

2023

# ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP



ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP 2023

Edición: Grupo Crédito S.A.  
Para su sello editorial Credicorp.  
CAL.CLL Centenario ESQ H NRO. 156 INT. 3 A Urb. Laderas de Melgarejo  
Lima, Lima - La Molina, Perú.  
Primera edición digital, octubre 2023

Agradecemos a Ipsos por su participación en la elaboración del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2023, así como en la redacción del presente documento.  
Autores: Grupo Crédito S.A.

Equipo de investigación de Ipsos:  
Patricia Rojas, Investigadora Principal  
Lucía Wiener, Investigadora  
Susana Pinedo, Analista de Investigación  
Luis Sánchez, Director Metodológico

Redacción:  
Hugo Bayona

Diseño y diagramación:  
Marco Antonio Zeballos  
Depósito legal N° 202310207  
Libro electrónico disponible en <https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/>

2023

# ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP

## INDICE CONTENIDO

|  |    |
|--|----|
| Credicorp y la inclusión financiera  | 04 |
| Introducción   | 06 |
| Resumen ejecutivo  | 08 |
| Aspectos metodológicos   |    |
| Ficha técnica  | 11 |
| Resultados   |    |
| Ránking de países para el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp                      | 15 |
| Fichas descriptivas por país   | 30 |
| Anexo 1. Cuestionario  | 54 |
| Anexo 2. Detalle estadístico: construcción del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp | 66 |
| Referencias  | 75 |

# Credicorp y la inclusión financiera

## Compromiso Credicorp

Desde Credicorp, estamos convencidos del impacto positivo que podemos tener en múltiples áreas significativas para los ciudadanos de los países donde operamos y, por ello, nuestro propósito corporativo es contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan. En esa línea, hace más de tres años definimos nuestra estrategia de sostenibilidad 2020-2025 con el fin de integrarla como parte del 'core' de nuestros negocios y, en ese esfuerzo, identificamos a la inclusión financiera como una de las áreas en las que podemos tener especial trascendencia. Sobre todo, porque sabemos cómo esta está estrechamente ligada al desarrollo personal, familiar y de la economía de un país.

Ante ese objetivo, se hizo evidente que conocer de cerca y al detalle el estado de la inclusión financiera en América Latina era una tarea primordial, no solo para comprender la escala de los problemas que queríamos ayudar a solucionar, sino también para visibilizar las condiciones en las que estamos y poner en manos de los principales tomadores de decisiones de la región una herramienta útil para informar políticas públicas y empresariales. Y es ahí de donde surge este Índice de Inclusión Financiera, que cumple su tercera edición este año.

Se trata de un estudio de alcance regional que nos ha permitido, desde el 2021, entender mejor el panorama al que nos enfrentamos. Y su nacimiento coincidió con los embates de la pandemia del COVID-19, que hizo aún más necesario obtener una radiografía de la realidad financiera de los latinoamericanos. Por ejemplo, hemos podido medir parte del golpe que la emergencia sanitaria supuso para la población rural de nuestros países en materia financiera: al 2021, 64% de este grupo de ciudadanos registraba un bajo nivel de inclusión, mientras que en el 2023 (un año que se parece más a los de antes de la pandemia) el porcentaje se redujo a 48%.

Desde Credicorp entendemos-y el índice lo refleja- que la inclusión financiera no termina en la bancarización, pues aquella es mucho más que esta. Una persona incluida de manera adecuada en el sistema financiero tiene educación financiera, sabe usar billeteras móviles o aplicaciones de pago, puede recibir y realizar transacciones por vías formales de manera segura y emplea tecnología financiera para apoyarse en su día a día. En corto, está integrada al sistema porque es parte de él, y esa relación basada en el acceso, el uso y la calidad percibida, es la que el índice busca medir.

Esta tercera edición nos da la ventaja de poder identificar algunas tendencias que asoman en el campo de estudio. Algunos datos, vistos en años específicos, podrían parecer eventos aislados, pero analizados en un horizonte más largo empiezan a revelar ciertos patrones. Destaca, por ejemplo, el crecimiento que ha tenido el conocimiento y el uso de las billeteras digitales en la región. Del 2021 al 2023, la proporción de personas que afirma contar con una de estas herramientas subió 20 puntos porcentuales, alcanzando al 31% de Latinoamérica y, dentro de ese grupo, los usuarios intensivos crecieron del 23% al 59%. Evidencia claro de que las billeteras digitales se vienen convirtiendo en el principal motor de inclusión financiera en la región.

En Credicorp y las empresas que conforman el grupo (BCP, BCP Bolivia, Mibanco, Mibanco Colombia, Credicorp Capital, Pacífico Seguros, Prima AFP, Krealo y ASB) también nos esforzamos porque nuestros productos contribuyan a mejorar la calidad de vida de las personas y de las sociedades en las que tenemos presencia, con especial énfasis en acercar el sistema financiero formal a la mayor cantidad de latinoamericanos. Por ejemplo, Yape, la billetera digital del grupo, ya es la principal herramienta de inclusión financiera en el Perú: ha incluido a 2,7 millones de peruanos y cuenta con más de 13 millones de usuarios. Y en agosto del 2023, empezó a operar también en Bolivia, esta vez con la meta de tener 2,5 millones de usuarios hacia el 2024.

Con América Latina aún en camino de reactivación e importantes desafíos por delante, nos reafirmamos en nuestra meta de ser una organización líder en sostenibilidad en la región. Y con ese norte, vamos a seguir trabajando con otras entidades públicas y privadas para crear economías que transiten hacia sociedades cada vez más inclusivas. El Índice de Inclusión Financiera es parte de este objetivo y una muestra de nuestro compromiso por vivir nuestro propósito todos los días.

Luis Romero

Presidente del Directorio de Credicorp

Gianfranco Ferrari

CEO de Credicorp

# Introducción

El Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (en adelante, IIF) constituye una valiosa fuente de información acerca de la evolución de la relación entre los ciudadanos y el sistema financiero. En este, se analiza el acceso que los ciudadanos de las economías latinoamericanas tienen a diversos productos y servicios financieros, la forma e intensidad de uso que les dan, y la percepción que tienen de su calidad. Los resultados del primer estudio se dieron a conocer el 2021, durante la pandemia de COVID-19, y contó con un estudio de seguimiento en 2022 que mostró cambios significativos en un momento ya posterior a la pandemia. La presente edición de 2023 permite ya identificar tendencias y cambios ocurridos tanto a nivel regional como dentro de cada uno de los países evaluados, así como obtener una comprensión actualizada de las brechas existentes en la inclusión financiera.

La inclusión financiera es un concepto amplio y multidimensional en constante evolución, que se entiende como el establecimiento, promoción y regulación de un entorno financiero seguro, accesible y asequible para toda la sociedad<sup>1</sup>. En la actualidad, existe un amplio consenso que apunta a que la inclusión financiera es fundamental para el desarrollo económico y social, de tal manera que la necesidad de fortalecer el acceso a los servicios financieros se menciona en cinco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU<sup>2</sup>.

Cabe destacar que la pandemia aceleró la adopción de soluciones digitales que han transformado y potenciado la inclusión en el sistema financiero. Un ejemplo de ello son las billeteras digitales, las cuales permiten a los usuarios guardar su dinero de manera segura y realizar transferencias de forma rápida sin importar la distancia, lo que lleva a mayores ahorros, remesas, consumo e inversiones<sup>3</sup>. Al 2023, observamos que la digitalización de los servicios financieros reduce varias de las barreras que limitan la participación de las personas en el sistema financiero formal, como la accesibilidad física o los costos de transacción.

De esta manera, la inclusión financiera se configura como un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros y la reducción de la informalidad<sup>4</sup>. Sin embargo, brechas en el acceso y uso a productos y servicios de esta industria aún persisten en la región. Indicadores como la tenencia y uso de cuentas, el acceso a créditos formales y la planificación de ingresos siguen dependiendo de la cercanía a centros urbanos, del nivel socioeconómico y de los niveles educativos<sup>5</sup>. En este contexto, por ejemplo, una de las grandes tendencias que se repiten en todos los países analizados desde la primera edición del IIF tiene que ver con las brechas de género: a pesar de que la evidencia indica que el acceso a servicios financieros ayuda a las mujeres a ejercer un mayor poder económico<sup>6</sup>, en América Latina y el Caribe tienen una menor probabilidad que los hombres de tener una cuenta bancaria.

---

<sup>1</sup> Carballo, 2017

<sup>2</sup> Klapper, El-Zoghbi, & Hess, 2016

<sup>3</sup> Demirgüç-Kunt et al., 2022

<sup>4</sup> Superintendencia de Banca y Seguros, 2023

<sup>5</sup> Sotomayor, Talledo & Wong, 2018

<sup>6</sup> Hendricks, 2019

El IIF monitorea la evolución de la inclusión financiera en 8 países de Latinoamérica: Argentina<sup>7</sup>, Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá y Perú. Así, Credicorp busca abarcar la mayor cantidad de territorios posibles para abrir un espacio de discusión que a) propicie un profundo intercambio de ideas basado en información confiable y actualizada y b) contribuya a definir el alcance y los objetivos de las políticas públicas orientadas a incluir a más ciudadanos dentro del sistema financiero formal<sup>8</sup>.

Esta publicación se divide en cinco secciones. En la primera, se encuentra el resumen ejecutivo, donde se describen las principales tendencias encontradas en inclusión financiera en la región. En la segunda, se detallan los aspectos metodológicos del estudio y se resaltan las principales mejoras realizadas en la metodología. La tercera sección presenta los resultados más relevantes a nivel regional, incluyendo una comparación con los estudios previos. Además, se presentan las brechas encontradas en inclusión financiera y su cambio a través del tiempo. La cuarta sección incluye fichas descriptivas por país. Por último, en los anexos se proporciona el cuestionario utilizado, la metodología empleada y los detalles sobre la construcción del IIF.

---

<sup>7</sup> País incluido en la segunda edición

<sup>8</sup> Credicorp, 2022

# Resumen ejecutivo

En el año 2022, se experimentó un importante crecimiento en el acceso y uso de servicios financieros y productos luego del confinamiento provocado por el Covid-19. Para la presente edición, los resultados muestran niveles de inclusión financiera que se mantienen estables en comparación con el 2023. El Índice de Inclusión Financiera en esta edición presenta una puntuación de 45.5 sobre 100<sup>9</sup>, lo que refleja un nivel ‘medio bajo’ para Latinoamérica.

Al analizar los resultados por niveles de inclusión<sup>10</sup>, se observa que un 24% de los ciudadanos logra el nivel Alcanzado de inclusión financiera, en comparación con el 25% en 2022 y el 16% en 2021. Esto indica que las principales mejoras se produjeron entre 2021 y 2022. Por otro lado, es alentador que se registre un porcentaje menor de personas en el nivel Bajo de inclusión financiera, que se caracteriza por un uso casi nulo del sistema financiero formal, un conocimiento escaso de sus productos y servicios, y un nivel de confianza también con muchas opciones de mejora. Latinoamérica ha logrado una reducción de 16 puntos porcentuales en este ámbito, pasando del 51% en 2021 a 35% en 2023.

Entre los 8 países evaluados, Argentina ocupa el primer puesto en inclusión financiera, seguido por Chile, que se mantiene en el segundo lugar, seguido de Panamá, Ecuador y Colombia. El Perú logra una leve mejora y sube del séptimo al sexto puesto en comparación con el año anterior. México mantiene su puntaje y baja una posición, pasando del sexto al séptimo puesto. Bolivia, que ocupa el último puesto, reporta un pequeño avance en el puntaje de su indicador, pero se mantiene en el mismo lugar.

A nivel regional, y por tercer año consecutivo, los puntajes más altos se reportan en la dimensión de calidad percibida, seguidos por la dimensión de acceso y, por último, la de uso. Estas dos últimas dimensiones, sobre todo la última, continúan siendo las más críticas para la región.

Estos resultados se dan en un contexto post confinamiento que, pese a la compleja situación actual marcada por el retroceso en la economía de la región, ha normalizado en muchos aspectos la actividad económica de los ciudadanos. Este contexto se caracteriza por el retorno a la presencialidad, pero también por una creciente demanda y uso de productos y servicios financieros digitales.

“El Índice de Inclusión Financiera en esta edición presenta una puntuación de 45.5 sobre 100<sup>9</sup>, lo que refleja un nivel ‘medio bajo’ para Latinoamérica.”

<sup>9</sup> El IIF está construido en una escala de 0 a 100, donde un mayor puntaje implica una mayor inclusión financiera.

<sup>10</sup> El Índice establece 3 niveles de logro de inclusión financiera: “bajo”, “en progreso” y “alcanzado”

## Dimensiones del IIF: acceso, uso y calidad percibida

Si bien hubo un crecimiento importante en el acceso a productos financieros tras la pandemia, los niveles se mantienen similares a los del año 2022, con la excepción de un aumento en la adopción de billeteras móviles o aplicativos para pagos. Además, se ha observado un ligero -pero mayor- uso de canales presenciales, tales como agencias, agentes y cajeros automáticos. A pesar de esto, un tercio de la población declara que existen barreras de acceso a estos canales, tales como lejanía, seguridad o falta de una sucursal en su zona.

Desde el 2021 el porcentaje de personas que no contaba con productos de ahorro se redujo 14 puntos porcentuales, pasando de 47% que reportaba no tener productos de ahorro a un 33%. Siendo los productos más populares las tarjetas de débito y las billeteras móviles. Sin embargo, 2 de cada 3 ciudadanos reportaron tener alguna barrera para acceder a productos de ahorro o crédito. Las principales barreras identificadas incluyen la percepción de que no necesitan o no les interesa tener productos financieros, así como la falta de recursos económicos. Además, barreras como la aversión a endeudarse, la percepción de intereses altos, la cantidad de trámites involucrados y las malas experiencias previas dentro del sistema se han intensificado.

En cuanto al uso de medios de pago para productos y servicios, no se ha observado un aumento significativo en la proporción de usuarios de los diferentes medios de pago evaluados. El efectivo sigue siendo ampliamente utilizado para los pagos de compras y servicios, seguido de las tarjetas de débito, que son utilizadas por aproximadamente 1 de cada 3 personas, y luego se encuentran las billeteras digitales.

Una tendencia central en toda la región tiene que ver con la poca práctica de ahorro de dinero, dentro y fuera del sistema financiero formal. En general, desde el 2021, el porcentaje de latinoamericanos que indica no ahorrar es igual o superior al 70% de la población. Este año se ha registrado una disminución en el número de personas que reportan ahorrar (escala de 70% a 73%), y la cifra de aquellos que ahorran dentro del sistema financiero se mantiene igual en comparación con años anteriores (15%). Esta disminución en la capacidad de ahorro podría atribuirse al aumento global de precios de servicios y productos básicos, lo que provoca que las personas dispongan de menos dinero para este fin.

Finalmente, un último desafío importante para las entidades financieras radica en la confianza de la población: solo 1 de cada 3 personas confía en las instituciones financieras de su país. Además, se ha observado un aumento en la percepción de que el dinero no está seguro en las entidades financieras y el temor a realizar transacciones por medios digitales.

“solo 1 de cada 3 personas  
confía en las instituciones  
financieras de su país...”

# Principales brechas en la inclusión financiera y digitalización

Las brechas encontradas en inclusión financiera en los años anteriores mantienen a las mismas poblaciones que en años anteriores. Entre 2021 y 2023, los ciudadanos que presentan los puntajes más bajos en términos de inclusión financiera son: mujeres, trabajadores del sector informal o desempleados, habitantes de áreas rurales, personas con un bajo nivel educativo, sin acceso a internet y los descendientes de algún pueblo indígena u originario. Además, la falta de conexión a internet o de un teléfono inteligente tiene un impacto negativo en el nivel de inclusión financiera. No obstante, sí se han identificado tendencias positivas en la reducción de brechas de inclusión financiera en términos de género, ámbito (urbano versus rural) y autoidentificación étnica.

Por otro lado, la digitalización continúa en aumento. A pesar de que las dimensiones de acceso y uso se mantienen en niveles similares al año anterior, se observa un crecimiento en la tenencia de billeteras móviles y aplicativos para pagos, reportando un crecimiento sostenido desde el 2021. Este incremento se evidencia en la proporción de usuarios frecuentes (que utilizan diariamente o varias veces por semana una billetera de este tipo), la cual ha aumentado de manera importante. Los países donde se utiliza este medio con mayor frecuencia son Argentina, Panamá y Perú, mientras que Colombia es el país que registra un mayor crecimiento en el último año en términos de usuarios frecuentes. Sin embargo, países como Bolivia, Ecuador, Chile y México presentan proporciones muy bajas en cuanto a la tenencia y uso de medios de pago digital.

El acceso y uso creciente de medios digitales plantean un desafío para las entidades financieras en términos de mejorar la seguridad y los procedimientos frente a casos de estafa o fraude. A pesar de que más personas usan y reconocen la utilidad de estos medios, también ha aumentado la percepción de miedo en cuanto a la seguridad de estas transacciones. Este temor es más pronunciado en Panamá y Bolivia, países con niveles variables de acceso y uso, donde se requiere un mayor esfuerzo para difundir los beneficios y prevenir fraudes digitales.

Los resultados obtenidos reflejan los avances en la digitalización y el papel cada vez más importante que desempeña en la promoción de la inclusión financiera de las poblaciones vulnerables o excluidas al reducir las barreras físicas tradicionales en la participación en el sector financiero formal. Sin embargo, es importante tener en cuenta los desafíos estructurales y aplicar medidas integrales que aborden tanto la oferta como la demanda, y al mismo tiempo, atiendan las barreras que pueden dificultar el uso de los servicios financieros digitales, como el acceso a recursos como teléfonos inteligentes e Internet, las normas culturales o sociales y la educación digital y financiera<sup>11</sup>.

“...la digitalización continúa en aumento...  
...se observa un crecimiento en la tenencia  
de billeteras móviles y aplicativos para pagos...”

<sup>11</sup> Mejía & Azar, 2021

# Aspectos metodológicos

## Ficha técnica

### Sobre el estudio

La tercera edición del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp muestra las tendencias en cuanto al vínculo entre el sistema financiero y los ciudadanos de 8 países de Latinoamérica: Perú, Panamá, Colombia, Bolivia, Chile, Ecuador, México y Argentina. Para el recojo de información se utilizó la técnica de recojo de información de encuestas en hogares, con un diseño muestral que tiene representatividad nacional a nivel urbano y rural. En cada país se realizaron 1200 encuestas aproximadamente, mientras que en el caso del Perú la muestra fue de 5000 encuestas.

El universo de participantes lo conforman hombres y mujeres mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos con o sin productos financieros. Con un nivel de confianza del 95%, el margen de error a nivel nacional fue de  $\pm 2.8\%$ <sup>12</sup>

La coordinación del diseño muestral, trabajo de campo, procesamiento y análisis de la información se centralizó en Ipsos Perú.

Los datos fueron ponderados por variables específicas de cada país (i.e. sexo, edad, nivel socioeconómico), y para obtener los valores totales de la región se llevó a cabo una ponderación cruzada que consideró de manera adicional el peso poblacional<sup>13</sup> de cada país.

### Sobre el índice

El instrumento de recolección de la información fue construido por Ipsos y Credicorp. Este se encuentra compuesto por diferentes indicadores agrupados en 3 dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. Para establecer los puntajes de cada dimensión y del índice total se utilizó el método de componentes principales no lineales. La ventaja de este análisis es que calcula las cuantificaciones o ponderaciones óptimas de cada categoría de respuesta dentro de cada indicador, lo que hace posible la construcción de una escala de puntaje. Para este análisis, se trabajó con una escala de 0 a 100, de manera que, a mayor puntaje, se tiene un mayor nivel de inclusión financiera. Para más detalle sobre la construcción del índice, ver Anexo 2.



Fecha de campo:

**JUNIO 2023**



Personas mayores de 18 años:

**13,443**



Método de recolección de la información:  
**Encuesta cara a cara en hogares**<sup>14</sup>



Países de Latinoamérica:

**8**



Coordinación general:

**IPSOS PERÚ**

<sup>12</sup> El margen de error para Perú fue de  $\pm 1.4\%$

<sup>13</sup> Número total de habitantes mayores de edad del país

<sup>14</sup> En 2022 el estudio en Panamá se llevó a cabo a través de encuestas telefónicas

## a. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp y sus dimensiones

El IIF consta de tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida<sup>15</sup>



## ACCESO

La dimensión de acceso está compuesta por tres subdimensiones: a) infraestructura financiera, que aborda las barreras para el uso de infraestructura financiera; b) conocimiento de productos, que aborda información sobre el conocimiento de productos financieros formales; y c) tenencia de productos, que aborda la tenencia de productos de ahorro y crédito y las barreras existentes para acceder a estos productos. En esta dimensión se incorporan el conocimiento y la tenencia de productos digitales (aplicativo celular, banca por internet y billetera móvil), aspectos claves para el desarrollo de la inclusión financiera<sup>16</sup>

### Subdimensión

### Indicador

Infraestructura financiera

**Ind. 1.** Barreras para uso de infraestructura financiera\*

Conocimiento de productos

**Ind. 2.** Número de productos financieros formales que conoce

Tenencia de productos

**Ind. 3.** Número de productos de ahorro/seguros que tiene

**Ind. 4.** Número de productos de crédito que tiene

**Ind. 5.** Número de entidades de la cual es cliente

**Ind. 6.** Tenencia de productos de crédito en entidad financiera

**Ind. 7.** Número de barreras para tener productos financieros

\* En las mediciones 2021 y 2022 esta subdimensión incluía dos indicadores:

“Número de puntos presenciales que usó durante el último año” y “Número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año”. Sin embargo, en 2023, se reemplaza esos indicadores por uno que mida las barreras para acceder a los puntos presenciales cuando sea necesario.

<sup>15</sup> En la primera medición del IIF se incluyeron un total de 21 indicadores. Sin embargo, para la medición del 2022 se eliminó un indicador relacionado con transacciones en la dimensión ‘uso’ y se agregó un indicador sobre seguridad en la dimensión ‘calidad percibida’. Además, en el año 2023 se realizaron ajustes en la subdimensión de infraestructura financiera dentro de la dimensión ‘acceso’, reemplazando dos indicadores por uno que tiene como objetivo medir las barreras para acceder a los puntos presenciales cuando sea necesario.

<sup>16</sup> Vargas García, 2021



## USO

Esta dimensión está conformada por tres subdimensiones: a) Transacciones básicas, que aborda información sobre uso de medios bancarizados para realizar pagos y transferencias; b) Ingresos, que recopila información sobre medios de recepción de ingresos; y c) Ahorros, que aborda los medios de ahorro dentro y fuera del sistema financiero.

### Subdimensión

Transacciones  
básicas

Ingresos

Tenencia de  
productos

### Indicador

**Ind. 8.** Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios  
**Ind. 9.** Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias\*\*

**Ind. 10.** Recibe ingresos a través del sistema financiero

**Ind. 11.** Ahorra a través del sistema financiero

\*\* Indicador modificado desde la medición 2022 (en el 2021 era número de medios)



## CALIDAD PERCIBIDA

Esta dimensión se compone de dos subdimensiones: a) Confianza, que aborda la calificación de confianza en las entidades financieras, y b) Calidad, que aborda la calificación de estas entidades en rubros como imagen general, facilidad para obtener productos, amplitud de la red de atención física, variedad de productos ofrecidos y costos a los usuarios. A partir del año 2022, se incluyó un nuevo indicador en esta última subdimensión denominado "seguridad percibida". Este indicador 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.

### Subdimensión

Confianza

Calidad

### Indicador

**Ind. 12.** Puntaje general de confianza en el sistema

**Ind. 13.** Evaluación general de la imagen de las entidades financieras

**Ind. 14.** Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito

**Ind. 15.** Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero  
**Ind. 16.** Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero

**Ind. 17.** Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero

**Ind. 18.** Evaluación general de la utilidad de medios digitales

**Ind. 19.** Seguridad percibida\*

\*Indicador incluido desde la medición 2022

## b. Cambios metodológicos y consideraciones

### i. Cambios metodológicos

En cada edición del IIF, se busca realizar mejoras metodológicas basadas en el análisis de los resultados y la identificación de las principales tendencias. Estas mejoras pueden implicar la incorporación de nuevos indicadores, así como cambios o eliminación de indicadores existentes. El objetivo es garantizar la relevancia y la validez de los indicadores utilizados en el estudio para proporcionar una medición cada vez más precisa y completa de la inclusión financiera en la región (ver [Anexo 2](#) para mayor detalle).

En el año 2023 se realizaron cambios en la dimensión de acceso. En la presente edición se optó por reemplazar los indicadores “número de puntos presenciales visitados” y “número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año” por un indicador de barreras para el uso de infraestructura financiera, tales como cajeros o agencias bancarias, pues esta variable recoge de manera más precisa el acceso a infraestructura física cuando fue requerida. El puntaje que se muestra en esta edición recoge estas modificaciones.

Asimismo, en el año 2022 se eliminaron dos indicadores, correspondientes al conocimiento de distintos tipos de transacciones financieras y al uso de medios bancarizados para el pago de productos y servicios, y se incluyó un nuevo indicador sobre seguridad percibida. Para efectos de comparación de puntajes, el puntaje del IIF del 2021 fue recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022.

Por último, es importante señalar que Argentina no participó en la primera medición del IIF y recién se incluyó en la edición del 2022. Dados los resultados destacados en inclusión financiera de este país, su presencia en la medición determina ciertos efectos menores en el resultado general del IIF y sus dimensiones.

### ii. Consideraciones al IIF

El IIF recoge los niveles de inclusión financiera desde la demanda, es decir, desde las percepciones declaradas de la ciudadanía sobre su relación con el sistema financiero. Por esto, la información brindada por la población de cada país no necesariamente refleja la información oficial reportada por las entidades financieras (difícilmente se podría comparar el número de cuentas, porcentaje de personas afiliadas al sistema provisional, entre otros indicadores que reportan las cifras desde el lado de la oferta de cada país).

La inclusión financiera es un concepto distinto al de 'bancarización', ya que este último se refiere únicamente al acceso a los servicios financieros. La inclusión financiera va más allá y abarca otros aspectos clave para lograr la inclusión social. Si bien el IIF evalúa el acceso a productos y servicios bancarios, también incluye y analiza información sobre el uso y la tenencia de seguros y productos de pensiones. Además, una contribución importante de este índice es la incorporación de una dimensión enfocada en la calidad percibida, que mide las percepciones y la confianza que tienen los ciudadanos hacia el sistema financiero y sus atributos. Estos aspectos son fundamentales para promover una mayor cercanía y confianza en el sistema financiero.

Por último, la educación financiera es una problemática que también se aborda en la literatura. Esta es definida como un proceso por el cual las personas, a través de información, instrucción o asesoramiento, mejoran su comprensión de los productos financieros, desarrollan las habilidades y confianza para ser conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, toman decisiones informadas, aprenden a qué instancia acudir en busca de ayuda y ejercen acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero<sup>17</sup>. Sin embargo, el IIF no aborda esta problemática con el fin de no perder foco en la materia de la presente investigación.

---

<sup>17</sup> OECD, 2005

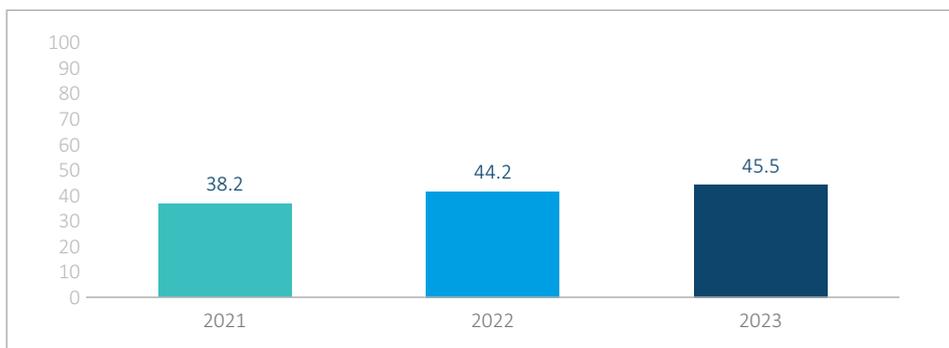
# RÁNKING DE PAÍSES PARA EL ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP



# Resultados

Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2023 El presente año, la medición del IIF de Credicorp muestra una tendencia positiva con una leve mejora con respecto al 2022. Sin embargo, el nivel de inclusión financiera se mantiene en un rango ‘medio bajo’, con una puntuación de 45.5 puntos sobre 100 posibles. En contraste, en 2022 se obtuvo una puntuación de 44.2<sup>18</sup>, que reflejó un aumento de 6 puntos con respecto al 2021 (38.2<sup>19</sup>). Las dimensiones que obtuvieron una menor puntuación son las de uso y acceso.

Gráfico 1: Nivel de Inclusión financiera en la región



Nota: un mayor puntaje en el IIF implica una mayor inclusión financiera; mientras más cercano al 100 se encuentre el puntaje, mejor nivel de inclusión financiera representará.

Elaboración: Ipsos Perú.

Tabla 1: Ranking de países

|   |           | Total 2023<br>45.5 | Total 2022<br>44.2 | Total 2021<br>38.3 | Ranking<br>2023 | Cambios en las<br>posiciones<br>(2023 vs 2022) |
|---|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-----------------|--|
| 1 | Argentina | 53.0 ▲             | 49.0               | -                  | 1               | +2   |
| 2 | Chile     | 52.5               | 52.3               | 52.7               | 2               | =  |
| 3 | Panamá    | 52.0 ▼             | 54.6               | 52.6               | 3               | -2   |
| 4 | Ecuador   | 49.6               | 48.9               | 46.4               | 4               | =  |
| 5 | Colombia  | 45.6               | 44.7               | 38.0               | 5               | =  |
| 6 | Perú      | 43.3 ▲             | 39.8               | 37.9               | 6               | +1   |
| 7 | México    | 41.7               | 41.5               | 34.9               | 7               | -1   |
| 8 | Bolivia   | 40.4 ▲             | 38.3               | 39.1               | 8               | =  |

Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.

Elaboración: Ipsos Perú.

Argentina (53.0) toma el primer lugar entre los países evaluados, seguido por Chile (52.5) y Panamá (52.0), país que reportó el mejor desempeño durante el 2021 y 2022. Ecuador (49.6) no varía su puntuación y permanece en el cuarto puesto. Lo siguen Colombia y Perú, que logra una mejora y sube del séptimo al sexto puesto en comparación con el año anterior. A pesar de que Bolivia reporta la menor puntuación (40.4), también logra un pequeño avance en el indicador.

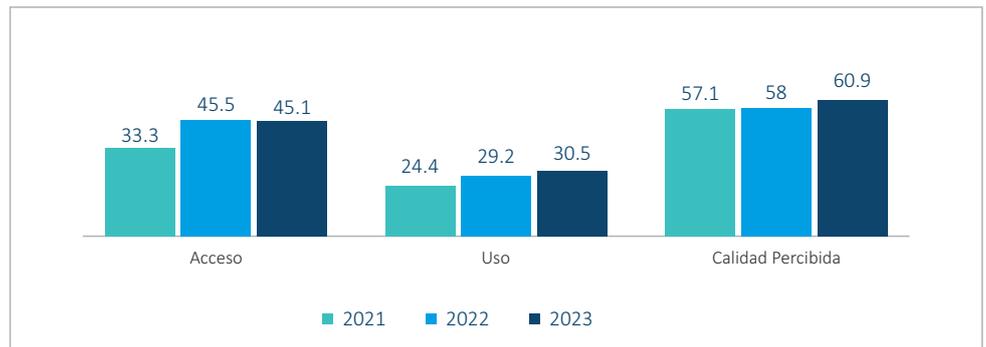
<sup>18</sup> Las mediciones del 2021 y 2022 incluye indicadores referidos al uso de puntos presenciales de atención.

<sup>19</sup> La medición del 2021 no incluye a Argentina

## a. Principales cambios por dimensión

El IIF se compone de tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. Las dimensiones de uso (30.5 sobre 100) y acceso (45.1 sobre 100) son las menos desarrolladas en la región, tendencia que se mantiene de las ediciones anteriores. Entre el 2022 y el 2023 no se reportan grandes cambios, con excepción de un ligero avance en calidad percibida.

Gráfico 2: Dimensiones del IIF



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión 'Acceso'

Argentina (61.1), Panamá (53.9) y Chile (52.3) siguen siendo los países de la región con los mayores puntajes de acceso al sistema financiero. Aunque Chile experimentó un ligero retroceso en su puntuación en el 2023, aún se mantiene en el tercer lugar. Por otro lado, Colombia, Bolivia y Perú han mostrado avances en el acceso, destacándose Perú que ha escalado un puesto en el ranking. En contraste, México continúa siendo el país con menor acceso, con una disminución de más de 4 puntos en el puntaje de la dimensión (35.1)

Tabla 2: Ranking de países en dimensión acceso

|   |           | Total 2023<br>45.1 | Total 2022<br>45.4 | Total 2021<br>33.3 |
|---|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|
| 1 | Argentina | 61.1 ▲             | 56.1               | -                  |
| 2 | Panamá    | 53.9               | 52.7               | 46.5               |
| 3 | Chile     | 52.3               | 54.5               | 47.1               |
| 4 | Ecuador   | 49.5               | 50.5               | 43.3               |
| 5 | Colombia  | 48.6               | 47                 | 34.8               |
| 6 | Perú      | 46.5 ▲             | 41.5               | 34.3               |
| 7 | Bolivia   | 45.3 ▲             | 42.4               | 39.3               |
| 8 | México    | 35.1 ▼             | 39.5               | 28.3               |

Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.

Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión ‘Uso’

Al igual que en las mediciones anteriores, la dimensión de uso es la que reporta los valores más bajos entre las dimensiones del IIF. En general, se observa un ligero aumento en la puntuación de Chile, Ecuador, Argentina y Perú, destacando especialmente el avance de los dos últimos países. Por otro lado, en el caso de Panamá, se mantiene una tendencia negativa en cuanto a su puntuación.

Tabla 3: Ranking de países en dimensión uso

|   |   | <b>Total 2023<br/>30.5</b> | <b>Total 2022<br/>29.2</b> | <b>Total 2021<br/>24.4</b> |
|---|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1 |  Chile     | 49.1                       | 46.8                       | 55.7                       |
| 2 |  Argentina | 42.8 ▲                     | 38.3                       | -                          |
| 3 |  Panamá    | 35.1 ▼                     | 41.7                       | 43.3                       |
| 4 |  Ecuador   | 31.2                       | 30.8                       | 28.7                       |
| 5 |  México    | 26.5                       | 26.5                       | 20.4                       |
| 6 |  Colombia  | 26.3                       | 25.2                       | 21.7                       |
| 7 |  Perú      | 25.9                       | 22                         | 22.8                       |
| 8 |  Bolivia  | 20.5                       | 19.9                       | 21.1                       |

Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión ‘Calidad Percibida’

La dimensión de calidad percibida se ha mantenido como la más alta entre las dimensiones del IIF durante las tres ediciones. Países como Ecuador (68.2) y México (63.6) muestran una tendencia al alza en sus puntajes, mientras que los demás países se mantienen en valores medio-altos. Es interesante señalar que, a pesar de que Argentina y Chile son países con altos niveles de acceso y uso, destacan por tener puntuaciones relativamente menores en calidad percibida en comparación con otros países.

Tabla 4: Ranking de países en dimensión calidad percibida

|   |   | <b>Total 2023<br/>60.9</b> | <b>Total 2022<br/>58.0</b> | <b>Total 2021<br/>57.1</b> |
|---|---|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1 |  Ecuador   | 68.2                       | 65.5                       | 67.2                       |
| 2 |  Panamá    | 67.1 ▼                     | 69.3                       | 68                         |
| 3 |  México    | 63.6 ▲                     | 58.4                       | 55.9                       |
| 4 |  Colombia  | 62.1                       | 62                         | 57.3                       |
| 5 |  Perú      | 57.6 ▲                     | 55.9                       | 56.8                       |
| 6 |  Chile     | 56.2                       | 55.5                       | 55.3                       |
| 7 |  Bolivia   | 55.5 ▲                     | 52.7                       | 57                         |
| 8 |  Argentina | 55.1 ▲                     | 52.6                       | -                          |

Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

## b. Principales tendencias en indicadores

### Acceso

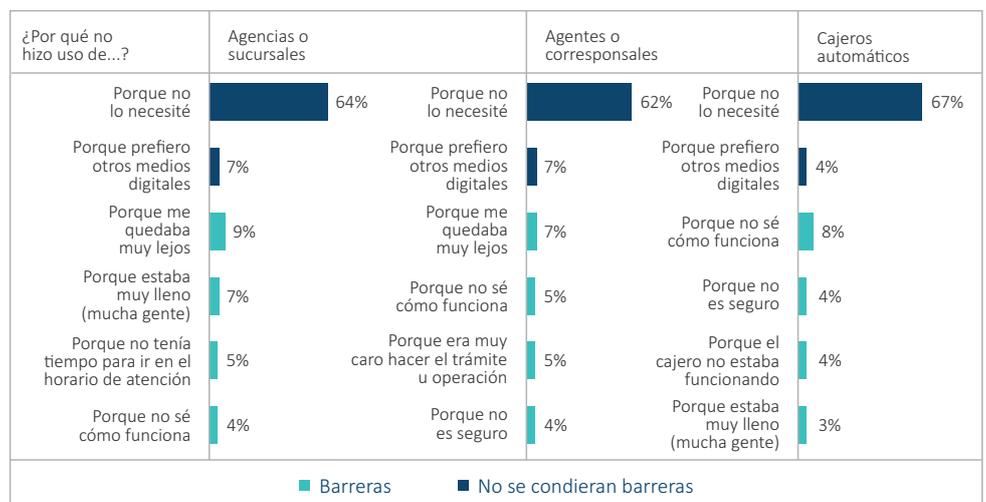
- Desde el 2021, más personas han accedido a canales presenciales como cajeros automáticos y agentes bancarios para hacer sus consultas o transacciones. Aunque la mayoría informa que no utiliza canales presenciales porque no lo ha necesitado o prefiere medios virtuales, alrededor de un tercio de la población (32%) no ha podido utilizar estos canales debido a barreras de acceso, como la distancia, problemas de seguridad o la falta de sucursales en su zona.
- Colombia (23%) es el país que reporta menos barreras de acceso a canales presenciales, mientras que Bolivia (44%) y Ecuador (44%) presentan los porcentajes más altos.

Gráfico 3: Uso de infraestructura financiera  
Uso de algunos de los siguientes lugares de atención en el último año (%)



Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

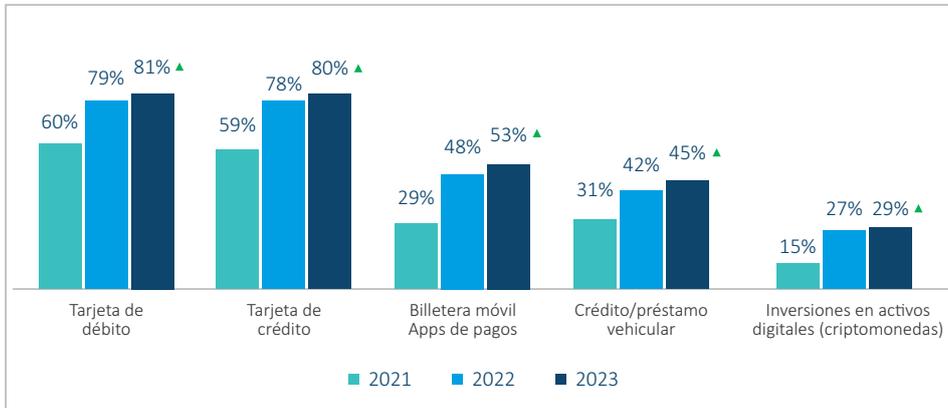
Gráfico 4: Barreras de infraestructura financiera



Elaboración: Ipsos Perú.

- El conocimiento sobre productos de ahorro y crédito sigue en aumento, especialmente en productos como tarjetas de débito y crédito, créditos vehiculares e inversiones en activos digitales. Desde 2021, el conocimiento sobre billeteras móviles ha aumentado en 24 puntos porcentuales.

Gráfico 5: Conocimiento de productos financieros formales



Nota: se presentan los productos con principales cambios.

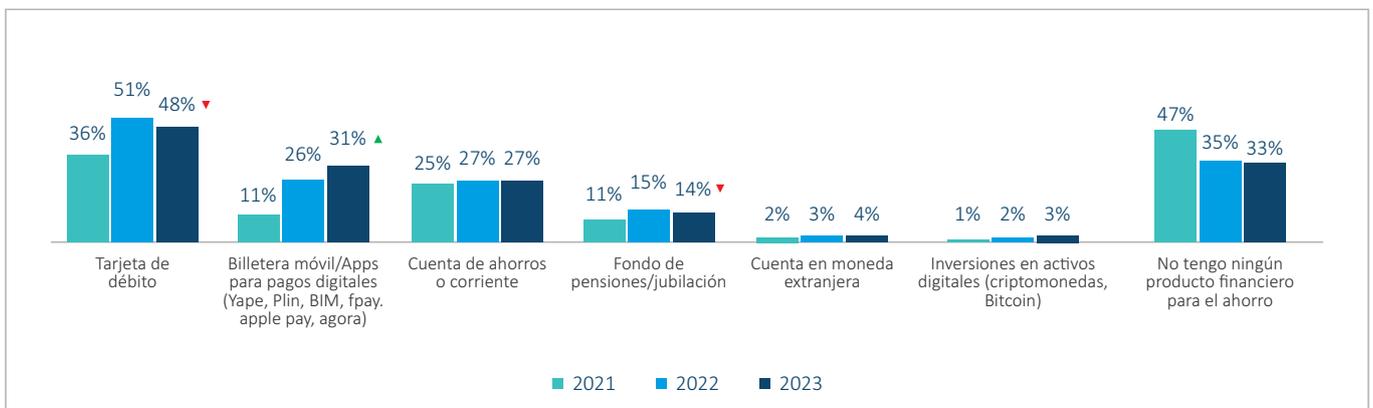
\*En cada país se preguntó por las principales marcas de billeteras/apps para pago.

Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.

Elaboración: Ipsos Perú.

- Después de la pandemia, se observó una reducción del 14% en el porcentaje de personas que no tenía productos de ahorro. Entre los clientes del sistema financiero, las tarjetas de débito son los productos más populares, seguido de las billeteras móviles, que han venido creciendo en los últimos años.
- Si bien la tenencia de muchos productos de ahorro no ha experimentado un crecimiento este año, las billeteras móviles o aplicativos para pagos digitales sigue mostrando una tendencia creciente. Desde 2021, la tenencia de billeteras se ha triplicado, pasando de un 11% a un 31%. En la región, Colombia (61%) y Argentina (60%) lideran en términos de la tenencia de billeteras digitales.

Gráfico 6: Tenencia de productos de ahorro



Nota: se presentan algunos productos de ahorro evaluados.

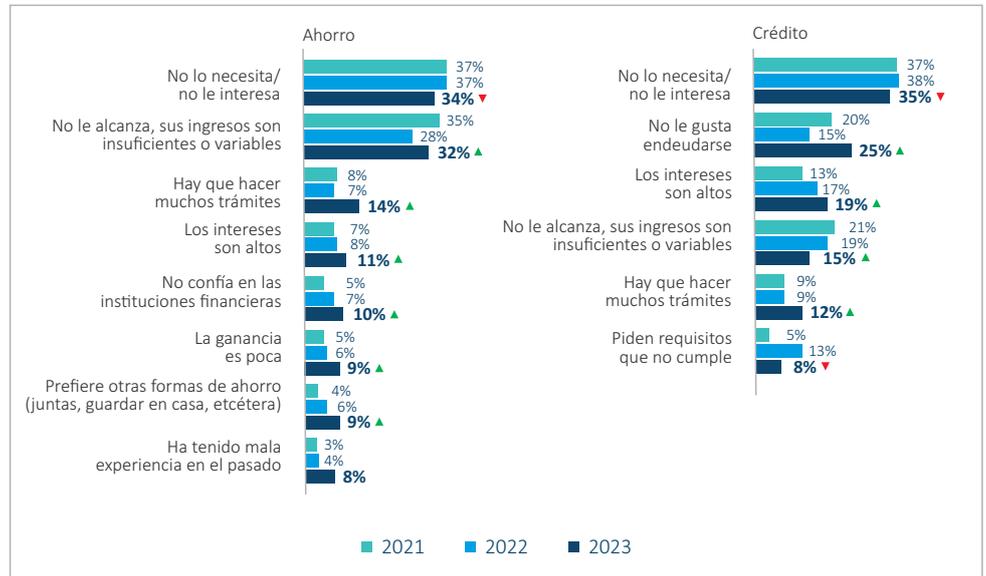
\* En cada país se preguntó por las principales marcas de billeteras/apps para pago.

Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.

Elaboración: Ipsos Perú.

- Las principales barreras para acceder a productos de ahorro son la percepción de que no se necesita o no se tiene interés, así como la falta de recursos económicos. En cuanto a los productos de crédito, se observa una tendencia creciente en barreras como la aversión a endeudarse, los altos intereses y la cantidad de trámites requeridos.

Gráfico 7: Barreras para tener productos para el ahorro y crédito

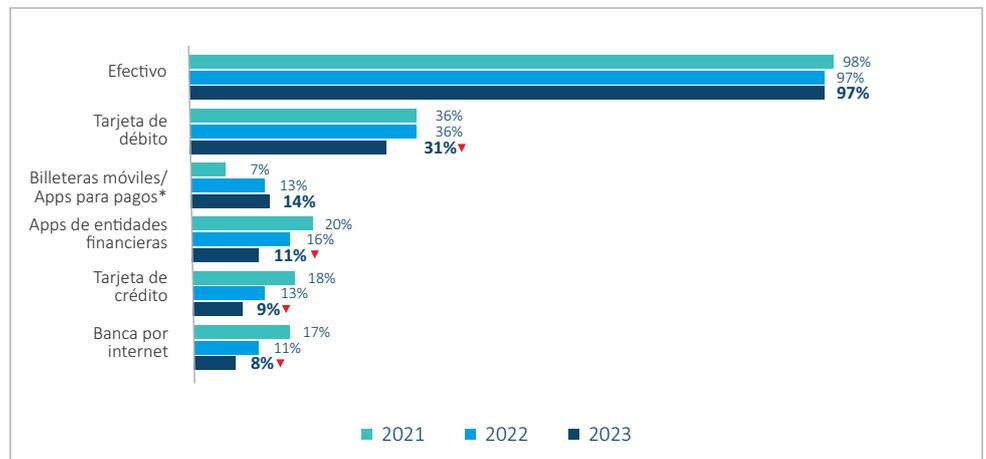


Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

## Uso

- El efectivo sigue siendo usado por la gran mayoría (97%) para los pagos de compras y servicios, seguido de las tarjetas de débito, que son usadas por 1 de cada 3 personas. Esto se mantiene así desde el 2021.
- Se observa una tendencia decreciente en el uso de aplicativos de entidades financieras, tarjetas de crédito y banca por internet, lo cual sugiere que podrían estar siendo reemplazados por las billeteras móviles, que son el único medio cuyo uso crece.

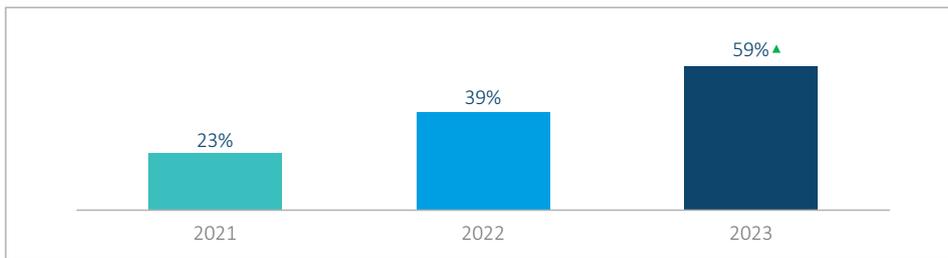
Gráfico 8: Medios de pago que utilizan para pago de productos y servicios



\* En cada país se preguntó por las principales marcas de billeteras/apps para pago.  
Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

- Se observa una tendencia positiva en la frecuencia con la que las personas utilizan billeteras móviles o aplicativos de pago. Este año, un mayor porcentaje de personas utiliza estos medios de pago digitales diariamente o varias veces a la semana para pagar diversos productos y servicios.
- Los países donde se utiliza con mayor frecuencia las billeteras digitales son Argentina, Panamá y Perú. Además, Colombia es el país que ha experimentado un mayor crecimiento en el número de usuarios frecuentes en el último año.

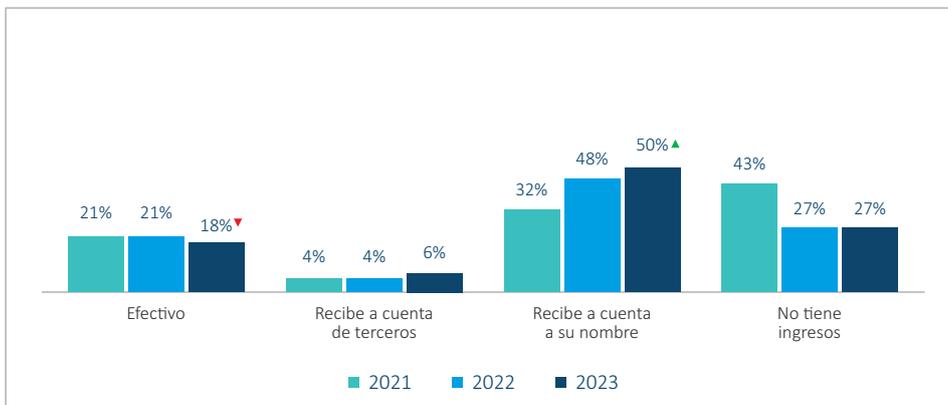
Gráfico 9: Entre usuarios de billetera móvil/aplicativos para pagos, usuarios frecuentes (usan varias veces a la semana + diario)



\*En cada país se preguntó por las principales marcas de billeteras/apps para pago.  
Elaboración: Ipsos Perú.

- Existe una tendencia positiva en cuanto a recibir los ingresos a través del sistema financiero, especialmente mediante depósito directo en una cuenta propia. En Chile, alrededor del 70% de los encuestados reporta recibir sus ingresos de esta manera.
- Por otro lado, se observa una disminución en la proporción de encuestados que recibe sus ingresos en efectivo. No obstante, en Bolivia, todavía 1 de cada 4 personas reporta recibir sus ingresos en efectivo.
- En el año 2021, que estuvo marcado por la pandemia, un 43% de los encuestados contestó que no recibía ingresos. Sin embargo, en el año 2022 y en el 2023, la cifra se mantuvo en un 27%, lo cual indica una recuperación en la situación económica de los encuestados que se ha mantenido.

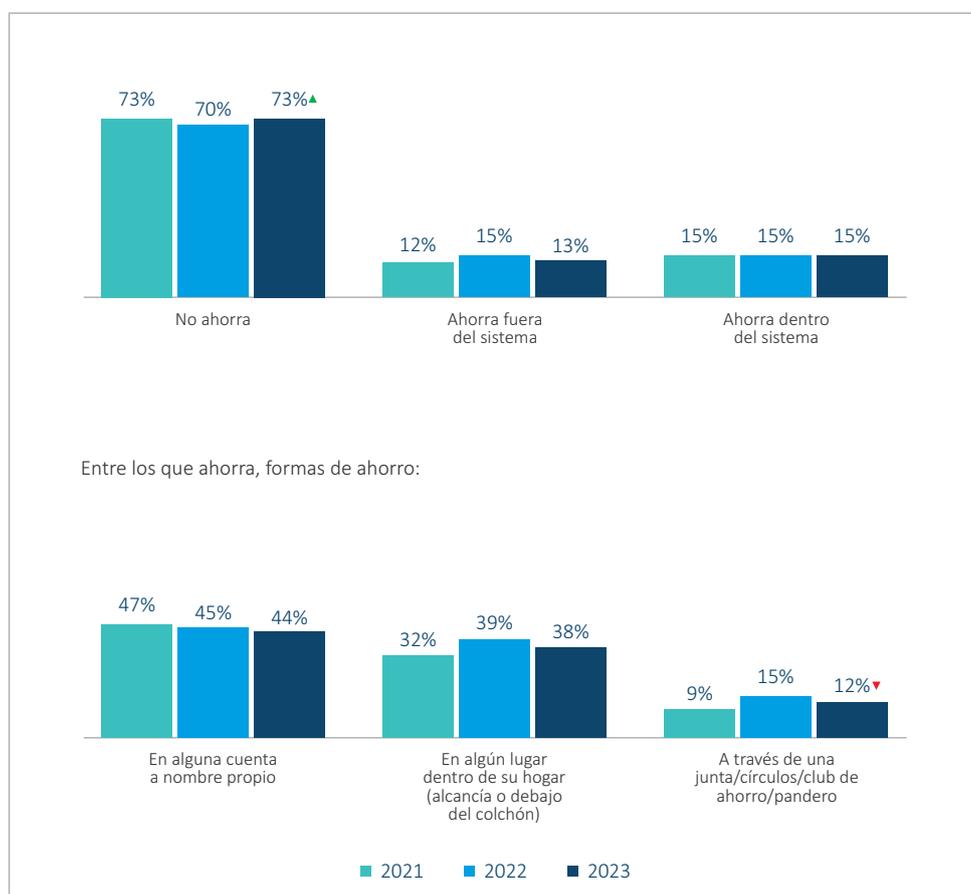
Gráfico 10: Recibe ingresos a través del sistema financiero



Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

- Desde el 2021, más del 70% indica no ahorra, este año esa cifra aumenta ligeramente, llegando a un 73%. Dentro de los que sí ahorran, la cifra de aquellos que ahorran dentro del sistema financiero se ha mantenido en un 15% en los últimos 3 años.
- Dentro del grupo de personas que ahorran, el ahorro en el sistema financiero aún no logra superar al ahorro fuera del sistema (ahorro en casa, en juntas, etc.), ya que el porcentaje de personas que ahorran en una cuenta a su nombre se mantiene sin aumentos en un 44%. Este porcentaje es aún menor en países como Colombia, México y Argentina.
- Por otro lado, el ahorro dentro del sistema financiero es más común en países como Panamá, Ecuador y Chile.

Gráfico 11: Ahorró en el último año y formas de ahorro

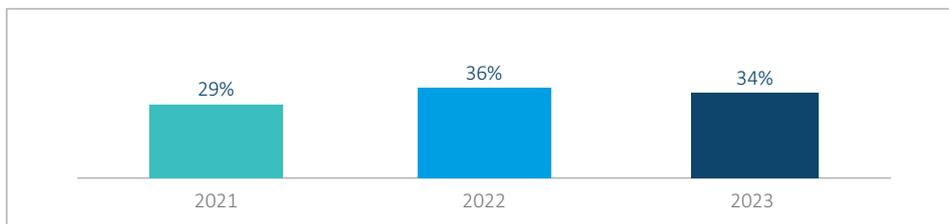


Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

## Calidad percibida

- El porcentaje de personas que confía en el sistema financiero se mantiene por encima del 30% (personas que confían algo + confían totalmente), aunque esta cifra ha bajado ligeramente en algunos países, tales como Panamá (53% a 47%), Bolivia (de 42% a 34%) y México (de 38% a 34%).
- A pesar de tener mayores niveles de acceso y uso, Argentina presenta una de las confianzas más bajas (31%), superado solo por Perú, que tiene el nivel más bajo de confianza (30%).

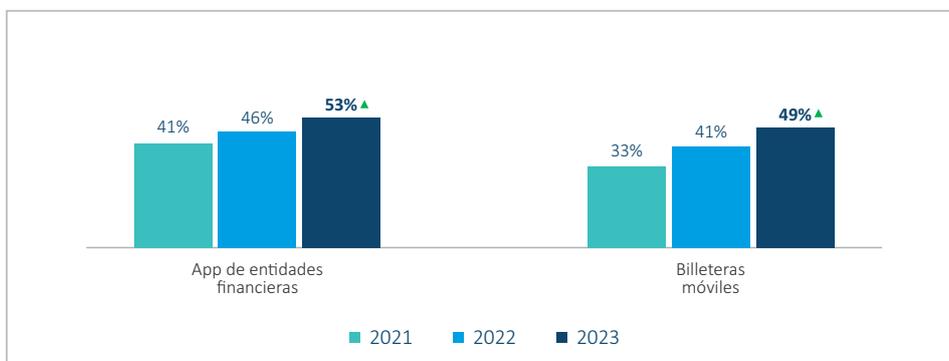
Gráfico 12: Confianza en el sistema financiero formal (confía algo + confía totalmente)



Elaboración: Ipsos Perú.

- La utilidad percibida de los medios de pago digitales muestra una tendencia positiva. En particular, la utilidad percibida de las billeteras móviles ha experimentado un aumento de 16 puntos porcentuales desde 2021. En Argentina, este porcentaje se sitúa en 72%, mientras que en Chile (34%) y México (35%) solo 1 de cada 3 personas considera que son útiles.
- Asimismo, la utilidad percibida de los aplicativos de entidades financieras ha aumentado en 12 puntos porcentuales en comparación con 2021. Los países con las evaluaciones más favorables son Argentina y Panamá (61% en ambos países).

Gráfico 13: Personas que evalúan bien la utilidad de los medios de pago digitales (buena + muy buena)

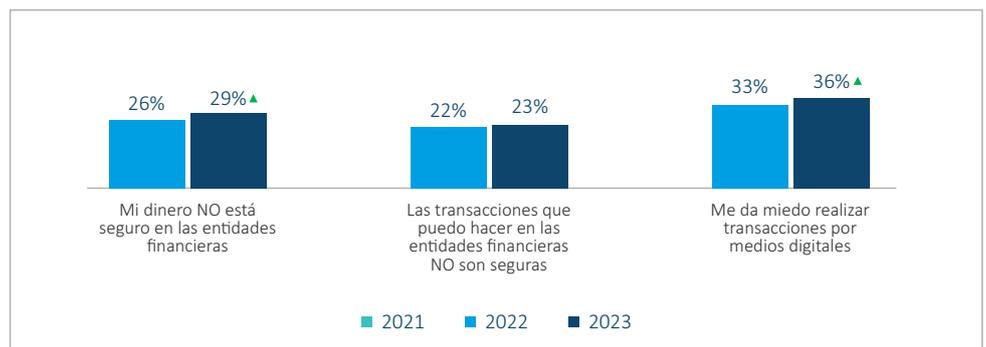


Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.

Elaboración: Ipsos Perú.

- A pesar del aumento en el uso y la utilidad percibida de los medios digitales, también se ha incrementado el temor a realizar transacciones a través de este medio. Esto puede indicar que todavía hay un público usuario en etapa inicial y susceptible ante cualquier experiencia considerada como negativa. Este temor es más pronunciado en las poblaciones de Panamá (44%) y Bolivia (40%).
- Del mismo modo, ha aumentado la percepción de que el dinero guardado (29%) y las transacciones realizadas través de entidades financieras no son seguras (36%). En particular, estas percepciones son más altas en Perú y Argentina.

Gráfico 14: Personas que perciben miedo o inseguridad hacia transacciones y transacciones digitales (de acuerdo + muy de acuerdo)



Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

## c. Resultados por niveles de logro<sup>20</sup>

El Índice establece tres niveles de logro de inclusión financiera: "bajo", "en progreso" y "alcanzado". Los ciudadanos clasificados en el nivel alcanzado son aquellos que utilizan regularmente diversos productos y servicios financieros y evalúan positivamente el sistema financiero. En 2021, solo el 16% de los ciudadanos se encontraba en el nivel alcanzado de inclusión financiera, pero esta cifra aumentó al 25% en 2022. Este año no se observa un cambio significativo en el número de ciudadanos en el nivel alcanzado.

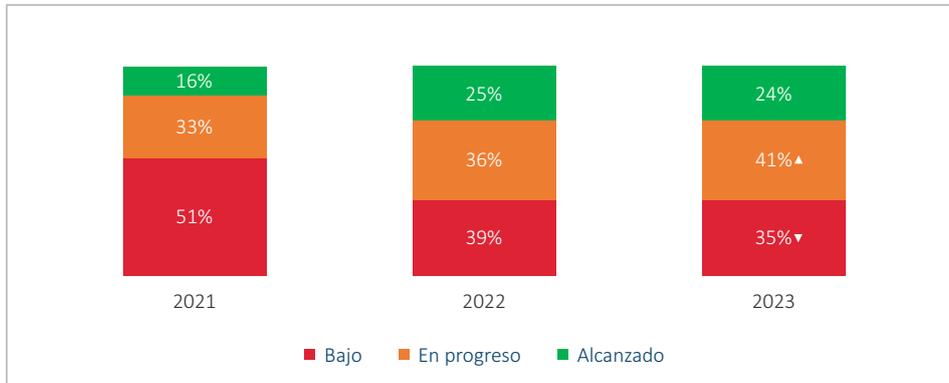
Sin embargo, se observa una tendencia decreciente en el número de ciudadanos clasificados en el nivel bajo de inclusión financiera, que son aquellas personas que enfrentan altas barreras percibidas y tienen un bajo nivel de conocimiento y tenencia de productos financieros. Desde 2021, este porcentaje se ha reducido en 16 puntos porcentuales.

<sup>20</sup> Para establecer los niveles del IIF "bajo", "en progreso" y "alcanzado" se realizó un análisis de clúster jerárquico considerando los puntajes de cada dimensión (acceso, uso y calidad percibida). En base a eso se obtuvieron 3 grupos y se estableció como punto de corte entre cada nivel la media de los promedios obtenidos en cada clúster.

- El nivel "alcanzado" considera a quienes obtuvieron altos puntajes en las 3 dimensiones evaluadas. Son ciudadanos que cuentan con diversos productos y servicios financieros, que usan de manera intensiva en distintas transacciones. Ahorran y reciben ingresos por el sistema financiero formal y tienen una evaluación positiva tanto de las entidades financieras (bancos, cooperativas, financieras, etc.) como de sus atributos.
- El nivel "en progreso" está conformado por personas que, si bien no están fuera del sistema financiero formal, cuentan con pocos productos y, pese a tenerlos, usan principalmente efectivo para realizar pagos. Suelen ahorrar o percibir ingresos fuera del sistema formal, y tienen una evaluación media del sistema financiero (bancos, cooperativas, financieras, etc.) y sus atributos.
- El nivel "bajo" agrupa a personas poco incluidas en el sistema financiero, con un bajo conocimiento y tenencia de productos. Tienen un alto nivel de barreras percibidas, con casi nulo uso del sistema financiero formal para el ahorro o recepción de ingresos, y suelen tener una mala percepción del sistema financiero (bancos, cooperativas, financieras, etc.) y sus atributos.

En contraste, los ciudadanos clasificados como "en progreso" han experimentado un aumento del 7% durante el mismo período de tiempo. Estos son aquellos ciudadanos que poseen un bajo número de productos financieros y tienen una evaluación moderada del sistema financiero y sus atributos.

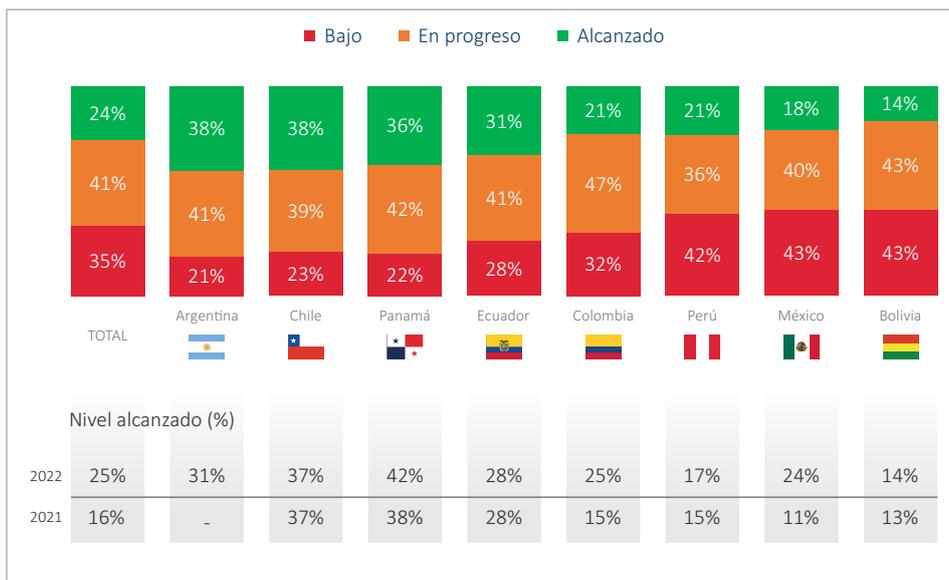
Gráfico 15: IIF por niveles de logro



Las flechas indican diferencias significativas en comparación al año anterior.  
Elaboración: Ipsos Perú.

Argentina y Chile son los países evaluados con el mayor porcentaje de ciudadanos en el nivel alcanzado, logrando que el 38% de su población se ubique en esta categoría. Argentina ha experimentado un aumento de 7 puntos en este nivel, mientras que Chile no ha experimentado cambios significativos. Por otro lado, países como Panamá, Colombia y México han visto una disminución en el número de ciudadanos en este nivel de logro, lo cual contrasta con los avances reportados en el año anterior. En el caso de Perú, se observa una tendencia positiva en los ciudadanos clasificados en el nivel alcanzado, aunque el porcentaje de ciudadanos en el nivel bajo (42%) se encuentra en línea con los reportados en México y Bolivia, que se encuentran en los últimos puestos del ranking.

Gráfico 16: IIF por niveles de logro-países

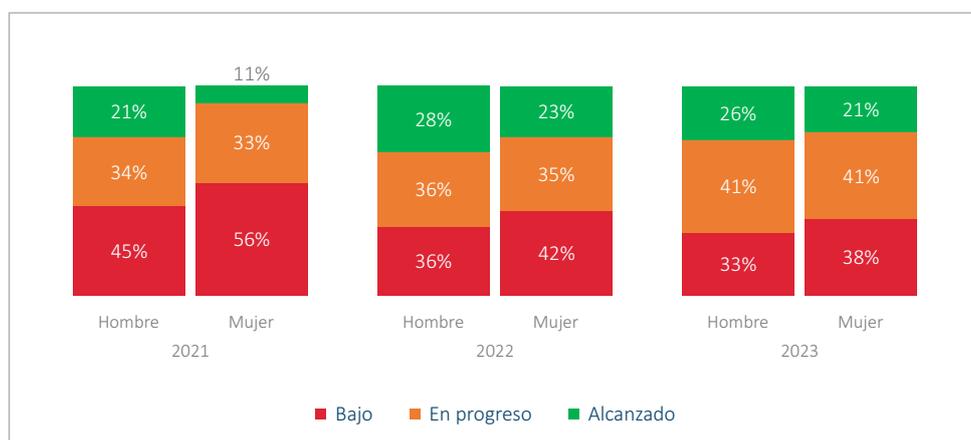


Elaboración: Ipsos Perú.

## d. Principales brechas por variables demográficas

Si bien existe una brecha de género en la inclusión financiera a favor de los hombres, se observa una tendencia a reducirse. En 2021, el 21% de los hombres se encontraba en el nivel alcanzado, en comparación con solo el 11% de las mujeres. Sin embargo, para el año 2022 esta brecha se había reducido al 5%, en el 2023 esta brecha se mantiene estable.

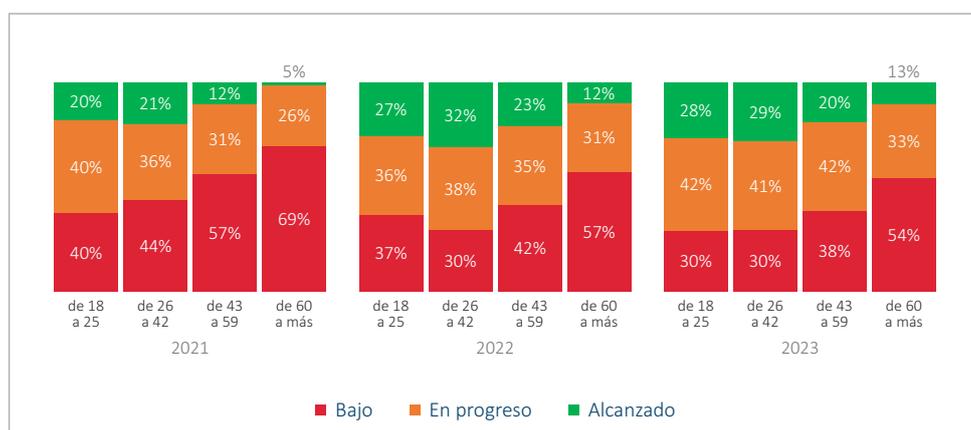
Gráfico 17: IIF por niveles de logro-género



Elaboración: Ipsos Perú.

- Los ciudadanos de entre 18 y 42 años consistentemente presentan los puntajes más altos en cuanto a inclusión financiera. Por otro lado, los ciudadanos de mayor edad registran la menor proporción en el nivel alcanzado. Sin embargo, se observa una tendencia positiva en los ciudadanos de 60 años en adelante, quienes muestran un crecimiento en su nivel de inclusión financiera.

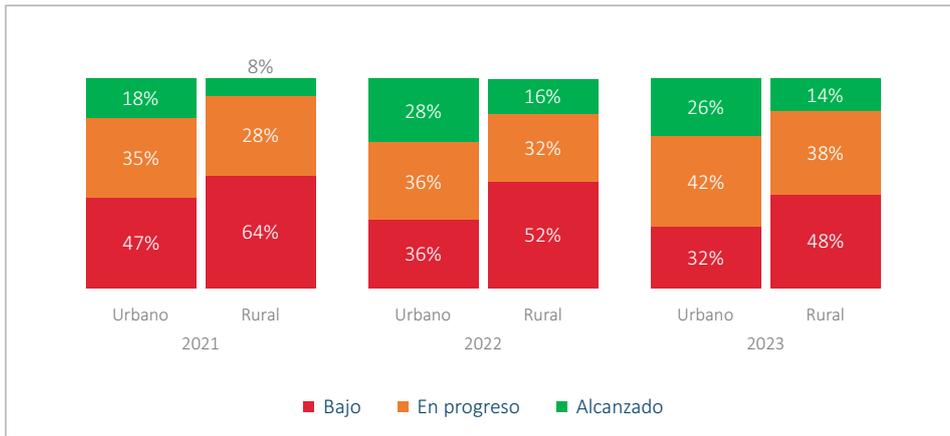
Gráfico 18: IIF por niveles de logro-grupos de edad



Elaboración: Ipsos Perú.

- Existe una brecha entre las áreas urbanas y rurales a favor de los primeros, ya que cuentan con un mayor acceso a canales presenciales y conectividad a Internet. Aquellas personas que viven en áreas urbanas tienen el doble de probabilidades de alcanzar el nivel alcanzado de inclusión financiera en comparación con las personas que viven en áreas rurales. A pesar de esto, se observa una tendencia positiva en el puntaje de inclusión financiera de estos últimos con respecto al año 2021.

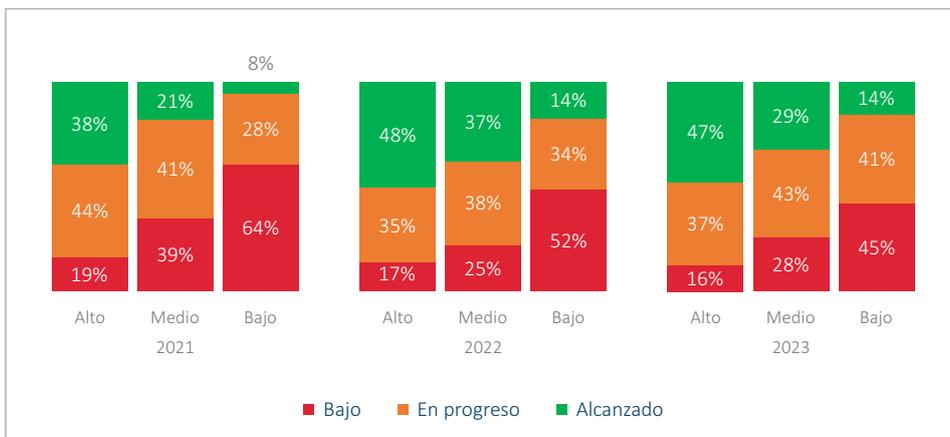
Gráfico 19: IIF por niveles de logro-ámbito



Elaboración: Ipsos Perú.

- Existe una tendencia constante de que a medida que aumenta el nivel socioeconómico, también aumenta el nivel de inclusión financiera. Sin embargo, en el año 2023 se observa una disminución en el número de ciudadanos de nivel socioeconómico medio que está en nivel “alcanzado”, pasando de un 37% a un 14% en un mejor nivel de inclusión. Por otro lado, entre los ciudadanos de nivel socioeconómico bajo, si bien no ha aumentado la proporción de ciudadanos en nivel “alcanzado”, hay una tendencia a la mejora: cada vez hay menos ciudadanos en nivel “bajo” de inclusión.

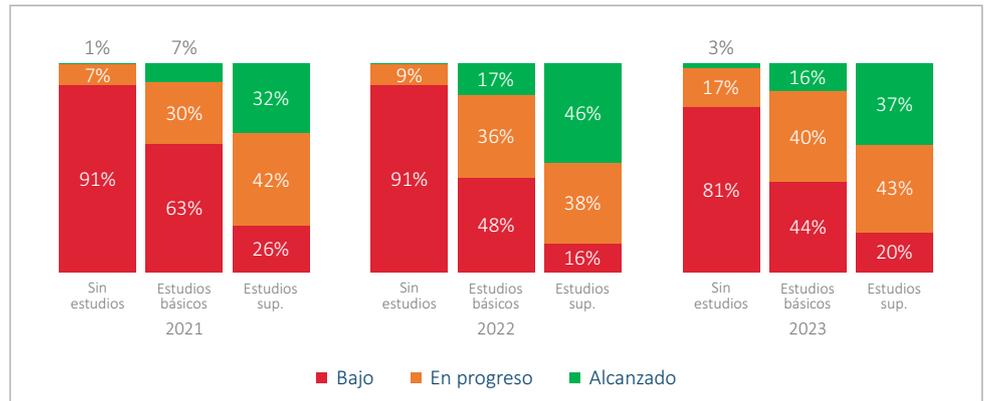
Gráfico 20: IIF por niveles de logro-nivel socioeconómico



Elaboración: Ipsos Perú.

- Las personas sin estudios tienen un nivel de inclusión financiera menor en comparación con las personas que tienen estudios básicos, y a su vez, estas tienen un nivel inferior al de las personas con estudios superiores. Aunque el año anterior se registró un avance significativo en la proporción de ciudadanos en el nivel alcanzado entre aquellos con estudios básicos y superiores, en el presente estudio se ha observado un retroceso en dicha cifra.

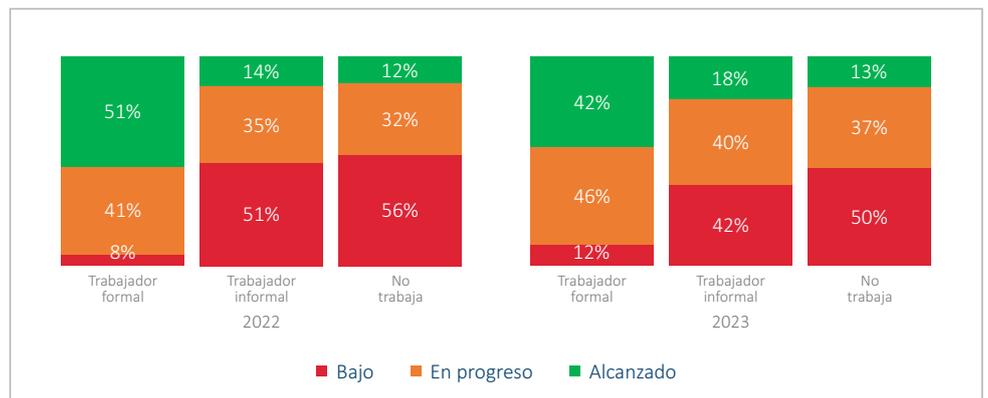
Gráfico 21: IIF por niveles de logro-niveles educativos



Elaboración: Ipsos Perú.

- Los trabajadores formales son aquellos que tienen una mayor proporción de ciudadanos en un nivel alcanzado de inclusión financiera. Los trabajadores informales obtienen resultados más similares a las personas que no trabajan. Sin embargo, los trabajadores informales y los no trabajadores son aquellos que reportan una tendencia positiva en el indicador.

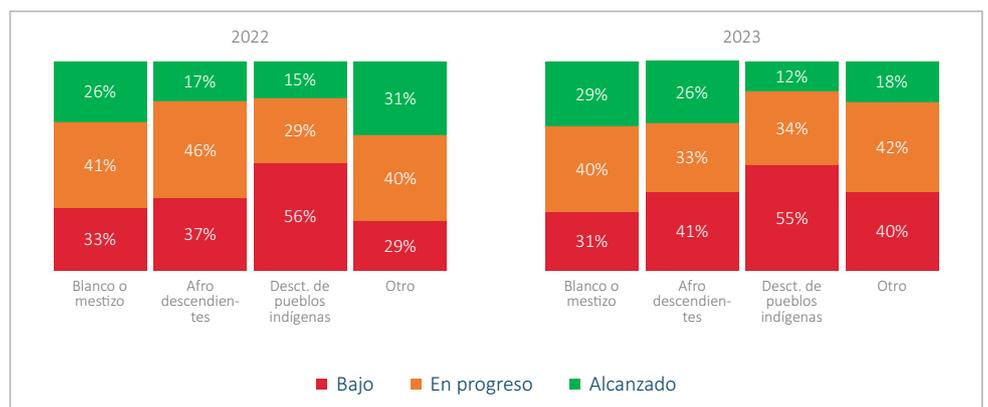
Gráfico 22: IIF por niveles de logro-tipo de trabajo



Elaboración: Ipsos Perú.

- Las personas que se identifican como blancos o mestizos reportan los puntajes más altos en inclusión financiera, seguidos por los afrodescendientes. A pesar de que los descendientes de algún pueblo indígena u originario muestran los puntajes más bajos en el IIF, presentan el avance más grande durante este año en comparación con otros grupos.

Gráfico 23: IIF por niveles de logro-autoidentificación étnica



Elaboración: Ipsos Perú.



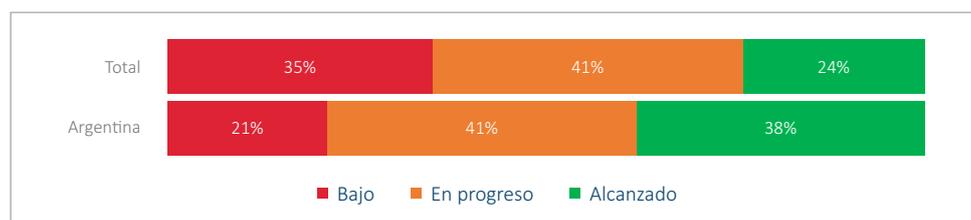
**ARGENTINA**

## Fichas descriptivas por país

### Argentina

|                                       | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Argentina 2023 | Argentina 2022 | Argentina 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|----------------|----------------|----------------|
| <b>Índice de Inclusión Financiera</b> | 45.5       | 44.2       | 38.2       | 53.0           | 49             | -              |
| <b>Acceso</b>                         | 45.1       | 45.4       | 33.3       | 61.1           | 56.1           | -              |
| <b>Uso</b>                            | 30.5       | 29.2       | 24.4       | 42.8           | 38.3           | -              |
| <b>Calidad Percibida</b>              | 60.9       | 58         | 57.1       | 51.1           | 52.6           | -              |

Argentina se sitúa como el país con el puntaje más alto en inclusión financiera entre los países evaluados. Específicamente, destaca por sus altos puntajes en acceso y uso. Sin embargo, ocupa el último puesto en cuanto a calidad percibida. Esto se debe, principalmente, a su baja evaluación en términos de confianza en el sistema financiero, costos para los usuarios y seguridad percibida. A pesar de estos aspectos, el país muestra una tendencia positiva en las tres dimensiones y en el puntaje global del índice.



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 7 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Arg. 2023 | Arg. 2022 | Arg. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Infraestructura financiera</b>                            |            |            |            |           |           |           |
| 1. Tiene barreras para uso de infraestructura financiera     | 32%        | -          | -          | 19%       | -         | -         |
| <b>Conocimiento de Productos</b>                             |            |            |            |           |           |           |
| 2. Número de productos financieros formales que conoce       | 7.70       | 7.22       | 5.53       | 10.75     | 10.21     | -         |
| <b>Tenencia de productos</b>                                 |            |            |            |           |           |           |
| 3. Número de productos de ahorro/ seguros que tiene          | 1.84       | 2.21       | 1.76       | 3.9       | 3.35      | -         |
| 4. Número de productos de crédito que tiene                  | 0.45       | 0.49       | 0.36       | 0.55      | 0.56      | -         |
| 5. Número de entidades de la cual es cliente                 | 1.34       | 1.42       | 1.12       | 1.91      | 1.74      | -         |
| 6. Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero |            |            |            |           |           |           |
| Fuera del sistema financiero                                 | 5%         | 3%         | 7%         | 4%        | 1%        | -         |
| Dentro del sistema financiero                                | 28%        | 34%        | 24%        | 41%       | 42%       | -         |
| No tiene   | 67%        | 63%        | 69%        | 56%       | 56%       | -         |
| 7. Número de barreras para tener productos financieros       | 1.20       | 1.15       | 1.23       | 0.67      | 0.74      | -         |

## Uso

La dimensión de uso está compuesta por 4 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

|   | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Arg. 2023 | Arg. 2022 | Arg. 2021 |
|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Transacciones básicas</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | 6.76       | 6.14       | 5.86       | 14.96     | 10.71     | -         |
| 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias                                   | 37%        | 31%        | 31%        | 53%       | 44%       | -         |
| <b>Ingresos</b>   |            |            |            |           |           |           |
| 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero   |            |            |            |           |           |           |
| Efectivo  | 18%        | 21%        | 21%        | 13%       | 11%       | -         |
| Recibe a cuenta de terceros   | 6%         | 4%         | 4%         | 4%        | 3%        | -         |
| Recibe a cuentas a su nombre  | 50%        | 48%        | 32%        | 62%       | 60%       | -         |
| No tiene ingresos   | 27%        | 27%        | 43%        | 21%       | 25%       | -         |
| <b>Tenencia de productos</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 11. Ahorra a través del sistema financiero  |            |            |            |           |           |           |
| Ahorra fuera del sistema  | 13%        | 15%        | 12%        | 11%       | 11%       | -         |
| Ahorra dentro del sistema   | 15%        | 15%        | 15%        | 12%       | 12%       | -         |
| No ahorra   | 73%        | 70%        | 73%        | 76%       | 77%       | -         |

## Calidad Percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Arg. 2023 | Arg. 2022 | Arg. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Confianza</b><br>(confía algo + confía totalmente)  |            |            |            |           |           |           |
| 12. Puntaje general de confianza en el sistema   | 34%        | 36%        | 29%        | 31%       | 29%       | -         |
| <b>Calidad</b><br>(buena + muy buena)  |            |            |            |           |           |           |
| 13. Evaluación general de la imagen de las Ent. finan.<br>(% que evalúa bien o muy bien)   | 25%        | 24%        | 29%        | 16%       | 17%       | -         |
| 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (% que evalúa bien o muy bien)                     | 21%        | 18%        | 26%        | 15%       | 15%       | -         |
| 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                                  | 31%        | 28%        | 33%        | 25%       | 27%       | -         |
| 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien) | 26%        | 25%        | 30%        | 18%       | 17%       | -         |
| 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                           | 16%        | 15%        | 18%        | 9%        | 9%        | -         |
| 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales<br>(% que evalúa bien o muy bien)  | 60%        | 52%        | 45%        | 74%       | 71%       | -         |
| 19. Seguridad percibida (% que cree se siente seguro en realizar transacciones)  | 28%        | 28%        | -          | 30%       | 31%       | -         |

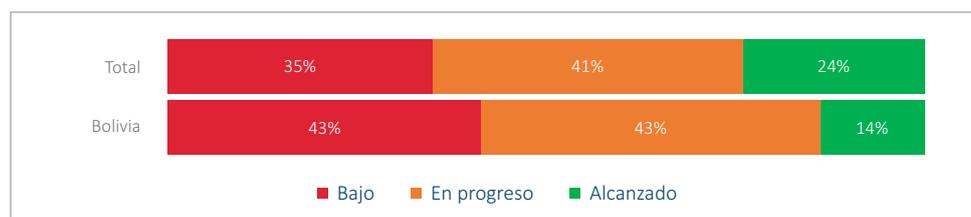


# **BOLIVIA**

## Bolivia

|                                       | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Bolivia 2023 | Bolivia 2022 | Bolivia 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Índice de Inclusión Financiera</b> | 45.5       | 44.2       | 38.2       | 40.4         | 38.3         | 39.1         |
| <b>Acceso</b>                         | 45.1       | 45.4       | 33.3       | 45.3         | 42.2         | 39.3         |
| <b>Uso</b>                            | 30.5       | 29.2       | 24.4       | 20.5         | 19.9         | 21.1         |
| <b>Calidad Percibida</b>              | 60.9       | 58         | 57.1       | 55.5         | 52.7         | 57.0         |

Bolivia se posiciona con el puntaje más bajo en inclusión financiera entre los países evaluados. Este país presenta el puntaje más bajo en cuanto al uso del sistema financiero, lo cual se explica por su baja frecuencia de uso mensual de productos financieros y su bajo porcentaje de usuarios que reciben ingresos en una cuenta a su nombre. Además, Bolivia es uno de los países con la mayor proporción de ciudadanos que reportan tener barreras para acceder a un punto presencial de atención, así como un mayor temor a las transacciones digitales. En cuanto a las dimensiones de inclusión financiera, se observa una tendencia positiva en la dimensión de acceso desde el inicio de la pandemia, siendo el acceso a billeteras móviles un aspecto que ha crecido de manera sostenida en las tres mediciones. Sin embargo, las dimensiones de uso y calidad percibida presentan incrementos leves durante el último año.



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 7 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Bol. 2023 | Bol. 2022 | Bol. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Infraestructura financiera</b>                            |            |            |            |           |           |           |
| 1. Tiene barreras para uso de infraestructura financiera     | 32%        | -          | -          | 44%       | -         | -         |
| <b>Conocimiento de Productos</b>                             |            |            |            |           |           |           |
| 2. Número de productos financieros formales que conoce       | 7.70       | 7.22       | 5.53       | 7.04      | 6.26      | 6.11      |
| <b>Tenencia de productos</b>                                 |            |            |            |           |           |           |
| 3. Número de productos de ahorro/ seguros que tiene          | 1.84       | 2.21       | 1.76       | 1.82      | 2.05      | 2.13      |
| 4. Número de productos de crédito que tiene                  | 0.45       | 0.49       | 0.36       | 0.42      | 0.50      | 0.45      |
| 5. Número de entidades de la cual es cliente                 | 1.34       | 1.42       | 1.12       | 1.40      | 1.30      | 1.33      |
| 6. Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero |            |            |            |           |           |           |
| Fuera del sistema financiero                                 | 5%         | 3%         | 7%         | 8%        | 9%        | 6%        |
| Dentro del sistema financiero                                | 28%        | 34%        | 24%        | 30%       | 33%       | 31%       |
| No tiene   | 67%        | 63%        | 69%        | 62%       | 58%       | 63%       |
| 7. Número de barreras para tener productos financieros       | 1.20       | 1.15       | 1.23       | 0.82      | 0.88      | 0.86      |

## Uso

La dimensión de uso está compuesta por 4 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

|   | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Bol. 2023 | Bol. 2022 | Bol. 2021 |
|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Transacciones básicas</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | 6.76       | 6.14       | 5.86       | 2.53      | 2.22      | 3.12      |
| 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias                                   | 37%        | 31%        | 31%        | 27%       | 24%       | 27%       |
| <b>Ingresos</b>   |            |            |            |           |           |           |
| 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero   |            |            |            |           |           |           |
| Efectivo  | 18%        | 21%        | 21%        | 24%       | 21%       | 27%       |
| Recibe a cuenta de terceros   | 6%         | 4%         | 4%         | 6%        | 6%        | 10%       |
| Recibe a cuentas a su nombre  | 50%        | 48%        | 32%        | 27%       | 26%       | 24%       |
| No tiene ingresos   | 27%        | 27%        | 43%        | 43%       | 48%       | 39%       |
| <b>Tenencia de productos</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 11. Ahorra a través del sistema financiero  |            |            |            |           |           |           |
| Ahorra fuera del sistema  | 13%        | 15%        | 12%        | 15%       | 18%       | 15%       |
| Ahorra dentro del sistema   | 15%        | 15%        | 15%        | 19%       | 22%       | 19%       |
| No ahorra   | 73%        | 70%        | 73%        | 66%       | 60%       | 66%       |

## Calidad Percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Bol. 2023 | Bol. 2022 | Bol. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Confianza</b><br>(confía algo + confía totalmente)  |            |            |            |           |           |           |
| 12. Puntaje general de confianza en el sistema   | 34%        | 36%        | 29%        | 34%       | 42%       | 39%       |
| <b>Calidad</b><br>(buena + muy buena)  |            |            |            |           |           |           |
| 13. Evaluación general de la imagen de las Ent. finan.<br>(% que evalúa bien o muy bien)   | 25%        | 24%        | 29%        | 24%       | 23%       | 34%       |
| 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (% que evalúa bien o muy bien)                     | 21%        | 18%        | 26%        | 19%       | 20%       | 32%       |
| 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                                  | 31%        | 28%        | 33%        | 28%       | 26%       | 36%       |
| 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien) | 26%        | 25%        | 30%        | 26%       | 22%       | 34%       |
| 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                           | 16%        | 15%        | 18%        | 16%       | 15%       | 24%       |
| 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales<br>(% que evalúa bien o muy bien)  | 60%        | 52%        | 45%        | 57%       | 50%       | 44%       |
| 19. Seguridad percibida (% que cree se siente seguro en realizar transacciones)  | 28%        | 28%        | -          | 24%       | 36%       | -         |

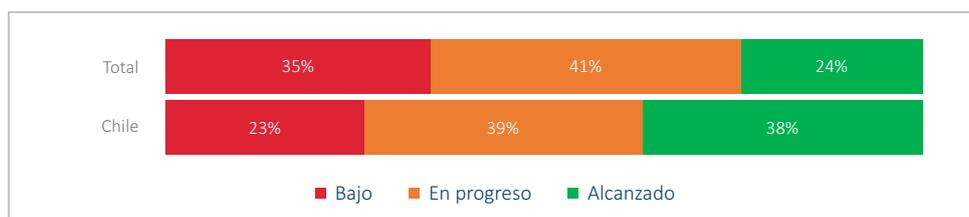


**CHILE**

## Chile

|                                       | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Chile 2023 | Chile 2022 | Chile 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Índice de Inclusión Financiera</b> | 45.5       | 44.2       | 38.2       | 52.5       | 52.3       | 52.7       |
| <b>Acceso</b>                         | 45.1       | 45.4       | 33.3       | 52.3       | 54.5       | 47.1       |
| <b>Uso</b>                            | 30.5       | 29.2       | 24.4       | 49.1       | 46.8       | 55.3       |
| <b>Calidad Percibida</b>              | 60.9       | 58         | 57.1       | 56.2       | 55.5       | 55.3       |

Chile continúa presentando uno de los puntajes más altos de la región, una tendencia que se ha mantenido desde 2021. Sin embargo, su nivel de inclusión financiera no ha experimentado un aumento desde el inicio de la pandemia. Las dimensiones de acceso y calidad percibida se han mantenido relativamente estables a lo largo del tiempo, mientras que la dimensión de uso ha mostrado una ligera recuperación tras la disminución ocurrida el año anterior. A pesar de sus altos puntajes en acceso y uso, Chile presenta uno de los puntajes más bajos en calidad percibida entre los países participantes. Esto puede atribuirse a la alta proporción de ciudadanos que evalúan negativamente los costos del sistema financiero. Además, el país se encuentra entre los que perciben menor utilidad en las billeteras móviles.



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 7 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Chile 2023 | Chile 2022 | Chile 2021 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Infraestructura financiera</b>                            |            |            |            |            |            |            |
| 1. Tiene barreras para uso de infraestructura financiera     | 32%        | -          | -          | 35%        | -          | -          |
| <b>Conocimiento de Productos</b>                             |            |            |            |            |            |            |
| 2. Número de productos financieros formales que conoce       | 7.70       | 7.22       | 5.53       | 9.35       | 8.73       | 8.14       |
| <b>Tenencia de productos</b>                                 |            |            |            |            |            |            |
| 3. Número de productos de ahorro/ seguros que tiene          | 1.84       | 2.21       | 1.76       | 2.53       | 3.15       | 2.97       |
| 4. Número de productos de crédito que tiene                  | 0.45       | 0.49       | 0.36       | 0.49       | 0.58       | 0.58       |
| 5. Número de entidades de la cual es cliente                 | 1.34       | 1.42       | 1.12       | 1.72       | 1.95       | 1.74       |
| 6. Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero |            |            |            |            |            |            |
| Fuera del sistema financiero                                 | 5%         | 3%         | 7%         | 3%         | 3%         | 4%         |
| Dentro del sistema financiero                                | 28%        | 34%        | 24%        | 30%        | 35%        | 37%        |
| No tiene   | 67%        | 63%        | 69%        | 67%        | 62%        | 59%        |
| 7. Número de barreras para tener productos financieros       | 1.20       | 1.15       | 1.23       | 0.73       | 0.79       | 0.74       |

## Uso

La dimensión de uso está compuesta por 4 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

|   | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Chile 2023 | Chile 2022 | Chile 2021 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Transacciones básicas</b>  |            |            |            |            |            |            |
| 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | 6.76       | 6.14       | 5.86       | 17.49      | 13.21      | 20.12      |
| 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias                                   | 37%        | 31%        | 31%        | 56%        | 46%        | 65%        |
| <b>Ingresos</b>   |            |            |            |            |            |            |
| 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero   |            |            |            |            |            |            |
| Efectivo  | 18%        | 21%        | 21%        | 8%         | 8%         | 7%         |
| Recibe a cuenta de terceros   | 6%         | 4%         | 4%         | 2%         | 3%         | 4%         |
| Recibe a cuentas a su nombre  | 50%        | 48%        | 32%        | 70%        | 69%        | 70%        |
| No tiene ingresos   | 27%        | 27%        | 43%        | 20%        | 20%        | 19%        |
| <b>Tenencia de productos</b>  |            |            |            |            |            |            |
| 11. Ahorra a través del sistema financiero  |            |            |            |            |            |            |
| Ahorra fuera del sistema  | 13%        | 15%        | 12%        | 7%         | 8%         | 9%         |
| Ahorra dentro del sistema   | 15%        | 15%        | 15%        | 23%        | 26%        | 35%        |
| No ahorra   | 73%        | 70%        | 73%        | 71%        | 66%        | 56%        |

## Calidad Percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Chile 2023 | Chile 2022 | Chile 2021 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Confianza</b><br>(confía algo + confía totalmente)  |            |            |            |            |            |            |
| 12. Puntaje general de confianza en el sistema   | 34%        | 36%        | 29%        | 38%        | 36%        | 35%        |
| <b>Calidad</b><br>(buena + muy buena)  |            |            |            |            |            |            |
| 13. Evaluación general de la imagen de las Ent. finan.<br>(% que evalúa bien o muy bien)   | 25%        | 24%        | 29%        | 23%        | 19%        | 22%        |
| 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (% que evalúa bien o muy bien)                     | 21%        | 18%        | 26%        | 21%        | 23%        | 32%        |
| 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                                  | 31%        | 28%        | 33%        | 37%        | 36%        | 38%        |
| 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien) | 26%        | 25%        | 30%        | 30%        | 31%        | 33%        |
| 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                           | 16%        | 15%        | 18%        | 13%        | 11%        | 17%        |
| 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales<br>(% que evalúa bien o muy bien)  | 60%        | 52%        | 45%        | 59%        | 49%        | 53%        |
| 19. Seguridad percibida (% que cree se siente seguro en realizar transacciones)  | 28%        | 28%        | -          | 33%        | 30%        | -          |

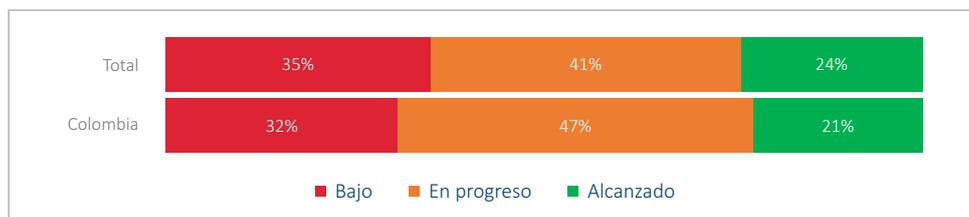


# COLOMBIA

## Colombia

|                                       | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Colombia 2023 | Colombia 2022 | Colombia 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Índice de Inclusión Financiera</b> | 45.5       | 44.2       | 38.2       | 45.6          | 44.7          | 38.0          |
| <b>Acceso</b>                         | 45.1       | 45.4       | 33.3       | 48.6          | 47.0          | 34.8          |
| <b>Uso</b>                            | 30.5       | 29.2       | 24.4       | 26.3          | 25.2          | 21.7          |
| <b>Calidad Percibida</b>              | 60.9       | 58         | 57.1       | 62.1          | 62.0          | 57.3          |

Los resultados de Colombia se encuentran cercanos al promedio regional y muestran una tendencia positiva desde el primer estudio. Especialmente se observa una mejora en el acceso a productos y servicios financieros. Colombia se destaca por tener menos barreras de acceso a canales presenciales y liderar en la tenencia de billeteras digitales en la región. Sin embargo, el país tiene el mayor porcentaje de ciudadanos que tienen productos de crédito y ahorros fuera del sistema financiero.



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 7 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Col. 2023 | Col. 2022 | Col. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Infraestructura financiera</b>                            |            |            |            |           |           |           |
| 1. Tiene barreras para uso de infraestructura financiera     | 32%        | -          | -          | 23%       | -         | -         |
| <b>Conocimiento de Productos</b>                             |            |            |            |           |           |           |
| 2. Número de productos financieros formales que conoce       | 7.70       | 7.22       | 5.53       | 7.71      | 8.55      | 6.09      |
| <b>Tenencia de productos</b>                                 |            |            |            |           |           |           |
| 3. Número de productos de ahorro/ seguros que tiene          | 1.84       | 2.21       | 1.76       | 2.25      | 2.85      | 2.41      |
| 4. Número de productos de crédito que tiene                  | 0.45       | 0.49       | 0.36       | 0.53      | 0.53      | 0.34      |
| 5. Número de entidades de la cual es cliente                 | 1.34       | 1.42       | 1.12       | 1.53      | 1.74      | 1.50      |
| 6. Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero |            |            |            |           |           |           |
| Fuera del sistema financiero                                 | 5%         | 3%         | 7%         | 13%       | 4%        | 10%       |
| Dentro del sistema financiero                                | 28%        | 34%        | 24%        | 22%       | 32%       | 22%       |
| No tiene   | 67%        | 63%        | 69%        | 64%       | 63%       | 68%       |
| 7. Número de barreras para tener productos financieros       | 1.20       | 1.15       | 1.23       | 0.73      | 1.04      | 1.49      |

## Uso

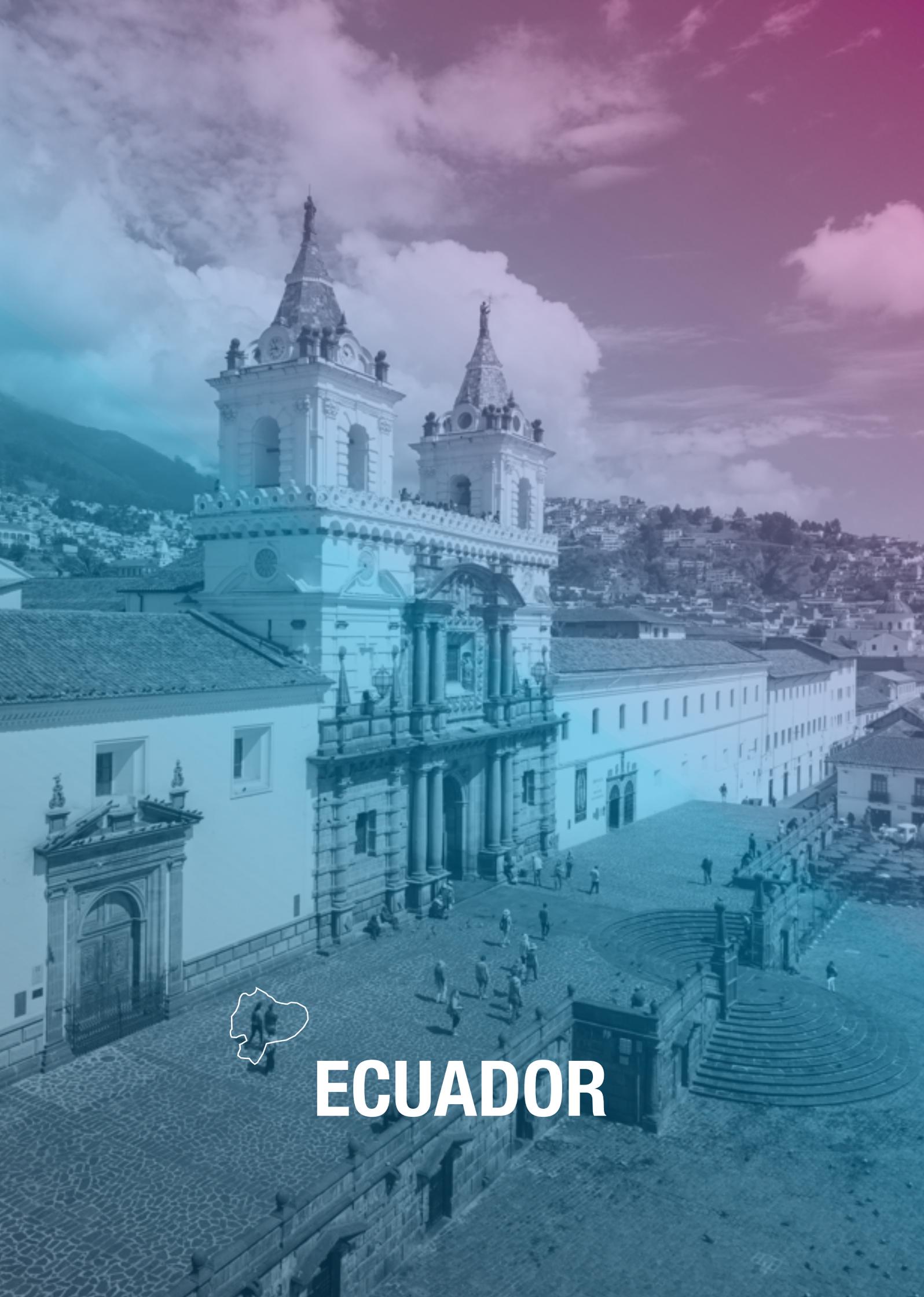
La dimensión de uso está compuesta por 4 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

|   | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Col 2023 | Col 2022 | Col 2021 |
|---|------------|------------|------------|----------|----------|----------|
| <b>Transacciones básicas</b>  |            |            |            |          |          |          |
| 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | 6.76       | 6.14       | 5.86       | 3.92     | 4.68     | 3.70     |
| 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias                                   | 37%        | 31%        | 31%        | 34%      | 25%      | 32%      |
| <b>Ingresos</b>   |            |            |            |          |          |          |
| 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero   |            |            |            |          |          |          |
| Efectivo  | 18%        | 21%        | 21%        | 18%      | 16%      | 22%      |
| Recibe a cuenta de terceros   | 6%         | 4%         | 4%         | 4%       | 4%       | 9%       |
| Recibe a cuentas a su nombre  | 50%        | 48%        | 32%        | 50%      | 48%      | 30%      |
| No tiene ingresos   | 27%        | 27%        | 43%        | 28%      | 32%      | 39%      |
| <b>Tenencia de productos</b>  |            |            |            |          |          |          |
| 11. Ahorra a través del sistema financiero  |            |            |            |          |          |          |
| Ahorra fuera del sistema  | 13%        | 15%        | 12%        | 15%      | 13%      | 10%      |
| Ahorra dentro del sistema   | 15%        | 15%        | 15%        | 10%      | 12%      | 11%      |
| No ahorra   | 73%        | 70%        | 73%        | 75%      | 75%      | 79%      |

## Calidad Percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Col 2023 | Col 2022 | Col 2021 |
|--|------------|------------|------------|----------|----------|----------|
| <b>Confianza</b><br>(confía algo + confía totalmente)  |            |            |            |          |          |          |
| 12. Puntaje general de confianza en el sistema   | 34%        | 36%        | 29%        | 34%      | 37%      | 29%      |
| <b>Calidad</b><br>(buena + muy buena)  |            |            |            |          |          |          |
| 13. Evaluación general de la imagen de las Ent. finan.<br>(% que evalúa bien o muy bien)   | 25%        | 24%        | 29%        | 27%      | 32%      | 30%      |
| 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (% que evalúa bien o muy bien)                     | 21%        | 18%        | 26%        | 22%      | 22%      | 24%      |
| 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                                  | 31%        | 28%        | 33%        | 35%      | 37%      | 34%      |
| 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien) | 26%        | 25%        | 30%        | 32%      | 36%      | 29%      |
| 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                           | 16%        | 15%        | 18%        | 13%      | 16%      | 14%      |
| 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales<br>(% que evalúa bien o muy bien)  | 60%        | 52%        | 45%        | 62%      | 54%      | 47%      |
| 19. Seguridad percibida (% que cree se siente seguro en realizar transacciones)  | 28%        | 28%        | -          | 28%      | 29%      | -        |

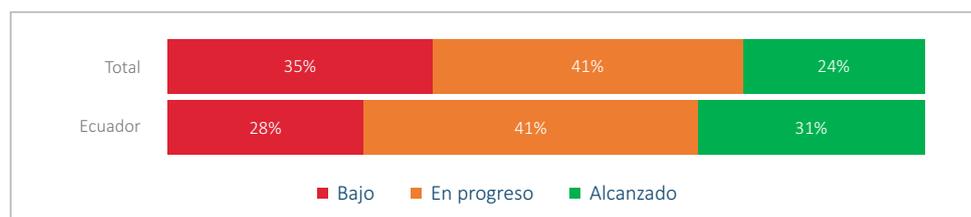


**ECUADOR**

## Ecuador

|                                       | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Ecuador 2023 | Ecuador 2022 | Ecuador 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Índice de Inclusión Financiera</b> | 45.5       | 44.2       | 38.2       | 49.6         | 48.9         | 46.4         |
| <b>Acceso</b>                         | 45.1       | 45.4       | 33.3       | 49.5         | 50.5         | 43.3         |
| <b>Uso</b>                            | 30.5       | 29.2       | 24.4       | 31.2         | 30.8         | 28.7         |
| <b>Calidad Percibida</b>              | 60.9       | 58         | 57.1       | 68.2         | 65.5         | 67.2         |

Los resultados de Ecuador se encuentran por encima del promedio regional y muestran una tendencia positiva desde 2021. Ecuador destaca por tener el puntaje más alto en la dimensión de calidad percibida: presenta una de las puntuaciones más altas en cuanto a confianza en el sistema financiero y reporta una tendencia positiva en la mayoría de los indicadores de calidad. Sin embargo, es uno de los países que informa tener una mayor cantidad de barreras para acceder a canales presenciales.



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 7 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Ecu. 2023 | Ecu. 2022 | Ecu. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Infraestructura financiera</b>                            |            |            |            |           |           |           |
| 1. Tiene barreras para uso de infraestructura financiera     | 32%        | -          | -          | 44%       | -         | -         |
| <b>Conocimiento de Productos</b>                             |            |            |            |           |           |           |
| 2. Número de productos financieros formales que conoce       | 7.70       | 7.22       | 5.53       | 8.75      | 7.10      | 7.48      |
| <b>Tenencia de productos</b>                                 |            |            |            |           |           |           |
| 3. Número de productos de ahorro/ seguros que tiene          | 1.84       | 2.21       | 1.76       | 2.04      | 2.23      | 2.01      |
| 4. Número de productos de crédito que tiene                  | 0.45       | 0.49       | 0.36       | 0.60      | 0.69      | 0.67      |
| 5. Número de entidades de la cual es cliente                 | 1.34       | 1.42       | 1.12       | 1.35      | 1.53      | 1.29      |
| 6. Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero |            |            |            |           |           |           |
| Fuera del sistema financiero                                 | 5%         | 3%         | 7%         | 2%        | 2%        | 4%        |
| Dentro del sistema financiero                                | 28%        | 34%        | 24%        | 39%       | 45%       | 39%       |
| No tiene   | 67%        | 63%        | 69%        | 59%       | 53%       | 57%       |
| 7. Número de barreras para tener productos financieros       | 1.20       | 1.15       | 1.23       | 0.84      | 0.95      | 0.96      |

## Uso

La dimensión de uso está compuesta por 4 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

|   | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Ecu. 2023 | Ecu. 2022 | Ecu. 2021 |
|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Transacciones básicas</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | 6.76       | 6.14       | 5.86       | 5.09      | 4.15      | 6.32      |
| 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias                                   | 37%        | 31%        | 31%        | 34%       | 30%       | 35%       |
| <b>Ingresos</b>   |            |            |            |           |           |           |
| 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero   |            |            |            |           |           |           |
| Efectivo  | 18%        | 21%        | 21%        | 17%       | 14%       | 24%       |
| Recibe a cuenta de terceros   | 6%         | 4%         | 4%         | 6%        | 4%        | 7%        |
| Recibe a cuentas a su nombre  | 50%        | 48%        | 32%        | 45%       | 52%       | 30%       |
| No tiene ingresos   | 27%        | 27%        | 43%        | 33%       | 31%       | 39%       |
| <b>Tenencia de productos</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 11. Ahorra a través del sistema financiero  |            |            |            |           |           |           |
| Ahorra fuera del sistema  | 13%        | 15%        | 12%        | 9%        | 10%       | 9%        |
| Ahorra dentro del sistema   | 15%        | 15%        | 15%        | 26%       | 28%       | 23%       |
| No ahorra   | 73%        | 70%        | 73%        | 65%       | 62%       | 68%       |

## Calidad Percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Ecu. 2023 | Ecu. 2022 | Ecu. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Confianza</b><br>(confía algo + confía totalmente)  |            |            |            |           |           |           |
| 12. Puntaje general de confianza en el sistema   | 34%        | 36%        | 29%        | 45%       | 44%       | 39%       |
| <b>Calidad</b><br>(buena + muy buena)  |            |            |            |           |           |           |
| 13. Evaluación general de la imagen de las Ent. finan.<br>(% que evalúa bien o muy bien)   | 25%        | 24%        | 29%        | 38%       | 35%       | 35%       |
| 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (% que evalúa bien o muy bien)                     | 21%        | 18%        | 26%        | 34%       | 30%       | 35%       |
| 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                                  | 31%        | 28%        | 33%        | 47%       | 46%       | 46%       |
| 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien) | 26%        | 25%        | 30%        | 45%       | 44%       | 41%       |
| 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                           | 16%        | 15%        | 18%        | 24%       | 24%       | 22%       |
| 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales<br>(% que evalúa bien o muy bien)  | 60%        | 52%        | 45%        | 53%       | 45%       | 46%       |
| 19. Seguridad percibida (% que cree se siente seguro en realizar transacciones)  | 28%        | 28%        | -          | 30%       | 23%       | -         |



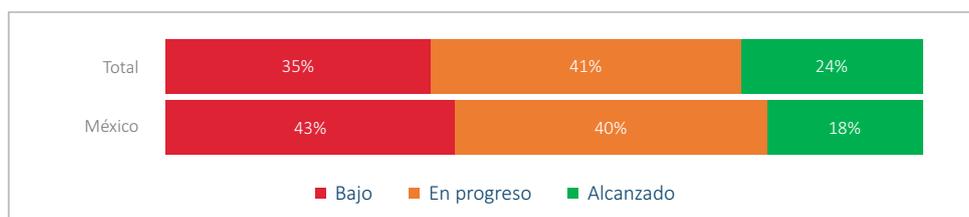
7:48:06

MÉXICO

## México

|                                       | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | México 2023 | México 2022 | México 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Índice de Inclusión Financiera</b> | 45.5       | 44.2       | 38.2       | 41.7        | 41.5        | 34.9        |
| <b>Acceso</b>                         | 45.1       | 45.4       | 33.3       | 35.1        | 39.5        | 28.3        |
| <b>Uso</b>                            | 30.5       | 29.2       | 24.4       | 26.5        | 26.5        | 20.4        |
| <b>Calidad Percibida</b>              | 60.9       | 58         | 57.1       | 63.6        | 58.4        | 55.9        |

México se encuentra por debajo del promedio regional en términos de acceso y uso de productos y servicios financieros. Sin embargo, tiene un puntaje por encima del promedio regional en lo que respecta a la calidad percibida. Aunque el año anterior hubo un avance significativo en términos de acceso, este año la tendencia se ha invertido. Se ha observado una disminución en la tenencia de productos de ahorro y en el número de personas que ahorran dentro del sistema financiero formal en comparación con el año anterior. Además, México reporta un mayor número de barreras para acceder a productos financieros en comparación con otros países de la región. Es importante destacar que México se encuentra entre los países con una menor utilidad percibida de las billeteras móviles. A pesar de esto, México ha experimentado un crecimiento sostenido de cerca de 8 puntos en cuanto a la calidad percibida desde el año 2021.



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 7 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Mex. 2023 | Mex. 2022 | Mex. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Infraestructura financiera</b>                            |            |            |            |           |           |           |
| 1. Tiene barreras para uso de infraestructura financiera     | 32%        | -          | -          | 35%       | -         | -         |
| <b>Conocimiento de Productos</b>                             |            |            |            |           |           |           |
| 2. Número de productos financieros formales que conoce       | 7.70       | 7.22       | 5.53       | 6.09      | 5.28      | 3.94      |
| <b>Tenencia de productos</b>                                 |            |            |            |           |           |           |
| 3. Número de productos de ahorro/ seguros que tiene          | 1.84       | 2.21       | 1.76       | 0.98      | 1.34      | 1.21      |
| 4. Número de productos de crédito que tiene                  | 0.45       | 0.49       | 0.36       | 0.41      | 0.42      | 0.26      |
| 5. Número de entidades de la cual es cliente                 | 1.34       | 1.42       | 1.12       | 0.90      | 1.07      | 0.80      |
| 6. Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero |            |            |            |           |           |           |
| Fuera del sistema financiero                                 | 5%         | 3%         | 7%         | 3%        | 2%        | 7%        |
| Dentro del sistema financiero                                | 28%        | 34%        | 24%        | 24%       | 32%       | 18%       |
| No tiene   | 67%        | 63%        | 69%        | 73%       | 66%       | 75%       |
| 7. Número de barreras para tener productos financieros       | 1.20       | 1.15       | 1.23       | 1.87      | 1.50      | 1.25      |

## Uso

La dimensión de uso está compuesta por 4 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

|   | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Mex. 2023 | Mex. 2022 | Mex. 2021 |
|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Transacciones básicas</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | 6.76       | 6.14       | 5.86       | 3.46      | 4.87      | 4.64      |
| 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias                                   | 37%        | 31%        | 31%        | 33%       | 29%       | 25%       |
| <b>Ingresos</b>   |            |            |            |           |           |           |
| 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero   |            |            |            |           |           |           |
| Efectivo  | 18%        | 21%        | 21%        | 21%       | 31%       | 23%       |
| Recibe a cuenta de terceros   | 6%         | 4%         | 4%         | 9%        | 4%        | 2%        |
| Recibe a cuentas a su nombre  | 50%        | 48%        | 32%        | 48%       | 45%       | 30%       |
| No tiene ingresos   | 27%        | 27%        | 43%        | 23%       | 20%       | 45%       |
| <b>Tenencia de productos</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 11. Ahorra a través del sistema financiero  |            |            |            |           |           |           |
| Ahorra fuera del sistema  | 13%        | 15%        | 12%        | 15%       | 19%       | 13%       |
| Ahorra dentro del sistema   | 15%        | 15%        | 15%        | 12%       | 13%       | 12%       |
| No ahorra   | 73%        | 70%        | 73%        | 73%       | 68%       | 75%       |

## Calidad Percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Ecu. 2023 | Ecu. 2022 | Ecu. 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Confianza</b><br>(confía algo + confía totalmente)  |            |            |            |           |           |           |
| 12. Puntaje general de confianza en el sistema   | 34%        | 36%        | 29%        | 34%       | 38%       | 26%       |
| <b>Calidad</b><br>(buena + muy buena)  |            |            |            |           |           |           |
| 13. Evaluación general de la imagen de las Ent. finan.<br>(% que evalúa bien o muy bien)   | 25%        | 24%        | 29%        | 27%       | 24%       | 31%       |
| 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (% que evalúa bien o muy bien)                     | 21%        | 18%        | 26%        | 21%       | 15%       | 23%       |
| 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                                  | 31%        | 28%        | 33%        | 29%       | 22%       | 30%       |
| 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien) | 26%        | 25%        | 30%        | 25%       | 21%       | 28%       |
| 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                           | 16%        | 15%        | 18%        | 19%       | 16%       | 20%       |
| 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales<br>(% que evalúa bien o muy bien)  | 60%        | 52%        | 45%        | 56%       | 45%       | 42%       |
| 19. Seguridad percibida (% que cree se siente seguro en realizar transacciones)  | 28%        | 28%        | -          | 27%       | 28%       | -         |

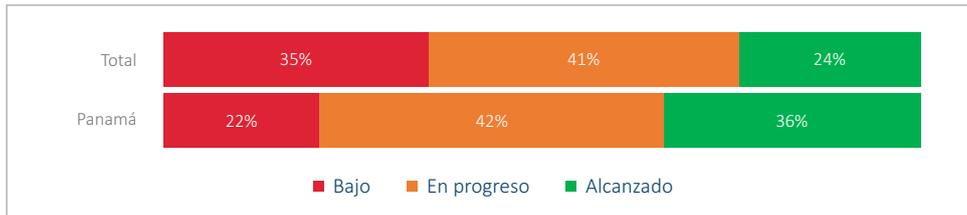


# PANAMÁ

Panamá 

|                                       | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Panamá 2023 | Panamá 2022 | Panamá 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Índice de Inclusión Financiera</b> | 45.5       | 44.2       | 38.2       | 52.0        | 54.6        | 56.2        |
| <b>Acceso</b>                         | 45.1       | 45.4       | 33.3       | 54.0        | 52.7        | 46.5        |
| <b>Uso</b>                            | 30.5       | 29.2       | 24.4       | 35.1        | 41.7        | 43.3        |
| <b>Calidad Percibida</b>              | 60.9       | 58         | 57.1       | 67.1        | 69.3        | 68.0        |

Panamá se ubica entre los primeros lugares en la clasificación, destacando en todas las dimensiones del IIF. Aunque se observa una tendencia positiva en la dimensión de acceso, se reporta una disminución en la tenencia de productos de ahorro y crédito durante el último año. Además, el país presenta una tendencia negativa en la dimensión de uso de productos y servicios financieros, caracterizada por una disminución en el uso de medios formales para realizar transferencias y recibir ingresos. Por último, Panamá se destaca por ser uno de los países donde se utilizan con mayor frecuencia las billeteras digitales. Sin embargo, también tiene el mayor puntaje en términos de miedo a realizar transferencias por medios digitales.



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 7 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Pana. 2023 | Pana. 2022 | Pana. 2021 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Infraestructura financiera</b>                            |            |            |            |            |            |            |
| 1. Tiene barreras para uso de infraestructura financiera     | 32%        | -          | -          | 33%        | -          | -          |
| <b>Conocimiento de Productos</b>                             |            |            |            |            |            |            |
| 2. Número de productos financieros formales que conoce       | 7.70       | 7.22       | 5.53       | 9.80       | 9.56       | 9.06       |
| <b>Tenencia de productos</b>                                 |            |            |            |            |            |            |
| 3. Número de productos de ahorro/ seguros que tiene          | 1.84       | 2.21       | 1.76       | 2.54       | 3.33       | 3.32       |
| 4. Número de productos de crédito que tiene                  | 0.45       | 0.49       | 0.36       | 0.60       | 0.94       | 0.91       |
| 5. Número de entidades de la cual es cliente                 | 1.34       | 1.42       | 1.12       | 1.54       | 1.79       | 1.78       |
| 6. Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero |            |            |            |            |            |            |
| Fuera del sistema financiero                                 | 5%         | 3%         | 7%         | 10%        | 1%         | 1%         |
| Dentro del sistema financiero                                | 28%        | 34%        | 24%        | 35%        | 49%        | 50%        |
| No tiene   | 67%        | 63%        | 69%        | 55%        | 50%        | 49%        |
| 7. Número de barreras para tener productos financieros       | 1.20       | 1.15       | 1.23       | 0.63       | 0.77       | 0.75       |

## Uso

La dimensión de uso está compuesta por 4 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

|   | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Pana. 2023 | Pana. 2022 | Pana. 2021 |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Transacciones básicas</b>  |            |            |            |            |            |            |
| 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | 6.76       | 6.14       | 5.86       | 10.05      | 9.23       | 13.17      |
| 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias                                   | 37%        | 31%        | 31%        | 33%        | 43%        | 47%        |
| <b>Ingresos</b>   |            |            |            |            |            |            |
| 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero   |            |            |            |            |            |            |
| Efectivo  | 18%        | 21%        | 21%        | 21%        | 16%        | 10%        |
| Recibe a cuenta de terceros   | 6%         | 4%         | 4%         | 9%         | 5%         | 6%         |
| Recibe a cuentas a su nombre  | 50%        | 48%        | 32%        | 48%        | 58%        | 58%        |
| No tiene ingresos   | 27%        | 27%        | 43%        | 23%        | 21%        | 26%        |
| <b>Tenencia de productos</b>  |            |            |            |            |            |            |
| 11. Ahorra a través del sistema financiero  |            |            |            |            |            |            |
| Ahorra fuera del sistema  | 13%        | 15%        | 12%        | 13%        | 12%        | 9%         |
| Ahorra dentro del sistema   | 15%        | 15%        | 15%        | 28%        | 35%        | 35%        |
| No ahorra   | 73%        | 70%        | 73%        | 58%        | 53%        | 56%        |

## Calidad Percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Pana. 2023 | Pana. 2022 | Pana. 2021 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Confianza</b><br>(confía algo + confía totalmente)  |            |            |            |            |            |            |
| 12. Puntaje general de confianza en el sistema   | 34%        | 36%        | 29%        | 47%        | 53%        | 57%        |
| <b>Calidad</b><br>(buena + muy buena)  |            |            |            |            |            |            |
| 13. Evaluación general de la imagen de las Ent. finan. (% que evalúa bien o muy bien)  | 25%        | 24%        | 29%        | 33%        | 42%        | 46%        |
| 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (% que evalúa bien o muy bien)                     | 21%        | 18%        | 26%        | 29%        | 37%        | 46%        |
| 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien)                                     | 31%        | 28%        | 33%        | 42%        | 44%        | 53%        |
| 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien) | 26%        | 25%        | 30%        | 38%        | 43%        | 52%        |
| 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien)                              | 16%        | 15%        | 18%        | 24%        | 27%        | 29%        |
| 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales (% que evalúa bien o muy bien)   | 60%        | 52%        | 45%        | 70%        | 80%        | 72%        |
| 19. Seguridad percibida (% que cree se siente seguro en realizar transacciones)  | 28%        | 28%        | -          | 29%        | 46%        | -          |



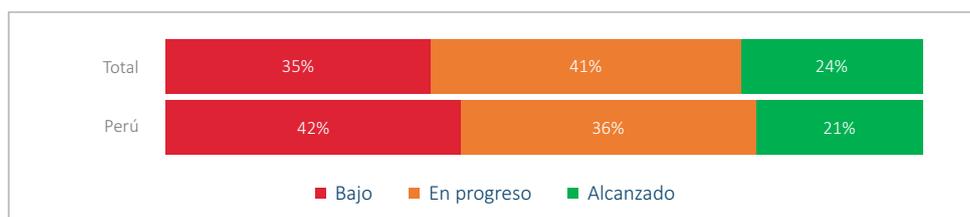
**PERÚ**



## Perú

|                                       | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Perú 2023 | Perú 2022 | Perú 2021 |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Índice de Inclusión Financiera</b> | 45.5       | 44.2       | 38.2       | 43.3      | 39.8      | 37.9      |
| <b>Acceso</b>                         | 45.1       | 45.4       | 33.3       | 46.5      | 41.5      | 34.3      |
| <b>Uso</b>                            | 30.5       | 29.2       | 24.4       | 25.9      | 22.0      | 22.8      |
| <b>Calidad Percibida</b>              | 60.9       | 58         | 57.1       | 57.6      | 55.9      | 56.8      |

Perú muestra tendencias positivas en todas las dimensiones de inclusión financiera, así como en el puntaje general. Este año, a diferencia del 2022, su puntaje en la dimensión de acceso se sitúa por encima del promedio regional, y se mantienen las tendencias positivas en cuanto al conocimiento y la tenencia de productos en el sistema financiero formal, así como en su uso. Cabe destacar que es uno de los países donde se utilizan con mayor frecuencia las billeteras digitales. Sin embargo, la percepción de seguridad sigue siendo baja, especialmente en lo referente a los ahorros y las transacciones. Además, Perú muestra la confianza más baja en las instituciones financieras de la región.



Elaboración: Ipsos Perú.

## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 7 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Perú 2023 | Perú 2022 | Perú 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Infraestructura financiera</b>                            |            |            |            |           |           |           |
| 1. Tiene barreras para uso de infraestructura financiera     | 32%        | -          | -          | 39%       | -         | -         |
| <b>Conocimiento de Productos</b>                             |            |            |            |           |           |           |
| 2. Número de productos financieros formales que conoce       | 7.70       | 7.22       | 5.53       | 7.73      | 7.27      | 6.26      |
| <b>Tenencia de productos</b>                                 |            |            |            |           |           |           |
| 3. Número de productos de ahorro/ seguros que tiene          | 1.84       | 2.21       | 1.76       | 1.78      | 2.13      | 1.81      |
| 4. Número de productos de crédito que tiene                  | 0.45       | 0.49       | 0.36       | 0.40      | 0.39      | 0.38      |
| 5. Número de entidades de la cual es cliente                 | 1.34       | 1.42       | 1.12       | 1.58      | 1.37      | 1.20      |
| 6. Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero |            |            |            |           |           |           |
| Fuera del sistema financiero                                 | 5%         | 3%         | 7%         | 2%        | 3%        | 3%        |
| Dentro del sistema financiero                                | 28%        | 34%        | 24%        | 29%       | 28%       | 27%       |
| No tiene   | 67%        | 63%        | 69%        | 69%       | 70%       | 70%       |
| 7. Número de barreras para tener productos financieros       | 1.20       | 1.15       | 1.23       | 0.91      | 1.10      | 1.31      |

## Uso

La dimensión de uso está compuesta por 4 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

|   | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Perú 2023 | Perú 2022 | Perú 2021 |
|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Transacciones básicas</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios | 6.76       | 6.14       | 5.86       | 6.90      | 4.21      | 5.51      |
| 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias                                   | 37%        | 31%        | 31%        | 29%       | 26%       | 30%       |
| <b>Ingresos</b>   |            |            |            |           |           |           |
| 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero   |            |            |            |           |           |           |
| Efectivo  | 18%        | 21%        | 21%        | 19%       | 20%       | 15%       |
| Recibe a cuenta de terceros   | 6%         | 4%         | 4%         | 5%        | 6%        | 5%        |
| Recibe a cuentas a su nombre  | 50%        | 48%        | 32%        | 36%       | 32%       | 25%       |
| No tiene ingresos   | 27%        | 27%        | 43%        | 40%       | 43%       | 55%       |
| <b>Tenencia de productos</b>  |            |            |            |           |           |           |
| 11. Ahorra a través del sistema financiero  |            |            |            |           |           |           |
| Ahorra fuera del sistema  | 13%        | 15%        | 12%        | 11%       | 11%       | 11%       |
| Ahorra dentro del sistema   | 15%        | 15%        | 15%        | 18%       | 16%       | 16%       |
| No ahorra   | 73%        | 70%        | 73%        | 71%       | 73%       | 73%       |

## Calidad Percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

|  | Total 2023 | Total 2022 | Total 2021 | Perú 2023 | Perú 2022 | Perú 2021 |
|--|------------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Confianza</b><br>(confía algo + confía totalmente)  |            |            |            |           |           |           |
| 12. Puntaje general de confianza en el sistema   | 34%        | 36%        | 29%        | 30%       | 27%       | 28%       |
| <b>Calidad</b><br>(buena + muy buena)  |            |            |            |           |           |           |
| 13. Evaluación general de la imagen de las Ent. finan.<br>(% que evalúa bien o muy bien)   | 25%        | 24%        | 29%        | 19%       | 17%       | 23%       |
| 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (% que evalúa bien o muy bien)                     | 21%        | 18%        | 26%        | 19%       | 18%       | 24%       |
| 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                                  | 31%        | 28%        | 33%        | 25%       | 26%       | 53%       |
| 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (% que evalúa bien o muy bien) | 26%        | 25%        | 30%        | 22%       | 22%       | 25%       |
| 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero<br>(% que evalúa bien o muy bien)                           | 16%        | 15%        | 18%        | 13%       | 14%       | 17%       |
| 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales<br>(% que evalúa bien o muy bien)  | 60%        | 52%        | 45%        | 58%       | 51%       | 46%       |
| 19. Seguridad percibida (% que cree se siente seguro en realizar transacciones)  | 28%        | 28%        | -          | 24%       | 21%       | -         |

# Anexos

## Anexo 1. Cuestionario

Versión para Perú. Cada país tuvo su adaptación de acuerdo con los términos usados.

Buenos días/tardes, mi nombre es \_ y soy encuestador(a) de Ipsos, una empresa dedicada a realizar estudios de opinión e investigación de mercado. El día de hoy me encuentro realizando una encuesta para conocer las opiniones de las personas respecto al sistema financiero y la forma en cómo hacen uso de sus servicios. ¿Me permitiría entrevistarlo? Le aclaro que la información que nos dé es anónima y confidencial y que sólo será utilizada para FINES ESTADÍSTICOS.

1. Sí
2. No (TERMINAR ENCUESTA – INCIDENCIA)

Aviso de privacidad: Le informamos que esta entrevista puede ser grabada con fines de calidad en el servicio y le recordamos que el Aviso de Privacidad de IPSOS puede consultarlo en la página web de la empresa [www.ipsos.com](http://www.ipsos.com) ¿Acepta continuar con la entrevista?

1. Sí
2. No (TERMINAR ENCUESTA – INCIDENCIA)

### DATOS PERSONALES

- C0: Zona
1. Urbano
  2. Rural

- C1. Género
1. Hombre
  2. Mujer

C2. ¿Qué edad tiene usted?

---

NO MOSTRAR GRUPOS DE EDAD  
Grupos de edad de Perú

|    |              |
|----|--------------|
| 01 | 18 a 25 años |
| 02 | 26 a 42 años |
| 03 | 43 a más     |

TODOS

P06. De la siguiente lista de productos financieros, responda con un **SÍ** o un **NO** si conoce o ha escuchado sobre alguno de ellos. *Leer opciones.* MÚLTIPLE- ROTAR OPCIONES

|    |   |
|----|---|
| 01 | Billetera móvil/Apps para pagos digitales (Yape, Plin, BIM, fpay, apple pay, agora) |
| 02 | Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario  |
| 03 | Crédito/préstamo educativo  |
| 04 | Crédito/préstamo para un negocio  |
| 05 | Crédito/préstamos personales  |
| 06 | Crédito/préstamo vehicular  |
| 07 | Cuenta a plazo fijo   |
| 08 | Cuenta de ahorro o cuenta corriente   |
| 09 | Cuenta en moneda extranjera   |
| 10 | Inversiones en activos digitales (criptomonedas, Bitcoin)                           |
| 11 | Fondo de pensiones/jubilación   |
| 12 | Tarjeta de crédito  |
| 13 | Tarjeta de débito   |
| 14 | Seguro (vida, médico, vehicular, entre otros)                                       |
| 15 | Fondos de inversión, fondos mutuos o acciones en la bolsa                           |
| 96 | No conozco ninguno – No leer (EXCLUYENTE)   |
| 99 | No precisa (No leer- EXCLUYENTE)  |

P07. Por favor responda con un **SÍ** o un **NO** si Usted, de manera personal o junto a otras personas, tiene... *Leer opciones.* MÚLTIPLE- ROTAR OPCIONES

|    |   |
|----|---|
| 01 | Billetera móvil/Apps para pagos digitales (Yape, Plin, BIM, fpay, apple pay, agora) |
| 02 | Cuenta a plazo fijo   |
| 03 | Cuenta de ahorro o corriente (que no esté vinculado a una tarjeta)                  |
| 04 | Cuenta en moneda extranjera   |
| 05 | Fondo de pensiones/jubilación   |
| 06 | Tarjeta de débito   |
| 07 | Inversiones en activos digitales (criptomonedas, Bitcoin)                           |
| 08 | Fondos de inversión, fondos mutuos o acciones en la bolsa                           |
| 96 | No tengo ningún producto financiero para el ahorro- No leer (EXCLUYENTE)            |
| 99 | No precisa (No leer- EXCLUYENTE)  |

P08. Por favor responda con un **SÍ** o un **NO** si Usted tiene... *Leer opciones.* MÚLTIPLE- ROTAR OPCIONES

|    |  |
|----|--|
| 01 | Seguro de salud privado                      |
| 02 | Seguro de salud público (SIS o ESSALUD)      |
| 03 | Seguro de vida                               |
| 04 | Seguro vehicular                             |
| 05 | Seguro de vivienda                           |
| 06 | Otro. Especificar _____                      |
| 96 | No tengo ningún seguro- No leer (EXCLUYENTE) |
| 99 | No precisa (EXCLUYENTE)                      |

SI COD1-COD6 EN P07 O COD1-COD5 EN P8

P09. ¿Con qué tipo de entidad tiene\_\_\_? ¿Alguna otra? (Mostrar tarjeta P09). MÚLTIPLE- SE ABRE LAS FILAS QUE HAYAN MARCADO EN P07 O EN P8

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES  | Banco privado | Financiera o microfinanciera | Cajas municipales o rurales | Cooperativas  | Banco u otra entidad estatal | Fintech (ej. Banco digital) | AFP o administradora de fondo de pensiones privada | Aseguradora privada | ONP           | Otros Especificar marca___ | No precisa (No leer) |
|----|---|---------------|------------------------------|-----------------------------|---------------|------------------------------|-----------------------------|--|---------------------|---------------|----------------------------|----------------------|
| 01 | Billetera móvil/Apps para pagos digitales (Yape, Plin, BIM, fpay, apple pay, agora) | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8<br>NO ABRIR       | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 02 | Cuenta a plazo fijo   | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8<br>NO ABRIR       | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 03 | Cuenta de ahorro o corriente  | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8<br>NO ABRIR       | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 04 | Cuenta en moneda extranjera   | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8<br>NO ABRIR       | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 05 | Fondo de pensiones/jubilación   | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7  | 8<br>NO ABRIR       | 9             | 94                         | 99                   |
| 06 | Tarjeta de débito   | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8<br>NO ABRIR       | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 07 | Seguro de salud privado   | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8                   | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 08 | Seguro de salud público   | 1<br>NO ABRIR | 2<br>NO ABRIR                | 3<br>NO ABRIR               | 4<br>NO ABRIR | 5                            | 6<br>NO ABRIR               | 7<br>NO ABRIR                                      | 8<br>NO ABRIR       | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 09 | Seguro de vida  | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8                   | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 10 | Seguro vehicular  | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8                   | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |
| 11 | Seguro de vivienda  | 1             | 2                            | 3                           | 4             | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                                      | 8                   | 9<br>NO ABRIR | 94                         | 99                   |

TODOS

P10. Por favor responda con un **SÍ** o un **NO** si usted, de manera personal o junto a otras personas, tiene... (BACKCHECK)

Leer opciones. MÚLTIPLE- ROTAR OPCIONES

|    |   |
|----|---|
| 01 | Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario                  |
| 02 | Crédito/préstamo para un negocio                            |
| 03 | Crédito/préstamo personal                                   |
| 04 | Crédito/préstamo vehicular                                  |
| 05 | Tarjeta de crédito  |
| 94 | Otros Especificar ___                                       |
| 96 | No tengo ningún producto financiero de crédito (EXCLUYENTE) |
| 99 | No precisa (No leer- EXCLUYENTE)                            |

SICOD1-COD6 EN P10

P11. ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo \_\_\_\_? ¿Alguna otra? (Mostrar tarjeta P11). MÚLTIPLE- SE ABRE LAS FILAS QUE HAYAN MARCADO EN P10

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES             | Banco privado | Financiera o microfinanciera | Cajas municipales o rurales | Cooperativas | Banco u otra entidad estatal | Fintech (ej. Banco digital) | Familiares, conocidos o amigos | Grupos/unidades financieras | Personas prestamistas | Otros Especificar marca__ | No precisa (No leer) |
|----|--|---------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|----------------------|
| 01 | Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario | 1             | 2                            | 3                           | 4            | 5                            | 6                           | 7                              | 8                           | 9                     | 94                        | 99                   |
| 03 | Crédito/préstamo para un negocio           | 1             | 2                            | 3                           | 4            | 5                            | 6                           | 7                              | 8                           | 9                     | 94                        | 99                   |
| 04 | Crédito/préstamo personal                  | 1             | 2                            | 3                           | 4            | 5                            | 6                           | 7                              | 8                           | 9                     | 94                        | 99                   |
| 05 | Crédito/préstamo vehicular                 | 1             | 2                            | 3                           | 4            | 5                            | 6                           | 7                              | 8                           | 9                     | 94                        | 99                   |
| 06 | 6 Tarjeta de crédito                       | 1             | 2                            | 3                           | 4            | 5                            | 6                           | 7<br>NO ABRIR                  | 8<br>NO ABRIR               | 9<br>NO ABRIR         | 94                        | 99                   |
| 94 | Otros Especificar__                        | 1             | 2                            | 3                           | 4            | 5                            | 6                           | 7                              | 8                           | 9                     | 94                        | 99                   |

P02. ¿Cuándo JALAR ATRIBUTO, usted suele pagar con...? (Mostrar tarjeta P02). MÚLTIPLE

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES  | Efectivo | Tarjeta de débito (MOSTRAR SI COD 6 EN P07) | Tarjeta de crédito de una Institución Financiera (MOSTRAR SI COD 6 EN P10) | Aplicativo celular de Entidad Financiera | Banca por internet/página web del banco | Billetera móvil Apps para pagos digitales (Yape, Plin, BIM, fpay, apple pay, agora) (MOSTRAR SI COD 1 EN P07) | Tarjeta prepagada | Otros Especificar — | No gasto en ese rubro (EXCLUYENTE) | No precisa (No leer) |
|----|---|----------|---|--|--|---|---|-------------------|---------------------|------------------------------------|----------------------|
| 01 | compra alimentos/comidas  | 1        | 2   | 3  | 4  | 5                                       | 6   | 8                 | 94                  | 98                                 | 99                   |
| 03 | Compra productos del hogar  | 1        | 2   | 3  | 4  | 5                                       | 6   | 8                 | 94                  | 98                                 | 99                   |
| 04 | Compra productos para uso personal  | 1        | 2   | 3  | 4  | 5                                       | 6   | 8                 | 94                  | 98                                 | 99                   |
| 05 | Paga deudas, créditos o préstamos   | 1        | 2   | 3<br>NO ABRIR  | 4  | 5                                       | 6   | 8                 | 94                  | 98                                 | 99                   |
| 06 | Paga impuestos o multas   | 1        | 2   | 3  | 4  | 5                                       | 6   | 8                 | 94                  | 98                                 | 99                   |
| 07 | Paga la renta/alquiler paga servicios de la vivienda agua, luz, teléfono, cable, internet | 1        | 2   | 3  | 4  | 5                                       | 6   | 8                 | 94                  | 98                                 | 99                   |
| 08 | Paga servicios educativos   | 1        | 2   | 3  | 4  | 5                                       | 6   | 8                 | 94                  | 98                                 | 99                   |
| 09 | Paga en restaurantes, bares y establecimientos  | 1        | 2   | 3  | 4  | 5                                       | 6   | 8                 | 94                  | 98                                 | 99                   |

SI MARCAN AL MENOS UNA VEZ COD 2, 3, 4, 5 o 6 EN P02

P03. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? (Mostrar tarjeta P03). ÚNICA- SE ABRE LAS COLUMNAS QUE HAYAN MARCADO EN P02

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES  | Diario/Todos los días | Varias veces a la semana | Una vez a la semana | Una vez cada quince días | Una vez al mes | Ocasional-mente | No precisa (No leer) |
|----|---|-----------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|----------------|-----------------|----------------------|
| 01 | Aplicativo celular de Entidad Financiera  | 1                     | 2                        | 3                   | 4                        | 5              | 6               | 7                    |
| 02 | Banca por internet/página web del banco   | 1                     | 2                        | 3                   | 4                        | 5              | 6               | 7                    |
| 03 | Billetera móvil/Apps para pagos digitales (Yape, Plin, BIM, fpay, apple pay, agora) | 1                     | 2                        | 3                   | 4                        | 5              | 6               | 7                    |
| 04 | Tarjeta de crédito de una Institución Financiera                                    | 1                     | 2                        | 3                   | 4                        | 5              | 6               | 7                    |
| 05 | Tarjeta de débito   | 1                     | 2                        | 3                   | 4                        | 5              | 6               | 7                    |

P03A. ¿Y con qué frecuencia recibe pagos o transferencias desde la Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM)? (Mostrar tarjeta P03) ÚNICA POR FILA (MOSTRAR SI COD 1 EN P07)

| Diario/Todos los días | Varias veces a la semana | Una vez a la semana | Una vez cada quince días | Una vez al mes | Ocasional-mente | No precisa (No leer) |
|-----------------------|--------------------------|---------------------|--------------------------|----------------|-----------------|----------------------|
| 1                     | 2                        | 3                   | 4                        | 5              | 6               | 7                    |

P04. En el último año, ¿ha hecho uso de alguno de los siguientes lugares de atención de alguna entidad financiera? Leer opciones. MÚLTIPLE

|    |   |
|----|---|
| 01 | Agencias o sucursales   |
| 02 | Agentes o corresponsales  |
| 03 | Cajeros automáticos   |
| 96 | No he hecho uso de ninguno de los lugares de atención de las entidades financieras. No leer |

P04\_1. (MOSTRAR SOLO SI NO MARCO COD 1 EN P04) ¿Por qué no hizo uso de Agencias o sucursales? (Mostrar tarjeta P04\_1)

|    |  |
|----|--|
| 01 | Porque no lo necesité (Excluyente)   |
| 02 | Porque prefiero otros medios digitales (billeteras móviles, banca móvil, apps, banca por internet, etc.) |
| 03 | Porque prefiero otros medios, telefónicos o presenciales (cajeros, agentes, en persona, etc.)            |
| 04 | Porque me quedaba muy lejos  |
| 05 | Porque no había una sucursal del banco o entidad que necesitaba  |
| 06 | Porque estaba muy lleno (mucha gente)  |
| 07 | Porque era muy caro hacer el trámite u operación (la comisión no era conveniente)                        |
| 08 | Porque no tenía tiempo para ir en el horario de atención del banco                                       |
| 09 | Porque no sé cómo funciona   |
| 10 | Porque tienen mal trato a las personas como yo   |
| 11 | Porque no es seguro  |
| 94 | Otra razón (Especificar)   |
| 99 | No precisa   |

P04\_2. (MOSTRAR SOLO SI NO MARCO COD 2 EN P04) ¿Por qué no hizo uso de los agentes o corresponsales?  
(Mostrar tarjeta P04\_2)

|    |   |
|----|---|
| 01 | Porque no lo necesité (Excluyente)  |
| 02 | Porque prefiero otros medios digitales (billeteras móviles, banca móvil, apps, banca por internet, etc) |
| 03 | Porque prefiero otros medios telefónicos o presenciales (ir al banco, cajeros, en persona, etc)         |
| 04 | Porque me quedaba muy lejos   |
| 05 | Porque el sistema estaba caído, no había sistema  |
| 06 | Porque estaba muy lleno (mucha gente)   |
| 07 | Porque era muy caro hacer el trámite u operación (la comisión no era conveniente)                       |
| 08 | Porque no tenía tiempo para ir en el horario de atención  |
| 09 | Porque no tenían efectivo   |
| 10 | Porque no sé cómo funciona  |
| 11 | Porque tienen mal trato a las personas como yo  |
| 12 | Porque no es seguro   |
| 94 | Otra razón (Especificar)  |
| 99 | No precisa  |

P04\_3. (MOSTRAR SOLO SI NO MARCO COD 3 EN P04) ¿Por qué no hizo uso de los cajeros automáticos?  
(Mostrar tarjeta P04\_3)

|    |   |
|----|---|
| 01 | Porque no lo necesité (Excluyente)  |
| 02 | Porque prefiero otros medios digitales (billeteras móviles, banca móvil, apps, banca por internet, etc) |
| 03 | Porque prefiero otros medios telefónicos o presenciales (ir al banco, agentes, en persona, etc)         |
| 04 | Porque el cajero no estaba funcionando  |
| 05 | Porque estaba muy lleno (mucha gente)   |
| 06 | Porque era muy caro hacer el trámite u operación (la comisión no era conveniente)                       |
| 07 | Porque no tenía tiempo para ir en el horario de atención del cajero                                     |
| 08 | Porque el cajero no tenía efectivo  |
| 09 | Porque no sé cómo funciona  |
| 10 | Porque no es seguro   |
| 94 | Otra razón (Especificar)  |
| 99 | No precisa  |

P05. Usted fue a las/los JALAR ATRIBUTO para realizar alguna de las siguientes gestiones (Mostrar tarjeta P05)  
MÚLTIPLE POR FILA – SOLO SE HABILITAN LAS OPCIONES MARCADAS EN P04 (JALAR ATRIBUTO DONDE DICE

|    |                          | Retirar dinero | Depositar dinero | Pagar algún servicio | Pagar créditos o préstamos | Realizar algún trámite, consulta o reclamo | Consultar el saldo de mis cuentas | Realizar transferencias | Solicitar algún producto financiero | Otras gestiones Especificar — | No precisa (No leer-EXCLUYE NTE) |
|----|--------------------------|----------------|------------------|----------------------|----------------------------|--|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| 01 | Agencias o sucursales    | 1              | 2                | 3                    | 4                          | 5  | 6                                 | 7                       | 8                                   | 98                            | 99                               |
| 02 | Agentes o corresponsales | 1              | 2                | 3                    | 4                          | 5  | 6                                 | 7                       | 8                                   | 98                            | 99                               |
| 03 | Cajeros automáticos      | 1              | 2                | 3                    | 4                          | 5  | 6                                 | 7                       | 8                                   | 98                            | 99                               |

TODOS

SI COD 96 EN P07 P12.1 ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de depósito/ahorro? ¿Alguna otra?

ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE (NO LEER OPCIONES)

SI COD 96 EN P10 P12.2 ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de crédito? ¿Alguna otra?

ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE (NO LEER OPCIONES)

|    | PROGRAMADOR: NO ROTAR   | P12.1<br>Ahorro | P12.2<br>Crédito |
|----|---|-----------------|------------------|
| 01 | Hay que hacer muchos trámites   | 01              | 01               |
| 02 | Ha tenido mala experiencia en el pasado   | 02              | 02               |
| 03 | La ganancia es poca (SOLO PARA P12.1)   | 03              | 03               |
| 04 | Las agencias financieras (bancos, cajas, microfinancieras o cooperativas) le quedan muy lejos | 04              | 04               |
| 05 | Los intereses son altos   | 05              | 05               |
| 06 | No confía en las instituciones financieras  | 06              | 06               |
| 07 | No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables                                     | 07              | 07               |
| 08 | 8 No le interesa  | 08              | 08               |
| 09 | 9 No le gusta endeudarse (SOLO PARA P12.2)  | 09              | 09               |
| 10 | 10 No lo necesita   | 10              | 10               |
| 11 | 11 Otra persona del hogar tiene   | 11              | 11               |
| 12 | 12 Piden requisitos que no cumple   | 12              | 12               |
| 13 | 13 Prefiere otras formas de ahorro (juntas, guardar en su casa, etcétera) (SOLO PARA P12.1)   | 13              | 13               |
| 14 | 14 No le dieron el crédito/préstamo   | 14              | 14               |
| 94 | 94 Otra. Especificar _____  | 94              | 94               |
| 99 | 99 No precisa (No leer- EXCLUYENTE)   | 99              | 99               |

TODOS

P15. En el último año, ¿usted ha realizado transferencias o envíos de dinero? (no necesariamente por banca o billeteras virtuales) ESPONTÁNEA – ÚNICA

|    |            |
|----|------------|
| 1  | Sí         |
| 2  | No         |
| 99 | No precisa |

SOLO COD1 EN P15

P16. ¿Utilizó alguno de los siguientes medios para realizar estas transferencias? ¿Algún otro? (Mostrar tarjeta P16). MÚLTIPLE- ROTAR OPCIONES COD1 AL COD6

|    |   |
|----|---|
| 01 | Aplicativo celular de un banco, financiera, etc.                              |
| 02 | Banca por internet/página web del banco                                       |
| 03 | Billetera móvil (Yape, Plin, BIM)   |
| 04 | De manera personal en efectivo: a través de familiares o conocidos            |
| 05 | Empresas de envío de dinero (Western Union, Moneygram)                        |
| 06 | Puntos de atención de alguna entidad financiera (agencias, agentes o cajeros) |
| 94 | Otros medios. Especificar _____   |
| 99 | No precisa (No leer- EXCLUYENTE)  |

P18. En el último año, ¿usted ha realizado transferencias o envíos de dinero? (no necesariamente por banca o billeteras virtuales) ESPONTÁNEA – ÚNICA

|    |   |
|----|---|
| 01 | Asistencia social, subsidio estatal   |
| 02 | Pensiones   |
| 03 | Remesas (dinero desde el extranjero)  |
| 04 | Rentas o alquileres   |
| 05 | Seguros   |
| 06 | Sueldo o salario en planilla  |
| 10 | Ingreso por mi trabajo o trabajos   |
| 07 | Venta de productos agropecuarios  |
| 08 | Venta de productos  |
| 09 | Servicios que ha brindado (como taxi, servicios técnicos como electricista o servicios profesionales como asesoría legal) |
| 94 | Otros. Especificar _____  |
| 96 | No he recibido dinero (No leer- EXCLUYENTE)   |
| 99 | No precisa (No leer- EXCLUYENTE)  |

SI COD 1-COD94 EN P18

P19. ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_\_? ¿Algún otro? (Mostrar tarjeta P19). MÚLTIPLE (MAX 3 OPCIONES) – SOLO SE HABILITAN LAS OPCIONES MARCADAS EN P18

|                                     | Directo a una cuenta a su nombre en una Institución Financiera | Directo a una cuenta de un tercero en una Institución Financiera | A través de una transacción a su billetera móvil (Yape, plin, BIM) | En efectivo | A su nombre para ser cobrada en persona en una Institución Financiera | Otra Especificar ____ | No precisa (No leer) |
|-------------------------------------|--|--|--|-------------|---|-----------------------|----------------------|
| Asistencia social, subsidio estatal | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Pensiones                           | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Remesas                             | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Rentas o alquileres                 | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Seguros                             | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Sueldo o salario                    | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Venta de productos agropecuarios    | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Venta de productos                  | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Servicios que ha brindado           | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Ingreso por mi trabajo o trabajos   | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |
| Otros. Especificar _____            | 1  | 2  | 3  | 4           | 5   | 6                     | 7                    |

P20. En el último año, ¿usted ha ahorrado dinero? ESPONTÁNEA – ÚNICA (BACKCHECK)

|    |            |
|----|------------|
| 1  | Sí         |
| 2  | No         |
| 99 | No precisa |

SOLO COD1 EN P20

P21. ¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero? ¿Por algún otro medio? (NO LEER OPCIONES)  
ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE- ROTAR OPCIONES COD1 AL COD7

|    |  |
|----|--|
| 01 | A través de una junta/círculos/club de ahorro /pandero   |
| 02 | Comprando productos de inversión financiera (bonos, criptomonedas, acciones, fondos de inversión, fondos mutuos) |
| 03 | Comprando algunos bienes como ganado, terrenos, etc.   |
| 04 | Dándole el dinero a un familiar  |
| 05 | En alguna cuenta a nombre propio   |
| 06 | En alguna cuenta a nombre de otra persona  |
| 07 | En algún lugar dentro de su hogar (alcancía o debajo del colchón)  |
| 94 | Otra. Especificar _____  |
| 96 | No ha ahorrado dinero (EXCLUYENTE)   |
| 99 | No precisa (EXCLUYENTE)  |

P22. En una escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente, ¿cuánto diría usted que confía o no en las instituciones financieras de su país? (Mostrar tarjeta P22) – ÚNICA

| No precisa<br>(No leer) | Confía totalmente | Confía algo | Confía poco | Desconfía | Desconfía totalmente |
|-------------------------|-------------------|-------------|-------------|-----------|----------------------|
| 99                      | 5                 | 4           | 3           | 2         | 1                    |

Imagen de las instituciones financieras

P23. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, según lo que conoce o cree ¿cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...? (Mostrar tarjeta P23-P29) – ÚNICA

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES                        | Muy mala | Mala | Ni mala<br>ni buena | Buena | Muy buena | No precisa<br>(No leer) |
|----|---|----------|------|---------------------|-------|-----------|-------------------------|
| 01 | Bancos privados                                       | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 02 | Banco estatal   | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 03 | Cajas municipales o rurales                           | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 04 | Cooperativas  | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 05 | Financieras o microfinancieras                        | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 06 | Aseguradoras  | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 07 | Administradoras de fondos de pensiones privado (AFP)  | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 08 | Administradora de fondo de pensiones del Estado (ONP) | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |

P24. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, según lo que conoce o cree ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de ahorro en los/las...? (Mostrar tarjeta P23-P29) – ÚNICA

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES | Muy mala | Mala | Ni mala<br>ni buena | Buena | Muy buena | No precisa<br>(No leer) |
|----|--------------------------------|----------|------|---------------------|-------|-----------|-------------------------|
| 01 | Bancos privados                | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 02 | Banco estatal                  | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 03 | Cajas municipales o rurales    | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 04 | Cooperativas                   | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 05 | Financieras o microfinancieras | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |

P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, según lo que conoce o cree ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? (Mostrar tarjeta P23-P29) – ÚNICA

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES    | Muy mala | Mala | Ni mala<br>ni buena | Buena | Muy buena | No precisa<br>(No leer) |
|----|-----------------------------------|----------|------|---------------------|-------|-----------|-------------------------|
| 01 | Bancos privados                   | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 02 | Banco estatal                     | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 03 | Cajas municipales o rurales       | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 04 | Cooperativas                      | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 05 | Financieras o<br>microfinancieras | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 06 | Personas prestamistas             | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |

P26. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, según lo que conoce o cree ¿cómo calificaría la cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los/las...? (Mostrar tarjeta P23-P29) – ÚNICA

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES    | Muy mala | Mala | Ni mala<br>ni buena | Buena | Muy buena | No precisa<br>(No leer) |
|----|-----------------------------------|----------|------|---------------------|-------|-----------|-------------------------|
| 01 | Bancos privados                   | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 02 | Banco estatal                     | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 03 | Cajas municipales o rurales       | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 04 | Cooperativas                      | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 05 | Financieras o<br>microfinancieras | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |

P27. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, según lo que conoce o cree ¿cómo calificaría la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los/las...? (Mostrar tarjeta P23-P29) – ÚNICA (BACKCHECK)

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES    | Muy mala | Mala | Ni mala<br>ni buena | Buena | Muy buena | No precisa<br>(No leer) |
|----|-----------------------------------|----------|------|---------------------|-------|-----------|-------------------------|
| 01 | Bancos privados                   | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 02 | Banco estatal                     | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 03 | Cajas municipales o rurales       | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 04 | Cooperativas                      | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 05 | Financieras o<br>microfinancieras | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |

P28. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, según lo que conoce o cree ¿cómo calificaría el nivel de intereses que cobran a sus usuarios los/las...? (Mostrar tarjeta P23-P29) – ÚNICA

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES    | Muy mala | Mala | Ni mala<br>ni buena | Buena | Muy buena | No precisa<br>(No leer) |
|----|-----------------------------------|----------|------|---------------------|-------|-----------|-------------------------|
| 01 | Bancos privados                   | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 02 | Banco estatal                     | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 03 | Cajas municipales o rurales       | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 04 | Cooperativas                      | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 05 | Financieras o<br>microfinancieras | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 06 | Personas prestamistas             | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |

P29. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, según lo que conoce o cree ¿cómo calificaría la utilidad de los siguientes medios digitales? (Mostrar tarjeta P23-P29) – ÚNICA

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES   | Muy mala | Mala | Ni mala<br>ni buena | Buena | Muy buena | No precisa<br>(No leer) |
|----|--|----------|------|---------------------|-------|-----------|-------------------------|
| 01 | Billeteras móviles o Apps para pagos digitales (Yape, Plin, BIM, fpay, apple pay, agora) | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |
| 02 | Aplicativo celular de las instituciones financieras                                      | 1        | 2    | 3                   | 4     | 5         | 99                      |

P30. En una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con lo siguiente...? (Mostrar tarjeta P30)

|    | PROGRAMADOR:<br>ROTAR OPCIONES   | Completamente<br>en desacuerdo | En<br>desacuerdo | Ni de<br>acuerdo ni<br>en<br>desacuerdo | De acuerdo | Completamente<br>de acuerdo | No precisa<br>(No leer) |
|----|--|--------------------------------|------------------|---|------------|-----------------------------|-------------------------|
| 01 | Mi dinero está seguro en las entidades financieras   | 1                              | 2                | 3                                       | 4          | 5                           | 99                      |
| 02 | Las transacciones que puedo hacer en las entidades financieras son seguras   | 1                              | 2                | 3                                       | 4          | 5                           | 99                      |
| 03 | Me da miedo realizar transacciones por medios digitales como billeteras móviles (Yape, Plin o BIM) aplicativos de celulares o banca por internet | 1                              | 2                | 3                                       | 4          | 5                           | 99                      |

DEMOGRAFICOS

C3. ¿Cuál es su ocupación principal? ESPONTÁNEA – ÚNICA

- 01 Trabajador dependiente
- 02 Trabajador independiente
- 03 Estudiante
- 04 Ama de casa
- 05 Jubilado
- 06 Desempleado

C3A. (COD 1 O 2 EN C3) ¿Cómo suele cobrar por su trabajo? (Mostrar tarjeta C3A) (RPTA ÚNICA)

- 01 Tengo un contrato y estoy en planilla
- 02 Cobro por mi trabajo con un recibo por honorarios principalmente
- 03 Cobro por mi trabajo con facturas principalmente
- 04 Cobro por mi trabajo con una boleta simple principalmente
- 05 Cobro por mi trabajo sin ningún documento principalmente
- 06 No recibe sueldo

C32. ¿Tiene usted algún emprendimiento o negocio propio?

|    |   |    |   |
|----|---|----|---|
| Si | 1 | No | 2 |
|----|---|----|---|

C4. ¿Cuál es su último nivel educativo alcanzado? (Último nivel aprobado o concluido) Leer opciones – ÚNICA

- 01 Sin estudios
- 02 Educación primaria
- 03 Educación secundaria
- 04 Educación técnica
- 05 Educación universitaria
- 06 Post Grado

C5. ¿Cuál de las siguientes opciones tiene usted? Leer opciones- ÚNICA

- 01 Tengo un smartphone o teléfono inteligente
- 02 Tengo un celular que no es smartphone o teléfono inteligente
- 03 No tengo ningún celular

C8. ¿Qué opción describe mejor su nivel de acceso a internet? (MÚLTIPLE)

- 01 Me conecto desde el internet de mi casa (wifi de modem o cable)
- 02 Me conecto a internet a través de mi celular
- 03 Me conecto a internet a través de wifi/internet inalámbrico en otros lugares fuera de mi casa
- 04 No tengo acceso a internet (excluyente)

C9. Por sus antepasados y de acuerdo a sus costumbres, ¿usted se considera...? (Mostrar tarjeta C9) (RPTA ÚNICA)

- 01 Blanco
- 02 Mestizo
- 03 Quechua
- 04 Aymara
- 05 Nativo o indígena de la amazonía
- 06 Negro/Moreno/Zambo/Mulato/Afro
- 94 Otro
- 96 No sabe

## Anexo 2. Detalle estadístico: construcción del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

El índice de inclusión financiera (IIF) de Credicorp se construyó utilizando métodos estadísticos multivariados, específicamente los "componentes principales No Lineales". Esta técnica permite calcular los pesos dentro de cada dimensión evaluada (acceso, uso, calidad). El análisis de componentes principales es un método estadístico paramétrico que tiene dos ventajas principales:

1. Calcula la importancia de cada indicador de manera endógena a cada dimensión, considerando la relación que tienen los indicadores entre sí.
2. Asigna puntajes a las categorías de las variables de manera que sean óptimas, buscando una separación clara entre las categorías y una mayor proximidad entre los sujetos dentro de cada categoría, en función de la homogeneidad de sus respuestas.

Este análisis permite determinar las ponderaciones óptimas de cada categoría de respuesta dentro de cada indicador, lo que a su vez permite construir una escala de puntaje. En este caso, se ha utilizado una escala de 0 a 100, de modo que, a mayor puntaje, mayores serán los niveles de acceso, uso, calidad percibida y, por lo tanto, de inclusión financiera.

### Puntajes asignados a las variables del estudio

Cada dimensión del índice de inclusión financiera está compuesta por indicadores específicos que se construyen utilizando las preguntas del cuestionario (ver Anexo 1). Cada indicador y sus opciones de respuesta tienen puntajes distintos, determinados a través del análisis de componentes principales realizado en una etapa anterior para calcular las dimensiones.<sup>21</sup>

Una vez calculados los puntajes de cada dimensión (acceso, uso y calidad percibida), se obtiene el índice de inclusión financiera promediando los tres puntajes:

### Inclusión financiera (demanda)



Acceso  
33.3%



Uso  
33.3%



Calidad  
percibida  
33.3%

Cabe destacar que se decidió que las tres dimensiones (acceso, uso y calidad percibida) tengan el mismo peso en la construcción del IIF debido a que en la literatura revisada no se identificó que a una dimensión se le asigne más peso que a otra de manera a priori sustentada más allá del juicio de los autores, por lo que se prefirió no tomar ningún supuesto en este aspecto<sup>22</sup>

Para llegar a los puntajes finales se realiza el siguiente procedimiento dentro de cada dimensión:

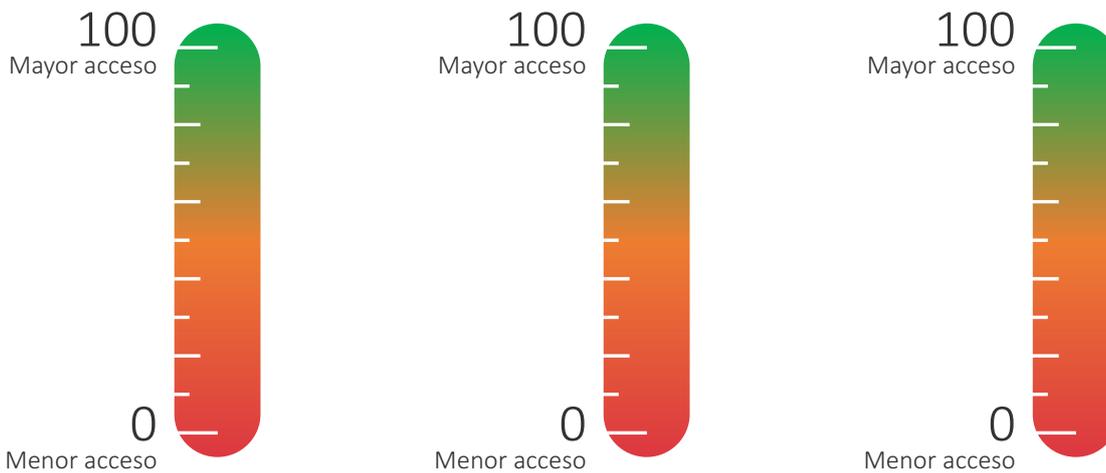
<sup>21</sup> Para el cálculo de las proyecciones óptimas se utilizó el método PRINCAL (principal components analysis by means of alternating least squares) disponible en el paquete estadístico SPSS.

<sup>22</sup> Otra opción posible podría haber sido realizar un análisis de componentes principales de dos etapas para calcular el índice de inclusión financiera global utilizando la varianza obtenida en cada dimensión. Para este indicador se decidió dar un mismo peso a cada dimensión pues cada país tiene un diferente nivel o estadio de inclusión financiera.

a. De los resultados del análisis de componentes principales se cuantificaron óptimamente las categorías de cada una de sus variables.

|  | Proyecciones óptimas |
|--|----------------------|
| <b>Ind.8 Frecuencia de uso al mes de productos financieros</b>                 |                      |
| 0 veces  | -.656                |
| 1 a 15 veces al mes  | .867                 |
| 16 a 35 veces al mes   | 2.036                |
| Más de 36 veces al mes   | 2.352                |
| <b>Ind.9 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias</b> |                      |
| No usa   | -.669                |
| Usa  | 1.495                |
| <b>Ind.10 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal</b>           |                      |
| Recibe en efectivo / no recibe ingresos  | -.725                |
| Recibe a cuenta de terceros  | -.125                |
| Recibe a cuentas a su nombre   | 1.437                |
| <b>Ind.11 Ahorra a través del sistema financiero formal</b>                    |                      |
| No cuenta con medios formales de ahorro /No ahorra                             | -.426                |
| Si cuenta con medios formales de ahorro  | 2.345                |

b. Luego se hizo un re-escalamiento, de tal forma que el puntaje final que obtenga una persona figure en la escala del 1 al 100:



El reescalamiento se da de tal manera que al final se asigne puntajes enteros a cada categoría de respuesta de los indicadores y así el puntaje final máximo que una persona pueda tener dentro de cada dimensión sea igual a 100:

| Variables  | Proyecciones óptimas | Mínimos | Transformación de CERO a Mayor | Máximos | Cuantificaciones Ponderadas por el Índice de Escalamiento | Máximos | Redondeo Cuantificaciones Ponderadas por el Índice | Máximos |
|--|----------------------|---------|--------------------------------|---------|---|---------|--|---------|
| <b>Ind.8 Frecuencia de uso al mes de productos financieros</b>                 |                      |         |                                |         |   |         |  |         |
| 0 veces  | -.656                | -.656   | 0.000                          | 3.008   | 0.000   | 29.768  | 0.000  | 30.000  |
| 1 a 15 veces al mes  | .867                 |         | 1.523                          |         | 15.073  |         | 15.000   |         |
| 16 a 35 veces al mes   | 2.036                |         | 2.692                          |         | 26.644  |         | 27.000   |         |
| Más de 36 veces al mes   | 2.352                |         | 3.008                          |         | 29.768  |         | 30.000   |         |
| <b>Ind.9 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias</b> |                      |         |                                |         |   |         |  |         |
| No usa   | -.669                | -.669   | 0.000                          | 2.164   | 0.000   | 21.412  | 0.000  | 21.000  |
| Usa  | 1.495                |         | 2.164                          |         | 21.412  |         | 21.000   |         |
| <b>Ind.10 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal</b>           |                      |         |                                |         |   |         |  |         |
| No conectado / no recibe ingresos  | -.725                | -.725   | 0.000                          | 2.162   | 0.000   | 21.394  | 0.000  | 21.000  |
| Usuario pero no conectado al sistema   | -.125                |         | 0.600                          |         | 5.936   |         | 6.000  |         |
| Conectado al sistema   | 1.437                |         | 2.162                          |         | 21.394  |         | 21.000   |         |
| <b>Ind.11 Ahorra a través del sistema financiero forma</b>                     |                      |         |                                |         |   |         |  |         |
| No cuenta con medios formales de ahorro /No ahorra                             | -.426                | -.426   | 0.000                          | 2.771   | 0.000   | 27.425  | 0.000  | 28.000  |
| Si cuenta con medios formales de ahorro  | 2.345                |         | 2.771                          |         | 27.425  |         | 28.000   |         |

A continuación, se muestran los puntajes asignados dentro de cada una de las variables de las dimensiones de acuerdo con los resultados de las proyecciones óptimas calculadas por el análisis de componentes principales.

## 2.1 DIMENSIÓN ACCESO

### *Infraestructura financiera*

#### Ind.1 Número de barreras para uso de infraestructura financiera

P04. En el último año, ¿ha hecho uso de alguno de los siguientes puntos de atención de alguna entidad financiera? ¿De cuáles?

Se forma una nueva variable, determinando si tiene o no barreras.

|    | Opciones           | Puntaje asignado |
|----|--------------------|------------------|
| 01 | Tiene barreras 0   | 0                |
| 02 | Ninguna barrera 11 | 11               |

### *Conocimiento de productos*

#### Ind.2 Número de productos financieros formales que conoce

P06. De la siguiente lista, responda con un sí o un no si usted ha escuchado de alguno de los siguientes productos financieros.

Se forma una nueva variable y se hace el conteo de productos financieros que el encuestado conoce.

|    | Opciones                 | Puntaje asignado |
|----|--------------------------|------------------|
| 01 | Ninguno                  | 0                |
| 02 | 1 producto financiero    | 4                |
| 03 | 2 productos financieros  | 4                |
| 04 | 3 productos financieros  | 5                |
| 05 | 4 productos financieros  | 5                |
| 06 | 5 productos financieros  | 7                |
| 07 | 6 productos financieros  | 8                |
| 08 | 7 productos financieros  | 8                |
| 09 | 8 productos financieros  | 10               |
| 10 | 9 productos financieros  | 11               |
| 11 | 10 productos financieros | 12               |
| 12 | 11 productos financieros | 14               |
| 12 | 12 productos financieros | 15               |
| 13 | 13 productos financieros | 16               |
| 14 | 14 productos financieros | 18               |
| 15 | 15 productos financieros | 18               |

*Tenencia de productos*

Ind.3 Número de productos de ahorro/seguros que tiene

P07. Actualmente, ¿tiene usted, de manera personal o junto a otra persona, alguno de los siguientes productos para el ahorro? P08. Actualmente, ¿tiene usted alguno de los siguientes tipos de seguro?

Se forma una nueva variable integrando ambas preguntas y realizando un conteo de productos de ahorro y seguros.

|    | Opciones                     | Puntaje asignado |
|----|------------------------------|------------------|
| 01 | Ninguno                      | 0                |
| 02 | 1 producto de ahorro/seguro  | 5                |
| 03 | 2 productos de ahorro/seguro | 9                |
| 04 | 3 productos de ahorro/seguro | 11               |
| 05 | 4 productos de ahorro/seguro | 13               |
| 06 | 5 a más                      | 17               |

Ind.4 Número de productos de créditos que tiene

P10 Actualmente, ¿tiene usted, de manera personal o junto a otra persona, alguno de los siguientes productos financieros de crédito?

Se forma una nueva variable y se realiza un conteo de productos de crédito.

|    | Opciones                     | Puntaje asignado |
|----|------------------------------|------------------|
| 01 | Ninguno                      | 0                |
| 02 | 1 producto de crédito        | 10               |
| 03 | 2 o más productos de crédito | 13               |

Ind.5 Número de entidades formales de la cual es cliente

P09. ¿Con qué tipo de entidad tiene \_\_\_?

Se forma una nueva variable y se realiza un conteo de entidades financieras de la cual es cliente. En el caso de crédito, solo se considera las entidades formales.

|    | Opciones          | Puntaje asignado |
|----|-------------------|------------------|
| 01 | Ninguna           | 0                |
| 02 | 1 entidad         | 6                |
| 03 | 2 entidades       | 11               |
| 04 | 3 o más entidades | 16               |

Ind.6 Tenencia de productos de crédito en una entidad formal

P11. ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo crédito \_\_\_?

Se forma una nueva variable y se considera como entidad formal las siguientes opciones: Banco privado, Financiera o microfinanciera, Cajas municipales o rurales, Cooperativas, Banco estatal u otra entidad estatal, Fintech (ej. Banco digital). Se considera como informal las siguientes opciones: familiares, amigos o conocidos, juntas, clubes financieros, prestamistas informales.

|    | Opciones                             | Puntaje asignado |
|----|--------------------------------------|------------------|
| 01 | Fuera del sistema financiero formal  | 0                |
| 02 | Dentro del sistema financiero formal | 12               |
| 03 | No cuenta con productos de crédito   | 0                |

Ind.7 Número de barreras para tener productos financieros

P12.1 ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de ahorro? ¿Alguna otra? P12.2 ¿Cuáles son las razones principales por las no tiene productos de crédito? ¿Alguna otra?

Se forma una nueva variable y se realiza un conteo de barreras reportadas.

|    | Opciones             | Puntaje asignado |
|----|----------------------|------------------|
| 01 | Cinco a más barreras | 0                |
| 02 | Cuatro barreras      | 0                |
| 03 | Tres barreras        | 1                |
| 04 | Dos barreras         | 2                |
| 05 | Una barrera          | 5                |
| 06 | Cero barreras        | 13               |

## 2.2. DIMENSIÓN USO

### *Transacciones básicas*

Ind.8 Frecuencia de uso al mes de productos financieros

P03. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios de pago para realizar sus pagos o compras?

Se forma una nueva variable y se calcula un promedio de uso por cada tipo de producto utilizando marcas de clase.

|    | Opciones:               | Puntaje asignado |
|----|-------------------------|------------------|
| 01 | 0 veces                 | 0                |
| 02 | 1 a 15 veces al mes     | 15               |
| 03 | 16 a 35 veces al mes    | 27               |
| 07 | Más de 36 veces al mes. | 30               |

Ind.9 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias

P15. En el último año, ¿usted ha realizado transferencias (envíos) de dinero?

P16. ¿Qué medios ha utilizado para realizar estas transferencias?

Se forma una nueva variable y se consideran las opciones de transferencia con excepción de “de manera personal a través de familiares o conocidos”.

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | No usa.   | 0                |
| 02 | Usa.      | 21               |

### *Ingresos*

Ind.10 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal

P18. En el último año, ¿recibió dinero con cierta regularidad por alguno de los siguientes motivos? P19. ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_?

Se forma una nueva variable y se clasifica en tres grupos: conectado (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta), usuario, pero no conectado (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) y desconectado (recibe en efectivo).

|    | Opciones:                            | Puntaje asignado |
|----|--------------------------------------|------------------|
| 01 | No conectado                         | 0                |
| 02 | Usuario pero no conectado al sistema | 6                |
| 03 | Conectado al sistema                 | 21               |
| 04 | No recibe ingresos                   | 0                |

### Ahorro

#### Ind.11 Ahorra a través del sistema financiero formal

P20. En el último año, ¿usted ha ahorrado dinero? P21. ¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero?

Se forma una nueva variable y se considera los medios de ahorro formales: comprando productos de inversión financiera, en alguna cuenta a nombre propio o en alguna cuenta a nombre de una persona. Se considera como medios no formales de ahorro: a través de una junta, comprando bienes, dándole a un familiar, en algún lugar del hogar.

|    | Opciones:                               | Puntaje asignado |
|----|---|------------------|
| 01 | No cuenta con medios formales de ahorro | 0                |
| 02 | Si cuenta con medios formales de ahorro | 28               |
| 03 | No ahorra.                              | 0                |

## 2.3. DIMENSIÓN CALIDAD

### Confianza

#### Ind.12 Puntaje general de confianza en el sistema

P22. En una escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente, ¿cuánto diría usted que confía usted en las instituciones financieras de su país?

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | 1         | 0                |
| 02 | 2         | 5                |
| 03 | 3         | 7                |
| 04 | 4         | 10               |
| 05 | 5         | 11               |

### Calidad

#### Ind.13 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras

P23. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...?

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre las 7 entidades financieras evaluadas. En el caso de Chile, Ecuador y Colombia son entre 6 entidades evaluadas.

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | 1         | 0                |
| 02 | 2         | 5                |
| 03 | 3         | 9                |
| 04 | 4         | 11               |
| 05 | 5         | 14               |

**Ind.14 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito**

P24. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de ahorro en los/las...? P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...?

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre las 5 entidades financieras evaluadas para ahorro y las 6 entidades evaluadas para crédito. (también se considera prestamistas informales, pero en escala inversa). En el caso de Chile, Ecuador y Colombia son entre 4 entidades evaluadas para ahorro y 5 entidades evaluadas para crédito.

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | 1         | 0                |
| 02 | 2         | 5                |
| 03 | 3         | 9                |
| 04 | 4         | 12               |
| 05 | 5         | 14               |

**Ind.15 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero**

P26. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los/las...?

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre las 5 entidades financieras evaluadas. En el caso de Chile, Ecuador y Colombia son entre 4 entidades evaluadas.

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | 1         | 0                |
| 02 | 2         | 5                |
| 03 | 3         | 9                |
| 04 | 4         | 11               |
| 05 | 5         | 13               |

**Ind.16 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero**

P27. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los/las...?

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre las 5 entidades financieras evaluadas. En el caso de Chile, Ecuador y Colombia son entre 4 entidades evaluadas.

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | 1         | 0                |
| 02 | 2         | 5                |
| 03 | 3         | 8                |
| 04 | 4         | 10               |
| 05 | 5         | 12               |

**Ind.17 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero**

P28. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría el nivel de intereses que cobran a sus usuarios los/las...?

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre las 6 entidades financieras evaluadas. En el caso de Chile, Ecuador y Colombia son entre 5 entidades evaluadas.

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | 1         | 0                |
| 02 | 2         | 3                |
| 03 | 3         | 9                |
| 04 | 4         | 12               |
| 05 | 5         | 13               |

**Ind.18** Evaluación general de la utilidad de medios digitales

P29. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la utilidad de los siguientes medios digitales?

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre los 2 medios evaluados.

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | 1         | 0                |
| 02 | 2         | 4                |
| 03 | 3         | 7                |
| 04 | 4         | 9                |
| 05 | 5         | 10               |

**Ind.19** Seguridad percibida

P30. En una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo se encuentra con los siguientes ítems de seguridad?

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre los 3 ítems evaluados

|    | Opciones: | Puntaje asignado |
|----|-----------|------------------|
| 01 | 1         | 0                |
| 02 | 2         | 5                |
| 03 | 3         | 10               |
| 04 | 4         | 12               |
| 05 | 5         | 13               |

## Cambios en el IIF

En el 2023 y 2022 se buscó mejorar el IIF y sus dimensiones a través de la incorporación o eliminación de algunos indicadores. A continuación, se detallan los cambios realizados:

**Dimensión acceso:** en el IIF del 2021 la dimensión de acceso estaba compuesta por nueve indicadores agrupados en tres subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos. Para el IIF del 2022 se eliminó el indicador “Número de posibles transacciones financieras que conoce”. Específicamente, la dimensión de conocimiento de transacciones fue revisada y se observó que este indicador no aportaba a la varianza de la dimensión, es decir que el conocimiento no influía en tener una mayor o menor inclusión financiera, por lo que se decidió eliminarla para dar espacio a nuevos indicadores y variables demográficas.

Para la medición del 2023 se actualizó los indicadores de infraestructura financiera. En las mediciones 2021 y 2022 esta subdimensión incluía dos indicadores: “Número de puntos presenciales que usó durante el último año” y “Número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año”. Sin embargo, en 2023, se reemplaza esos indicadores por uno que mida las barreras para acceder a los puntos presenciales cuando sea necesario. Además, los indicadores tenencia de productos de ahorro/seguro y crédito fueron actualizados para establecer puntos de corte en vez de promedios.

**Dimensión Uso:** en el IIF del 2021 la dimensión de uso estaba compuesta por cinco indicadores agrupados en tres subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros. Para el IIF del 2022, se eliminó el indicador “Número de medios bancarizados para pagar distintos tipos de productos o servicios” debido a que se identificó que no necesariamente recogía una mayor inclusión financiera, dado que otorgaba más puntaje a personas que usaban más medios de pago, sin considerar que las personas pueden tener un uso intensivo de productos financieros formales (información que recoge el indicador “Frecuencia de uso al mes de productos financieros”) pero centralizados en menos productos. Para el IIF del 2022 se modificó el indicador “Número de medios formales para realizar transferencias” y se convirtió en “Uso de medios formales para realizar transferencias”, debido a que se identificó que no necesariamente recogía una mayor inclusión financiera, dado que otorgaba más puntaje a personas que usaban más medios para hacer transferencias, sin considerar que las personas pueden tener un uso intensivo de medios formales pero centralizados en menos productos. Por la misma razón anterior, se decidió no evaluar la cantidad de medios si no el uso. En el 2023 no se realizó ningún cambio.

**Dimensión calidad percibida:** en el IIF del 2021 la dimensión de calidad percibida estaba compuesta por siete indicadores agrupados en dos subdimensiones: confianza y calidad. Para el IIF del 2022 se incorporó el indicador “Seguridad percibida”, el cual recoge qué tan seguro o no perciben los ciudadanos el sistema financiero a través de la evaluación de tres ítems en escala likert. En el 2023 no se realizó ningún cambio.

# Referencias

- Carballo, I. E. (2017). Financial inclusion in Latin America. En: A. Farazmand (Ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Cham: Springer International Publishing.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Washington, DC: World Bank.
- Hendriks, S. (2019). The role of financial inclusion in driving women's economic empowerment, *Development in Practice*, 29:8, 1029-1038.
- Klapper, L., El-Zoghbi, M., & Hess, J. (2016). Achieving the sustainable development goals: The role of financial inclusion. Recuperado de: [https://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Achieving-Sustainable-Development-Goals-Apr-2016\\_0.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/Working-Paper-Achieving-Sustainable-Development-Goals-Apr-2016_0.pdf).
- Morales, L., & Yañez, Á. (2006). La bancarización en Chile. *Serie Técnica de Estudios de la Superintendencia de Bancos e Instituciones financieras*, 7, 1-18.
- OECD (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, OECD Publishing.
- Polloni-Silva, E., da Costa, N., Morales, H. F., & Sacomano Neto, M. (2021). Does financial inclusion diminish poverty and inequality? A panel data analysis for Latin American countries. *Social indicators research*, 158(3), 889-925.
- Ruiz, J. M. (2007). La bancarización en Latinoamérica. Un desafío para los grupos bancarios españoles. *Revista Estabilidad Financiera*, 13, 123-132.
- Sotomayor, N., Talledo, J., & Wong, S. (2018). Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: Evidencia Reciente. Documento de Trabajo. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).
- Vargas Garcia, A. H. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú. *Industrial data*, 24(2), 99-120.



ISBN: 978-612-48674-4-6



9 786124 867446