	164,17	16,45	147,09
Total puntos de atención	104,41	920,90	114,55	1.024,18



Sierra o Interandina

Puntos de atención	mar 2024		mar 2025	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Cajas	22,16	183,07	18,88	158,12
POS	94,21	778,28	97,36	815,31
Corresponsales No Bancarios	32,69	270,01	35,82	299,96
Cajero Automático	4,13	34,13	4,06	33,97
Oficinas	1,22	10,06	1,16	9,67
Total puntos de atención	154,41	1.275,55	157,28	1.317,02



Oriente o Amazónica

Puntos de atención	mar 2024		mar 2025	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficinas	1,04	0,54	1,03	0,54
Cajero Automático	2,21	1,16	2,21	1,17
Corresponsales No Bancarios	30,82	16,08	32,51	17,20
POS	2,96	1,54	28,00	14,81
Cajas	3,14	1,64	9,62	5,09
Total puntos de atención	40,17	20,96	73,37	38,81



Insular o Galápagos

Puntos de atención	mar 2024		mar 2025	
	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2	Por cada 10.000 adultos	Por cada 1.000 KM2
Oficinas	3,50	0,90	3,89	1,02
Cajero Automático	7,44	1,92	7,77	2,03
Corresponsales No Bancarios	28,01	7,22	34,53	9,03
POS	58,64	15,12	308,21	80,59
Cajas			2,16	0,56
Total puntos de atención	97,58	25,17	356,56	93,23



COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN POR PROVINCIA Y CANTÓN

Región - Provincia	mar 2024	mar 2025	Diferencia porcentual
	Por cada 10.000 adultos		
Costa			
El Oro	58,4	124,0	112,5 %
Esmeraldas	36,4	58,7	61,6 %
Guayas	167,4	137,4	-17,9 %
Los Ríos	34,6	65,8	90,0 %
Manabí	42,7	94,8	121,8 %
Santa Elena	56,6	106,9	88,8 %
Santo Domingo de los Tsáchilas	70,5	129,5	83,6 %
Sierra			
Azuay	182,4	167,6	-8,1 %
Bolívar	19,7	38,4	94,9 %
Cañar	33,6	64,2	91,3 %
Carchi	38,1	55,0	44,5 %
Chimborazo	40,3	81,1	101,3 %
Cotopaxi	35,1	69,1	96,8 %
Imbabura	60,0	118,0	96,8 %
Loja	55,0	90,3	64,2 %
Pichincha	265,0	229,3	-13,5 %
Tungurahua	57,0	126,2	121,6 %
Oriente			
Morona Santiago	22,4	43,0	91,7 %
Napo	41,3	70,1	69,5 %
Orellana	44,2	91,4	107,0 %
Pastaza	47,7	89,8	88,4 %
Sucumbios	46,8	82,7	76,8 %
Zamora Chinchipe	41,9	66,1	57,9 %
Galápagos			
Galápagos	97,6	356,6	265,4 %

Cobertura Cantonal



221
cantones mantienen su cobertura en los últimos 12 meses, representando el **98,7%** 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



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

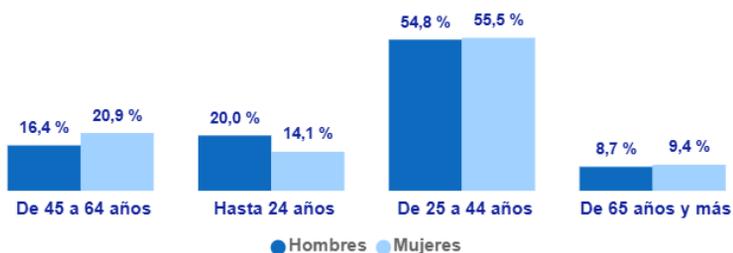


10,73 %



8,62 %

Edad



● Hombres ● Mujeres



Depósitos - Cuentas de Ahorros



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo

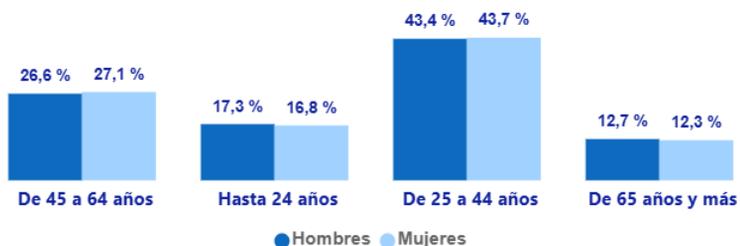


88,65 %



84,21 %

Edad



● Hombres ● Mujeres



Depósitos – Cuentas Corrientes



● Tiene el producto ● No tiene

Sexo



8,37 %



6,80 %

Edad



● Hombres ● Mujeres



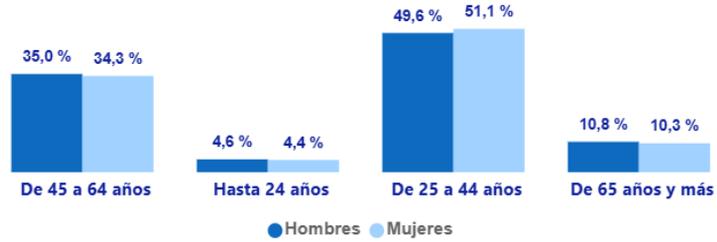
Tarjetas de Crédito



Sexo



Edad

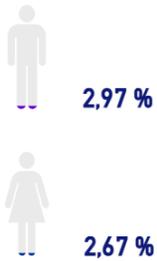


Créditos

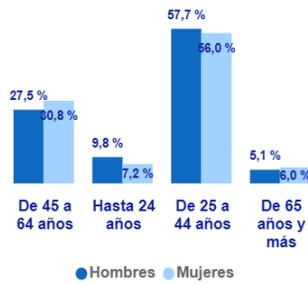
Consumo



Sexo



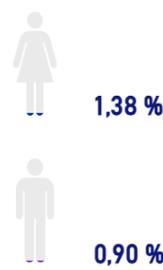
Edad



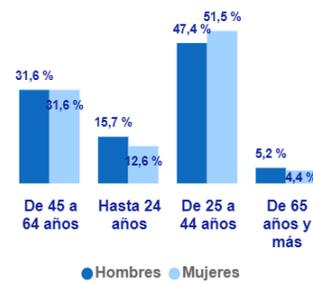
Microcréditos



Sexo



Edad



Desembolsos de crédito

	Número de Operaciones por cada 10.000 adultos	Monto por cada 10.000 adultos	Monto de crédito por adulto (USD)
Consumo	281 operaciones	USD 1,02 millones	USD 3.612
Microcrédito	115 operaciones	USD 0,44 millones	USD 3.839



Transacciones
Servicios
Financieros



1,295
millones
ene a mar 2025
10,6 %
incremento
anual



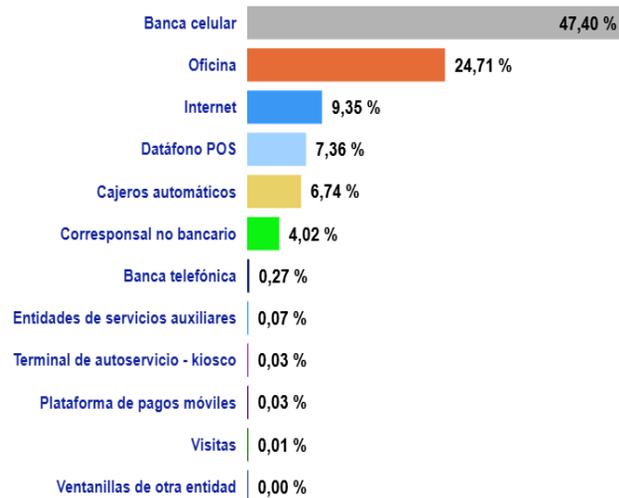
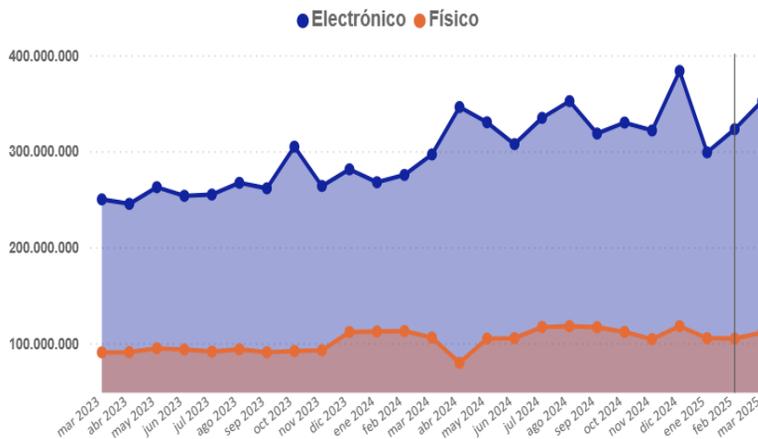
Incremento anual
en canales electrónicos
16,0 %

Participación
75,2 %



36,9 %
Incremento anual en
banca móvil

-18,8 %
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			% Participación		Variación
	mar 2024	mar 2025	mar 2024	mar 2025	
Electrónico	840	974	71,7 %	75,2 %	16,0 %
Físico	331	321	28,3 %	24,8 %	-2,9 %
Total	1.171	1.295	100,0 %	100,0 %	10,6 %

Canal			% Participación		Variación
	mar 2024	mar 2025	mar 2024	mar 2025	
Internet	149	121	12,7 %	9,4 %	-18,8 %
Oficina	329	320	28,1 %	24,7 %	-2,8 %
Banca celular	449	614	38,3 %	47,4 %	36,9 %
Otros	243	240	20,8 %	18,5 %	-1,4 %
Total	1.171	1.295	100,0 %	100,0 %	10,6 %



NÚMERO DE TARJETAS Y VARIACIÓN ANUAL

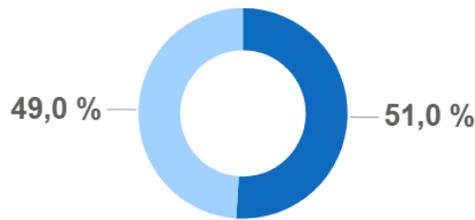


Tarjetas de débito

10,1 millones

Incremento anual

9,0 %



● Hombres ● Mujeres

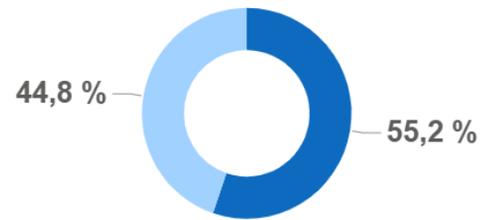


Tarjetas de crédito

4,0 millones

Incremento anual

6,6 %



● 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](#)



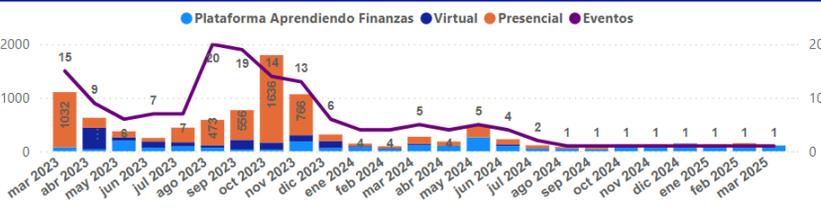
El Portal de Educación Financiera de la Superintendencia de Bancos, cuenta con contenidos especializados y adaptados a las necesidades de los diferentes grupos poblacionales conforme a sus edades.

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

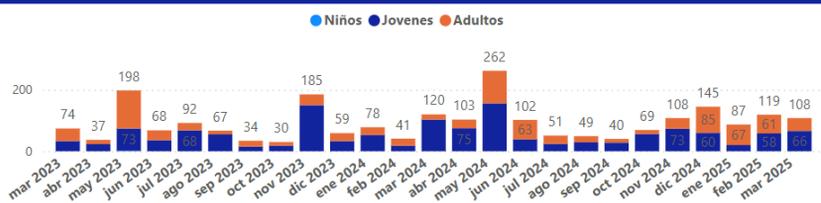
Gráfico de capacitados (últimos 25 meses)



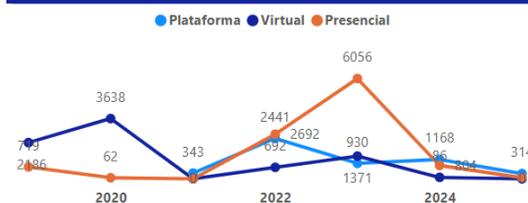
23.572

personas capacitadas a marzo 2025

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

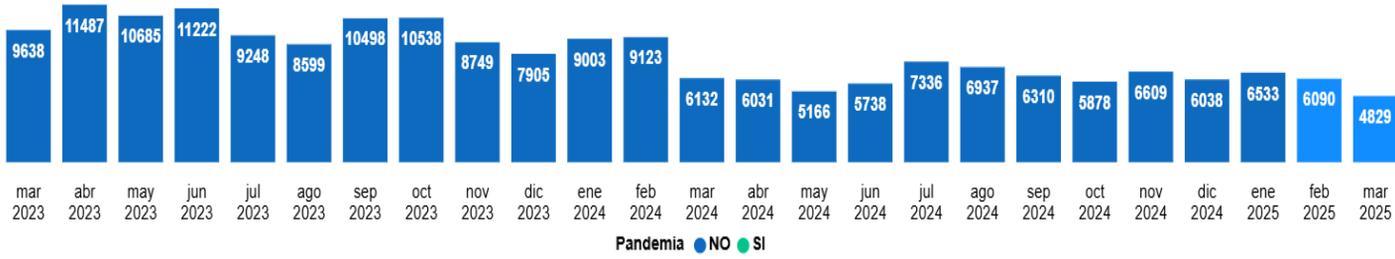
CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL

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

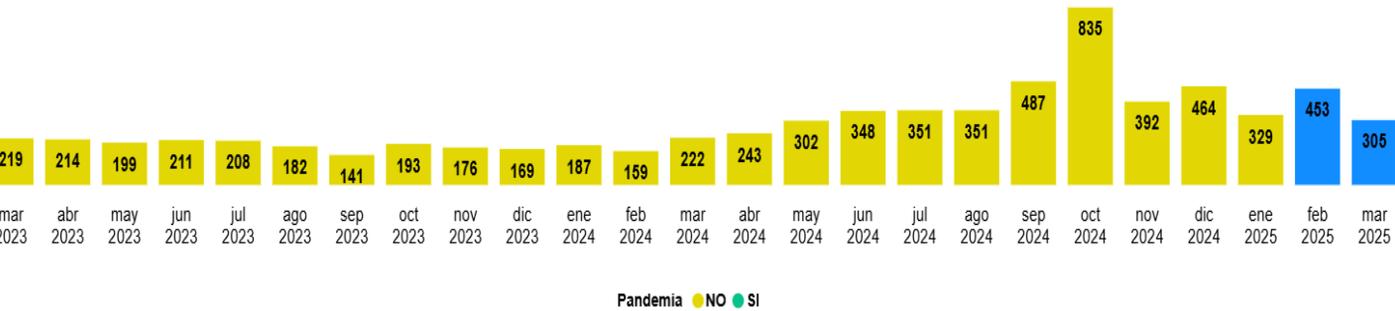
TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

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





QUEJAS Y RECLAMOS RESUELTOS A NIVEL NACIONAL



PEDIDOS INFORMACIÓN
Usuario Financiero

549.949
PEDIDOS DE INFORMACIÓN VERBALES

326.665
PEDIDOS DE INFORMACIÓN VIRTUALES

32.545
LLAMADAS TELEFÓNICAS

3.179
PEDIDOS DE INFORMACIÓN ESCRITOS

912.338

930.666



Trámites resueltos
Código Orgánico Administrativo

18.328

3.149
QUEJAS

15.179
RECLAMOS

TRÁMITES RESUELTOS POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE



48.492
trámites atendidos de mayo 2019 a marzo 2025



25.030
trámites atendidos en pandemia

- Reclamo
- Queja
- Consulta

