



LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR

AVANCES 2024



LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR

AVANCES 2024

Créditos

Presidente RFD

Wilson Araque Jaramillo

Directora Ejecutiva RFD

Valeria Llerena

Autores

Estadísticas y estudios RFD

Rossana Bonilla

Ángela Monteros

Carlos González

Comité de Inclusión Financiera RFD

Édgar Carvajal Acevedo

Corrección de estilo

María del Pilar Cobo - Emepecé

Diseño y diagramación

Mauricio Paredes - RFD

Coordinación general

Andrea Zumárraga - RFD

Impresión

AQUATTRO

Edición

Quito, junio de 2025.

Contenido

Carta de presentación	6
Resumen	9
Introducción	13
Análisis del avance de la inclusión financiera por dimensiones	15
1. Acceso a productos y servicios financieros formales	16
a) Enfoque desde la demanda	16
b) Enfoque desde la oferta	21
2. Uso efectivo de los productos financieros formales	36
a) Enfoque desde la demanda	36
b) Enfoque desde la oferta	42
3. Calidad de los productos y servicios financieros	63
4. Educación financiera	70
5. Bienestar financiero	78
6. Protección al usuario financiero	80
7. Marco regulatorio favorable a la inclusión financiera	82
a) Área de intervención 1: Puntos de acceso y canales	83
b) Área de intervención 2: Oferta de productos y servicios financieros digitales	85
c) Área de intervención 3: Financiamiento a la mipyme e infraestructura de crédito	87
d) Área de intervención 4: Protección al usuario financiero	90
e) Área de intervención 5: Educación financiera	90
Seguimiento a los retos para implementar las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera	92
Conclusiones y recomendaciones	96
Bibliografía	99

Lista de ilustraciones

Tablas

Tabla 1. Porcentaje de cantones con puntos de atención	21
Tabla 2. Puntos de atención físicos por cada 100,000 habitantes adultos	24
Tabla 3. Puntos de atención electrónicos por cada 100,000 habitantes adultos	26
Tabla 4. Puntos de atención físicos por cada 1,000 km ²	30
Tabla 5. Indicador de acceso por provincia	32
Tabla 6. Indicador de acceso por provincia y sexo	34
Tabla 7. Indicador de uso por provincia	44
Tabla 8. Indicador de uso por provincia y sexo	46
Tabla 9. Indicador de uso por producto	50
Tabla 10. Indicadores de inclusión junio 2024	55
Tabla 11. Área de intervención 5: Educación Financiera	71
Tabla 12. Área de intervención 4: Protección al usuario financiero	80
Tabla 13. Área de intervención 1: Puntos de acceso y canales	83
Tabla 14. Área de intervención 2: Oferta de productos y servicios financieros digitales	85
Tabla 15. Área de intervención 3: Financiamiento a la mipyme e infraestructura de crédito	87

Figuras

Figura 1. Índice de Inclusión Financiera Credicorp – Dimensión Acceso	17
Figura 2. Infraestructura financiera	18
Figura 3. Conocimiento y tenencia de productos	19
Figura 4. Puntos de atención físicos por cada 100,000 habs. adultos	23
Figura 5. Puntos de atención electrónicos por cada 100,000 habs. adultos	25
Figura 6. Número de sucursales bancarias por 100,000 habs. adultos	27
Figura 7. Número de sucursales de uniones de crédito o cooperativas por 100,000 habs. adultos	28
Figura 8. Número de cajeros automáticos por 100,000 adultos	28
Figura 9. Puntos de atención físicos por cada 1,000 km	29
Figura 10. Porcentaje de personas con productos financieros	31
Figura 11. Porcentaje de población con algún producto financiero por sexo	33
Figura 12. Porcentaje de población con algún producto financiero por grupo etario	35

Figura 13. Índice de Inclusión Financiera Credicorp – Dimensión Uso	37
Figura 14. Transacciones básicas	37
Figura 15. Ingresos	39
Figura 16. Ahorro y crédito	40
Figura 17. Brecha de acceso y uso	43
Figura 18. Porcentaje de población con algún producto financiero activo por sexo	45
Figura 19. Porcentaje de población con algún producto financiero activo por grupo etario	47
Figura 20. Porcentaje de población con algún producto financiero activo por producto	48
Figura 21. Indicador de uso por producto y sexo	52
Figura 22. Indicador de uso por producto y grupo etario	53
Figura 23. Transacciones electrónicas / PIB	56
Figura 24. Porcentaje de adultos beneficiarios de transferencias gubernamentales que las recibieron en una cuenta financiera	57
Figura 25. Evolución de la cartera pymes y micro	59
Figura 26. Cartera micro en riesgo	60
Figura 27. Índice de Inclusión Financiera Credicorp – Dimensión Calidad	63
Figura 28. Confianza	64
Figura 29. Calidad	66
Figura 30. Dimensiones de la inserción de educación financiera	73



Carta de presentación

Carta de presentación

La inclusión financiera en el Ecuador es un espacio sobre el cual todavía se requiere de un trabajo integrado, que, al final, incida positivamente en la mejora del bienestar socioeconómico de las familias ecuatorianas. En este sentido, la participación interrelacionada de actores de diversos sectores se vuelve vital para disminuir las brechas de inclusión que aún persisten a pesar del esfuerzo del país por tener vigentes dos potentes Estrategias: la de Inclusión y la de Educación Financiera.

Estas Estrategias —de acuerdo con el estudio que se está presentando— aún muestran que se puede mejorar cuanto a efectividad. Para los próximos años, estas mejoras deberían ser tomadas como aprendizajes que, bien comprendidos, se convierten en la fuente de un conjunto de acciones futuras que, adecuadamente direccionadas, contribuirían de forma directa a la construcción de ese Ecuador más justo, solidario e inclusivo al que todos los ecuatorianos aspiran llegar.

Algo importante en este “Informe sobre los avances de la inclusión financiera en el Ecuador al 2024” es que, desde el enfoque

y alcance del análisis, ha sido abordado considerando los siete pilares que se destacan en el estudio ¿Qué es Inclusión Financiera?, publicado por la RFD. Estos pilares se refieren a acceso, uso, calidad de los servicios financieros, educación financiera, bienestar financiero, protección al usuario financiero y al marco regulatorio favorable a la inclusión financiera.

Al revisar la información del informe de avance 2024 —considerando los pilares resaltados—, se puede observar que las oportunidades de mejora de mayor tamaño están relacionadas con bienestar financiero y protección del usuario financiero. En el caso de la protección, resulta fundamental que se trabaje en normativas que, efectivamente, protejan a quienes usan servicios financieros, sobre todo en un mundo en donde las transacciones ya no son solo físicas, sino también —con tendencia a predominar— digitales, con lo cual aumenta la vulnerabilidad de los usuarios financieros.

En cuanto al bienestar financiero, de lo que se evidencia, la recomendación prin-

principal es que, desde las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria, se trabaje para crear un esquema único de evaluación de bienestar financiero; de esta manera, el país contará con un solo referente que permita evidenciar cómo, desde las instituciones financieras, se impacta en el mejoramiento, en última instancia, de la calidad de vida de las personas y las familias.

Finalmente, el informe, al enfocarse en el pilar relacionado con el marco normativo facilitador de la inclusión financiera, hace ver que, desde diferentes frentes sectoriales —público, privado, nacional e internacional—, se requiere de acciones conjuntas e integradas para que la Estrategia de Inclusión Financiera y la de Educación Financiera, bajo un enfoque de complementariedad sistémica, logren

pasar, con acciones concretas, de lo escrito a logros específicos. Es importante que estos hagan ver que, efectivamente, sí es posible alcanzar un Ecuador más inclusivo, para que todos sus habitantes sientan, con hechos reales, que nadie ha sido dejado a un lado, como coinciden Amartya Sen, Esther Duflo y Muhammad Yunus —tres premios Nobel referentes de la Economía para el Desarrollo—.

El camino por recorrer, como se observa en este informe de avances 2024, todavía es largo y requiere de mucha sinergia, sustentada en altas dosis de adaptabilidad y creatividad colectiva para consolidar esa verdadera inclusión financiera a la que todos aspiran llegar como fin clave del desarrollo sistémico de una nación.

Atentamente,

Dr. Wilson Araque Jaramillo, PhD

Presidente del Directorio de la Red de Instituciones
Financieras de Desarrollo (RFD)



Resumen

Resumen

Como parte de la misión de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), de impulsar la inclusión financiera en el país, se encuentra el objetivo de informar anualmente sobre los avances de la inclusión financiera en el Ecuador.

Desde el informe de los avances al año 2023, se tomó la opción de efectuar el análisis subdividiendo la inclusión financiera en siete dimensiones. Por eso, en este documento, para conocer los avances de la inclusión financiera en el Ecuador al 2024, se abordaron las siguientes dimensiones: I) acceso; II) uso; III) calidad de los servicios financieros; IV) educación financiera; V) bienestar financiero; VI) protección al usuario financiero, y VII) marco regulatorio favorable a la inclusión financiera.

ACCESO

Debido principalmente a los puntos de atención y a la infraestructura física de las instituciones financieras, el 83 % de los ecuatorianos mayores de 15 años (10.4 millones) tiene acceso a productos financieros. Esta cifra está entre las más altas de los países latinoamericanos.

USO

Sin embargo, es necesario “ajustar” este índice de acceso para identificar el porcentaje de personas que realmente usan los productos financieros a los cuales ya han accedido, por lo que este indicador alcanza el 73 % de la población mayor a 15 años (9.1 millones).

Además de estas cifras, y de acuerdo con el

Boletín de Re exclusión Financiera publicado por la RFD, se ha determinado un nuevo fenómeno que afecta a las personas debido al deterioro de sus condiciones crediticias. Quienes cuentan con esta condición podrían no volver a acceder a crédito en el sistema financiero, lo que ha provocado una re exclusión financiera que involucra a 1.26 millones de personas, es decir, el 10 % de aquellas que ya están en el sistema. El hecho de que estas personas ya accedieron a crédito y que sobre ellas se han ejecutado acciones de cobro implica costos mayores para las instituciones financieras.

Por lo tanto, el índice inicial de acceso del 83 %, se reduce en 10 puntos porcentuales, por falta de uso de productos, y se infiere que podría reducirse un 10 % adicional por la re exclusión financiera, hasta ajustarse a un 63 % de inclusión financiera de la población mayor de 15 años, que involucra a 7.84 millones de personas.

Desde esta óptica, la exclusión financiera se produciría en un 17 % por no acceder al sistema financiero; en un 10 % por no usar productos financieros, y en un 10 % por efectos de la re exclusión. De esta manera, se llega a un 37 % de exclusión financiera, que afecta aproximadamente a 4.7 millones de ecuatorianos mayores de 15 años.

CALIDAD

Si bien la calidad de los productos y servicios financieros desde el punto de vista de la demanda, es decir, de los usuarios, ha avanzado de manera notable según su percepción, lo que ubica al país como líder latinoamericano en los factores de

confianza, accesibilidad y variedad de productos, aún existe espacio para mejorar en los factores de percepción de los costos del sistema financiero y en la seguridad de las transacciones financieras.

Además, desde el punto de vista de la oferta, no es factible evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras, ya que el país no cuenta con una normativa emitida y aplicable en la que se establezcan los criterios para evaluar esta dimensión. La calidad de los productos y servicios financieros es una dimensión que en la actualidad depende directamente de las decisiones individuales de las instituciones, como un factor diferenciador o de competencia en el mercado.

EDUCACIÓN FINANCIERA

En esta dimensión, la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) se convirtió en un hito importante y, dentro de ella, la inserción curricular de la educación financiera como un beneficio para los niños y jóvenes estudiantes. Sin embargo, este alcance al momento deja descubiertas necesidades de educación financiera de otros grupos poblacionales importantes que no están dentro del sistema educativo ni del sistema financiero formal, sobre todo los 2.1 millones de ecuatorianos mayores de 15 años que aún no son parte del sistema financiero (17 % de excluidos).

Es importante que la ENEF contemple metodologías específicas de educación financiera dirigida a personas para quienes no es suficiente la educación financiera tradicional que han recibido, pues, a pesar de estar incluidas en el sistema financiero a través del acceso, no utilizan ninguno de sus productos (1.3 millones de ecuatorianos)

o sus condiciones crediticias se encuentran deterioradas (1.26 millones de ecuatorianos). Además, es necesario trabajar en metodologías específicas dirigidas a grupos prioritarios como mujeres, población rural, migrantes y jóvenes.

Sin duda, la normativa emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y por la Superintendencia de Bancos, relacionada con la educación financiera e impartida por las organizaciones bajo su control, apoyará la mirada y solución sistémica que amerita la educación financiera.

BIENESTAR FINANCIERO

Las dos normativas relacionadas con educación financiera emitidas por las Superintendencias son un aporte relevante al marco regulatorio sobre la identificación y el seguimiento del bienestar financiero de los ecuatorianos. Sin embargo, se ha identificado que la metodología y el esquema de medición del bienestar financiero cuenta con diferentes variables y ponderaciones en cada sector, lo cual podría distorsionar el cálculo global de bienestar financiero en el país, considerando que existe un gran porcentaje de personas socias y/o clientes tanto en bancos como en cooperativas de ahorro y crédito. En tal sentido, se recomienda contar con un esquema único de evaluación de bienestar financiero como país.

PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Al momento, el país no cuenta con normativa relacionada con la protección al usuario financiero, a pesar de la importancia que esto reviste en cuanto a salvaguardar a los usuarios de los efectos adversos al acceso y uso de productos financieros; garantizar que

los productos y servicios financieros ofrecidos tengan como mínimo la transparencia de información; el trato justo, y los mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas abusivas.

MARCO REGULATORIO

En relación con las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera (ENIF y ENEF) , se han identificado oportunidades de mejora para acelerar su implementación y cubrir vacíos existentes para perfeccionar su estructura y aplicación. Es fundamental que estas Estrategias sean coordinadas y trabajen en armonía, pues contienen objetivos en común. Así también, se recomienda que, a futuro, se incluyan en estas estrategias dos dimensiones fundamentales de la inclusión financiera como: la calidad y el bienestar.

Es fundamental tomar en cuenta que el proceso para implementar las estrategias constituye un reto mayor que la expedición de estas, por tanto, los desafíos son múltiples. En el documento “La inclusión financiera en el Ecuador - avances 2023”, presentamos, como una contribución de la RFD, algunos “Retos para la implementación de las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera”. Consideramos que, aunque se han hecho esfuerzos por conseguirlos, aún se mantienen los siguientes:

- 1.- Conseguir recursos humanos, financieros y tecnológicos, indispensables para aplicar las Estrategias Nacionales.
- 2.- Efectiva coordinación y amplia colaboración de las instituciones públicas que participan de las Estrategias y otras involucradas.
- 3.- Atender y considerar a los grupos vulnerables definidos en las Estrategias Nacionales.
- 4.- Crear un Sistema de Información de Inclusión y Educación Financiera.
- 5.- Comunicación estratégica para posicionar en el país.
- 6.- Considerar, en el diseño y ejecución de las Estrategias, la integralidad de la inclusión financiera en sus siete dimensiones.

En conclusión, la inclusión financiera debe ser sostenible. Esto implica que cubra todos los rincones geográficos; que sea sistémica; que esté dirigida a incluidos y excluidos del sistema financiero; que oriente y eduque sobre el buen uso de los instrumentos financieros, y que provea la opción diferenciadora de que cada persona tenga la capacidad de tomar decisiones informadas y conscientes sobre su relacionamiento con el sistema financiero ecuatoriano.

El presente documento es publicado anualmente, y tiene como fin presentar al sistema financiero ecuatoriano y a las instituciones públicas y privadas vinculadas, y principalmente a la ciudadanía, los avances de la inclusión financiera en el país, desde todas sus dimensiones. Ha sido elaborado con la colaboración de la Comisión del Directorio de Inclusión y Educación Financiera, cuyo coordinador es el Sr. Édgar Carvajal Acevedo, miembro honorario de la RFD.



Introducción

Introducción

La inclusión financiera es un concepto multidimensional que debe ser abordado en su conjunto para obtener una mirada integral y sistémica sobre su situación y profundización en la población. Por lo tanto, lograr avances en este campo implica un trabajo coordinado de todos los actores que conforman el ecosistema financiero.

Los esfuerzos realizados por los diversos actores públicos y privados del Ecuador han llevado a que el país, luego de varios años, cuente con Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera (ENIF y ENEF), aprobadas en 2023.¹ Con estas estrategias se oficializa y consolida el compromiso de impulsar la inclusión y la educación financiera entre los ecuatorianos, así como asegurar que mejore su bienestar financiero y económico, principalmente de las personas más vulnerables.

Bajo este contexto, este estudio aborda los avances de la inclusión financiera en el Ecuador. Se actualiza la información presentada en el estudio Inclusión Financiera en el Ecuador – Avances 2023, de la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, y se determinan los retos que deben ser superados, para buscar alternativas reales que permitan implementar de manera adecuada las estrategias citadas.

Para ello, en la primera parte, se analizan los avances en cada una de las dimensiones

que componen la inclusión financiera: acceso, uso, calidad de los servicios financieros, educación financiera, bienestar financiero, protección al usuario financiero y marco regulatorio; se destacan los temas con cambios significativos con respecto al 2023, o que contienen nueva información que amerita su análisis y difusión. Este análisis se presenta considerando dos enfoques claves: el de la oferta y el de la demanda; en este sentido, se utilizan diferentes fuentes de información, como la perteneciente al Banco Central del Ecuador (BCE), Superintendencia de Bancos (SB), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Índice de Inclusión Financiera de Credicorp, los boletines del Consejo Nacional de Administración de Inclusión Financiera (CONCIF), y otras fuentes nacionales e internacionales que aportan al tema.

En la segunda parte, se realiza un seguimiento de los “Retos para la implementación de las Estrategias Nacionales”, que fueron identificados por la RFD y presentados en el estudio del año 2023. Finalmente, el estudio culmina con las conclusiones y recomendaciones, a fin de aportar y sumar esfuerzos, iniciativas y recursos en pro de una inclusión financiera que contribuya al bienestar económico y social de los ciudadanos y, por lo tanto, al progreso del país.

¹ La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera es un instrumento fundamental para “promover la inclusión financiera en el país, alineada a las dimensiones de acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros formales, así como a la educación financiera; garantizando la protección de los derechos de los usuarios financieros” (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023).



Análisis del avance de la inclusión financiera por dimensiones

Análisis del avance de la inclusión financiera por dimensiones

Debido a la multidimensionalidad del concepto de inclusión financiera, es necesario contar con información e indicadores que recojan, desde diferentes fuentes y puntos de vista, el comportamiento y avances en cada dimensión, para obtener un contexto integral de la situación de la inclusión financiera en el Ecuador al año 2024.

Para el efecto, en este documento se presenta información tanto nacional como internacional, que refleja el avance de la inclusión financiera desde las dimensiones que la componen, así como los cambios en el último año, todos ellos con dos enfoques, la demanda y la oferta.

La óptica de la demanda o de la población demuestra los hábitos y prácticas de las personas en cuanto al acceso y uso de servicios y productos financieros, así como su percepción sobre los productos y servicios y sobre el sistema financiero. La óptica de la oferta es desde las entidades financieras y sus actores relacionados, para determinar la disponibilidad de puntos de atención, la cantidad de clientes dentro del sistema financiero y las acciones que se han implementado para impulsar la inclusión financiera.

A continuación, se detallan los indicadores y cifras de cada una de las dimensiones y puntos de vista.

1. Acceso a productos y servicios financieros formales

Acceso: es la capacidad o potencial de las personas para emplear o contar con servicios financieros oficiales (Credicorp, 2024), con mínimas barreras geográficas, económicas, sociales y tecnológicas que podrían limitar la participación de individuos y comunidades en el sistema financiero. Este sistema debe ser asequible fácilmente al incorporar conocimiento y reducir las barreras existentes.

a) Enfoque desde la demanda

Para medir el avance de la dimensión

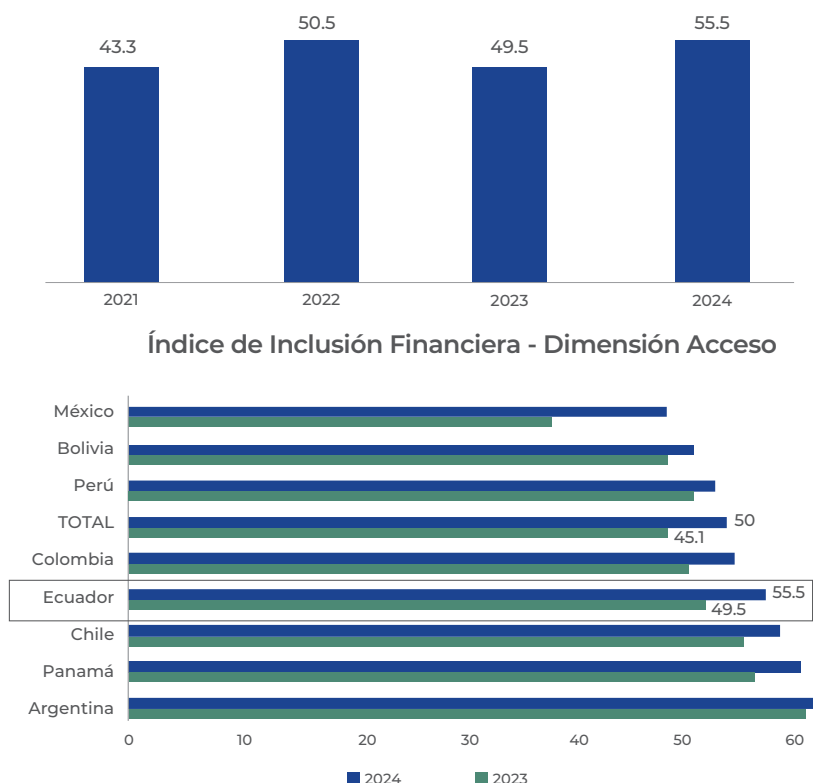
de acceso desde la demanda, se utiliza el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (IIF)². Este indicador de amplio

² Es un holding de servicios financieros líder en el Perú con presencia en Bolivia, Chile, Colombia y Panamá.

alcance, calculado para ocho países de Latinoamérica, entre ellos Ecuador, mide los niveles de inclusión financiera basándose en las percepciones de la ciudadanía sobre su relación con el sistema financiero, mediante tres dimensiones: acceso, uso y calidad. Estos datos se recabaron a partir de 1,200 encuestas realizadas por cada país (personas mayores de 18 años) durante abril 2024 y se consolidan en un indicador con una escala de 0 a 100, donde un mayor puntaje indica un mayor nivel de inclusión financiera (Credicorp, 2024).

Según Credicorp, el Ecuador ha logrado mejorar el nivel de acceso a productos y servicios de su población, pues el índice en esta dimensión³ se ha incrementado en 6 puntos entre 2023 y 2024. De esta manera, ha logrado superar el promedio total de Latinoamérica en 2024 y mantener, por segundo año consecutivo, la cuarta posición entre los ocho países encuestados.

Figura 1. Índice de Inclusión Financiera Credicorp – Dimensión Acceso



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Los aspectos que posibilitaron este incremento se observan en las subdimensiones que componen la dimensión de acceso: infraestructura

financiera, conocimiento y tenencia de productos. En la Figura 2 se presentan los resultados.

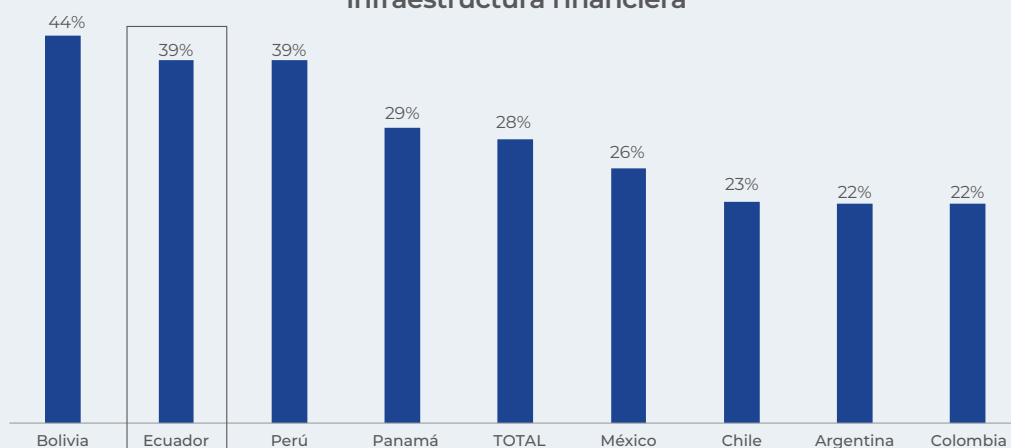
³ Credicorp calcula un índice para cada dimensión en una escala de 0 a 100, en donde a mayor indicador, mayor acceso, uso o calidad, según corresponda.

Figura 2. Infraestructura financiera

Al 2024, se redujo en 5 puntos el porcentaje de personas que indican tener barreras de entrada para acceder a infraestructura financiera, como los agentes bancarios y cajeros automáticos, pues dicho porcentaje pasó de 44 % en 2023 a 39 % en 2024. Esto demuestra que más personas han podido

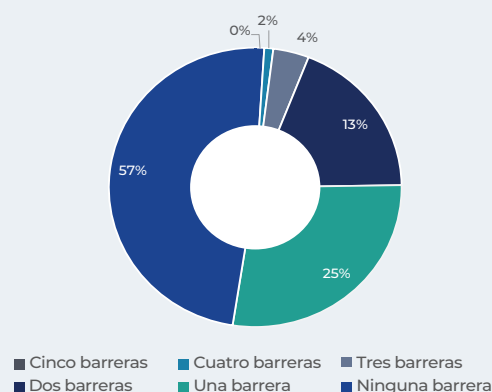
acceder a canales de atención financiera. Sin embargo, este porcentaje sigue siendo alto, pues, en comparación con los demás países latinoamericanos, Ecuador ocupa el segundo lugar y supera en 11 puntos porcentuales al promedio total.

Porcentaje de personas que indica tener barreras para acceder a infraestructura financiera



Adicionalmente, al 2024 se evidencia que el 25 % de los ecuatorianos encuestados reporta contar con una barrera de entrada para tener productos financieros y el 13 % indica contar con dos barreras; esto representa una reducción de 3 y 6 puntos porcentuales, respectivamente, en comparación con 2023.

Número de barreras para tener productos financieros - Ecuador



No obstante, se evidencia que el porcentaje de personas con tres o más barreras no ha cambiado o incluso ha incrementado, pues tanto en 2023 como en 2024, el 4 % de personas indican tener tres barreras, mientras que el porcentaje de personas con cuatro barreras pasó de 1 % a 2 % en el mismo periodo. La excepción son las personas con cinco barreras, pues pasaron de 1 % en 2023 a 0 % en 2024.

Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

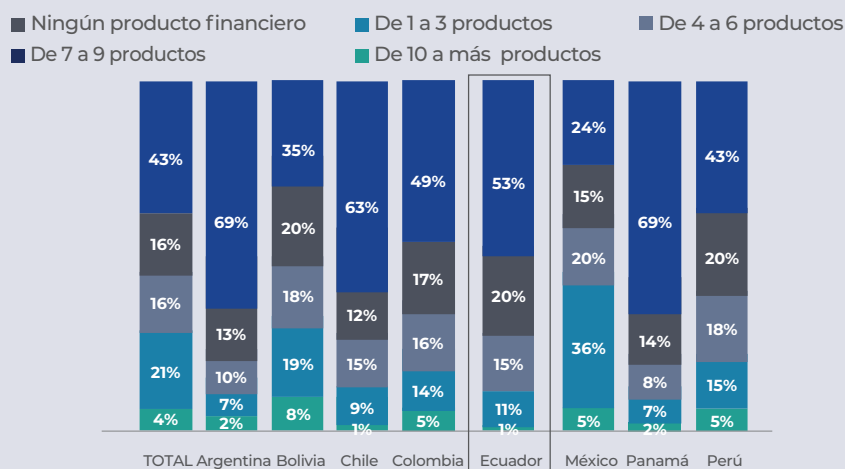
Según Credicorp, una proporción importante de encuestados señala que no ha podido acceder a canales de atención debido a factores como la lejanía de las sucursales o la falta de conocimiento sobre cómo funcionan, particularmente los cajeros automáticos.

Figura 3. Conocimiento y tenencia de productos

En 2024, casi la totalidad de la población (99 %) indica conocer sobre la existencia y las características de al menos un producto financiero. De esta manera, el Ecuador

se posiciona como uno de los países latinoamericanos con la mayor proporción de personas con conocimiento sobre productos financieros.

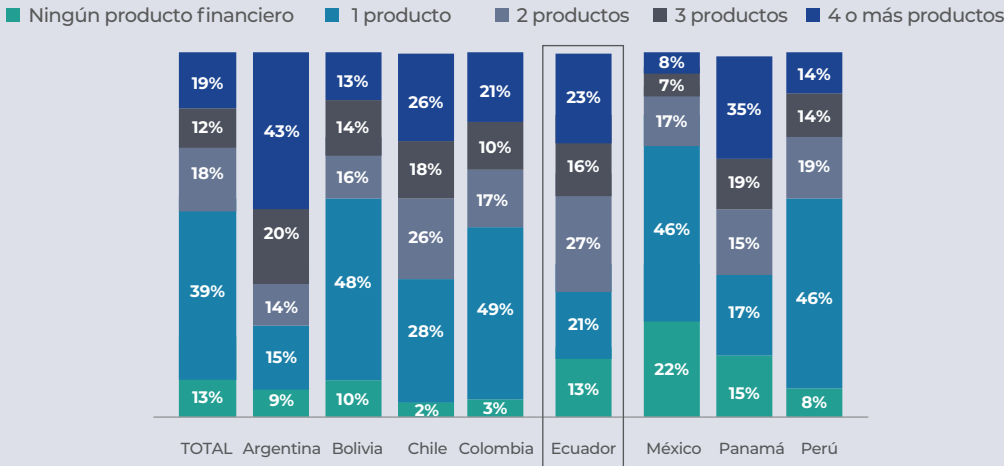
Número de productos financieros formales que conoce (promedio) - Resultados por país



En cuanto a la tenencia de productos, en el 2024 el 87 % de las personas indican contar con al menos un producto de ahorro/seguro, esto es 6 puntos porcentuales superior al valor observado en 2023 (81 %).

A pesar de que es un porcentaje importante de tenencia, sigue siendo bajo con respecto a lo obtenido en los demás países latinoamericanos como Argentina y Bolivia, que mantienen un 90 % en este aspecto.

Número de productos de ahorro/ seguros que tiene (promedio) - Resultados por país



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

CONCLUSIÓN: acceso desde la demanda

Estos resultados obtenidos desde la percepción de la demanda demuestran que se ha incrementado la capacidad de los ecuatorianos para acceder a productos financieros, además, se han reducido las barreras de entrada y, por lo tanto, es mayor la tenencia de productos de ahorro/seguro; sin embargo, aún persiste el reto para incorporar a más personas al sistema financiero formal.

b) Enfoque desde la oferta

Para analizar los niveles de acceso a productos y servicios financieros desde el punto de vista de la oferta, se presentan los siguientes indicadores que se construyeron utilizando la información disponible del Banco Central del Ecuador.

Cantones con puntos de atención físicos y electrónicos

Estos indicadores dan cuenta sobre si la población tiene a su disposición al menos un punto de atención físico y/o digital en su localidad para solventar sus necesidades de atención financiera.

Los resultados indican que, a nivel nacional, en el 100 % de los cantones se puede encontrar un punto de atención físico, sea una oficina, un corresponsal solidario, un corresponsal bancario o una empresa auxiliar de pagos, en el que sus pobladores pueden solventar

cualquier tema con productos o servicios financieros, realizar pagos y transferencias. De esta manera, las personas pueden acceder a atención financiera en sus localidades sin la necesidad de trasladarse a otro cantón.

Por otro lado, el 94 % de los cantones cuenta con puntos electrónicos como cajeros; esto implica que, si bien la penetración de canales electrónicos es importante, todavía este servicio no está disponible en todas las localidades, en especial en la Amazonía. Por ejemplo, en Morona Santiago, Sucumbíos y Orellana, menos del 80 % de sus cantones cuentan con puntos electrónicos de atención. Esto se debe a que en estas zonas son menores la conectividad y la infraestructura en comparación con otros cantones, como los pertenecientes a Pichincha o Guayas, condición tecnológica indispensable para el correcto funcionamiento de este tipo de puntos de atención. De esta manera, las personas que requieran de un cajero deberán trasladarse a otras localidades para utilizarlo.

Tabla 1. Porcentaje de cantones con puntos de atención

Provincia	N.o cantones	% cantones con al menos un punto físico	% cantones con al menos un punto electrónico (cajero)
Azuay	15	100%	100%
Bolívar	7	100%	100%
Cañar	7	100%	100%
Carchi	6	100%	83%
Cotopaxi	7	100%	100%
Chimborazo	10	100%	100%
El Oro	14	100%	93%
Esmeraldas	7	100%	100%
Guayas	25	100%	96%
Imbabura	6	100%	100%

Provincia	N.o cantones	% cantones con al menos un punto físico	% cantones con al menos un punto electrónico (cajero)
Loja	16	100%	100%
Los Ríos	13	100%	100%
Manabí	22	100%	100%
Morona Santiago	12	100%	75%
Napo	5	100%	80%
Pastaza	4	100%	100%
Pichincha	8	100%	100%
Tungurahua	9	100%	89%
Zamora Chinchipe	9	100%	100%
Galápagos	3	100%	100%
Sucumbíos	7	100%	43%
Orellana	4	100%	75%
Santo Domingo	2	100%	100%
Santa Elena	3	100%	100%
Total	221	100%	94%

Fuente: BCE
Elaboración: RFD

Estos primeros resultados no indican que la población puede acceder fácilmente a los puntos de atención financiera disponibles. Es necesario considerar si la distancia en la que se ubican es adecuada y si la cantidad de puntos disponibles es suficiente para la cantidad de personas que accederán a ellos. Para observar estos aspectos, se analizan los siguientes indicadores.

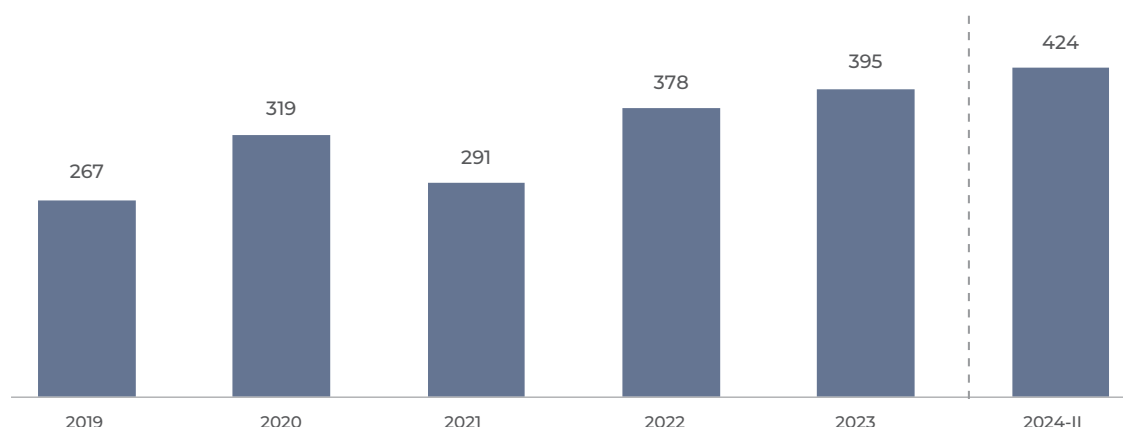
Puntos físicos de atención (oficinas, ventanillas y corresponsales no bancarios y solidarios) por cada 100,000 personas adultas

Este indicador muestra el número de puntos de atención por la cantidad de habitantes determinada. Por ello, a mayor indi-

cador, menos personas por punto, menor tiempo de espera y más posibilidad de atención.

Al segundo trimestre del 2024, se observa que el Ecuador cuenta con 424 puntos de atención por cada 100,000 habitantes adultos, es decir, existe un punto por cada 235 habitantes adultos. Esto implica que una persona comparte un mismo punto de atención con esa cantidad de personas, sea de manera simultánea o no. En este sentido, los usuarios deben considerar tiempo de espera para ser atendidos, un aspecto que puede incidir en el acceso a productos financieros. Sin embargo, los puntos físicos han aumentado significativamente: entre el 2019 y 2023 se incrementaron 128 puntos, lo que mejora la capacidad de atención y los tiempos de espera.

Figura 4. Puntos de atención físicos por cada 100,000 habs. adultos



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los presentados en 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Adicionalmente, se evidencia que los puntos de atención físicos no se distribuyen de manera homogénea en el país. De acuerdo con la distribución territorial, en todas las provincias, excepto Napo, se observa que la evolución de este indicador ha sido positiva, pues se ha incrementado en el periodo 2019 y 2024. A pesar de ello, las brechas entre provincias más y menos urbanizadas se siguen manteniendo, pues las condiciones de cada provincia no han cambiado; unas zonas tienen mejor infraestructura y recursos que otras, y eso influye en la cantidad de puntos de atención que pueden tener.

Por ejemplo, en Cañar, con una extensión de 3,146 km², existen 498 puntos de atención por cada 100,000 habitantes, mientras que, en Morona Santiago, con una densidad poblacional similar a Cañar pero extensión superior (24,059 km²), se encuentran disponibles solamente 333

puntos por cada 100,000 habitantes. Esto sucede debido a la extensión de la zona y a su accesibilidad, pues el acceso a carreteras o servicios básicos es limitado; además, las zonas pobladas están bastante alejadas unas de otras, y, por lo tanto, es complicado adecuar puntos de atención físicos. Esto sucede en la mayoría de las zonas del Oriente ecuatoriano.

Esta realidad indica que las personas de las zonas rurales o alejadas de las grandes ciudades o capitales están subatendidas por no contar con la infraestructura y los insumos necesarios para adecuar los puntos de atención físicos que requieren, por lo que su acceso se ve limitado. De esta manera se demuestra que la inclusión financiera relacionada con este tipo de puntos de atención tiene una limitación exógena, relacionada también con la disponibilidad de infraestructura tecnológica disponible en áreas urbanas y rurales.

Tabla 2. Puntos de atención físicos por cada 100,000 habitantes adultos

Provincia	Superficie (km²)	Población adulta 2024	Puntos de atención físicos por cada 100,000 habs. adultos			
			II-2019	II-2020	II-2023	II-2024
Guayas	15,430	3,308,245	253	276	346	387
Pichincha	9,536	2,403,504	214	303	408	478
Manabí	18,940	1,168,440	213	267	333	352
Los Ríos	7,205	663,861	254	259	301	318
Azuay	8,310	567,236	254	358	371	484
El Oro	5,767	524,086	294	438	409	461
Esmeraldas	15,809	400,050	232	263	322	357
Tungurahua	3,386	394,788	338	485	388	475
Cotopaxi	6,108	352,888	291	341	342	368
Imbabura	4,588	342,084	221	286	382	432
Chimborazo	6,500	341,263	206	425	370	461
Loja	11,063	335,058	259	313	407	521
Santo Domingo de los Tsáchilas	3,770	326,994	279	363	650	649
Santa Elena	3,690	276,656	191	354	422	465
Cañar	3,146	150,210	267	255	329	498
Sucumbíos	18,084	136,258	233	261	370	508
Bolívar	3,945	134,672	245	259	255	292
Morona Santiago	24,059	130,654	275	346	286	333
Carchi	3,780	120,204	245	269	429	466
Orellana	21,692	125,910	319	390	375	347
Napo	12,543	90,283	390	276	314	369
Zamora Chinchipe	10,584	77,978	265	288	361	468
Pastaza	29,641	76,814	361	238	334	400
Galápagos	8,010	21,617	278	286	363	509

Fuente: BCE
Elaboración: RFD

Puntos electrónicos de atención (POS y cajas, cajeros electrónicos y botones de pagos) por cada 100,000 personas adultas

Este indicador muestra el número de puntos electrónicos por la cantidad de habitantes determinada. De esta manera, a mayor

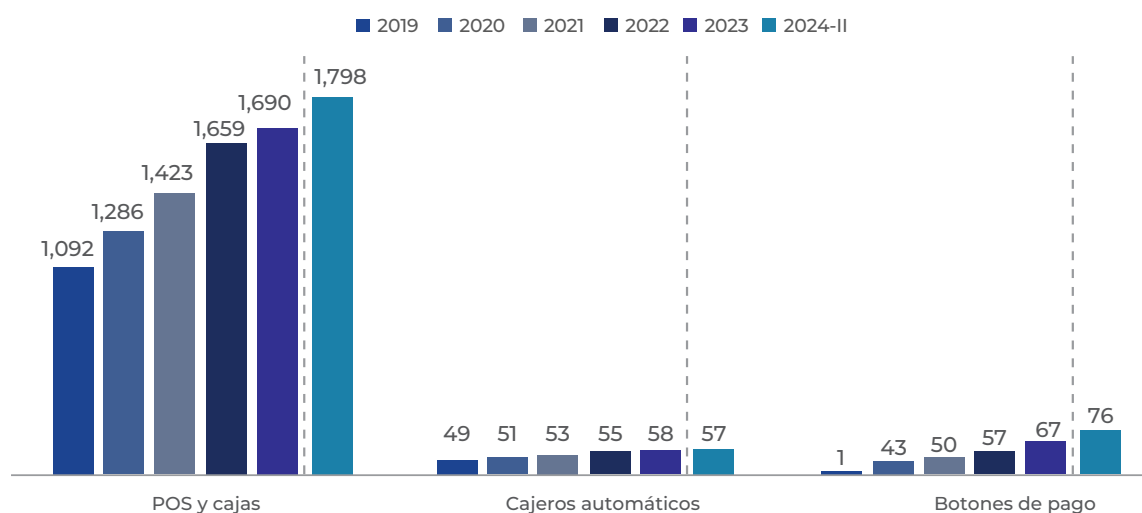
indicador, menos personas por punto de atención, menor tiempo de espera y más posibilidad de atención.

En ese aspecto, en el segundo trimestre del 2024, el Ecuador cuenta con 1,798 POS y cajas, 5.7 cajeros y 76 botones de pago por cada 100,000 adultos. Es decir, existen aproximadamente al menos un POS y caja

por cada 55 personas, un cajero para 1,754 personas y un botón de pago para cada 1,315 personas. Como estos puntos están en formato electrónico y diferente a los de atención física, una mayor cantidad de personas puede acceder a ellos a la vez, por lo que los tiempos de espera son menores.

Entre 2019 y 2023, los POS y cajas aumentaron en 598 puntos, mientras que los cajeros aumentaron en 9 puntos y los botones de pago en 66 puntos, lo que demuestra que este tipo de servicios están cada vez más disponibles para la población.

Figura 5. Puntos de atención electrónicos por cada 100,000 hab. adultos



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

En el análisis de la dinámica territorial, se observa que solo en las tres provincias más pobladas del país, Pichincha, Guayas y Azuay, que son las menos extensas y las más modernas, es donde se concentra la mayor

cantidad de POS y cajas y cajeros por 10,000 habitantes. Mientras que las zonas como Pastaza o Napo son las que menos puntos tienen por las dificultades de infraestructura tecnológica antes mencionadas.

Tabla 3. Puntos de atención electrónicos por cada 100,000 habitantes adultos

Provincia	Población adulta 2024	POS y cajas por cada 100 000 hab. Adultos				Cajeros por cada 100,000 hab. Adultos			
		II-2019	II-2020	II-2023	II-2024	III-2019	III-2020	II-2023	II-2024
Guayas	3,308,245	1,334	1,388	2,064	2,124	34	49	55	53
Pichincha	2,403,504	2,378	2,532	3,424	3,613	45	69	75	74
Manabí	1,168,440	346	438	710	705	24	31	40	38
Los Ríos	663,861	228	271	439	415	26	31	36	34
Azuay	567,236	1,615	1,795	2,363	2,920	69	84	110	127
El Oro	524,086	392	486	790	862	38	43	60	59
Esmeraldas	400,050	499	275	402	420	38	25	57	63
Tungurahua	394,788	159	703	982	1,117	18	46	25	25
Cotopaxi	352,888	454	269	500	504	33	29	49	48
Imbabura	342,084	350	599	971	1,027	52	41	72	75
Chimborazo	341,263	421	358	548	723	39	35	53	46
Loja	335,058	201	463	632	787	24	56	43	40
Santo Domingo de los Tsáchilas	326,994	247	539	796	733	28	44	40	49
Santa Elena	276,656	299	387	506	530	35	41	43	43
Cañar	150,210	128	220	309	477	57	72	70	92
Sucumbíos	136,258	156	229	435	546	20	28	28	54
Bolívar	134,672	95	120	325	323	23	22	46	34
Morona Santiago	130,654	72	114	173	276	34	31	51	45
Orellana	125,910	104	243	678	602	18	31	31	36
Carchi	120,204	214	150	309	353	36	19	45	32
Napo	90,283	149	209	571	619	21	18	36	37
Zamora Chinchipe	77,978	232	107	171	222	34	50	69	69
Pastaza	76,814	65	303	465	555	49	41	63	68
Galápagos	21,617	1,171	2,951	2,242	2,567	87	88	79	93

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Puntos de atención por cada 100,000 personas adultas a nivel internacional

Para complementar el análisis nacional de los puntos de atención, se realiza una comparación a nivel internacional para

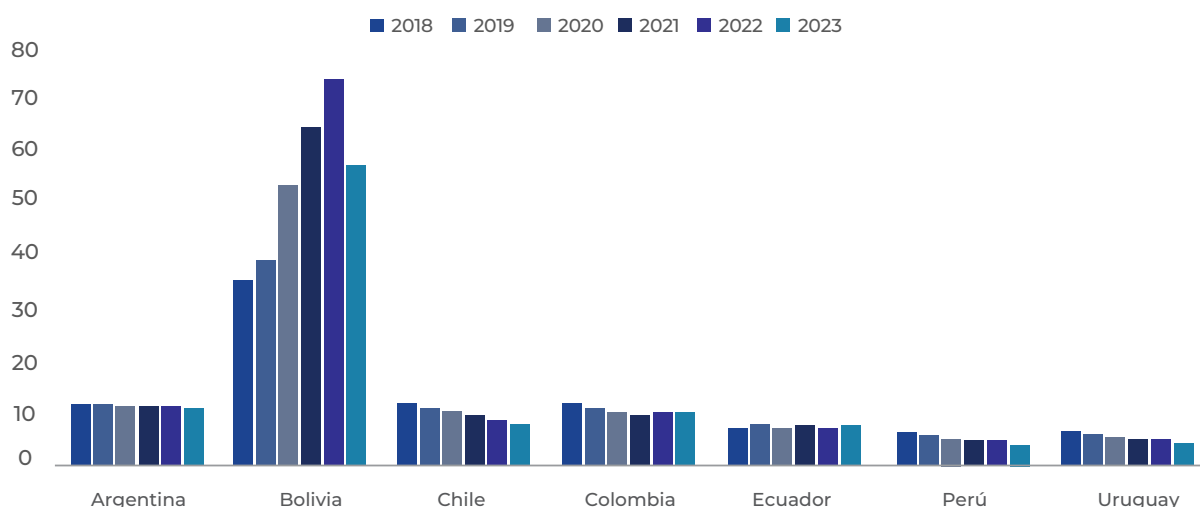
sabercómo se ubica el Ecuador con respecto a otros países en indicadores de atención al usuario. Para realizarlo mediante la Encuesta de Acceso Financiero (FAS siglas en inglés)⁴, se tomaron tres indicadores de acceso para siete países de América Latina, cuya información se encontraba disponible

⁴ La Encuesta de Acceso al Financiamiento (FAS, siglas en inglés) del FMI es una base de datos administrativos recolectados por bancos centrales y otros reguladores financieros, con información histórica de 10 años, de la que se obtienen y publican 64 indicadores sobre acceso y uso de servicios financieros normalizados con respecto al tamaño de la población adulta, el área y el PIB para 189 países.

desde 2018 a 2023 (última información disponible). Estos indicadores son: número de sucursales bancarias por 100,000 adultos; número de uniones de crédito o cooperativas por 100,000 adultos, y número de ATM por 100,000 adultos.

El número de sucursales bancarias por 100,000 adultos refleja que el Ecuador se encuentra en último lugar en comparación con el resto de los siete países latinoamericanos, lo que significa que es uno de los países con mayor tiempo de espera en atención al usuario en bancos.

Figura 6. Número de sucursales bancarias por 100,000 hab. adultos

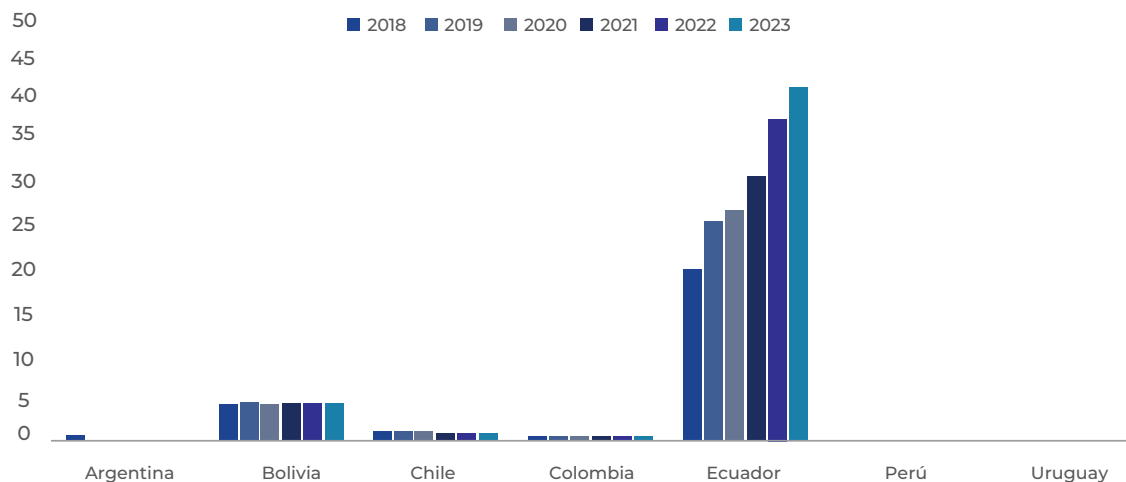


Fuente: FAS/FMI
Elaboración: RFD

Por el contrario, con respecto al indicador de número de sucursales de uniones de crédito o cooperativas por 100,000 adultos, el Ecuador es el país con mayor número de sucursales en comparación con el resto de los siete países analizados en todo el

periodo analizado. De esta manera, el sistema financiero del Ecuador tendría una mayor concentración de sucursales de cooperativas que de bancos, en comparación con los demás países vecinos.

**Figura 7. Número de sucursales de uniones de crédito o cooperativas por 100,000
habs. adultos**



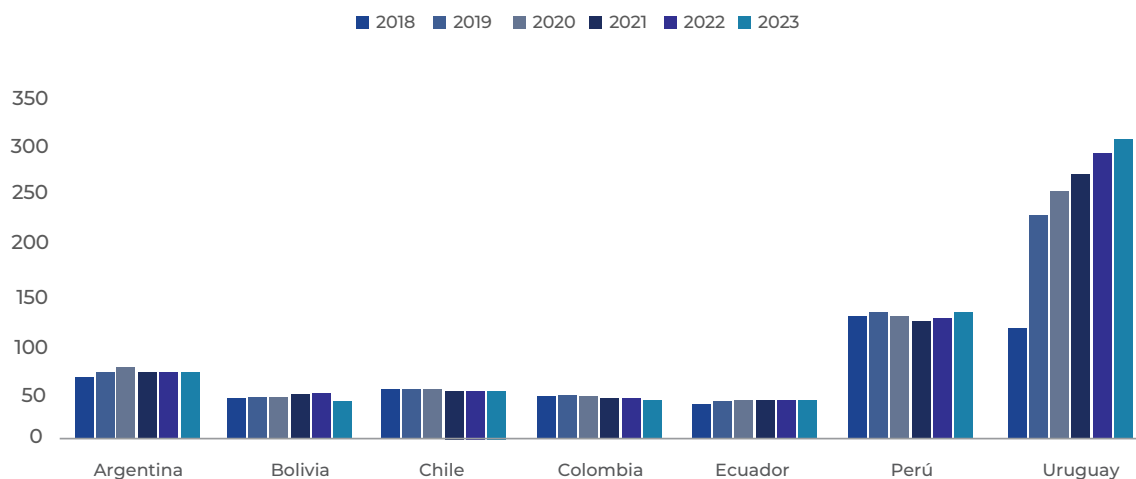
Fuente: FAS/FMI

Elaboración: RFD

Finalmente, el indicador de número de cajeros automáticos por 100,000 adultos muestra que el Ecuador es el país de la región con la menor cantidad

de cajeros con respecto a su población, por lo que este punto de atención es el más complicado de encontrar para los usuarios.

Figura 8. Número de cajeros automáticos por 100,000 adultos



Fuente: FAS/FMI

Elaboración: RFD

Puntos físicos de atención (oficinas, ventanillas y corresponsales no bancarios y solidarios) por cada 1,000 km²

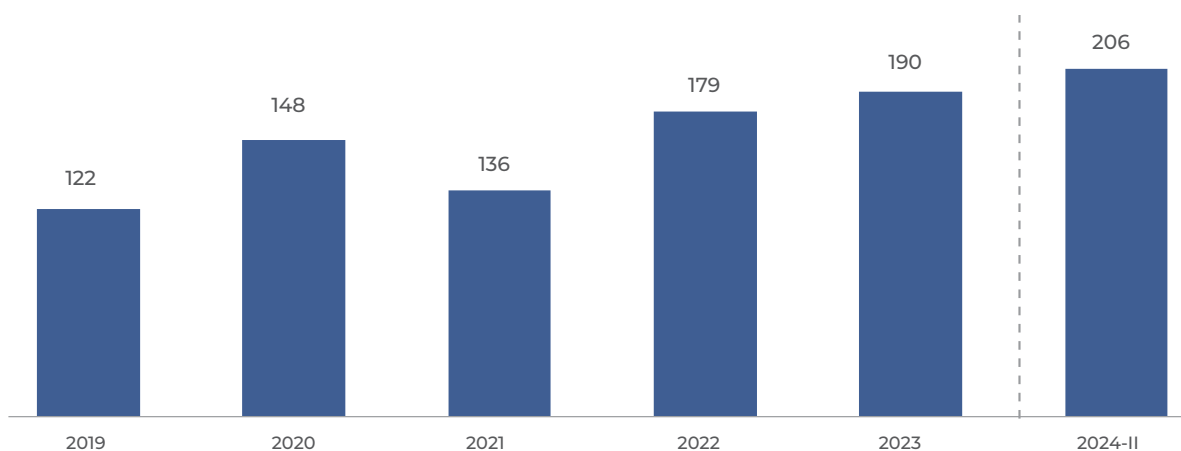
Siguiendo con el análisis nacional de puntos de atención, este indicador muestra el número de puntos de atención que existen en el perímetro determinado. Por tanto, se obtiene la distancia que debe recorrer una persona para acceder a un punto de atención; a mayor indicador, menor distancia por recorrer.

Al segundo trimestre del 2024, se observa que el Ecuador cuenta con 206 puntos de atención por cada 1,000 km², es decir, existe al menos un punto por cada 4.85 km². Esto

implica que una persona deberá recorrer esta distancia para ser atendida de manera presencial, por lo que deberá apartar tiempo y recursos para trasladarse y realizar sus transacciones.

En años anteriores, se observa que el indicador de puntos de atención por cada 1,000 km² se ha incrementado en 68 puntos entre 2019 y 2023. Esto indica que las personas recorren una menor distancia para acceder a atención presencial y los tiempos de espera se han reducido, lo cual demuestra que la dinámica de las entidades financieras ha repuntado y se han generado más canales físicos para atender a sus clientes.

Figura 9. Puntos de atención físicos por cada 1,000 km²



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Sin embargo, en la distribución territorial, se puede identificar que persiste un nivel de concentración importante, pues en cuatro provincias se encuentra la mayor cantidad de puntos de atención por km²: Guayas, Pichincha, Santo Domingo de los Tsáchilas y Tungurahua. Así, estas provincias han liderado el avance en la

atención presencial a su población en comparación con otras zonas del país. No obstante, las provincias con mayor extensión, como Pastaza y Orellana, en el Oriente, siguen sin contar con los puntos suficientes, por lo que sus habitantes deben recorrer más kilómetros para obtener atención financiera.

Tabla 4. Puntos de atención físicos por cada 1,000 km²

Provincia	Superficie (km²)	Población adulta 2024	Puntos de atención físicos por cada 1000 km2			
			II-2019	II-2020	II-2023	II-2024
Pastaza	29,641	76,814	7	7	9	10
Morona Santiago	24,059	130,654	13	17	15	18
Orellana	21,692	125,910	14	22	18	20
Manabí	18,940	1,168,440	103	146	189	217
Sucumbíos	18,084	136,258	21	22	33	38
Esmeraldas	15,809	400,050	90	123	86	89
Guayas	15,430	3,308,245	421	536	705	829
Napo	12,543	90,283	15	18	22	27
Cotopaxi	11,063	341,263	81	81	181	205
Zamora Chinchipe	10,584	76,814	18	16	27	34
Pichincha	9,536	2,403,504	729	706	1,010	1204
Azuay	8,310	567,236	176	255	281	330
Galápagos	8,010	21,617	8	8	11	14
Los Ríos	7,205	663,861	168	216	264	293
Chimborazo	6,500	341,263	177	188	200	232
Imbabura	6,108	342,084	140	172	276	322
El Oro	5,767	524,086	281	371	363	419
Loja	4,588	335,058	193	228	129	158
Bolívar	3,945	134,672	67	82	84	100
Carchi	3,780	120,204	61	100	145	148
Santo Domingo de los Tsáchilas	3,770	326,994	224	380	558	607
Santa Elena	3,690	276,656	166	246	316	349
Tungurahua	3,386	394,788	267	284	478	561
Cañar	3,146	150,210	118	100	198	238

Fuente: BCE
Elaboración: RFD

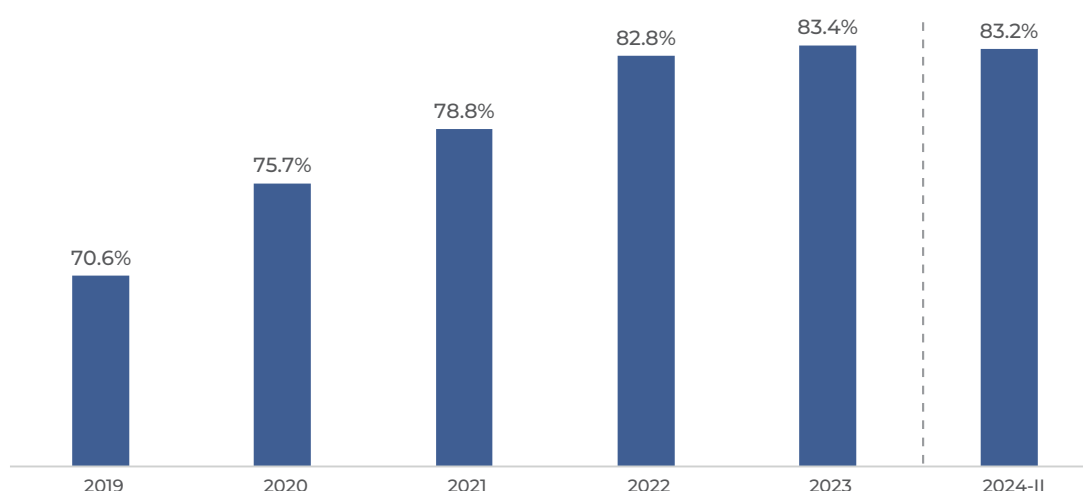
Porcentaje de adultos con productos financieros

Una vez que se han analizado los indicadores de presencia financiera, es necesario observar la proporción de personas que cuentan con al menos un producto financiero desde el lado de la oferta, es decir, la información que reportan las entidades financieras. Dicho indicador permite establecer el porcentaje de población adulta (mayor a 15 años hasta 69 años) que accede o tiene al menos un producto financiero (cuenta de ahorros, cuenta corriente, depósito a plazo, cuenta básica, crédito, tarjeta de crédito o de débito) en entidades del sistema financiero formal; cuanto mayor es este indicador, implica un mayor acceso. Al mismo tiempo, permite determinar el porcentaje que se encuentra excluido o que no tiene ningún producto financiero.

Cabe resaltar que este indicador, por sí solo, no da cuenta del nivel real de inclusión financiera en el país. Es fundamental contrastarlo con indicadores de uso de productos financieros, re exclusión financiera, así como con datos de las demás dimensiones, para determinar un resultado consolidado e integral de inclusión financiera.

Los resultados de este indicador muestran que, hasta el segundo trimestre del 2024 (última información disponible), el 83 % de la población adulta del país accede a productos financieros. Entonces, se puede deducir que el porcentaje de personas excluidas del sistema financiero, de acuerdo con la dimensión de acceso, llega a 17 % mayor de 15 años. Si se compara entre 2019 y el segundo trimestre de 2024, se evidencia un incremento de 17 puntos porcentuales en el porcentaje de personas con productos financieros.

Figura 10. Porcentaje de personas con productos financieros



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Desglose a nivel provincial

Desglosando los resultados a nivel provincial, se evidencia que en algunas provincias el indicador supera el 100 %, porque el cálculo no solo toma en cuenta a los habitantes de cada provincia, sino también los residentes, es decir, las personas de otros lugares que acuden a la zona a adquirir sus productos financieros.

Los casos más notorios son Pichincha y Pastaza, donde tanto la población local como la de otras zonas estarían accediendo a estos productos. Sin embargo, hay provincias en las que el indicador es menor al 100 %, como Los Ríos y Santa Elena, que tienen indicadores de 64 % cada una. Como resultado, en estas localidades un importante porcentaje de población local está excluida financieramente.

Tabla 5. Indicador de acceso por provincia

Provincia	Población adulta 2024	Acceso % adultos de la provincia con productos financieros total			
		II-2019	II-2020	II-2023	II-2024
Guayas	3,308,245	67%	59%	81%	82%
Pichincha	2,403,504	109%	121%	241%	234%
Manabí	1,168,440	88%	99%	109%	95%
Los Ríos	663,861	58%	60%	66%	64%
Azuay	567,236	150%	172%	154%	159%
El Oro	524,086	110%	99%	104%	99%
Esmeraldas	400,050	75%	111%	91%	70%
Tungurahua	394,788	118%	117%	126%	128%
Chimborazo	352,888	107%	93%	107%	113%
Loja	342,084	102%	104%	108%	112%
Imbabura	341,263	118%	114%	126%	123%
Cotopaxi	335,058	117%	110%	117%	119%
Santo Domingo de los Tsáchilas	326,994	90%	90%	83%	82%
Santa Elena	276,656	45%	46%	62%	64%
Cañar	150,210	137%	133%	160%	167%
Sucumbios	136,258	99%	103%	109%	112%
Bolívar	134,672	100%	105%	117%	118%
Morona Santiago	130,654	93%	94%	109%	101%
Orellana	125,910	80%	85%	85%	81%
Carchi	120,204	210%	126%	106%	110%
Napo	90,283	92%	99%	113%	108%
Zamora Chinchipe	77,978	94%	100%	105%	103%
Pastaza	76,814	403%	499%	558%	357%
Galápagos	21,617	138%	144%	153%	142%

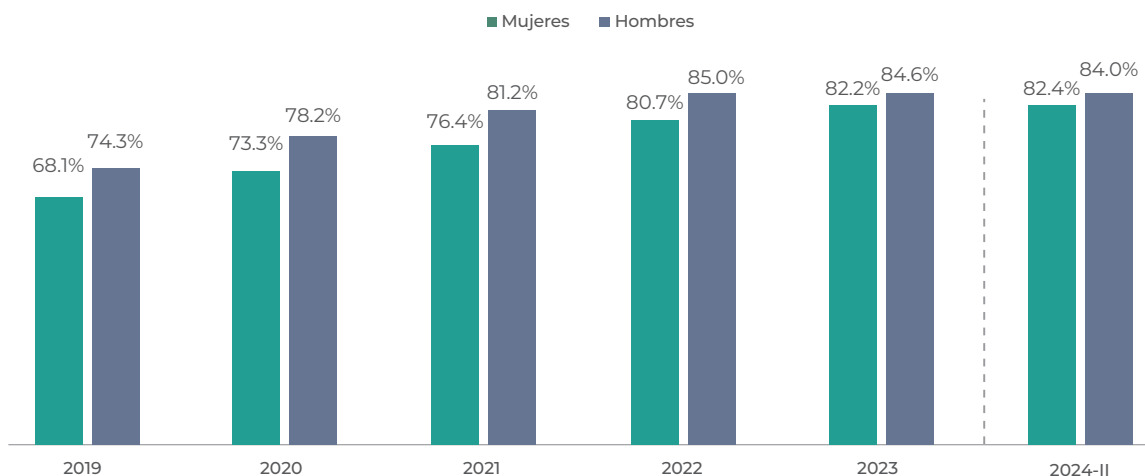
Fuente: BCE
Elaboración: RFD

Desglose por género

Desglosando el indicador de acceso por género, se aprecia que la brecha entre hom-

bres y mujeres se ha reducido durante el periodo 2019 y 2023, pues pasa de 6 % en 2019 a 2.4 % en 2023. Al segundo trimestre de 2024, la brecha se ubica en 1.6 %.

Figura 11. Porcentaje de población con algún producto financiero por sexo



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Estos resultados indican que, aunque ha aumentado el acceso de las mujeres a productos financieros en el tiempo y la brecha con relación a los hombres es cada vez menor, las diferencias se siguen manifestando. Por eso, es necesario incrementar el acceso de las mujeres a los productos financieros, ya que se trata de un segmento prioritario en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF),

para que puedan acceder de manera igualitaria a los beneficios del sistema financiero sin impedimentos.

Es primordial generar incentivos dirigidos para las mujeres en zonas geográficas específicas, pues en el análisis provincial se encuentra que, por ejemplo, las provincias con la mayor brecha de género en el acceso a productos financieros en 2024 son Cañar (40 %), Azuay (31 %) y Pastaza (30 %).

Tabla 6. Indicador de acceso por provincia y sexo

Provincia	Población adulta 2024	Población adulta hombres 2024	Población adulta mujeres 2024	% adultos con productos financieros total II-2019		% adultos con productos financieros total II-2020		% adultos con productos financieros total II-2023		% adultos con productos financieros total II-2024	
				Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Guayas	3,308,245	1,674,192	1,634,053	63%	71%	55%	63%	78%	83%	80%	84%
Pichincha	2,403,504	1,176,924	1,226,580	100%	118%	113%	130%	230%	253%	228%	241%
Manabí	1,168,440	588,397	580,043	85%	91%	94%	104%	107%	112%	96%	94%
Los Ríos	663,861	332,339	331,522	53%	63%	54%	66%	63%	69%	62%	66%
Azuay	567,236	267,370	299,866	131%	171%	149%	198%	137%	173%	144%	176%
El Oro	524,086	259,755	264,331	98%	123%	88%	110%	93%	115%	89%	110%
Esmeraldas	400,050	191,708	208,342	69%	81%	102%	119%	86%	96%	69%	71%
Tungurahua	394,788	193,191	201,597	108%	128%	107%	127%	118%	134%	120%	136%
Chimborazo	352,888	174,758	178,130	98%	116%	86%	101%	101%	113%	108%	119%
Loja	342,084	166,472	175,612	93%	111%	96%	113%	100%	115%	105%	120%
Imbabura	341,263	168,021	173,242	114%	122%	110%	119%	122%	129%	121%	125%
Cotopaxi	335,058	163,306	171,752	105%	129%	101%	120%	109%	124%	112%	126%
Santo Domingo De Los Tsáchilas	326,994	156,664	170,330	86%	94%	85%	95%	82%	84%	82%	81%
Santa Elena	276,656	139,024	137,632	42%	48%	42%	50%	61%	64%	63%	65%
Cañar	150,210	66,980	83,230	122%	157%	118%	152%	142%	182%	149%	189%
Sucumbios	136,258	69,134	67,124	85%	111%	90%	115%	94%	123%	100%	123%
Bolívar	134,672	65,668	69,004	94%	106%	98%	111%	113%	121%	115%	121%
Morona Santiago	130,654	66,231	64,423	87%	99%	88%	99%	105%	112%	99%	103%
Orellana	125,910	65,670	60,240	64%	95%	69%	99%	71%	97%	71%	91%
Carchi	120,204	59,131	61,073	200%	220%	122%	130%	105%	108%	108%	112%
Napo	90,283	44,860	45,423	89%	95%	95%	102%	109%	116%	108%	108%
Zamora Chinchipe	77,978	38,423	39,555	86%	103%	90%	109%	96%	114%	95%	111%
Pastaza	76,814	38,488	38,326	372%	433%	461%	536%	516%	600%	342%	372%
Galápagos	21,617	10,874	10,743	125%	150%	131%	156%	140%	166%	132%	152%

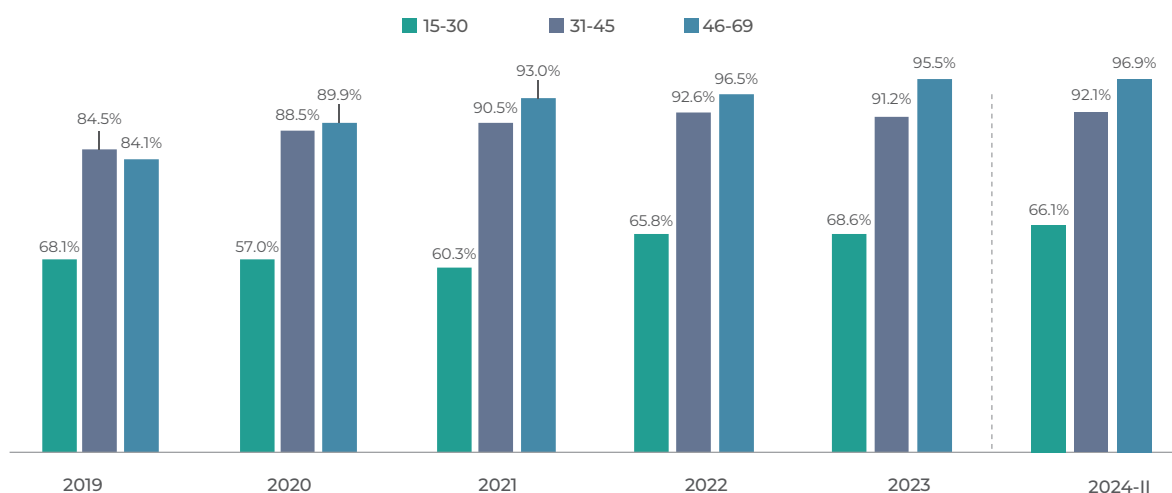
Fuente: SB/SEPS
Elaboración: RFD

Desglose por grupos etarios

El grupo etario con mayor acceso a productos financieros es el rango de 46-69 años, mientras que el grupo de 15-30 años se encuentra relegado, pues la brecha entre estos dos grupos es de 31 puntos en 2024. A pesar de que se ha

incrementado el acceso de los jóvenes en 15 puntos porcentuales entre 2019 y 2023, a última fecha no han alcanzado el acceso de los rangos de mayor edad, debido a las condiciones económicas y laborales que los afectan, como el desempleo o el aumento del empleo informal.

Figura 12. Porcentaje de población con algún producto financiero por grupo etario



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Es necesario mencionar que, dentro de la información disponible, no se encontraron datos de acceso para los demás segmentos prioritarios de la ENIF, como la población de bajos ingresos, migrantes y la población rural, o para la población indígena, montuvia y afroecuatoriana, que son importantes

para aplicar de manera integral la inclusión financiera y los retos que enfrentan. Por lo tanto, es necesario contar con instrumentos específicos para levantar esta información en el país para conocer los aspectos esenciales de estos grupos poblacionales e incluirlos en el sistema financiero.

CONCLUSIÓN: acceso desde la oferta

De acuerdo con las cifras presentadas, se determina que, desde el enfoque de la oferta, existen cada vez más puntos de acceso financiero físicos y electrónicos a disposición de la población, lo que reduce sus tiempos de espera y movilización. A pesar de ello, las brechas entre las zonas más y menos urbanizadas se mantienen, pues las condiciones de cada localidad no han cambiado; unas zonas tienen mejor infraestructura tecnológica de comunicación y recursos que otras, y eso influye en la cantidad de puntos de atención que pueden tener. Así, hay poblaciones subatendidas, especialmente en las áreas rurales, con grandes dificultades para obtener atención financiera, por lo que su acceso se ve limitado.

Adicionalmente, todavía un importante porcentaje de personas —17 %— no cuenta con ningún producto financiero, y se evidencian brechas de acceso entre provincias, géneros y grupos etarios, en donde los más perjudicados son las personas residentes de las provincias menos urbanizadas, las mujeres y los jóvenes (15 a 30 años). Aunque estas brechas se han reducido, aún están presentes en el año 2024.

2. Uso efectivo de los productos financieros formales

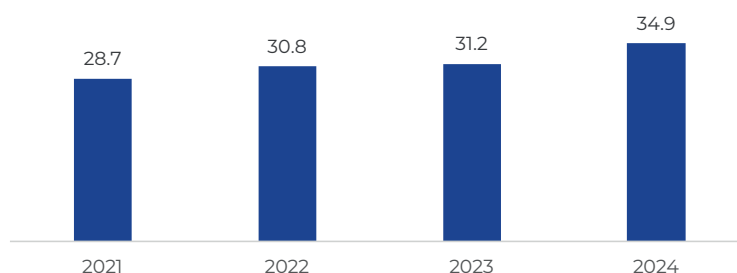
Uso: se relaciona con cómo la población utiliza de manera efectiva los beneficios de la inclusión financiera. Según Credicorp (2024), es la frecuencia, intensidad y permanencia del empleo o utilización de productos financieros a través del sistema financiero. Se refiere a la capacidad de usar con frecuencia y eficacia los productos y servicios, con lo que individuos y comunidades los integran a la vida cotidiana.

a) Enfoque desde la demanda

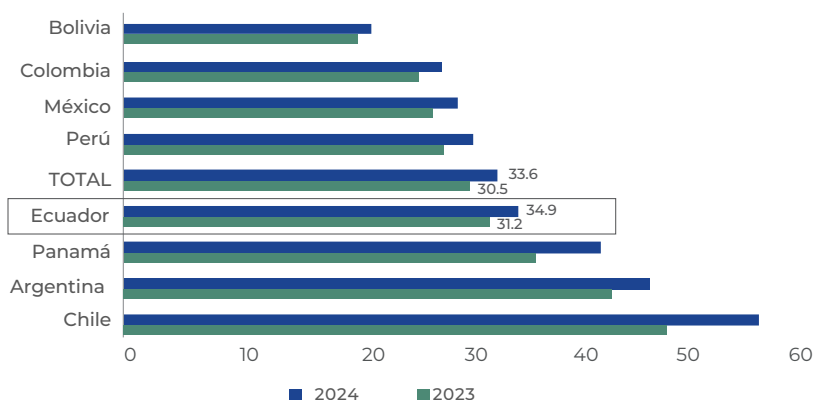
En la dimensión de uso se observa que el índice de Inclusión Financiera de Credicorp del país aumentó en 3.7 puntos entre 2023 y 2024; 2.3 puntos

menos que en la dimensión de acceso. Sin embargo, Ecuador se mantiene como el cuarto país con el mayor nivel de uso por dos años consecutivos y supera el índice promedio total de los 8 países analizados.

Figura 13. Índice de Inclusión Financiera Credicorp – Dimensión Uso



Índice de Inclusión Financiera - Dimensión Acceso



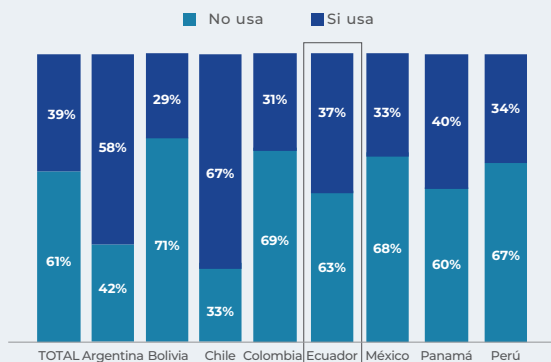
Fuente: Credicorp

Elaboración: RFD

Las razones detrás de este comportamiento se observan en las subdimensiones transacciones básicas, ingresos, ahorro y crédito.

Figura 14. Transacciones básicas

Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias- Resultados por país

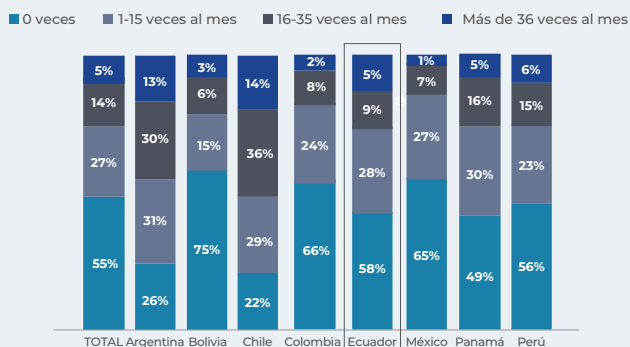


Fuente: Credicorp

Elaboración: RFD

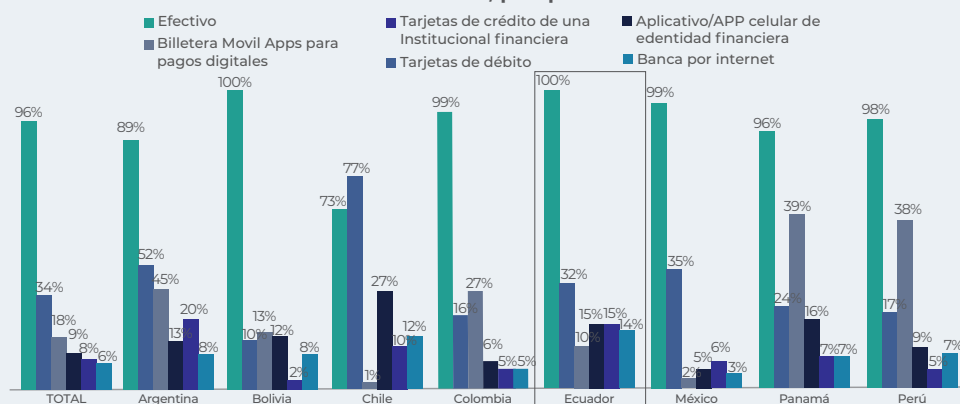
Al 2024, aumentó en 3 puntos el porcentaje de personas que utilizan medios bancarizados para realizar transferencias con respecto al 2023 (34 %), por lo que el Ecuador se ubica en la cuarta posición entre los países con el mayor porcentaje de personas que usan esos servicios. Sin embargo, más de la mitad de la población aún no utiliza estos medios.

Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios



Por otro lado, al 2024, el 42 % de los ecuatorianos utilizan al menos una vez al mes medios bancarizados para realizar algún tipo de pago, lo que implica un aumento de 6 puntos con respecto al 2023 (36 %), por lo que el Ecuador ocupa el cuarto lugar entre los países con esta problemática. No obstante, más de la mitad de la población sigue sin usar en lo absoluto estos medios.

Medios de pago bancarizados que utilizan para pagar productos y servicios, por país



Fuente: Credicorp

Elaboración: RFD

Este comportamiento se explica porque el efectivo sigue siendo el medio de pago preferido por la población para adquirir productos y servicios; esta tendencia se ha mantenido por dos años consecutivos y también se refleja en los demás países analizados.

No obstante, entre la población está aumentando la notoriedad de las billeteras móviles para pagos digitales, las apps y las tarjetas de crédito de las entidades financieras. Durante el 2023-2024, el por-

centaje de personas que utilizaron billetera móvil incrementó en 5 puntos, para las apps aumentó en 5 puntos y para las tarjetas de crédito creció en 7 puntos. Esto quiere decir que el uso de productos digitales para efectuar pagos aumenta en el país, lo que lo posiciona por encima de países como Bolivia, Chile y Perú.

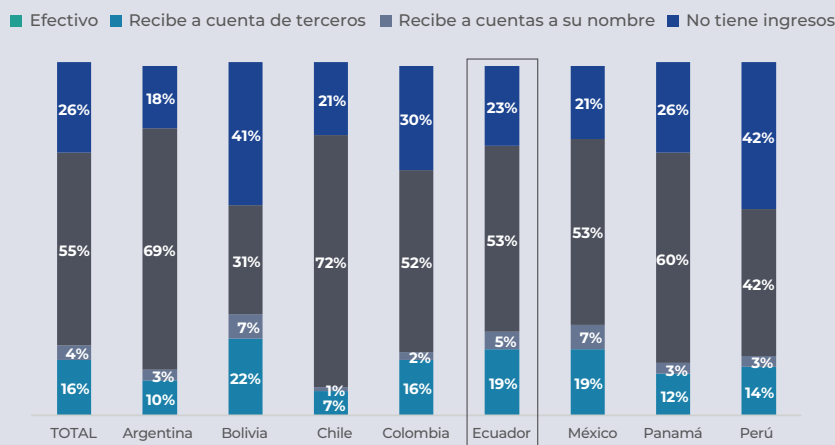
Por otro lado, un tema que resalta es la tenencia y uso de tarjetas de débito y crédito, pues, según las cifras de Credicorp, al 2024, en el Ecuador el 60 %

tiene una tarjeta de débito, pero solo el 32 % la usa y el 31 % tiene una tarjeta de crédito, pero solo el 15 % la utiliza para hacer pagos. Esto indica que el acceso

a los productos y servicios financieros no es suficiente, sino que es necesario impulsar su uso en temas cotidianos del hogar.

Figura 15. Ingresos

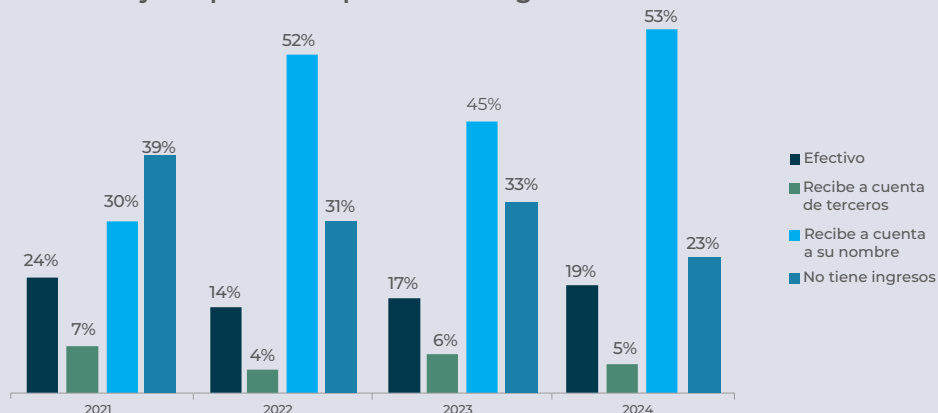
Porcentaje de personas que reciben ingresos a través del sistema financiero



En 2024, el 58 % de las personas en el país reciben ingresos a través del sistema financiero, lo que significa un incremento de 7 puntos porcentuales con respecto a 2023 (51 %). Esto permitió al Ecuador pasar

del séptimo al sexto puesto entre los países que tienen el mayor porcentaje de personas que reciben sus ingresos por el sistema financiero.

Porcentaje de personas que reciben ingresos a través del sistema financiero



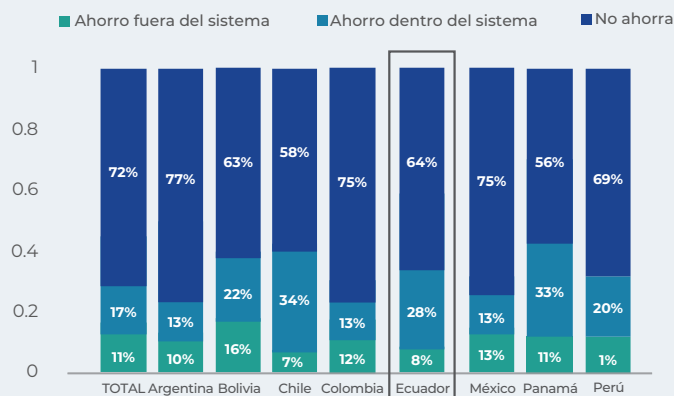
Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Otro tema para destacar es que el porcentaje de personas que reciben ingresos a través de cuentas de terceros disminuyó 2 puntos entre 2021 y 2024, mientras que el porcentaje de personas que reciben ingresos a cuentas a su

nombre aumentó 23 puntos en el mismo periodo, lo que indica que cada vez más personas usan cuentas personales en el sistema financiero para administrar sus ingresos, sin necesidad de recurrir a terceros o recibirlos en efectivo.

Figura 16. Ahorro y crédito

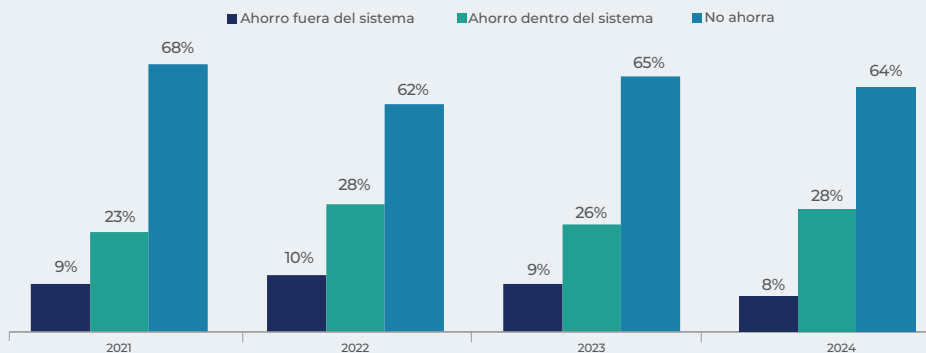
Porcentaje de personas que ahorran por país



Al 2024, en el Ecuador el porcentaje de personas que ahorran es del 36 %, que corresponde a un aumento de 1 punto con respecto al año anterior (35 %), lo que le permite ocupar el tercer puesto con respecto a los demás países en-

cuestados. Cabe mencionar que el 8 % de las personas encuestadas en el Ecuador ahorran fuera del sistema financiero formal, el cual es el segundo porcentaje más bajo entre los ocho países que conforman el IIF.

Porcentaje de personas que ahorran

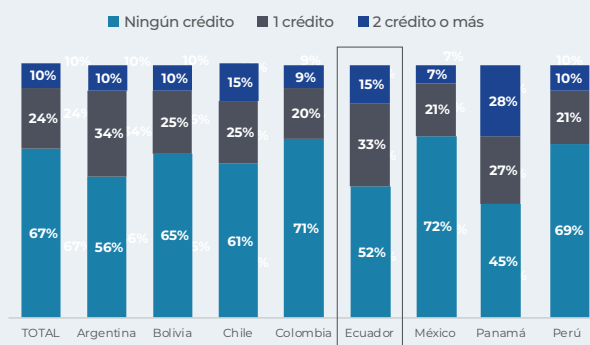


Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Por otro lado, se evidencia que durante el periodo 2021-2024, el porcentaje de los ecuatorianos que no ahorra ha disminuido 4 puntos, mientras que la proporción de las personas que ahorran fuera del sistema financiero disminuyó un punto en los años mencionados. Esto evidencia

la mayor predisposición al ahorro y el uso del sistema financiero para estos fines. Si bien estos indicadores presentan un crecimiento, todavía siguen siendo muy bajos, pues solo 1 de cada 3 personas ahorraría en el sistema financiero formal.

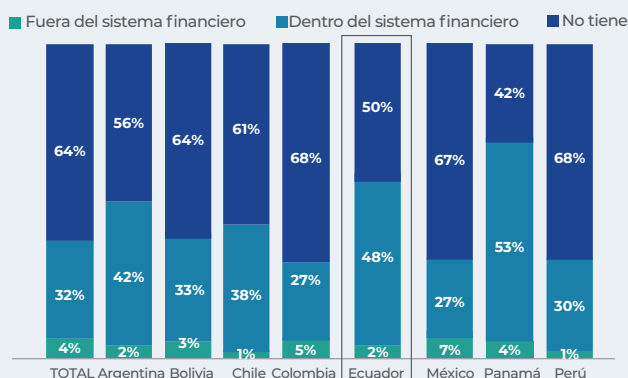
Porcentaje de personas por número de productos de crédito que tiene - Resultados por país



En crédito, el 48 % de personas indica contar con productos de este tipo en el sistema formal al 2024, lo que significa un incremento importante de 9 puntos porcentuales con respecto a 2023 (39 %).

Sin embargo, esta cifra indica que más de la mitad de la población aún no tiene acceso a este producto y un 2 % acude a entidades fuera del sistema financiero.

Porcentaje de personas por tenencia de productos de crédito dentro y fuera del sistema financiero formal



Fuente: Credicorp

Elaboración: RFD

Ecuador, junto con Panamá y Argentina, son los países con el mayor porcentaje de personas con productos de crédito.

CONCLUSIÓN: uso desde la demanda

Los resultados indican que el país ha logrado aumentar el índice de inclusión financiera en la dimensión de uso de productos y servicios financieros; principalmente se incrementó el porcentaje de personas que ahorran y que usan medios bancarizados o digitales para realizar pagos o recibir sus ingresos. Sin embargo, estos indicadores son menores en comparación con otros países de la región. El uso del efectivo sigue predominando como medio de pago, por lo que se debe impulsar la adopción de productos y servicios financieros en las tareas cotidianas de los hogares, como el pago de servicios o la recepción de ingresos en una cuenta.

Además, es necesario incorporar al 48 % de la población en cuanto al acceso a crédito y eliminar el 2 % de utilización de servicios financieros informales.

b) Enfoque desde la oferta

Para analizar los niveles de uso de productos y servicios financieros con enfoque desde la oferta, se presentan los siguientes indicadores elaborados con la información que se encuentra disponible en el BCE, en el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), y las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria.

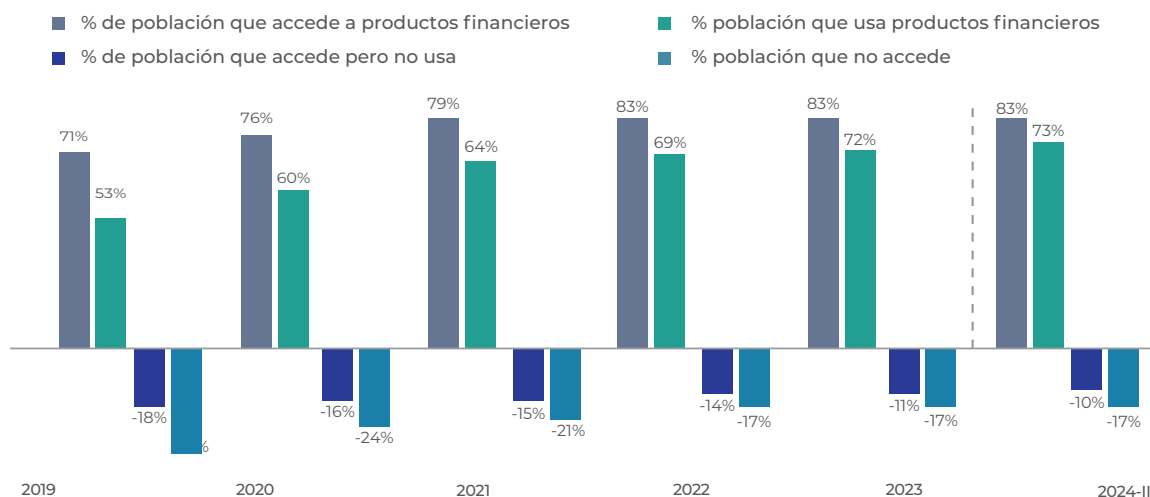
Porcentaje de adultos con productos financieros activos

El indicador muestra el uso efectivo de los productos financieros. Toma en cuenta a las personas que mantienen al menos un producto financiero activo, es decir, con al menos un movimiento en los últimos

6 meses. Por lo tanto, a mayor indicador, mayor uso de productos financieros en el sistema financiero formal.

Los resultados de este indicador muestran que, hasta el segundo trimestre del 2024, el 73 % de los ecuatorianos adultos utilizan los productos financieros que poseen, esto es 10 puntos menos de las personas que accedían a ellos. Por tanto, se determina que el porcentaje de personas excluidas del sistema financiero, ya sea por acceso o por uso, llega al 27 %: 17 % de personas que no acceden a los productos financieros más el 10 % que no usan los productos financieros que poseen. Aunque tanto el porcentaje de acceso como el de uso se han incrementado en el tiempo, las diferencias entre estas dos dimensiones se mantienen.

Figura 17. Brecha de acceso y uso



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Desglose a nivel provincial

Por provincias, al igual que lo observado en acceso, existen zonas como Pastaza, Pichincha, Cañar y Azuay, en donde el uso es mayor al 100 %, debido a que más personas que las registradas (habitantes) utilizan productos y servicios (residentes y visitantes). Sin embargo, la mayor parte de las provincias del Ecuador se encuentran por debajo del 100 %, en donde resaltan Los Ríos, Santa Elena, Santo Domingo de los Tsáchilas y

Esmeraldas, cuyo porcentaje está por debajo de 60 %. Esto evidencia que el uso es mucho menor al acceso de los productos financieros en estas zonas.

Por otro lado, 13 provincias presentaron incrementos en este indicador entre 2019 y 2024, lo que muestra que más personas usan los productos financieros que poseen, con lo cual se alcanza una mejor inclusión financiera dentro del sistema financiero formal; sin embargo, en 11 provincias hubo una disminución, especialmente en Santo Domingo, Galápagos y Carchi.

Tabla 7. Indicador de uso por provincia

Provincia	Población adulta 2024	Uso % adultos de la provincia con productos financieros activos			
		II-2019	II-2020	II-2023	II-2024
Guayas	3,308,245	60%	38%	58%	63%
Pichincha	2,403,504	93%	97%	189%	210%
Manabí	1,168,440	69%	73%	71%	75%
Los Ríos	663,861	48%	42%	43%	46%
Azuay	567,236	128%	125%	127%	140%
El Oro	524,086	88%	69%	78%	78%
Esmeraldas	400,050	57%	76%	59%	55%
Tungurahua	394,788	105%	97%	103%	108%
Chimborazo	352,888	86%	68%	74%	81%
Loja	342,084	80%	75%	81%	87%
Imbabura	341,263	97%	93%	102%	105%
Cotopaxi	335,058	96%	87%	86%	93%
Santo Domingo de los Tsáchilas	326,994	76%	62%	51%	53%
Santa Elena	276,656	39%	32%	44%	46%
Cañar	150,210	121%	103%	128%	136%
Sucumbíos	136,258	78%	75%	76%	93%
Bolívar	134,672	81%	77%	83%	86%
Morona Santiago	130,654	83%	80%	92%	88%
Orellana	125,910	69%	59%	60%	61%
Carchi	120,204	174%	105%	83%	86%
Napo	90,283	78%	77%	88%	75%
Zamora Chinchipe	77,978	79%	78%	84%	85%
Pastaza	76,814	301%	349%	331%	280%
Galápagos	21,617	131%	87%	71%	87%

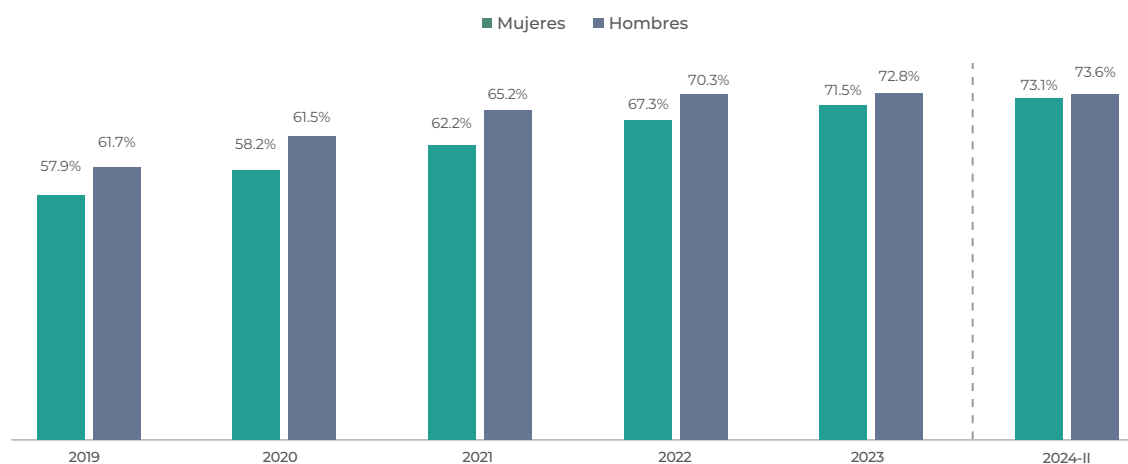
Fuente: BCE
Elaboración: RFD

Desglose a nivel de género

Desglosando los indicadores de uso por género, la brecha entre hombres y mujeres pasa de 4 % en 2019 a 1.3 % en 2023. Al

segundo trimestre de 2024, la brecha es de 0.5 %. Cabe resaltar que esta brecha es menor a la observada en el indicador de acceso.

Figura 18. Porcentaje de población con algún producto financiero activo por sexo



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Por otro lado, se debe resaltar la diferencia entre acceso y uso dentro de cada grupo, es decir, dentro de los hombres y las mujeres. En el caso de las mujeres, se observa que la diferencia entre acceso y uso ha incrementado de 10.2 % en 2019 a 10.7 % en 2023, y en el segundo trimestre de 2024 es de 9.3 %.

Para los hombres, la diferencia entre acceso y uso disminuye, al pasar del 13 % en 2019 a 12 % en 2023, y en el segundo trimestre de 2024 es de 10.4 %; este último valor es 1.1 puntos superior a lo evidenciado en mujeres.

En este sentido, hasta el 2023, un mayor porcentaje de hombres ha usado sus productos financieros, disminuyendo su brecha con respecto a su acceso, mientras que las mujeres no lo habrían logrado de la misma forma. No obstante, a la última

información de 2024, las mujeres tendrían una menor brecha entre acceso y uso en comparación con los hombres, lo cual muestra señales de que al final del año, las mujeres podrían llegar a reducir las brechas evidenciadas de manera importante.

Para lograrlo, es primordial incentivar el uso de productos financieros en las mujeres en zonas específicas, pues en el análisis provincial se evidencia que las provincias con la mayor brecha de género en el uso de productos financieros en 2024 son Cañar (26 %), Pastaza (25 %) y Azuay (24 %).

De esta manera, aunque ha aumentado el acceso y uso de productos financieros de las mujeres en el tiempo y la brecha con relación a los hombres es cada vez menor, las diferencias entre grupos siguen presentes.

Tabla 8. Indicador de uso por provincia y sexo

Provincia	Población adulta 2024	Población adulta hombres 2024	Población adulta mujeres 2024	% adultos con productos financieros activos II-2019		% adultos con productos financieros activos II-2020		% adultos con productos financieros activos II-2023		% adultos con productos financieros activos II-2024	
				Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Guayas	3,308,245	1,674,192	1,634,053	57%	63%	35%	41%	55%	60%	62%	64%
Pichincha	2,403,504	1,176,924	1,226,580	85%	100%	90%	104%	183%	196%	206%	214%
Manabí	1,168,440	588,397	580,043	68%	70%	70%	76%	71%	71%	77%	74%
Los Ríos	663,861	332,339	331,522	45%	51%	37%	46%	41%	44%	44%	47%
Azuay	567,236	267,370	299,866	114%	145%	112%	140%	116%	139%	129%	152%
El Oro	524,086	259,755	264,331	79%	97%	62%	76%	72%	84%	73%	83%
Esmeraldas	400,050	191,708	208,342	54%	60%	72%	79%	59%	59%	56%	53%
Tungurahua	394,788	193,191	201,597	97%	113%	90%	105%	97%	109%	102%	114%
Chimborazo	352,888	174,758	178,130	80%	92%	62%	75%	69%	78%	78%	86%
Loja	342,084	166,472	175,612	76%	84%	71%	78%	79%	83%	86%	88%
Imbabura	341,263	168,021	173,242	94%	101%	91%	96%	100%	104%	103%	107%
Cotopaxi	335,058	163,306	171,752	88%	104%	80%	94%	81%	90%	88%	98%
Santo Domingo de los Tsáchilas	326,994	156,664	170,330	75%	77%	58%	66%	49%	53%	52%	54%
Santa Elena	276,656	139,024	137,632	38%	41%	29%	34%	45%	44%	47%	46%
Cañar	150,210	66,980	83,230	109%	136%	93%	115%	116%	141%	125%	151%
Sucumbios	136,258	69,134	67,124	70%	86%	67%	82%	69%	83%	86%	100%
Bolívar	134,672	65,668	69,004	77%	85%	73%	81%	82%	85%	85%	87%
Morona Santiago	130,654	66,231	64,423	81%	85%	78%	81%	93%	90%	90%	86%
Orellana	125,910	65,670	60,240	57%	79%	50%	66%	54%	66%	55%	66%
Carchi	120,204	59,131	61,073	169%	179%	103%	107%	84%	81%	87%	84%
Napo	90,283	44,860	45,423	76%	79%	77%	78%	89%	86%	76%	74%
Zamora Chinchipe	77,978	38,423	39,555	72%	85%	73%	84%	80%	88%	81%	89%
Pastaza	76,814	38,488	38,326	287%	314%	329%	369%	314%	348%	267%	293%
Galápagos	21,617	10,874	10,743	119%	143%	83%	91%	69%	73%	83%	90%

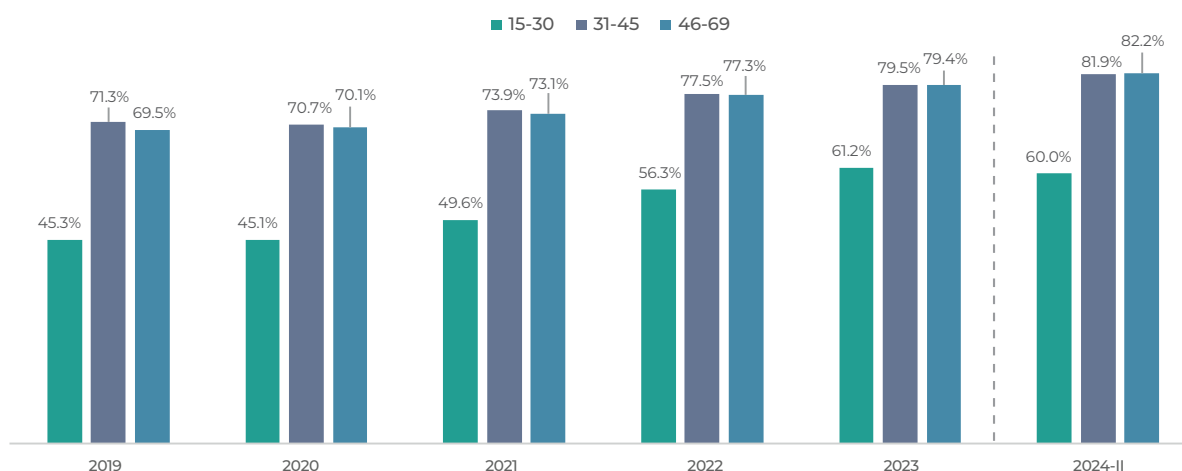
Fuente: BCE
Elaboración: RFD

Desglose por grupos etarios

Por grupos etarios, al segundo trimestre de 2024 se evidencia una brecha de 22 puntos entre el grupo de edad de 15-30 y el de 46-69. De esta manera, los jóvenes no han logrado llegar al nivel de uso de los grupos de mayor edad, aunque este se ha incrementado en 16 puntos entre 2019 y

2023. Asimismo, han logrado disminuir la diferencia entre su acceso y uso, pues a 2019 el acceso de los jóvenes era superior al uso en 8 puntos, pero a 2024 fue solamente de 6 puntos. Entonces, es necesario incentivar un mayor acceso y uso entre la población joven, proporcionándoles productos que se ajusten a sus necesidades y a los desafíos económicos que enfrentan.

Figura 19. Porcentaje de población con algún producto financiero activo por grupo etario



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Cabe mencionar que, al igual que en la dimensión de acceso, no se cuenta con información de la dimensión de uso de productos financieros para los demás segmentos prioritarios establecidos en la ENIF.

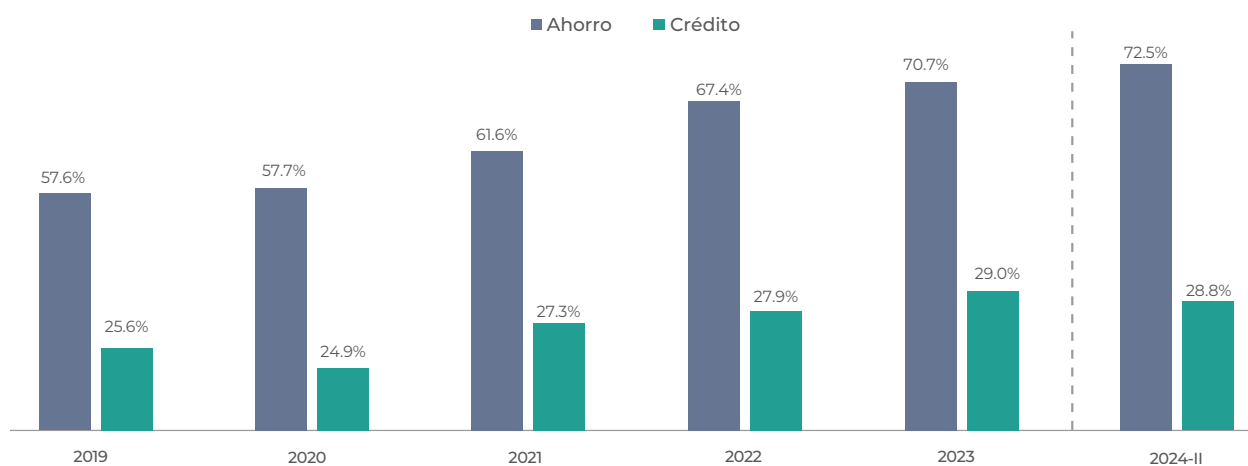
Porcentaje de adultos con cuentas activas de ahorro y crédito

Este indicador muestra la proporción de personas que tienen y usan cuentas de ahorro de manera frecuente o mantienen un crédito

vigente. Al observar el indicador, se advierte que, hasta el segundo trimestre de 2024, una mayor cantidad de personas tiene una cuenta de ahorro que quienes tienen un crédito, pues la diferencia de uso entre estos dos productos

es de 44 puntos porcentuales. De manera histórica, se evidencia que esta brecha entre ahorro y crédito ha incrementado en el tiempo, pues ha pasado de 24 puntos en 2019 a 42 puntos en 2023.

Figura 20. Porcentaje de población con algún producto financiero activo por producto



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Esta situación se explica por el aumento del uso de estos productos financieros que ha crecido en distintas proporciones. El ahorro aumentó en 19 puntos entre 2019 y 2023, mientras que el crédito ha aumentado en 1.5 puntos en el mismo periodo. La explicación se encuentra en el estudio “Los desafíos del sistema financiero en el entorno actual”, de la RFD (2024), pues se observa que la velocidad de la colocación del crédito se ha reducido por las afectaciones que han sufrido la

población y las empresas en sus actividades económicas y empleo, que no les permite afrontar nuevas obligaciones ni cumplir con las obligaciones adquiridas. También, la incertidumbre y el ambiente de riesgo que perciben las entidades financieras las lleva a ajustar sus políticas de concesión, lo cual endurece los estándares y requisitos para aprobar el crédito. Por lo tanto, la cantidad de personas que pueden acceder al crédito no ha variado significativamente en el tiempo.

Desglose a nivel provincial

Existe concentración de los ahorros y el crédito en pocas provincias, que son las más importantes a nivel económico y/o poblacional. Es así como el mayor porcentaje de personas con ahorros y crédito en 2024 se encuentra en Pichincha, Pastaza, Azuay y Cañar.

Adicionalmente, el 60 % del saldo de los ahorros y de la cartera de crédito del

sistema financiero se concentra solo en dos provincias, Guayas y Pichincha; sin embargo, en Guayas solo el 62 % de los adultos ahorra y el 10 % de sus habitantes cuenta con un crédito. Esto indica que la profundización de los ahorros y los créditos aún es escasa, y los niveles no solo se concentran de manera geográfica, sino también en relación con el número de personas.

Tabla 9. Indicador de uso por producto
Ahorros

Provincia	Población adulta 2024	% de adultos con ahorros activos				Saldo depósitos (millones)			
		II-2019	II-2020	II-2023	II-2024	II-2019 (jun.)	II-2020 (jun.)	II-2023 (jun.)	II-2024
Guayas	3,308,245	58%	35%	56%	62%	9,427	10,520	13,874	15,987
Pichincha	2,403,504	89%	89%	182%	204%	19,765	20,414	28,794	29,774
Manabí	1,168,440	66%	63%	67%	72%	1,240	1,327	1,739	1,851
Los Ríos	663,861	45%	38%	40%	43%	609	673	843	934
Azuay	567,236	126%	111%	124%	136%	4,123	4,509	6,456	7,014
El Oro	524,086	86%	65%	75%	75%	1,305	1,404	1,850	1,930
Esmeraldas	400,050	54%	67%	54%	50%	237	251	273	279
Tungurahua	394,788	101%	94%	101%	106%	1,834	1,937	3,120	3,421
Chimborazo	352,888	82%	63%	70%	78%	840	885	1,275	1,367
Loja	342,084	76%	70%	78%	84%	1,051	1,021	1,500	1,568
Imbabura	341,263	95%	86%	99%	101%	927	979	1,434	1,516
Cotopaxi	335,058	91%	82%	83%	90%	727	739	1,233	1,314
Santo Domingo de los Tsáchilas	326,994	74%	58%	48%	51%	519	555	710	766
Santa Elena	276,656	38%	29%	42%	44%	187	202	289	329
Cañar	150,210	120%	99%	125%	134%	813	845	1,200	1,326
Sucumbios	136,258	75%	68%	73%	90%	131	144	193	203
Bolívar	134,672	77%	71%	79%	81%	275	304	418	458
Morona Santiago	130,654	81%	78%	90%	86%	206	221	339	369
Orellana	125,910	66%	54%	57%	58%	121	132	168	178
Carchi	120,204	152%	97%	78%	81%	315	353	479	491
Napo	90,283	73%	72%	84%	70%	88	93	128	132
Zamora Chinchipe	77,978	75%	73%	79%	81%	125	97	217	256
Pastaza	76,814	245%	286%	313%	260%	149	159	222	234
Galápagos	21,617	130%	80%	67%	84%	62	55	87	94

Fuente: BCE
Elaboración: RFD

Crédito

Provincia	Población adulta 2024	% de adultos con ahorros activos				Saldo depósitos (millones)			
		II-2019	II-2020	II-2023	II-2024	II-2019 (jun.)	II-2020 (jun.)	II-2023 (jun.)	II-2024
Guayas	3,308,245	9%	10%	11%	10%	10,785	4,863	15,683	16,831
Pichincha	2,403,504	22%	34%	44%	43%	15,625	10,187	22,744	23,989
Manabí	1,168,440	16%	27%	19%	18%	2,245	1,298	2,943	2,984
Los Ríos	663,861	12%	15%	14%	13%	792	580	1,006	1,075
Azuay	567,236	29%	43%	31%	33%	3,431	2,193	4,703	4,977
El Oro	524,086	17%	22%	19%	18%	1,464	1,057	2,184	2,202
Esmeraldas	400,050	10%	23%	14%	11%	345	410	799	641
Tungurahua	394,788	32%	33%	35%	36%	1,732	1,270	2,862	2,942
Chimborazo	352,888	23%	30%	32%	34%	885	870	1,496	1,684
Loja	342,084	25%	27%	30%	30%	1,150	908	1,691	1,761
Imbabura	341,263	27%	33%	33%	32%	1,018	889	1,526	1,579
Cotopaxi	335,058	32%	33%	32%	33%	885	868	1,474	1,541
Santo Domingo de los Tsáchilas	326,994	17%	20%	16%	15%	682	562	991	1,048
Santa Elena	276,656	8%	10%	12%	11%	218	200	318	346
Cañar	150,210	28%	31%	32%	34%	515	492	730	781
Sucumbios	136,258	16%	24%	18%	17%	184	173	275	305
Bolívar	134,672	25%	30%	36%	36%	318	318	483	528
Morona Santiago	130,654	22%	22%	25%	24%	303	300	414	374
Orellana	125,910	12%	16%	15%	15%	132	107	206	229
Carchi	120,204	51%	39%	35%	33%	378	405	602	593
Napo	90,283	22%	24%	26%	26%	151	151	239	252
Zamora Chinchipe	77,978	28%	31%	37%	34%	222	236	410	444
Pastaza	76,814	92%	113%	56%	51%	175	173	281	307
Galápagos	21,617	19%	26%	24%	20%	38	46	69	82

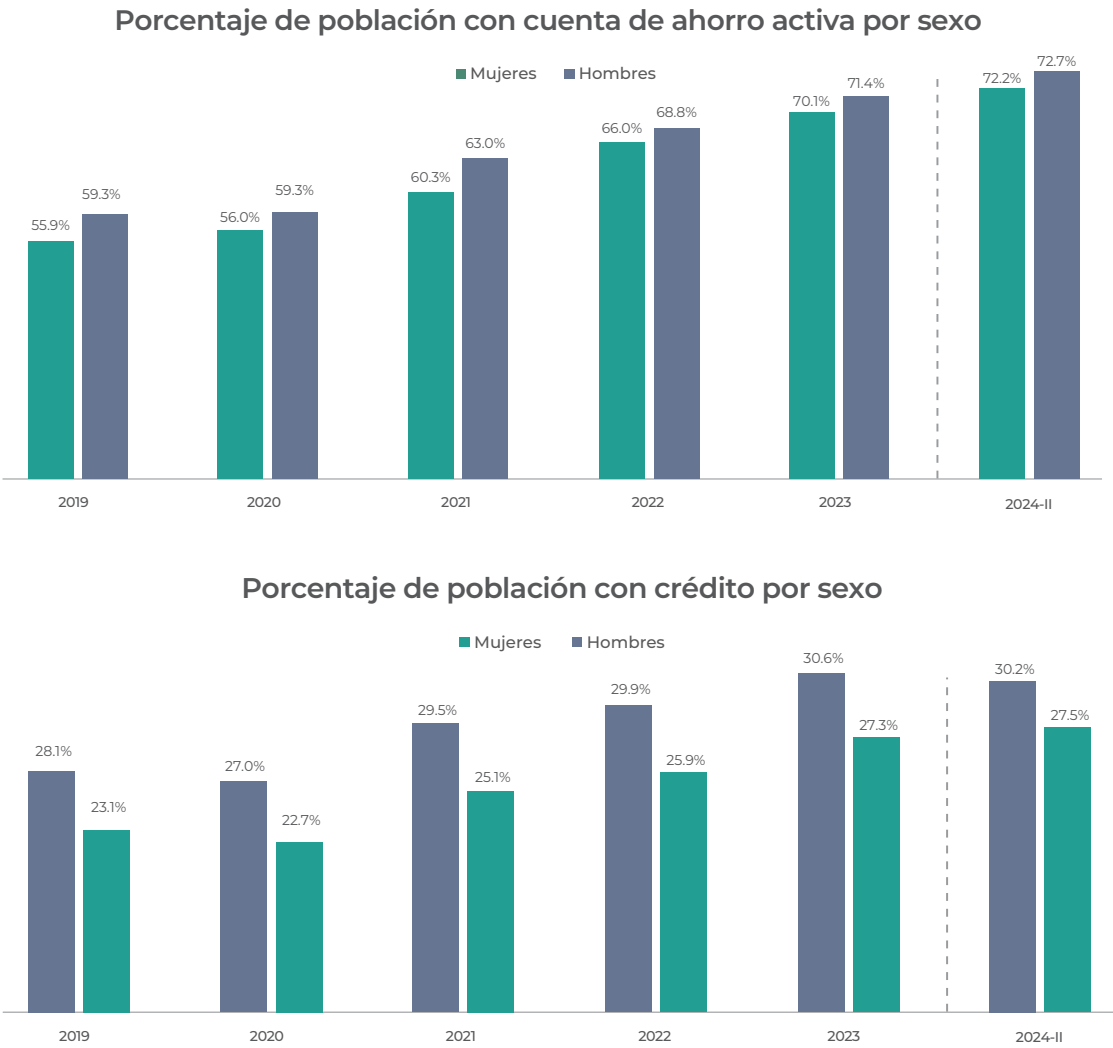
Fuente: BCE
Elaboración: RFD

Desglose a nivel de género

Con respecto a la brecha de género en el uso de cuentas de ahorro y crédito, se evidencia que esta se ha reducido en los dos productos. En el 2019, la brecha de adultos con ahorro entre hombres y mujeres correspondía al 3.5 %, en el 2023 fue del 1.3 % y en el segundo trimestre del

2024 representa el 0.5 %. Del mismo modo, la brecha de género en el uso de crédito en el 2019 era del 5 %, para el 2023 fue del 3.2 %, y en el segundo trimestre del 2024 fue del 2.6 %. Aunque las brechas se han reducido, siguen estando presentes, y las diferencias son más visibles en el crédito que en el ahorro.

Figura 21. Indicador de uso por producto y sexo



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

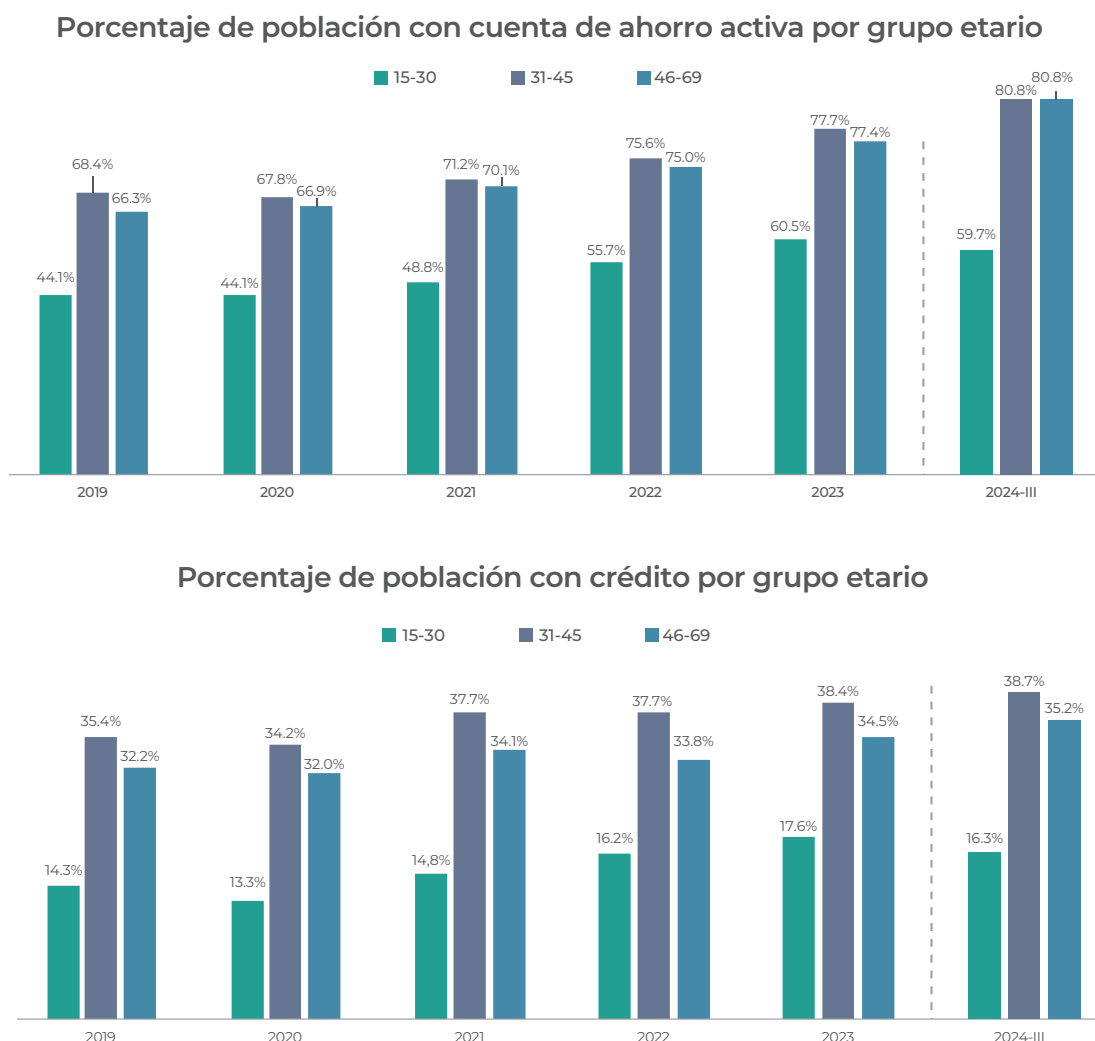
Elaboración: RFD

Desglose por grupos etarios

Por rango de edades, se observa que los adultos jóvenes son quienes menos usan sus cuentas de ahorro en comparación con los adultos de mayor edad; sin embargo, es el grupo que más ha aumentado el uso en el tiempo, ya que los jóvenes con cuentas

activas incrementaron en 16 puntos en 2023 con respecto a 2019. Por el contrario, en crédito, el grupo de adultos jóvenes son los que menos acceden, aunque el porcentaje de jóvenes con este producto aumentó en 4 puntos entre 2019 y 2023. Por lo tanto, este grupo es el que más incentivos necesita para adquirir este producto.

Figura 22. Indicador de uso por producto y grupo etario



Nota: Los datos de 2023 no son comparables con los de 2024, debido a que estos últimos solo representan los resultados hasta el segundo trimestre de 2024, mientras que los primeros representan el año 2023 en su totalidad.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Re exclusión financiera

Hasta el momento, se ha demostrado que el 83 % de la población adulta en el país cuenta con algún producto financiero y que el 73 % los usa de manera frecuente, por lo que el porcentaje de personas excluidas del sistema financiero es el 27 %: 17 % porque no han accedido a productos financieros y 10 % porque no usan los que poseen.

En los últimos años, se ha manifestado un fenómeno que afecta a las personas que ya se encuentran incluidas en el sistema financiero y que es necesario analizar. Se trata de un nuevo concepto denominado “re exclusión financiera”.

La RFD, en su boletín especializado Re exclusión financiera (2024), la define como una situación en la que un individuo, que ya pertenecía al sistema financiero formal, no puede operar en este ni acceder a sus beneficios, debido al deterioro de sus condiciones crediticias en el propio sistema financiero formal.

Específicamente, existe re exclusión financiera cuando un individuo no puede operar en el sistema financiero porque tiene su crédito o sus créditos en cartera vencida, en cartera con demanda judicial, en cartera castigada, o un score crediticio menor a 300 puntos.

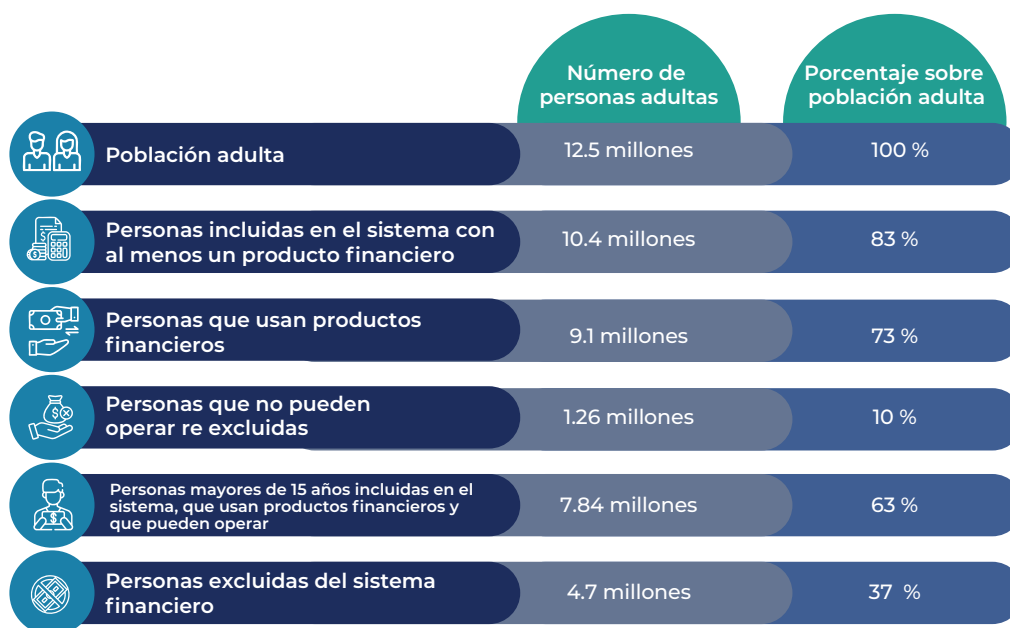
La RFD analiza en su boletín, mediante información del Buró de Crédito Equifax, las características de estos individuos, especialmente quienes tienen sus créditos en cartera con demanda judicial, en cartera castigada o un score crediticio menor a 300.

Los principales resultados indican que, en los últimos 5 años, 1.1 millones de personas se han incorporado al sistema financiero formal y han accedido al crédito, por lo que a septiembre de 2024 existen 5.2 millones de personas con crédito. Sin embargo, entre 2019 y 2024, 363 mil personas entraron en estado de re exclusión financiera por las condiciones de sus créditos, por lo que, a septiembre de 2024, 1.26 millones de personas se encuentran re excluidas del sistema.

Esto quiere decir que, en los últimos 5 años, aproximadamente 3 de cada 10 ecuatorianos están re excluidos del sistema financiero debido a que no pudieron cumplir con sus obligaciones crediticias a tiempo. Esta situación se agrava en el caso de las mujeres, los jóvenes y las personas que perciben menos de 800 USD al mes.

Por lo tanto, esta condición de re exclusión modifica el nivel de avance de la inclusión financiera al 2024, según se indica en la Tabla 10.

Tabla 10. Indicadores de inclusión, junio 2024



Fuente: BCE/RFD

Como se observa, el índice inicial de inclusión por acceso de 83 % se disminuye hasta el 73 % por la falta de uso de productos financieros, y este a su vez disminuye en otro 10 % por la re exclusión financiera; de esta manera, se llega a inferir que el índice ajustado de inclusión financiera es del 63 %.

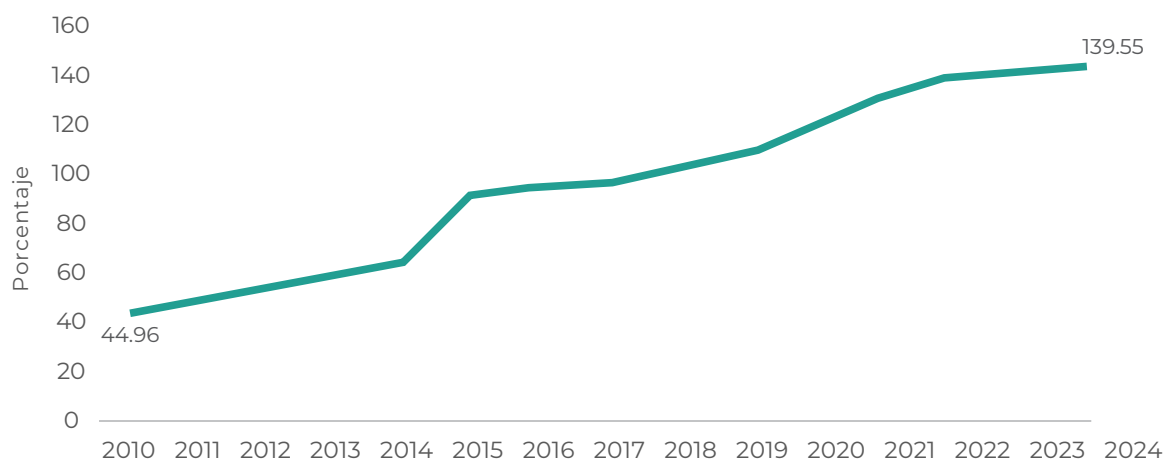
Desde la óptica de la exclusión financiera, esta se produce en un 17 % por no acceder al sistema financiero; en un 10 % por no usar productos financieros, y un 10 % por la reexclusión, con lo cual se llega a un 37 % de exclusión financiera.

Proporción de transacciones electrónicas en relación con el PIB

Este indicador, construido por el BCE, mide el volumen total de las transacciones electrónicas procesadas⁵ en el sistema de pagos interbancarios y su representatividad porcentual con relación al PIB, y permite determinar cuán desarrollado está el sistema financiero y qué tanto son utilizadas las transferencias u otros medios electrónicos en lugar de utilizar el efectivo. Un valor elevado de este indicador sugiere una economía con un sistema financiero dinámico, alto uso del sistema financiero y un uso intensivo de pagos electrónicos y digitales, mientras que un valor bajo advierte una mayor dependencia del efectivo, menor inclusión financiera o un uso limitado del sistema bancario en las transacciones de la economía.

5 Transferencia electrónica de dinero entre cuentas corrientes, ahorros, básicas, especiales, tarjetas de crédito a través de bancos, cooperativas de ahorro y crédito, y de mutualistas ahorro y crédito.

Figura 23. Transacciones electrónicas / PIB



Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Los resultados muestran que este indicador ha tenido una evolución positiva en el periodo 2010 al 2024, pues las transferencias interbancarias se han incrementado dentro de la economía en 210.15 % en este periodo, lo que refleja mayor confianza y uso de las personas y empresas de este medio de pago.

Sin embargo, en una investigación realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2024) sobre el ecosistema digital, se evidencia que en el Ecuador solamente el 29 % de la población adulta realiza pagos digitales, mientras que en otros países de la región, como Colombia, Chile y Brasil, se evidencia un porcentaje mayor al 30%.

De esta manera, es necesario incentivar un mayor acceso a pagos digitales entre la población, pues es una herramienta

que contribuye a una mayor inclusión financiera, reduciendo la dependencia al efectivo.

Adultos que reciben transferencias gubernamentales del MIES en una cuenta propia en el sistema financiero

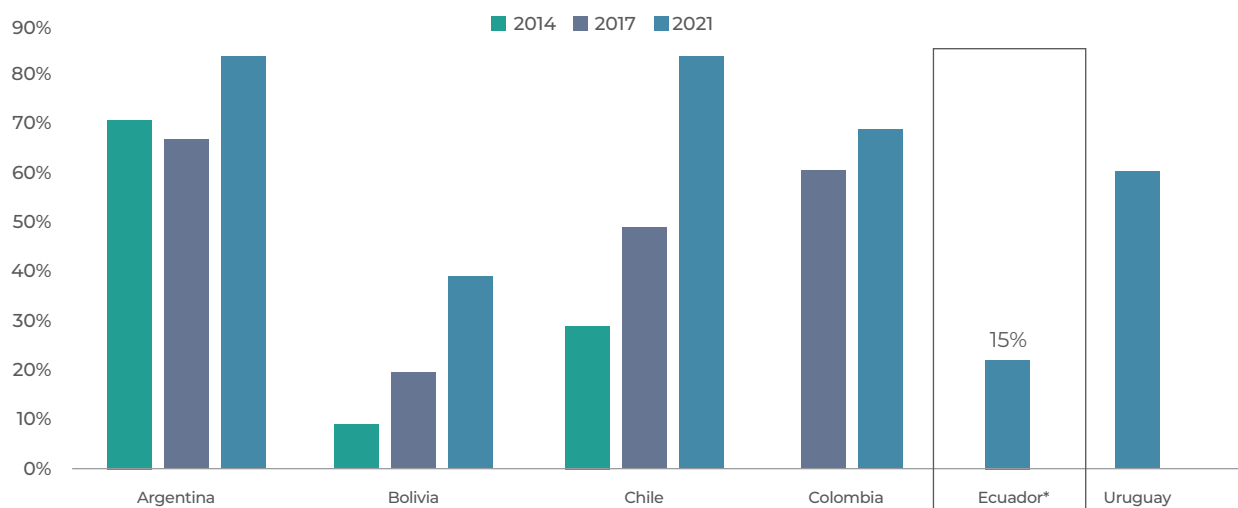
Debido a que no se cuenta con información para construir indicadores de acceso y uso para los grupos prioritarios de la ENIF y con el objetivo de proporcionar datos que permitan conocer sobre la inclusión financiera de las personas con bajos ingresos, en este estudio se ha considerado importante mencionar los resultados de la investigación del Banco Mundial Análisis del viaje del beneficiario del MIES en el Ecuador

(2024), que analiza la experiencia de cobro de los beneficiarios de las transferencias monetarias del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), para identificar los puntos fuertes y de oportunidad de mejora que enfrenta este grupo vulnerable al cobrar estos valores.

Entre los resultados encontrados, se destaca que al 2020 solo el 15 % de los beneficiarios

de estas transferencias recibían los pagos a través de cuentas y el 85 % restante lo hacía en efectivo en ventanilla. En comparación con los países vecinos, los datos de Global Findex muestran que el Ecuador, al 2021, tendría el porcentaje más reducido de adultos que reciben sus transferencias del Gobierno en cuentas financieras, dejándolo bastante rezagado frente a sus pares.

Figura 24. Porcentaje de adultos beneficiarios de transferencias gubernamentales que las recibieron en una cuenta financiera



*Datos Banco Mundial 2020

Fuente: Global Findex y Banco Mundial

Elaboración: RFD

Ante ello, el MIES implementó el proyecto “Pago seguro”, cuyo objetivo es que las transferencias monetarias se realicen directamente en las cuentas transaccionales de los beneficiarios. Aun cuando ha presentado desafíos, el proyecto ha logrado que, a noviembre de 2022,

el 40 % de los beneficiarios reciban las transferencias monetarias en una cuenta. No obstante, este porcentaje sigue siendo bajo en comparación con los países vecinos.

Según la investigación, entre las razones por las que un mayor porcentaje de

beneficiarios no recurre al uso de cuentas para recibir las transferencias, están:

- Los beneficiarios no conocen cómo abrir una cuenta o desconocen las entidades financieras en las que pueden realizar los cobros. Si conocen alguna entidad financiera, consideran que sus puntos de atención están muy lejos de su domicilio, pues la mayoría pertenece a las zonas rurales, lo que les implica un costo alto de movilización.
- Perciben a los montos iniciales para abrir cuentas como un cobro que no quieren asumir.
- Confusión sobre los costos de manejo de la cuenta y tarjeta de crédito.
- Falta de información sobre el uso de cuentas y tarjeta de débito. Incluso creen en mitos de que, si tienen una cuenta o una tarjeta, pueden perder las transferencias o bonos.
- Altos tiempos de espera para ser atendidos en los puntos de atención físicos.

Adicionalmente, la investigación evidenció que los beneficiarios que reciben las transferencias en su cuenta, en su mayoría, sacan la totalidad y manejan los valores en efectivo, debido al desconocimiento de los beneficios de la cuenta o la tarjeta de débito, a la percepción de que deben pagar altos costos para mantener estos productos o al miedo a que se debiten valores sin su consentimiento.

Esto demuestra la baja aceptación de este grupo poblacional en el uso de cuentas y de tarjetas de débito, que no les permite aprovechar los beneficios de estos productos, como mantener un registro y planificación de ingresos y gastos, generar ahorro y reducir tiempos de espera.

A la par de esta conclusión, se destaca la necesidad imperiosa de identificar, desarrollar e implementar mecanismos que profundicen la inclusión financiera para los grupos vulnerables en los que se encuentran las personas de bajos ingresos o sin ingresos del país. También se advierte la necesidad de programas específicos de educación financiera, diseñados para afrontar las condiciones culturales, educativas, sociales y económicas de 1.4 millones de personas beneficiarias del Bono de Desarrollo Humano. Estos retos son susceptibles de observación en el resto de las compensaciones sociales del Gobierno ecuatoriano.

Acceso y uso de las mipymes al financiamiento

El acceso y uso de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) al financiamiento es un tema de gran relevancia dentro de la inclusión financiera, pues, al ser estas empresas el motor principal del sistema productivo del país⁶, es primordial que puedan acceder a recursos para capital de trabajo y para

6 Según cifras del Registro Estadístico de Empresas del INEC, al 2023 el 99,5 % del total de empresas del país son micro, pequeña y mediana empresa.

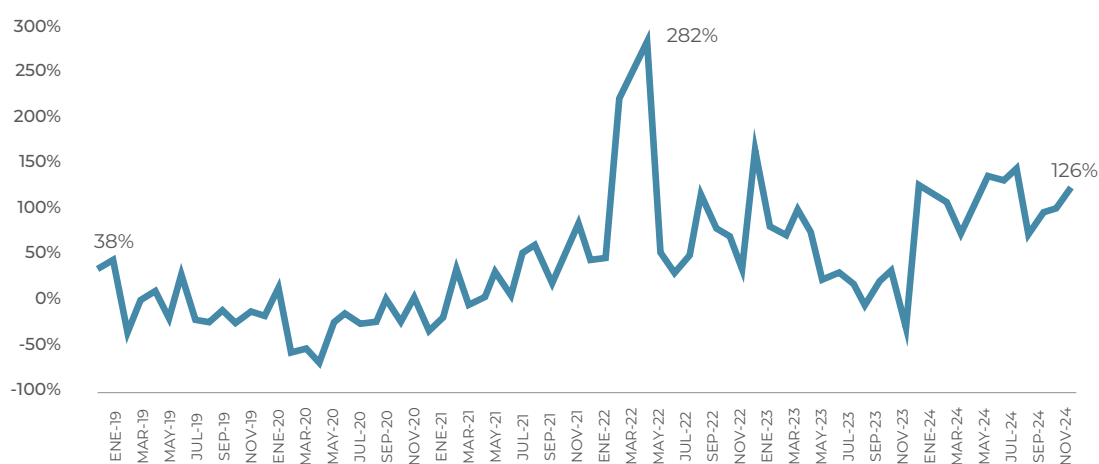
activos productivos que les permitan crecer y continuar aportando a la actividad productiva, logrando así mayor desarrollo y más empleo para el Ecuador.

Con el objetivo de evidenciar estos niveles de acceso y uso de crédito en las empresas, en esta investigación se construyeron tres indicadores: la tasa de crecimiento bienal del volumen de la cartera de crédito del segmento productivo Pymes; la tasa de crecimiento bienal del segmento de microcrédito del sistema financiero nacional, y el indicador de cartera micro en riesgo (cartera vencida más la cartera que no devenga intereses sobre cartera total del segmento microcrédito) de bancos privados y de las instituciones del Sistema Financiero Popular y Solidario (SFPS). Estos tres índices se analizan a partir de la información que recopila el Banco Central del Ecuador y las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria

entre 2019 y 2024. Se construye con base en los criterios referenciales de la ENIF.

Las tasas de crecimiento de las carteras muestran que, existen ciclos de desaceleración en la colocación para el crédito dirigido a las pymes (2019, 2020 y la segunda mitad del 2022 y 2023) y ciclos de aceleración (2021 y la primera mitad del 2022 y 2024), relacionados con las condiciones económicas y sociales por las que ha atravesado el país y las empresas. Por ejemplo, los ciclos de desaceleración coinciden con la desaceleración del PIB en 2019 por la caída de los precios del petróleo, la pandemia por COVID-19 en 2020 que afectó el normal desarrollo de las actividades económicas y la crisis de inseguridad que comenzó en 2023. Estas situaciones afectan a la capacidad de pago de las empresas y, por ende, a su endeudamiento.

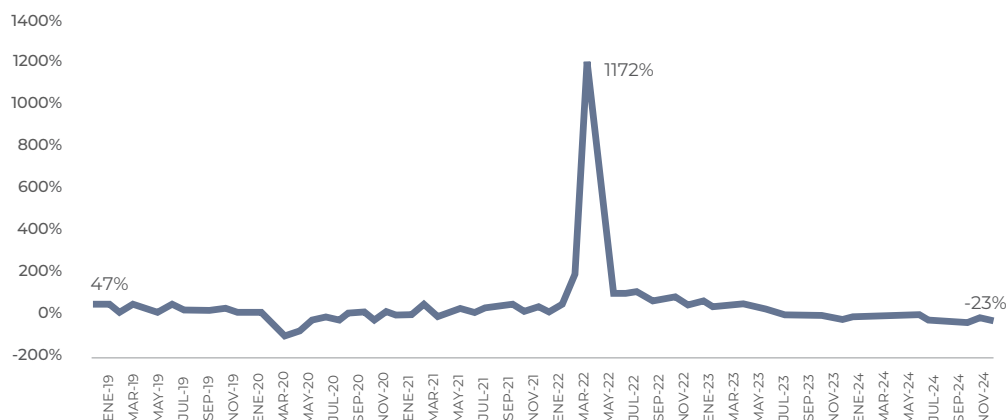
Figura 25. Evolución de la cartera pymes y micro



Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Tasa de crecimiento bienal del volumen de la cartera Micro



Fuente: BCE

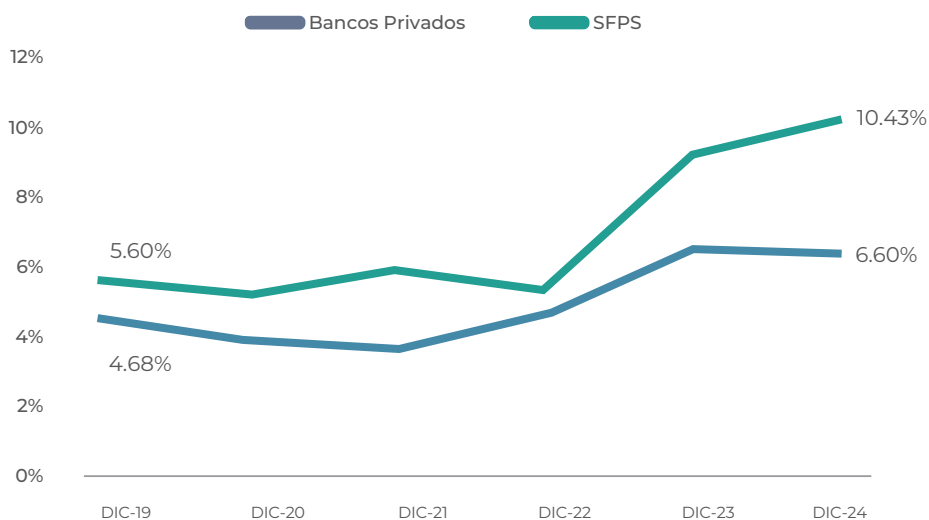
Elaboración: RFD

Para el caso de la cartera de microcrédito, se evidencia un comportamiento similar al crédito pymes, con ciclos de desaceleración y aceleración, aunque la desaceleración se ha mantenido desde la segunda mitad de 2022 hasta 2024.

Con respecto al indicador de cartera

micro en riesgo, este ha aumentado significativamente entre 2019 y 2024, lo que demuestra la dificultad de las empresas que requieren este crédito para cubrir sus obligaciones a tiempo, por las condiciones económicas y sociales por las que atraviesa el país.

Figura 26. Cartera micro en riesgo



Fuente: SB/SEPS

Elaboración: RFD

La explicación a estos comportamientos se puede encontrar en el estudio Retos financieros y la oferta de productos y servicios financieros que enfrentan las Mipyme en Ecuador, desarrollado por la Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe (DSIK) (2024), que describe las necesidades de productos y servicios financieros de las micro, pequeñas y medianas empresas, así como de la oferta enfocada en este sector.

Los principales resultados mencionan que la falta de garantías es una de las principales limitantes que enfrentan las mipymes para obtener financiamiento, así como costos de la formalidad y los costos fijos. Asimismo, muchas no pueden responder ni cumplir con los requisitos previos para un crédito, como las mipymes no formalizadas, pues es menos probable que puedan documentar el origen de fondos, ingresos/egresos, pago de impuestos, propiedad de garantías, historial crediticio, etcétera. Por ello, algunas, ya sea por desconocimiento o

mal historial crediticio, utilizan el mercado financiero ilegal.

También se menciona que las empresarias y empresarios del país tienen un buen conocimiento empírico de su negocio, pero les falta conocimiento académico o técnico, habilidades financieras e información para operar con las entidades financieras para la selección adecuada y correcto uso de productos financieros. Es aún más grave para las empresarias mujeres.

Finalmente, en la investigación se determinó que hay pocos productos financieros específicos para mipyme; para las emprendedoras y/o empresarias casi no existe ningún servicio o producto específico, y no se observa que las entidades financieras cuenten con personal cualificado o especializado para asesorar a las mipymes y, aunque existe educación financiera, no hay programas de capacitación empresarial.

CONCLUSIÓN: Uso desde la oferta

Una vez que se han analizado todos los indicadores del uso desde el enfoque de la oferta, se puede concluir que el porcentaje de población adulta que accede y usa productos financieros tradicionales y electrónicos se ha incrementado en los últimos años; a pesar de ello, un importante porcentaje de personas aún no cuenta con ningún producto financiero (17 %) o, si lo tienen, no lo utilizan de manera frecuente (10 %). De esta manera, el porcentaje de personas excluidas del sistema financiero, ya sea por acceso o por uso, llega al 27 % y, si se considera a las personas reexcluidas por el deterioro de sus condiciones crediticias (10 %), el porcentaje de exclusión se eleva al 37 %, que representa aproximadamente a 4.7 millones de ecuatorianos mayores de 15 años.

Por lo anterior, las intervenciones del sector privado y las entidades gubernamentales, así como la política pública, deben orientarse a:

- Disminuir las barreras que impiden o dificultan a los ciudadanos acceder y usar los productos y servicios del sistema financiero ecuatoriano.
- Educar y preparar a las personas que ya son parte del sistema, a fin de que puedan usar de manera apropiada los productos y servicios financieros disponibles en el mercado y así evitar que sus condiciones crediticias se deterioren.
- Fortalecer las metodologías crediticias con la finalidad de reducir el riesgo en la concesión del crédito.
- Ejecutar acciones de control a las instituciones financieras, de tal manera que se identifiquen las intervenciones puntuales que se necesitan para solventar los retos en el uso de productos financieros.

Además, es necesario considerar que, por las brechas de inclusión financiera entre provincias, género y grupos etarios, el crecimiento sostenido de los índices de morosidad de la cartera de crédito, la falta de información sobre otros segmentos de población vulnerable, como la población de bajos ingresos, migrantes y la población rural, en particular a la población indígena, montuvia y afroecuatoriana y la situación del acceso al financiamiento de las mipymes, es indispensable tomar acciones de carácter sistémico para contrarrestar impactos futuros de estas situaciones, para contribuir con el progreso económico del país y fomentar el empleo, lo que mejora la calidad de vida y bienestar de la población, objetivos principales de la inclusión financiera.

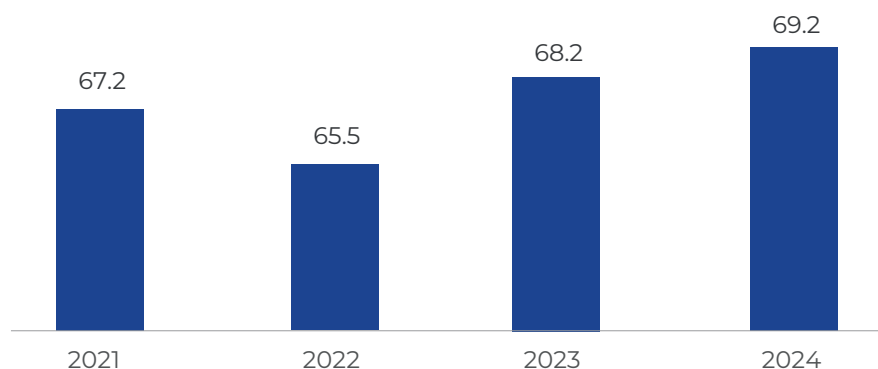
3. Calidad de los productos y servicios financieros

Calidad: se refiere a la capacidad de los productos y servicios financieros para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios. “Busca medir la percepción de seguridad que tienen los ciudadanos al guardar su dinero en una entidad financiera, realizar transferencias de dinero o utilizar algún producto financiero digital” (Credicorp, 2024). La diversidad de factores que inciden en la calidad de los productos financieros incluye temas de adaptabilidad, variedad y alternativas de servicios financieros, interdependientes con el resto de las dimensiones abordadas.

Para analizar esta dimensión es necesario mencionar que, debido a que el Ecuador no cuenta con normativa específica relacionada con la calidad en la prestación de productos y servicios financieros, se toma en cuenta nuevamente el índice de Inclusión Financiera de Credicorp desde el enfoque de la demanda, para determinar sus avances.

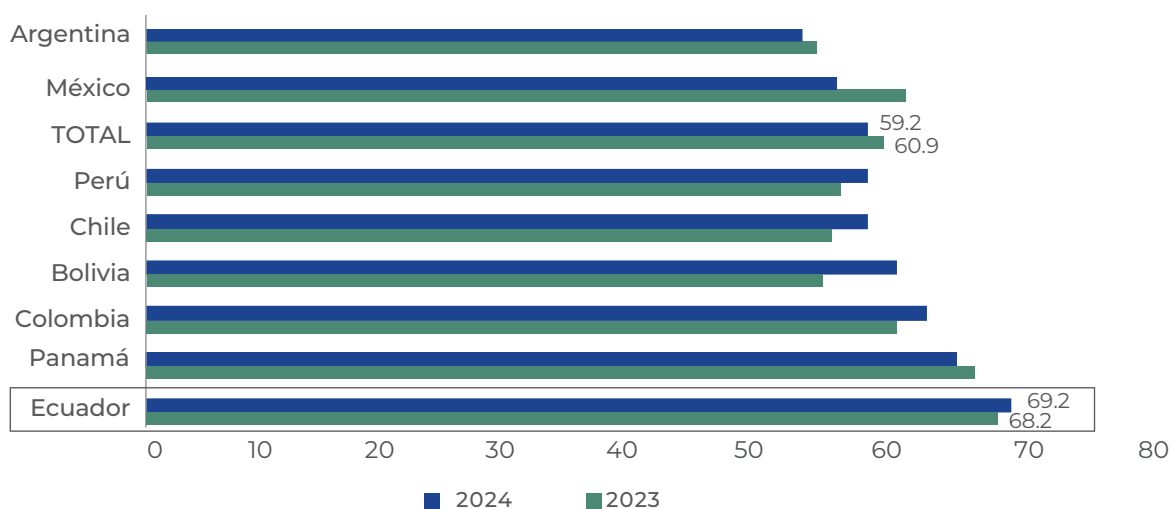
Esta dimensión, que se refiere a la capacidad de los productos y servicios financieros para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios (Credicorp, 2024), muestra que entre el 2023 y 2024 ha incrementado en 1 punto, lo que mantiene al país, por dos años consecutivos, en el puesto número uno entre los países considerados en el IIF; 10 puntos por encima del total.

Figura 27. Índice de Inclusión Financiera Credicorp – Dimensión calidad



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Índice de inclusión Financiera-Dimensión Calidad



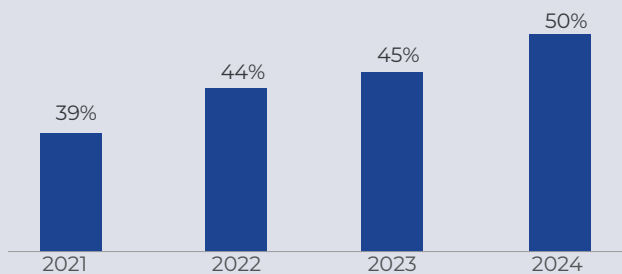
Fuente: Credicorp

Elaboración: RFD

En las subdimensiones confianza y calidad se encuentran las razones de este comportamiento.

Figura 28. Confianza

Porcentaje de personas que confían en el sistema financiero

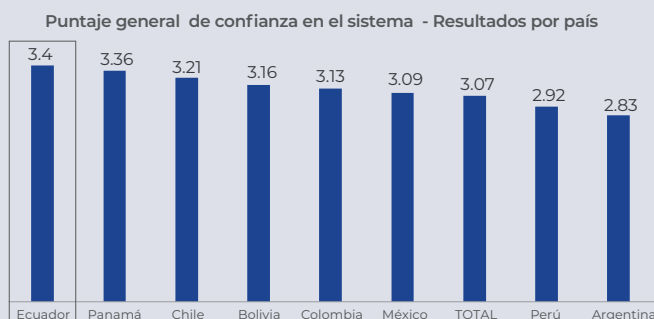


Desde el 2023 al 2024 existe una notoria mejora en la confianza de la población en el sistema financiero en el Ecuador, pues el porcentaje de personas que confían en este aumentó en cinco puntos porcentuales.

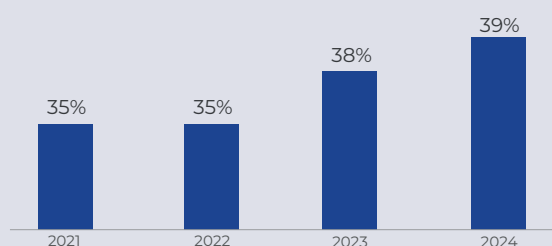
Fuente: Credicorp 2024

Elaboración: RFD

Por otro lado, dentro de esta subdimensión se calcula el indicador “Puntaje general de confianza en el sistema”, que presenta valores que van del uno al cinco, donde cinco es el nivel más alto de confianza. Para el Ecuador, este asciende a 3.40, lo que implica una puntuación media, pero lo posiciona como el país número uno con mayor nivel de confianza en el sistema financiero.



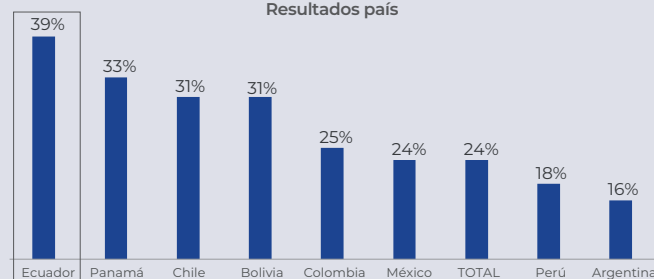
Porcentaje de personas que tienen una imagen positiva de las entidades



En esta misma línea se evalúa la imagen general de las entidades financieras. Durante el periodo 2023 al 2024, el Ecuador ha tenido resultados positivos, pues el porcentaje de personas que tienen una imagen positiva de las entidades financieras ha aumentado en 1 punto.

A nivel de los países encuestados, el Ecuador es en donde se encuentra la mayor cantidad de personas que tienen una imagen positiva de las entidades financieras.

Porcentaje de personas que tienen una imagen positiva de las entidades
Resultados país



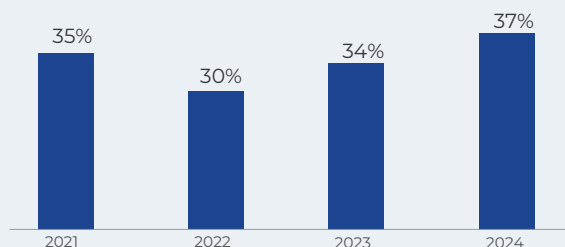
Fuente: Credicorp 2024

Elaboración: RFD

Figura 29. Calidad

Dentro de la subdimensión de calidad se evalúa la percepción de la población sobre la facilidad para obtener productos de ahorro o crédito, sus costos, la amplitud física, la variedad de productos, la utilidad de los medios digitales y la seguridad que sienten al realizar transacciones.

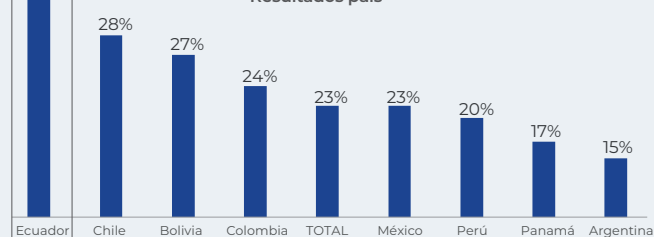
Porcentaje de personas que evalúan bien la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (bien o muy bien)



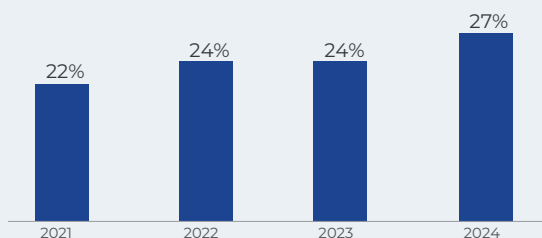
Con respecto a la percepción de facilidad para obtener productos financieros, el porcentaje de personas que evalúan bien la facilidad para conseguirlos aumentó en tres puntos porcentuales entre 2023 y 2024. A pesar de ello, una alta proporción de la población aún considera que no es sencillo obtener estos productos.

En comparación con los demás países, Ecuador es el país con la mayor proporción de personas que consideran fácil obtener productos de ahorro o crédito.

Porcentaje de personas que evalúan bien la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito



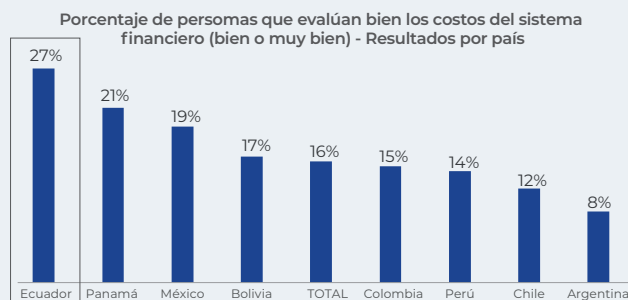
Porcentaje de personas que evalúan bien los costos del sistema financiero (bien o muy bien)



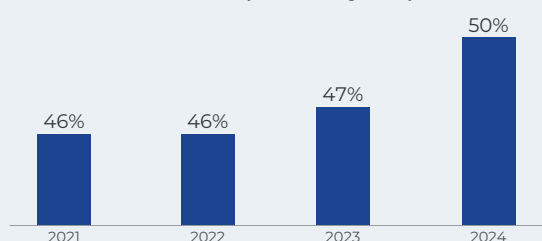
En cuanto a la percepción sobre los costos del sistema financiero, se evidencia una evaluación positiva en el periodo 2023 al 2024, con un aumento de 3 puntos en el porcentaje de personas que evalúan bien o muy bien estos costos. A pesar de ello, la mayor parte de la población sigue sin considerarlos adecuados.

Fuente: Credicorp 2024
Elaboración: RFD

En comparación con los otros países, Ecuador se encuentra en el primer puesto, con el mayor porcentaje de personas que consideran bien o muy bien los costos del sistema financiero.



Porcentaje de personas que evalúan bien amplitud física de las entidades (bien o muy bien)

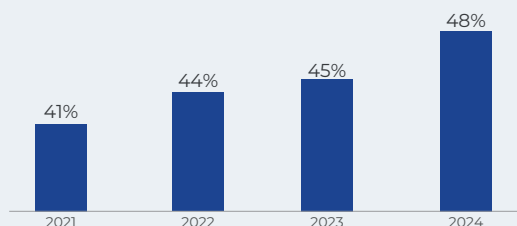


Ecuador es el país con el mayor porcentaje de población que evalúa positivamente este aspecto en comparación con los demás países, y tiene una diferencia de seis puntos porcentuales con el segundo país en este indicador.

En el tema de amplitud física, ha existido una evolución positiva en el periodo 2023 al 2024, en donde el porcentaje de personas que evalúan bien o muy bien la amplitud de la red de atención física de las entidades financieras ha aumentado tres puntos porcentuales. Sin embargo, la mitad de la población aún no encuentra conveniente este aspecto.



Porcentaje de personas que evalúan bien la variedad de productos y servicios del sistema financiero (bien o muy bien)

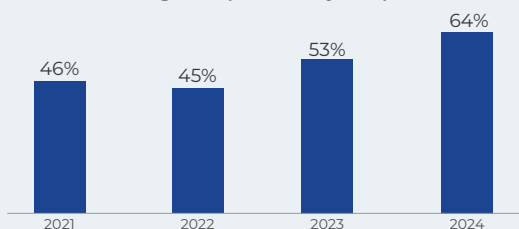


Con respecto a la percepción de las personas sobre la variedad de productos de ahorro y crédito ofertados por las entidades del sistema financiero, entre el 2023 y 2024 el porcentaje de personas que evalúan bien dicha variedad ha aumentado en 3 puntos porcentuales. A pesar de este aumento, todavía la mayor parte de la población no evalúa de manera positiva este tema.

Fuente: Credicorp 2024
Elaboración: RFD

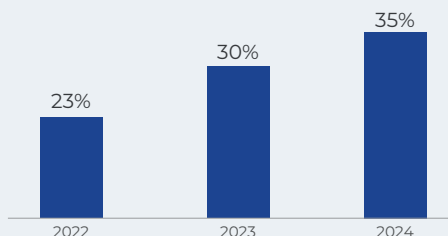
El Ecuador se encuentra en la primera posición con respecto al resto de los países encuestados, con el 48 % de la población que evalúa de forma positiva la variedad de productos en el sistema financiero.

Porcentaje de personas que evalúan bien la utilidad de medios digitales (bien o muy bien)



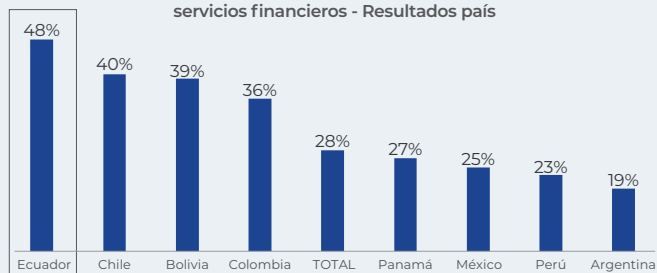
Sin embargo, Ecuador se encuentra en el tercer puesto de países con mayor porcentaje de su población que evalúa positivamente los medios digitales, por lo que aún hay espacio para mejorar su percepción.

Porcentaje de personas que creen sentirse seguras de realizar transacciones



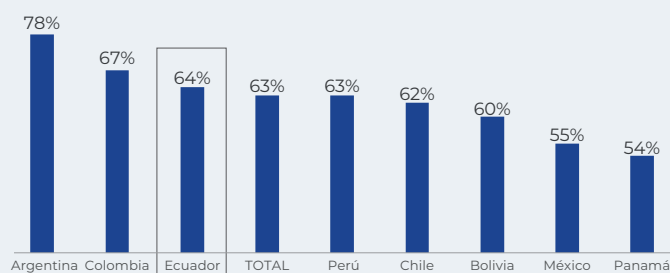
Fuente: Credicorp 2024
Elaboración: RFD

Porcentaje de personas que evalúan bien la variedad de productos y servicios financieros - Resultados país



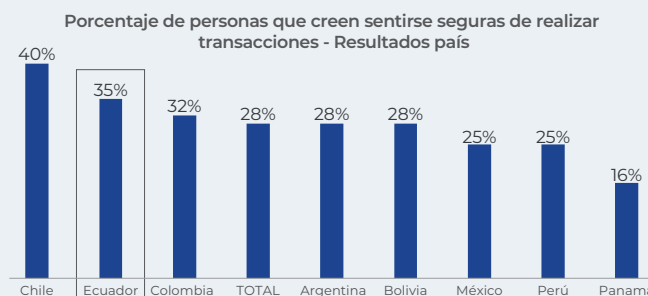
En cuanto a la evaluación de la utilidad de medios digitales, se evidencia que el porcentaje de personas que evalúan bien o muy bien este aspecto ha aumentado en 11 puntos del 2023 al 2024, uno de los incrementos más altos observados en la subdimensión y que evidencia el avance y aceptación de este tipo de medios.

Porcentaje de personas que evalúan bien la utilidad de medios digitales



Finalmente, con relación a la percepción de la seguridad en transacciones, entre el 2023 al 2024 el porcentaje de personas que creen sentirse seguras al realizar transacciones en el sistema financiero aumentó en un 5 %. Sin embargo, todavía la mayor parte de la población ecuatoriana, específicamente el 65 %, no se siente segura al realizar estas operaciones.

Con respecto a otros países, el Ecuador se encuentra en la segunda posición en porcentaje de población que siente seguridad al realizar transacciones. Se destaca que el país solamente está a cinco puntos porcentuales del primer país, Chile, y sobrepasa en 7 puntos porcentuales al total general.



Fuente: Credicorp 2024
Elaboración: RFD

CONCLUSIÓN: calidad de los productos y servicios financieros

Los resultados indican que el Ecuador ha demostrado un notable avance en la percepción de calidad del sistema financiero desde la demanda, pues lidera en confianza, accesibilidad y variedad de productos en comparación con otros países de la región. Aunque los indicadores han mejorado entre 2023 y 2024, aún existe espacio para mejorar en la percepción de los costos del sistema financiero y en la seguridad de las transacciones financieras.

Es importante anotar que estos indicadores de calidad son la percepción de los usuarios en función de su experiencia, por lo que estos elementos deben ser considerados por las entidades financieras para trabajar en mejorar la oferta de productos y servicios.

Sin embargo, desde el punto de vista de la oferta, no es factible evaluar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras, ya que el país no cuenta con una normativa emitida y aplicable en la que se establezcan los criterios con los cuales esta dimensión debería ser evaluada. La calidad de los productos y servicios financieros es una dimensión que en la actualidad depende directamente de las decisiones individuales de las instituciones como un factor diferenciador o de competencia en el mercado.

4. Educación financiera

Educación financiera: es la combinación de conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos que una persona necesita para tomar decisiones financieras que conduzcan hacia su bienestar. Es reconocida como un complemento importante para reforzar la inclusión financiera y la protección al consumidor; que contribuye a desarrollar el sistema financiero y a reducir la pobreza.

Al ser la educación financiera un pilar fundamental de la inclusión financiera, en la ENIF se ha incluido un área de intervención específica para tratar este tema. En ella se busca mejorar el contenido, la calidad y la coordinación de los esfuerzos en educación financiera, entre instituciones y organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, y procurar una infraestructura única de datos de inclusión y educación financiera que responda a las necesidades, optimice los requerimientos de información y facilite la evaluación de las acciones.

De manera complementaria, tanto la Superintendencia de Bancos como la de Economía Popular y Solidaria emitieron disposiciones sobre educación financiera

a ser impartida por sus instituciones supervisadas.

Bajo este contexto, para evidenciar el avance de la educación financiera en el país, a continuación, se presentan las actividades que se han realizado dentro del área de intervención de educación financiera de la ENIF y las normativas que se emitieron por parte de los entes de control.

Cabe resaltar que la información que se presentará corresponde al enfoque desde el lado de la oferta, pues desde el lado de la demanda no se cuenta con nueva información, ya que la Encuesta de Capacidades Financieras, efectuada por el Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF), se llevó a cabo en 2020 y no ha sido actualizada.

Avances del área de intervención de educación financiera

Tabla 11. Área de intervención 5: educación financiera

Objetivos específicos	Trabajo realizado
Mejorar el contenido, la calidad y la coordinación de los esfuerzos de educación financiera, entre instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.	Entre noviembre de 2023 y junio de 2024 se emitió la Estrategia de Educación Financiera y se incorporó a la educación financiera en el Currículo Nacional. Se empezó con la construcción de una propuesta de norma de educación financiera con la participación de entidades de control, entidades implementadoras de educación financiera y beneficiarios finales, entre ellos la RFD. Se suscribieron convenios con redes como la RFD, Asobanca y la Federación Ecuatoriana de Empresas de Seguros, para trabajar en proyectos conjuntos, como capacitaciones o programas de educación financiera que potencien la implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera mediante la educación financiera en el país.
Procurar una infraestructura única de datos de inclusión y educación financiera que responda a las necesidades en marcha, optimice los requerimientos de información y facilite la evaluación de las acciones para avanzar en esta materia.	Se suscribió un convenio específico interinstitucional, para el desarrollo conjunto y coordinado del diagnóstico de educación financiera en el Ecuador, bajo la metodología utilizada en la encuesta de capacidades financieras de CAF. En este participan la RFD, la Universidad Particular de Loja y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Fuente: CONCIF
Elaboración: RFD

Las actividades demuestran que uno de los avances significativos fue emitir la Estrategia de Educación Financiera en noviembre del 2023, que busca constituir una hoja de ruta para la implementación efectiva de la educación financiera en el país, con el fin de fortalecer los conocimientos, actitudes, habilidades y comportamientos de la población hacia un manejo responsable de sus finanzas, que les proporcione bienestar personal, familiar y comunitario.

Además, están la construcción de una propuesta de Norma de Educación Financiera, la suscripción de convenios para programas de educación financiera y, la más relevante, la incorporación de la educación financiera en el Currículo Nacional.

La Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) fue expedida mediante el Acuerdo Interinstitucional N.o MINEDUC-CES-SENESCYT-2023-001, suscrito el 20 de noviembre de 2023. Este acuerdo fue emitido conjuntamente por el Ministerio de Educación (MINEDUC), el Consejo de Educación Superior (CES) y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación (SENESCYT). Como parte de la implementación de la ENEF, se emitió el Acuerdo Ministerial N.o MINEDUC-MINEDUC-2024-00060-A del Ministerio de Educación, en el que se establece la Estrategia Nacional para el Fortalecimiento y la Renovación Curricular, que busca mejorar la calidad educativa en el país, mediante la transición progresiva hacia un Currículo Nacional por Competencias para

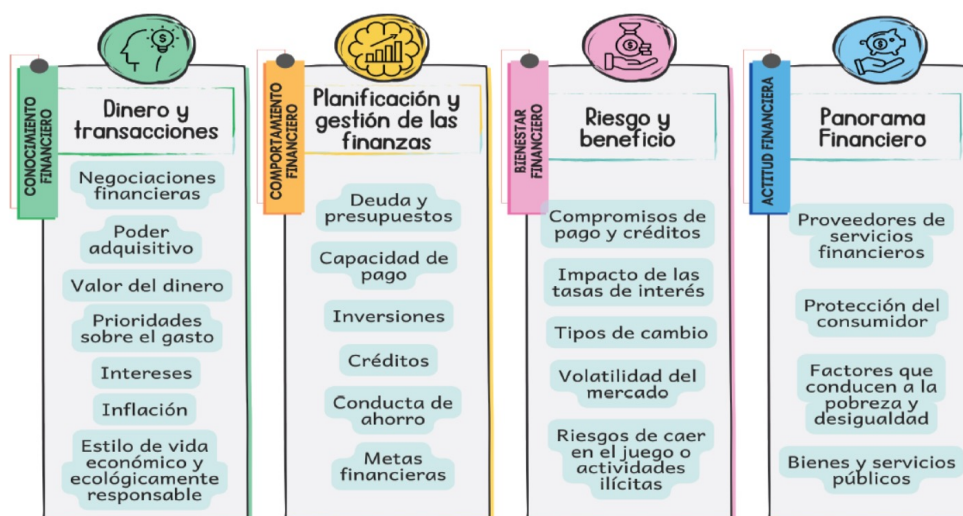
todos los niveles y subniveles del Sistema Nacional de Educación, con la finalidad de fortalecer el desarrollo integral de todo el estudiantado.

Para ello, la Estrategia está constituida por dos ejes de trabajo: el fortalecimiento y la renovación curricular. En el primer eje se encuentra la inserción curricular de la educación financiera, que involucra la integración de competencias o destrezas nuevas, o de refuerzo al currículo vigente para fortalecerlo. Esto implica no solo integrar conocimientos financieros, sino actitudes y habilidades formadas en valores, que posibiliten tomar decisiones financieras responsables y éticas. De esta manera, se busca fortalecer las habilidades de interacción y participación del estudiante, necesarias para planificar ahorro a corto, mediano y largo plazo; así como para obtener crédito, invertir y adquirir servicios cada vez más complejos. Además, fomenta la toma de decisiones informadas y promueve la búsqueda del bienestar y el equilibrio financiero.

Esta estrategia se implementará de manera progresiva a partir del año lectivo 2024–2025 ciclo Sierra-Amazonía y 2025–2026 ciclo Costa-Galápagos, y está en línea con el área de intervención de educación financiera.

Para realizar la inserción curricular, el Ministerio de Educación (2024) ha considerado cuatro dimensiones que se presentan en la Figura 30.

Figura 30. Dimensiones de la inserción de educación financiera



Fuente: Fuente: Ministerio de Educación

A partir de estas dimensiones y temas, se construirán destrezas que se integrarán en los ámbitos de aprendizaje de la Educación Inicial, y en algunos bloques curriculares de las asignaturas de los niveles de Educación General Básica y Bachillerato General; en el Currículo Integrado de Alfabetización, y en los bloques curriculares de las asignaturas para la educación de personas jóvenes, adultas y adultas mayores en situación de escolaridad inconclusa.

De esta manera, se busca que los estudiantes estén mejor preparados para gestionar sus finanzas personales desde una edad temprana y para afrontar los desafíos financieros que encontrarán en el futuro. Se los dotará de herramientas de desarrollo personal, social y económico que fomenten la autonomía, la gestión eficiente

de sus recursos e impulsen su inclusión financiera, ya que esta es un factor clave para mejorar el acceso y el uso de servicios financieros.

Si bien contar con una Estrategia de Educación Financiera ya es un avance importante para el país, el verdadero desafío está en implementarla. Si se considera, además, que insertar la educación financiera en la malla curricular es una de las acciones que contempla la estrategia, esta actividad como tal debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Capacitar a los docentes para impartir los temas relacionados con educación financiera en las diversas asignaturas.
- Preparar los materiales necesarios contemplados en el ámbito de acción

de la ENEF, para todos los alumnos.

- Difundir la Estrategia a la ciudadanía en general, para que se aprecie y apoye el momento de transición entre el currículo actual y el nuevo.
- Dar seguimiento, información y procesamiento en el mediano plazo para evaluar el impacto, y el cambio cultural y actitudinal generado en los jóvenes que recibieron educación financiera en los niveles básico, primaria y secundaria.
- Conseguir y asegurar la provisión de recursos en el Ministerio de Educación y en las instituciones involucradas para garantizar que todas estas actividades se ejecuten de manera oportuna.

En línea con lo indicado, es crucial que la ENEF se integre y se complemente con la ENIF, ya que, como bien señala uno de los lineamientos establecidos en el área de intervención 5 de educación financiera, promover la articulación de las iniciativas existentes en educación financiera y trazar objetivos comunes y medibles para avanzar en el tema es un punto clave en este proceso.

Asimismo, se debe atender a varios públicos objetivos en diferentes momentos del ciclo de vida de las personas, pues la gran mayoría ya está fuera del ciclo educativo formal y es básico que accedan al conocimiento y habilidades financieras para una adecuada toma de decisiones y una mejor calidad de vida.

Al momento, la Estrategia Nacional de Educación Financiera se ha focalizado

en preparar a niños y jóvenes; tendrá un impacto positivo en el mediano y largo plazo, en la medida en que se ejecuten las actividades previstas y que las personas formadas actualmente pasen a ser usuarios financieros en el futuro.

Sin embargo, es necesario que se trabaje en las demás líneas de acción y se articule con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el área de intervención respectiva, con el fin de cubrir las necesidades de educación financiera de la ciudadanía ecuatoriana en general y que están fuera del sistema educativo. Por esa razón, se requiere que los objetivos de esta área de intervención sean aplicados de forma ordenada y consistente para alcanzar a:

- Los 2.1 millones de ecuatorianos mayores de 15 años que aún no son parte del sistema financiero (17 % de excluidos), y que requieren conocimientos que faciliten el acercamiento al sistema, y con los que sea factible valorar y acceder a las ventajas de operar formalmente.
- Los 1.3 millones de ecuatorianos que, pese a ser parte del sistema financiero, no utilizan ningún producto o servicios financieros (10 % de excluidos), por falta de conocimiento de los conceptos, ventajas, oportunidades, requisitos y facilidades que las instituciones financieras ponen a su disposición. Además, en la mayoría de las ocasiones también desconocen cómo utilizar servicios y herramientas digitales.

- Los 1.26 millones de ecuatorianos cuyas condiciones crediticias se encuentran deterioradas, al punto de que no pueden operar en el sistema financiero (10 % de reexclusión). Este es un fenómeno reciente que amerita especial atención para diseñar e implementar programas de educación financiera especiales para estos casos, lograr que se reinseren en el sistema financiero y prevenir la salida de otras personas, porque este es uno de los costos más altos para el sistema, las instituciones financieras y el ciudadano.

Es necesario también diseñar objetivos y actividades específicas dedicadas a grupos poblacionales definidos como prioritarios en la ENIF y que, por sus características, requieren educación financiera especializada, puntual y a nivel nacional.

Normativa sobre educación financiera en el sistema financiero

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) emitió la Resolución N.º SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172 del 2 de agosto de 2024, con el propósito de establecer los principios y lineamientos que las entidades del sector financiero popular y solidario deben seguir al implementar programas de educación financiera con un enfoque en género e inclusión.

Las áreas de intervención y los componentes claves de esta normativa se relacionan con los siguientes temas:

1. Enfoque inclusivo: los programas deben considerar las necesidades específicas de diferentes grupos, promoviendo la equidad de género y la inclusión de poblaciones vulnerables.
2. Bienestar financiero: se busca que los participantes mejoren su comprensión de los productos y servicios financieros, desarrollen habilidades para tomar decisiones informadas y aumenten su resiliencia financiera.
3. Indicadores de género: las entidades deben utilizar indicadores que permitan evaluar y visibilizar las brechas de género en el acceso y uso de servicios financieros.
4. Evaluación de impacto: se requiere aplicar mecanismos para medir el impacto de los programas en el bienestar financiero de los participantes.

Según esta resolución, las responsabilidades primordiales para la SEPS son las siguientes:

- Proporcionar lineamientos y supervisar la implementación de los programas de educación financiera en las entidades del sector.
- Evaluar los informes presentados por las entidades y promover mejoras basadas en los hallazgos.

Y las responsabilidades principales de las cooperativas de ahorro y crédito se definieron como sigue:

- Desarrollar e implementar programas de educación financiera que incorporen un enfoque de género e inclusión.
- Utilizar indicadores adecuados para evaluar el impacto de los programas y reportar los resultados a la SEPS.

En el caso de la Superintendencia de Bancos (SB), la Resolución N.o SB-2023-2637 del 19 de diciembre de 2023, con la que sustituye el Capítulo IV del Título XIII de la Codificación de Normas de la SB, establece nuevas directrices para que las entidades financieras desarrollen programas de educación financiera.

De manera resumida, su contenido aborda los siguientes aspectos:

1. Diseño y ejecución de programas: las entidades deben planificar y ejecutar iniciativas de educación financiera adaptadas a las características de sus clientes y al entorno económico.
2. Contenido temático: los programas deben abordar temas como gestión del dinero, ahorro, endeudamiento responsable, uso de productos financieros y prevención de fraudes.
3. Canales de difusión: se promueve el uso de diversos canales, incluyendo talleres presenciales, plataformas digitales y materiales impresos, para alcanzar a diferentes segmentos de la población.
4. Evaluación y reporte: las entidades están obligadas a evaluar la efectividad de sus programas y reportar los resultados a la SB, utilizando indicadores específicos de impacto.

De esta Resolución también se derivan responsabilidades primordiales que debe asumir la SB:

- Establecer lineamientos y supervisar la implementación de los programas de educación financiera.
- Evaluar los informes presentados por las entidades y proporcionar retroalimentación para mejoras continuas.

Y también las responsabilidades de los bancos:

- Diseñar e implementar programas de educación financiera conforme a las directrices establecidas.
- Evaluar periódicamente la efectividad de los programas y reportar los hallazgos a la Superintendencia de Bancos.

Si bien los dos organismos de control ya contaban con normativa sobre educación financiera, estas nuevas resoluciones realizan ajustes que permiten fortalecer los procesos de educación, aspectos claves para los usuarios financieros y una mejor toma de decisiones.

Se reconoce la importancia de expedir esta normativa para que las instituciones del sistema financiero ecuatoriano impartan educación financiera y para identificar los principales retos que lleven a implementarla.

A fin de que la intervención sea sistémica, como se advierte es el objetivo de las dos normativas y de las dos instituciones, es importante considerar los siguientes elementos:

- Que se establezcan los objetivos y las metodologías especializadas de supervisión e intervención de las dos Superintendencias para lograr en esta materia una verificación efectiva del cumplimiento de las responsabilidades de sus entes controlados.
- Que se creen las herramientas técnicas y tecnológicas que faciliten la revisión, evaluación, control y retroalimentación de los informes de educación financiera presentados por las instituciones financieras.
- Que en las instituciones financieras se creen los programas de educación financiera institucionales y se los adapte a los lineamientos establecidos por las Superintendencias.

CONCLUSIÓN: educación financiera

La expedición de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) fue un hito importante, así como los pasos logrados para definir normativa intermedia indispensable para llevarla a la práctica. La magnitud de la problemática abordada en la ENEF demanda un seguimiento y un trabajo sostenido para obtener los recursos necesarios en todos y cada uno de los años de vigencia de la ENEF y, tal como establecen sus objetivos, incorporar la educación financiera en los conocimientos impartidos para los niños y jóvenes, futuros ciudadanos y usuarios del sistema financiero ecuatoriano.

Sin embargo, este alcance deja descubiertas necesidades de educación financiera de otros grupos poblacionales importantes que no están dentro del sistema educativo ni del sistema financiero, principalmente a los 2.1 millones de ecuatorianos mayores de 15 años que aún no son parte del sistema financiero (17 % de excluidos).

Es importante que la ENEF contemple metodologías específicas de educación financiera para personas que han recibido educación financiera tradicional insuficiente, pues, a pesar de estar incluidas en el sistema financiero, no utilizan ninguno de sus productos (1.3 millones de ecuatorianos) o sus condiciones crediticias se encuentran deterioradas (1.26 millones de ecuatorianos). Además, deben considerarse metodologías específicas dirigidas a grupos prioritarios como mujeres, población rural, migrantes y jóvenes.

La normativa emitida por la SEPS y por la SB apoyará la mirada y solución sistémica que amerita la educación financiera. A partir de su expedición, es indispensable que los dos organismos de control cumplan las principales responsabilidades, sobre todo las relacionadas con los parámetros y herramientas técnicas que se emplearán en las actividades de supervisión, hasta determinar el nivel de bienestar financiero logrado con los programas de educación financiera de sus instituciones controladas. Este se convierte en un reto, puesto que desde los cuerpos normativos hay diferencias metodológicas que no permiten contar con datos consolidados como país.

5. Bienestar financiero

Bienestar financiero: es el estado en el cual una persona puede cumplir satisfactoriamente sus obligaciones financieras actuales, puede sentirse segura acerca de su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones financieras que le permitan disfrutar de la vida.

La dimensión de bienestar financiero, desde la visión y percepción del ciudadano, es la más importante, pues es el efecto y el impacto positivo que se busca generar con la inclusión financiera por intermedio de la implementación y alcance de las otras dimensiones.

Una vez que el ciudadano accede al sistema financiero, es necesario que utilice sus productos y servicios, y que estos contengan la calidad necesaria para garantizarle una provisión eficiente y apegada a sus necesidades. Paralelamente, el usuario financiero requiere protección, educación financiera y la existencia de un marco regulatorio que favorezca la inclusión financiera y al ciudadano.

Para evidenciar el avance de esta dimensión en el país, desde el lado de la demanda, la última información con que se cuenta es la presentada en el estudio de la RFD “La inclusión financiera en el Ecuador - avances 2023” (2024), que trata el Índice de Bienestar Financiero. Este índice toma como base la metodología del Buró de Protección del Consumidor Financiero (CFPB) y las preguntas de la Encuesta de Capacidades Financieras del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF).

Los resultados más relevantes para Ecuador muestran que, en los dos periodos analizados (2013 y 2020), este índice se mantiene bajo y presenta una importante caída de 11 puntos. Esto evidencia que las personas tienen menos capacidad de tomar decisiones y acciones adecuadas en cuanto a sus finanzas, lo que les dificulta lograr su bienestar financiero.

Los grupos con un menor bienestar financiero en 2020 (menores al nivel nacional) fueron las mujeres, las personas de más de 25 años, las de nivel socioeconómico medio bajo y bajo, quienes cuentan con educación primaria y aquellas del ámbito rural, que son las mismas que tienen los niveles más bajos de educación financiera.

Es importante indicar que la encuesta en la que se basa el Índice de Bienestar Financiero fue aplicada antes de la pandemia y no tiene una periodicidad definida por la CAF, por lo que la falta de información actualizada en estos temas es un gran desafío que dificulta evaluar la eficiencia de los programas de educación financiera, y ver los cambios y los efectos en la población.

Debido a la importancia del bienestar financiero, los entes de control han emitido

normativa para contar con información sobre este aspecto. Con la Resolución N.º SB-2023-2637 del 19 de diciembre de 2023, la Superintendencia de Bancos establece lo siguiente:

Índice de Bienestar Financiero. Para efectos de obtener información respecto del grado de efectividad de los programas de educación financiera de las entidades controladas, se solicita enviar a la Superintendencia de Bancos información respecto a la medición del índice de bienestar financiero del público objetivo. Esta información debe ser enviada luego de finalizada la ejecución de cada uno de los programas de educación financiera y de acuerdo con los formatos incluidos en el Anexo III y la metodología definida en el Anexo IV de la presente norma.

En cuanto a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con la Resolución N.º SEPS-IGT-IGS-IGJ-INFMR-INGINT-2024-0172 del 2 de agosto de 2024 establece:

Las cooperativas de ahorro y crédito ubicadas en los segmentos 1, 2, 3 y las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda deberán reportar el Anexo 3 correspondiente al cálculo del Índice de Bienestar Financiero, dentro de los primeros 15 días del mes de abril cada 2 años, siendo la primera entrega en abril de 2026. Las entidades reportarán con la periodicidad establecida en la norma y por los medios que establezca esta Superintendencia. El anexo deberá estar aprobado por asamblea general de socios o representantes, según corresponda.

CONCLUSIÓN: bienestar financiero

Las dos disposiciones legales específicas emitidas por las dos Superintendencias son un aporte relevante al marco regulatorio sobre la identificación y el seguimiento del bienestar financiero. Sin embargo, es un limitante como país el que cada sector tenga una metodología y esquema de medición del bienestar diferente, sobre todo considerando un gran porcentaje de personas que mantienen relación comercial tanto en bancos como en cooperativas de ahorro y crédito; en tal sentido, lo recomendable sería contar con un esquema único de evaluación de bienestar financiero como país.

6. Protección al usuario financiero

Protección: esta dimensión considera las medidas encaminadas a proteger las acciones, derechos, recursos e intereses de los individuos, mediante actividades de protección al consumidor, regulaciones y mecanismos para salvaguardar a los usuarios de los efectos adversos al acceso y uso de productos financieros. Así, los productos y servicios financieros deben encontrarse bajo “un marco que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas”.

Para analizar los avances encontrados en esta dimensión, se aborda la información del área de intervención 4 de la ENIF, que trata sobre la protección al usuario financiero.

Para ello, en la Tabla 12 se presenta la información del CONCIF en relación con las actividades programadas y ejecutadas para generar normativa dirigida a proteger al usuario financiero:

Tabla 12. Área de intervención 4: protección al usuario financiero

Objetivos específicos	Trabajo realizado
Fortalecer y expandir el marco de protección al usuario financiero, basado en modelos de buenas prácticas internacionales, para garantizar que se les otorgue información completa y consistente sobre los productos y servicios financieros, aun antes de adquirirlos, y que se les brinde un trato justo.	Se firmó un convenio de cooperación técnica con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), para desarrollar la norma de protección al usuario financiero del Ecuador, que involucre de forma integral al sector financiero público y privado, al popular y solidario, al de seguros y valores y al de medicina prepagada. Actualmente se encuentran seleccionando consultores para desarrollar la norma y otros productos en el marco del convenio.
Apoyar al fortalecimiento de la capacidad de supervisión de las diferentes autoridades financieras en materia de protección al usuario.	No se encontró información al respecto.

Objetivos específicos	Trabajo realizado
Fortalecer los mecanismos de resolución de controversias externas, para lidiar con los problemas entre los usuarios y los proveedores de productos y servicios financieros.	No se encontró información al respecto.

Fuente: CONCIF
Elaboración: RFD

Contar con una normativa de protección al usuario financiero es una necesidad y un hito importante para el país, pues en la actualidad, si bien los bancos privados cuentan con normativa dirigida a proteger a los usuarios del sistema financiero, esta no recoge en su totalidad las mejores prácticas de protección al cliente. En el sector de la economía popular y solidaria, en cambio, no existe regulación de manera específica. Ante esto, los estándares internacionales de protección al cliente se aplican de manera voluntaria e individual, por iniciativa propia de las entidades financieras.

Por otro lado, es importante que se trabaje en los dos objetivos restantes de esta línea de intervención, de tal manera que la normativa cuente con un esquema de supervisión consistente, así como un sistema de resolución de controversias que ofrezca alternativas y soluciones efectivas a los usuarios financieros.

En el documento La inclusión financiera en el Ecuador – Avances 2023, publicado por la RFD (2024), se incluyeron los estándares de protección al cliente definidos por Cerise + SPTF, sobre los cuales se espera que se trabaje en la normativa⁷.

⁷ Los estándares son:

1. Los productos, servicios y canales de la institución benefician a los clientes.
2. La institución no sobreendeuda a los clientes.
3. La institución brinda a los clientes información clara y oportuna para apoyar su toma de decisiones.
4. La institución fija precios de manera responsable.
5. La institución hace cumplir el trato justo y respetuoso de los clientes.
6. La institución protege los datos de los clientes y les informa sobre los derechos que poseen respecto al uso de sus datos.
7. La institución recibe y resuelve los reclamos de los clientes.
8. La gobernanza y la alta gerencia están comprometidas con la protección al cliente, y los sistemas de recursos humanos apoyan su aplicación.

CONCLUSIÓN: Protección al usuario financiero

Al momento, aún no se cuenta con normativa relacionada con la protección al usuario financiero, a pesar de la importancia que reviste en cuanto a salvaguardar a los usuarios de los efectos adversos al acceso y uso de productos financieros; garantizar que los productos y servicios financieros ofrecidos tengan como mínimo la transparencia de información; el trato justo, y los mecanismos efectivos para atender quejas y asesorar a los clientes contra prácticas abusivas.

7. Marco regulatorio favorable a la inclusión financiera

Regulación: la inclusión financiera requiere de un marco normativo sólido pero flexible, que permita potenciar su crecimiento en la población. Por tanto, la regulación se entiende como las iniciativas, políticas y acciones que cada país ha tomado para fomentar la inclusión financiera, y cuyo fin es impulsar en la población el acceso y uso del sistema financiero, así como políticas que incentivan la oferta de las entidades financieras.

Los esfuerzos de los diferentes actores públicos y privados del Ecuador han llevado a que el país, luego de varios años, cuente con Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera —ENIF y ENEF—, aprobadas en 2023⁸. Con estas resoluciones se oficializa y consolida el compromiso de impulsar la inclusión y la educación financiera entre los ecuatorianos, y se asegura que, al implementarla, mejore el bienestar financiero y económico, principalmente de las personas más vulnerables.

La ENIF propicia la cooperación, articulación y coordinación entre instituciones y organismos públicos y financiera, e identifica y prioriza cinco áreas de intervención: a) puntos de acceso y canales; b) oferta de productos y servicios financieros digitales; c) financiamiento a la mipyme e infraestructura de crédito; d) protección al usuario financiero, y d) educación financiera. En cada una de estas áreas se describen las acciones necesarias para avanzar en la inclusión financiera durante el período 2023-2027.

⁸ Instrumento fundamental para “promover la inclusión financiera en el país, alineada a las dimensiones de acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros formales, así como a la educación financiera; garantizando la protección de los derechos de los usuarios financieros” (Junta de Política y Regulación Financiera, 2023).

Para determinar el avance que se ha logrado con esta iniciativa en el marco de esta dimensión, a continuación, se analizan las cinco áreas de intervención que conforman la ENIF y las acciones que el Consejo de Coordinación Nacional de Inclusión Financiera (CONCIF) ha realizado para conseguirlas.

a) Área de intervención 1: puntos de acceso y canales

Esta área de intervención se enfoca en acercar a las personas a las entidades financieras mediante puntos de acceso

seguros, convenientes y a un costo eficiente, y pretende mejorar la eficiencia de los canales existentes, de modo que permitan usar medios de pago digitales más convenientes y se amplíe el ecosistema financiero digital.

La Tabla 13 resume los objetivos planteados en esta primera área de intervención, así como los avances en las actividades planificadas para alcanzar cada uno de los objetivos específicos. Cabe resaltar que esta tabla, así como las que corresponden a las otras áreas de intervención, ha sido elaborada con la información proporcionada por el CONCIF.

Tabla 13. Área de intervención 1: puntos de acceso y canales

Objetivos específicos	Avance de los grupos de trabajo
Proponer normas o reformas normativas a los organismos correspondientes, respecto de canales de atención y acceso a productos y servicios financieros, conforme a estándares internacionales que busquen la inclusión financiera y la interconectividad, y que promuevan una convergencia normativa.	Entre las actividades pendientes está elaborar una propuesta de norma para estandarizar cuentas bancarias de acuerdo con el estándar IBAN y para servicios de banca abierta.
Promover la ampliación de los canales y acceso a los productos y servicios financieros, buscando la competencia entre los proveedores de estos.	No se encontró información al respecto.

Objetivos específicos	Avance de los grupos de trabajo
Coordinar la priorización del despliegue de infraestructura de conectividad, determinado a través del Plan Ecuador Digital, hacia las zonas sin cobertura por parte del sistema financiero.	El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL) está trabajando en una iniciativa para impulsar el comercio digital en el país, y busca conformar un Comité Nacional de Comercio Digital con instituciones públicas, privadas, academia y de la sociedad civil.
Proponer normativa para el uso de agentes y canales digitales para la comercialización de los productos por parte de las aseguradoras y permitir que el cliente acceda a información comparativa para que seleccione directamente el servicio.	Se está creando una propuesta de norma llamada Insurtech, que busca combinar las aseguradoras con la tecnología. Para ello, se está levantando información, se revisan normativas, buenas prácticas, comisiones y mesas técnicas, entre otros.
Evaluar los niveles de las actuales tarifas de servicios financieros considerando su influencia en el uso de canales digitales o de los puntos de acceso como agentes corresponsales, identificando aquellas que pueden generar un arbitraje regulatorio para proveedores de servicios auxiliares (ejemplo: tarifas de recaudación para empresas auxiliares vs. las de los bancos, cómo se distribuyen entre instituciones financieras y empresas).	No se encontró información al respecto.
Desarrollar propuestas de normas o reformas normativas que promuevan la competencia y la interoperabilidad, con la participación de instituciones y organismos públicos y privados.	La JPRM emitió la Resolución N.o JPRM-2024-029-M, que busca regular los medios y sistemas de pago en el país y las actividades FINTECH para establecer las responsabilidades y estándares con los cuales los partícipes del Sistema Auxiliar de Pagos interoperarán dentro de las redes de pagos.

Fuente: CONCIF
Elaboración: RFD

En esta área se concretó la emisión de la Resolución para la regulación de los medios y sistemas de pago y para las actividades fintech, en la que fundamentalmente se busca garantizar la seguridad y rapidez en la transferencia de recursos entre los clientes. La aplicación de esta resolución aportará a incrementar el uso de los medios digitales entre la población, debido al aumento de la confianza de las personas al momento de realizar transferencias.

b) Área de intervención 2: Oferta de productos y servicios financieros digitales

El propósito de esta área de intervención es favorecer la oferta de productos y servicios

financieros y plataformas digitales (fintech), así como facilitar el acceso y uso a usuarios financieros que no acceden o no usan servicios financieros formales, en especial segmentos prioritarios como las mujeres, la población de bajos ingresos, jóvenes (de 15 a 25 años), migrantes y la población rural, sobre todo indígena, montuvia y afroecuatoriana. Además, busca fomentar el desarrollo de normativa para expandir canales, instrumentos y productos digitales.

En la Tabla 14 se resumen los objetivos planteados y los avances en las actividades planificadas.

Tabla 14. Área de intervención 2: Oferta de productos y servicios financieros digitales

Objetivos específicos	Avance de los grupos de trabajo
Proponer un marco de regulación y supervisión específico y proporcional al riesgo para los proveedores de servicios de pagos.	No se encontró información al respecto.
Proponer normas o reformas que coadyuven al fomento de competencia de proveedores de servicios no financieros, basándose en el uso de nuevas tecnologías.	No se encontró información al respecto.
Generar y presentar propuesta de articulación interinstitucional para el desarrollo de sandboxes y hubs de innovación, al amparo de las normas expedidas por los organismos competentes.	Se está trabajando en la iniciativa sandbox, que permitirá probar innovaciones tecnológicas aplicables al sistema financiero en un entorno de pruebas controlado por autoridades supervisoras. La propuesta de norma está lista para que la revisen las autoridades de la JPRF.

Objetivos específicos	Avance de los grupos de trabajo
Promover un marco normativo aplicable a las empresas de leasing, factoring, y a las plataformas de fondos colaborativos, así como proponer su inclusión en las estadísticas del sistema financiero.	Se está avanzando en una propuesta de norma de crowdfunding.
Proponer normas o reformas normativas relativas a cuentas básicas con los siguientes objetivos: mejora del proceso de debida diligencia del cliente/socio; diferenciar las cuentas aplicables a negocios (incluyendo agentes corresponsales); abordar los problemas de acceso de grupos específicos y las tarifas vinculadas para que no constituyan un desincentivo para la industria; y, facilitar el uso de medios de pagos digitales para su utilización.	Se socializó la reforma de cuenta básica. Además, se entregaron reconocimientos a las tres primeras entidades financieras de la economía popular y solidaria que adoptaron el producto “cuenta básica”, y se matuvieron reuniones para revisar la factibilidad de abrir cuentas básicas a beneficiarios de pagos gubernamentales, mediante el uso de firmas digitales.
Promover el acceso y uso de cuentas básicas por parte de los actores del sistema financiero nacional.	No se encontró información al respecto.
Proponer una normativa para los microseguros.	Se emitió la norma de microseguros, con el fin de establecer un marco regulatorio que promueva servicios de seguros para la población que se encuentre por debajo de la línea de pobreza.
Profundizar el uso de un sistema de pago seguro en las transferencias monetarias gubernamentales, tomando en consideración un enfoque en el usuario y promoviendo la incorporación de la mayor cantidad de entidades y puntos de atención posibles.	Se presentó el estudio Análisis del viaje del beneficiario del MIES y el foro “Hacia la digitalización de las transferencias monetarias en el Ecuador”.

Objetivos específicos	Avance de los grupos de trabajo
Proponer y promover un sistema de gestión en todas las fases del sistema de pago seguro para garantizar su efectividad e identificar los ajustes de manera oportuna.	No se encontró información al respecto.

Fuente: CONCIF
Elaboración: RFD

En esta área cabe destacar la emisión de la norma de microseguros con la que la población en situación de pobreza podrá acceder a un seguro.

c) Área de intervención 3: Financiamiento a la mipyme e infraestructura de crédito

El propósito de esta área de intervención es mejorar el acceso al crédito de las mipymes

a través de un cambio en la infraestructura del crédito. Este propósito se alcanzaría mediante la revisión y reforma de la metodología que determina las tasas de interés, así como también con los cambios en las tarifas de servicios financieros, promoviendo su divulgación, manteniendo transparencia, sostenibilidad y buen gobierno.

Para lograrlo, esta área se ha enfocado en las acciones que se destacan en la Tabla 15.

Tabla 15. Área de intervención 3: Financiamiento a la mipyme e infraestructura de crédito

Objetivos específicos	Trabajo realizado
Revisar y recomendar la metodología del sistema de tasas de interés.	La Coordinación Técnica Financiera de la JPRF se encuentra trabajando en la revisión y recomendación de la metodología del sistema de tasas de interés, con el apoyo del Fondo Monetario Internacional (FMI).
Proponer normas o reformas normativas respecto de los servicios financieros y sus tarifas, para fortalecer su divulgación, facilitando su uso y aplicación, considerando la dinámica del mercado.	No se encontró información al respecto.

Objetivos específicos	Trabajo realizado
Formular las reformas a la norma, con la finalidad de promover el acceso al crédito de las mipymes y generar estructuras de información para medir su evolución e indicadores de gestión crediticia.	No se encontró información al respecto.
Proponer el fortalecimiento y definición de los objetivos estratégicos de la banca pública en relación con la inclusión financiera, enfocándose en las intervenciones específicas, complementarias (a las actividades del resto del sistema financiero) y sostenibles.	No se encontró información al respecto.
Proponer el fortalecimiento del marco regulatorio aplicable a la banca pública, para asegurar su contribución efectiva a los objetivos de inclusión financiera.	No se encontró información al respecto.
Proponer normas o reformas normativas que promuevan los productos y servicios financieros digitales, manteniendo la transparencia, sostenibilidad y buen gobierno, en el sector financiero de la economía popular y solidaria.	No se encontró información al respecto.
Proponer normas o reformas normativas para la regulación de la cartera de créditos que considere: estándares internacionales y condiciones que favorezcan el acceso a los segmentos más vulnerables.	No se encontró información al respecto.

Objetivos específicos	Trabajo realizado
Proponer normas o reformas normativas que fortalezcan el funcionamiento del sistema de información crediticia, de manera que se capture información de todos los intermediarios, incluyendo el BIESS, las empresas en liquidación y las casas comerciales, que incorpore el uso de información histórica y de garantes, para los modelos de scoring.	No se encontró información al respecto.
Promover mecanismos de quienes ofrecen servicios de referencias crediticias para que los clientes/socios puedan actualizar su historial crediticio.	No se encontró información al respecto.
Proponer normas o reformas normativas para que los diversos generadores de data, incluyendo los burós de crédito, intercambien información para la realización de estudios y análisis que contribuyan a la estabilidad financiera.	No se encontró información al respecto.
Proponer un marco jurídico para las transacciones garantizadas con bienes muebles.	No se encontró información al respecto.
Proponer normas o reformas normativas que faciliten la recuperación de créditos otorgados con colaterales, y promuevan mecanismos alternativos y complementarios para la efectivización de las garantías en los casos que se requiera.	No se encontró información al respecto.

Objetivos específicos	Trabajo realizado
Proponer el desarrollo de normas enfocadas en finanzas verdes, fomentando su acceso y uso.	La Junta de Política y Regulación Financiera (JPRF) se encuentra coordinando un proceso de consultoría con BIOFIN, del PNUD, para desarrollar una norma de finanzas sostenibles. Al momento, el equipo técnico de la JPRF continúa afinando la propuesta de norma planteada por el consultor, con el fin de que sea transversal a todos los sectores regulados.

Fuente: CONCIF
Elaboración: RFD

Si bien las acciones realizadas en esta área aún no se traducen en la modificación o expedición de nueva normativa, se informan avances en la metodología del sistema de tasas de interés y en la consultoría para desarrollar una norma de finanzas sostenibles.

Por otro lado, es importante que se priorice la ejecución de actividades y logro de objetivos relacionados con las mipyme. Estas son el actor principal en el ecosistema empresarial del país, por ser la fuente clave en la generación de empleo, y por su contribución a la oferta de productos y servicios para la población y para los otros actores y sectores productivos.

Debido a la importancia de este tema, se lo ha tratado en este documento en la sección denominada “Acceso y uso de las mipyme al financiamiento”, complementando con los hallazgos del informe Retos financieros y la

oferta de productos y servicios financieros que enfrentan las mipyme en Ecuador, desarrollado por la Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe (DSIK) (2024).

d) Área de intervención 4: protección al usuario financiero

El análisis de los avances de la ENIF en relación con esta área de intervención se realizó en la dimensión 6, Protección al usuario financiero.

e) Área de intervención 5: educación financiera

El análisis de los avances de la ENIF en relación con esta área de intervención se realizó en la dimensión 4, Educación financiera.

CONCLUSIÓN: marco regulatorio favorable a la inclusión financiera

Las acciones dentro de la gestión e implementación de la ENIF en el país demuestran que se ha conseguido emitir la Norma para la regulación de los medios y sistemas de pago y las actividades fintech; la Reforma a la normativa de cuenta básica; la Norma de Microseguros y la emisión de la Estrategia de Educación Financiera, y se ha incorporado la educación financiera en el Currículo Nacional.

Aunque estos temas son relevantes, a diciembre del 2024 aún está pendiente aplicar la mayoría de los objetivos planteados en las diferentes áreas de intervención; este aspecto se debe considerar, ya que el horizonte de tiempo para implementar la ENIF es el 2027. Esto obliga a que las instancias responsables realicen mayores esfuerzos para promover y articular la participación de los diferentes actores, así como lograr un mayor involucramiento para el éxito de este proyecto.

Cabe resaltar que es necesario que se identifique con mayor claridad el impacto que tiene la calidad de los productos y servicios y el bienestar financiero en la inclusión financiera, pues aunque estos temas están inmersos en las áreas de intervención de protección al usuario y educación financiera, es importante realzar su efecto e influencia.

En relación con las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera (ENIF y ENEF), se han identificado oportunidades de mejoramiento para acelerar su implementación, cubrir vacíos existentes, e ir perfeccionando su estructura y aplicación. Es fundamental que estas estrategias sean coordinadas y trabajen en armonía, considerando también dos dimensiones que no han sido planteadas previamente: calidad y bienestar.

**Seguimiento
a los retos para
implementar
las Estrategias
Nacionales
de Inclusión
y Educación
Financiera**

Seguimiento a los retos para implementar las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera

Las conclusiones de la dimensión 7 son argumentos que ayudan a sustentar la conclusión de que los avances en las dos Estrategias no son los esperados de acuerdo con la planificación formulada por sus propios organismos rectores.

En reconocimiento de que el proceso de implementación es un reto mayor que la misma expedición de las dos Estrategias Nacionales, en el documento “La inclusión financiera - avances 2023” (2024), se presentaron, como contribución de la RFD, los retos que debían superarse desde la emisión de las Estrategias hasta los años de implementación.

En esa oportunidad se destacó lo siguiente:

Las estrategias nacionales, como toda política pública, demuestran su solidez al momento de su implementación. Es por lo que, sin duda, las prácticas de implementación merecen una gran atención, sobre todo en ejercicios de gran escala. En el caso de la implementación de políticas públicas, a menudo nos enfrentamos con lo que se denomina brecha de implementación, esto es la desarticulación en la relación entre lo que se decide (la política) y lo que realmente sucede (la implementación) y, como consecuencia, los resultados (el

impacto) que se alcanzan. Esta brecha también es común en la creación de políticas dirigidas a la educación y la inclusión financiera: la diferencia entre lo que se conoce y lo que se aplica realmente⁹.

Con este capítulo, la RFD se plantea hacer una contribución proactiva y propositiva tanto al CONCIF como a la CAEF, a fin de que la consideren en los procesos de planificación, pero fundamentalmente la tomen en cuenta con una mirada prospectiva puesta en el corto y mediano plazo, en beneficio de un arranque y continuidad exitosos en la implementación de la inclusión financiera y de la educación financiera, que logren a su vez impactos positivos en la ciudadanía visibles en tiempos perentorios por medio del incremento de su bienestar financiero.

A continuación, se presenta un resumen de los seis retos propuestos en aquel entonces. Hoy, reiteramos el pedido de que se analicen y consideren para que la ENIF y la ENEF puedan aplicarse de manera expedita¹⁰.

1.- Consecución de los recursos indispensables para la implementación

La magnitud, variedad e importancia

¹⁰ Esta información corresponde, de manera literal, al documento “La inclusión financiera en el Ecuador – avances 2023: (RFD, “La Inclusión Financiera en el Ecuador - avances 2023”, 2024).

⁹ OCDE/CAF (2020), Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación.

de las actividades propuestas en las dos Estrategias Nacionales hace notar de manera espontánea la necesidad imperiosa de contar con los recursos necesarios que hagan factible la ejecución exitosa y oportuna de dichas actividades.

2.- Efectiva coordinación y amplia colaboración de las instituciones públicas

La JPRF tiene a su cargo un reto crucial para generar, discutir y aprobar la normativa planteada en las dos estrategias, y es precisamente el de generar en cada institución pública el compromiso de apoyo eficiente y oportuno para ejecutar todas las actividades planificadas, asignar recursos para llevarlas a cabo y, sobre todo, la predisposición al trabajo conjunto y mancomunado en beneficio de la población ecuatoriana y sus necesidades de inclusión y educación financiera.

3.- Atención y consideración de los grupos vulnerables definidos en las Estrategias Nacionales

En el contenido de las Estrategias Nacionales este elemento transversal, los grupos prioritarios no tienen un tratamiento o enunciado estratégico que permita llegar más y de mejor manera a beneficiarlos; contiene exclusivamente el enunciado general, pero no se llega a los cómo lograr los propósitos planteados. Por lo indicado, este tema se convierte en un reto importante para la JPRF, de tal manera que se asegure que en cada uno de los

temas a diseñarse e implementarse, cuando sea aplicable, se hagan consideraciones orientadas a tomar en cuenta las condiciones particulares de los segmentos priorizados de la población. O, a su vez, definir procedimientos estratégicos que también lleven al logro de este objetivo.

4.- Creación de un Sistema de Información de la Inclusión y Educación Financiera

Por lo mencionado, en nuestro país, con el liderazgo de la JPRF, es necesario considerar la opción de diseñar, crear e implementar un Sistema Nacional de Información exclusivamente sobre los dos temas, inclusión y educación financiera. Sin este sistema, no podrán llevarse a cabo acciones de seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las metas e indicadores de las dos Estrategias; no se tendrá opciones para comparar los avances con la línea base creada para este propósito, y, sobre todo, no se contaría con una base de datos e información estandarizada y administrada para medir los impactos generados por la inclusión financiera en la calidad de vida de los ecuatorianos.

5.- Comunicación estratégica para el posicionamiento de la inclusión y educación financiera

Por tanto, implementar y tener vigente un sistema de comunicación eficaz dirigido a diferentes públicos objetivo permitirá visualizar el contenido de las estrategias, la implementación de estas y los avances en temas de inclusión, involucrando más de cerca a los actores

participantes y posicionando las ventajas de la inclusión en la mente de las personas.

6.- Consideraciones de la integralidad de la inclusión financiera en el diseño y la ejecución de la Estrategia

Como se ha demostrado a lo largo de este documento, para determinar los “Avances de la Inclusión Financiera” es indispensable tomar en cuenta las siete dimensiones que la conforman, de tal manera que se llegue a soluciones y conclusiones integrales y sistémicas del abordaje e implementación en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

- Es importante medir y lograr que un mayor número de personas accedan a productos y servicios financieros, pero es insuficiente si no se mide también la intensidad del uso que se da a los productos y servicios ofertados por las instituciones financieras y que, por lo tanto, están al alcance de la ciudadanía.
- Pero medir el acceso y uso de manera objetiva también es insuficiente si no se mide la calidad de los servicios prestados, basándose en el nivel de satisfacción y cobertura de las necesidades de los usuarios.
- Para que la calidad de los servicios sea evaluada objetivamente por el usuario, es indispensable que se adicionen conocimientos y experiencias que le lleven a tomar decisiones informadas sobre los productos y servicios que más le convienen y que están disponibles en el mercado. Esto se logra por medio de una educación financiera con

profundización y alcance en todos los segmentos de la población.

- Sin embargo, de la relevancia que tiene la educación financiera en su rol de convertirse en un “puente amplio, diverso y efectivo” entre la oferta y la demanda, también es insuficiente si no logra cambiar la cultura financiera y las actitudes de las personas para orientarlas a un objetivo superior: lograr su bienestar financiero.
- Para alcanzar todo lo anterior es necesario que se cuente con un marco regulatorio y normativo acorde con los conceptos incluidos en todas las dimensiones anteriores; que apoye y fomente la inclusión y educación financiera, y que controle y brinde facilidades para la intermediación financiera y, sobre todo, genere incentivos para las instituciones oferentes de servicios y también para los usuarios de los servicios.
- El marco regulatorio con estos estándares en su conceptualización también es insuficiente si no toma en cuenta disposiciones que regulen las relaciones entre el sistema financiero y el ciudadano “de a pie”, por medio de la promulgación de un marco normativo de protección al usuario financiero.

Esta es la mirada sistémica que debe mantenerse tanto en la definición como en la ejecución de las dos Estrategias Nacionales, la de Inclusión Financiera y la de Educación Financiera.



Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones y recomendaciones

- Con la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, el Ecuador ha logrado un avance clave en el impulso a la inclusión financiera del país, al establecer acciones concretas y coordinar esfuerzos entre diversos actores del sistema financiero para fortalecerlo; de esta manera, busca mejorar el bienestar financiero y la calidad de vida de la población, al incluirlos al sistema financiero formal, con productos y servicios de calidad. Sin embargo, es necesario enfocarse en el proceso de implementación, que presenta demoras y podría llevarnos a pensar que las acciones previstas no se van a lograr en el horizonte de tiempo establecido. En este sentido, es fundamental continuar trabajando y lograr la articulación con todos los actores públicos y privados para el éxito de estas Estrategias y que generen cambio en el país.
- La calidad de los productos y servicios financieros desde el punto de vista de la demanda, es decir, de los usuarios, ha tenido un notable avance según su percepción, y ubica al Ecuador como líder, entre países latinoamericanos, en los factores de confianza, accesibilidad y variedad de productos. Sin embargo, aún existe espacio para mejorar en los factores de percepción de los costos del sistema financiero y en la seguridad de las transacciones financieras, tomando en cuenta que desde el lado de la oferta se deben establecer también criterios mínimos de evaluación.
- En cuanto a la educación financiera, fue un hito importante la aprobación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) y, con ello, la inserción curricular de la educación financiera en beneficio de los niños y jóvenes estudiantes de hoy, y usuarios financieros del futuro mediano, así como la aprobación de normativa intermedia para fortalecer y renovar el marco regulatorio de las entidades del sistema financiero nacional. No obstante, este alcance focalizado deja descubiertas necesidades de educación financiera de otros grupos poblacionales importantes que no están dentro del sistema educativo ni del sistema financiero, como los grupos prioritarios definidos en la ENIF, mujeres, población rural, migrantes y jóvenes.
- Las dos normativas relacionadas con educación financiera emitidas por las Superintendencias son un aporte relevante al marco regulatorio sobre la identificación y el seguimiento del bienestar financiero de los

ecuatorianos. Sin embargo, es un limitante como país el que cada sector tenga una metodología y esquema de medición del bienestar diferente, sobre todo considerando que existe un gran porcentaje de personas que mantienen relación comercial tanto en bancos como en cooperativas. En tal sentido, contar con un esquema único de evaluación de bienestar financiero como país sería lo recomendable.

- El proceso de implementación es un reto mayor que la misma expedición de las dos Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera. En el documento “La inclusión financiera en el Ecuador - avances 2023”, presentamos, como una contribución de la RFD, los que a nuestra opinión son los “Retos para la implementación

de las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera”, y consideramos que aún se mantienen y que son aspectos críticos para ejecutarla de manera exitosa.

- Finalmente, es imperante considerar el nuevo fenómeno que se ha presentado en los últimos años, que es la re exclusión financiera, que afecta a 3 de cada 10 ecuatorianos con crédito, en especial a las mujeres, los jóvenes y las personas con ingresos de menos de USD 800. Por el potencial que tiene de reducir hasta en 10 puntos porcentuales el porcentaje de personas que acceden y usan los productos financieros que poseen, es necesario orientar las intervenciones hacia su resolución prioritaria, ya que afecta de manera importante en el desarrollo productivo del país.



Bibliografía

Bibliografía

Banco Mundial. (2024). Analisis del Viaje del Beneficiario del MIES.

BCE. (2024). Estadísticas de Inclusión Financiera.

BID. (2024). Ecosistemas de pagos digitales. Obtenido de file:///C:/Users/amonteros/Downloads/Ecosistemas-de-pagos-digitales-en-America-Latina-y-Caribe-fichas-de-paises.pdf

CONCIF. (2024). Boletines del Consejo de Coordinación Nacional de Inclusión Financiera.

Credicorp. (2024). Indice de Inclusión Financiera de Credicorp. Obtenido de <https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/resultados-por-pais/>

FMI. (2023). Encuesta de Acceso a Financiamiento FAS.

Junta de Política y Regulación Financiera. (2023). POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA.

Ministerio de Educación. (2024). Inserción curricular: Educación Financiera.

RFD. (Abril de 2022). Educación y Bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región. Quito. Obtenido de <https://rfd.org.ec/docs/2022/estudios/2022%20Estudio%20educaci%C3%B3n%20financiera%20final.pdf>

RFD. (2024). La Inclusión Financiera en el Ecuador Avances 2023. Obtenido de <https://rfd.org.ec/docs/2024/estudios/Avances%20de%20la%20Inclusio%CC%81n%20Ecuador%202023/Avances%20de%20la%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%20en%20el%20Ecuador%202023.pdf>

RFD. (2024). Los desafíos del sistema financiero en el entorno actual. Obtenido de https://www.rfd.org.ec/docs/libros_rfd/los_desafios_del_sistema_financiero_ecuatoriano.pdf

RFD. (2024). Re exclusión financiera. Obtenido de https://www.rfd.org.ec/docs/boletines_rfd/boletin_especializado_re_exclusion_financiera_en_ecuador.pdf

SB. (2024). Información de cartera de crédito.

SEPS. (2024). Información de cartera de crédito.

Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe. (2024). Retos financieros y la oferta de productos y servicios financieros que enfrentan las Mipyme en Ecuador.



Contacto:

Investigación y Capacitación - RFD
estadisticas@rfd.org.ec

 /rfdecuador

 /rfdecuador

 @rfdecuador



www.rfd.org.ec