

CREDICORP

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP

2024



ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP 2024

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

Primera edición, agosto 2024

Agradecemos a Ipsos por su participación en la elaboración del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2024, 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

Todos los derechos reservados. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión. Todos los derechos reservados. No se permite la reproducción total o parcial en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.



Compromiso CREDICORP

Contribuir a mejorar vidas, acelerando los cambios que nuestros países necesitan, es el eje de lo que hacemos en Credicorp, y por lo tanto nuestro Propósito. Es una forma de pensar y hacer que se refleja en cómo ofrecemos productos y servicios, en la manera en la que hacemos negocios y, sobre todo, en cómo enfocamos nuestra estrategia de sostenibilidad. También es una meta que reconoce nuestra responsabilidad y nuestra capacidad como grupo para generar un impacto positivo en los lugares donde trabajamos.

En este sentido, en Credicorp nos esforzamos constantemente por evaluar, desde nuestra posición como 'holding' financiero, qué necesidades podemos ayudar a cubrir y qué problemas podemos contribuir a solucionar. Y concluimos, dado nuestro core (banca, seguros, pensiones, microfinanzas, entre otros), que la inclusión financiera es un área en la tenemos mucho que aportar.

Es con ese espíritu que nace el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (IIF), una herramienta que busca monitorear la relación de los ciudadanos con el sistema financiero en ocho países de la región, y que este año entra en su cuarta edición.

Partimos de la premisa de que la inclusión financiera va mucho más allá de la bancarización. Para nosotros, una persona efectivamente incluida es aquella que, en resumen, puede aprovechar la amplia gama de

productos y servicios que ofrece el sistema financiero, los conoce bien y confía en estos. Es una persona, por ello, con una mejor calidad de vida: puede acceder a créditos para hacer realidad sus planes (tener una casa propia, acceso a educación superior, comprar un auto), tiene la posibilidad de ahorrar e invertir de manera segura, puede protegerse de imprevistos contratando un seguro y puede procurarse una jubilación adecuada participando del sistema previsional.

Con eso en mente, el IIF, a través de los pilares de "acceso", "uso" y "calidad percibida", busca diagnosticar el vínculo entre los ciudadanos y el sistema financiero, para así identificar acciones que puedan ayudar a hacerlo más fuerte y saludable. El hecho de tener ahora cuatro ediciones, además, añade a este estudio el beneficio de identificar tendencias y patrones para evaluar la evolución de la inclusión financiera a lo largo de los años. Una característica que solo se irá haciendo más potente con el transcurrir del tiempo.

Entre las tendencias más relevantes identificadas con esta última entrega del IIF está el hecho de que el nivel de inclusión financiera de Latinoamérica aumentó entre el 2021 y el 2024. En una escala de 0 a 100 puntos, donde un mayor puntaje significa un mejor nivel de inclusión, la región ha subido de 38.2, en la primera edición, a 47.6 puntos en el 2024. Aunque podría decirse que vamos por buen camino, gracias al impacto de las billeteras

digitales, por ejemplo, lo cierto es que todavía estamos muy lejos de donde queremos estar. Pero es a través de herramientas como la que nos ocupa que podremos ir midiendo nuestro progreso e, incluso, trazarnos metas cotejables y realistas.

En general, el IIF da cuenta de que aún tenemos muchos retos pendientes, como trabajar para que las mujeres tengan el mismo nivel de acceso al sistema financiero que los hombres o maximizar la penetración de la educación financiera en zonas rurales. Apenas algunas de las debilidades que el estudio ha identificado y que, esperamos, puedan ser consideradas por los tomadores de decisiones a la hora de elaborar políticas públicas asociadas a la inclusión.

Pero desde el frente Credicorp sabemos que, además de recopilar y difundir información, tenemos la capacidad de incidir en eso que investigamos. Y ahí es donde entran nuestros negocios y el impacto que tienen en la sociedad.

Gracias al trabajo de los más de 40 mil colabo-

radores que conforman el grupo, por ejemplo, hemos logrado incluir a más de 4,6 millones de personas en el sistema financiero entre el 2020 y junio del 2024. Yape, nuestra billetera digital, se ha convertido en la principal herramienta de inclusión financiera en el Perú, y hoy suma más de 16.5 millones de usuarios. De ese total, 15 millones pertenecen a las operaciones de Yape en el Perú y 1.5 millones son usuarios de Bolivia, mercado al que se expandió en el 2023. De igual manera, los programas de educación financiera que ejecutan el BCP, Pacífico Seguros y Prima AFP han alcanzado a millones de personas en todo el Perú, y Mibanco y Mibanco Colombia han logrado la inclusión de cientos de miles de mujeres gracias al programa Crédito Mujer.

Seguir construyendo insumos como el Índice de Inclusión Financiera es parte de nuestro compromiso por mejorar la calidad de vida de las personas. Un compromiso que, además, guía y nutre la manera en la que hacemos negocios para impactar positivamente en nuestros países.

Luis Romero

Presidente del Directorio de Credicorp

Gianfranco Ferrari

CEO de Credicorp

ÍNDICE

Índice de Inclusión Financiera 2024	06
Introducción	
Resumen ejecutivo	08
Aspectos metodológicos	10
Ficha técnica	
Resultados	14
Principales brechas por variables demográficas	22
Tenencia de billetera móvil	28
A través de qué medios reciben ingresos para sueldo y ventas	32
Confianza en instituciones financieras y percepción de inseguridad entre personas que tienen productos en el sistema financiero y las que no	36
Fichas descriptivas por país	38
Argentina	41
Bolivia	44
Chile	47
Colombia	50
Ecuador	53
México	56
Panamá	59
Perú	62
Anexos	66
Referencias	87



Índice de Inclusión Financiera de CREDICORP 2024

“El Índice de Inclusión Financiera ofrece una mirada actualizada del panorama financiero regional, al presentar tendencias emergentes, desafíos persistentes y oportunidades, tanto a nivel nacional como en el contexto más amplio de Latinoamérica.”

El Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (en adelante, IIF), se ha consolidado como un instrumento esencial para evaluar esta temática en Latinoamérica. Desde su primera edición en 2021, cuando la mayor parte de la región aún tenía normas vigentes referidas al confinamiento sanitario, el IIF ha trazado una trayectoria reveladora sobre cómo los ciudadanos latinoamericanos interactúan con el ecosistema financiero. Este instrumento destaca no solo por cuantificar el acceso a productos y servicios financieros, sino también por profundizar en los patrones de uso y en la percepción de confianza y calidad que tienen los usuarios sobre ellos. En esta cuarta entrega, el IIF ofrece una mirada actualizada del panorama financiero regional, al presentar tendencias emergentes, desafíos persistentes y oportunidades, tanto a nivel nacional como en el contexto más amplio de Latinoamérica.

La inclusión financiera, entendida por un lado como el acceso y uso de servicios financieros formales, y por el otro como las características de estos servicios ajustados a las necesidades de la población, se ha posicionado como un elemento clave para el desarrollo económico y social^{1,2,3,4}. La participación de todos los segmentos de la población en el sistema financiero, además de brindarle legitimidad, puede derivar en importantes beneficios para el crecimiento económico²: el acceso a cuentas de ahorro, crédito y seguros puede ayudar a individuos y hogares a acumular activos, mejorar su respuesta frente a shocks económicos y realizar inversiones en salud, educación y emprendimientos^{5,6}.

Si bien la pandemia por COVID-19 aceleró ciertos aspectos de la inclusión financiera digital debido a las restricciones de movilidad y el cierre físico de sucursales bancarias, la

¹ Demirgüç-Kunt, Klapper y Singer, 2017

² Sotomayor, Talledo y Wong, 2018

³ Klapper, El-Zoghbi, & Hess, 2016

⁴ Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP, 2022

"nueva normalidad" se caracteriza por la consolidación y el refinamiento de esta tendencia. La digitalización ha avanzado considerablemente, pero aún hay segmentos de la población que prefieren o dependen de servicios financieros presenciales. De hecho, el uso de puntos presenciales de atención, como cajeros, agentes o sucursales, se encuentra en aumento, lo que podría asumirse como un indicador de que los ciudadanos, más que reemplazar el uso del dinero efectivo, están diversificando sus opciones de pago y transacciones.

Así, se evidencia un contexto en el que se busca que los servicios financieros presenciales se combinen estratégicamente con las soluciones digitales, con lo que se asegura que todos los individuos tengan la oportunidad de participar plenamente en el sistema financiero de manera confiable, accesible y conveniente. No obstante, las brechas en el acceso y la utilización de productos y servicios financieros en la región persisten. Factores como la proximidad a áreas urbanas, el nivel socioeconómico y los niveles educativos aún influyen en indicadores como la posesión y uso de cuentas bancarias, el acceso a créditos formales y la planificación de ingresos⁷. Sin embargo, existe evidencia de que los esfuerzos en inclusión financiera pueden contribuir a empoderar a grupos tradicionalmente excluidos, como mujeres, poblaciones rurales y hogares de bajos ingresos^{8,9}.

El IIF abarca un espectro geográfico diverso, monitoreando la evolución de la inclusión financiera en ocho países de la región: Argentina¹⁰, Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá y Perú. Esta cobertura amplia responde a un doble propósito estratégico: primero, fomentar el diálogo regional sobre la inclusión financiera, sustentado en datos actualizados y fidedignos; y segundo, influir positivamente en la formulación de políticas públicas, con una base sólida para definir

objetivos y estrategias que amplíen el acceso al sistema financiero formal. Al ofrecer una visión panorámica de la región, el IIF se posiciona como una herramienta crucial para los tomadores de decisiones, y les ayuda a diseñar iniciativas más efectivas y adaptadas a las realidades locales y regionales en el ámbito de la inclusión financiera.

Esta publicación se estructura en cinco secciones diseñadas para ofrecer una comprensión integral del estudio. Comienza con un resumen ejecutivo que sintetiza las principales tendencias observadas, seguido por una sección metodológica que detalla los aspectos técnicos del estudio y destaca las mejoras implementadas en la metodología. La tercera sección presenta un análisis de los resultados más relevantes a nivel regional, y los contrasta con las ediciones anteriores del IIF. A continuación, se incluyen fichas descriptivas individuales para cada país participante y por el total, lo que permite una caracterización de sus situaciones particulares. La publicación concluye con una sección de anexos que contiene información técnica esencial, e incluye el cuestionario utilizado, una explicación detallada de la metodología y construcción del IIF.

⁵ Matekenya, Moyo y Jeke, 2020

⁶ Karlan et al., 2016

⁷ Sotomayor, Talledo & Wong, 2018

⁸ Duvendack y Mader, 2019

⁹ Trivelli y Boyd, 2014

¹⁰ Incluido en 2022

Resumen ejecutivo

Esta nueva edición del IIF, que marca la cuarta evaluación desde que inició su medición en 2021, revela una evolución favorable en la adopción y utilización de productos y servicios financieros en Latinoamérica. En esta medición, se ha registrado una puntuación global de 47.6 sobre 100¹¹, lo cual, si bien se clasifica como un nivel 'medio bajo' para la región, representa un avance significativo de 9 puntos desde el 2021.

Se observa un progreso generalizado en los niveles de inclusión financiera de los ocho países participantes, a excepción de México. Destacan particularmente Chile, Panamá y Ecuador, que han registrado los avances más significativos en 2024. En esta ocasión, Chile se ha posicionado a la cabeza del ranking, Panamá se consolida en el segundo puesto, mientras que Argentina retrocedió dos posiciones y se ubica tercero. Desde su incorporación al estudio, estos tres países ocupan las primeras posiciones. Por su parte, Ecuador, Colombia y Perú muestran ligeras mejoras, y se mantienen en cuarto, quinto y sexto lugar, respectivamente. Un dato interesante es la nueva posición de Bolivia, que supera a México, que ahora ocupa el último lugar.

Al analizar las poblaciones según sus niveles de logro¹², se encuentra que el 28% de los ciudadanos de estos países alcanza el nivel más alto de inclusión financiera en 2024, lo que representa un aumento de 12 puntos porcentuales desde el 2021. Asimismo, quienes se ubican en el nivel más bajo, caracterizado por una escasa tenencia de productos y uso, se reducen del 51% al 31% en ese mismo período. Este año, Chile y Panamá sobresalen con cerca de la mitad de su población en el nivel más alto.

Como se sabe, este índice muestra una mirada multidimensional de la inclusión financiera y evalúa tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. Este año, resalta que la dimensión de calidad percibida, a pesar de tener consistentemente los puntajes más altos desde la

primera medición, presenta un ligero retroceso en comparación con el año anterior. En contraste, las dimensiones de acceso y uso, pese a que son las menos desarrolladas en la región, son las que exhiben un mayor progreso en el tiempo, con aumentos de 17 y 9 puntos (en la escala del IIF), respectivamente, desde 2021.

Estos resultados se enmarcan en un contexto de recuperación económica gradual tras el confinamiento sanitario y las disrupciones causadas por la pandemia. El panorama actual se caracteriza por modelos híbridos de trabajo y consumo, que combinan elementos presenciales y digitales. Esta nueva normalidad ha acelerado la adopción de tecnologías financieras, lo que deriva en un incremento sostenido en la demanda y utilización de productos y servicios financieros digitales, pero sin dejar de lado el efectivo y la presencialidad.

Dimensiones del IIF: acceso, uso y calidad percibida

En torno a la adopción de productos financieros, mientras que las billeteras móviles y las aplicaciones de pago (36%) revelan un mayor crecimiento y una tendencia al alza, las tarjetas de crédito mantienen una presencia significativa, pues una cuarta parte de la población de la región cuenta con este producto. El producto financiero de mayor adopción sigue siendo la tarjeta de débito, con un 58% de ciudadanos de la región reportando tener una de manera personal o junto con otras personas. Los países que lideran la tenencia de tarjeta de débito son Chile (90%), Argentina (72%), México (65%) y Ecuador (60%). Por otro lado, los países que muestran una mayor adopción de las billeteras móviles son Argentina (65%), Panamá (63%), Colombia (62%) y Perú (58%).

Asimismo, se registra una disminución en las barreras percibidas tanto para el uso de infraestructura financiera como para la tenencia de productos financieros.

¹¹ El IIF está construido en una escala de 0 a 100, donde un mayor puntaje implica una mayor inclusión financiera.

¹² El Índice establece 3 niveles de logro de inclusión financiera: "bajo", "en progreso" y "alcanzado".

Sumado a esto, también se registra un aumento en la cifra de personas que realizan transacciones a través de canales presenciales como cajeros, correos y sucursales.

Si bien el efectivo sigue siendo el principal medio de pago para productos o servicios, se registra un aumento significativo en el uso de productos como tarjetas de débito (de 31% a 34%) y billeteras móviles (de 14% a 18%). Chile destaca por el uso de tarjetas de débito para el pago de productos y servicios, que iguala los niveles de uso del efectivo (es el único país entre los analizados que consigue esto). Por otro lado, Argentina (45%), Panamá (39%), Perú (38%) y Colombia (27%) muestran un uso importante de las billeteras digitales, por encima del promedio regional (18%). Además, el uso frecuente (varias veces a la semana o a diario) de billeteras móviles y aplicaciones para hacer pagos y compras, como productos para el hogar, alimentos, artículos de limpieza, servicios y transferencias, muestra una tendencia al alza entre los usuarios de estos servicios.

Respecto a medios para la recepción de ingresos, se observa una tendencia creciente hacia las cuentas bancarias propias y billeteras móviles, mientras que el efectivo retrocede. Particularmente, se observa un aumento en el uso de las billeteras móviles para la recepción de ingresos por venta de productos y servicios (de 23% a 30%), mientras que el medio predominante para la recepción de sueldo son las cuentas bancarias propias. Esto último es más notorio en Chile (94%), mientras que en Panamá (48%) y Colombia (32%) destaca el uso de billeteras móviles para recibir un salario.

Un dato importante es que, a pesar de las mejoras generales en acceso y uso, el porcentaje de la población que no ahorra se mantiene por encima del 70% en la región, sin cambios significativos en las cuatro mediciones realizadas. La alta inflación y la desaceleración económica pueden estar limitando la capacidad de ahorro de las personas.

La confianza en el sistema financiero ha aumentado; sin embargo, aún se encuentra en niveles

bajos, especialmente en Argentina y Perú. Los bancos privados son las únicas entidades financieras que han mejorado su reputación en comparación con el estudio anterior, y continúan como las instituciones con mejor imagen, sobre todo en Panamá y Ecuador. En cuanto a la evaluación de atributos del sistema, no se observan cambios significativos en la evaluación, pero sí se registra un incremento en la proporción de personas que prefieren no responder, lo que afecta negativamente esta dimensión.

A pesar del aumento en la adopción de servicios financieros digitales, persiste el temor a realizar transacciones a través de esos medios, tanto entre usuarios como no usuarios de productos de ahorro y crédito. Esto es más pronunciado en Panamá y Bolivia. De la misma manera, la percepción de inseguridad en las entidades financieras sigue siendo una barrera importante, sobre todo en Argentina y Perú.

Principales brechas en la inclusión financiera

La presente edición reafirma la persistencia de brechas importantes en la inclusión financiera, que se manifiestan a través de diferencias asociadas al género, ámbito geográfico, edad, nivel socioeconómico y formalidad laboral. Si bien se observan avances notables en todos los segmentos evaluados, estos progresos son más pronunciados entre los grupos que tradicionalmente ocupan posiciones de privilegio en la sociedad. Así, los niveles más altos de inclusión financiera se concentran en hombres, residentes urbanos, individuos con educación superior y aquellos pertenecientes a estratos socioeconómicos elevados. En el caso de los trabajadores del sector informal, aunque su inclusión financiera muestra una tendencia positiva, su puntaje en el IIF se encuentra más cercano a la de las personas sin empleo que a la de los trabajadores formales. Esta situación subraya la necesidad de estrategias e intervenciones para abordar las barreras que enfrentan los grupos históricamente marginados en el acceso y uso de servicios financieros.

Aspectos metodológicos

Ficha técnica

Sobre el estudio

El IIF se centra en la demanda, y recopila información directamente de la ciudadanía mediante encuestas efectuadas en hogares en 8 países de Latinoamérica: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú. El estudio cuenta con representatividad nacional urbano/rural, con aproximadamente 1,200 encuestas efectuadas por cada país (5,000 en el caso de Perú).

En esta cuarta edición del estudio se encuestó a 13,408 personas mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos con o sin productos financieros. El margen de error en cada país fue de $\pm 2.8\%$ ¹³, con un nivel de confianza al 95%.

Ipsos Perú realizó la coordinación general del estudio, llevando a cabo la coordinación del diseño muestral, trabajo de campo, procesamiento y análisis de la información.

Se ponderaron los datos por variables demográficas específicas de cada país (i.e. sexo, edad, nivel socioeconómico), y se llevó a cabo una ponderación cruzada para obtener los valores totales de la región que consideró el peso poblacional¹⁴ de cada país.

Sobre el índice

La inclusión financiera es evaluada a través de 19 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 lineales¹⁵. 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. Al igual que en ediciones anteriores, se trabajó con una escala de 0 a 100, de manera que un mayor puntaje indica un mayor nivel de inclusión financiera. Para más detalle sobre la construcción del índice, ver Anexo 2.



Fechas de campo
Abril 2024



13 408
Personas mayores de 18 años



Representatividad Nacional Urbano/Rural

Encuestas cara a cara en hogares de todos los niveles socioeconómicos. Margen de error: ± 2.8 para cada país ($\pm 1.4\%$ para Perú)



8
Países en Latinoamérica



ARGENTINA



ECUADOR



BOLIVIA



MÉXICO



CHILE



PANAMÁ



COLOMBIA



PERÚ



COORDINACIÓN GENERAL:
IPSOS PERÚ

¹³ El margen de error para Perú fue de $\pm 1.4\%$

¹⁴ Número total de habitantes mayores de edad del país

¹⁵ El Análisis de Componentes Principales fue realizado en la edición anterior, junto con el último cambio metodológico. A partir de este, se han establecido puntajes según patrones de respuestas.

a. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp y sus dimensiones

El IIF consta de tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida¹⁶.



Acceso

La dimensión de acceso está compuesta por tres subdimensiones: a) infraestructura financiera, que se centra en las barreras para acceder a puntos presenciales de atención; b) conocimiento de productos, que aborda información sobre productos financieros de ahorro/crédito, así como de seguros y fondos de pensiones; y c) tenencia de productos, que examina la posesión de estos productos y las barreras existentes para acceder a ellos. 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 financiera¹⁷.

Subdimensión	Indicador
Infraestructura financiera	Ind. 1. Número de 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
<p>* En la primera y segunda edición esta subdimensión incluía los 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 la tercera edición, se reemplaza esos indicadores por uno que mide las barreras para acceder a los puntos presenciales cuando sea necesario</p>	

¹⁶ En la primera edición del IIF se incluyeron 21 indicadores. Sin embargo, para la edición del 2022 se eliminó uno relacionado con transacciones en la dimensión 'uso' y se agregó uno sobre seguridad en la dimensión 'calidad percibida'. En la tercera edición se realizaron ajustes en la subdimensión de infraestructura financiera, que forma parte de la dimensión 'acceso', y se reemplazaron dos indicadores por uno nuevo, cuyo objetivo es medir las barreras de acceso a puntos presenciales.

¹⁷ 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	Indicador
Transacciones básicas	Ind. 8. Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios
	Ind. 9. Utiliza medios bancarizados para realizar transferencias **
Ingresos	Ind. 10. Recibe ingresos a través del sistema financiero
Ahorros	Ind. 11. Ahorra a través del sistema financiero
** Indicador modificado desde la segunda edición (en la primera edición se evaluó el número de medios utilizados)	



Calidad percibida

Esta dimensión se compone de dos subdimensiones: a) Confianza, que examina la calificación de confianza en las entidades financieras, y b) Calidad, que examina 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 de la segunda edición, 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	Indicador
Confianza	Ind. 12. Puntaje general de confianza en el sistema
Calidad	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 segunda edición	

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 3 para mayor detalle).

En la tercera edición (2023) se realizaron cambios en la dimensión de acceso. Se reemplazaron 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. Este indicador recoge de

manera más precisa las limitantes al acceso a infraestructura física cuando fue requerida.

Asimismo, en la segunda edición (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 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. Para el presente año el único cambio realizado fue incluir a las Fintech como entidad financiera a evaluar en la sección de calidad percibida.

Por último, es importante señalar que Argentina recién participa en la medición del IIF desde la edición del 2022.

ii. Consideraciones al IIF

Mientras que los datos oficiales de las entidades financieras suelen ser reportados desde la oferta (número de cuentas, porcentaje de personas afiliadas al sistema previsional, entre otros), el IIF mide los niveles de inclusión financiera desde la demanda, basándose en las percepciones de la ciudadanía sobre su relación con el sistema financiero. Por lo tanto, la comparación de indicadores entre estas dos modalidades de recojo de información no siempre va a coincidir. Por ejemplo, una persona puede tener un seguro, pero no recordar que lo tiene, debido a que no lo usa con frecuencia.

A diferencia del concepto de 'bancarización', que se refiere únicamente al acceso a los servicios financieros de bancos, la inclusión financiera abarca otros aspectos que son esenciales para la inclusión social. Aunque el IIF evalúa el acceso a productos y servicios bancarios, también examina el uso y la posesión de seguros y productos de pensiones. Además, este índice evalúa las percepciones de los ciudadanos sobre el sistema financiero (por ejemplo, la imagen, facilidad de

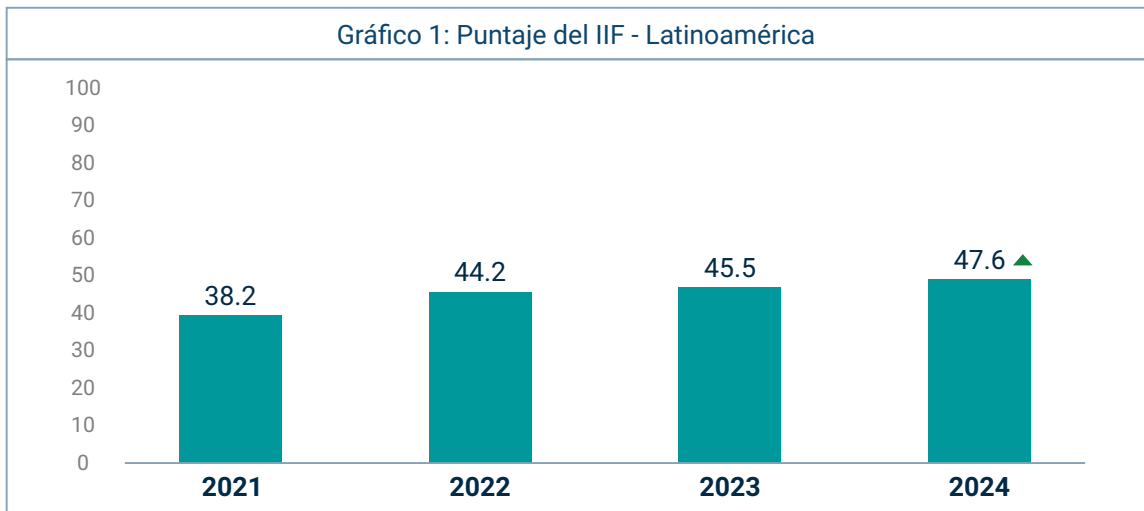
obtención de productos o utilidad de medios digitales) y la confianza hacia este, lo que representa una contribución significativa para el campo. La importancia de incorporar estos indicadores de confianza y calidad percibida radica en que estos aspectos son cruciales para dar una mirada integral de la inclusión financiera de los ciudadanos de la región.

Por último, la educación financiera es una problemática que también tiene amplia 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. Sin embargo, el IIF no aborda esta problemática con el fin de no perder foco en la materia de la presente investigación¹⁸.

¹⁸ Proceso mediante el cual las personas, a través de información, instrucción o asesoramiento, mejoran su comprensión de los productos financieros, desarrollan habilidades y confianza para reconocer riesgos y oportunidades financieras, toman decisiones informadas, saben dónde buscar ayuda y actúan para mejorar su bienestar financiero (OECD, 2005).

Resultados

En la cuarta edición de este estudio se aprecia un mayor puntaje en el IIF con respecto al año anterior, por lo que se puede afirmar que los niveles de inclusión financiera en Latinoamérica siguen mejorando desde su primera medición. Si se toma de referencia el 2021, el IIF ha aumentado en 9 puntos en la región. A pesar de esta tendencia positiva, el nivel de inclusión financiera se mantiene en un rango 'medio bajo', con una puntuación de 47.6 sobre 100.



NOTA Un mayor puntaje en el IIF implica una mayor inclusión financiera; mientras más cercano al 100 se encuentre el puntaje, mayor inclusión financiera representará. La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior.

Base: Total de entrevistados por edición¹⁹

Elaboración: IPSOS Perú

En esta ocasión, Chile (58.3) toma el primer lugar entre los países evaluados, seguido por Panamá (56.0) y Argentina (54.4), país que en la edición anterior reportó el mejor desempeño. Ecuador, Colombia y Perú logran una leve mejora y se mantienen en el cuarto, quinto y sexto puesto, respectivamente. Bolivia (43.7) muestra un avance pequeño en el indicador y se posiciona por encima de México (42.6). Las principales mejoras en puntaje se dan en Chile, Panamá y Ecuador.

¹⁹ Edición 2021 (8,405), edición 2022 (13,473), edición 2023 (13,443), edición 2024 (13,408)

Ranking de IIF por países

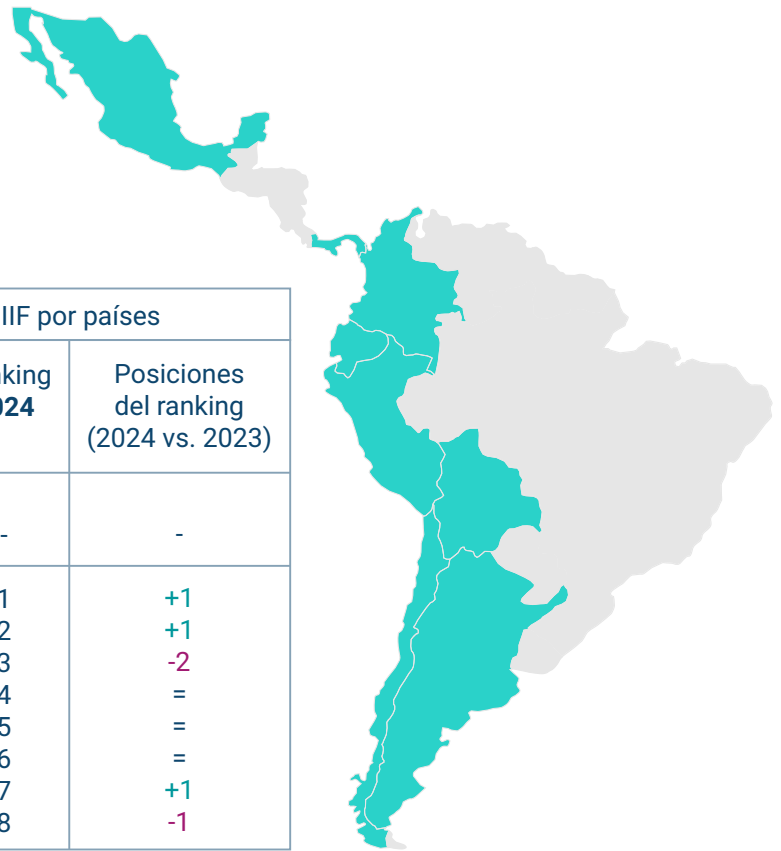
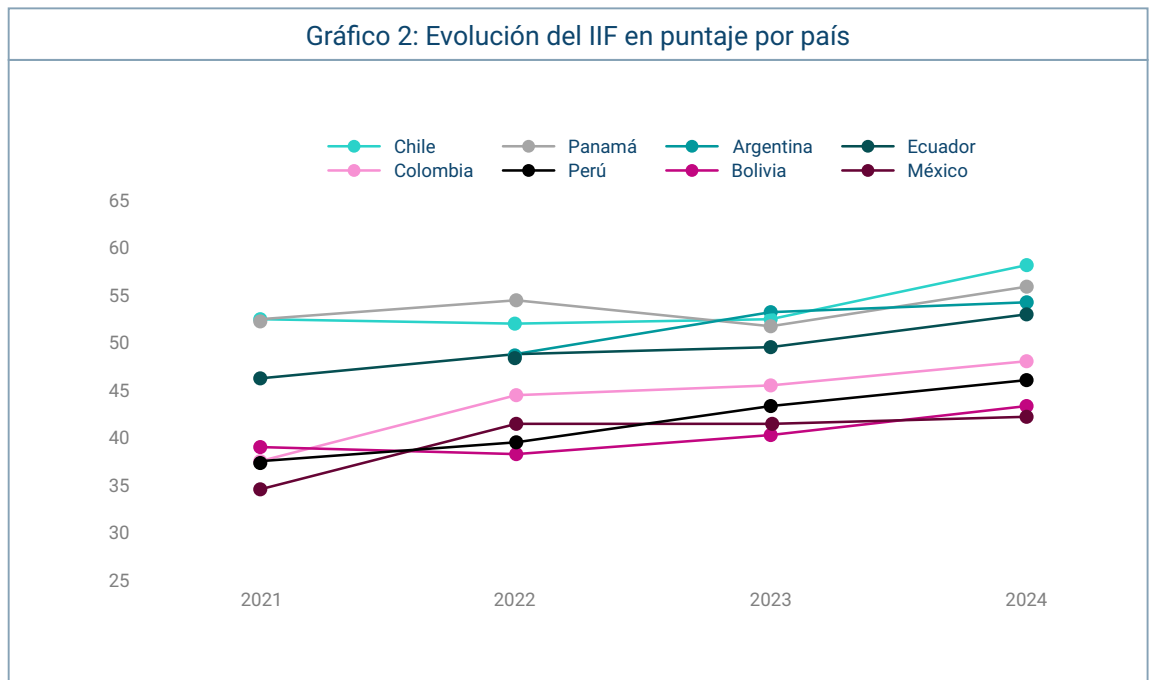


Tabla 1: Ranking de IIF por países

País	Total 2024	Ranking 2024	Posiciones del ranking (2024 vs. 2023)
Promedio Latinoamérica	47.6	-	-
Chile	58.3 [▲]	1	+1
Panamá	56.0 [▲]	2	+1
Argentina	54.4 [▲]	3	-2
Ecuador	53.2 [▲]	4	=
Colombia	48.3 [▲]	5	=
Perú	46.1 [▲]	6	=
Bolivia	43.7 [▲]	7	+1
México	42.6	8	-1

Gráfico 2: Evolución del IIF en puntaje por país



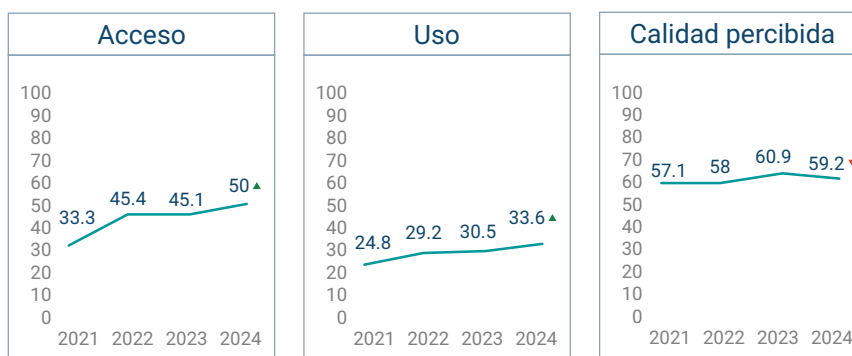
NOTA

Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

a. Principales cambios por dimensión

El IIF se compone de tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. Las dimensiones de uso (33.6 sobre 100) y acceso (50.0 sobre 100) son las menos logradas en la región. Sin embargo, son las dimensiones que más progreso han mostrado a lo largo del tiempo. Por el contrario, la dimensión de calidad percibida se mantiene estable en el tiempo.

Gráfico 3: Dimensiones del IIF



NOTA Un mayor puntaje en el IIF implica una mayor inclusión financiera; mientras más cercano al 100 se encuentre el puntaje, mayor inclusión financiera representará. La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior.
Base: Total de entrevistados por edición¹⁹
Elaboración: IPSOS Perú

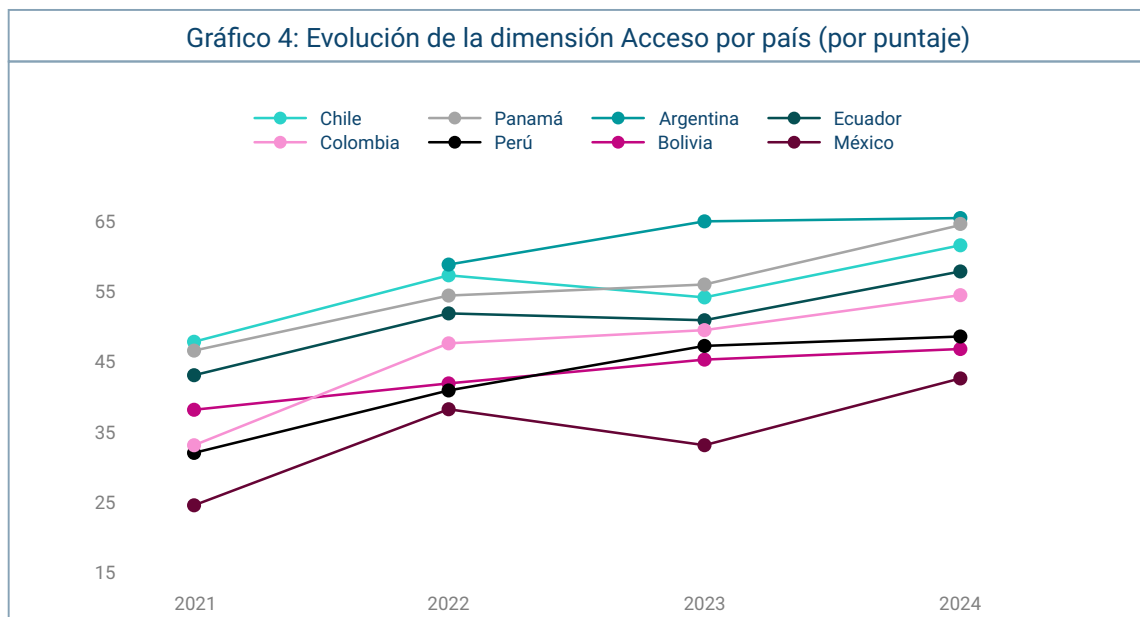
Dimensión 'Acceso'

Al igual que en ediciones anteriores, Argentina (61.1), Panamá (60.8) y Chile (58.3) se mantienen como los países de la región con los mayores puntajes de acceso al sistema financiero. Chile y Panamá reflejan un avance considerable, mientras que Argentina mantiene el puntaje de la edición anterior. Los demás países evaluados también mantienen su puesto en la dimensión acceso. Los que han mostrado avances en el acceso son Ecuador (55.5) y Colombia (52.6). A diferencia de lo ocurrido el año anterior, cuando México retrocedió en su puntaje, en esta edición logra uno de los avances más grandes en la región.



Tabla 2: Ranking de países en dimensión de acceso

País	Total 2024	Ranking 2024	Posiciones del ranking (2024 vs. 2023)
Promedio Latinoamérica	50.0	-	-
Argentina	61.7	1	=
Panamá	60.8 ▲	2	=
Chile	58.3 ▲	3	=
Ecuador	55.5 ▲	4	=
Colombia	52.6 ▲	5	=
Perú	47.9 ▲	6	=
Bolivia	46.3	7	=
México	42.9 ▲	8	=



NOTA



Argentina se incorporó a la medición en el año 2022.

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

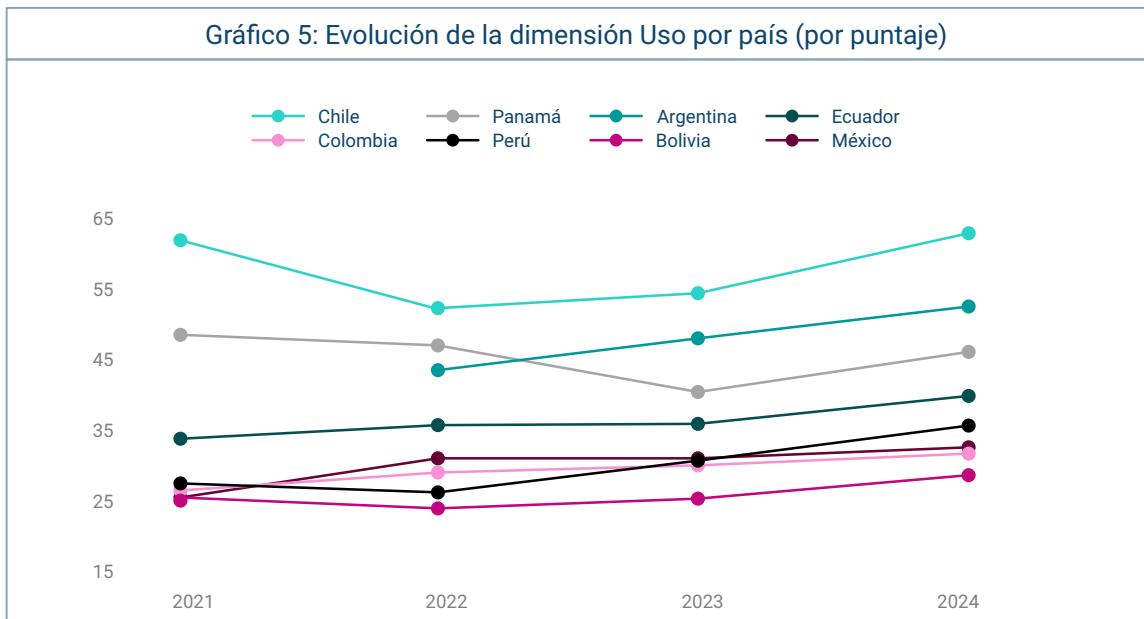
Dimensión ‘Uso’

La dimensión de uso reporta los valores más bajos entre las 3 dimensiones del IIF para todos los países evaluados. En general, se observa un avance en la mayoría de los países evaluados, con excepción de México (28.2) y Colombia (27.5). Panamá (40.8), que mantenía una tendencia negativa hasta la edición pasada, logra una recuperación importante en esta edición. Perú (31.0) mantiene su tendencia positiva y logra avanzar del puesto 7 al 5 en esta dimensión.



Tabla 3: Ranking de países en dimensión de uso

País	Total 2024	Ranking 2024	Posiciones del ranking (2024 vs. 2023)
Promedio Latinoamérica	33.6	-	-
Chile	56.9 [^]	1	=
Argentina	47.0 [^]	2	=
Panamá	40.8 [^]	3	=
Ecuador	34.9 [^]	4	=
Perú	31.0 [^]	5	+2
México	28.2	6	-1
Colombia	27.5	7	-1
Bolivia	24.0 [^]	8	=



NOTA Argentina se incorporó a la medición en el año 2022.
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

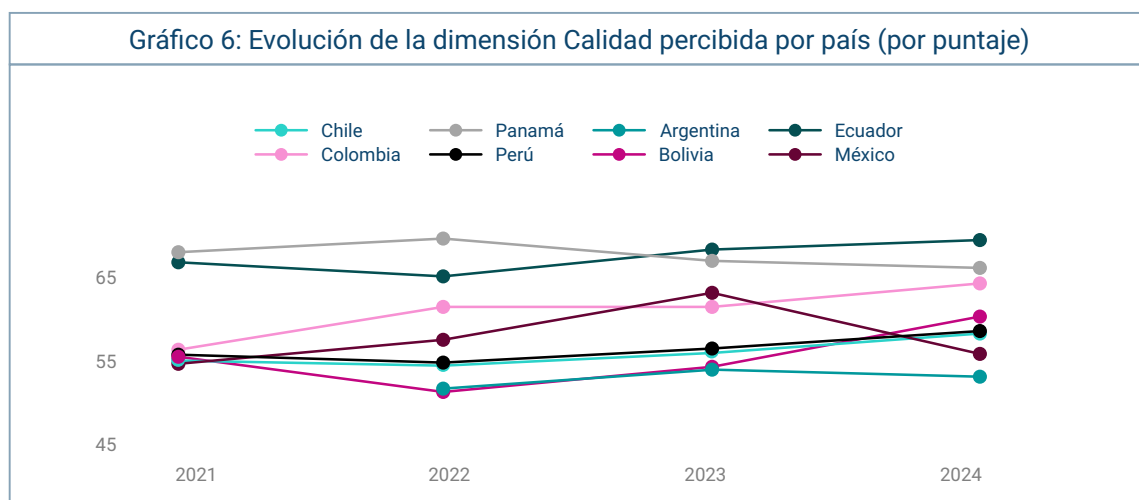
Dimensión ‘Calidad percibida’

A pesar de que en esta dimensión se aprecia un ligero retroceso, se mantiene como la más alta entre las dimensiones del IIF. Ecuador (69.2) y Panamá (66.3) continúan como los países con los puntajes más altos, mientras que Colombia (64.6) y Bolivia (60.8) muestran avances. Por el contrario, México (56.8) refleja una disminución en su puntaje y cae cuatro posiciones en el ranking. Si bien Argentina cuenta con puntajes más altos que los otros países evaluados en las dimensiones de acceso y uso, ocupa el último puesto en calidad percibida desde su entrada al estudio.



Tabla 4: Ranking de países en dimensión de calidad percibida

País	Total 2024	Ranking 2024	Posiciones del ranking (2024 vs. 2023)
Promedio Latinoamérica	59.2	-	-
Ecuador	69.2	1	=
Panamá	66.3	2	=
Colombia	64.6 [▲]	3	+1
Bolivia	60.8 [▲]	4	+3
Chile	59.6 [▲]	5	+1
Perú	59.4 [▲]	6	-1
México	56.8 [▼]	7	-4
Argentina	54.4	8	=



NOTA



Argentina se incorporó a la medición en el año 2022.

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

b. Resultados por niveles de logro

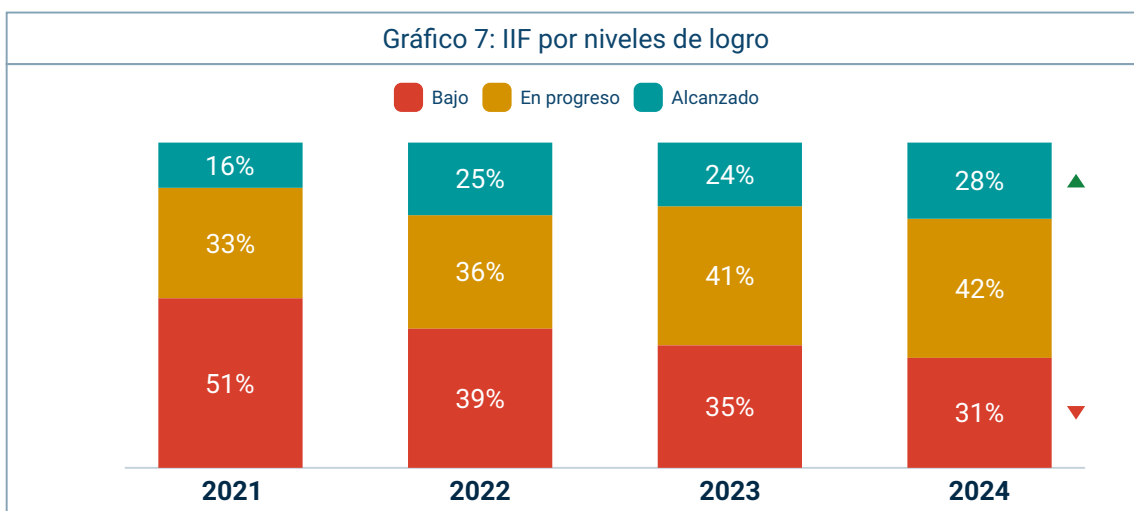
El Índice establece tres niveles de logro de inclusión financiera: "bajo", "en progreso" y "alcanzado"²⁰. A efectos de este índice, el término "alcanzado" se refiere al estado en el que una persona no solo conoce y tiene acceso a herramientas financieras, sino que también las usa de manera eficiente y regular, confiando en su utilidad y calidad. En 2024, el 28% de ciudadanos de los países evaluados se encuentra en este nivel, lo que representa un aumento de 12 puntos porcentuales desde la primera edición en 2021.

De la misma manera, la tendencia decreciente en el número de ciudadanos clasificados en el nivel "bajo" de inclusión financiera persiste. El nivel bajo engloba a las personas con casi nula tenencia y uso de productos financieros. Mientras que en la primera edición la mitad de los ciudadanos se encontraba en este nivel (51%), en 2024 este nivel caracteriza a solo 1 de cada 3 personas (31%).

En esta ocasión, el número de ciudadanos en el nivel "en progreso" se mantiene en comparación con el año anterior (42%). Este nivel caracteriza a las personas que tienen pocos productos financieros y una evaluación moderada del sistema financiero.

²⁰ 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.



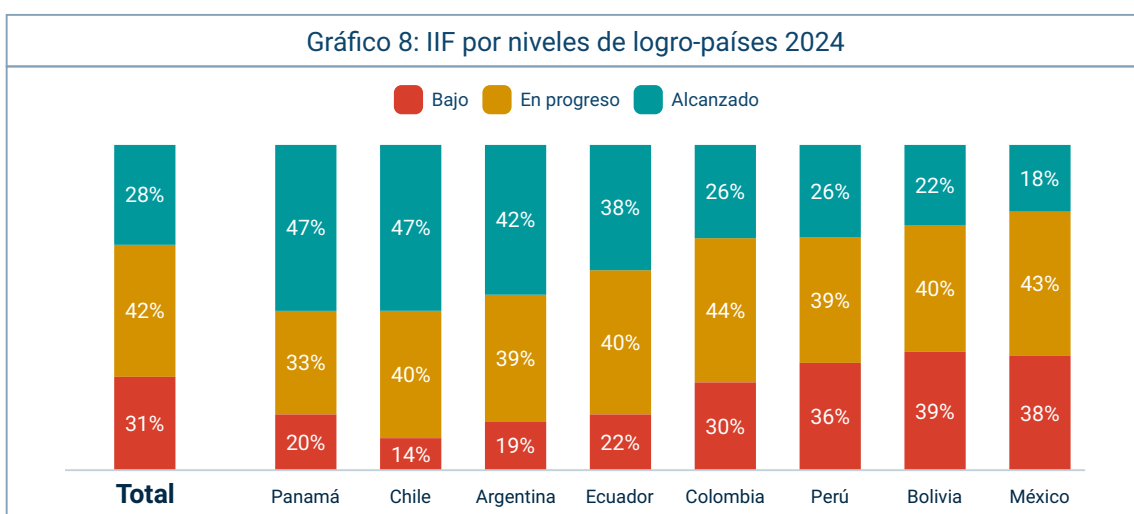
NOTA La flecha verde indica que hubo un aumento significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior.

Base: Total de entrevistados por edición (13408)

Elaboración: IPSOS Perú

Entre los países evaluados, Chile (47%) y Panamá (47%) cuentan con el mayor porcentaje de ciudadanos en el nivel alcanzado. Ambos países han experimentado un aumento significativo en este nivel en comparación con el año anterior. Con excepción de Argentina y México, los demás países participantes del estudio han experimentado también un aumento en el número de ciudadanos que clasifican en este nivel.

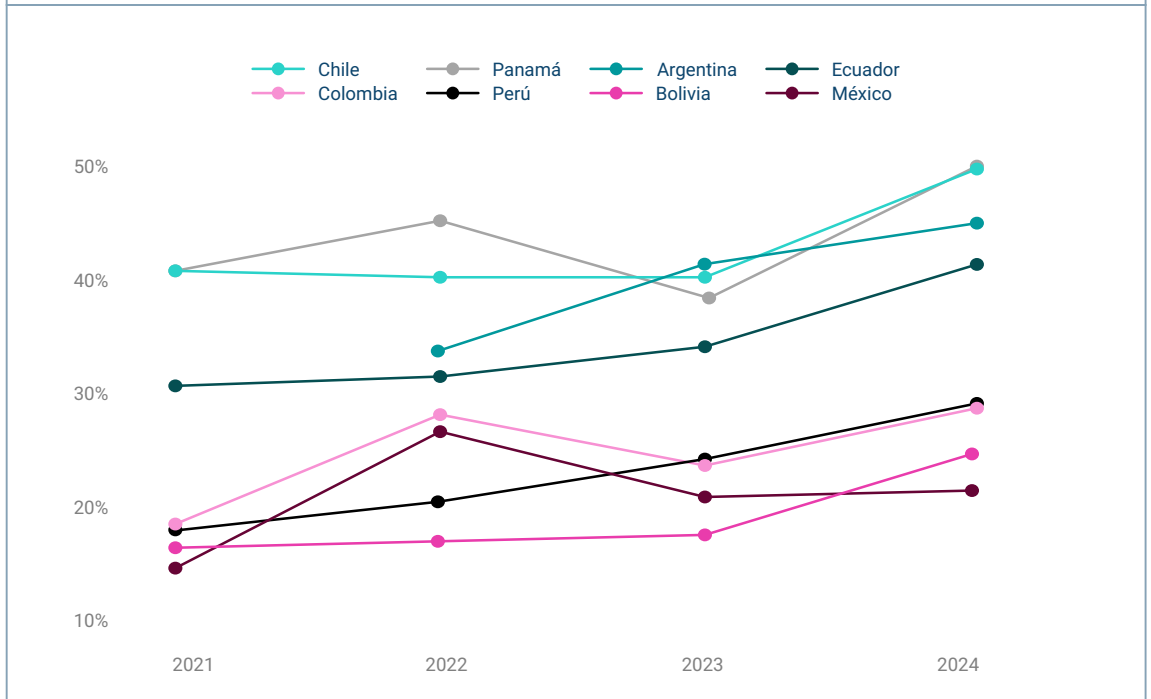
Por el otro lado, si bien Bolivia, Chile, Ecuador y Perú cuentan con una proporción importante de ciudadanos en el nivel bajo, estas proporciones han disminuido en comparación con la edición anterior. En el caso de Perú, esta tendencia a la baja se reporta desde la primera edición del estudio.



Base: Total de entrevistados (13408), Argentina (1202), Bolivia (1200), Chile (1200), Colombia (1201), Ecuador (1220), México (1200), Panamá (1200), Perú (5005)

Elaboración: IPSOS Perú

Gráfico 9: Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel "Alcanzado" de inclusión financiera



NOTA

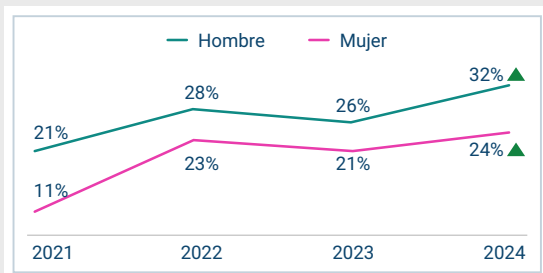
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

Principales brechas por variables demográficas

La presente edición reafirma la persistencia de brechas importantes en la inclusión financiera, que se manifiestan a través de diferencias asociadas al género, ámbito geográfico, edad, nivel socioeconómico y formalidad laboral. Si bien se observan avances notables en todos los segmentos evaluados, estos progresos son más pronunciados entre los grupos que tradicionalmente ocupan posiciones de privilegio en la sociedad.



Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel “Alcanzado” de inclusión financiera por género



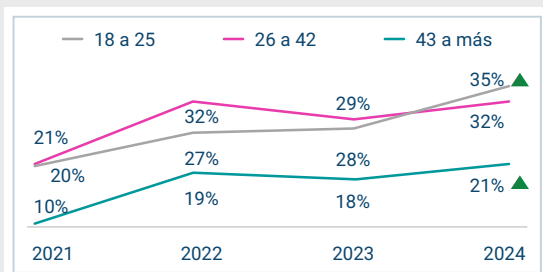
La inclusión financiera ha aumentado tanto en hombres como en mujeres; sin embargo, el avance ha sido mayor en el primer grupo. Hasta el año 2023 se observaba una tendencia en la reducción de esta brecha, cuando la diferencia entre ambos era de 5% en el nivel alcanzado. Sin embargo, en la presente edición se presenta una diferencia de 8 puntos porcentuales en este segmento.

NOTA



La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición. **Elaboración:** IPSOS Perú

Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel “Alcanzado” de inclusión financiera por grupos de edad



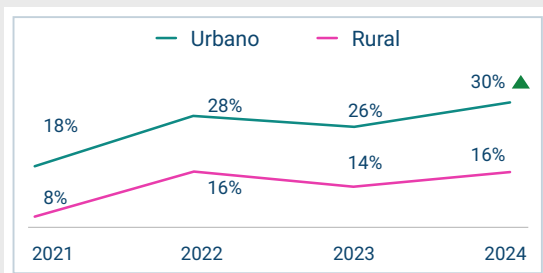
Se puede apreciar que una menor edad se encuentra asociada con un mayor nivel de inclusión financiera. Sin embargo, se observa un aumento en la cantidad de personas en el nivel alcanzado en todos los grupos de edad.

NOTA



La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición. **Elaboración:** IPSOS Perú

Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel “Alcanzado” de inclusión financiera por ámbito



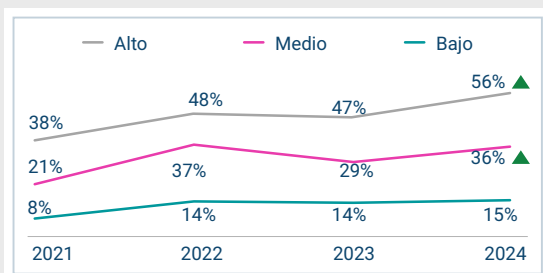
La brecha urbano-rural persiste, especialmente en el nivel alcanzado. En comparación con la edición anterior, en las zonas urbanas (30%) se observa un mayor avance en el número de personas ubicadas en este segmento que en las zonas rurales (16%).

NOTA



La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición (13408) **Elaboración:** IPSOS Perú

Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel “Alcanzado” de inclusión financiera por nivel socioeconómico



Un mayor nivel socioeconómico va de la mano con un mayor nivel de inclusión financiera. Este año se puede apreciar un aumento en el nivel alcanzado para los niveles socioeconómicos alto y medio. En el caso del nivel socioeconómico bajo no se reportan cambios en el indicador.

NOTA



La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición. **Elaboración:** IPSOS Perú

Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel “Alcanzado” de inclusión financiera por nivel educativo

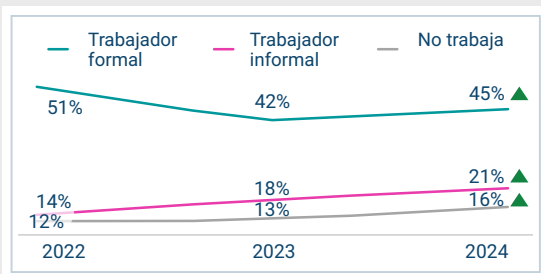


Las personas con un menor nivel de estudios suelen tener un menor nivel de inclusión financiera. En esta edición, se observa que solo el segmento de personas con estudios superiores ha visto una mejora en el nivel alcanzado.

NOTA

La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición. **Elaboración:** IPSOS Perú

Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel “Alcanzado” de inclusión financiera por tipo de trabajo

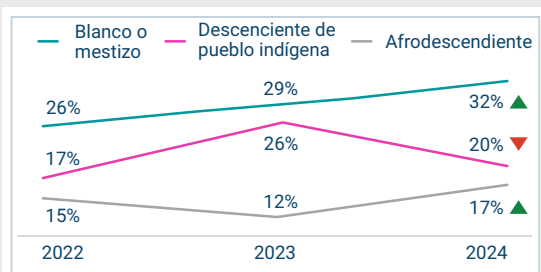


Los trabajadores informales obtienen resultados más similares a las personas que no trabajan que a los trabajadores formales. Estos últimos son aquellos que tienen una mayor proporción de ciudadanos en un nivel alcanzado de inclusión financiera. A pesar de estas diferencias, los 3 grupos reportan avances en el indicador de inclusión financiera.

NOTA

La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición (13408) **Elaboración:** IPSOS Perú

Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel “Alcanzado” de inclusión financiera por autoidentificación étnica



Al igual que en ediciones pasadas, las personas que se identifican como blancos o mestizos reportan puntajes más altos en inclusión financiera que los afrodescendientes o los descendientes de pueblos indígenas u originarios. En esta edición, se registra un aumento en los grupos de personas blancas o mestizas y de descendientes de pueblos indígenas en el nivel alcanzado, mientras que se reporta un descenso de personas afrodescendientes en este nivel.

NOTA

La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición (13408) **Elaboración:** IPSOS Perú

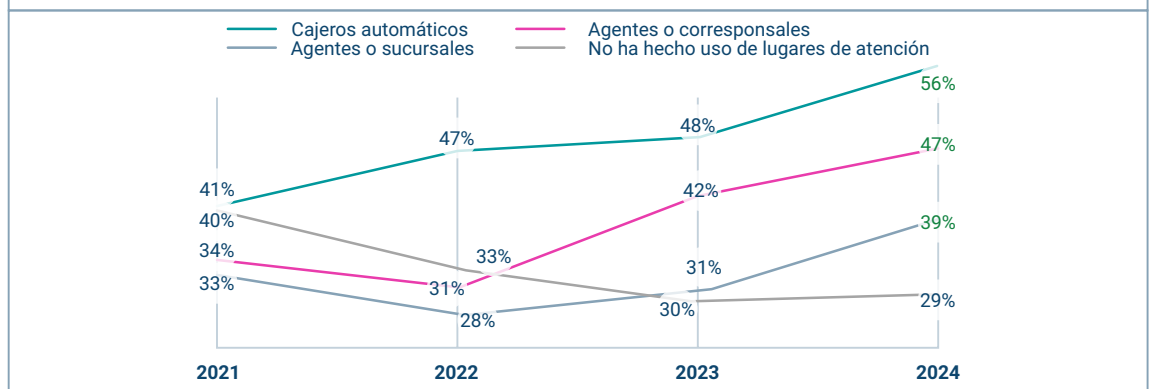
c. Principales tendencias en indicadores



Acceso

- Si bien los canales digitales - particularmente, las billeteras y apps - son preferidos por muchos, todavía hay una proporción considerable de la población que depende de los canales físicos para sus necesidades financieras. En la presente edición, se registra un aumento en el uso de cajeros automáticos (56%), agentes financieros (47%) y de agencias (39%), mientras que la proporción de personas que reporta no hacer uso de lugares físicos de atención (29%) viene disminuyendo desde 2021.
- La mayoría de encuestados señala no hacer uso de medios físicos porque no los necesita. Sin embargo, una proporción importante no ha podido acceder a ellos debido a factores como la lejanía de las sucursales o la falta de conocimiento sobre su funcionamiento – particularmente de cajeros.

Gráfico 10: Uso de alguno de los siguientes lugares de atención en el último año (uso y barreras de infraestructura financiera - indicador 1)



NOTA

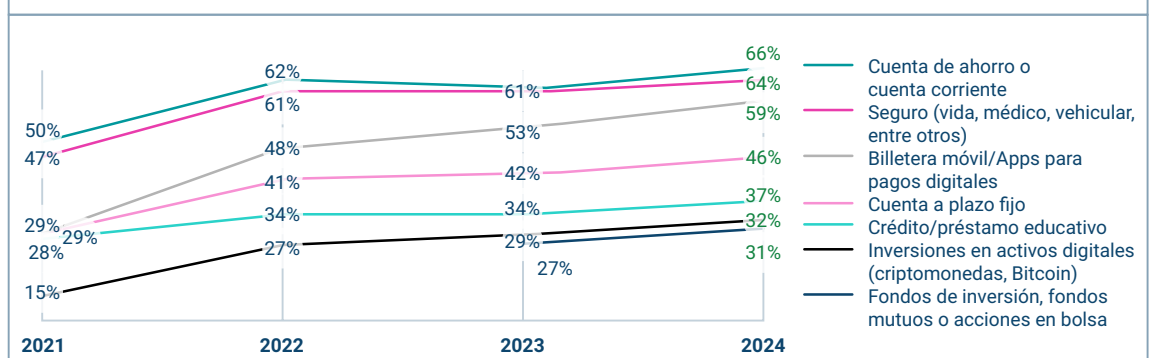
Números en verde indican que hubo un aumento significativo en relación con el resultado del año anterior.

Base: Total de entrevistados por edición (13408)

Elaboración: IPSOS Perú

- En cuanto al conocimiento de productos financieros formales, las tarjetas de débito (80%) y crédito (78%) siguen siendo las más mencionadas por los ciudadanos encuestados. Sin embargo, cada vez más personas mencionan conocer productos como cuentas de ahorro/corriente (66%), seguros (64%), billeteras móviles (59%), cuentas a plazo fijo (46%) o créditos educativos (37%). Otros productos que también han aumentado sus menciones son las inversiones en activos digitales, como las criptomonedas (32%) y fondos de inversión, fondos mutuos o acciones en la bolsa (31%).

Gráfico 11: Conocimiento de productos financieros (indicador 2)



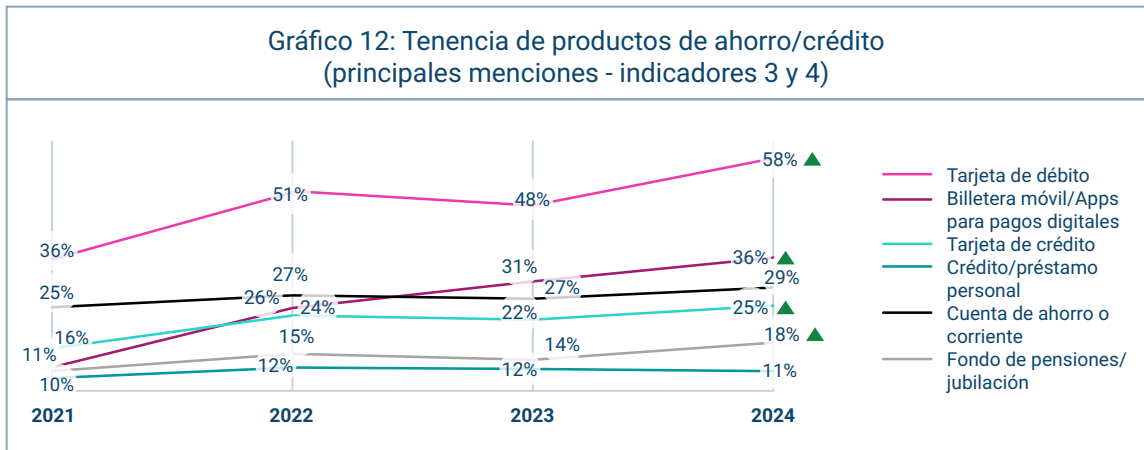
NOTA

Se presentan los productos con principales cambios. En cada país se preguntó por las principales marcas de billeteras/apps para pago. Números en verde indican que hubo un aumento significativo en relación con el resultado del año anterior.

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

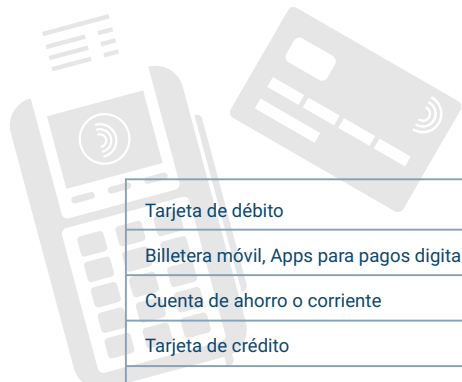
- La tarjeta de débito (58%) registra un aumento en comparación con años anteriores y se mantiene liderando el porcentaje de tenencia en la región.
- Otros productos que también han incrementado su tenencia son las cuentas de ahorro/corrientes (29%) y los fondos de pensiones (18%).
- En particular, las billeteras móviles o aplicativos para pagos digitales mantienen la tendencia positiva encontrada en ediciones anteriores (36%). En la región, Panamá, Argentina y Colombia superan el 60% de tenencia.
- 1 de cada 4 ciudadanos de la región cuenta con al menos una tarjeta de crédito. Argentina (40%) y Panamá (37%) lideran la tenencia de este producto, seguidos por Chile (32%) y Ecuador (31%).



NOTA Se presentan los productos con principales cambios. La flecha verde indica que hubo un aumento significativo en relación con el resultado del año anterior.

Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

Tabla 5: Tenencia de productos financieros por país (principales mediciones)



	Total	Perú	Chile	Ecuador	Colombia	Bolivia	México	Panamá	Argentina
Tarjeta de débito	58%	37%	90%	60%	32%	38%	65%	51%	72%
Billetera móvil, Apps para pagos digitales	36%	58%	20%	31%	62%	34%	11%	63%	65%
Cuenta de ahorro o corriente	29%	28%	48%	73%	25%	30%	10%	57%	58%
Tarjeta de crédito	25%	18%	32%	31%	19%	15%	22%	37%	40%
Fondo de pensiones/jubilación	18%	12%	35%	10%	26%	12%	13%	24%	20%
Crédito/préstamo personal	11%	15%	14%	19%	13%	13%	8%	25%	11%
No tiene ningún producto financiero (de ahorro o crédito)	23%	28%	4%	14%	26%	32%	28%	19%	12%



Base: Total de entrevistados (13408), Argentina (1202), Bolivia (1200), Chile (1200), Colombia (1201), Ecuador (1220), México (1200), Panamá (1200), Perú (5005)

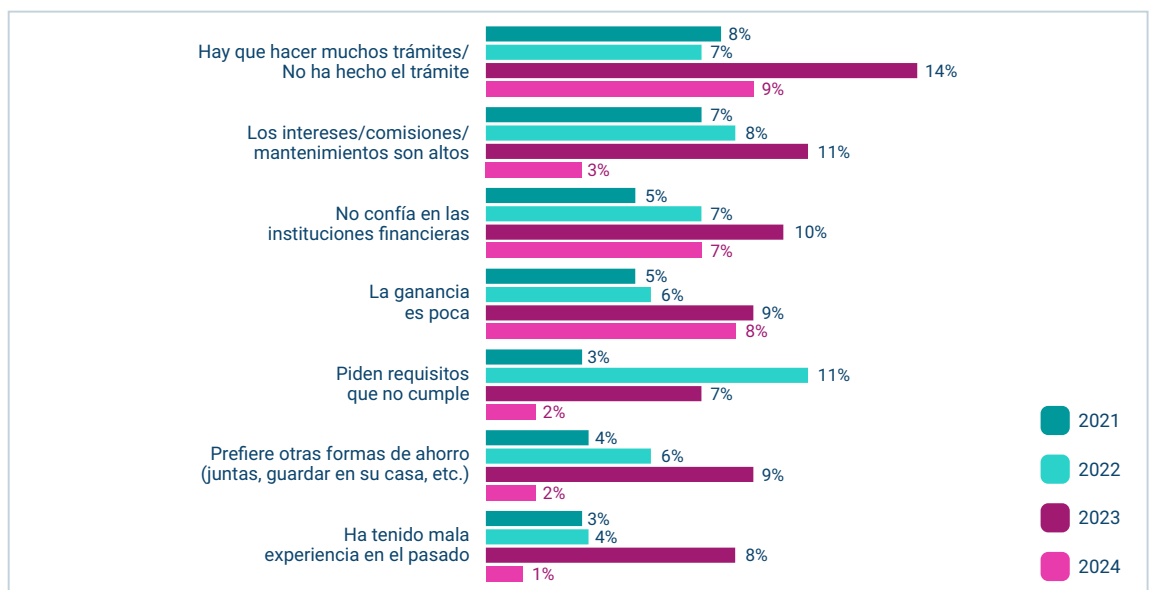
Elaboración: IPSOS Perú

- Asimismo, las barreras para tener productos de ahorro o crédito registran una disminución durante este año. Mientras que el año pasado el 62% de ciudadanos encuestados reportó tener alguna barrera, en la presente edición esta cifra llega a 56%.
- Un 60% de mexicanos reporta enfrentar al menos una barrera en el acceso, en contraste con el 40% de panameños.

- Las principales barreras para acceder a productos de ahorro o crédito siguen siendo la percepción de que no se necesita y la falta de interés, así como la escasez de recursos económicos.
- Sin embargo, en el caso de los productos de ahorro, se observa una menor proporción de ciudadanos que opina que los trámites son muchos (9%), que no confían en las instituciones financieras (7%), que los costos son altos (3%), que no cumplen los requisitos (2%) o que prefieren otras formas de ahorro (2%) en comparación con años anteriores.
- En cuanto a los productos de crédito, también se observa una menor proporción de ciudadanos que opina que los costos son altos (11%), que los trámites son muchos (8%), que no cumplen los requisitos (6%), que no confían en las instituciones financieras (3%) o que otra persona del hogar ya tiene un producto de crédito (1%) en comparación con años anteriores.

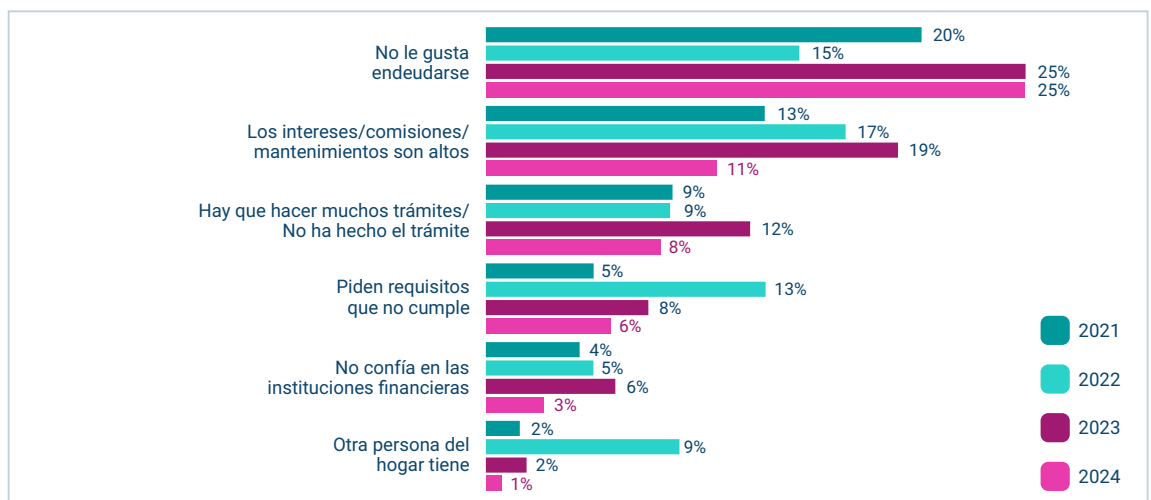
Gráfico 13: Barreras para tener productos para el ahorro y crédito (indicador 7)

Ahorro



Números en rojo indican que hubo una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior.
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

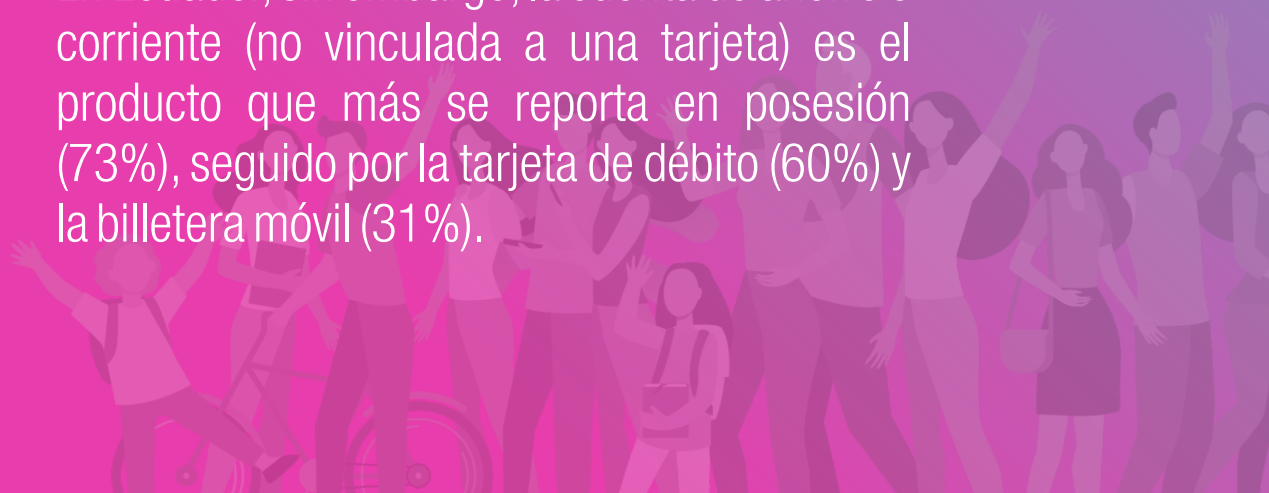
Crédito



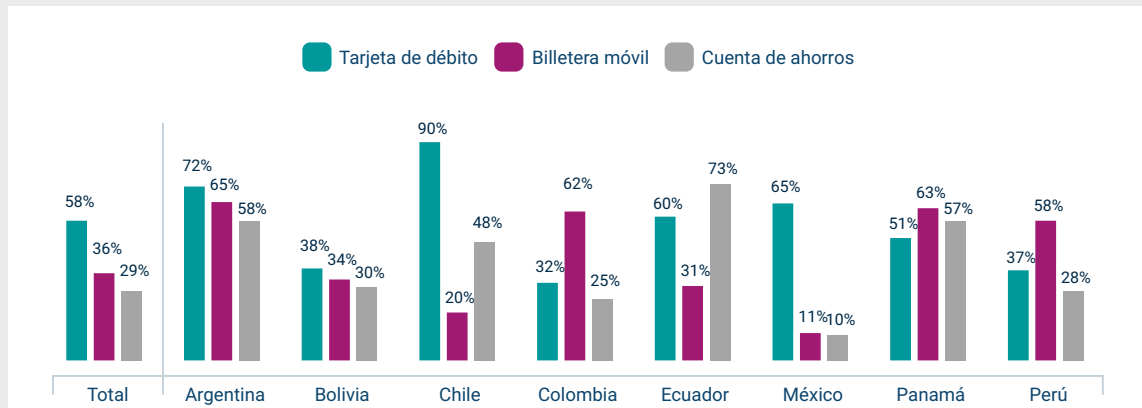
Números en rojo indican que hubo una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior.
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

Tenencia de billetera móvil

- A nivel regional, la tarjeta de débito (58%) es el producto de mayor adopción, seguida por la billetera móvil (36%) y la cuenta de ahorros (29%). Sin embargo, cada país presenta patrones particulares de tenencia de productos de ahorro.
- En países como Colombia (62%), Panamá (63%) y Perú (58%), la billetera móvil es el producto de mayor adopción, por encima de la tarjeta de débito y la cuenta de ahorros.
- Por otro lado, Chile (90%) destaca en la tenencia de tarjeta de débito. En contraste, tan solo un 20% de chilenos reporta contar con una billetera móvil. Un patrón similar se encuentra en México, donde un 65% de ciudadanos cuenta con una tarjeta de débito, pero solo un 11% reporta contar con una billetera móvil.
- En Ecuador, sin embargo, la cuenta de ahorro o corriente (no vinculada a una tarjeta) es el producto que más se reporta en posesión (73%), seguido por la tarjeta de débito (60%) y la billetera móvil (31%).



Tenencia de productos de ahorro 2024



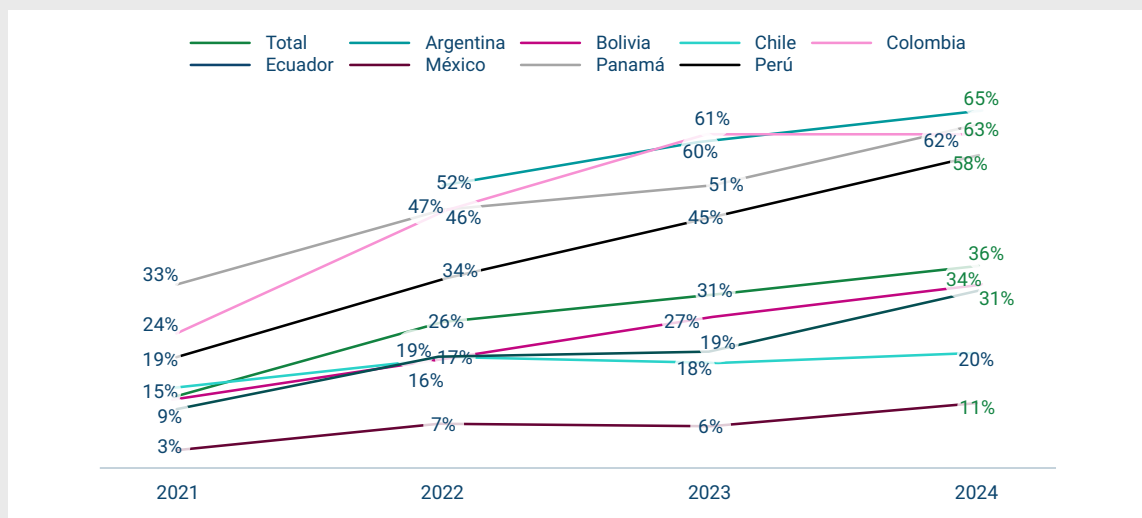
NOTA



Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

- A pesar de las diferencias reportadas por país en la tenencia de billetera móvil, se puede apreciar un aumento significativo en todos los países evaluados, con excepción de Chile y Colombia. Sin embargo, estos dos países representan casos diferentes.
- Por un lado, Chile no reporta un mayor avance en la adopción de este producto, con uno de cada cinco chilenos reportando contar con una billetera móvil en 2024 y un aumento de solo 5 puntos porcentuales desde 2021.
- Por otro lado, Colombia (62%) es uno de los países donde se reportan los porcentajes más altos de tenencia de billetera móvil, y desde el 2021 esta cifra ha aumentado en 38 puntos porcentuales. A pesar de haber aumentado rápidamente en las mediciones anteriores, en esta edición la tenencia de este producto en Colombia no presenta un mayor cambio en comparación con el año anterior.
- México sigue siendo el país con la menor tenencia de este producto financiero (11%), ubicándose muy por detrás de los demás países evaluados. Sin embargo, durante el último año se ha registrado un aumento significativo.
- Los mayores cambios en este indicador durante el último año se reportan en Perú (58%), Ecuador (31%) y Panamá (63%).

Tenencia de billetera móvil - evolutivo



NOTA



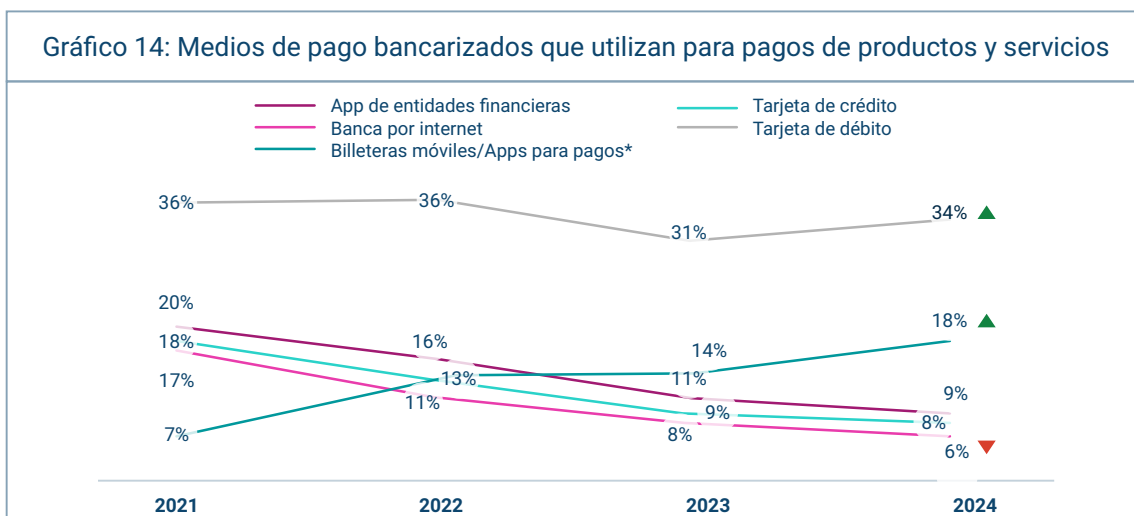
Números en verde indican que hubo un aumento significativo en relación con el resultado del año anterior. Argentina se incorporó a la medición en el año 2022.

Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú



Uso

- La cantidad de personas que utilizan productos financieros al menos una vez al mes (45%) registra un aumento en comparación con la edición anterior (40%). Los países que registran una mayor frecuencia de uso son Chile (78%) y Argentina (74%).
- El efectivo es utilizado por casi todos los ciudadanos de la región para realizar compras y pagar servicios²¹ (96%), seguido de las tarjetas de débito, que son utilizadas por 1 de cada 3 personas. Esta tendencia se mantiene desde la primera edición del estudio.
- El uso de aplicativos de entidades financieras, tarjetas de crédito y banca por internet mantienen su tendencia decreciente.
- Por el contrario, la frecuencia con la que las personas utilizan billeteras móviles sigue aumentado (18%), especialmente en Argentina (45%), Panamá (39%) y Perú (38%).



NOTA En cada país se preguntó por las principales marcas de billeteras/apps para pago. La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior.

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

Tabla 6: Medios de pago bancarizados que utilizan para pagos de productos y servicios, por país

	Total	Perú	Chile	Ecuador	Colombia	Bolivia	México	Panamá	Argentina
Efectivo	96%	98%	73%	100%	99%	100%	99%	96%	89%
Tarjeta de débito	34%	17%	77%	32%	16%	10%	35%	24%	52%
Billetera móvil, Apps para pagos digitales	18%	38%	1%	10%	27%	13%	2%	39%	45%
Aplicativo/APP celular de entidad financiera	9%	9%	27%	15%	6%	12%	5%	16%	13%
Tarjeta de crédito de una institución financiera	8%	5%	10%	15%	5%	2%	6%	7%	20%
Banca por internet	6%	7%	12%	14%	5%	8%	3%	7%	8%



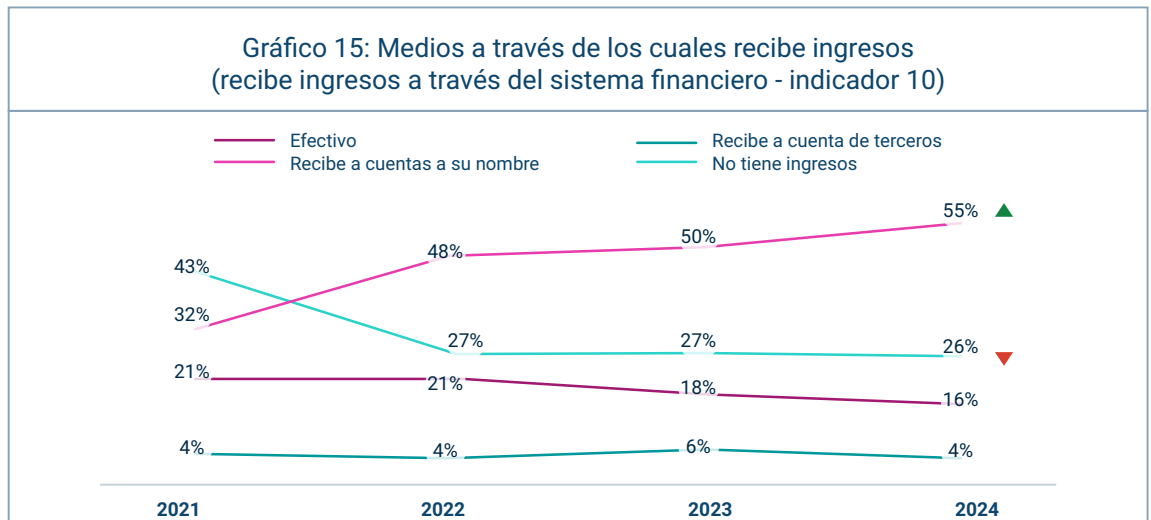
NOTA En cada país se preguntó por las principales marcas de billeteras/apps para pago. Números en verde indican que hubo un aumento significativo en relación con el resultado del año anterior.

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

²¹ Se hace referencia a: a) compra de alimentos/comidas, b) compra de productos del hogar, c) compra de productos para uso personal, d) pago de deudas, e) créditos o préstamos, f) pago de impuestos o multas, g) pago de renta/alquiler, h) pago de servicios de la vivienda (agua, luz, teléfono, cable, internet), i) pago de servicios educativos, j) pago en restaurantes, bares y establecimientos.

- En el último año se ha incrementado la proporción de ciudadanos en la región que reciben ingresos a cuentas personales. Chile (72%), Argentina (69%) y Panamá (60%) son los países donde un mayor número de los encuestados reportan recibir sus ingresos de esta manera.
- Por otro lado, continúa la tendencia decreciente en la recepción de ingresos en efectivo. Sin embargo, en Bolivia, Ecuador y México, 1 de cada 5 ciudadanos aún recibe sus ingresos por este medio.



NOTA La flecha verde o roja indican que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior. Las personas que no tienen ingresos son aquellas que han indicado no haber tenido ingresos durante el último año.
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

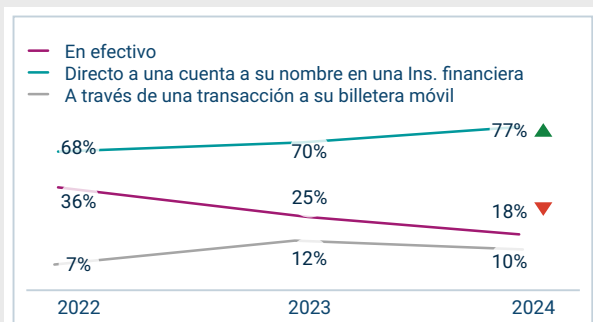
- El porcentaje de ciudadanos de la región que no ahorra se mantiene por encima del 70% desde la primera edición del estudio; sin embargo, la cifra de aquellos que ahorran dentro del sistema financiero se mantiene sin cambios significativos. Esto se puede atribuir a factores externos como la inflación, que puede disminuir la capacidad de las personas para ahorrar. No obstante, el IIF no busca identificar estas causas.
- El ahorro dentro del sistema financiero es más común en países como Chile (34%), Panamá (33%) y Ecuador (28%). Particularmente, el ahorro dentro del sistema financiero ha aumentado considerablemente en Chile con respecto a la edición anterior.

A través de qué medios reciben ingresos para sueldo y ventas

- Analizar los cambios en los medios financieros utilizados para recibir salarios o realizar ventas puede proporcionar información sobre el impacto económico y social de diversas políticas financieras que buscan aumentar el acceso a cuentas bancarias, tarjetas de débito o billeteras móviles. Asimismo, permite entender la presencia de barreras económicas que enfrentan los individuos y las empresas al efectuar transacciones financieras, como, por ejemplo, la presencia de tarifas bancarias. Finalmente, promueve el conocimiento sobre en cuáles medios se percibe una mayor seguridad.



Medios de recepción de sueldo o salario

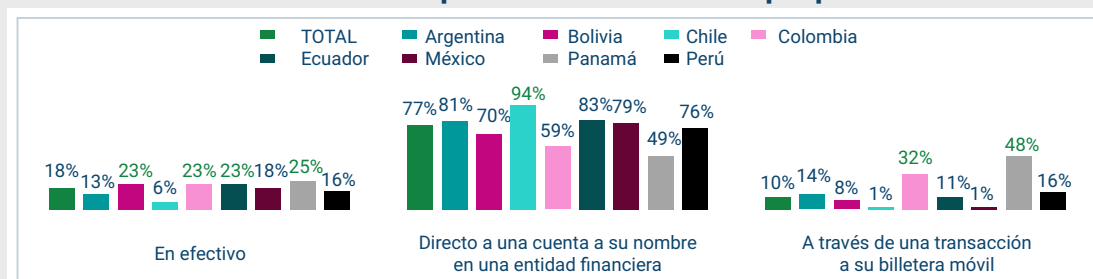


Respecto a la recepción de sueldo o salario se observa un aumento significativo en el depósito en cuentas bancarias en comparación con el año pasado, mientras que el uso del efectivo presenta una tendencia a la baja.

NOTA La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición. **Elaboración:** IPSOS Perú

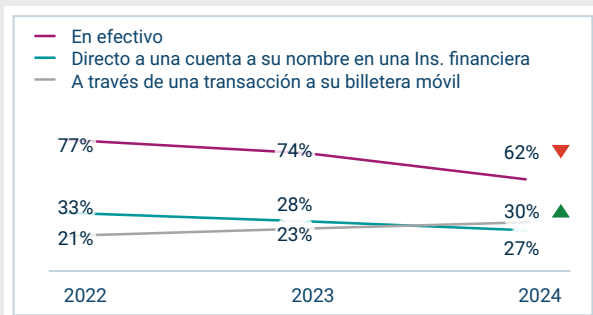
Se pueden apreciar algunas diferencias en el medio de recepción de sueldo según el país. Particularmente, en Chile, el 94% de ciudadanos reporta recibir su sueldo directo a una cuenta a su nombre, el porcentaje más alto entre los países evaluados, y muy pocos reportan alguna otra modalidad. Por otro lado, la billetera móvil es usada para recibir un sueldo sobre todo en Panamá (48%) y en Colombia (32%). Por último, en Bolivia, Colombia, Ecuador y Panamá se reporta una mayor proporción de ciudadanos que reciben un sueldo en efectivo.

Medios de recepción de sueldo o salario por país



NOTA Números en verde indican una diferencia significativa con otros países. **Base:** Total de entrevistados por edición. **Elaboración:** IPSOS Perú

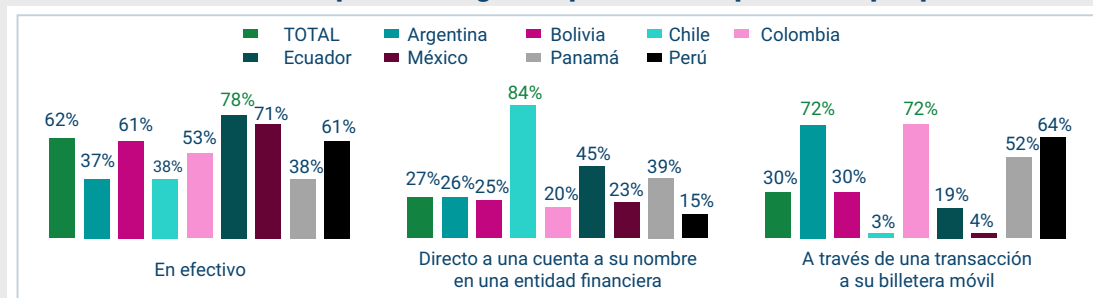
Medios de recepción de ingresos por venta de productos



En el caso de los ingresos por venta de productos, si bien el efectivo sigue siendo el principal medio de pago, se observa una disminución significativa en comparación con lo encontrado el año anterior. Por el contrario, se observa una creciente adopción del uso de billeteras móviles.

NOTA La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición. **Elaboración:** IPSOS Perú

Medios de recepción de ingresos por venta de productos por país



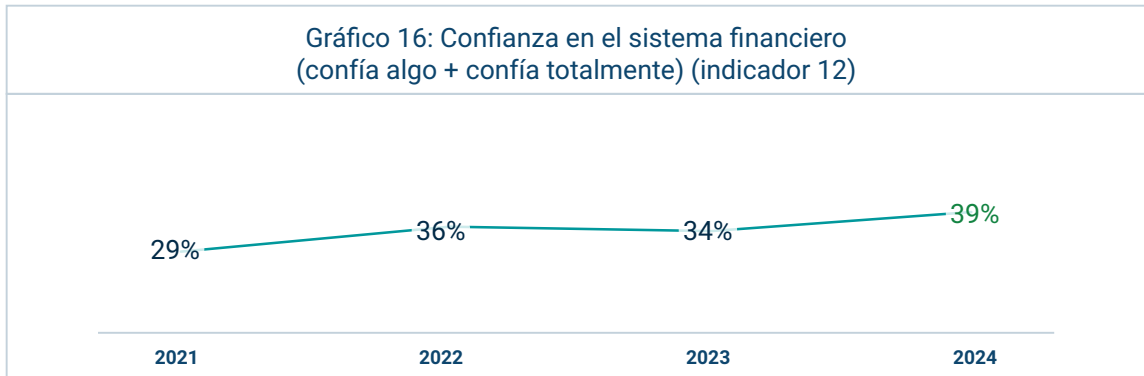
NOTA La flecha verde indica que hubo un aumento significativo en relación con el resultado del año anterior. La flecha roja indica una disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados por edición. **Elaboración:** IPSOS Perú

Cuando se analizan estos datos por país, se pueden apreciar diferencias. El efectivo es menos usado para recibir ingresos por venta de productos en Argentina (38%), Chile (38%) y Panamá (38%), mientras que en Ecuador la proporción de ciudadanos llega al 78%. Por el contrario, Chile (84%) lidera por gran margen en la recepción de estos ingresos a través de una cuenta en una institución financiera, mientras que Argentina (72%), Colombia (72%) y Perú (64%) lo hacen en la recepción a través de una billetera móvil.



Calidad percibida

- La confianza en las instituciones financieras ha crecido cerca de 10 puntos porcentuales desde el 2021. En esta edición, 2 de cada 5 personas confían en las instituciones financieras.
- La confianza se mantiene especialmente baja en Argentina (31%) y Perú (31%), a pesar de que estos países tienen niveles más altos de acceso y uso de servicios financieros.



NOTA

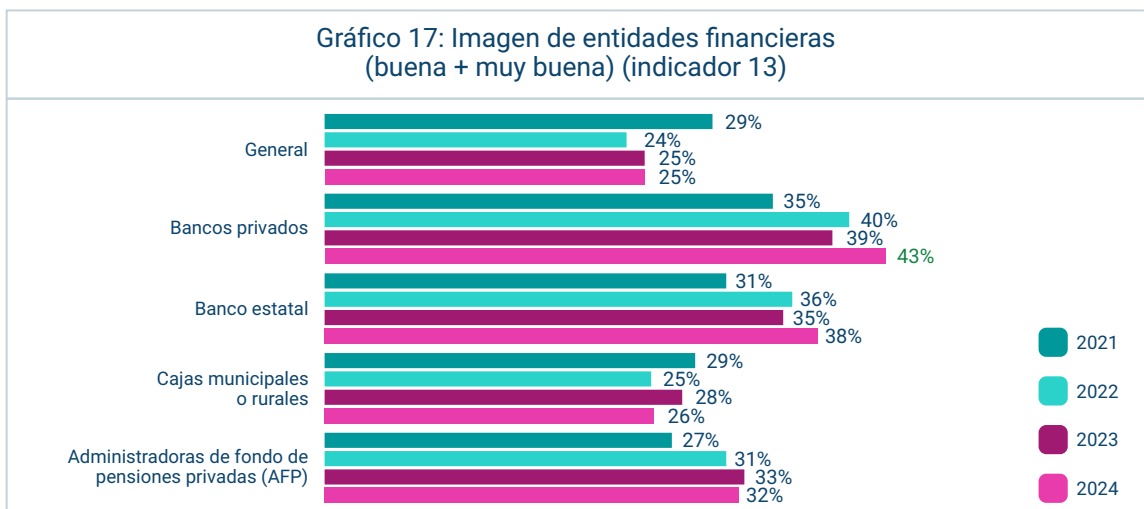


Números en verde indican una diferencia significativa con otros años.

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- A pesar de que se registra un leve descenso en las personas que califican positivamente la imagen de las entidades financieras en general (21%), los bancos privados han mejorado su imagen, manteniéndose como la entidad con mejor imagen (43%).
- La imagen de los bancos privados es más positiva en países como Panamá (53%) y Ecuador (50%). Caso contrario, Perú (32%) es el país con el menor porcentaje de personas que califican positivamente la imagen de los bancos privados.



NOTA

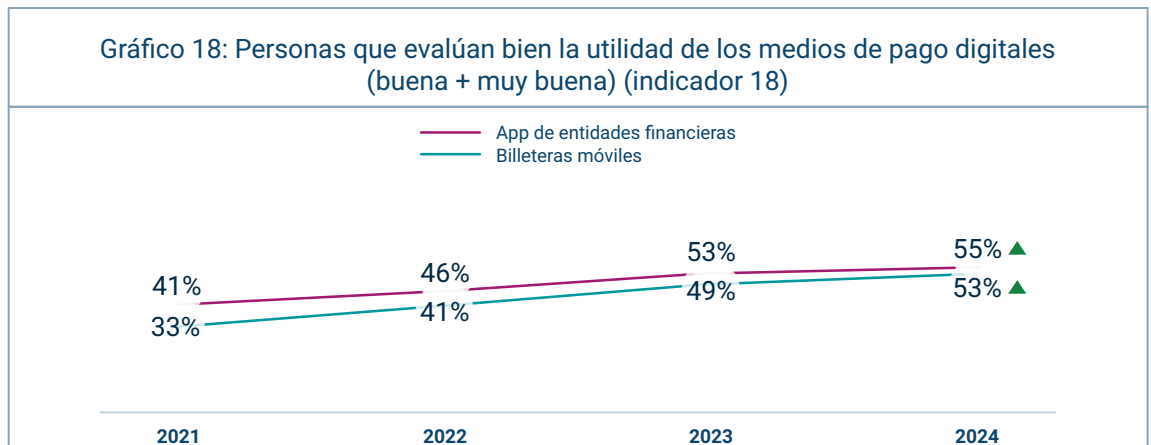


Se presentan solo algunas de las opciones. Números en verde representan un aumento significativo con la edición anterior.

Base: Total de entrevistados por edición

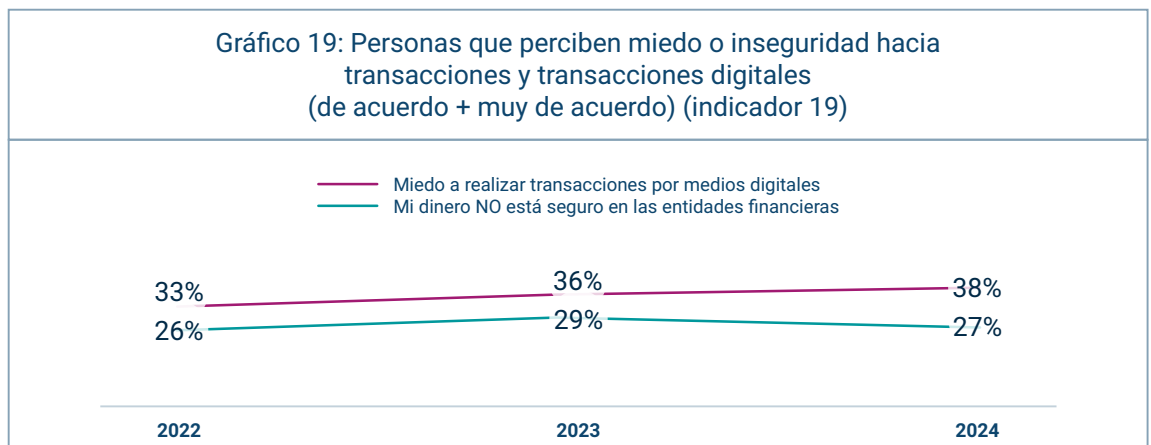
Elaboración: IPSOS Perú

- La utilidad percibida de las billeteras móviles viene creciendo sostenidamente desde la primera medición realizada para este estudio. Mientras que Argentina (77%) y Colombia (67%) son los países donde más se perciben como útiles estas herramientas, en Panamá (51%) se presenta una disminución de 17 puntos porcentuales en comparación con la edición anterior.
- La utilidad percibida de los aplicativos de entidades financieras también presenta una tendencia positiva. En este caso, son Argentina (64%) y Chile (63%) quienes las consideran más útiles.



NOTA En cada país se preguntó por las principales marcas de billeteras/apps para pago. La flecha verde indican que hubo un aumento significativo en relación con el resultado del año anterior.
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

- El temor a realizar transacciones por medios digitales (38%) se mantiene en un nivel similar al encontrado en la edición anterior, a pesar de la tendencia positiva tanto en acceso como en uso de estos medios. Esta sensación está más presente en Panamá (42%) y en Bolivia (43%).
- La percepción de inseguridad (27%) –de que el dinero no está seguro en las entidades financieras– tampoco ha sufrido cambios en comparación con el año anterior. En Argentina (37%) y Perú (32%) está más acentuada.



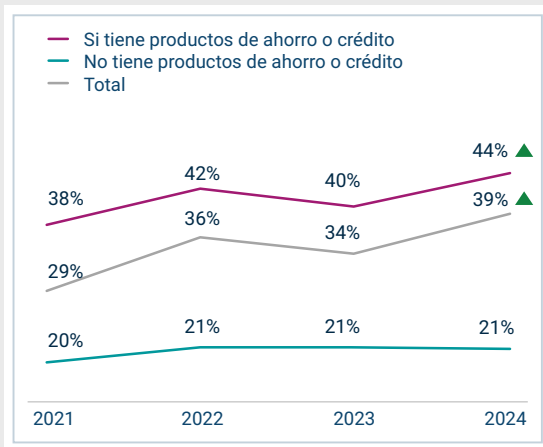
NOTA Números en rojo representan una diferencia significativa con la edición anterior.
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

Confianza en instituciones financieras y percepción de inseguridad entre personas que tienen productos en el sistema financiero y las que no

- Al estudiar la calidad percibida del sistema financiero es importante evaluar las diferencias que podrían existir entre personas que cuentan con productos de ahorro o crédito, y las personas que carecen de ellos. Este análisis nos puede ayudar a caracterizar mejor la adopción y el uso de medios bancarizados y a generar intervenciones efectivas para promover la inclusión financiera.



Confianza en instituciones financieras (confía algo + confía totalmente)



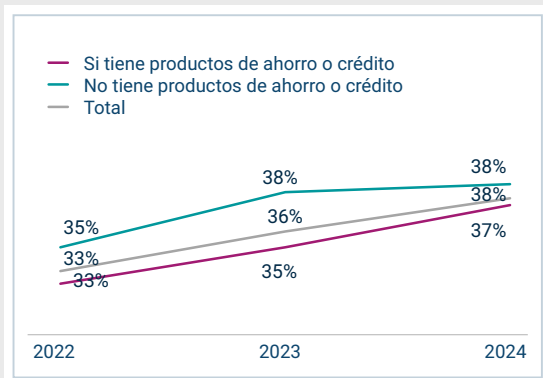
Se puede apreciar que la confianza en las instituciones financieras es significativamente mayor entre los que cuentan con productos en comparación con los que no. En esta edición, la confianza ha aumentado entre las personas que cuentan con productos en comparación con el año anterior, mientras que entre los que no tienen no se evidencian cambios, estando incluso en el mismo nivel desde la primera edición del estudio.

NOTA



La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados (13408), con productos de ahorro o crédito (10639), sin productos de ahorro o crédito (2769) **Elaboración:** IPSOS Perú

Miedo a realizar transacciones por medios digitales (de acuerdo + muy de acuerdo)



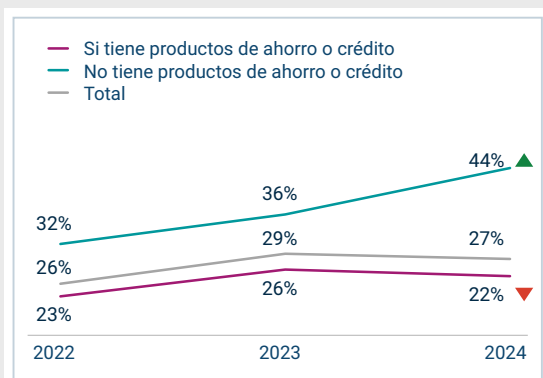
Por otro lado, el miedo a realizar transacciones por medios digitales persiste tanto entre personas que cuentan con productos en el sistema financiero como los que no, incluso a pesar del aumento en la adopción de servicios financieros digitales. Esto sugiere ampliar la mirada a las experiencias y educación digital en general en lugar de solo la adopción de productos financieros digitales para comprender mejor esta inquietud.

NOTA



La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados (13408), con productos de ahorro o crédito (10639), sin productos de ahorro o crédito (2769) **Elaboración:** IPSOS Perú

Mi dinero no está seguro en las entidades financieras (de acuerdo + muy de acuerdo)



La percepción de que el dinero no está seguro en las entidades financieras varía mucho entre los que tienen productos de los que no (44% versus 22%). Incluso, la tendencia que se observa entre años es que el temor ha aumentado entre los que no cuentan con productos, mientras que en el grupo con productos financieros el temor ha disminuido.

NOTA



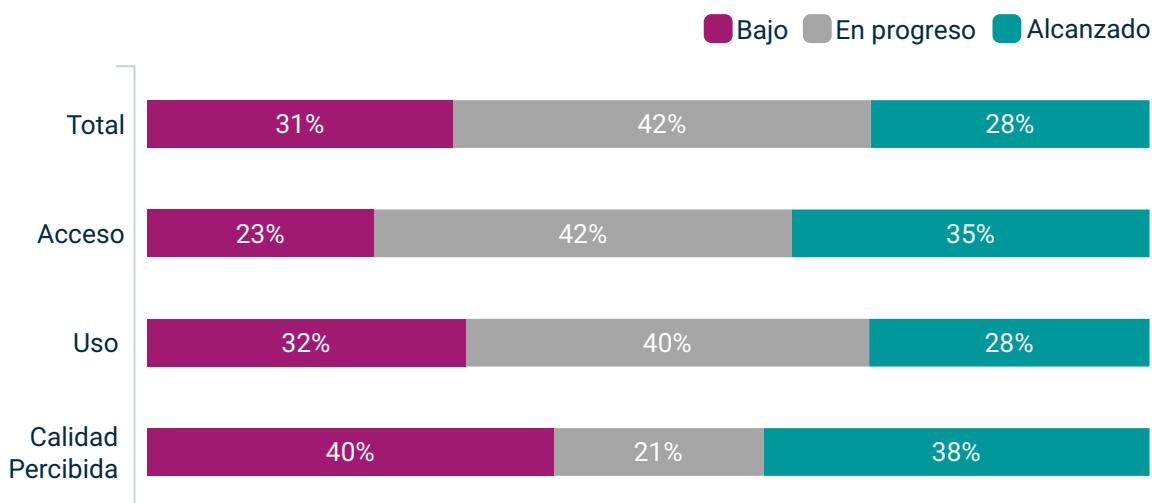
La flecha verde o roja indica que hubo un aumento o disminución significativa en relación con el resultado del año anterior. **Base:** Total de entrevistados (13408), con productos de ahorro o crédito (10639), sin productos de ahorro o crédito (2769) **Elaboración:** IPSOS Perú



Fichas descriptivas por país
Total

	Total 2024	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6 [▲]	45.5	44.2	38.2
Acceso	50 [▲]	45.1	45.4	33.3
Uso	33.6 [▲]	30.5	29.2	24.4
Calidad percibida	59.2 [▼]	60.9	58	57.1

En general, se aprecia un avance en la inclusión financiera con respecto al año anterior. El índice ha aumentado 9 puntos desde el 2021. Sin embargo, este puntaje se mantiene en un rango 'medio bajo'. Las dimensiones de uso y acceso muestran un avance con relación al año anterior. Por el contrario, la dimensión de calidad percibida este año evidencia un ligero retroceso.



Acceso

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

		Total 2024	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Infraestructura financiera					
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38 ▼	0.50	-	-
Conocimiento de productos					
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	7.70	7.22	5.33
Tenencia de Productos					
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27 ▲	1.84	2.21	1.76
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	0.45	0.49	0.36
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65 ▲	1.34	1.42	1.12
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero				
	Fuera del sistema financiero	4%	5%	3%	7%
	Dentro del sistema financiero	32% ▲	28%	34%	24%
	No tiene	64% ▼	67%	63%	69%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79 ▼	1.20	1.15	1.23



Uso

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

		Total 2024	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Transacciones básicas					
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41 [▲]	6.76	6.14	5.86
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	37%	31%	31%
Ingresos					
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero				
	Efectivo	16% [▼]	18%	21%	21%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	6%	4%	4%
	Recibe a cuentas a su nombre	55% [▲]	50%	48%	32%
	No tiene ingresos	26%	27%	27%	43%
Tenencia de productos					
11	Ahorra a través del sistema financiero				
	Ahorra fuera del sistema	11%	13%	15%	12%
	Ahorra dentro del sistema	17%	15%	15%	15%
	No ahorra	72%	73%	70%	73%



Calidad percibida

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

		Total 2024	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Confianza (confía algo + confía totalmente)					
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39% [▲]	34%	36%	29%
Calidad (buena + muy buena)					
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	25%	24%	29%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	21%	18%	26%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	31%	28%	33%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	26%	25%	30%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	16%	15%	18%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	60%	52%	45%
19	Seguridad percibida	28%	28%	28%	-

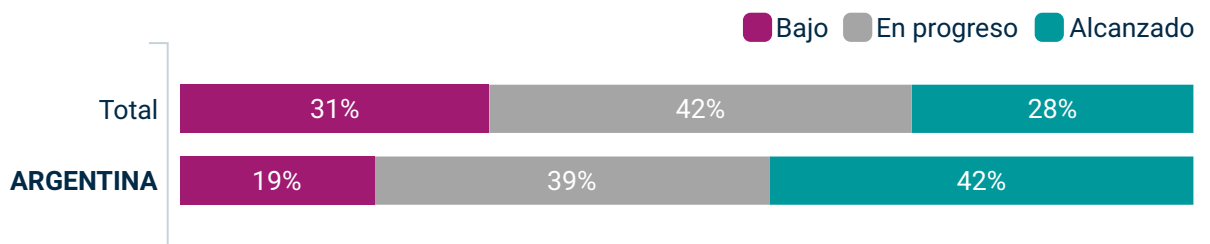


ARGENTINA

Argentina

	Total 2024	Argentina 2024	Argentina 2023	Argentina 2022	Argentina 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6	54.4	53.0	49.0	-
Acceso	50	61.7	61.1	56.1	-
Uso	33.6	47.0 [▲]	42.8	38.3	-
Calidad percibida	59.2	54.4	55.1	52.6	-

Si bien Argentina sigue siendo uno de los países con más alto puntaje en inclusión financiera, en esta medición no ha logrado el mismo crecimiento que los otros países líderes, como Chile y Panamá. Un análisis más específico nos permite ver que sus indicadores en la dimensión de acceso no han variado en comparación con el año anterior. Asimismo, se mantiene en el último puesto en la dimensión de calidad percibida. Sin embargo, ha logrado avances en el uso de medios formales para pagos y para realizar transferencias.



Acceso

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

	Total 2024	Argentina 2024	Argentina 2023	Argentina 2022	Argentina 2021	
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38	0.28	0.23	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	10.73	10.75	10.21	-
Tenencia de productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27	3.29	3.9	3.35	-
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	0.57	0.55	0.56	-
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65	2.05 [▲]	1.91	1.74	-
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	4%	2% [▼]	4%	1%	-
	Dentro del sistema financiero	32%	42%	41%	42%	-
	No tiene	64%	56%	56%	56%	-
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79	0.67	0.67	0.74	-



Uso

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

		Total 2024	Argentina 2024	Argentina 2023	Argentina 2022	Argentina 2021
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41	18.18 [^]	14.96	10.71	-
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	58% [^]	53%	44%	-
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	16%	10%	13%	11%	-
	Recibe a cuenta de terceros	4%	3%	4%	3%	-
	Recibe a cuentas a su nombre	55%	69% [^]	62%	60%	-
	No tiene ingresos	26%	18%	21%	25%	-
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	11%	10%	11%	11%	-
	Ahorra dentro del sistema	17%	13%	12%	12%	-
	No ahorra	72%	77%	76%	77%	-



Calidad percibida

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

		Total 2024	Argentina 2024	Argentina 2023	Argentina 2022	Argentina 2021
Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39%	31%	31%	29%	-
Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	16%	16%	17%	-
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	15%	15%	15%	-
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	23%	25%	27%	-
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	19%	18%	17%	-
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	8%	9%	9%	-
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	78%	74%	71%	-
19	Seguridad percibida	28%	28%	30%	31%	-

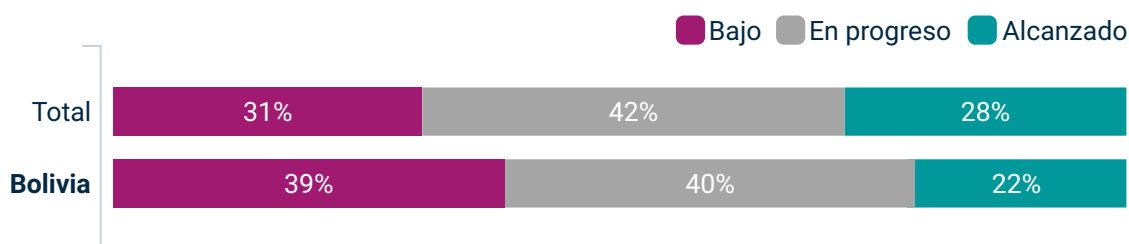


BOLIVIA

Bolivia

	Total 2024	Bolivia 2024	Bolivia 2023	Bolivia 2022	Bolivia 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6	43.7 [^]	40.4	38.3	39.1
Acceso	50	46.3	45.3	42.4	39.3
Uso	33.6	24.0 [^]	20.5	19.9	21.1
Calidad percibida	59.2	60.8 [^]	55.5	52.7	57.0

En esta oportunidad Bolivia deja el último puesto que ocupó en las últimas tres ediciones y se posiciona por encima de México en el ranking de inclusión financiera. Esto se debe principalmente a sus avances en las dimensiones de uso y de calidad percibida, las cuales no habían reportado mayores incrementos anteriormente. A pesar de esto, este país continúa presentando el puntaje más bajo en cuanto al uso del sistema financiero. Si bien la frecuencia de uso mensual de productos financieros ha aumentado en comparación con la medición anterior, esta se mantiene muy por debajo del promedio regional y no se registran avances en los demás indicadores de uso. Por otro lado, los bolivianos presentan una mayor confianza en el sistema financiero y una percepción más positiva de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito, de la amplitud física del sistema financiero y de la variedad de productos de ahorro y crédito.



Acceso

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

	Total 2024	Bolivia 2024	Bolivia 2023	Bolivia 2022	Bolivia 2021	
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38	0.58	0.61	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	7.15	7.04	6.26	6.11
Tenencia de productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27	1.87	1.82	2.05	2.13
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	0.47	0.42	0.50	0.45
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65	1.44	1.40	1.30	1.33
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	4%	3% [▼]	8%	9%	6%
	Dentro del sistema financiero	32%	33%	30%	33%	31%
	No tiene	64%	64%	62%	58%	63%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79	0.84	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 2024	Bolivia 2024	Bolivia 2023	Bolivia 2022	Bolivia 2021	
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41	4.54 [^]	2.53	2.22	3.12
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	29%	27%	24%	27%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	16%	22%	24%	21%	27%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	7%	6%	6%	10%
	Recibe a cuentas a su nombre	55%	31%	27%	26%	24%
	No tiene ingresos	26%	41%	43%	48%	39%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	11%	16%	15%	18%	15%
	Ahorra dentro del sistema	17%	22%	19%	22%	19%
	No ahorra	72%	63%	66%	60%	66%



Calidad percibida

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

	Total 2024	Bolivia 2024	Bolivia 2023	Bolivia 2022	Bolivia 2021	
Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39%	40% [^]	34%	42%	39%
Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	33% [^]	24%	23%	34%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	27% [^]	19%	20%	32%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	44% [^]	28%	26%	36%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	39% [^]	26%	22%	34%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	17%	16%	15%	24%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	60%	57%	50%	44%
19	Seguridad percibida	28%	28%	24%	36%	-

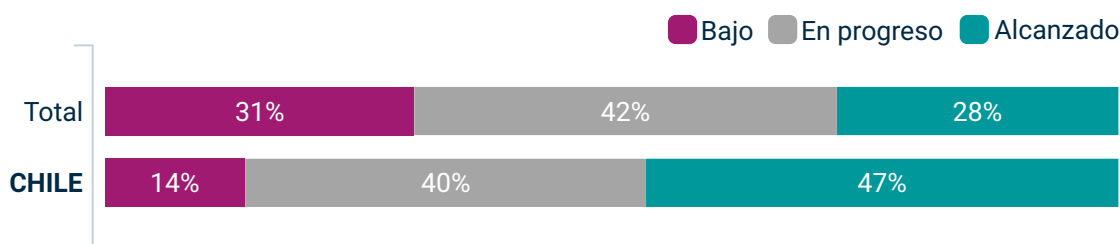


CHILE

Chile

	Total 2024	Chile 2024	Chile 2023	Chile 2022	Chile 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6	58.3 [▲]	52.5	52.3	52.7
Acceso	50	58.3 [▲]	52.3	54.5	47.1
Uso	33.6	56.9 [▲]	49.1	46.8	55.3
Calidad percibida	59.2	59.6 [▲]	56.2	55.5	55.3

Chile se sitúa en el primer lugar en el ranking de inclusión financiera entre los demás países evaluados. Si bien desde el 2021 ha presentado uno de los puntajes más altos de la región, su nivel de inclusión financiera no había experimentado un aumento significativo desde la pandemia por COVID-19. En esta ocasión se registran aumentos en el acceso, uso y la calidad percibida de los productos y servicios financieros. En torno al acceso, por un lado, se reporta una disminución en el número de barreras para el uso de infraestructura financiera, y, por otro lado, un aumento en la tenencia de productos de crédito en el sistema financiero. Chile destaca sobre todo en la dimensión de uso, donde registra las más altas frecuencias de uso de medios bancarizados para el pago de productos y servicios, para realizar transferencias y para recibir ingresos. Además, es uno de los países que más ahorra, con 1 de cada 3 chilenos reportando ahorros dentro del sistema. Esta proporción, a su vez, refleja un aumento significativo en comparación con el año anterior. Se reporta un avance en varios indicadores de la dimensión de calidad percibida, en particular la confianza en el sistema financiero, la seguridad percibida y la variedad de productos y facilidad para obtener productos financieros.



Acceso

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

	Total 2024	Chile 2024	Chile 2023	Chile 2022	Chile 2021	
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38	0.28 [▼]	0.49	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	10.23	9.35	8.73	8.14
Tenencia de productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27	2.85	2.53	3.15	2.97
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	0.61 [▲]	0.49	0.58	0.58
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65	1.9 [▲]	1.72	1.95	1.74
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	4%	1% [▼]	3%	3%	4%
	Dentro del sistema financiero	32%	38% [▲]	30%	35%	37%
	No tiene	64%	61% [▼]	67%	62%	59%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79	0.68	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.

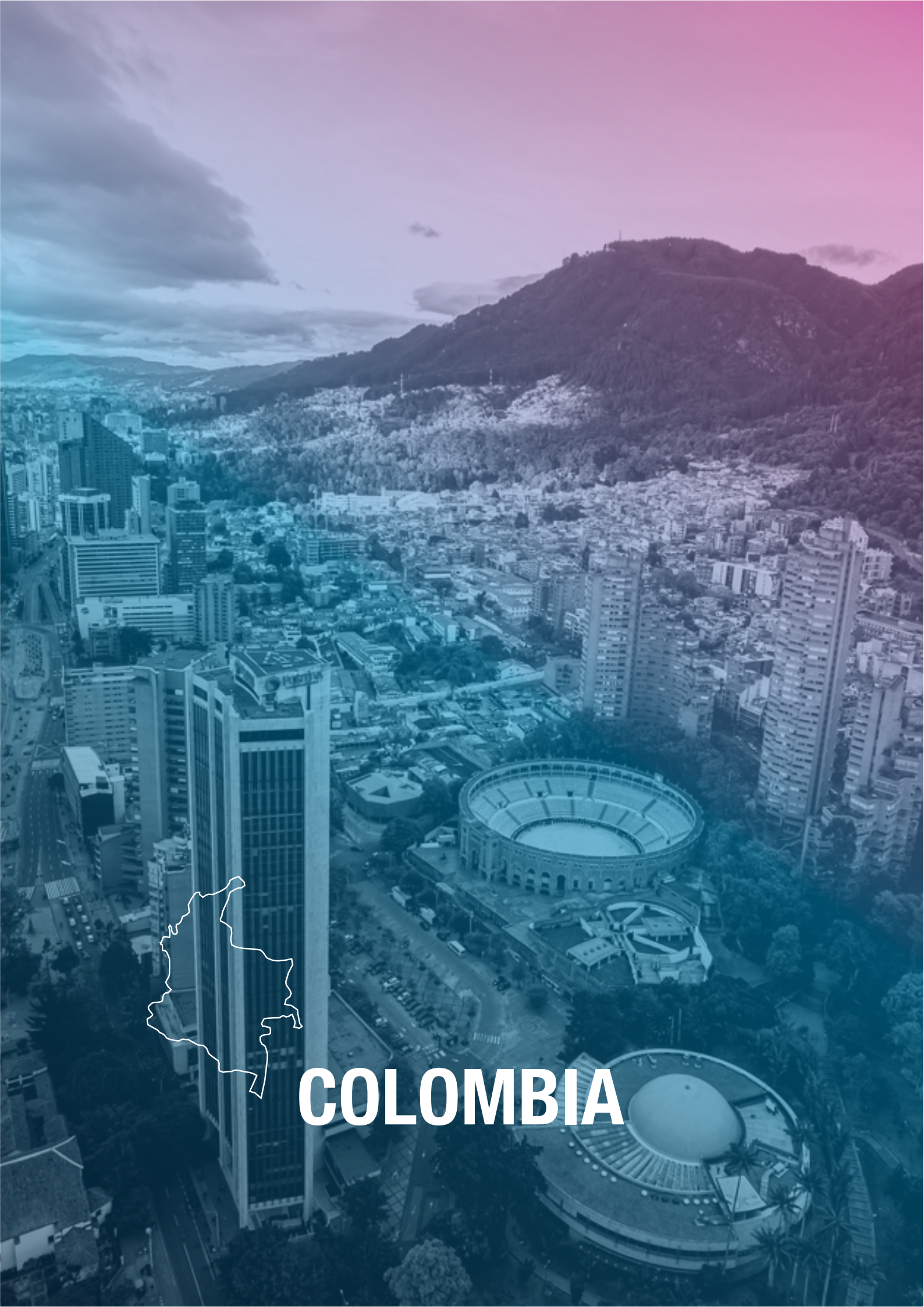
		Total 2024	Chile 2024	Chile 2023	Chile 2022	Chile 2021
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41	21.02 [▲]	17.49	13.21	20.12
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	67% [▲]	56%	46%	65%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	16%	7%	8%	8%	7%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	1%	2%	3%	4%
	Recibe a cuentas a su nombre	55%	72%	70%	69%	70%
	No tiene ingresos	26%	21%	20%	20%	19%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	11%	7%	7%	8%	9%
	Ahorra dentro del sistema	17%	34% [▲]	23%	26%	35%
	No ahorra	72%	58% [▼]	71%	66%	56%



Calidad percibida

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

		Total 2024	Chile 2024	Chile 2023	Chile 2022	Chile 2021
Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39%	46% [▲]	38%	36%	35%
Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	31% [▲]	23%	19%	22%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	28% [▲]	21%	23%	32%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	42% [▲]	37%	36%	38%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	40% [▲]	30%	31%	33%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	12%	13%	11%	17%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	62%	59%	49%	53%
19	Seguridad percibida	28%	40% [▲]	33%	30%	-

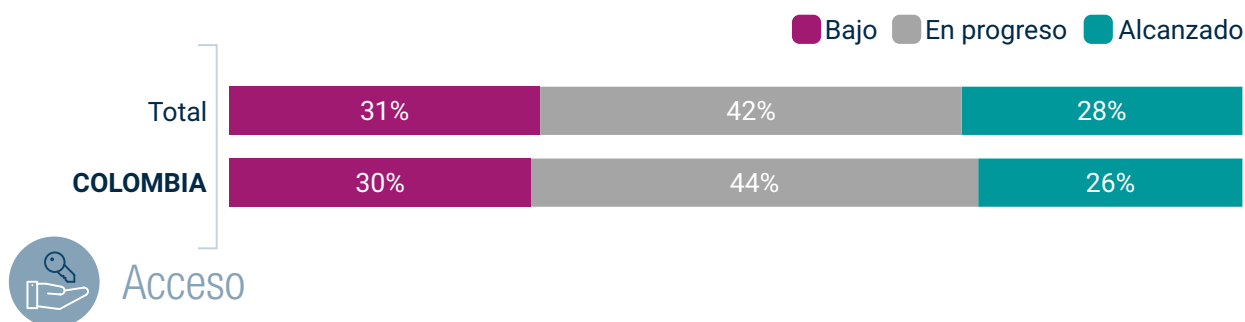


COLOMBIA

Colombia

	Total 2024	Colombia 2024	Colombia 2023	Colombia 2022	Colombia 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6	48.3 [^]	45.6	44.7	38.0
Acceso	50	52.6 [^]	48.6	47.0	34.8
Uso	33.6	27.5	26.3	25.2	21.7
Calidad percibida	59.2	64.6 [^]	62.1	62.0	57.3

Colombia presenta una tendencia positiva en el Índice de Inclusión Financiera desde el 2021, y en esta ocasión sus resultados se encuentran por encima del promedio regional. Se observan incrementos significativos en los puntajes de las dimensiones de acceso y calidad percibida. Esto es conducido por incrementos en el conocimiento de productos financieros formales y una mayor tenencia de productos de crédito dentro del sistema. Junto a Perú, Panamá y Argentina, es uno de los países líderes en tenencia de billetera móvil. Sin embargo, se registra un retroceso en el uso frecuente de este producto durante el último año. Esto se suma a que, junto con México, es uno de los países que no ha registrado mejoras importantes en la dimensión de uso, ubicándose en el penúltimo puesto del ranking entre los países evaluados en el estudio. En torno a la dimensión de calidad percibida, Colombia se ubica por encima del promedio regional en la evaluación general de la amplitud física del sistema financiero, de la variedad de productos de ahorro y crédito y de la utilidad de los medios digitales.



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

	Total 2024	Colombia 2024	Colombia 2023	Colombia 2022	Colombia 2021	
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38	0.30	0.30	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	8.75 [^]	7.71	8.55	6.09
Tenencia de productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27	2.24	2.25	2.85	2.41
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	0.42	0.43	0.53	0.34
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65	2.02 [^]	1.53	1.74	1.50
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	4%	5% [^]	13%	4%	10%
	Dentro del sistema financiero	32%	27% [^]	22%	32%	22%
	No tiene	64%	68%	64%	63%	68%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79	0.85 [^]	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.

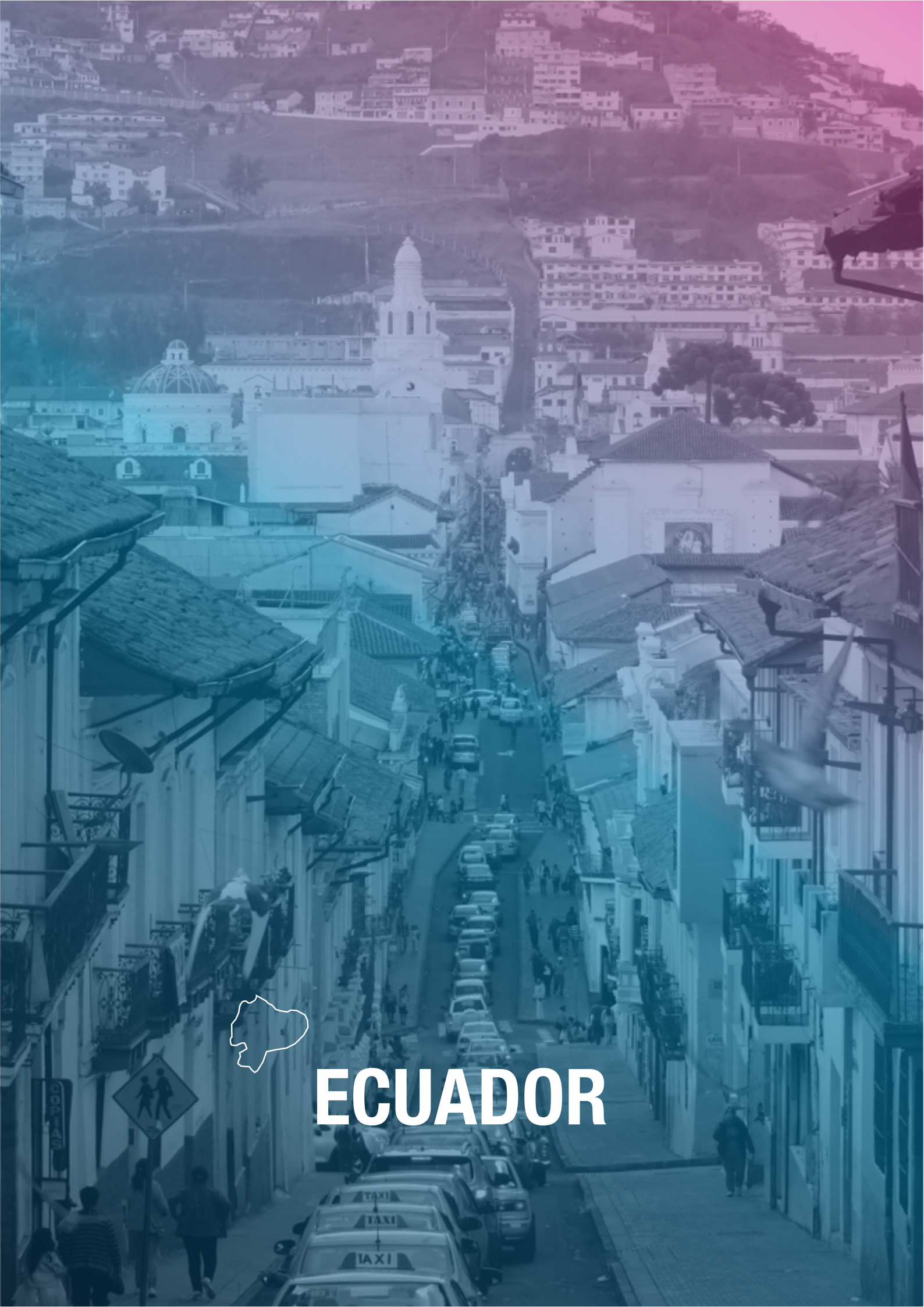
	Total 2024	Colombia 2024	Colombia 2023	Colombia 2022	Colombia 2021	
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41	4.81	3.92	4.68	3.70
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	31%	34%	25%	32%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	16%	16%	18%	16%	22%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	2%	4%	4%	9%
	Recibe a cuentas a su nombre	55%	52%	50%	48%	30%
	No tiene ingresos	26%	30%	28%	32%	39%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	11%	12%	15%	13%	10%
	Ahorra dentro del sistema	17%	13%	10%	12%	11%
	No ahorra	72%	75%	75%	75%	79%



Calidad percibida

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

	Total 2024	Colombia 2024	Colombia 2023	Colombia 2022	Colombia 2021	
Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39%	38%	34%	37%	29%
Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	31%	27%	32%	30%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	24%	22%	22%	24%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	34%	35%	37%	34%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	36%	32%	36%	29%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	15%	13%	16%	14%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	67%	62%	54%	47%
19	Seguridad percibida	28%	32%	28%	29%	-

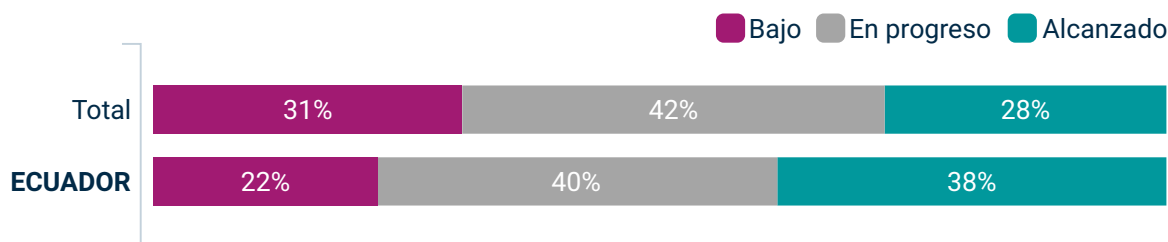


ECUADOR

Ecuador

	Total 2024	Ecuador 2024	Ecuador 2023	Ecuador 2022	Ecuador 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6	53.2 [^]	49.6	48.9	46.4
Acceso	50	55.5 [^]	49.5	50.5	43.3
Uso	33.6	34.9 [^]	31.2	30.8	28.7
Calidad percibida	59.2	69.2	68.2	65.5	67.2

Ecuador registra avances en el acceso y el uso de productos y servicios financieros, lo que lo lleva a mantener su puesto en el ranking de inclusión financiera entre los demás países evaluados. En particular, este año se registra un descenso en el número de barreras para el uso de infraestructura financiera y para la tenencia de productos financieros, mientras que la tenencia de productos de crédito ha aumentado. De la misma manera, se registra una mayor frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios. Ecuador mantiene el puntaje más alto en la dimensión de calidad percibida.



Acceso

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

	Total 2024	Ecuador 2024	Ecuador 2023	Ecuador 2022	Ecuador 2021	
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38	0.57 [^]	0.7	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	9.28 [^]	8.75	7.10	7.48
Tenencia de productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27	2.39	2.04	2.23	2.01
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	0.72 [^]	0.60	0.69	0.67
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65	1.57 [^]	1.35	1.53	1.29
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	4%	2%	2%	2%	4%
	Dentro del sistema financiero	32%	48% [^]	39%	45%	39%
	No tiene	64%	51%	59%	53%	57%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79	0.70 [^]	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 2024	Ecuador 2024	Ecuador 2023	Ecuador 2022	Ecuador 2021
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41	6.91 [▲]	5.09	4.15	6.32
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	37%	34%	30%	35%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	16%	19%	17%	14%	24%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	5%	6%	4%	7%
	Recibe a cuentas a su nombre	55%	53% [▲]	45%	52%	30%
	No tiene ingresos	26%	23% [▼]	33%	31%	39%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	11%	8%	9%	10%	9%
	Ahorra dentro del sistema	17%	28%	26%	28%	23%
	No ahorra	72%	64%	65%	62%	68%



Calidad percibida

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

		Total 2024	Ecuador 2024	Ecuador 2023	Ecuador 2022	Ecuador 2021
Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39%	50% [▲]	45%	44%	39%
Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	39%	38%	35%	35%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	37%	34%	30%	35%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	50%	47%	46%	46%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	48%	45%	44%	41%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	27%	24%	24%	22%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	64% [▲]	53%	45%	46%
19	Seguridad percibida	28%	35%	30%	23%	-

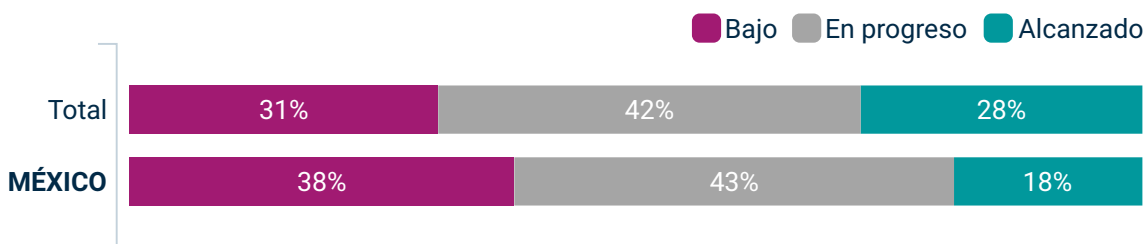


MÉXICO

México

	Total 2024	México 2024	México 2023	México 2022	México 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6	42.6	41.7	41.5	34.9
Acceso	50	42.9 [^]	35.1	39.5	28.3
Uso	33.6	28.2	26.5	26.5	20.4
Calidad percibida	59.2	56.8 [▼]	63.6	58.4	55.9

México ocupa el último lugar en inclusión financiera entre los demás países evaluados: es el único país que no registra un incremento en inclusión financiera en este año, y que documenta un marcado retroceso en la calidad percibida de productos y servicios. Sin embargo, se registran avances pronunciados en la disminución de barreras para el uso de infraestructura financiera y para la tenencia de productos financieros. Los mexicanos se encuentran entre las personas que menos productos financieros reportan tener, y, por el contrario, entre los que más dependen del efectivo.



Acceso

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

	Total 2024	México 2024	México 2023	México 2022	México 2021	
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38	0.34 [▼]	0.64	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	5.81	6.09	5.28	3.94
Tenencia de productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27	1.46 [^]	0.98	1.34	1.21
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	0.38	0.41	0.42	0.26
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65	1.30 [^]	0.90	1.07	0.80
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	4%	7% [^]	3%	2%	7%
	Dentro del sistema financiero	32%	27%	24%	32%	18%
	No tiene	64%	67% [▼]	73%	66%	75%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79	0.82 [▼]	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.

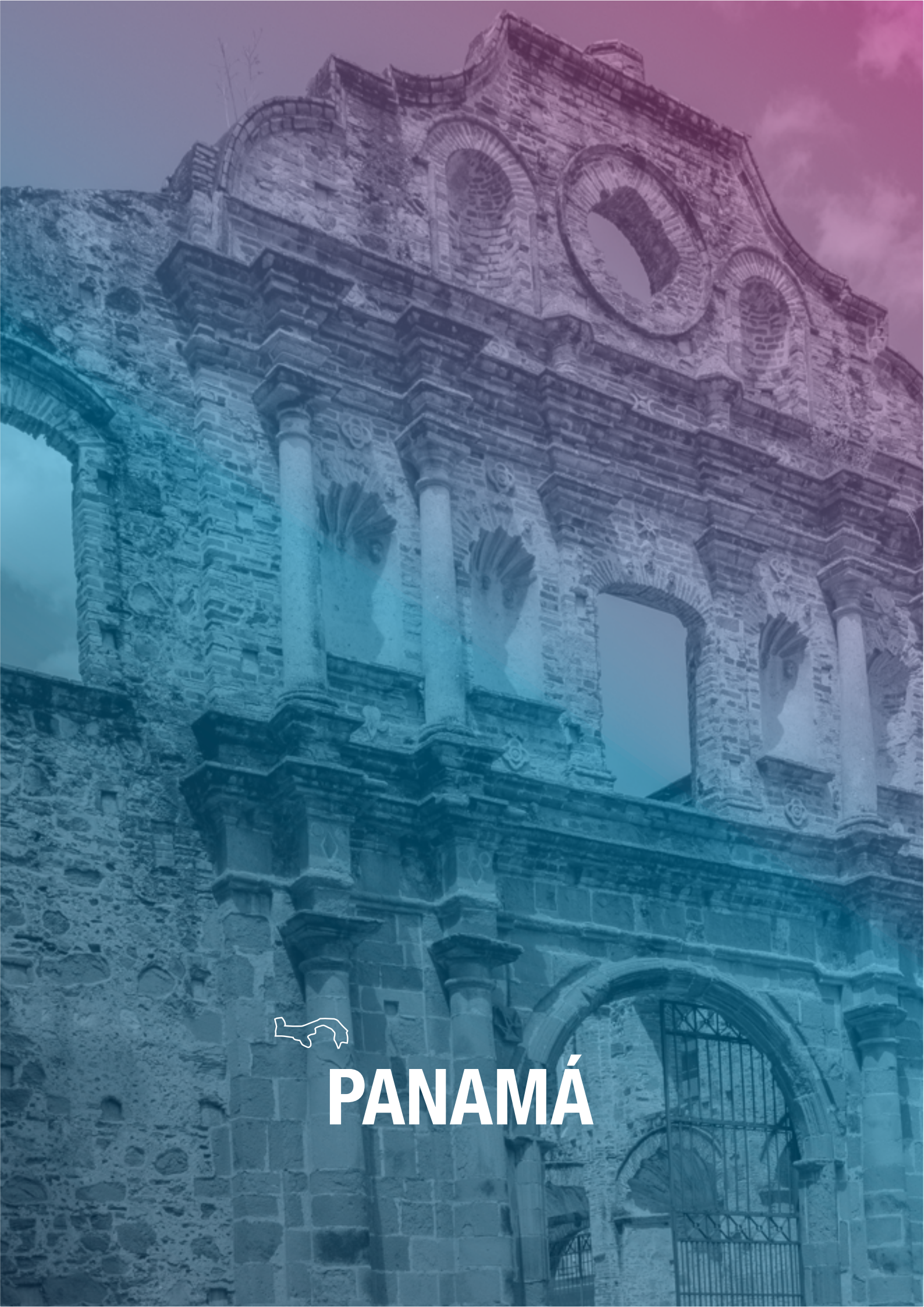
		Total 2024	México 2024	México 2023	México 2022	México 2021
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41	4.18	3.46	4.87	4.64
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	33%	33%	29%	25%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	16%	19%	21%	31%	23%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	7%	9%	4%	2%
	Recibe a cuentas a su nombre	55%	53%	48%	45%	30%
	No tiene ingresos	26%	21%	23%	20%	45%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	11%	13%	15%	19%	13%
	Ahorra dentro del sistema	17%	13%	12%	13%	12%
	No ahorra	72%	75%	73%	68%	75%



Calidad percibida

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

		Total 2024	México 2024	México 2023	México 2022	México 2021
Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39%	41% [▲]	34%	38%	26%
Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	24%	27%	24%	31%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	23%	21%	15%	23%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	25% [▼]	29%	22%	30%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	25%	25%	21%	28%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	19%	19%	16%	20%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	55%	56%	45%	42%
19	Seguridad percibida	28%	25%	27%	28%	-

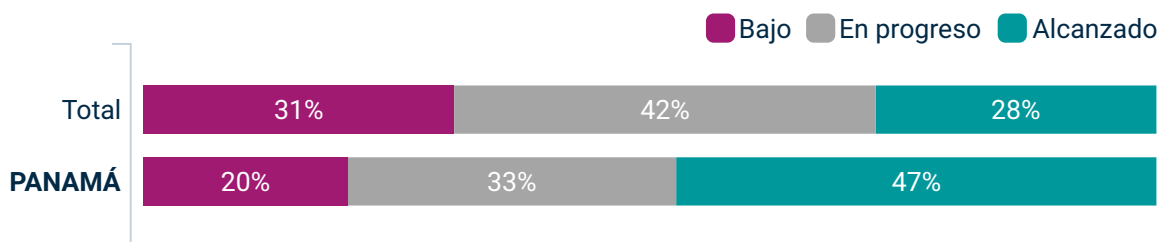


PANAMÁ

Panamá

	Total 2024	Panamá 2024	Panamá 2023	Panamá 2022	Panamá 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6	56.0 [^]	52.0	54.6	52.6
Acceso	50	60.8 [^]	54.0	52.7	46.5
Uso	33.6	40.8 [^]	35.1	41.7	43.3
Calidad percibida	59.2	66.3	67.1	69.3	68.0

Panamá, junto con Chile y Argentina, es uno de los países que consistentemente se ubica entre los primeros lugares del ranking. En esta oportunidad, además de un incremento significativo en su puntaje general de inclusión financiera, también se registran avances en acceso y uso de productos y servicios financieros en comparación con el año anterior. Esto se debe sobre todo a una mayor tenencia de productos de crédito en el sistema financiero y uso de medios bancarizados para realizar transferencias y recepción de ingresos. A pesar de esto, reporta la peor percepción de seguridad entre los países evaluados, causada sobre todo por el miedo a realizar transacciones por medios digitales como billeteras móviles o aplicativos móviles.



Acceso

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

	Total 2024	Panamá 2024	Panamá 2023	Panamá 2022	Panamá 2021	
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38	0.46	0.56	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	10.74 [^]	9.80	9.56	9.06
Tenencia de productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27	2.83	2.54	3.33	3.32
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	1.83 [^]	0.60	0.94	0.91
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65	1.53	1.54	1.79	1.78
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	4%	4% [^]	10%	1%	1%
	Dentro del sistema financiero	32%	53% [^]	35%	49%	50%
	No tiene	64%	42% [^]	55%	50%	49%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79	0.67	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 2024	Panamá 2024	Panamá 2023	Panamá 2022	Panamá 2021
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41	9.18	10.05	9.23	13.17
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	40% [▲]	33%	43%	47%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	16%	12% [▼]	19%	16%	10%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	3%	5%	5%	6%
	Recibe a cuentas a su nombre	55%	60% [▲]	50%	58%	58%
	No tiene ingresos	26%	26%	26%	21%	26%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	11%	11%	13%	12%	9%
	Ahorra dentro del sistema	17%	33%	28%	35%	35%
	No ahorra	72%	56%	58%	53%	56%



Calidad percibida

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

		Total 2024	Panamá 2024	Panamá 2023	Panamá 2022	Panamá 2021
Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39%	49%	47%	53%	57%
Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	24% [▼]	33%	42%	46%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	17% [▼]	29%	37%	46%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	22% [▼]	42%	44%	53%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	27% [▼]	38%	43%	52%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	21%	24%	27%	29%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	55% [▼]	70%	80%	72%
19	Seguridad percibida	28%	16% [▼]	29%	46%	-



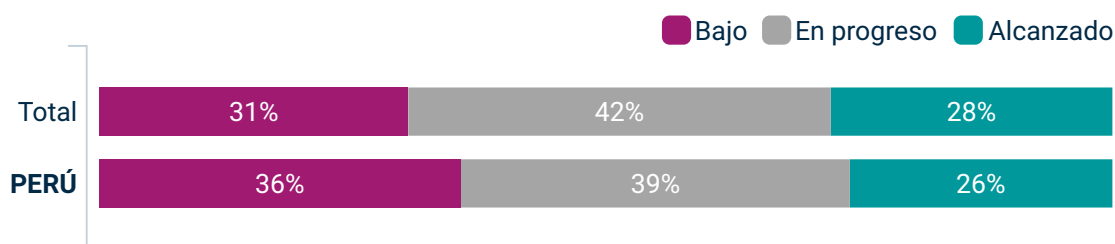
PERÚ



Perú

	Total 2024	Perú 2024	Perú 2023	Perú 2022	Perú 2021
Índice de Inclusión Financiera	47.6	46.1 [^]	43.3	39.8	37.9
Acceso	50	47.9 [^]	46.5	41.5	34.3
Uso	33.6	31.0 [^]	25.9	22.0	22.8
Calidad percibida	59.2	59.4 [^]	57.6	55.9	56.8

Al igual que el año anterior, Perú muestra avances en todas las dimensiones de inclusión financiera, así como en el puntaje general. El mayor avance se da en la dimensión de uso, marcado por un aumento en la frecuencia de uso al mes de productos financieros para pagar productos o servicios, así como por el uso de medios bancarizados para realizar transferencias y recibir ingresos. A pesar de registrar un ligero avance en la dimensión de calidad percibida, Perú es uno de los países que menor confianza reporta tener en el sistema financiero.



Acceso

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

	Total 2024	Perú 2024	Perú 2023	Perú 2022	Perú 2021	
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.38	0.65 [^]	0.55	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.91	8.05 [^]	7.73	7.27	6.27
Tenencia de productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.27	2.03	1.78	2.13	1.81
4	Número de productos de crédito que tiene	0.47	0.44 [^]	0.40	0.39	0.38
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.65	1.70 [^]	1.58	1.37	1.20
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	4%	1%	2%	3%	3%
	Dentro del sistema financiero	32%	30%	29%	28%	27%
	No tiene	64%	68%	69%	70%	70%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.79	0.87	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 2024	Perú 2024	Perú 2023	Perú 2022	Perú 2021	
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	8.41	9.82 [▲]	6.90	4.21	5.51
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	39%	34% [▲]	29%	26%	30%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	16%	14% [▼]	19%	20%	15%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	3% [▼]	5%	6%	5%
	Recibe a cuentas a su nombre	55%	42% [▲]	36%	32%	25%
	No tiene ingresos	26%	42% [▲]	40%	43%	55%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	11%	11%	11%	11%	11%
	Ahorra dentro del sistema	17%	20%	18%	16%	16%
	No ahorra	72%	69%	71%	73%	73%



Calidad percibida

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

	Total 2024	Perú 2024	Perú 2023	Perú 2022	Perú 2021	
Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	39%	31%	30%	27%	28%
Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	25%	18%	19%	17%	23%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	23%	20%	19%	18%	24%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	30%	25%	25%	26%	31%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	28%	23%	22%	22%	25%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	16%	14%	13%	14%	17%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	63%	63%	58%	51%	46%
19	Seguridad percibida	28%	25%	24%	21%	-

1. Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L. y Singer, D. (2017). Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence. World Bank Policy Research Working Paper.
2. 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).
3. Klapper, L., El-Zoghbi, M., & Hess, J. (2016). Achieving the sustainable development goals: The role of financial inclusion. Recuperado de: [hps://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).
4. Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP (2022). Inclusión Financiera. Extraído de: <https://www.sbs.gob.pe/inclusion>
5. Matekenya, W., Moyo, C. y Jeke, L. (2020). Financial inclusion and human development: Evidence from Sub-Saharan Africa. *Development Southern Africa*, 38, 683 - 700. <https://doi.org/10.1080/0376835X.2020.1799760>
6. Karlan, D., Kendall, J., Mann, R., Pande, R., Suri, T., & Zinman, J. (2016). Research and impacts of digital financial services. NBER Working Paper. National Bureau of Economic Research.
7. 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).
8. Duvendack, M., & Mader, P. (2019). Impact of financial inclusion in low-and middle-income countries: A systematic review of reviews. *Campbell Systematic Reviews*, 15(1-2).
9. Trivelli, C. y Boyd, C. (2014). Inclusión financiera y mujeres rurales, una muestra de que es posible. En J. Orihuela y J. Távara (eds.), *Pensamiento económico y cambio social: Homenaje a Javier Iguíñiz*, (pp. 387-419). Lima, Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

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 ¿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: 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 NO ABRIR	8 NO ABRIR	9 NO ABRIR	94	99
02	Cuenta a plazo fijo	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8 NO ABRIR	9 NO ABRIR	94	99
03	Cuenta de ahorro o corriente	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8 NO ABRIR	9 NO ABRIR	94	99
04	Cuenta en moneda extranjera	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8 NO ABRIR	9 NO ABRIR	94	99
05	Fondo de pensiones/jubilación	1	2	3	4	5	6	7	8 NO ABRIR	9	94	99
06	Tarjeta de débito	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8 NO ABRIR	9 NO ABRIR	94	99
07	Seguro de salud privado	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8	9 NO ABRIR	94	99
08	Seguro de salud público	1 NO ABRIR	2 NO ABRIR	3 NO ABRIR	4 NO ABRIR	5	6 NO ABRIR	7 NO ABRIR	8 NO ABRIR	9 NO ABRIR	94	99
09	Seguro de vida	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8	9 NO ABRIR	94	99
10	Seguro vehicular	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8	9 NO ABRIR	94	99
11	Seguro de vivienda	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8	9 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: 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/unta clubs financieros	Personas prestamistas	Billetera móvil	Otros Especificar marca__	No precisa (No leer)
01	Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99
03	Crédito/préstamo para un negocio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99
04	Crédito/préstamo personal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99
05	Crédito/préstamo vehicular	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99
06	6 Tarjeta de crédito	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8 NO ABRIR	9 NO ABRIR	12	94	99
94	Otros Especificar__	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99

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

	PROGRAMADOR: ROTAR OPCIONES	Efectivo	Tarjeta de débito (MOSTRAR SICOD 6 EN P07)	Tarjeta de crédito de una Institución Financiera (MOSTRAR SICOD 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 SICOD 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 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: 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

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 Ahorro	P12.2 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, ¿recibió dinero con cierta regularidad por alguno de los siguientes motivos? ¿Algún otro? (Mostrar tarjeta P18). MÚLTIPLE

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 (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: ROTAR OPCIONES	Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (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
09	Fintech (Ej: bancos digitales)	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: ROTAR OPCIONES	Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (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: ROTAR OPCIONES	Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (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	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: ROTAR OPCIONES	Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (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

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: ROTAR OPCIONES	Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (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

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: ROTAR OPCIONES	Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (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	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: ROTAR OPCIONES	Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (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: ROTAR OPCIONES	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	No precisa (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.²¹

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 aspecto²²

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

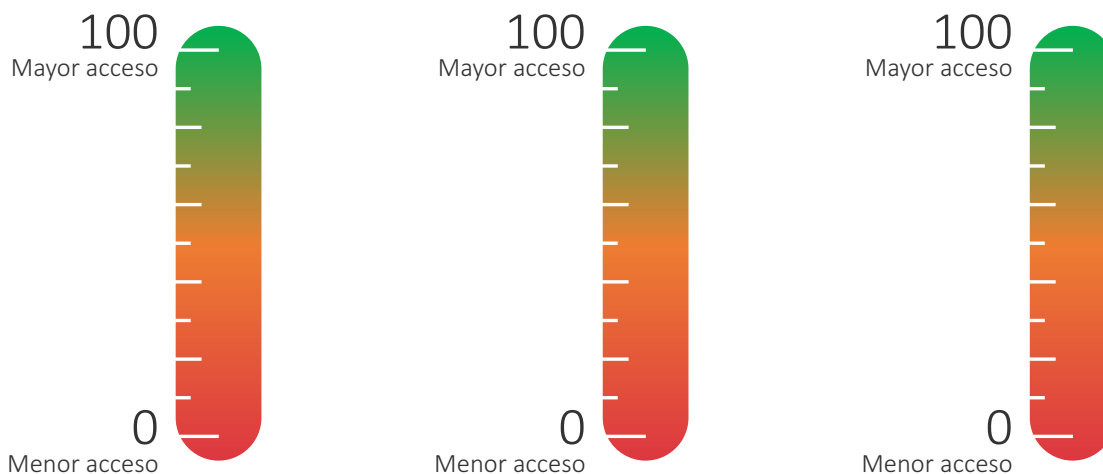
²¹ Para el cálculo de las proyecciones óptimas se utilizó el método PRINCAL (principal components analysis by means of alternating least squares) disponible en el paquete estadístico SPSS.

²² 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.

Indicador	Proyecciones óptimas
Ind.8 Frecuencia de uso al mes de productos financieros	
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
Ind.9 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias	
No usa	-.669
Usa	1.495
Ind.10 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal	
Recibe en efectivo / no recibe ingresos	-.725
Recibe a cuenta de terceros	-.125
Recibe a cuentas a su nombre	1.437
Ind.11 Ahorra a través del sistema financiero formal	
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
Ind.8 Frecuencia de uso al mes de productos financieros								
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	
Ind.9 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias								
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	
Ind.10 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal								
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	
Ind.11 Ahorra a través del sistema financiero forma								
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 que 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.
- 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.

CREDICORP

**ÍNDICE DE
INCLUSIÓN
FINANCIERA
DE CREDICORP**

2024

