

# ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP

---



**Credicorp**

**ÍNDICE DE INCLUSIÓN  
FINANCIERA DE CREDICORP**

## ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP

Autor: Grupo Crédito S.A.

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

Libro electrónico disponible en [www.grupocredicorp.com](http://www.grupocredicorp.com)

© 2021 Grupo Crédito S.A.

Primera edición digital, Agosto 2021

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

Diseño, diagramación y portada: Eduardo Elespuru.

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.

ISBN: 978-612-48674-1-5

# ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP

## Contenido

**5**

Credicorp y la inclusión financiera

**7**

Introducción

**17**

Metodología

**18**

Key Findings

**20-41**

Resultados

Índice de Inclusión Financiera  
de Credicorp

Ránking de países para el  
Índice de Inclusión Financiera  
de Credicorp

Fichas descriptivas por país

**42-130**

Anexos

Anexo 1. Cuestionario

Anexo 2. Índice de inclusión  
financiera - Metodología

Anexo 3. Detalle estadístico:  
construcción del Índice de  
inclusión financiera

Anexo 4. Resultados  
descriptivos

**131**

Referencias

# CREDICORP Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA

---

## Nuestro compromiso

Para Credicorp, impulsar la inclusión financiera es imperativo, pues es la vía para que más personas y empresas puedan cumplir sus planes, desarrollarse y crecer, y con ello alcanzar niveles de bienestar.

Durante el 2020 decidimos integrar la inclusión financiera como componente esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad que introduce los criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés) en el *core* de nuestros negocios e identifica oportunidades para generar impactos positivos y relevantes en los países en los que operamos.

Tras meses de trabajo en el que llevamos a cabo una serie de talleres de diseño de estrategia a nivel de gerencia y líderes de la organización, definimos los tres pilares que guiarán nuestro camino en el período 2020-2025 y que están enfocados en crear una economía más sostenible e inclusiva, mejorar la salud financiera de los ciudadanos y empoderar a las personas para prosperar.

Es el primer pilar, crear una economía más sostenible e inclusiva, el que engloba nuestros esfuerzos por contribuir activamente a la inclusión financiera y, por tanto, a la transición hacia economías más formales. Para reducir las barreras que tienen las micro, pequeñas y medianas empresas –motores de la economía latinoamericana– y los clientes de microfinanzas para unirse al sistema financiero, nos involucramos en el desarrollo, oferta y distribución de productos, servicios y canales digitales.

Los esfuerzos que nuestras subsidiarias han realizado en este frente son ambiciosos y diversos. Por ejemplo, para alcanzar a la gran cantidad de peruanos que no cuentan con fácil acceso a los servicios financieros, el Banco de Crédito del Perú (BCP) desarrolló Yape, aplicación móvil que permite a los usuarios efectuar pagos de montos menores de manera rápida e intuitiva con tan solo el número de un teléfono celular o un código QR único.

Durante el 2020, más de 600 mil peruanos empezaron a usar el sistema financiero gracias a Yape, que cerró el año con más de 5 millones de yaperos y a la fecha cuenta con más de 6 millones de usuarios. Además, como consecuencia de las sinergias que ha generado con Mibanco –subsidiaria de Credicorp del sector microfinanzas con presencia en Perú y Colombia– más de 120 mil de sus clientes ahora usan Yape.

Por su parte, como segundo jugador más grande en microfinanzas a nivel mundial, durante los últimos 10 años Mibanco ha ayudado a bancarizar a más de 974 mil peruanos, incluyendo a más de 37 mil personas durante el complejo 2020.

Otros ejemplos de este tipo de iniciativas son la gestión de seguros para microempresas impulsada por nuestra aseguradora, Pacífico, a través de la aplicación móvil de Mibanco. Asimismo, la promoción que realiza Prima, nuestra administradora de fondos de pensiones, de la cultura del ahorro a través de su plataforma AhorroYa!, en la que sus afiliados tienen la posibilidad de acceder a beneficios a través de sus consumos en comercios aliados.

Nuestras subsidiarias –especialmente el BCP, Mibanco, Pacífico y Prima– continuarán contribuyendo con la inclusión financiera desde distintos frentes: ahorro, acceso, productos inclusivos y digitalización. Más allá de las soluciones bancarias tradicionales, hoy más que nunca se hace evidente que las herramientas digitales han llegado para quedarse y que continuarán siendo una poderosa herramienta para incluir financieramente a más personas ahora que las formas de pago remoto han ganado terreno.

Con este panorama, desde Credicorp nos comprometemos a seguir contribuyendo a mejorar la vida de las personas y acelerar los cambios que nuestros países necesitan. El Índice de Inclusión Financiera de Credicorp refleja este compromiso y nos permite continuar avanzando para ser una organización líder sostenible en Latinoamérica, enfocada en crear valor superior para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y los países donde operamos.

**Enrique Pasquel**  
Gerente de Asuntos  
Corporativos de Credicorp

**Erick Sablich**  
Gerente de Relaciones  
Institucionales de Credicorp

# INTRODUCCIÓN

## El Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

Dada la relevancia de la inclusión financiera y los vacíos de información que existen en diversos países de la región sobre esta temática, en Credicorp tomamos la decisión de encargar la presente investigación a Ipsos— con la finalidad de contribuir mediante el desarrollo de un índice de inclusión financiera que permita visibilizar y monitorear este tema en Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, Panamá, Perú y México, países en los que operamos a través de nuestras distintas subsidiarias (salvo en México y Ecuador).

El sistema financiero tiene un impacto positivo en diversos aspectos en la vida de las personas: mejora el potencial de sus ingresos, facilita el aumento del ahorro, promueve el desarrollo de los negocios, permite aprovechar oportunidades productivas, ayuda a mejorar el manejo de riesgos financieros, etc<sup>1</sup>. Por ello, es importante que los países puedan contar con información apropiada y actualizada sobre sus niveles de inclusión financiera: de esa manera es posible identificar las brechas existentes, monitorear avances, facilitar la conceptualización de enfoques normativos, sustentar decisiones de políticas públicas, proporcionar información al mercado sobre oportunidades de negocio, e incentivar el desarrollo de productos y servicios financieros<sup>2</sup>.

Existen diversas definiciones sobre inclusión financiera. Sin embargo, hay consenso entre diversos autores sobre ciertas características del término. En este sentido, es un concepto multidimensional y complejo<sup>3</sup>, cuya información se puede recoger de dos tipos de fuentes: del lado de la oferta (procedente de encuestas aplicadas a instituciones financieras, reguladores y supervisores financieros) o del lado de la demanda (encuestas aplicadas en hogares a la población en general)<sup>4</sup>.

El siguiente cuadro resume las principales variables recopiladas por distintas instituciones internacionales como el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial desde ambas perspectivas:

<sup>1</sup> Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2015; Banco Mundial, 2020; Banco Mundial, 2018; PolicyLink, 2019

<sup>2</sup> Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú, 2020

<sup>3</sup> Alianza para la Inclusión Financiera [AFI], 2010; Banco de Desarrollo de América Latina, 2018; Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera de Perú, 2015; Dassatti y Mariño, 2017; Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, 2019

<sup>4</sup> Banco de Desarrollo de América Latina, 2018; Ministerio de Hacienda de Argentina, 2019; OCDE, 2020

	Oferta	Demanda	Infraestructura financiera (N° x e/10k hab)	Desarrollo/avance de finteck	Tenencia de productos tradicionales	Tenencia de productos digitales	Transacciones de productos tradicionales	Transacciones de productos digitales	Hábitos financieros	Confianza en el SF formal	Costo de los servicios financieros	Adecuación a diferentes públicos (mypes/pymes)
Fondo Monetario Internacional	X		X	X	X	X	X	X				X
Banco Interamericano de Desarrollo	X		X	X	X		X				X	
Banco Mundial		X	X	X	X	X	X	X				
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico		X	X		X		X		X	X		

■ Acceso     
 ■ Uso     
 ■ Calidad

El Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (en adelante, IIF), elaborado por Ipsos, se enfoca en la perspectiva de la demanda. En esta línea, la literatura revela que las dimensiones acceso y uso están presentes en la mayor parte de mediciones de inclusión financiera. La primera se refiere a la capacidad o posibilidad de los individuos para poder usar o acceder a servicios financieros formales, mientras que la segunda describe la profundidad, intensidad, frecuencia y permanencia del empleo o utilización de servicios y productos financieros<sup>5</sup>.

Otros componentes relevantes de la inclusión financiera también están presentes en distintos estudios que buscan medirla. Entre ellos se encuentran la infraestructura<sup>6</sup>, las barreras<sup>7</sup>, la protección al consumidor, la protección financiera<sup>8</sup>, entre otros. Por otro lado, un componente importante de la inclusión financiera –que no figura de manera profunda y comparativa por países en muchas de las investigaciones revisadas– es el de calidad, que hace referencia a la adecuación, adaptación y relevancia que tienen los servicios y productos financieros para satisfacer y proteger las necesidades del consumidor<sup>9</sup>.

5 Alianza para la Inclusión Financiera [AFI], 2010; Cámara y Tuesta, 2014; CEPAL, 2016; Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera de Colombia, 2016; Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México, 2018; Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera de Perú, 2015; Dassatti y Mariño, 2017; Marulanda y Consultores, 2019; Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá, 2018; Ministerio de Hacienda de Argentina, 2019; Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, 2019

6 Gobierno de México, 2020; Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, 2019

7 Cámara y Tuesta, 2014; CEPAL, 2016

8 Gobierno de México, 2020

9 Alianza para la Inclusión Financiera [AFI], 2010; Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera de Colombia, 2016; Dassatti y Mariño, 2017; Marulanda y Consultores, 2019; Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá, 2018; Ministerio de Hacienda de Argentina, 2019

A continuación, se muestra un resumen de las principales variables recogidas en cada país:

	Acceso			Uso			Calidad		
	Infraestructura financiera	Conocimiento	Tenencia de productos	Transacciones	Ahorro	Ingreso	Confianza	Calidad	Protección del consumidor
Perú	X		X	X	X		X		X
México	X		X	X	X	X			X
Colombia	X		X	X	X	X	X	X	X
Ecuador	X		X	X				X	
Chile	X		X	X	X	X			
Bolivia	X	X	X		X	X		X	
Panamá	X		X	X	X			X	

Cabe precisar que la inclusión financiera es un concepto diferente a ‘bancarización’, ya que este último solo hace referencia al acceso a los servicios financieros<sup>10</sup>, siendo un aspecto clave para lograr la inclusión social<sup>11</sup>. Asimismo, la educación financiera es una problemática que también se aborda en la literatura y consiste en un proceso por el cual las personas mejoran su comprensión de los productos y conceptos financieros, desarrollando las habilidades, actitudes y confianza para ser más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, saber adónde acudir en busca de ayuda y tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero<sup>12</sup>. Sin embargo, para esta investigación no se aborda esta dimensión debido a que suele ser parte de las discusiones en estadios más avanzados de inclusión financiera.<sup>13</sup>

Luego de la revisión bibliográfica, se encontró que existen indicadores que abarcan diversos aspectos desde el lado de la demanda o de la oferta, concentrados en las dimensiones de acceso, uso y calidad. Sin embargo, desde el lado de la demanda, foco del presente estudio, no se encontró ningún indicador comparativo para los países evaluados que busque medir los avances de la inclusión financiera integrando estas tres dimensiones a detalle.

Por ello, con el fin de contribuir con el bienestar de las personas y en un esfuerzo por innovar en los estudios sobre esta temática, el IIF se desarrolla desde el lado de la demanda a partir de estas tres dimensiones. Así, esta investigación es un primer esfuerzo en la región para medir la inclusión financiera desde la demanda, incluida la dimensión calidad percibida con sus diversos componentes.

## Inclusión financiera (demanda)



**Acceso**



**Uso**



**Calidad percibida**

10 Superintendencia de Bancos de Panamá, 2018

11 Banco Central de Chile, 2011; Banco Central de la República Argentina, 2020

12 Banco Mundial, 2014; Comisión Nacional Bancaria y de Valores de México, 2018; Gobierno de Chile, 2017

13 Si bien parte de la discusión actual se ha centrado en muchos países en la digitalización, el indicador desarrollado en este documento no considera factores exógenos, como el acceso a Internet y la cantidad de smartphones.



# Acceso

La dimensión acceso está compuesta por tres subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos, las cuales abordan información sobre los puntos de atención presenciales, conocimientos de productos financieros formales, productos de ahorro/crédito, razones (barreras) para no tener productos financieros, entre otros. En esta dimensión se incorporan el conocimiento y la tenencia de productos digitales, aspectos claves para el desarrollo de la inclusión financiera.

Subdimensión	Indicador
<b>Infraestructura financiera</b>	<p><b>Ind. 1</b> Número de puntos presenciales que usó durante el último año</p> <p><b>Ind. 2</b> Número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año</p>
<b>Conocimiento de productos</b>	<p><b>Ind. 3</b> Número de productos financieros formales que conoce</p> <p><b>Ind. 4</b> Número de posibles transacciones financieras que conoce</p>
<b>Tenencia de productos</b>	<p><b>Ind. 5</b> Número de productos de ahorro/seguros que tiene</p> <p><b>Ind. 6</b> Número de productos de crédito que tiene</p> <p><b>Ind. 7</b> Número de entidades de las cuales es cliente</p> <p><b>Ind. 8</b> Tenencia de productos de crédito en entidad formal</p> <p><b>Ind. 9</b> Número de barreras para tener productos financieros</p>

Para mostrar el tipo de información que recogen los indicadores, a manera de ejemplo, presentamos tres cuadros correspondientes a la subdimensión tenencia de productos, la cual brinda detalles sobre los productos de ahorro/seguros que tienen las personas.

## TENENCIA DE PRODUCTOS

Ind. 5 Número de productos de ahorro/seguros que tiene

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguno	28%	17%	8%	7%	28%	43%	15%	17%
1 producto de ahorro/seguro	29%	26%	22%	39%	16%	26%	13%	40%
2 productos de ahorro/seguro	17%	21%	18%	17%	23%	16%	14%	18%
3 productos de ahorro/seguro	10%	15%	17%	12%	14%	7%	15%	10%
4 a más productos de ahorro/seguro	16%	21%	35%	25%	19%	8%	43%	15%
Promedio de productos de ahorro/seguro	1.76	2.13	2.97	2.41	2.01	1.21	3.32	1.81

Elaboración: Ipsos

## TENENCIA DE PRODUCTOS FINANCIEROS

Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted, de manera personal o junto con otras personas, tiene...

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Tarjeta de débito	36%	33%	80%	25%	46%	34%	52%	29%
Cuenta de ahorro o corriente	25%	44%	41%	36%	60%	10%	67%	32%
Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono	11%	15%	14%	24%	9%	3%	33%	19%
Fondo de pensiones/jubilación	11%	11%	29%	20%	7%	7%	14%	7%
Cuenta a plazo fijo	5%	9%	11%	2%	7%	3%	7%	6%
Cuenta en moneda extranjera	2%	5%	6%	2%	3%	1%	2%	3%
Inversiones en activos digitales (criptomonedas, Bitcoin)	1%	1%	4%	2%	1%	1%	2%	1%
No tengo ningún producto financiero para el ahorro	47%	40%	14%	43%	31%	55%	25%	52%
No precisa	4%	3%	-	5%	2%	6%	1%	1%

P7. Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted, de manera personal o junto a otras personas, tiene... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## TENENCIA DE SEGUROS

Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted tiene...

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Seguro de salud público	49%	60%	46%	80%	31%	34%	51%	67%
Seguro de vida	13%	12%	21%	15%	11%	12%	25%	8%
Seguro de salud privado	10%	7%	19%	17%	10%	8%	17%	5%
Seguro vehicular	8%	12%	16%	12%	9%	6%	42%	4%
Seguro de vivienda	4%	3%	10%	5%	4%	3%	22%	1%
Otro	-	-	-	2%	-	-	-	-
No tengo ningún seguro	40%	29%	34%	7%	59%	56%	28%	26%
No precisa	2%	1%	1%	1%	3%	3%	1%	1%

P8. Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted tiene... Leer opciones

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos



# Uso

La dimensión uso está formada por tres subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros, las que muestran información sobre los medios de pago, frecuencia de uso de productos, medios para realizar transferencias, fuentes de ingreso, medios de recepción de ingresos, medios de ahorro, entre otros. En esta dimensión también se recoge información sobre el uso de productos digitales, cuya presencia ha aumentado durante los últimos años.

Subdimensión	Indicador
Transacciones básicas	<p><b>Ind. 10</b> Número de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios</p> <p><b>Ind. 11</b> Frecuencia de uso al mes de productos financieros</p> <p><b>Ind. 12</b> Número de medios formales utilizados para realizar transferencias</p>
Ingresos	<p><b>Ind. 13</b> Recibe ingresos a través del sistema financiero formal</p>
Ahorros	<p><b>Ind. 14</b> Ahorra a través del sistema financiero formal</p>

De la subdimensión transacciones básicas, por ejemplo, se obtiene información relacionada con las transferencias realizadas en el sistema financiero.

## TRANSACCIONES BÁSICAS

**Ind. 12 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Cero	69%	73%	35%	68%	65%	75%	53%	70%
Uno	18%	15%	38%	14%	16%	17%	14%	17%
Dos	7%	6%	17%	9%	11%	5%	11%	6%
Tres	4%	4%	7%	5%	4%	2%	13%	4%
4 a más	2%	2%	3%	4%	4%	1%	9%	3%
<b>Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias</b>	<b>0.52</b>	<b>0.47</b>	<b>1.03</b>	<b>0.63</b>	<b>0.67</b>	<b>0.36</b>	<b>1.16</b>	<b>0.55</b>

Elaboración: Ipsos

## MEDIOS FORMALES PARA REALIZAR TRANSFERENCIAS

**¿Qué medios ha utilizado para realizar estas transferencias?**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Aplicativo celular de un banco, financiera, etc.	45%	32%	60%	36%	38%	49%	57%	35%
Puntos de atención de alguna entidad financiera (agencias, agentes o cajeros)	38%	58%	22%	45%	50%	29%	41%	63%
De manera personal a través de familiares o conocidos	33%	46%	16%	44%	40%	33%	55%	27%
Banca por internet	29%	24%	50%	23%	44%	22%	57%	26%
Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono	19%	19%	13%	46%	16%	5%	49%	34%
Empresas de envío de dinero (Western Union, Moneygram)	17%	20%	10%	30%	36%	11%	36%	11%
Otros medios	2%	-	-	1%	-	5%	-	-
No precisa	2%	3%	1%	1%	1%	4%	-	2%

P16. (Solo si en el último año ha realizado transferencias/envíos de dinero) Por favor responda con un SÍ o un NO ¿Qué medios ha utilizado para realizar estas transferencias? Leer opciones.

Base: Bolivia (381) / Chile (827) / Colombia (469) / Ecuador (338) / México (481) / Panamá (642) / Perú (507)

Elaboración: Ipsos



# Calidad percibida

La dimensión calidad percibida se compone de dos subdimensiones: confianza en el sistema financiero y calidad del sistema, las que tratan sobre la calificación de las entidades financieras en rubros como imagen general, facilidad para obtener productos, amplitud de la red de atención física, variedad de productos ofrecidos, costos a los usuarios, entre otros.

## Subdimensión

## Indicador

### Confianza

**Ind. 15** Puntaje general de confianza en el sistema

**Ind. 16** Evaluación general de la imagen de las entidades financieras

### Calidad

**Ind. 17** Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito

**Ind. 18** Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero

**Ind. 19** Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero

**Ind. 20** Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero

**Ind. 21** Evaluación general de la utilidad de medios digitales

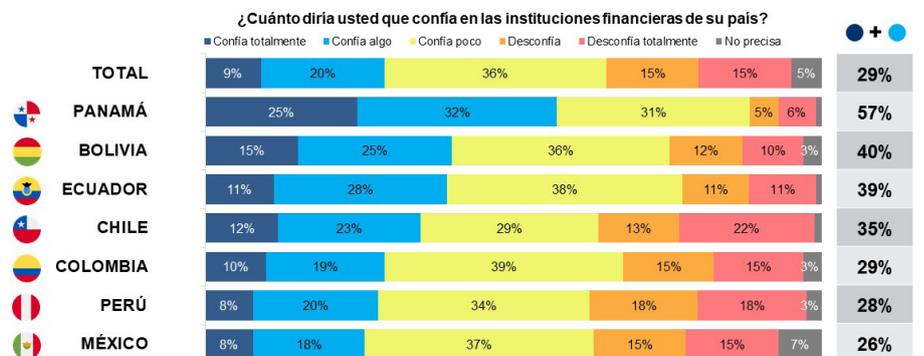
De la subdimensión confianza se desprende el puntaje general de confianza en el sistema financiero.

## CONFIANZA

**Ind. 15 Puntaje general de confianza en el sistema** (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)

<b>Promedio de la confianza en el sistema</b>	<b>2.92</b>	<b>3.22</b>	<b>2.89</b>	<b>2.95</b>	<b>3.18</b>	<b>2.87</b>	<b>3.65</b>

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



P22. En una escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente, ¿cuánto diría usted que confía en las instituciones financieras de su país? Leer opciones  
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
Elaboración: Ipsos

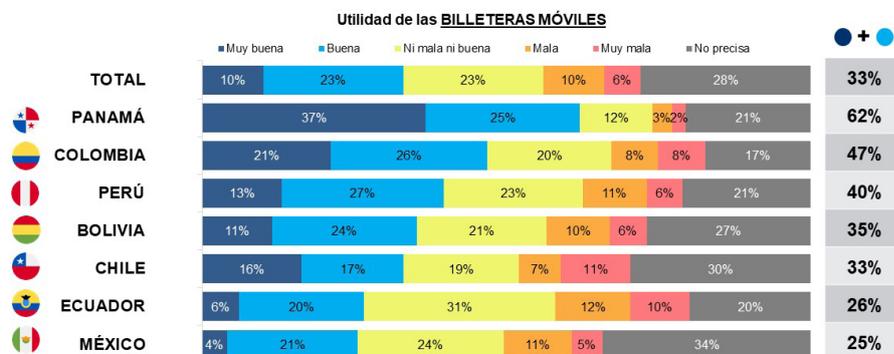
De la subdimensión calidad se obtiene información sobre la percepción de utilidad de los medios digitales, entre los que se encuentran las billeteras móviles.

## CALIDAD

**Ind. 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales** (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)

<b>Promedio de la evaluación general de medios digitales</b>	<b>3.47</b>	<b>3.51</b>	<b>3.61</b>	<b>3.55</b>	<b>3.37</b>	<b>3.41</b>	<b>4.20</b>

Elaboración: Ipsos



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? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

La presente publicación está dividida en tres secciones. En la primera, se describe el IIF, sus respectivas comparaciones por sexo, edad, ámbito, nivel socioeconómico y nivel educativo, así como los resultados para las dimensiones de acceso, uso y calidad percibida, desagregadas por las mismas variables sociodemográficas. En la segunda sección, se muestra el ranking de países para el IIF y el ranking general por dimensión. En la tercera sección, se pueden encontrar las fichas descriptivas por país. Finalmente, la última sección contiene los anexos con el cuestionario, las respuestas del mismo, la metodología y el detalle de la construcción del IIF.

Dado su diseño, estructura y dimensión, este IIF es la fotografía más actualizada de la relación que mantienen las personas con los productos y servicios financieros, y de seguros en Perú, Colombia, Chile, Bolivia, Panamá, Ecuador y México.

La decisión de abarcar la mayor cantidad de territorios posibles responde a la necesidad de abrir un espacio de discusión sobre la inclusión financiera que propicie un profundo intercambio de ideas basado en información confiable y actualizada.

Por ello, no está demás resaltar que esta investigación busca poner a disposición del público en general –autoridades, academia y ciudadanía– un insumo que ayude a identificar brechas, monitorear los logros alcanzados y sobre todo definir el alcance y los objetivos de las políticas públicas que ayuden a incluir financieramente a más personas.

**Enrique Pasquel**  
 Gerente de Asuntos  
 Corporativos de Credicorp

**Erick Sablich**  
 Gerente de Relaciones  
 Institucionales de Credicorp

# METODOLOGÍA

## Sobre el estudio de base

El estudio tuvo como objetivo desarrollar un indicador de inclusión financiera que permita monitorear este tema en Perú, Colombia, Bolivia, Chile, Ecuador y México. Para ello, se realizaron 1.200 encuestas en hogares por país a nivel nacional, a nivel urbano y rural. El universo de participantes lo conforman hombres y mujeres mayores de 18 años de todos los niveles socioeconómicos de cada país. El margen de error a nivel nacional es de +- 2.8%, asumiendo un nivel de confianza del 95% y una máxima dispersión de resultados ( $p/q=1$ ).

El diseño muestral, trabajo de campo, procesamiento de la data y posterior análisis se centralizó en Ipsos Perú.

Los datos fueron ponderados por variables de cada país y para los valores totales de la región se realizó una ponderación cruzada considerando de manera adicional el peso poblacional de cada país.



**FECHAS DE CAMPO**  
**MAYO - JUNIO**  
**2021**



**8,400**  
**PERSONAS MAYORES**  
**DE 18 AÑOS**



**REPRESENTATIVIDAD**  
**NACIONAL URBANO/**  
**RURAL**

**ENCUESTAS CARA A**  
**CARA EN SEIS PAÍSES**  
**(BOLIVIA, CHILE,**  
**COLOMBIA, ECUADOR,**  
**MÉXICO Y PERÚ), Y**  
**TELEFÓNICA EN UN**  
**PAÍS (PANAMÁ).**

## Sobre el indicador

El IIF se construyó en conjunto con Ipsos utilizando métodos estadísticos multivariados, específicamente “componentes principales no lineales” que permiten calcular los pesos dentro de cada dimensión evaluada (acceso, uso y calidad percibida). La ventaja de este análisis es que calcula las cuantificaciones o ponderaciones óptimas de cada categoría de respuesta dentro de cada indicador, lo que hace posible la construcción de una escala de puntaje. Para este análisis, se ha trabajado con una escala de 0 a 100, de manera que, a mayor puntaje, mayores serán los niveles de acceso, uso, calidad percibida, y por lo tanto, de inclusión financiera.

Para más detalle sobre la construcción del indicador, ver Anexo 3.



**7**  
**PAÍSES EN**  
**LATINOAMÉRICA**



**LOS IPSOS DE CADA**  
**PAÍS PARTICIPANTE**  
**ESTUVIERON A CARGO**  
**DEL RECOJO DE**  
**INFORMACIÓN**

**BAJO LA**  
**COORDINACIÓN**  
**DE IPSOS PERÚ**

# KEY FINDINGS

## 1

### Inclusión financiera en proceso en la región

El IIF está construido en una escala de 0 a 100, donde un mayor puntaje implica una mayor inclusión financiera. A nivel total, el nivel de inclusión financiera llega a 38.3 para los siete países evaluados.

## 2

### Calidad percibida como el aspecto con mejor puntaje

El IIF está construido en base a tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. En la región, las dos primeras dimensiones son las más críticas (33.3 y 24.6 respectivamente), mientras que la tercera muestra un mejor nivel (57.1).

## 3

### Poblaciones más excluidas

Las mujeres, las personas mayores de 60 años, las personas del ámbito rural, de niveles socioeconómicos más bajos y menores niveles educativos, son los grupos más excluidos financieramente.

## 4

### Panamá y Chile lideran en la región

Panamá y Chile son los países con mejor desempeño en el IIF. Ecuador tiene un desempeño medio, en tanto que Bolivia, Colombia, Perú y México, en orden descendente, muestran evaluaciones más bajas. En todos, el uso es una de las dimensiones con peor desempeño.

## 5

### Inclusión digital

Uno de cada 10 ciudadanos de la región tiene billetera móvil o cuenta/app. El avance en este aspecto está relacionado con barreras sociales: un poco más de la mitad cuenta con smartphone y el acceso a Internet varía significativamente en cada país; en el 2019 Bolivia apenas alcanzaba el 44%, mientras que en Chile llegaba a 82%<sup>14</sup>. Sin embargo, con la llegada de la pandemia la penetración digital podría haberse incrementado considerablemente.

<sup>14</sup> Personas que usan Internet (% de la población) 2019 (Banco Mundial)  
<https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS?end=2019&start=2019&view=bar>

# 6

## Barreras para la inclusión

Entre las principales barreras para acceder a productos de ahorro o crédito se identifican aspectos endógenos a las personas como su nivel de ingresos, pero también aspectos externos como la falta de interés o percepción por parte de un grupo de la población que no necesita al sistema financiero.

## BARRERAS PARA EL AHORRO

¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de depósito/ahorro? ¿Alguna otra?

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	35%	44%	21%	52%	55%	28%	57%	35%
No le interesa	24%	10%	30%	18%	16%	30%	13%	12%
No lo necesita	16%	8%	27%	12%	14%	19%	10%	11%
Hay que hacer muchos trámites	8%	4%	12%	8%	7%	8%	3%	7%
Los costos son altos	7%	3%	6%	9%	4%	5%	2%	12%
La ganancia es poca	5%	11%	4%	8%	5%	3%	4%	10%
No confía en las instituciones financieras	5%	4%	8%	6%	5%	4%	2%	8%
Prefiere otras formas de ahorro (juntas, guardar en su casa, etcétera)	4%	5%	3%	10%	1%	2%	2%	2%
Piden requisitos que no cumple	3%	2%	8%	3%	3%	3%	11%	4%
Ha tenido mala experiencia en el pasado	3%	2%	1%	3%	3%	3%	1%	7%
Las agencias financieras (bancos, cajas, microfinancieras o cooperativas) le quedan muy lejos	3%	2%	-	6%	1%	2%	-	2%
Otra persona del hogar tiene	2%	-	2%	4%	1%	2%	3%	2%
Tiene mala calificación crediticia / No le dieron el crédito/préstamo	2%	-	-	1%	3%	2%	-	2%
No sabe/no conoce	1%	4%	-	-	-	1%	-	-
Por falta de tiempo	-	-	-	-	1%	-	-	-
Otra	2%	1%	1%	6%	7%	-	2%	5%
No precisa	6%	10%	4%	5%	4%	7%	1%	4%

P12.1 (Solo si no tiene ningún producto financiero para el ahorro) ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de depósito/ahorro? ¿Alguna otra? ESPONTÁNEA

Base: Bolivia (465) / Chile (122) / Colombia (453) / Ecuador (471) / México (576) / Panamá (251) / Perú (489)

Elaboración: Ipsos

## BARRERAS PARA LOS CRÉDITOS

¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de crédito? ¿Alguna otra?

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
No le interesa	23%	10%	23%	24%	17%	27%	22%	14%
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	21%	22%	14%	27%	29%	19%	35%	22%
No le gusta endeudarse	20%	12%	30%	28%	16%	18%	21%	17%
No lo necesita	16%	25%	20%	15%	19%	15%	18%	16%
Los intereses son altos	13%	10%	12%	14%	10%	11%	2%	22%
Hay que hacer muchos trámites	9%	7%	3%	8%	14%	9%	2%	10%
Piden requisitos que no cumple	5%	10%	7%	7%	8%	3%	13%	4%
No confía en las instituciones financieras	4%	2%	5%	6%	5%	4%	1%	5%
Ha tenido mala experiencia en el pasado	4%	2%	4%	2%	2%	4%	1%	6%
Tiene mala calificación crediticia/ No le dieron el crédito/préstamo	3%	2%	2%	6%	6%	3%	2%	2%
Las agencias financieras (bancos, cajas, microfinancieras o cooperativas) le quedan muy lejos	2%	2%	1%	5%	-	2%	-	1%
Otra persona del hogar tiene	2%	-	1%	1%	1%	2%	1%	1%
No sabe/no conoce	1%	2%	1%	-	1%	1%	-	-
Prefiere otras formas de ahorro (pasanaku, guardar en su casa, etc.)	-	-	-	-	-	-	-	-
Otra	3%	-	3%	8%	6%	-	1%	5%
No precisa	5%	8%	2%	8%	4%	5%	1%	5%

P12.2 (Solo si no tiene ningún producto financiero de crédito) ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de crédito? ¿Alguna otra? ESPONTÁNEA

Base: Bolivia (755) / Chile (719) / Colombia (770) / Ecuador (744) / México (847) / Panamá (530) / Perú (786)

Elaboración: Ipsos

# RESULTADOS

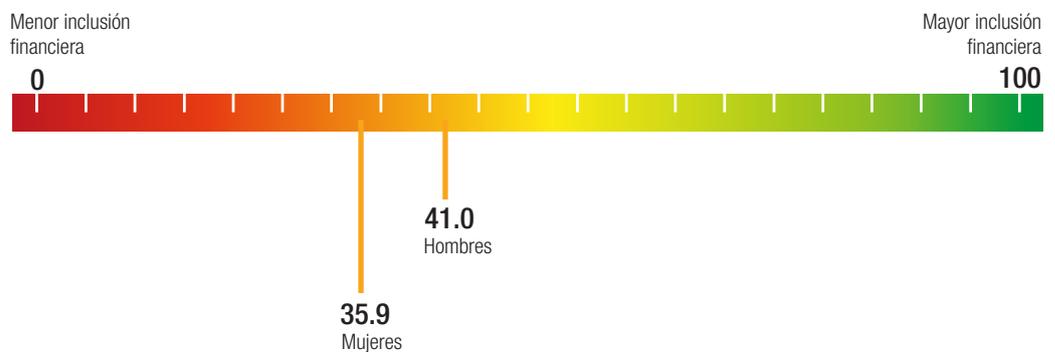
## Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

Un mayor puntaje en el IIF implica una mayor inclusión financiera, es decir, mientras más cercano al 100 se encuentre el puntaje, mayor inclusión financiera representará.

- Para Latinoamérica, el IIF refleja un nivel medio bajo, con una puntuación de 38.3 sobre 100.

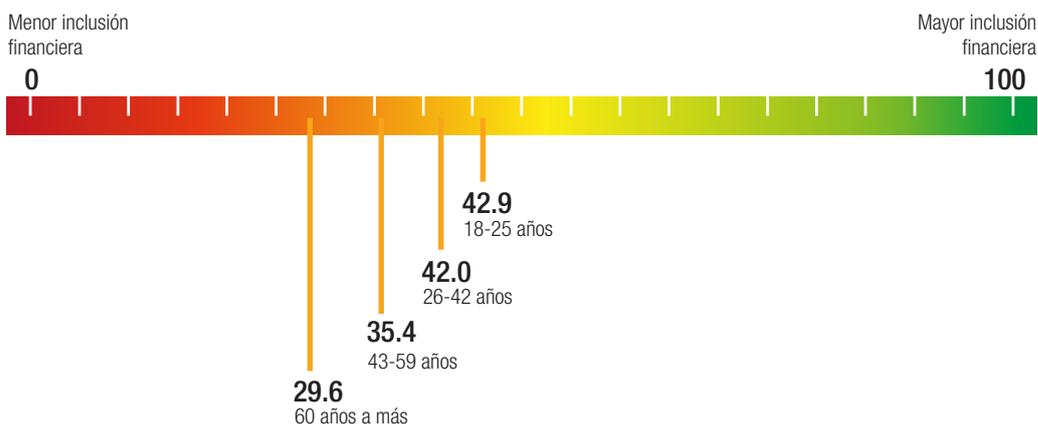


- En los países evaluados, las mujeres (35.9) están menos incluidas financieramente que los hombres (41.0).

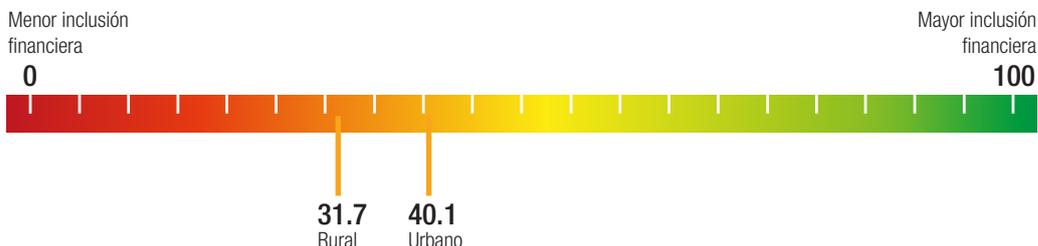


- Además, las personas entre 18 y 25 años tienen un nivel de inclusión financiera de 42.9, en tanto que el nivel de inclusión financiera de las personas entre 26 y 42 años es de 42.0, el de las personas de 43 a 59 años es de 35.4 y el de los mayores de 60 años es de 29.6.

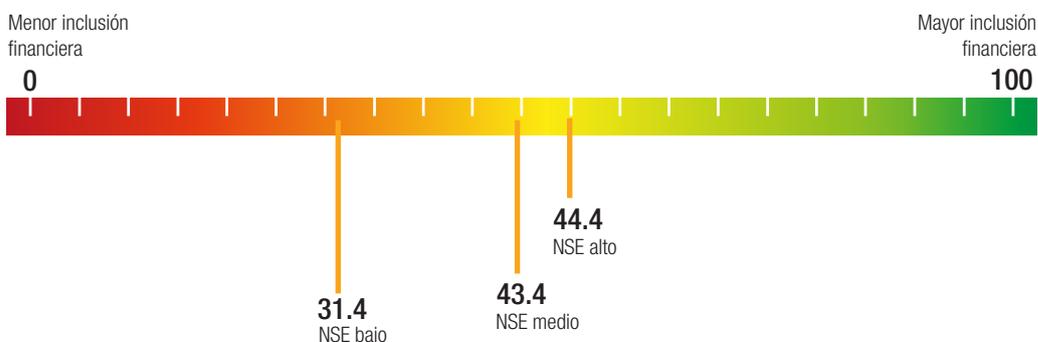
Estos datos muestran que mientras más joven sea una persona, más incluida está en el sistema financiero.



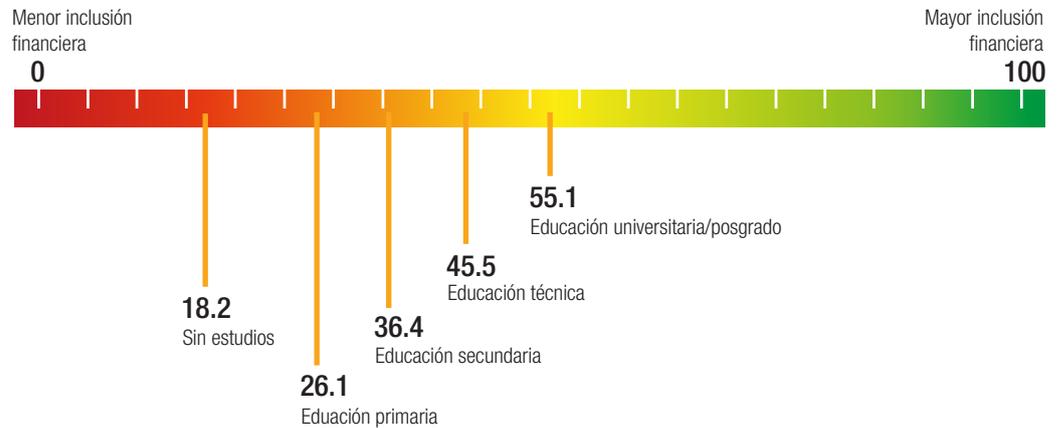
- Las personas que viven en el ámbito urbano (40.1) tienen un nivel de inclusión financiera mayor al de las personas que viven en el ámbito rural (31.7).



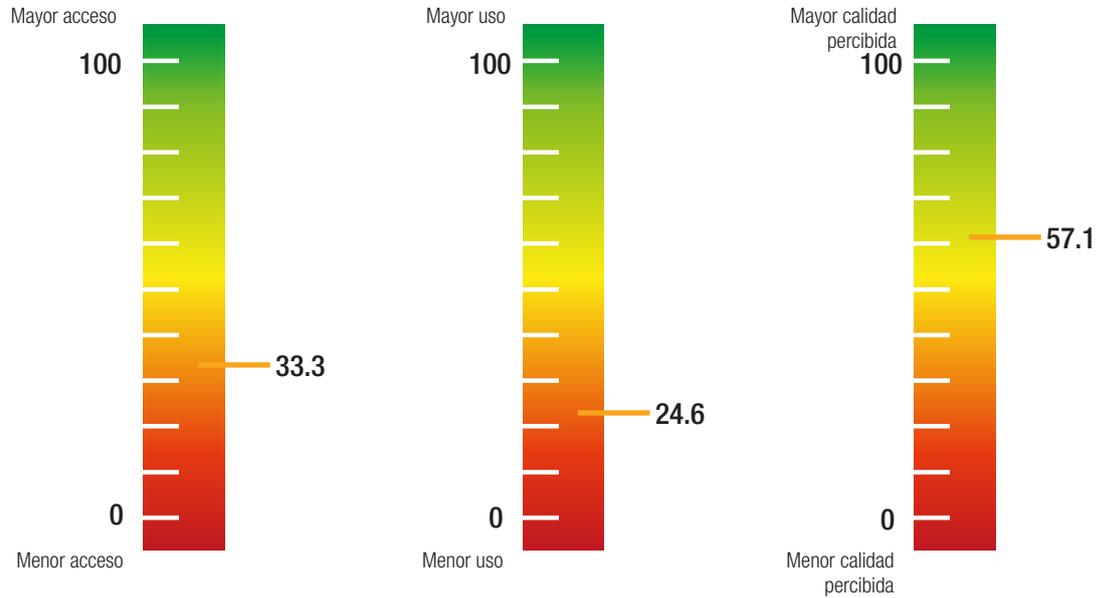
- Las personas de nivel socioeconómico (NSE) alto tienen un puntaje de inclusión financiera de 44.4, las de NSE medio, 43.4 y las de NSE bajo, 31.4. Estos resultados reflejan que a mayor NSE, mayor nivel de inclusión financiera.



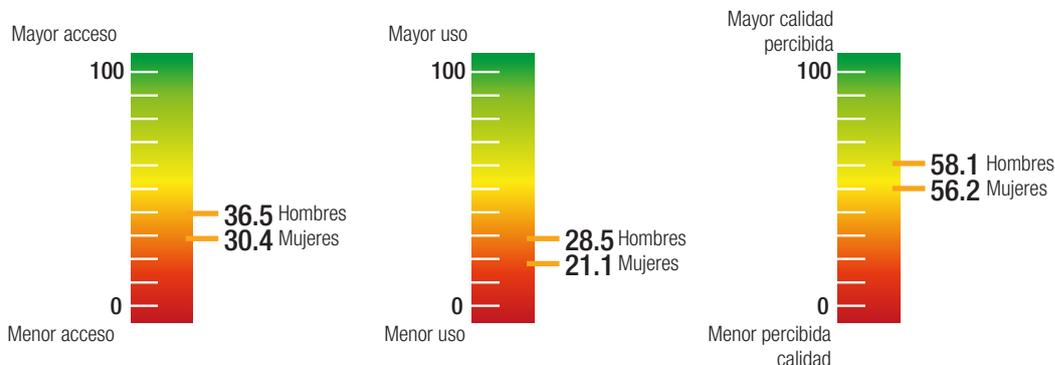
- Con respecto al nivel educativo, las personas sin estudios o con nivel de educación primaria tienen un nivel de inclusión financiera bastante menor, con una puntuación de 18.2 y 26.1, respectivamente. Esto refleja un fuerte contraste con las personas con educación secundaria (36.4), técnica (45.5) y universitaria/posgrado (55.1).



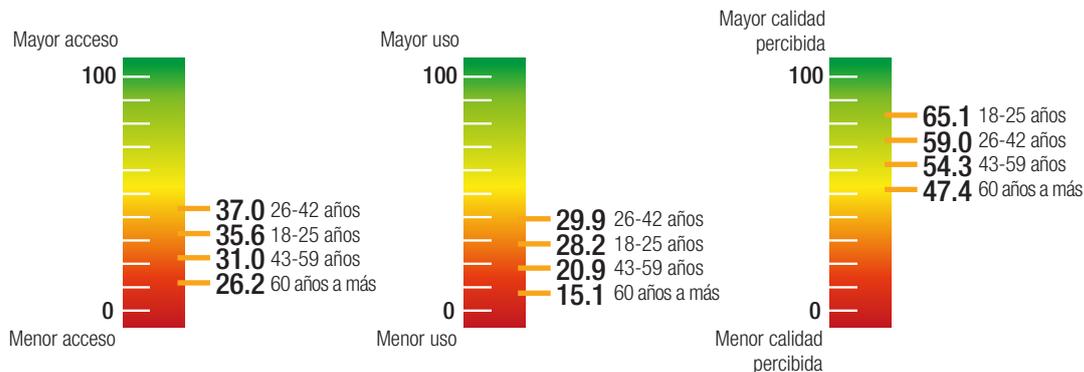
- El IIF está construido en base a tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. Según los puntajes por dimensión, acceso y particularmente uso, son las que se encuentran en situación más críticas en la región.



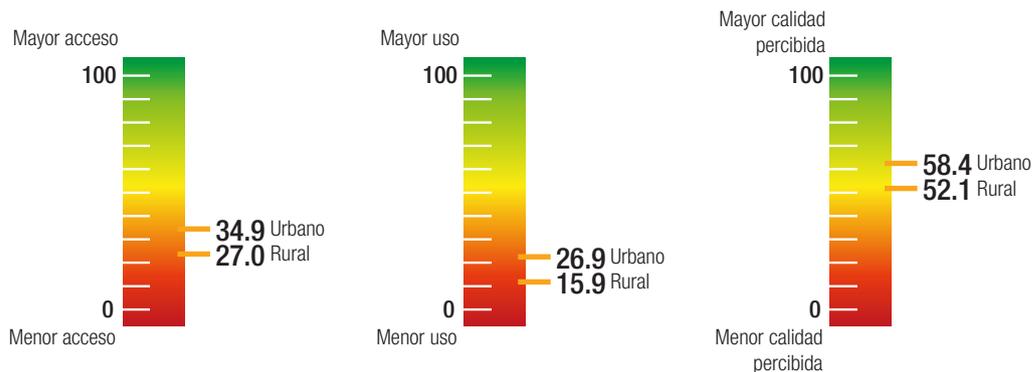
■ Por sexo, en todas las dimensiones, las mujeres tienen un nivel de inclusión financiera menor al de los hombres.



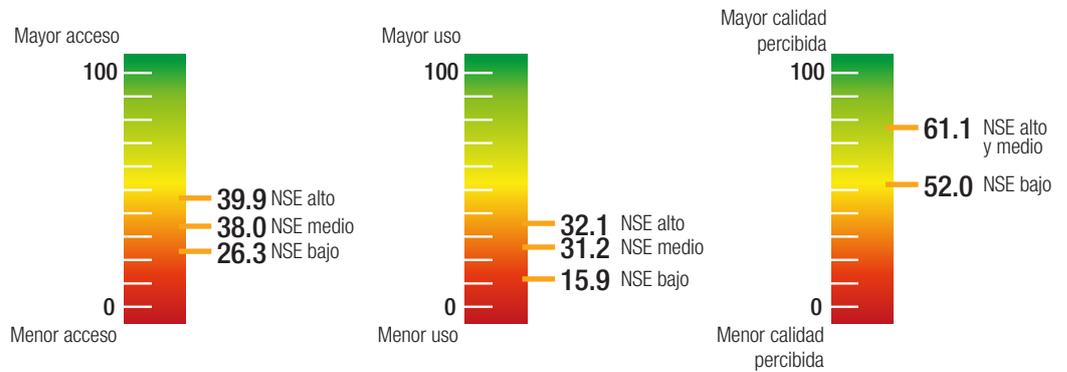
■ Por edades, ocurre algo similar, ya que en todas las dimensiones las personas de 60 años a más tienen un nivel de inclusión financiera menor al de los otros rangos de edad.



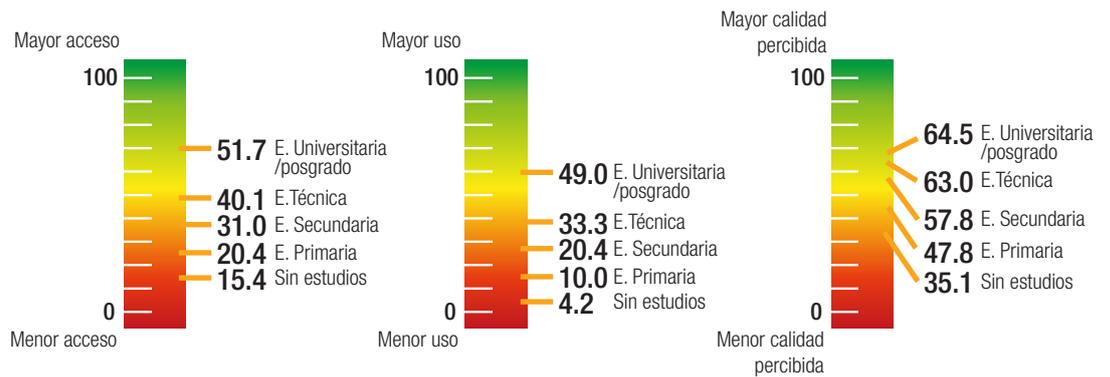
■ De igual manera, en todas las dimensiones, las personas del ámbito rural tienen un menor nivel de inclusión financiera en comparación con el ámbito urbano.



- En las tres dimensiones del IIF, las personas de NSE bajo tienen un menor nivel de inclusión financiera en comparación con los sectores medio y alto.

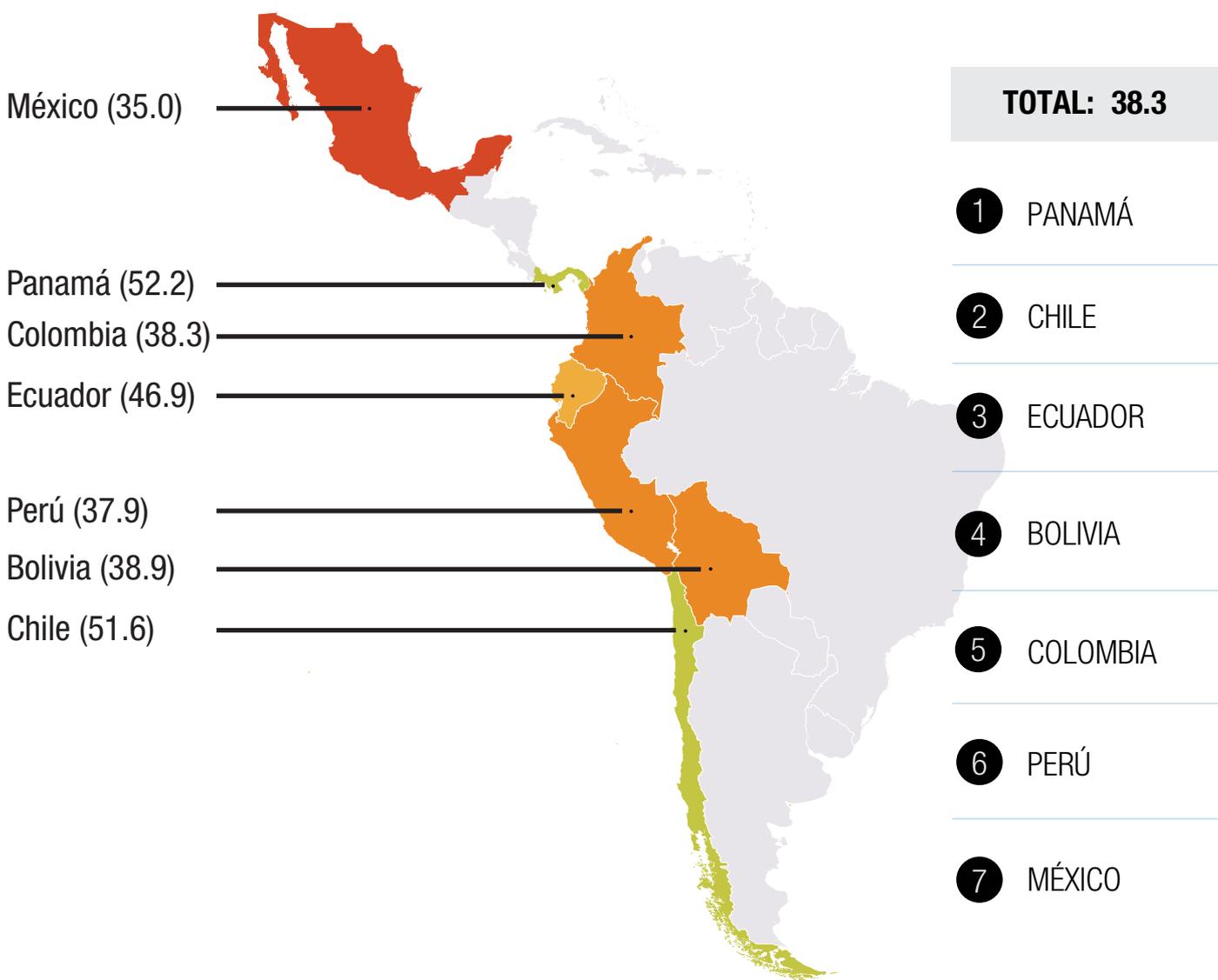


- En todas las dimensiones del IIF, las personas sin estudios o con educación primaria tienen un menor nivel de inclusión financiera en comparación con las personas con mayor nivel educativo.



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

Panamá y Chile presentan mejor desempeño en el IIF. Ecuador se encuentra tercero, mientras que Bolivia, Colombia, Perú y México muestran evaluaciones más bajas.



## LEYENDA

Un mayor puntaje implica una mayor inclusión financiera.



# RÁNKING DE PAÍSES POR DIMENSIÓN

Chile, Panamá y Ecuador encabezan las dimensiones de acceso y uso. Sin embargo, Chile pasa al último lugar en la dimensión de calidad percibida, donde los primeros lugares son ocupados por Panamá, Ecuador y Colombia. Cabe destacar que esta última dimensión es mejor evaluada frente a acceso y uso, que tienen puntuaciones menores en todos los países.



## DIMENSIÓN ACCESO

TOTAL: 33.3

1	CHILE	47.1
2	PANAMÁ	46.5
3	ECUADOR	43.3
4	BOLIVIA	39.3
5	COLOMBIA	34.8
6	PERÚ	34.3
7	MÉXICO	28.3

## DIMENSIÓN USO

TOTAL: 24.6

1	CHILE	52.4
2	PANAMÁ	42.2
3	ECUADOR	30.2
4	COLOMBIA	22.8
5	PERÚ	22.7
6	MÉXICO	20.9
7	BOLIVIA	20.7

## DIMENSIÓN CALIDAD PERCIBIDA

TOTAL: 57.1

1	PANAMÁ	68.0
2	ECUADOR	67.2
3	COLOMBIA	57.3
4	BOLIVIA	56.9
5	PERÚ	56.8
6	MÉXICO	55.9
7	CHILE	55.3

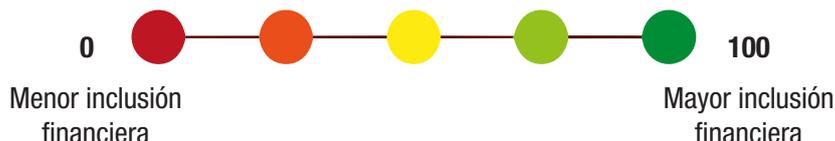
# FICHAS DESCRIPTIVAS POR PAÍS

---



# BOLIVIA

	TOTAL	BOLIVIA
<b>Índice de inclusión financiera</b>	<b>38.3</b>	<b>38.9</b>
Acceso	33.3	39.3
Uso	24.6	20.7
Calidad percibida	57.1	56.9



El puntaje de inclusión financiera de Bolivia se encuentra ligeramente por encima del promedio regional. Sin embargo, las dimensiones de calidad percibida y uso están por debajo del promedio regional, sobre todo esta última cuya subdimensión de transacciones básicas cuenta con promedios inferiores a la región.



## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 9 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

	TOTAL	BOLIVIA	TOTAL	BOLIVIA
<b>Infraestructura financiera</b>				
1 Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año	1.08	1.14	6 Promedio de productos de crédito que tiene	0.36 0.45
2 Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año	1.81	2.63	7 Promedio de entidades de la cual es cliente	1.12 1.33
<b>Conocimiento de productos</b>				
3 Promedio de productos financieros formales que conoce	5.33	6.11	8 Tenencia de productos de crédito en entidad formal	
4 Promedio de posibles transacciones financieras que conoce (0-1)	0.40	0.39	Fuera del sistema financiero formal	7% 6%
<b>Tenencia de productos</b>				
5 Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene	1.76	2.13	Dentro del sistema financiero formal	24% 31%
			No tiene	69% 63%
			9 Promedio de barreras para tener productos financieros	1.23 0.86



## Dimensión uso

La dimensión de uso está compuesta por 5 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

	TOTAL	BOLIVIA
<b>Transacciones básicas</b>		
<b>10</b> Promedio de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios	1.19	0.80
<b>11</b> Frecuencia de uso al mes de productos financieros	5.86	3.12
<b>12</b> Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias	0.52	0.47
<b>Ingresos</b>		
<b>13</b> Recibe ingresos a través del sistema financiero formal		
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	27%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	10%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	24%
No tiene ingresos	43%	39%
<b>Ahorros</b>		
<b>14</b> Ahorra a través del sistema financiero formal		
No cuenta con medios formales de ahorro	12%	15%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	19%
No ahorra	73%	66%



## Dimensión calidad percibida

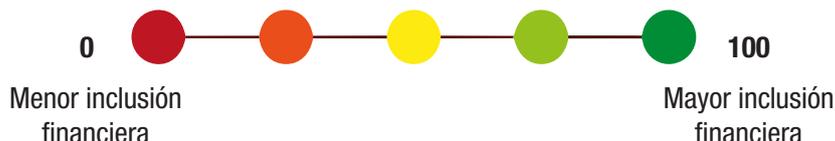
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 7 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

	TOTAL	BOLIVIA
<b>Confianza</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)		
<b>15</b> Puntaje general de confianza en el sistema	2.92	3.22
<b>Calidad</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)		
<b>16</b> Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	3.04	3.17
<b>17</b> Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	3.03	3.13
<b>18</b> Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	3.14	3.23
<b>19</b> Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	3.05	3.19
<b>20</b> Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	2.89	2.97
<b>21</b> Evaluación general de la utilidad de medios digitales	3.47	3.51



# CHILE

	TOTAL	CHILE
<b>Índice de inclusión financiera</b>	<b>38.3</b>	<b>51.6</b>
Acceso	33.3	47.1
Uso	24.6	52.4
Calidad percibida	57.1	55.3



El puntaje de inclusión financiera de Chile está por encima del promedio regional, especialmente en las dimensiones acceso y uso. La dimensión calidad percibida se ubica por debajo del promedio regional y cuenta con evaluaciones bajas en los indicadores sobre la imagen de las entidades financieras y los costos a los usuarios del sistema financiero.



## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 9 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

	TOTAL	CHILE	TOTAL	CHILE
<b>Infraestructura financiera</b>				
1 Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año	1.08	1.56	6 Promedio de productos de crédito que tiene	0.36 0.58
2 Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año	1.81	2.04	7 Promedio de entidades de la cual es cliente	1.12 1.74
<b>Conocimiento de productos</b>				
3 Promedio de productos financieros formales que conoce	5.33	8.14	8 Tenencia de productos de crédito en entidad formal	
4 Promedio de posibles transacciones financieras que conoce (0-1)	0.40	0.47	Fuera del sistema financiero formal	7% 4%
<b>Tenencia de productos</b>				
5 Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene	1.76	2.97	Dentro del sistema financiero formal	24% 37%
			No tiene	69% 59%
			9 Promedio de barreras para tener productos financieros	1.23 0.74



## Dimensión uso

La dimensión de uso está compuesta por 5 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

	TOTAL	CHILE
<b>Transacciones básicas</b>		
<b>10</b> Promedio de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios	1.19	1.98
<b>11</b> Frecuencia de uso al mes de productos financieros	5.86	20.12
<b>12</b> Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias	0.52	1.03
<b>Ingresos</b>		
<b>13</b> Recibe ingresos a través del sistema financiero formal		
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	7%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	4%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	70%
No tiene ingresos	43%	19%
<b>Ahorros</b>		
<b>14</b> Ahorra a través del sistema financiero formal		
No cuenta con medios formales de ahorro	12%	9%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	35%
No ahorra	73%	56%



## Dimensión calidad percibida

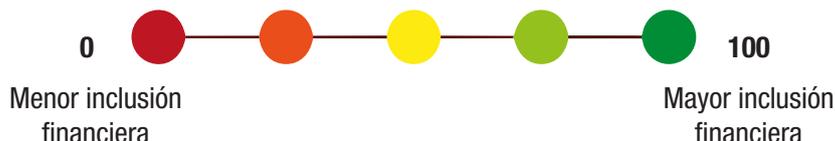
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 7 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

	TOTAL	CHILE
<b>Confianza</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)		
<b>15</b> Puntaje general de confianza en el sistema	2.92	2.89
<b>Calidad</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)		
<b>16</b> Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	3.04	2.78
<b>17</b> Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	3.03	3.02
<b>18</b> Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	3.14	3.17
<b>19</b> Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	3.05	3.03
<b>20</b> Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	2.89	2.68
<b>21</b> Evaluación general de la utilidad de medios digitales	3.47	3.61



# COLOMBIA

	TOTAL	COLOMBIA
<b>Índice de inclusión financiera</b>	<b>38.3</b>	<b>38.3</b>
Acceso	33.3	34.8
Uso	24.6	22.8
Calidad percibida	57.1	57.3



El puntaje de inclusión financiera de Colombia es igual al promedio regional, aunque destaca en la dimensión acceso y ligeramente en la dimensión calidad percibida. La dimensión de uso tiene la evaluación más baja.



## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 9 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

	TOTAL	COLOMBIA	TOTAL	COLOMBIA
<b>Infraestructura financiera</b>				
1 Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año	1.08	0.97	6 Promedio de productos de crédito que tiene	0.36 0.34
2 Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año	1.81	1.65	7 Promedio de entidades de la cual es cliente	1.12 1.50
<b>Conocimiento de productos</b>				
3 Promedio de productos financieros formales que conoce	5.33	6.09	8 Tenencia de productos de crédito en entidad formal	
4 Promedio de posibles transacciones financieras que conoce (0-1)	0.40	0.37	Fuera del sistema financiero formal	7% 10%
<b>Tenencia de productos</b>				
5 Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene	1.76	2.41	Dentro del sistema financiero formal	24% 22%
			No tiene	69% 68%
			9 Promedio de barreras para tener productos financieros	1.23 1.49



## Dimensión uso

La dimensión de uso está compuesta por 5 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

	TOTAL	COLOMBIA
<b>Transacciones básicas</b>		
<b>10</b> Promedio de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios	1.19	1.19
<b>11</b> Frecuencia de uso al mes de productos financieros	5.86	3.70
<b>12</b> Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias	0.52	0.63
<b>Ingresos</b>		
<b>13</b> Recibe ingresos a través del sistema financiero formal		
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	22%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	9%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	30%
No tiene ingresos	43%	39%
<b>Ahorros</b>		
<b>14</b> Ahorra a través del sistema financiero formal		
No cuenta con medios formales de ahorro	12%	10%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	11%
No ahorra	73%	79%



## Dimensión calidad percibida

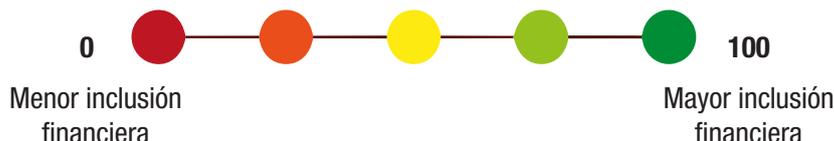
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 7 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

	TOTAL	COLOMBIA
<b>Confianza</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)		
<b>15</b> Puntaje general de confianza en el sistema	2.92	2.95
<b>Calidad</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)		
<b>16</b> Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	3.04	3.01
<b>17</b> Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	3.03	2.92
<b>18</b> Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	3.14	3.09
<b>19</b> Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	3.05	2.98
<b>20</b> Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	2.89	2.74
<b>21</b> Evaluación general de la utilidad de medios digitales	3.47	3.55



# ECUADOR

	TOTAL	ECUADOR
<b>Índice de inclusión financiera</b>	<b>38.3</b>	<b>46.9</b>
Acceso	33.3	43.3
Uso	24.6	30.2
Calidad percibida	57.1	67.2



El puntaje de inclusión financiera de Ecuador se encuentra por encima del promedio regional, al igual que sus tres dimensiones. La dimensión acceso destaca en las subdimensiones de infraestructura financiera y conocimiento de productos.



## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 9 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

	TOTAL	ECUADOR		TOTAL	ECUADOR		
<b>Infraestructura financiera</b>							
1	Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año	1.08	1.22	6	Promedio de productos de crédito que tiene	0.36	0.67
2	Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año	1.81	2.77	7	Promedio de entidades de la cual es cliente	1.12	1.29
<b>Conocimiento de productos</b>							
3	Promedio de productos financieros formales que conoce	5.33	7.48	8	Tenencia de productos de crédito en entidad formal		
4	Promedio de posibles transacciones financieras que conoce (0-1)	0.40	0.55		Fuera del sistema financiero formal	7%	4%
<b>Tenencia de productos</b>							
5	Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene	1.76	2.01	9	Promedio de barreras para tener productos financieros	1.23	0.96
					Dentro del sistema financiero formal	24%	39%
					No tiene	69%	57%



## Dimensión uso

La dimensión de uso está compuesta por 5 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

	TOTAL	ECUADOR
<b>Transacciones básicas</b>		
<b>10</b> Promedio de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios	1.19	1.65
<b>11</b> Frecuencia de uso al mes de productos financieros	5.86	6.32
<b>12</b> Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias	0.52	0.67
<b>Ingresos</b>		
<b>13</b> Recibe ingresos a través del sistema financiero formal		
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	24%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	7%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	30%
No tiene ingresos	43%	39%
<b>Ahorros</b>		
<b>14</b> Ahorra a través del sistema financiero formal		
No cuenta con medios formales de ahorro	12%	9%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	23%
No ahorra	73%	68%



## Dimensión calidad percibida

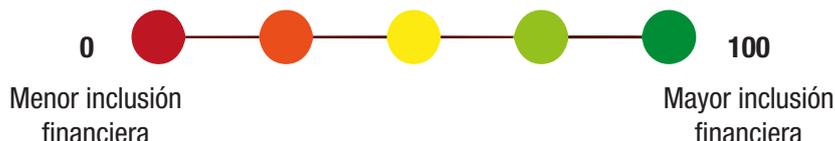
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 7 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

	TOTAL	ECUADOR
<b>Confianza</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)		
<b>15</b> Puntaje general de confianza en el sistema	2.92	3.18
<b>Calidad</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)		
<b>16</b> Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	3.04	3.19
<b>17</b> Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	3.03	3.19
<b>18</b> Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	3.14	3.38
<b>19</b> Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	3.05	3.28
<b>20</b> Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	2.89	2.96
<b>21</b> Evaluación general de la utilidad de medios digitales	3.47	3.37



# MÉXICO

	<u>TOTAL</u>	<u>MÉXICO</u>
<b>Índice de inclusión financiera</b>	<b>38.3</b>	<b>35.0</b>
Acceso	33.3	28.3
Uso	24.6	20.9
Calidad percibida	57.1	55.9



El puntaje de inclusión financiera de México, al igual que sus tres dimensiones, está por debajo del promedio regional.



## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 9 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

	<u>TOTAL</u>	<u>MÉXICO</u>		<u>TOTAL</u>	<u>MÉXICO</u>		
<b>Infraestructura financiera</b>							
1	Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año	1.08	1.04	6	Promedio de productos de crédito que tiene	0.36	0.26
2	Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año	1.81	1.64	7	Promedio de entidades de la cual es cliente	1.12	0.80
<b>Conocimiento de productos</b>							
3	Promedio de productos financieros formales que conoce	5.33	3.94	8	Tenencia de productos de crédito en entidad formal		
4	Promedio de posibles transacciones financieras que conoce (0-1)	0.40	0.39		Fuera del sistema financiero formal	7%	7%
<b>Tenencia de productos</b>							
5	Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene	1.76	1.21		Dentro del sistema financiero formal	24%	18%
					No tiene	69%	75%
				9	Promedio de barreras para tener productos financieros	1.23	1.25



## Dimensión uso

La dimensión de uso está compuesta por 5 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

	TOTAL	MÉXICO
<b>Transacciones básicas</b>		
<b>10</b> Promedio de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios	1.19	1.11
<b>11</b> Frecuencia de uso al mes de productos financieros	5.86	4.64
<b>12</b> Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias	0.52	0.36
<b>Ingresos</b>		
<b>13</b> Recibe ingresos a través del sistema financiero formal		
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	23%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	2%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	30%
No tiene ingresos	43%	45%
<b>Ahorros</b>		
<b>14</b> Ahorra a través del sistema financiero formal		
No cuenta con medios formales de ahorro	12%	13%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	12%
No ahorra	73%	75%



## Dimensión calidad percibida

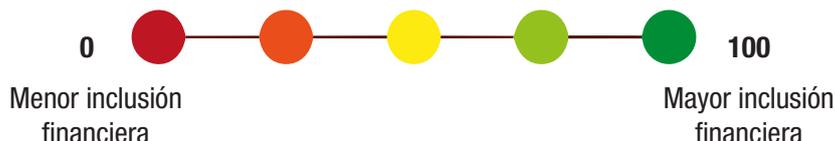
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 7 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

	TOTAL	MÉXICO
<b>Confianza</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)		
<b>15</b> Puntaje general de confianza en el sistema	2.92	2.87
<b>Calidad</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)		
<b>16</b> Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	3.04	3.10
<b>17</b> Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	3.03	3.04
<b>18</b> Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	3.14	3.13
<b>19</b> Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	3.05	3.06
<b>20</b> Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	2.89	2.98
<b>21</b> Evaluación general de la utilidad de medios digitales	3.47	3.41



# PANAMÁ

	TOTAL	PANAMÁ
<b>Índice de inclusión financiera</b>	<b>38.3</b>	<b>52.2</b>
Acceso	33.3	46.5
Uso	24.6	42.2
Calidad percibida	57.1	68.0



El puntaje de inclusión financiera de Panamá se encuentra por encima del promedio regional, al igual que sus tres dimensiones. La dimensión uso destaca en las subdimensiones de transacciones básicas e ingresos.



## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 9 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

	TOTAL	PANAMÁ		TOTAL	PANAMÁ		
<b>Infraestructura financiera</b>							
1	Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año	1.08	0.98	6	Promedio de productos de crédito que tiene	0.36	0.91
2	Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año	1.81	1.85	7	Promedio de entidades de la cual es cliente	1.12	1.78
<b>Conocimiento de productos</b>							
3	Promedio de productos financieros formales que conoce	5.33	9.06	8	Tenencia de productos de crédito en entidad formal		
4	Promedio de posibles transacciones financieras que conoce (0-1)	0.40	0.36		Fuera del sistema financiero formal	7%	1%
<b>Tenencia de productos</b>							
5	Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene	1.76	3.32	9	Promedio de barreras para tener productos financieros	1.23	0.75
					Dentro del sistema financiero formal	24%	50%
					No tiene	69%	49%



## Dimensión uso

La dimensión de uso está compuesta por 5 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

	TOTAL	PANAMÁ
<b>Transacciones básicas</b>		
<b>10</b> Promedio de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios	1.19	1.43
<b>11</b> Frecuencia de uso al mes de productos financieros	5.86	13.17
<b>12</b> Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias	0.52	1.16
<b>Ingresos</b>		
<b>13</b> Recibe ingresos a través del sistema financiero formal		
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	10%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	6%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	58%
No tiene ingresos	43%	26%
<b>Ahorros</b>		
<b>14</b> Ahorra a través del sistema financiero formal		
No cuenta con medios formales de ahorro	12%	9%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	35%
No ahorra	73%	56%



## Dimensión calidad percibida

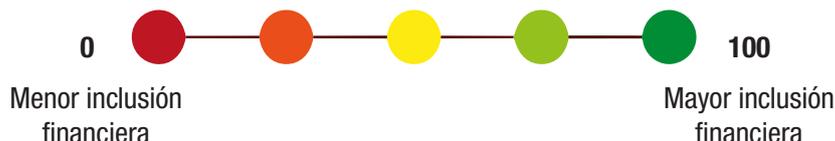
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 7 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

	TOTAL	PANAMÁ
<b>Confianza</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)		
<b>15</b> Puntaje general de confianza en el sistema	2.92	3.65
<b>Calidad</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)		
<b>16</b> Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	3.04	3.41
<b>17</b> Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	3.03	3.40
<b>18</b> Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	3.14	3.52
<b>19</b> Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	3.05	3.55
<b>20</b> Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	2.89	3.14
<b>21</b> Evaluación general de la utilidad de medios digitales	3.47	4.20



# PERÚ

	TOTAL	PERÚ
<b>Índice de inclusión financiera</b>	<b>38.3</b>	<b>37.9</b>
Acceso	33.3	34.3
Uso	24.6	22.7
Calidad percibida	57.1	56.8



El puntaje de inclusión financiera de Perú está ligeramente por debajo del promedio regional. Ocurre lo mismo en las dimensiones de uso y calidad percibida. La dimensión acceso supera levemente el promedio regional.



## Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 9 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

	TOTAL	PERÚ		TOTAL	PERÚ		
<b>Infraestructura financiera</b>							
1	Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año	1.08	1.06	6	Promedio de productos de crédito que tiene	0.36	0.38
2	Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año	1.81	1.83	7	Promedio de entidades de la cual es cliente	1.12	1.20
<b>Conocimiento de productos</b>							
3	Promedio de productos financieros formales que conoce	5.33	6.26	8	Tenencia de productos de crédito en entidad formal		
4	Promedio de posibles transacciones financieras que conoce (0-1)	0.40	0.37		Fuera del sistema financiero formal	7%	3%
					Dentro del sistema financiero formal	24%	27%
<b>Tenencia de productos</b>							
5	Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene	1.76	1.81		No tiene	69%	70%
				9	Promedio de barreras para tener productos financieros	1.23	1.31



## Dimensión uso

La dimensión de uso está compuesta por 5 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

	TOTAL	PERÚ
<b>Transacciones básicas</b>		
<b>10</b> Promedio de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios	1.19	0.99
<b>11</b> Frecuencia de uso al mes de productos financieros	5.86	5.51
<b>12</b> Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias	0.52	0.55
<b>Ingresos</b>		
<b>13</b> Recibe ingresos a través del sistema financiero formal		
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	15%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	5%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	25%
No tiene ingresos	43%	55%
<b>Ahorros</b>		
<b>14</b> Ahorra a través del sistema financiero formal		
No cuenta con medios formales de ahorro	12%	11%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	16%
No ahorra	73%	73%



## Dimensión calidad percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 7 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

	TOTAL	PERÚ
<b>Confianza</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)		
<b>15</b> Puntaje general de confianza en el sistema	2.92	2.83
<b>Calidad</b> (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)		
<b>16</b> Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	3.04	2.89
<b>17</b> Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	3.03	3.02
<b>18</b> Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	3.14	3.07
<b>19</b> Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	3.05	2.97
<b>20</b> Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	2.89	2.84
<b>21</b> Evaluación general de la utilidad de medios digitales	3.47	3.46

# 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 entrevistarle? Le aclaro que la información que nos dé es anónima y confidencial y que sólo será utilizada para FINES ESTADÍSTICOS.

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

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

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

### DATOS PERSONALES

C0: Zona

1. Urbano
2. Rural

C1. Género

3. Hombre
4. Mujer

C2. ¿Qué edad tiene usted?

\_\_\_\_\_

TODOS

P1. Por favor, indique con un Sí o un NO, ¿si es posible JALAR ATRIBUTO en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras? Leer opciones. MÚLTIPLE

	PROGRAMADOR: ROTAR OPCIONES	Agencias o sucursales de las entidades financieras	Cajeros automáticos	Banca por teléfono	Aplicativo celular	Página web de una institución financiera	Agentes o corresponsales	Otros <i>Especificar</i> ___	No precisa (No leer)
1	Pagar servicios	1	2	3	4	5	6	94	99
2	Solicitar tarjetas de crédito	1	2	3	4	5	6	94	99
3	Realizar transferencias de dinero	1	2	3	4	5	6	94	99
4	Cambiar dinero (de soles a dólares)	1	2	3	4	5	6	94	99
5	Pedir préstamos	1	2	3	4	5	6	94	99
6	Solicitar una tarjeta de débito	1	2	3	4	5	6	94	99

P2. Por favor, responda con un Sí o un NO: cuando JALAR ATRIBUTO, usted suele pagar con... Leer opciones. MÚLTIPLE

		Efectivo	Tarjeta de débito	Tarjeta de crédito de una institución financiera	Aplicativo celular de entidad financiera	Banca por Internet	Billetera móvil (Yape, Plin o BIM)	Tarjeta prepagada	Otros <i>Especificar</i> ___	No gasto en ese rubro (EXCLUYENTE)	No precisa (No leer)
1	Compra alimentos/ comidas	1	2	3	4	5	6	8	94	98	99
2	Compra productos del hogar	1	2	3	4	5	6	8	94	98	99
3	Compra productos para uso personal	1	2	3	4	5	6	8	94	98	99
4	Cancela o paga créditos o préstamos	1	2	-	4	5	6	8	94	98	99
5	Paga impuestos o multas	1	2	3	4	5	6	8	94	98	99
6	Paga la renta/alquiler	1	2	3	4	5	6	8	94	98	99
7	Paga servicios de la vivienda agua, luz, teléfono, cable, internet	1	2	3	4	5	6	8	94	98	99
8	Paga servicios educativos	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

P3. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones. ÚNICA POR FILA - SE ABRE LAS COLUMNAS QUE HAYAN MARCADO EN P02

		Diario	Varias veces a la semana	Una vez a la semana	Una vez cada quince días	Una vez al mes	Ocasionalmente	No precisa (No leer)
1	Aplicativo celular de entidad financiera	1	2	3	4	5	6	99
2	Banca por Internet	1	2	3	4	5	6	99
3	Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM)	1	2	3	4	5	6	99
4	Tarjeta de crédito de una institución financiera	1	2	3	4	5	6	99
5	Tarjeta de débito	1	2	3	4	5	6	99

P4. Durante el último año, ¿ha hecho uso de alguno de los siguientes lugares de atención de alguna entidad financiera? Leer opciones. MÚLTIPLE

1	Agencias o sucursales	
2	Agentes o corresponsales	
3	Cajeros automáticos	
96	No he hecho uso de ninguno de los lugares de atención de las entidades financieras <b>No leer</b>	<b>PASAR A P06</b>

P5. Por favor, indique con un Sí o un NO, si usted fue a las/los JALAR ATRIBUTO para realizar alguna de las siguientes gestiones MÚLTIPLE POR FILA – SOLO SE HABILITAN LAS OPCIONES MARCADAS EN P04

		Retirar dinero	Depositar dinero	Pagar algún servicio	Pagar créditos o préstamos	Realizar algún trámite, consulta o reclamo	Consultar el saldo de mis cuentas	Realizar transferencias	Solicitar algún producto financiero	Otras gestiones <i>Especificar</i> __	No precisa (No leer - EXCLUYENTE)
1	Agencias o sucursales	1	2	3	4	6	7	8	9	98	99
2	Agentes o corresponsales	1	2	3	4	6	7	8	9	98	99
3	Cajeros	1	2	3	4	6	7	8	9	98	99

TODOS

P6. 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 BAC-KCHECK

1	Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM)
2	Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario
3	Crédito/préstamo educativo
4	Crédito/préstamo para un negocio
5	Crédito/préstamos personales
6	Crédito/préstamo vehicular
7	Cuenta a plazo fijo
8	Cuenta de ahorro o cuenta corriente
9	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)
96	No conozco ninguno – No leer (EXCLUYENTE)
99	No precisa (No leer - EXCLUYENTE)

P7. Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted, de manera personal o junto a otras personas, tiene...

Leer opciones. MÚLTIPLE

1	Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM)
2	Cuenta a plazo fijo
3	Cuenta de ahorro o corriente
4	Cuenta en moneda extranjera
5	Fondo de pensiones/jubilación
6	Tarjeta de débito
7	Inversiones en activos digitales (criptomonedas, Bitcoin)
96	No tengo ningún producto financiero para el ahorro - <b>No leer (EXCLUYENTE)</b>
99	No precisa ( <b>No leer - EXCLUYENTE</b> )

P8. Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted tiene...Leer opciones. MÚLTIPLE

1	Seguro de salud privado
2	Seguro de salud público (SIS o ESSALUD)
3	Seguro de vida
4	Seguro vehicular
5	Seguro de vivienda
94	Otro. <i>Especificar</i> _____
96	No tengo ningún seguro - <b>No leer (EXCLUYENTE)</b>
99	No precisa ( <b>EXCLUYENTE</b> )

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

P9. ¿Con qué tipo de entidad tiene\_\_\_? Leer opciones. MÚLTIPLE - SE ABRE LAS FILLAS 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	Aseguradora privada	Otros <i>Especificar marca</i> __	No precisa <b>(No leer)</b>
1	Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM)	1	2	3	4	5	6	-	-	94	99
2	Cuenta a plazo fijo	1	2	3	4	5	6	-	-	94	99
3	Cuenta de ahorro o corriente	1	2	3	4	5	6	-	-	94	99
4	Cuenta en moneda extranjera	1	2	3	4	5	6	-	-	94	99
5	Fondo de pensiones/jubilación	1	2	3	4	5	6	7	-	94	99
6	Tarjeta de débito	1	2	3	4	5	6	-	-	94	99
7	Seguro de salud privado	1	2	3	4	5	6	-	8	94	99
8	Seguro de salud público	1	2	3	4	5	6	-	8	94	99
9	Seguro de vida	1	2	3	4	5	6	-	8	94	99
10	Seguro vehicular	1	2	3	4	5	6	-	8	94	99
11	Seguro de vivienda	1	2	3	4	5	6	-	8	94	99

TODOS

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

Leer opciones. MÚLTIPLE

1	Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario
3	Crédito/préstamo para un negocio
4	Crédito/préstamo personal
5	Crédito/préstamo vehicular
6	Tarjeta de crédito
94	Otros <i>Especificar</i> ____
96	No tengo ningún producto financiero de crédito (EXCLUYENTE)
99	No precisa (No leer - EXCLUYENTE)

SI COD1-COD6 EN P10

P11. ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo \_\_\_\_? Leer opciones. MÚLTIPLE - SE ABRE LAS FILAS QUE HAYAN MARCADO EN P10

		Banco privado	Financiera o micro-financiera	Cajas municipales o rurales	Cooperativas	Banco u otra entidad estatal	Fintech (ej. Banco digital)	Familiares, conocidos o amigos	Grupos/juntas clubes financieros	Prestamistas informales	Otros <i>Especificar</i> ____	No precisa (No leer)
1	Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	94	99
3	Crédito/préstamo para un negocio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	94	99
4	Crédito/préstamo personal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	94	99
5	Crédito/préstamo vehicular	1	2	3	4	5	6	7	8	9	94	99
6	Tarjeta de crédito	1	2	3	4	5	6	-	-	-	94	99
94	Otros <i>Especificar</i> ____	1	2	3	4	5	6	7	8	9	94	99

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 BACKCHECK

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

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

TODOS

P15. Durante el último año, ¿usted ha realizado transferencias (envíos) de dinero? ESPONTÁNEA - ÚNICA

1	Sí
2	No
99	No precisa

SOLO COD1 EN P15

P16. ¿Utilizó alguno de los siguientes medios para realizar estas transferencias? Por favor, responda con un SÍ o un NO Leer opciones. MÚLTIPLE - ROTAR OPCIONES COD1 AL COD6

1	Aplicativo celular de un banco, financiera, etc.
2	Banca por internet
3	Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM)
4	De manera personal a través de familiares o conocidos
5	Empresas de envío de dinero (Western Union, Moneygram)
6	Puntos de atención de alguna entidad financiera (agencias, agentes o cajeros)
94	Otros medios. <i>Especificar</i> _____
99	No precisa ( <b>No leer - EXCLUYENTE</b> )

P18. Durante el último año, ¿recibió dinero con cierta regularidad por alguno de los siguientes motivos? Por favor responda con un SÍ o un NO Leer opciones. MÚLTIPLE - ROTAR OPCIONES COD1 AL COD8

1	Asistencia social, subsidio estatal
2	Pensiones
3	Remesas
4	Rentas o alquileres
5	Seguros
6	Sueldo o salario
7	Venta de productos agropecuarios
8	Venta de productos
9	Servicios que ha brindado. <i>Ayuda para el encuestador (No especializado como taxi, técnico como electricista, profesional como asesoría legal)</i>
94	Otros. <i>Especificar</i> _____
96	No he recibido dinero ( <b>No leer - EXCLUYENTE</b> )
99	No precisa ( <b>No leer - EXCLUYENTE</b> )

SI COD 1-COD94 EN P18

P19. ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted\_\_\_? Leer opciones. ÚNICA POR  
 FILA – SOLO SE HABILITAN LAS OPCIONES MARCADAS EN P18

	<b>PROGRAMADOR: ROTAR OPCIONES</b>	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	En efectivo	A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera	Otra <i>Especificar</i> ___	No precisa (No leer)
1	Asistencia social, subsidio estatal	1	2	3	4	6	94	99
2	Pensiones	1	2	3	4	6	94	99
3	Remesas	1	2	3	4	6	94	99
4	Rentas o alquileres	1	2	3	4	6	94	99
5	Seguros	1	2	3	4	6	94	99
6	Sueldo o salario	1	2	3	4	6	94	99
7	Venta de productos agropecuarios	1	2	3	4	6	94	99
8	Venta de productos	1	2	3	4	6	94	99
9	Servicios que ha brindado	1	2	3	4	6	94	99
94	Otros. <i>Especificar</i> _____	1	2	3	4	6	94	99

TODOS

P20. Durante el último año, ¿usted ha ahorrado dinero? ESPONTÁNEA – ÚNICA

1	Sí
2	No
99	No precisa

SOLO COD1 EN P20

P21. ¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero? ¿Por algún otro medio? ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE - ROTAR OPCIONES COD1 AL COD7 BACKCHECK

1	<b>A través de una junta/círculos/club de ahorro</b>
2	<b>Comprando productos de inversión financiera (bonos, criptomonedas, acciones, fondos de inversión)</b>
3	<b>Comprando algunos bienes como ganado, terrenos, etc.</b>
4	<b>Dándole el dinero a un familiar</b>
5	<b>En alguna cuenta a nombre propio</b>
6	<b>En alguna cuenta a nombre de otra persona</b>
7	<b>En algún lugar dentro de su hogar (alcancía o debajo del colchón)</b>
94	Otra. <i>Especificar</i> _____
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 en las instituciones financieras de su país? Leer opciones – ÚNICA

Desconfía total-mente	Desconfía	Confía poco	Confía algo	Confía totalmente	No precisa (No leer)
1	2	3	4	5	99

Imagen de las instituciones 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...? Leer opciones – ÚNICA

		Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (No leer)
1	Bancos privados	1	2	3	4	5	99
2	Bancos estatales	1	2	3	4	5	99
3	Cajas municipales o rurales	1	2	3	4	5	99
4	Cooperativas	1	2	3	4	5	99
5	Financieras o microfinancieras	1	2	3	4	5	99
6	Aseguradoras	1	2	3	4	5	99
7	Administradoras de fondos de pensiones (AFP o ONP)	1	2	3	4	5	99

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...? Leer opciones – ÚNICA

		Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (No leer)
1	Bancos privados	1	2	3	4	5	99
2	Bancos estatales	1	2	3	4	5	99
3	Cajas municipales o rurales	1	2	3	4	5	99
4	Cooperativas	1	2	3	4	5	99
5	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, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones – ÚNICA

		Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (No leer)
1	Bancos privados	1	2	3	4	5	99
2	Bancos estatales	1	2	3	4	5	99
3	Cajas municipales o rurales	1	2	3	4	5	99
4	Cooperativas	1	2	3	4	5	99
5	Financieras o microfinancieras	1	2	3	4	5	99
6	Prestamistas informales	1	2	3	4	5	99

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...?

Leer opciones – ÚNICA

		Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (No leer)
1	Bancos privados	1	2	3	4	5	99
2	Bancos estatales	1	2	3	4	5	99
3	Cajas municipales o rurales	1	2	3	4	5	99
4	Cooperativas	1	2	3	4	5	99
5	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, ¿cómo calificaría la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los/las...? Leer opciones – ÚNICA

		Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (No leer)
1	Bancos privados	1	2	3	4	5	99
2	Bancos estatales	1	2	3	4	5	99
3	Cajas municipales o rurales	1	2	3	4	5	99
4	Cooperativas	1	2	3	4	5	99
5	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, ¿cómo calificaría el nivel de intereses que cobran a sus usuarios los/las...? Leer opciones – ÚNICA

		Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (No leer)
1	Bancos privados	1	2	3	4	5	99
2	Bancos estatales	1	2	3	4	5	99
3	Cajas municipales o rurales	1	2	3	4	5	99
4	Cooperativas	1	2	3	4	5	99
5	Financieras o microfinancieras	1	2	3	4	5	99
6	Prestamistas informales	1	2	3	4	5	99

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? Leer opciones – ÚNICA

		Muy mala	Mala	Ni mala ni buena	Buena	Muy buena	No precisa (No leer)
1	Billeteras móviles (Yape, Plin o BIM)	1	2	3	4	5	99
2	Aplicativo celular de las instituciones financieras	1	2	3	4	5	99

## DEMOGRÁFICOS

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

1. Trabajador dependiente
2. Trabajador independiente
3. Estudiante
4. Ama de casa
5. Jubilado
6. Desempleado

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

Leer opciones - ÚNICA

1. Sin estudios
2. Educación primaria
3. Educación secundaria
4. Educación técnica
5. Educación universitaria
6. Post Grado

C5: ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su situación? Leer opciones - ÚNICA

1. Tengo un smartphone o teléfono inteligente
2. Tengo un celular que no es smartphone o teléfono inteligente
3. No tengo ningún celular

C6. ¿Qué opción describe mejor su vivienda actual? Leer opciones - ÚNICA

1. Vivo en una casa
2. Vivo en un departamento
3. Vivo en una habitación

C7: ¿Cuál es la frase que se ajusta mejor a la situación de su vivienda actual? Leer opciones - ÚNICA

1. Es de mi propiedad (única y/o compartida con pareja); por ello no pago alquiler
2. Es de propiedad de un familiar - conocido; por ello no pago alquiler
3. Es alquilada, pero yo no pago alquiler
4. Es alquilada, solo yo pago el alquiler
5. Es alquilada, de manera compartida (amigos, familiares, conocidos, etc.)
94. Otro Especificar\_\_\_\_\_

Ficha de nivel socioeconómico de cada país

## Anexo 2. Índice de inclusión financiera - Metodología

El IIF de Credicorp se construyó utilizando métodos estadísticos multivariados, específicamente “componentes principales no lineales” que permiten calcular los pesos dentro de cada dimensión evaluada (acceso, uso y calidad percibida). La ventaja de este análisis es que calcula las cuantificaciones o ponderaciones óptimas de cada categoría de respuesta dentro de cada indicador, lo que hace posible la construcción de una escala de puntaje. Para este análisis, se ha trabajado con una escala de 0 a 100, de manera que, a mayor puntaje, mayores serán los niveles de acceso, uso, calidad percibida, y por lo tanto, de inclusión financiera.

A continuación, se detalla cómo se construyeron los indicadores que conforman cada dimensión evaluada.

### **Acceso**

Esta dimensión está compuesta por **nueve indicadores** agrupados en **tres subdimensiones**: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

#### **Infraestructura financiera**

##### **Ind.1 Número de puntos presenciales que usó en el último año**

P4. Durante 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 mediante el cálculo del número de puntos presenciales que el encuestado usa. Se generan las siguientes opciones:

- 1: Ninguno
- 2: Uno de ellos
- 3: Dos de ellos
- 4: Tres de ellos

##### **Ind.2 Número de transacciones que realizó en puntos presenciales en el último año**

P5. ¿Para qué utilizó las/los \_\_\_? ¿Realizó alguna otra gestión?

Se forma una nueva variable que es un conteo del número de transacciones que el encuestado ha realizado en alguno de los canales de atención. Se generan las siguientes opciones:

- 1: Ninguno
- 2: Una transacción
- 3: Dos transacciones
- .....
- .....
- 8: Siete transacciones
- 9: De ocho a más transacciones.

#### **Conocimiento de productos**

##### **Ind.3 Número de productos financieros formales que conoce**

P6. 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. Se generan las siguientes opciones:

- 1: Ninguno
- 2: 1 producto financiero
- .....
- .....
- 14: 13 productos financieros
- 15: 14 productos financieros.

**Ind.4 Número de posibles transacciones financieras que conoce**

P1. Por favor, indique con un Sí o un NO, si es posible...en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras  
 Se forma una nueva variable por país y sobre la base del número total de posibles transacciones realizadas en cada país se generan rangos de nivel de conocimiento. Se tienen las siguientes opciones:

- 1: 0%-20% posibles transacciones conocidas
- 2: 21%-40% posibles transacciones conocidas
- 3: 41%-60% posibles transacciones conocidas
- 4: 61%-80% posibles transacciones conocidas
- 5: 81%-100% posibles transacciones conocidas.

**Tenencia de productos**

**Ind.5 Número de productos de ahorro/seguros que tiene**

P7. Actualmente, ¿tiene usted, de manera personal o junto con otra persona, alguno de los siguientes productos para el ahorro?  
 P8. Actualmente, ¿tiene usted alguno de los siguientes tipos de seguro?  
 Se forma una nueva variable integrando ambas preguntas y se hace un conteo de productos de ahorro y seguros. Se generan las siguientes opciones:

- 1: Ninguno
- 2: 1 producto de ahorro/seguro
- .....
- .....
- 10: 9 productos de ahorro/seguro
- 11: 10 a más productos de ahorro/seguro.

**Ind.6 Número de productos de créditos que tiene**

P10 Actualmente, ¿tiene usted, de manera personal o junto con otra persona, alguno de los siguientes productos financieros de crédito?  
 Se forma una nueva variable y se realiza un conteo de productos de crédito. Se generan las siguientes opciones:

- 1: Ninguno
- 2: 1 producto de crédito
- .....
- 5: De 4 a más productos de crédito.

**Ind.7 Número de entidades de la cual es cliente**

P9. ¿Con qué tipo de entidad tiene\_\_\_?

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

Se forma una nueva variable y se efectúa un conteo de entidades financieras de la cual es cliente. En el caso de productos de crédito, solo se consideran entidades formales. Se generan las siguientes opciones:

- 1: Ninguna
- 2: 1 entidad
- .....
- .....
- 5: 4 entidades
- 6: 5 a más entidades financieras.

**Ind.8 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 consideran como informales las siguientes opciones: familiares, amigos o conocidos, juntas, clubes financieros, prestamistas informales. Se generan estas opciones:

- 1: Fuera de una entidad financiera
- 2: Dentro de una entidad financiera
- 3: no cuenta con productos de crédito

**Ind.9 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. Se generan las siguientes opciones:

- 1: Cinco a más barreras
- 2: Cuatro barreras
- .....
- .....
- 5: Una barrera
- 6: Cero barreras

## Uso

Esta dimensión está compuesta por **cinco indicadores** agrupados en **tres subdimensiones**: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

**Transacciones básicas**

**Ind.10 Número de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios**

P2. ¿Qué medios de pago generalmente utiliza usted para realizar...? ¿Algún otro medio?

Se forma una nueva variable y se consideran todas las opciones de pago con excepción de dinero en efectivo. Se generan las siguientes opciones:

- 1: Ninguno
- 2: 1 medio de pago
- .....
- .....
- 6: 5 medios de pago
- 7: 6 a más medios de pago.

**Ind.11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros**

P3. ¿Con cuánta 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. Se generan las siguientes opciones:

- 1: 0 veces
- 2: 1 a 15 veces al mes
- 3: 16 a 35 veces al mes
- 7: Más de 36 veces al mes.

**Ind.12 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias**

P15. Durante 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”. Se generan las siguientes opciones:

- 1: 0
- 2: 1 medio
- .....
- .....
- 5: 4 medios
- 6: 5 medios.

**Ingresos**

**Ind.13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal**

P18. Durante 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). Se generan las siguientes opciones:

- 1: No conectado
- 2: Usuario. pero no conectado al sistema
- 3: Conectado al sistema
- 4: No recibe ingresos

**Ahorros**

**Ind.14 Ahorra a través del sistema financiero formal**

P20. Durante 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 generan las siguientes opciones:

- 1: No cuenta con medios formales de ahorro
- 2: Sí cuenta con medios formales de ahorro
- 3: No ahorra.

## **Calidad percibida**

Esta dimensión está compuesta por **siete indicadores** agrupados en **dos subdimensiones**: confianza y calidad.

**Confianza**

**Ind.15 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 en las instituciones financieras de su país?  
Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la confianza obtenida entre las siete entidades financieras evaluadas.

#### **Calidad**

##### **Ind.16 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 siete entidades financieras evaluadas.

##### **Ind.17 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 cinco entidades financieras evaluadas tanto en ahorro como en crédito. (también se considera prestamistas informales, pero en escala inversa)

##### **Ind.18 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 cinco entidades financieras evaluadas.

##### **Ind.19 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 cinco entidades financieras evaluadas.

##### **Ind.20 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 seis entidades financieras evaluadas (también se considera prestamistas informales, pero en escala inversa).

##### **Ind.21 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 dos medios evaluados.

## Anexo 3. Detalle estadístico: construcción del índice de inclusión financiera

El IIF de Credicorp se construyó utilizando métodos estadísticos multivariados, específicamente “componentes principales no lineales” que permiten calcular los pesos dentro de cada dimensión evaluada (acceso, uso, calidad percibida). El análisis de componentes principales es un método estadístico paramétrico que tiene dos ventajas: es una técnica que hace posible calcular la importancia de cada indicador de manera endógena a cada dimensión, es decir, de acuerdo con la relación que tienen los indicadores entre ellos; además, otorga puntajes a las categorías de las variables de manera que estas sean óptimas, en el sentido de que las categorías estén lo más separadas unas de otras, y a su vez, dentro de cada categoría, los sujetos estén lo más próximos unos a otros cuanto más homogéneas entre sí sean sus respuestas.

Este análisis calcula las cuantificaciones o ponderaciones óptimas de cada categoría de respuesta dentro de cada indicador, permitiendo la construcción de una escala de puntaje. Para este análisis, se ha trabajado con una escala de 0 a 100, de manera que, a mayor puntaje, mayores serán los niveles de acceso, uso, calidad percibida, y, por consiguiente, de inclusión financiera.

Cada dimensión está compuesta por los indicadores construidos tomando como base las preguntas del cuestionario (ver Anexo 1). Dentro de las dimensiones, cada indicador y sus respectivas opciones de respuesta cuenta con puntajes distintos, de acuerdo con los resultados del análisis de componentes principales de una etapa para calcular las dimensiones<sup>15</sup>.

Una vez calculados los puntajes de las dimensiones acceso, uso y calidad percibida, se obtuvo el IIF a partir del promedio de los tres puntajes:

### Inclusión financiera (demanda)



**Acceso**  
33.3%



**Uso**  
33.3%



**Calidad percibida**  
33.3%

Cabe destacar que se decidió que las tres dimensiones (acceso, uso y calidad percibida) tengan el mismo peso en la construcción del IIF debido a que en la literatura revisada no se identificó que a una dimensión se le asigne más peso que a otra de manera a priori sustentada más allá del juicio de los autores, por lo que se prefirió no tomar ningún supuesto en este aspecto<sup>16</sup>.

<sup>15</sup>Para el cálculo de las proyecciones óptimas se utilizó el método PRINCAL (principal components analysis by means of alternating least squares) disponible en el paquete estadístico SPSS.

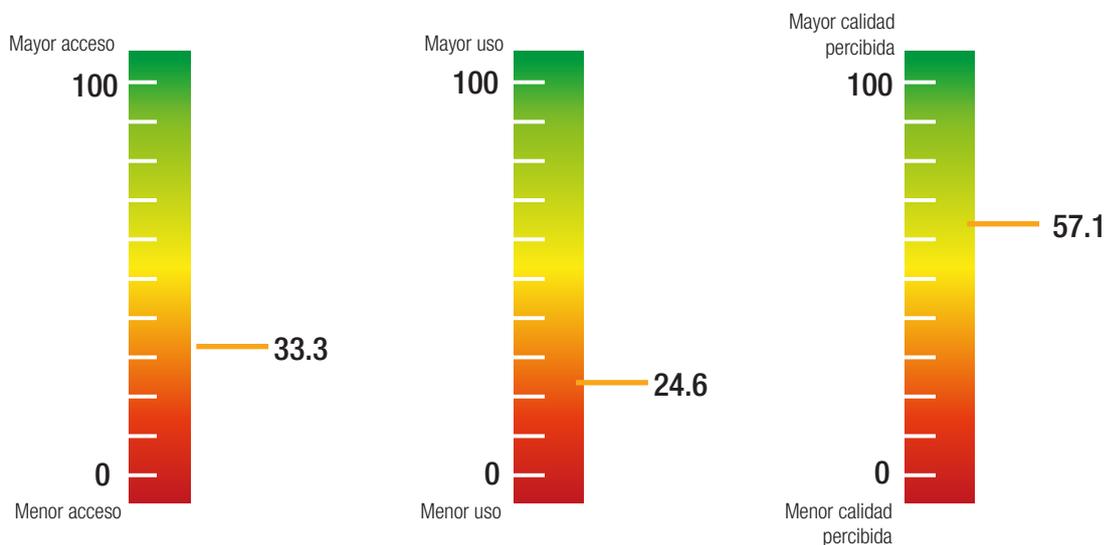
<sup>16</sup>Otra opción posible podría haber sido hacer un análisis de componentes principales de dos etapas para calcular el índice de inclusión financiera global utilizando la varianza obtenida en cada dimensión. Para este indicador se decidió dar un mismo peso a cada dimensión, pues cada país presenta un diferente nivel o estadio de inclusión financiera.

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

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

Variables	Proyecciones óptimas
<b>Ind. 10 Número de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos y servicios</b>	
1: Ninguno	-.843
2: 1 medio de pago	.266
3: 2 medios de pago	1.008
4: 3 medios de pago	1.429
5: 4 medios de pago	1.681
6: 5 medios de pago	1.681
7: 6 a más medios de pago	1.681
<b>Ind.11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros</b>	
1: 0 veces	-.673
2: De 1 a 15 veces al mes	.992
3: De 16 a 35 veces al mes	1.862
4: Más de 36 veces	2.286
<b>Ind. 12 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias</b>	
1: 0 medios	-.631
2: 1 medio	.917
3: 2 medios	1.891
4: 3 medios	2.336
5: 4 medios	2.387
6: 5 medios	2.387
<b>Ind. 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal</b>	
1: No conectado al sistema	-.728
2: Usuario del sistema pero no conectado	-.058
3: Conectado al sistema	1.435
<b>Ind. 14 Ahorra a través del sistema financiero formal</b>	
1: No cuenta con medios formales de ahorro	-.426
2: Sí cuenta con medios formales de ahorro	2.345

b) Luego se hizo un reescalamiento, de tal forma que el puntaje final que obtenga una persona se encuentre 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 de cuantificaciones ponderadas por el índice	Máximos
<b>Ind. 10 Número de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos y servicios</b>								
1: Ninguno	-.843		0.000		0.000		0.000	
2: 1 medio de pago	.266		1.109		8.252		8.000	
3: 2 medios de pago	1.008		1.851		13.776		14.000	
4: 3 medios de pago	1.429	-.843	2.272	2.524	16.915	18.787	17.000	19.000
5: 4 medios de pago	1.681		2.524		18.787		19.000	
6: 5 medios de pago	1.681		2.524		18.787		19.000	
7: 6 a más medios de pago	1.681		2.524		18.787		19.000	
<b>Ind. 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros</b>								
1: 0 veces	-.673		0.000		0.000		0.000	
2: De 1 a 15 veces al mes	.992		1.664	2.958	12.390	22.020	12.000	22.000
3: De 16 a 35 veces al mes	1.862	-.673	2.534		18.865		19.000	
4: Más de 36 veces	2.286		2.958		22.020		22.000	
<b>Ind. 12 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias</b>								
1: 0 medios	-.631		0.000		0.000		0.000	
2: 1 medio	.917		1.548		11.524		12.000	
3: 2 medios	1.891		2.521	3.018	18.768	22.466	19.000	22.000
4: 3 medios	2.336	-.631	2.967		22.084		22.000	
5: 4 medios	2.387		3.018		22.466		22.000	
6: 5 medios	2.387		3.018		22.466		22.000	
<b>Ind. 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal</b>								
1: No conectado al sistema	-.728		0.000		0.000		0.000	
2: Usuario del sistema pero no conectado	-.058	-.728	0.670	2.162	4.986	16.098	5.000	16.000
3: Conectado al sistema	1.435		2.162		16.098		16.000	
<b>Ind. 14 Ahorra a través del sistema financiero formal</b>								
1: No cuenta con medios formales de ahorro	-.426		0.000		0.000		0.000	
2: Sí cuenta con medios formales de ahorro	2.345	-.426	2.771	2.771	20.630	20.630	21.000	21.000

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

## 2.1. DIMENSIÓN ACCESO

### Infraestructura financiera

Ind.1 Número de puntos presenciales que usó durante el último año.

P4. Durante 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, calculando el número de puntos presenciales que el encuestado usa.

Opciones	Puntaje asignado
1: Ninguno	0
2: Uno de ellos	4
3: Dos de ellos	7
4: Tres de ellos	10

Ind.2 Número de transacciones que realizó en puntos presenciales en el último año.

P5. ¿Para qué utilizó las/los \_\_\_? ¿Realizó alguna otra gestión? Se forma una nueva variable que es un conteo del número de transacciones que el encuestado ha efectuado en alguno de los canales de atención.

Opciones	Puntaje asignado
1: Ninguno	0
2: Una transacción	4
3: Dos transacciones	5
4: Tres transacciones	6
5: Cuatro transacciones	8
6: Cinco transacciones	9
7: Seis transacciones	10
8: Siete transacciones	10
9: Ocho a más transacciones	12

### Conocimiento de productos

Ind.3 Número de productos financieros formales que conoce.

P6. 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
1: Ninguno	0
2: 1 producto financiero	2
3: 2 productos financieros	4
4: 3 productos financieros	5
5: 4 productos financieros	6
6: 5 productos financieros	6
7: 6 productos financieros	7
8: 7 productos financieros	7
9: 8 productos financieros	7
10: 9 productos financieros	7
11: 10 productos financieros	9
12: 11 productos financieros	9
13: 12 productos financieros	11
14: 13 productos financieros	12
15: 14 productos financieros	12

Ind.4 Número de posibles transacciones financieras que conoce.

P1. Por favor, indique con un Sí o un NO, si es posible...en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras. Se forma una nueva variable por país y sobre la base del número total de posibles transacciones realizadas en cada país, se generan rangos de nivel de conocimiento.

Opciones	Puntaje asignado
1: 0%-20% posibles transacciones conocidas	0
2: 21%-40% posibles transacciones conocidas	4
3: 41%-60% posibles transacciones conocidas	6
4: 61%-80% posibles transacciones conocidas	10
5: 81%-100% posibles transacciones conocidas	10

### Tenencia de productos

Ind.5 Número de productos de ahorro/seguros que tiene.

P7. Actualmente, ¿tiene usted, de manera personal o junto con otra persona, alguno de los siguientes productos para el ahorro? P8. Actualmente, ¿tiene usted alguno de los siguientes tipos de seguro? Se forma una nueva variable integrando ambas preguntas y se hace un conteo de productos de ahorro y seguros.

Opciones	Puntaje asignado
1: Ninguno	0
2: 1 producto de ahorro/seguro	2
3: 2 productos de ahorro/seguro	5
4: 3 productos de ahorro/seguro	7
5: 4 productos de ahorro/seguro	8
6: 5 productos de ahorro/seguro	10
7: 6 productos de ahorro/seguro	11
8: 7 productos de ahorro/seguro	11
9: 8 productos de ahorro/seguro	13
10: 9 productos de ahorro/seguro	14
11: 10 productos de ahorro/seguro	14

Ind.6 Número de productos de créditos que tiene.

P10 Actualmente, ¿tiene usted, de manera personal o junto con 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
1: Ninguno	0
2: 1 producto de crédito	8
3: 2 producto de crédito	9
4: 3 producto de crédito	11
5: 4 a más producto de crédito	12

Ind.7 Número de entidades de la cual es cliente.

P9. ¿Con qué tipo de entidad tiene\_\_\_?

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

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

Opciones	Puntaje asignado
1: Ninguna	0
2: 1 entidad	4
3: 2 entidades	7
4: 3 entidades	10
5: 4 entidades	12
6: 5 a más entidades	14

Ind.8 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 consideran como informales las siguientes opciones: familiares, amigos o conocidos, juntas, clubes financieros, prestamistas informales.

Opciones	Puntaje asignado
1: Entidad informal	0
2: Entidad formal	8
3: No cuenta con productos de crédito	0

Ind.9 Número de barreras para tener productos financieros.

P12.1 ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de ahorro? ¿Alguna otra? P12.2 ¿Cuáles son las razones principales por las no cuenta con productos de crédito? ¿Alguna otra? Se forma una nueva variable y se realiza un conteo de barreras reportadas.

Opciones	Puntaje asignado
1: Cinco a más barreras	0
2: Cuatro barreras	0
3: Tres barreras	0
4: Dos barreras	0
5: Una barrera	3
6: Cero barreras	8

## 2.2. DIMENSIÓN USO

### Transacciones básicas

Ind.10 Número de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios.

P2. ¿Qué medios de pago generalmente utiliza usted para realizar...? ¿Algún otro medio? Se forma una nueva variable y se consideran todas las opciones de pago con excepción de dinero en efectivo.

Opciones	Puntaje asignado
1: Ninguno	0
2: 1 medio de pago	8
3: 2 medios de pago	14
4: 3 medios de pago	17
5: 4 medios de pago	19
6: 5 medios de pago	19
7: 6 a más medios de pago	19

Ind.11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros.

P3. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios de pago para hacer 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
1: 0 veces	0
2: 1 a 15 veces al mes	12
3: 16 a 35 veces al mes	19
7: Más de 36 veces al mes.	22

Ind.12 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
1: 0	0
2: 1 medio	12
3: 2 medios	19
4: 3 medios	22
5: 4 medios	22
6: 5 medios	22

### Ingresos

Ind.13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal.

P18. Durante 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). S

Opciones	Puntaje asignado
1: No conectado	0
2: Usuario pero no conectado al sistema	5
3: Conectado al sistema	16
4: No recibe ingresos	0

### Ahorro

Ind.14 Ahorra a través del sistema financiero formal.

P20. Durante 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.

Opciones	Puntaje asignado
1: No cuenta con medios formales de ahorro	0
2: Sí cuenta con medios formales de ahorro	21
3: No ahorra.	0

## 2.2. DIMENSIÓN CALIDAD PERCIBIDA

### Confianza

Ind.15 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? Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la confianza obtenida entre las 7 entidades financieras evaluadas.

Opciones	Puntaje asignado
1: 1	0
2: 2	6
3: 3	10
4: 4	12
5: 5	12

**Calidad**

Ind.16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras<sup>17</sup>.

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 siete entidades financieras evaluadas.

Opciones	Puntaje asignado
1: 1	0
2: 2	5
3: 3	10
4: 4	14
5: 5	16

Ind.17 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 cinco entidades financieras evaluadas tanto en ahorro como en crédito (también se considera prestamistas informales, pero en escala inversa):

Opciones	Puntaje asignado
1: 1	0
2: 2	6
3: 3	11
4: 4	15
5: 5	15

Ind.18 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 cinco entidades financieras evaluadas.

Opciones	Puntaje asignado
1: 1	0
2: 2	6
3: 3	11
4: 4	13
5: 5	13

<sup>17</sup> En el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan cajas municipales o rurales. En el caso de Chile, no se evalúan financieras.

Ind.19 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 cinco entidades financieras evaluadas.

Opciones	Puntaje asignado
1: 1	0
2: 2	6
3: 3	10
4: 4	13
5: 5	14

Ind.20 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.

Opciones	Puntaje asignado
1: 1	0
2: 2	3
3: 3	10
4: 4	14
5: 5	18

Ind.21 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 dos medios evaluados.

Opciones	Puntaje asignado
1: 1	0
2: 2	4
3: 3	9
4: 4	12
5: 5	12

## Anexo 4. Resultados descriptivos

# ACCESO

### Subdimensión

### Indicador

**Infraestructura  
financiera**

- Ind. 1** Número de puntos presenciales que usó durante el último año
- Ind. 2** Número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año

**Conocimiento  
de productos**

- Ind. 3** Número de productos financieros formales que conoce
- Ind. 4** Número de posibles transacciones financieras que conoce

**Tenencia  
de productos**

- Ind. 5** Número de productos de ahorro/seguros que tiene
- Ind. 6** Número de productos de crédito que tiene
- Ind. 7** Número de entidades de las cuales es cliente
- Ind. 8** Tenencia de productos de crédito en entidad formal
- Ind. 9** Número de barreras para tener productos financieros

**ACCESO**

**Chile presenta el promedio más alto de la región en cuanto al número de puntos presenciales que usó durante el último año. Los cajeros automáticos serían el punto presencial más utilizado**

**INFRAESTRUCTURA FINANCIERA**

Ind. 1 Número de puntos presenciales que usó en el último año								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguno	40%	29%	18%	48%	31%	42%	27%	39%
Uno de ellos	27%	37%	30%	23%	32%	25%	53%	31%
Dos de ellos	19%	26%	30%	13%	21%	20%	14%	16%
Tres de ellos	14%	8%	22%	16%	16%	13%	6%	14%
<b>Promedio de puntos presenciales que usó</b>	<b>1.08</b>	<b>1.14</b>	<b>1.56</b>	<b>0.97</b>	<b>1.22</b>	<b>1.04</b>	<b>0.98</b>	<b>1.06</b>

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**INFRAESTRUCTURA FINANCIERA**

Durante el último año, ¿ha hecho uso de alguno de los siguientes lugares de atención de alguna entidad financiera?								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Cajeros automáticos	40%	37%	60%	41%	52%	37%	55%	36%
Agentes o corresponsales	34%	14%	52%	28%	23%	38%	7%	34%
Agencias o sucursales	33%	63%	44%	28%	47%	29%	35%	36%
No he hecho uso de ninguno de los lugares de atención de las entidades financieras	40%	29%	18%	48%	31%	42%	28%	39%

P4. Durante el último año, ¿ha hecho uso de alguno de los siguientes lugares de atención de alguna entidad financiera? Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**Bolivia y Ecuador son los países en donde los ciudadanos realizan en promedio más transacciones de manera presencial. Retirar dinero sería una de las transacciones más comunes**

**INFRAESTRUCTURA FINANCIERA**

								
Ind. 2 Número de transacciones que realizó en puntos presenciales en el último año	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguno	41%	30%	18%	49%	32%	43%	29%	40%
Una transacción	15%	14%	26%	13%	9%	14%	28%	18%
Dos transacciones	14%	11%	22%	11%	13%	14%	14%	12%
Tres transacciones	10%	11%	15%	9%	10%	11%	11%	10%
Cuatro transacciones	8%	10%	10%	6%	9%	8%	7%	6%
5 a más transacciones	13%	24%	9%	13%	27%	10%	11%	14%
<b>Promedio de transacciones que realizó</b>	<b>1.81</b>	<b>2.63</b>	<b>2.04</b>	<b>1.65</b>	<b>2.77</b>	<b>1.64</b>	<b>1.85</b>	<b>1.83</b>

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**INFRAESTRUCTURA FINANCIERA**

Por favor, indique con un **SÍ** o un **NO**, si usted fue a las/los **AGENCIAS O SUCURSALES** para realizar alguna de las siguientes gestiones

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Retirar dinero	71%	68%	44%	80%	81%	72%	49%	74%
Depositar dinero	58%	63%	32%	57%	81%	59%	56%	60%
Pagar algún servicio	48%	77%	15%	58%	59%	44%	30%	50%
Realizar algún trámite, consulta o reclamo	34%	26%	49%	35%	50%	30%	46%	31%
Consultar el saldo de mis cuentas	33%	34%	14%	31%	43%	38%	28%	30%
Realizar transferencias	26%	31%	10%	29%	34%	27%	27%	25%
Pagar créditos o préstamos	24%	40%	14%	28%	43%	16%	29%	30%
Solicitar algún producto financiero	11%	14%	15%	16%	22%	5%	19%	10%
Cobrar cheques	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Otras gestiones	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	1%
No precisa	2%	2%	4%	2%	2%	2%	5%	3%

P5. Por favor, indique con un **SÍ** o un **NO**, si usted fue a las/los ... para realizar alguna de las siguientes gestiones

Base: Bolivia (761) / Chile (576) / Colombia (375) / Ecuador (506) / México (399) / Panamá (450) / Perú (519)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

INFRAESTRUCTURA FINANCIERA

Por favor, indique con un **SÍ** o un **NO**, si usted fue a las/los **AGENTES O CORRESPONSALES** para realizar alguna de las siguientes gestiones



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Pagar algún servicio	62%	74%	62%	52%	65%	66%	36%	57%
Depositar dinero	58%	65%	43%	53%	75%	62%	44%	57%
Retirar dinero	57%	52%	59%	80%	68%	45%	30%	73%
Realizar transferencias	17%	34%	18%	29%	35%	11%	19%	22%
Consultar el saldo de mis cuentas	13%	37%	12%	26%	35%	5%	26%	24%
Pagar créditos o préstamos	11%	38%	6%	19%	38%	5%	31%	21%
Realizar algún trámite, consulta o reclamo	9%	31%	5%	18%	39%	3%	49%	13%
Solicitar algún producto financiero	4%	19%	1%	10%	23%	1%	23%	5%
No precisa	3%	6%	2%	2%	2%	4%	6%	4%

P5. Por favor, indique con un **SÍ** o un **NO**, si usted fue a las/los ... para realizar alguna de las siguientes gestiones

Base: Bolivia (171) / Chile (639) / Colombia (364) / Ecuador (235) / México (528) / Panamá (99) / Perú (487)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

INFRAESTRUCTURA FINANCIERA

Por favor, indique con un **SÍ** o un **NO**, si usted fue a las/los **CAJEROS AUTOMÁTICOS** para realizar alguna de las siguientes gestiones



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Retirar dinero	91%	95%	97%	95%	97%	86%	95%	92%
Depositar dinero	34%	37%	11%	25%	51%	39%	11%	41%
Consultar el saldo de mis cuentas	31%	52%	11%	35%	45%	30%	31%	31%
Pagar algún servicio	22%	23%	6%	16%	28%	28%	16%	22%
Realizar transferencias	15%	27%	4%	18%	23%	12%	11%	19%
Realizar algún trámite, consulta o reclamo	9%	7%	3%	9%	19%	8%	7%	10%
Pagar créditos o préstamos	8%	9%	3%	8%	15%	7%	7%	9%
Solicitar algún producto financiero	3%	5%	0%	4%	7%	3%	2%	2%
Otras gestiones	-	-	-	-	-	-	-	-
No precisa	3%	3%	1%	4%	1%	4%	-	2%

P5. Por favor, indique con un **SÍ** o un **NO**, si usted fue a las/los ... para realizar alguna de las siguientes gestiones

Base: Bolivia (462) / Chile (762) / Colombia (551) / Ecuador (507) / México (512) / Panamá (716) / Perú (554)

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**El conocimiento de productos financieros es mayor en Panamá, Chile y Ecuador. México es el país donde en promedio se conoce un menor número de productos . Tarjeta de débito, tarjeta de crédito y cuenta de ahorro son los productos más conocidos**

**CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS**

Ind. 3 Número de productos financieros formales que conoce								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguno	16%	13%	3%	15%	8%	21%	3%	13%
1-3 productos financieros	27%	22%	18%	20%	14%	35%	10%	22%
4-6 productos financieros	20%	19%	15%	18%	17%	22%	12%	16%
7-9 productos financieros	15%	19%	19%	18%	22%	12%	19%	19%
10 a más productos financieros	22%	27%	45%	29%	39%	10%	56%	30%
<b>Promedio de productos financieros que conoce</b>	<b>5.33</b>	<b>6.11</b>	<b>8.14</b>	<b>6.09</b>	<b>7.48</b>	<b>3.94</b>	<b>9.06</b>	<b>6.26</b>

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS**

**De la siguiente lista de productos financieros, responda con un SÍ o un NO si conoce o ha escuchado sobre alguno de ellos**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Tarjeta de débito	60%	54%	89%	56%	72%	57%	81%	57%
Tarjeta de crédito	59%	55%	81%	59%	70%	53%	81%	65%
Cuenta de ahorro o cuenta corriente	50%	65%	78%	69%	82%	28%	87%	62%
Crédito/préstamos personales	48%	43%	62%	49%	62%	40%	78%	56%
Seguro (vida, médico, vehicular, entre otros)	47%	52%	65%	53%	62%	37%	76%	49%
Crédito/préstamo para un negocio	44%	60%	52%	47%	67%	34%	64%	58%
Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario	40%	52%	66%	47%	60%	29%	74%	41%
Fondo de pensiones/jubilación	39%	41%	63%	48%	51%	28%	61%	46%
Crédito/préstamo vehicular	31%	40%	48%	35%	46%	22%	69%	34%
Cuenta a plazo fijo	29%	50%	54%	20%	43%	21%	62%	42%
Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM)	29%	37%	41%	50%	34%	11%	65%	50%
Crédito/préstamo educativo	28%	21%	49%	41%	52%	16%	54%	26%
Cuenta en moneda extranjera	16%	27%	37%	17%	24%	7%	19%	24%
Inversiones en activos digitales (criptomonedas, Bitcoin)	15%	14%	30%	18%	21%	10%	35%	15%
No conozco ninguno	14%	10%	2%	12%	6%	18%	3%	11%
No precisa	2%	2%	0%	3%	2%	3%	0%	2%

P6. 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.  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**Chile y Ecuador destacan por ser los dos países donde las personas conocen en mayor medida las posibles transacciones que se pueden realizar**

**CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS**



**Ind. 4 Número de posibles transacciones financieras que conoce**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
0-20% posibles transacciones conocidas	27%	22%	13%	34%	13%	29%	31%	26%
21-40% posibles transacciones conocidas	27%	32%	25%	26%	19%	26%	35%	35%
41-60% posibles transacciones conocidas	21%	24%	33%	17%	21%	21%	15%	19%
61-80% posibles transacciones conocidas	14%	15%	21%	14%	26%	13%	10%	13%
81-100% posibles transacciones conocidas	10%	6%	8%	9%	21%	11%	10%	7%
<b>Promedio de transacciones financieras que conoce (0-1)</b>	<b>0.40</b>	<b>0.39</b>	<b>0.47</b>	<b>0.37</b>	<b>0.55</b>	<b>0.39</b>	<b>0.36</b>	<b>0.37</b>

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS**



**¿Sabe si es posible PAGAR SERVICIOS en...?**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Agencias o sucursales de las entidades financieras	65%	88%	64%	69%	88%	57%	54%	73%
Agentes o corresponsales	64%	29%	82%	56%	51%	71%	28%	57%
Aplicativo celular	50%	43%	63%	47%	61%	49%	39%	45%
Cajeros automáticos	38%	28%	21%	27%	54%	44%	30%	33%
Banca por teléfono	34%	39%	29%	27%	51%	34%	43%	35%
Página web de una institución financiera	31%	30%	50%	32%	55%	27%	31%	27%
Empresas de servicios públicos (Empresa Eléctrica, Agua Potable, Municipio)	0%	0%	-	-	0%	0%	-	-
Otros	0%	-	-	-	-	-	1%	-
Ninguno/No sabe	1%	-	-	-	-	1%	-	-
No precisa	11%	9%	3%	14%	5%	13%	9%	9%

P1. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si es posible... en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS**

¿Sabe si es posible **SOLICITAR TARJETAS DE CRÉDITO** en...?



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Agencias o sucursales de las entidades financieras	67%	73%	84%	57%	81%	65%	68%	67%
Página web de una institución financiera	28%	24%	41%	29%	49%	25%	25%	26%
Aplicativo celular	25%	24%	31%	27%	37%	23%	22%	21%
Banca por teléfono	25%	22%	27%	27%	40%	23%	26%	21%
Agentes o corresponsales	23%	22%	8%	26%	40%	22%	23%	22%
Cajeros automáticos	16%	22%	8%	16%	28%	14%	11%	21%
Otros	0%	-	-	-	-	-	-	-
Ninguno/No sabe	1%	1%	-	-	-	1%	2%	1%
No precisa	23%	21%	10%	31%	12%	24%	17%	19%

P1. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si es posible... en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras.  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS**

¿Sabe si es posible **REALIZAR TRANSFERENCIAS DE DINERO** en...?



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Agencias o sucursales de las entidades financieras	62%	77%	76%	64%	82%	53%	56%	70%
Aplicativo celular	52%	42%	65%	49%	61%	52%	40%	46%
Agentes o corresponsales	49%	27%	63%	48%	44%	50%	22%	47%
Cajeros automáticos	42%	39%	33%	45%	53%	41%	25%	46%
Banca por teléfono	35%	39%	28%	35%	52%	34%	42%	33%
Página web de una institución financiera	30%	29%	51%	32%	54%	25%	30%	24%
Otros	0%	-	-	-	-	-	-	-
Ninguno/No sabe	1%	-	-	-	-	1%	-	1%
No precisa	16%	16%	5%	20%	10%	17%	12%	12%

P1. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si es posible... en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras.  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

ACCESO

CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS

¿Sabe si es posible **CAMBIAR DINERO (DE MONEDA LOCAL A DÓLARES)** en...?



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Agencias o sucursales de las entidades financieras	60%	74%	70%	43%	-	63%	44%	63%
Agentes o corresponsales	20%	27%	12%	26%	-	16%	20%	29%
Página web de una institución financiera	14%	17%	19%	15%	-	13%	9%	15%
Cajeros automáticos	12%	19%	5%	9%	-	13%	9%	18%
Aplicativo celular	12%	17%	11%	12%	-	11%	9%	15%
Banca por teléfono	10%	16%	6%	9%	-	10%	8%	12%
Otros	1%	6%	-	-	-	2%	-	-
Ninguno/No sabe	1%	-	-	-	-	1%	2%	2%
No precisa	30%	19%	22%	44%	-	29%	39%	20%

P1. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si es posible... en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS

¿Sabe si es posible **PEDIR PRÉSTAMOS** en...?



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Agencias o sucursales de las entidades financieras	68%	78%	83%	62%	85%	64%	70%	72%
Página web de una institución financiera	25%	17%	40%	25%	40%	23%	20%	20%
Aplicativo celular	24%	16%	30%	22%	30%	26%	16%	18%
Agentes o corresponsales	23%	24%	8%	23%	38%	24%	24%	22%
Banca por teléfono	20%	16%	24%	20%	31%	20%	19%	19%
Cajeros automáticos	15%	12%	12%	10%	22%	18%	7%	14%
Otros	1%	2%	-	-	-	1%	-	-
Ninguno/No sabe	1%	-	1%	-	-	1%	1%	1%
No precisa	23%	18%	12%	32%	10%	25%	17%	16%

P1. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si es posible... en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS**

¿Sabe si es posible **SOLICITAR UNA TARJETA DE DÉBITO** en...?



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Agencias o sucursales de las entidades financieras	68%	73%	91%	58%	82%	67%	68%	68%
Agentes o corresponsales	29%	23%	8%	25%	42%	36%	22%	20%
Página web de una institución financiera	28%	22%	43%	28%	47%	24%	25%	24%
Aplicativo celular	25%	25%	28%	27%	40%	24%	24%	22%
Banca por teléfono	24%	23%	29%	22%	39%	22%	26%	20%
Cajeros automáticos	16%	24%	8%	16%	29%	14%	13%	23%
Otros	1%	-	-	0%	-	1%	-	-
Ninguno/No sabe	1%	-	-	-	-	1%	1%	1%
No precisa	21%	21%	5%	30%	11%	21%	17%	18%

P1. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si es posible... en alguno de los siguientes medios, lugares o plataformas financieras.  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**En Chile y Panamá, las personas cuentan con más productos de ahorro/seguro en promedio, mientras que los ciudadanos de México y Perú cuentan con menos productos en promedio. Tarjeta de débito y cuenta de ahorro o corriente son los productos más populares en todos los países**

**TENENCIA DE PRODUCTOS**

Ind. 5 Número de productos de ahorro/seguros que tiene



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguno	28%	17%	8%	7%	28%	43%	15%	17%
1 producto de ahorro/seguro	29%	26%	22%	39%	16%	26%	13%	40%
2 productos de ahorro/seguro	17%	21%	18%	17%	23%	16%	14%	18%
3 productos de ahorro/seguro	10%	15%	17%	12%	14%	7%	15%	10%
4 a más productos de ahorro/seguro	16%	21%	35%	25%	19%	8%	43%	15%
<b>Promedio de productos de ahorro/seguro</b>	<b>1.76</b>	<b>2.13</b>	<b>2.97</b>	<b>2.41</b>	<b>2.01</b>	<b>1.21</b>	<b>3.32</b>	<b>1.81</b>

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted, de manera personal o junto con otras personas, tiene...



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Tarjeta de débito	36%	33%	80%	25%	46%	34%	52%	29%
Cuenta de ahorro o corriente	25%	44%	41%	36%	60%	10%	67%	32%
Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono	11%	15%	14%	24%	9%	3%	33%	19%
Fondo de pensiones/jubilación	11%	11%	29%	20%	7%	7%	14%	7%
Cuenta a plazo fijo	5%	9%	11%	2%	7%	3%	7%	6%
Cuenta en moneda extranjera	2%	5%	6%	2%	3%	1%	2%	3%
Inversiones en activos digitales (criptomonedas, Bitcoin)	1%	1%	4%	2%	1%	1%	2%	1%
No tengo ningún producto financiero para el ahorro	47%	40%	14%	43%	31%	55%	25%	52%
No precisa	4%	3%	-	5%	2%	6%	1%	1%

P7. Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted, de manera personal o junto a otras personas, tiene... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted tiene...



	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Seguro de salud público	49%	60%	46%	80%	31%	34%	51%	67%
Seguro de vida	13%	12%	21%	15%	11%	12%	25%	8%
Seguro de salud privado	10%	7%	19%	17%	10%	8%	17%	5%
Seguro vehicular	8%	12%	16%	12%	9%	6%	42%	4%
Seguro de vivienda	4%	3%	10%	5%	4%	3%	22%	1%
Otro	-	-	-	2%	-	-	-	-
No tengo ningún seguro	40%	29%	34%	7%	59%	56%	28%	26%
No precisa	2%	1%	1%	1%	3%	3%	1%	1%

P8. Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted tiene... Leer opciones

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

Los ciudadanos de Ecuador y Panamá tienen en promedio un mayor número de productos de crédito, principalmente una tarjeta de crédito. La mayoría de la población, sobre todo en México, Colombia y Perú, no cuenta con ningún producto de crédito o préstamo

**TENENCIA DE PRODUCTOS**

Ind. 6 Número de productos de crédito que tiene

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguno	75%	67%	61%	77%	60%	81%	49%	72%
1 producto de crédito	17%	23%	25%	14%	22%	14%	25%	20%
2 productos de crédito	6%	7%	11%	7%	11%	4%	15%	6%
3 a más productos de crédito	2%	3%	3%	2%	7%	1%	11%	2%
<b>Promedio de productos de crédito</b>	<b>0.36</b>	<b>0.45</b>	<b>0.58</b>	<b>0.34</b>	<b>0.67</b>	<b>0.26</b>	<b>0.91</b>	<b>0.38</b>

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**TENENCIA DE PRODUCTOS**

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

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Tarjeta de crédito	15%	12%	31%	14%	25%	13%	25%	14%
Crédito/préstamo personal	10%	10%	14%	11%	19%	7%	26%	13%
Crédito/préstamo para un negocio	4%	14%	1%	3%	13%	2%	4%	8%
Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario	4%	5%	6%	4%	7%	3%	19%	1%
Crédito/préstamo vehicular	2%	3%	5%	2%	4%	1%	16%	2%
Crédito/préstamo educativo	0%	-	0%	0%	-	-	-	-
Otros	0%	-	-	-	-	-	-	-
No tengo ningún producto financiero de crédito	70%	63%	59%	69%	57%	74%	49%	70%
No precisa	5%	4%	2%	9%	3%	6%	-	2%

P10. Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted, de manera personal o junto a otras personas, tiene... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

En Chile, Colombia y Panamá, los usuarios trabajan con un mayor número de entidades financieras. Banco privado es la entidad más popular, seguido de bancos estatales

TENENCIA DE PRODUCTOS

Ind. 7 Número de entidades de la cual es cliente (ahorro y crédito)								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguna	33%	19%	16%	19%	27%	47%	15%	22%
1 entidad	36%	42%	34%	38%	35%	33%	26%	48%
2 entidades	20%	28%	24%	25%	25%	15%	31%	20%
3 a más	11%	11%	26%	18%	13%	5%	28%	10%
<b>Promedio de entidades de la cual es cliente</b>	<b>1.12</b>	<b>1.33</b>	<b>1.74</b>	<b>1.50</b>	<b>1.29</b>	<b>0.80</b>	<b>1.78</b>	<b>1.20</b>

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene: <b>BILLETERA MÓVIL / CUENTA CONECTADA AL TELÉFONO</b>								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	68%	49%	45%	71%	72%	51%	93%	84%
Banco u otra entidad estatal	11%	23%	26%	8%	13%	14%	4%	7%
Fintech (ej. Banco digital)	9%	4%	36%	6%	4%	17%	1%	1%
Financiera o microfinanciera	3%	1%	-	5%	7%	3%	-	4%
Cooperativas	3%	3%	2%	3%	14%	4%	-	1%
Cajas municipales o rurales	3%	1%	2%	-	-	14%	-	3%
Casa / tiendas comerciales / tiendas por departamento	0%	-	2%	-	-	-	-	-
Otros	1%	15%	1%	-	-	-	-	-
No precisa	9%	4%	1%	15%	9%	7%	2%	3%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (187) / Chile (213) / Colombia (323) / Ecuador (92) / México (37) / Panamá (430) / Perú (320)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene :  
**CUENTA A PLAZO FIJO**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	56%	66%	51%	54%	64%	57%	62%	50%
Banco u otra entidad estatal	15%	17%	40%	4%	9%	10%	28%	5%
Cajas municipales o rurales	7%	1%	1%	-	-	5%	-	30%
Cooperativas	6%	9%	2%	15%	28%	-	7%	6%
Financiera o microfinanciera	6%	2%	-	12%	3%	9%	-	9%
Fintech (ej. Banco digital)	2%	-	1%	3%	-	4%	1%	1%
Otros	1%	-	-	-	-	3%	-	-
No precisa	10%	5%	8%	21%	8%	12%	6%	5%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (116) / Chile (124) / Colombia (38) / Ecuador (78) / México (45) / Panamá (88) / Perú (81)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene : **CUENTA DE AHORRO O CORRIENTE**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	64%	62%	27%	71%	70%	63%	73%	73%
Banco u otra entidad estatal	25%	27%	69%	20%	13%	15%	29%	19%
Cooperativas	7%	5%	4%	5%	29%	-	3%	1%
Cajas municipales o rurales	5%	0%	2%	-	-	17%	0%	9%
Financiera o microfinanciera	4%	3%	-	4%	6%	6%	0%	3%
Fintech (ej. Banco digital)	2%	-	1%	2%	1%	5%	1%	1%
Otros	0%	-	1%	-	-	-	-	-
No precisa	3%	2%	4%	6%	1%	3%	1%	2%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (544) / Chile (539) / Colombia (485) / Ecuador (622) / México (129) / Panamá (851) / Perú (474)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene : **CUENTA EN MONEDA EXTRANJERA**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	61%	78%	64%	44%	57%	49%	82%	84%
Financiera o microfinanciera	9%	1%	-	6%	8%	24%	4%	1%
Fintech (ej. Banco digital)	7%	-	4%	18%	3%	13%	-	-
Banco u otra entidad estatal	6%	7%	16%	7%	7%	-	-	-
Cooperativas	3%	6%	-	5%	16%	-	-	-
Cajas municipales o rurales	1%	-	-	-	-	-	-	4%
Otros	2%	-	5%	9%	-	-	-	-
No precisa	14%	7%	15%	24%	13%	14%	14%	11%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene...? Leer opciones.

Base: Bolivia (65) / Chile (53) / Colombia (23) / Ecuador (29) / México (15) / Panamá (27) / Perú (57)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene : **FONDO DE PENSIONES/JUBILACIÓN**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
AFP o administradora de fondo de pensiones	52%	74%	73%	64%	5%	32%	15%	39%
Banco privado	24%	3%	8%	18%	30%	42%	31%	23%
Banco u otra entidad estatal	16%	15%	10%	15%	37%	16%	45%	23%
Cooperativas	3%	-	1%	3%	22%	5%	3%	1%
Financiera o microfinanciera	2%	-	-	3%	2%	3%	0%	2%
Cajas municipales o rurales	1%	1%	3%	-	-	2%	0%	-
Fintech (ej. Banco digital)	-	-	-	-	-	-	2%	-
Otros	2%	-	-	1%	1%	6%	-	-
No precisa	6%	7%	7%	6%	12%	1%	7%	17%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene...? Leer opciones.

Base: Bolivia (132) / Chile (329) / Colombia (275) / Ecuador (73) / México (87) / Panamá (199) / Perú (125)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene :  
**TARJETA DE DÉBITO**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	69%	62%	33%	80%	78%	76%	75%	79%
Banco u otra entidad estatal	20%	31%	39%	14%	9%	16%	24%	15%
Financiera o microfinanciera	4%	1%	-	3%	5%	4%	1%	6%
Cooperativas	3%	3%	1%	3%	22%	1%	0%	0%
Cajas municipales o rurales	2%	0%	1%	-	-	2%	-	6%
Fintech (ej. Banco digital)	2%	-	1%	2%	2%	2%	1%	1%
Casa / tiendas comerciales / tiendas por departamento	1%	-	5%	-	-	-	-	-
Otros	0%	-	-	1%	-	1%	-	-
No precisa	7%	3%	28%	4%	1%	2%	2%	2%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (405) / Chile (1004) / Colombia (363) / Ecuador (437) / México (489) / Panamá (684) / Perú (475)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene:  
**SEGURO DE SALUD PRIVADO**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Aseguradora privada	39%	29%	67%	52%	27%	19%	71%	45%
Banco privado	30%	35%	19%	15%	43%	43%	20%	30%
Banco u otra entidad estatal	8%	13%	4%	5%	10%	10%	2%	8%
Financiera o microfinanciera	7%	3%	-	4%	2%	12%	0%	8%
Cooperativas	5%	6%	0%	11%	20%	1%	4%	3%
Cajas municipales o rurales	3%	4%	4%	-	-	5%	-	4%
Fintech (ej. Banco digital)	0%	-	-	-	2%	-	1%	-
Otros	1%	-	-	2%	-	-	-	1%
No precisa	14%	10%	6%	19%	11%	15%	3%	7%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (81) / Chile (196) / Colombia (247) / Ecuador (88) / México (114) / Panamá (239) / Perú (111)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene :  
**SEGURO DE SALUD PÚBLICO**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco u otra entidad estatal	42%	58%	52%	29%	58%	33%	80%	68%
Aseguradora privada	15%	2%	4%	31%	7%	11%	7%	3%
Banco privado	11%	4%	4%	6%	18%	22%	7%	4%
Cooperativas	3%	1%	0%	5%	9%	3%	1%	1%
Cajas municipales o rurales	2%	12%	14%	-	-	2%	1%	1%
Financiera o microfinanciera	1%	1%	-	1%	1%	1%	0%	1%
Fintech (ej. Banco digital)	1%	0%	0%	2%	1%	-	0%	-
Cajas de salud	0%	9%	-	-	-	-	-	-
Otros	2%	1%	-	4%	1%	1%	-	-
No precisa	25%	13%	26%	25%	10%	28%	6%	24%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (730) / Chile (589) / Colombia (919) / Ecuador (290) / México (457) / Panamá (658) / Perú (828)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene :  
**SEGURO DE VIDA**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	39%	51%	25%	35%	30%	47%	27%	30%
Aseguradora privada	25%	11%	39%	33%	28%	14%	62%	30%
Banco u otra entidad estatal	16%	21%	20%	7%	27%	20%	8%	11%
Financiera o microfinanciera	6%	6%	-	4%	3%	9%	1%	6%
Cooperativas	4%	5%	0%	11%	26%	-	1%	3%
Cajas municipales o rurales	4%	2%	9%	-	-	5%	0%	10%
Fintech (ej. Banco digital)	0%	-	2%	1%	1%	-	1%	1%
Otros	1%	-	2%	2%	-	-	-	4%
No precisa	9%	5%	5%	16%	4%	7%	3%	11%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (138) / Chile (257) / Colombia (198) / Ecuador (101) / México (153) / Panamá (352) / Perú (129)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene :  
**SEGURO VEHICULAR**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Aseguradora privada	46%	46%	44%	48%	58%	35%	80%	49%
Banco privado	33%	24%	40%	25%	23%	41%	16%	40%
Financiera o microfinanciera	8%	1%	-	8%	3%	15%	2%	10%
Banco u otra entidad estatal	7%	12%	5%	15%	5%	3%	2%	2%
Cooperativas	3%	1%	1%	6%	12%	1%	2%	2%
Cajas municipales o rurales	2%	1%	1%	-	-	4%	-	2%
Fintech (ej. Banco digital)	0%	-	0%	1%	2%	-	-	-
Casa / tiendas comerciales / tiendas por departamento	-	-	1%	-	-	-	-	-
Otros	1%	-	2%	1%	1%	-	-	2%
No precisa	5%	15%	6%	6%	7%	4%	-	1%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene...? Leer opciones.

Base: Bolivia (143) / Chile (185) / Colombia (164) / Ecuador (61) / México (90) / Panamá (568) / Perú (76)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Con qué tipo de entidad tiene :  
**SEGURO DE VIVIENDA**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	37%	50%	36%	37%	32%	35%	43%	39%
Aseguradora privada	20%	12%	17%	24%	10%	18%	34%	13%
Banco u otra entidad estatal	15%	-	29%	8%	36%	11%	18%	7%
Cajas municipales o rurales	7%	-	8%	-	-	15%	-	7%
Cooperativas	5%	4%	2%	13%	10%	2%	1%	-
Financiera o microfinanciera	5%	5%	-	4%	-	11%	2%	0%
Fintech (ej. Banco digital)	-	-	-	-	-	-	0%	-
Otros	3%	-	1%	11%	-	-	-	4%
No precisa	11%	29%	8%	9%	14%	12%	3%	30%

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene...? Leer opciones.

Base: Bolivia (40) / Chile (116) / Colombia (78) / Ecuador (34) / México (41) / Panamá (318) / Perú (20)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

La informalidad en los créditos o préstamos está presente en todos los países evaluados

TENENCIA DE PRODUCTOS

								
Ind. 8 Tenencia de productos de crédito en entidad formal	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Fuera del sistema financiero formal	7%	6%	4%	10%	4%	7%	1%	3%
Dentro del sistema financiero formal	24%	31%	37%	22%	39%	18%	50%	27%
No tiene	69%	63%	59%	68%	57%	75%	49%	70%

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo : **CRÉDITO/PRÉSTAMO DE VIVIENDA O HIPOTECARIO**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	54%	79%	51%	69%	32%	49%	64%	40%
Banco u otra entidad estatal	27%	12%	43%	17%	47%	24%	33%	13%
Financiera o microfinanciera	10%	1%	-	4%	3%	23%	2%	5%
Cooperativas	5%	5%	4%	5%	29%	-	1%	6%
Familiares, conocidos o amigos	3%	-	-	11%	3%	-	-	-
Cajas municipales o rurales	2%	-	-	-	-	2%	-	36%
Prestamistas informales	2%	-	-	7%	1%	2%	-	-
Grupos/juntas clubes financieros	1%	-	-	3%	-	-	-	4%
Fintech (ej. Banco digital)	0%	-	-	0%	-	-	1%	-
Otros	0%	-	2%	-	-	-	-	-
No precisa	2%	3%	-	4%	4%	2%	-	5%

P11. (Solo si tiene algún producto financiero de crédito) ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (64) / Chile (82) / Colombia (46) / Ecuador (57) / México (37) / Panamá (278) / Perú (19)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo:  
**CRÉDITO/PRÉSTAMO PARA UN NEGOCIO**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	39%	59%	42%	45%	45%	28%	66%	33%
Financiera o microfinanciera	25%	10%	-	15%	12%	52%	4%	22%
Cooperativas	17%	8%	3%	25%	55%	-	-	12%
Cajas municipales o rurales	14%	1%	-	-	-	14%	10%	42%
Banco u otra entidad estatal	12%	16%	21%	15%	19%	13%	21%	1%
Familiares, conocidos o amigos	6%	-	-	12%	7%	10%	2%	1%
Prestamistas informales	4%	3%	-	12%	4%	3%	2%	1%
Grupos/juntas clubes financieros	2%	1%	-	2%	3%	3%	-	1%
Fintech (ej. Banco digital)	0%	-	-	2%	1%	-	-	-
Otros	1%	-	29%	-	-	-	-	-
No precisa	3%	2%	6%	11%	1%	2%	2%	1%

P11. (Solo si tiene algún producto financiero de crédito) ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (168) / Chile (19) / Colombia (51) / Ecuador (130) / México (39) / Panamá (49) / Perú (76)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo:  
**CRÉDITO/PRÉSTAMO PERSONAL**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	51%	55%	63%	62%	50%	40%	73%	47%
Cooperativas	13%	15%	5%	20%	46%	4%	5%	8%
Financiera o microfinanciera	12%	5%	-	10%	4%	18%	8%	20%
Banco u otra entidad estatal	12%	16%	20%	13%	19%	10%	17%	2%
Cajas municipales o rurales	9%	-	7%	-	-	10%	-	25%
Familiares, conocidos o amigos	5%	-	-	14%	4%	6%	1%	0%
Prestamistas informales	3%	4%	-	3%	1%	6%	1%	1%
Fintech (ej. Banco digital)	2%	-	-	2%	0%	5%	-	-
Grupos/juntas clubes financieros	1%	4%	0%	1%	1%	3%	-	0%
Casa / tiendas comercial / tiendas por departamento	1%	-	5%	-	-	-	-	-
Otros	1%	-	1%	1%	-	2%	-	-
No precisa	3%	2%	4%	3%	1%	6%	-	1%

P11. (Solo si tiene algún producto financiero de crédito) ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (122) / Chile (148) / Colombia (139) / Ecuador (212) / México (97) / Panamá (351) / Perú (168)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo :  
**CRÉDITO/PRÉSTAMO VEHICULAR**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	48%	55%	59%	39%	65%	26%	86%	39%
Financiera o microfinanciera	30%	4%	16%	44%	8%	63%	6%	22%
Banco u otra entidad estatal	10%	27%	14%	14%	4%	6%	6%	3%
Cooperativas	6%	9%	2%	6%	21%	-	3%	15%
Prestamistas informales	3%	-	-	13%	-	5%	-	-
Familiares, conocidos o amigos	3%	3%	-	13%	4%	-	-	5%
Grupos/juntas clubs financieros	1%	-	-	3%	2%	-	-	3%
Cajas municipales o rurales	1%	-	-	-	-	-	-	8%
Otros	1%	-	5%	-	-	-	-	-
No precisa	3%	2%	8%	5%	2%	-	-	6%

P11. (Solo si tiene algún producto financiero de crédito) ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo \_\_\_? Leer opciones.  
Base: Bolivia (37) / Chile (49) / Colombia (28) / Ecuador (37) / México (16) / Panamá (221) / Perú (26)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo: **TARJETA DE CRÉDITO**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Banco privado	70%	67%	64%	77%	83%	64%	88%	76%
Banco u otra entidad estatal	18%	25%	26%	11%	7%	23%	8%	13%
Financiera o microfinanciera	4%	-	-	5%	4%	5%	3%	6%
Cajas municipales o rurales	3%	2%	1%	-	-	4%	-	6%
Cooperativas	2%	4%	0%	4%	15%	-	2%	1%
Fintech (ej. Banco digital)	1%	-	1%	1%	-	2%	0%	0%
Otros	3%	1%	15%	-	-	-	-	-
No precisa	4%	2%	1%	8%	1%	4%	1%	1%

P11. (Solo si tiene algún producto financiero de crédito) ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo \_\_\_? Leer opciones.

Base: Bolivia (150) / Chile (369) / Colombia (197) / Ecuador (215) / México (188) / Panamá (348) / Perú (240)

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**Colombia es el país que más barreras percibe para tener productos financieros. Las principales barreras percibidas en todos los países son que no les alcanza o no les interesa/necesita (falta de atractividad del sistema)**

**TENENCIA DE PRODUCTOS**

**Ind. 9 Número de barreras para tener productos financieros**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Cinco a más barreras	2%	1%	1%	6%	1%	1%	0%	2%
Cuatro barreras	2%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	2%
Tres barreras	5%	4%	3%	4%	5%	6%	3%	7%
Dos barreras	27%	20%	12%	26%	21%	30%	17%	28%
Una barrera	30%	28%	33%	28%	24%	31%	27%	33%
Cero barreras	34%	46%	50%	35%	47%	30%	52%	28%
<b>Promedio de barreras</b>	<b>1.23</b>	<b>0.86</b>	<b>0.74</b>	<b>1.49</b>	<b>0.96</b>	<b>1.25</b>	<b>0.75</b>	<b>1.31</b>

Elaboración: Ipsos

**ACCESO**

**TENENCIA DE PRODUCTOS**

**¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de depósito/ahorro? ¿Alguna otra?**

								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	35%	44%	21%	52%	55%	28%	57%	35%
No le interesa	24%	10%	30%	18%	16%	30%	13%	12%
No lo necesita	16%	8%	27%	12%	14%	19%	10%	11%
Hay que hacer muchos trámites	8%	4%	12%	8%	7%	8%	3%	7%
Los costos son altos	7%	3%	6%	9%	4%	5%	2%	12%
La ganancia es poca	5%	11%	4%	8%	5%	3%	4%	10%
No confía en las instituciones financieras	5%	4%	8%	6%	5%	4%	2%	8%
Prefiere otras formas de ahorro (juntas, guardar en su casa, etcétera)	4%	5%	3%	10%	1%	2%	2%	2%
Piden requisitos que no cumple	3%	2%	8%	3%	3%	3%	11%	4%
Ha tenido mala experiencia en el pasado	3%	2%	1%	3%	3%	3%	1%	7%
Las agencias financieras (bancos, cajas, microfinancieras o cooperativas) le quedan muy lejos	3%	2%	-	6%	1%	2%	-	2%
Otra persona del hogar tiene	2%	1%	2%	4%	1%	2%	3%	2%
Tiene mala calificación crediticia / No le dieron el crédito/préstamo	2%	-	-	1%	3%	2%	-	2%
No sabe/no conoce	1%	4%	-	-	-	1%	-	-
Por falta de tiempo	-	-	-	-	1%	-	-	-
Otra	2%	1%	1%	6%	7%	-	2%	5%
No precisa	6%	10%	4%	5%	4%	7%	1%	4%

*P12.1 (Solo si no tiene ningún producto financiero para el ahorro) ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de depósito/ahorro? ¿Alguna otra? ESPONTÁNEA*

Base: Bolivia (465) / Chile (122) / Colombia (453) / Ecuador (471) / México (576) / Panamá (251) / Perú (489)

Elaboración: Ipsos

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de crédito? ¿Alguna otra?

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
No le interesa	23%	10%	23%	24%	17%	27%	22%	14%
No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables	21%	22%	14%	27%	29%	19%	35%	22%
No le gusta endeudarse	20%	12%	30%	28%	16%	18%	21%	17%
No lo necesita	16%	25%	20%	15%	19%	15%	18%	16%
Los intereses son altos	13%	10%	12%	14%	10%	11%	2%	22%
Hay que hacer muchos trámites	9%	7%	3%	8%	14%	9%	2%	10%
Piden requisitos que no cumple	5%	10%	7%	7%	8%	3%	13%	4%
No confía en las instituciones financieras	4%	2%	5%	6%	5%	4%	1%	5%
Ha tenido mala experiencia en el pasado	4%	2%	4%	2%	2%	4%	1%	6%
Tiene mala calificación crediticia/ No le dieron el crédito/préstamo	3%	2%	2%	6%	6%	3%	2%	2%
Las agencias financieras (bancos, cajas, microfinancieras o cooperativas) le quedan muy lejos	2%	2%	1%	5%	-	2%	-	1%
Otra persona del hogar tiene	2%	-	1%	1%	1%	2%	1%	1%
No sabe/no conoce	1%	2%	1%	-	1%	1%	-	-
Prefiere otras formas de ahorro (pasanaku, guardar en su casa, etc.)	-	-	-	-	-	-	-	-
Otra	3%	-	3%	8%	6%	-	1%	5%
No precisa	5%	8%	2%	8%	4%	5%	1%	5%

P12.2 (Solo si no tiene ningún producto financiero de crédito) ¿Cuáles son las razones principales por las que no tiene productos de crédito? ¿Alguna otra? ESPONTÁNEA

Base: Bolivia (755) / Chile (719) / Colombia (770) / Ecuador (744) / México (847) / Panamá (530) / Perú (786)

Elaboración: Ipsos

# USO

## Subdimensión

## Indicador

### Transacciones básicas

**Ind. 10** Número de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios

**Ind. 11** Frecuencia de uso al mes de productos financieros

**Ind. 12** Número de medios formales utilizados para realizar transferencias

### Ingresos

**Ind. 13** Recibe ingresos a través del sistema financiero formal

### Ahorros

**Ind. 14** Ahorra a través del sistema financiero formal

USO

Chile usa en promedio dos medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios. Bolivia, Perú, Colombia y México son países donde la mayoría de sus ciudadanos suele pagar la gran mayoría de sus transacciones con efectivo

TRANSACCIONES BÁSICAS

Ind. 10 Número de medios bancarizados que se utilizan para pagar distintos tipos de productos o servicios

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguno	54%	64%	19%	58%	44%	57%	38%	60%
1 medio de pago	16%	15%	30%	12%	17%	16%	21%	15%
2 medios de pago	10%	8%	17%	9%	10%	9%	18%	8%
3 a más	20%	13%	34%	21%	29%	18%	23%	17%
Promedio de medios de pago bancarizados que utiliza	1.19	0.80	1.98	1.19	1.65	1.11	1.43	0.99

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

COMPRAR ALIMENTOS / COMIDAS usted suele pagar con...

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Efectivo	95%	97%	71%	98%	96%	96%	77%	96%
Tarjeta de débito	24%	10%	69%	19%	31%	21%	34%	18%
Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	9%	3%	14%	9%	19%	9%	13%	8%
Tarjeta prepagada	7%	1%	4%	3%	5%	11%	1%	1%
Billetera móvil (Apps)	6%	4%	4%	10%	5%	4%	5%	10%
Aplicativo celular de Entidad Financiera	5%	2%	10%	6%	10%	4%	4%	6%
Banca por internet	4%	2%	5%	4%	8%	4%	5%	4%
Cheques	-	-	-	-	-	-	-	-
Trueque, cambiar un producto por otro	-	-	-	-	-	-	-	-
Vale digital/Bono solidario	-	-	-	-	-	-	2%	-
No gasto en ese rubro	1%	1%	1%	1%	1%	1%	-	1%
No precisa	0%	1%	-	-	-	1%	-	-

P2. Por favor, responda con un SI o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

**COMPRAR PRODUCTOS DEL HOGAR**  
usted suele pagar con...

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Efectivo	93%	95%	67%	97%	94%	95%	77%	94%
Tarjeta de débito	24%	11%	66%	18%	31%	22%	33%	18%
Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	10%	4%	17%	11%	23%	8%	14%	10%
Aplicativo celular de Entidad Financiera	7%	3%	11%	9%	12%	6%	4%	7%
Tarjeta prepagada	7%	1%	1%	3%	6%	11%	2%	2%
Billetera móvil (Apps)	6%	7%	5%	11%	5%	3%	5%	10%
Banca por internet	6%	4%	8%	6%	10%	4%	6%	6%
Cheques	-	-	-	-	0%	-	0%	-
Trueque, cambiar un producto por otro	-	-	-	-	-	-	-	-
Vale digital/Bono solidario	-	-	-	-	-	-	1%	-
No gasto en ese rubro	2%	3%	3%	1%	2%	2%	1%	1%
No precisa	1%	1%	-	-	-	1%	-	-

P2. Por favor, responda con un SÍ o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

**COMPRAR PRODUCTOS PARA USO**  
**PERSONAL** usted suele pagar con...

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Efectivo	94%	96%	70%	98%	95%	97%	79%	95%
Tarjeta de débito	24%	13%	68%	17%	30%	22%	32%	19%
Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	10%	4%	14%	10%	21%	9%	13%	9%
Aplicativo celular de Entidad Financiera	7%	4%	14%	8%	12%	6%	5%	7%
Billetera móvil (Apps)	7%	7%	6%	12%	6%	4%	6%	10%
Tarjeta prepagada	6%	1%	2%	4%	6%	10%	1%	1%
Banca por internet	6%	4%	10%	7%	11%	4%	7%	5%
Cheques	-	-	-	-	-	-	0%	-
Vale digital/Bono solidario	-	-	-	-	-	-	1%	-
Otros	-	-	-	-	-	-	-	-
No gasto en ese rubro	1%	2%	-	1%	-	1%	-	1%
No precisa	1%	1%	-	-	-	1%	-	-

P2. Por favor, responda con un SÍ o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

**CANCELAR O PAGAR CRÉDITOS O PRÉSTAMOS** usted suele pagar con...

	TOTAL	 BOLIVIA	 CHILE	 COLOMBIA	 ECUADOR	 MÉXICO	 PANAMÁ	 PERÚ
Efectivo	60%	62%	34%	72%	74%	56%	40%	70%
Tarjeta de débito	13%	8%	32%	15%	16%	12%	7%	9%
Aplicativo celular de Entidad Financiera	8%	4%	17%	11%	15%	6%	8%	7%
Banca por internet	7%	4%	15%	8%	16%	4%	14%	6%
Billetera móvil (Apps)	5%	5%	5%	10%	5%	3%	2%	6%
Tarjeta prepagada	3%	1%	1%	4%	4%	3%	1%	2%
Cheques	-	-	-	-	-	-	1%	-
Otros	1%	1%	2%	-	-	-	11%	-
No gasto en ese rubro	31%	31%	37%	20%	19%	37%	29%	25%
No precisa	3%	4%	-	3%	1%	4%	2%	1%

P2. Por favor, responda con un SI o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

**PAGAR IMPUESTOS O MULTAS** usted suele pagar con...

	TOTAL	 BOLIVIA	 CHILE	 COLOMBIA	 ECUADOR	 MÉXICO	 PANAMÁ	 PERÚ
Efectivo	63%	73%	25%	72%	78%	62%	50%	68%
Tarjeta de débito	11%	5%	27%	11%	16%	10%	9%	7%
Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	6%	2%	5%	6%	12%	6%	4%	3%
Aplicativo celular de Entidad Financiera	5%	2%	9%	7%	11%	5%	5%	4%
Banca por internet	5%	3%	7%	7%	12%	4%	9%	4%
Billetera móvil (Apps)	3%	3%	2%	7%	4%	2%	2%	4%
Tarjeta prepagada	2%	0%	0%	2%	3%	3%	1%	1%
Cheques	-	-	-	-	-	-	0%	-
Otros	0%	-	-	1%	-	-	2%	-
No gasto en ese rubro	30%	23%	54%	22%	15%	32%	32%	27%
No precisa	2%	3%	-	3%	1%	3%	2%	1%

P2. Por favor, responda con un SI o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

**PAGAR LA RENTA / ALQUILER**  
usted suele pagar con...

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Efectivo	50%	49%	20%	70%	59%	45%	32%	52%
Tarjeta de débito	6%	2%	18%	3%	6%	6%	5%	4%
Aplicativo celular de Entidad Financiera	4%	2%	12%	4%	7%	2%	6%	3%
Banca por internet	3%	1%	8%	3%	7%	2%	10%	3%
Billetera móvil (Apps)	3%	2%	2%	6%	3%	2%	2%	4%
Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	3%	1%	2%	2%	3%	3%	1%	2%
Tarjeta prepagada	1%	1%	-	2%	2%	1%	-	-
Cheques	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros	0%	-	-	-	-	-	4%	-
No gasto en ese rubro	44%	45%	57%	25%	38%	50%	47%	45%
No precisa	3%	5%	-	3%	1%	3%	2%	1%

P2. Por favor, responda con un SI o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

**PAGAR SERVICIOS DE LA VIVIENDA AGUA, LUZ, TELÉFONO, CABLE, INTERNET**  
usted suele pagar con...

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Efectivo	88%	93%	49%	94%	90%	91%	63%	89%
Tarjeta de débito	17%	9%	49%	10%	19%	16%	13%	12%
Aplicativo celular de Entidad Financiera	11%	9%	21%	9%	15%	9%	14%	11%
Banca por internet	8%	7%	19%	7%	17%	6%	23%	8%
Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	6%	2%	6%	4%	11%	6%	4%	5%
Billetera móvil (Apps)	5%	9%	7%	10%	6%	3%	4%	7%
Tarjeta prepagada	2%	0%	0%	2%	4%	3%	1%	1%
Cheques	-	-	0%	-	-	-	-	-
Otros	1%	-	1%	1%	1%	-	1%	1%
No gasto en ese rubro	4%	4%	6%	2%	2%	4%	4%	2%
No precisa	1%	1%	-	-	-	1%	-	-

P2. Por favor, responda con un SI o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

**PAGAR SERVICIOS EDUCATIVOS**  
usted suele pagar con...

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Efectivo	59%	55%	19%	67%	68%	60%	40%	64%
Tarjeta de débito	11%	5%	25%	11%	16%	10%	8%	9%
Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	6%	2%	6%	7%	13%	5%	4%	5%
Aplicativo celular de Entidad Financiera	6%	3%	9%	5%	11%	5%	7%	7%
Banca por internet	6%	3%	10%	5%	13%	4%	11%	6%
Billetera móvil (Apps)	3%	4%	3%	6%	5%	2%	3%	4%
Tarjeta prepagada	2%	0%	1%	3%	4%	3%	1%	1%
Cheques	-	-	1%	-	-	-	-	-
Otros	0%	-	-	-	-	-	2%	1%
No gasto en ese rubro	33%	38%	56%	25%	24%	36%	38%	28%
No precisa	2%	4%	-	5%	-	2%	2%	1%

P2. Por favor, responda con un SI o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

**Chile es el país donde los ciudadanos realizan más transacciones con productos financieros al mes**

TRANSACCIONES BÁSICAS

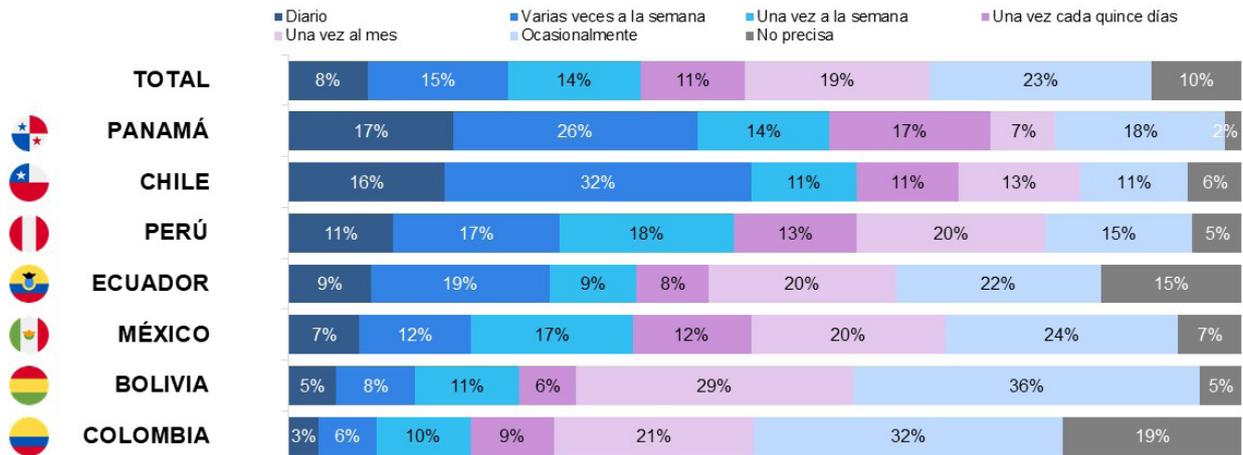
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ind. 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros								
0 veces	67%	76%	24%	72%	58%	72%	50%	67%
1-15 veces al mes	21%	17%	31%	20%	28%	19%	23%	23%
16-35 veces al mes	7%	5%	28%	5%	8%	6%	15%	6%
Más de 36 veces al mes	4%	2%	17%	3%	6%	3%	12%	4%
Promedio de uso al mes	5.86	3.12	20.12	3.70	6.32	4.64	13.17	5.51

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros

Frecuencia de uso al mes de **APLICATIVO CELULAR DE ENTIDAD FINANCIERA**



P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones.

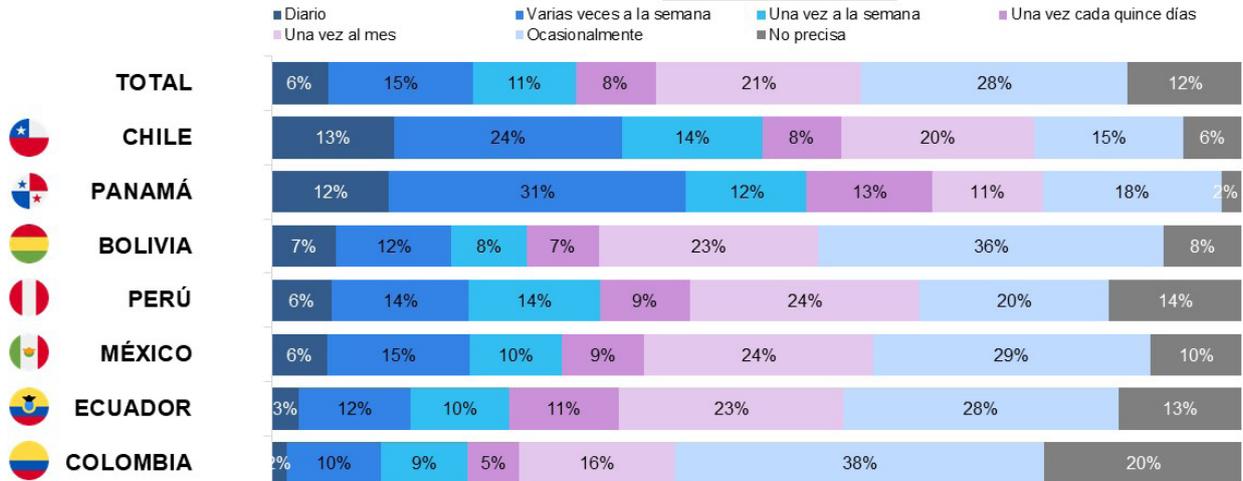
Base: Bolivia (194) / Chile (475) / Colombia (313) / Ecuador (279) / México (250) / Panamá (299) / Perú (306)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros

Frecuencia de uso al mes de **BANCA POR INTERNET**



P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones.

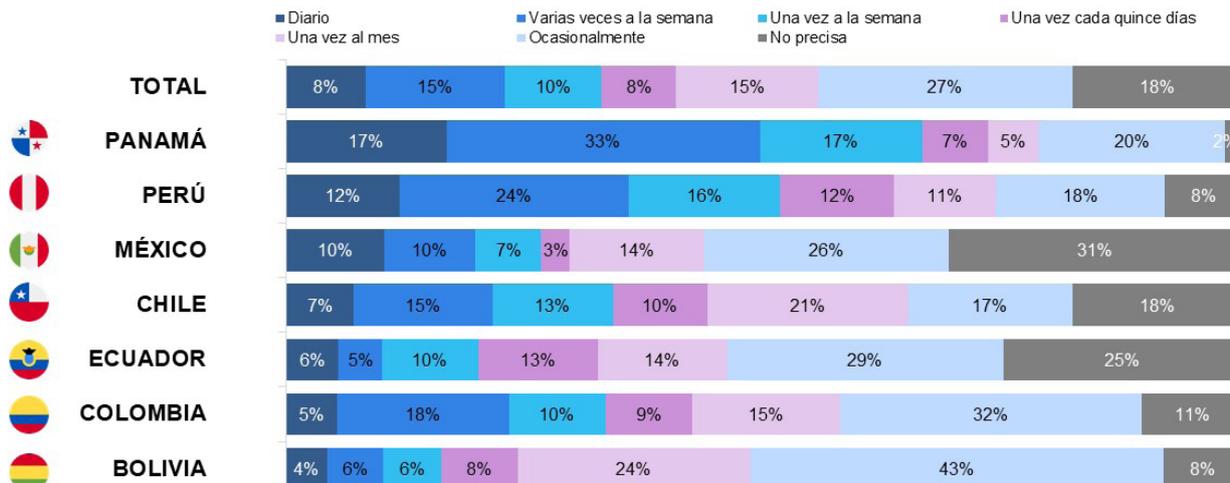
Base: Bolivia (164) / Chile (376) / Colombia (237) / Ecuador (293) / México (185) / Panamá (452) / Perú (252)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros

Frecuencia de uso al mes de **BILLETERA MÓVIL/CUENTA CONECTADA AL TELÉFONO**



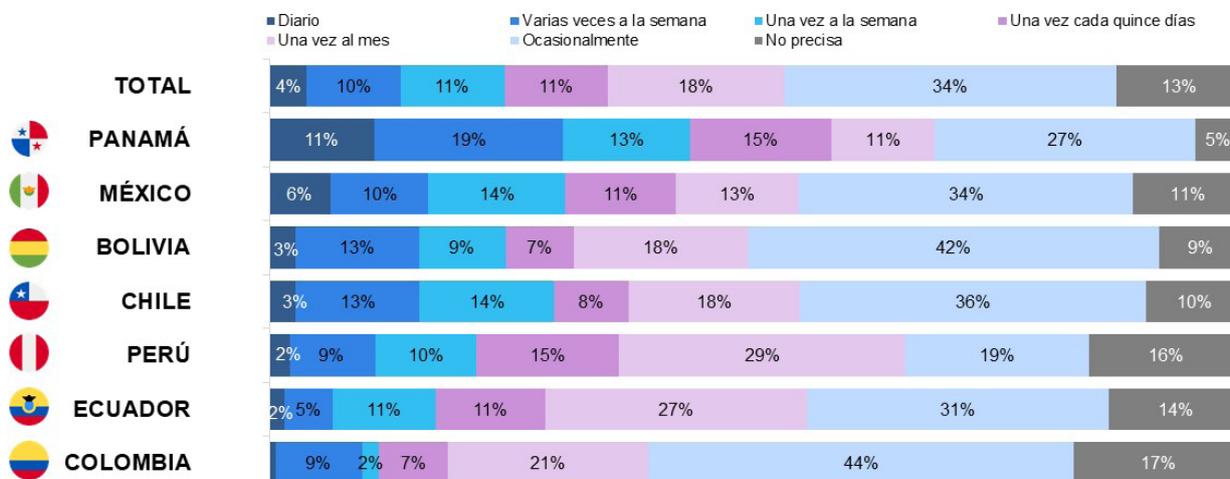
P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones.

Base: Bolivia (224) / Chile (179) / Colombia (305) / Ecuador (146) / México (121) / Panamá (202) / Perú (281)  
Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros

Frecuencia de uso al mes de **TARJETA DE CRÉDITO DE UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA**

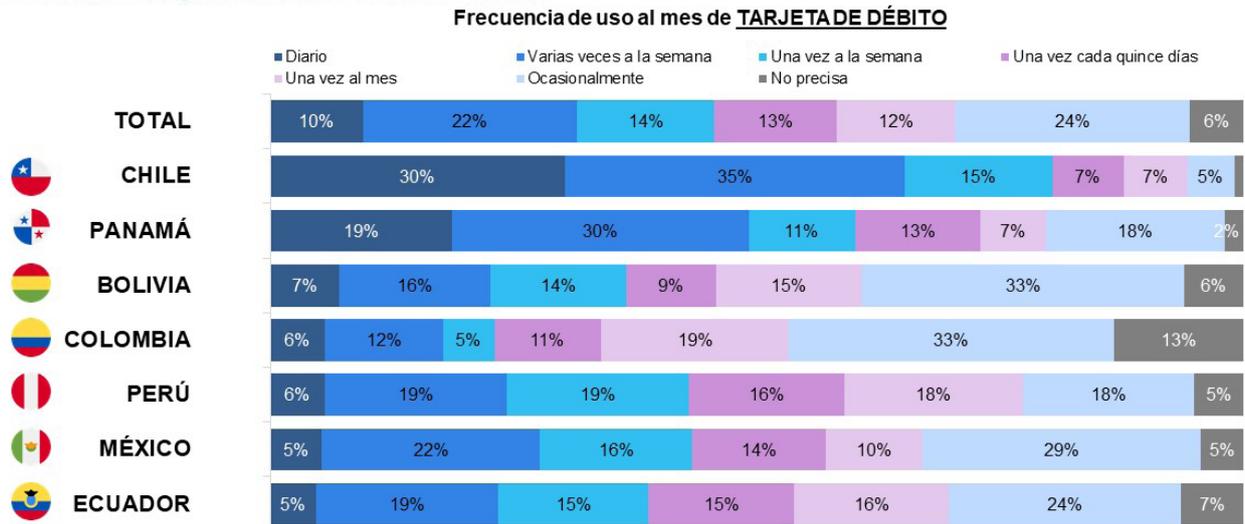


P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones.

Base: Bolivia (104) / Chile (281) / Colombia (240) / Ecuador (289) / México (230) / Panamá (271) / Perú (258)  
Elaboración: Ipsos

**USO**

**TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros**



P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras?  
 Leer opciones.  
 Base: Bolivia (275) / Chile (988) / Colombia (390) / Ecuador (431) / México (511) / Panamá (584) / Perú (470)  
 Elaboración: Ipsos

**USO**

**En Chile y Panamá se usan más medios formales para realizar transferencias. Los más usados son el aplicativo celular y puntos de atención de alguna entidad financiera**

**TRANSACCIONES BÁSICAS**

Ind. 12 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias

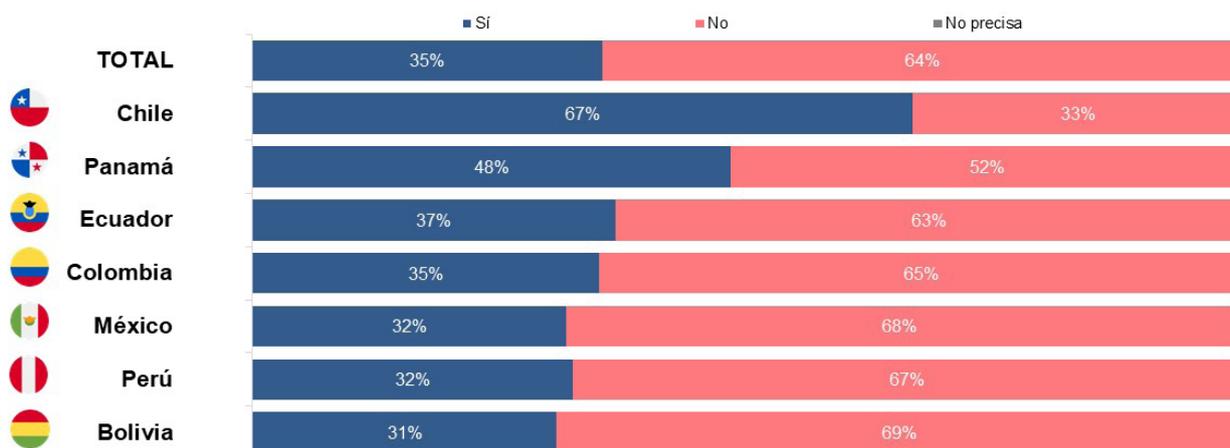
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Cero	69%	73%	35%	68%	65%	75%	53%	70%
Uno	18%	15%	38%	14%	16%	17%	14%	17%
Dos	7%	6%	17%	9%	11%	5%	11%	6%
Tres	4%	4%	7%	5%	4%	2%	13%	4%
4 a más	2%	2%	3%	4%	4%	1%	9%	3%
<b>Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias</b>	<b>0.52</b>	<b>0.47</b>	<b>1.03</b>	<b>0.63</b>	<b>0.67</b>	<b>0.36</b>	<b>1.16</b>	<b>0.55</b>

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

Durante el último año, ¿usted ha realizado transferencias (envíos) de dinero?



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

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

TRANSACCIONES BÁSICAS

¿Qué medios ha utilizado para realizar estas transferencias?

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Aplicativo celular de un banco, financiera, etc.	45%	32%	60%	36%	38%	49%	57%	35%
Puntos de atención de alguna entidad financiera (agencias, agentes o cajeros)	38%	58%	22%	45%	50%	29%	41%	63%
De manera personal a través de familiares o conocidos	33%	46%	16%	44%	40%	33%	55%	27%
Banca por internet	29%	24%	50%	23%	44%	22%	57%	26%
Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono	19%	19%	13%	46%	16%	5%	49%	34%
Empresas de envío de dinero (Western Union, Moneygram)	17%	20%	10%	30%	36%	11%	36%	11%
Otros medios	2%	-	-	1%	-	5%	-	-
No precisa	2%	3%	1%	1%	1%	4%	-	2%

P16. (Solo si en el último año ha realizado transferencias/envíos de dinero) Por favor responda con un SÍ o un NO ¿Qué medios ha utilizado para realizar estas transferencias? Leer opciones.

Base: Bolivia (381) / Chile (827) / Colombia (469) / Ecuador (338) / México (481) / Panamá (642) / Perú (507)

Elaboración: Ipsos

**USO**

**Las personas que reciben en mayor medida sus ingresos en el sistema financiero se encuentran en Chile. La mayoría de los ciudadanos de la región utiliza una cuenta propia para ello**

**INGRESOS**

**Ind. 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	27%	7%	22%	24%	23%	10%	15%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	10%	4%	9%	7%	2%	6%	5%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	24%	70%	30%	30%	30%	58%	25%
No tiene ingresos	43%	39%	19%	39%	39%	45%	26%	55%

Elaboración: Ipsos

**USO**

**INGRESOS**

**Durante el último año, ¿recibió dinero con cierta regularidad por alguno de los siguientes motivos?**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Sueldo o salario	29%	25%	43%	32%	31%	27%	44%	20%
Asistencia social, subsidio estatal	10%	8%	37%	11%	3%	8%	15%	5%
Venta de productos	9%	16%	11%	8%	20%	8%	14%	7%
Servicios que ha brindado. Ayuda para el encuestador (No especializado como taxi, técnico como electricista, profesional como asesoría legal)	6%	10%	8%	7%	12%	4%	24%	8%
Pensiones	6%	5%	17%	6%	6%	5%	8%	5%
Remesas	4%	5%	1%	6%	6%	4%	5%	4%
Rentas o alquileres	3%	6%	3%	3%	5%	2%	5%	2%
Venta de productos agropecuarios	3%	8%	-	2%	5%	3%	3%	2%
Seguros	1%	1%	2%	2%	4%	1%	4%	1%
Depósito / apoyo de un familiar	-	1%	-	1%	-	-	-	-
Otros	1%	-	-	1%	-	-	1%	1%
No he recibido dinero	43%	40%	19%	39%	39%	45%	26%	55%
No precisa	4%	2%	1%	6%	3%	4%	-	2%

P18. Durante el último año, ¿recibió dinero con cierta regularidad por alguno de los siguientes motivos? Por favor, responda con un SÍ o un NO Leer opciones.

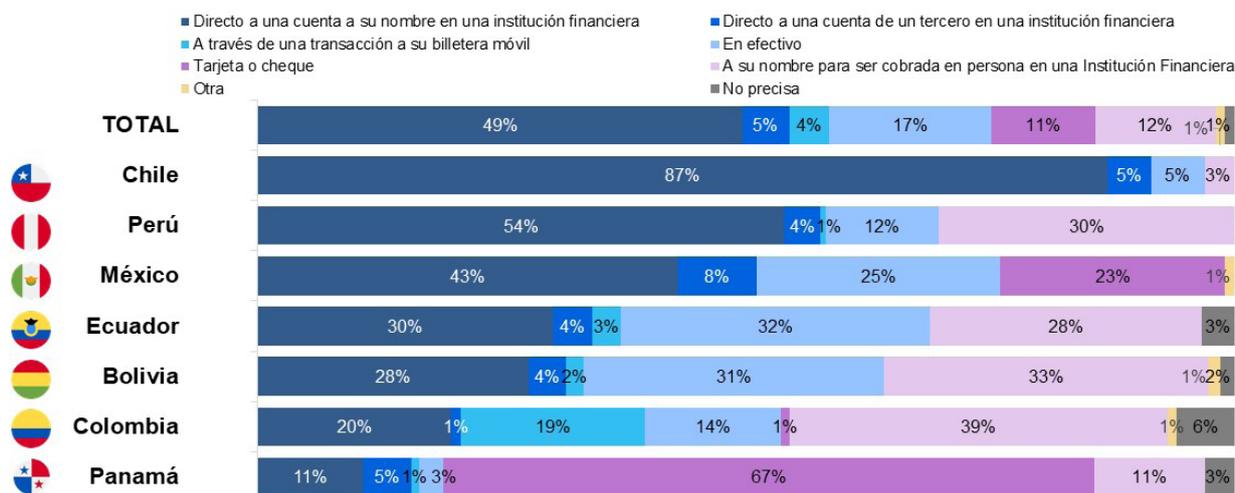
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

USO

INGRESOS

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **ASISTENCIA SOCIAL, SUBSIDIO ESTATAL**?

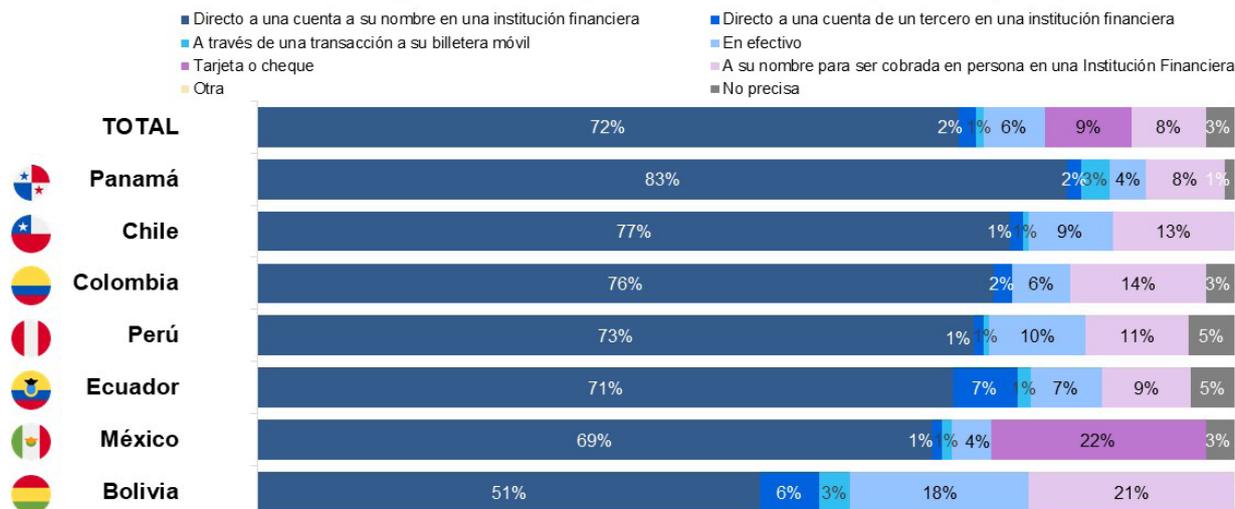


P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted...? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (101) / Chile (416) / Colombia (115) / Ecuador (34) / México (78) / Panamá (162) / Perú (58)  
 Elaboración: Ipsos

USO

INGRESOS

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **PENSIONES**?

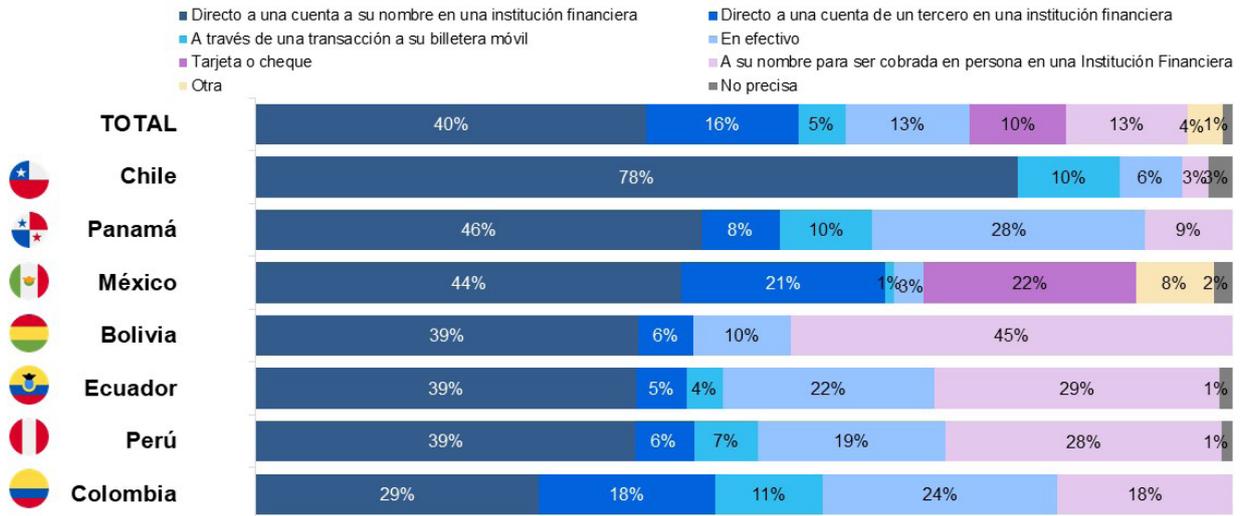


P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted...? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (65) / Chile (156) / Colombia (70) / Ecuador (68) / México (50) / Panamá (103) / Perú (61)  
 Elaboración: Ipsos

**USO**

**INGRESOS**

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **REMESAS**?

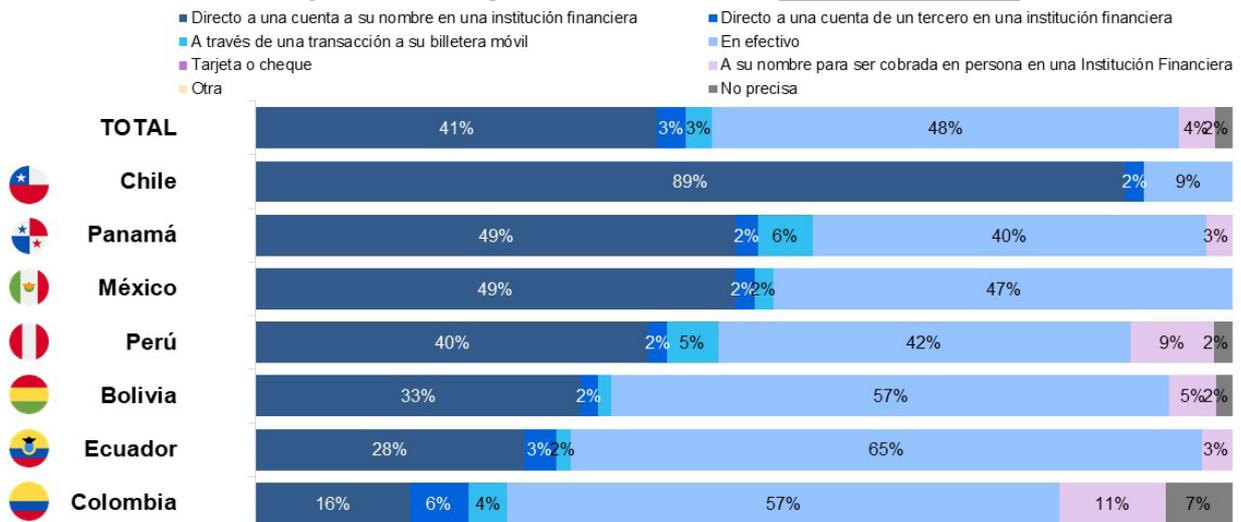


P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_\_? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (57) / Chile (13) / Colombia (66) / Ecuador (53) / México (43) / Panamá (67) / Perú (55)  
 Elaboración: Ipsos

**USO**

**INGRESOS**

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **RENTAS O ALQUILERES**?

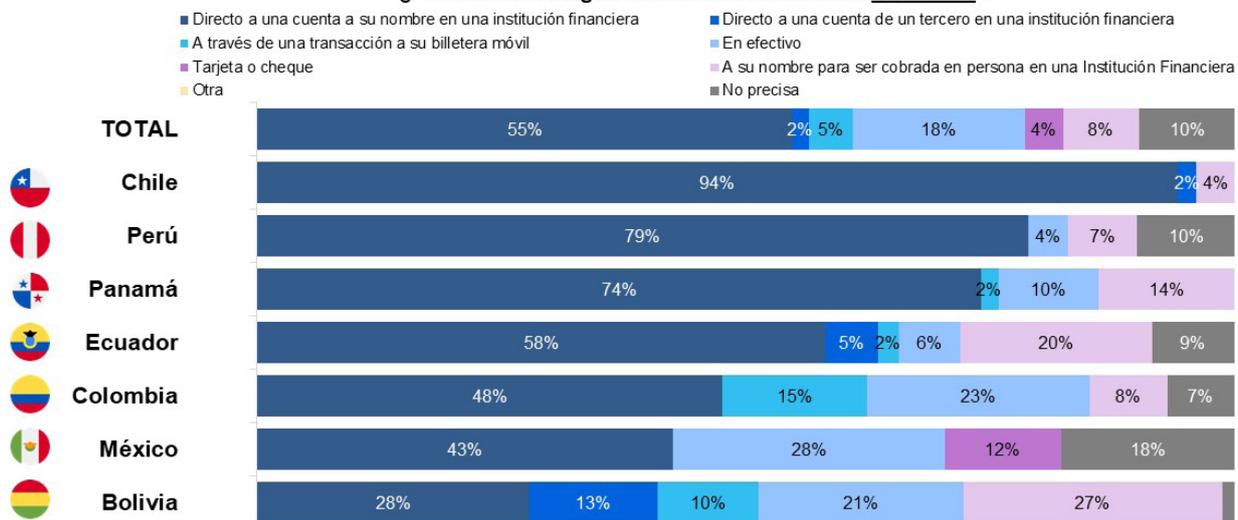


P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_\_? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (65) / Chile (47) / Colombia (41) / Ecuador (52) / México (33) / Panamá (71) / Perú (43)  
 Elaboración: Ipsos

USO

INGRESOS

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **SEGUROS**?

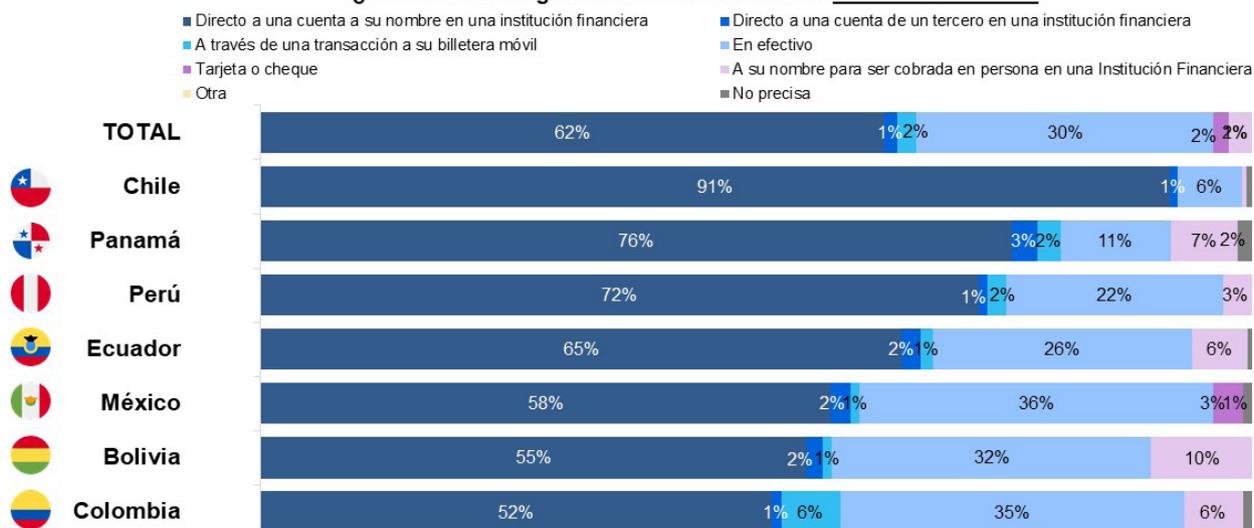


P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_\_? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (16) / Chile (22) / Colombia (21) / Ecuador (40) / México (16) / Panamá (48) / Perú (12)  
 Elaboración: Ipsos

USO

INGRESOS

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **SUELDO O SALARIO**?

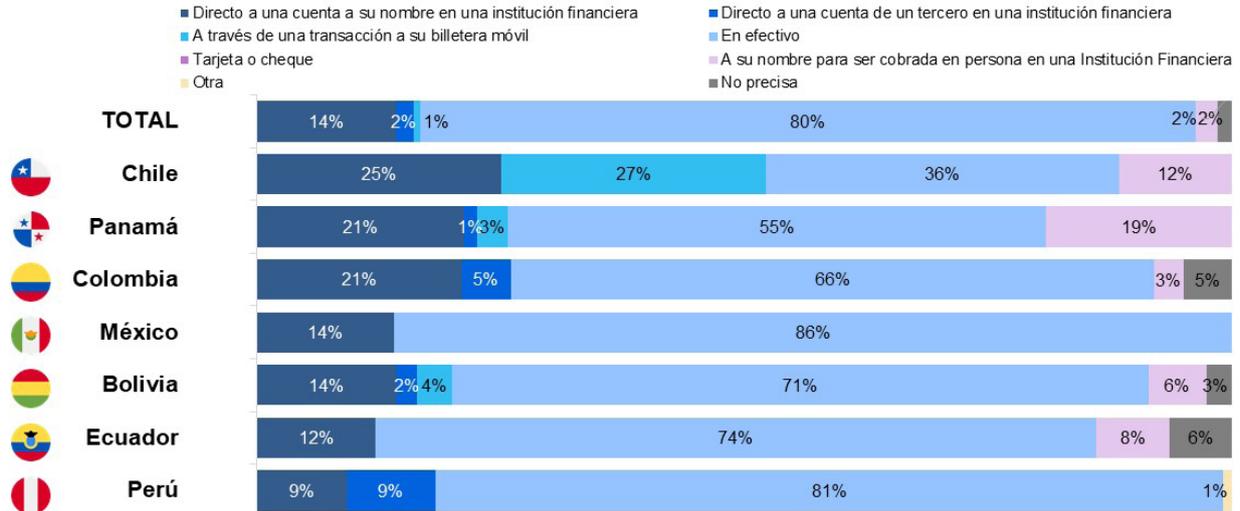


P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_\_? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (297) / Chile (562) / Colombia (424) / Ecuador (303) / México (409) / Panamá (597) / Perú (336)  
 Elaboración: Ipsos

USO

INGRESOS

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **VENTA DE PRODUCTOS AGROPECUARIOS**?

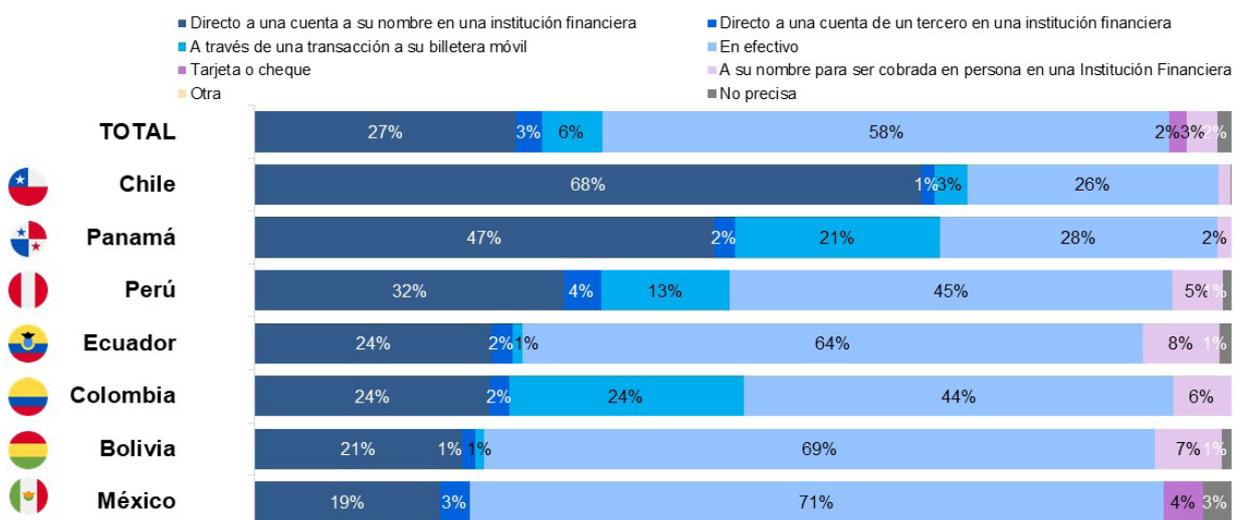


P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_\_? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (93) / Chile (10) / Colombia (21) / Ecuador (68) / México (23) / Panamá (51) / Perú (27)  
 Elaboración: Ipsos

USO

INGRESOS

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **VENTA DE PRODUCTOS**?

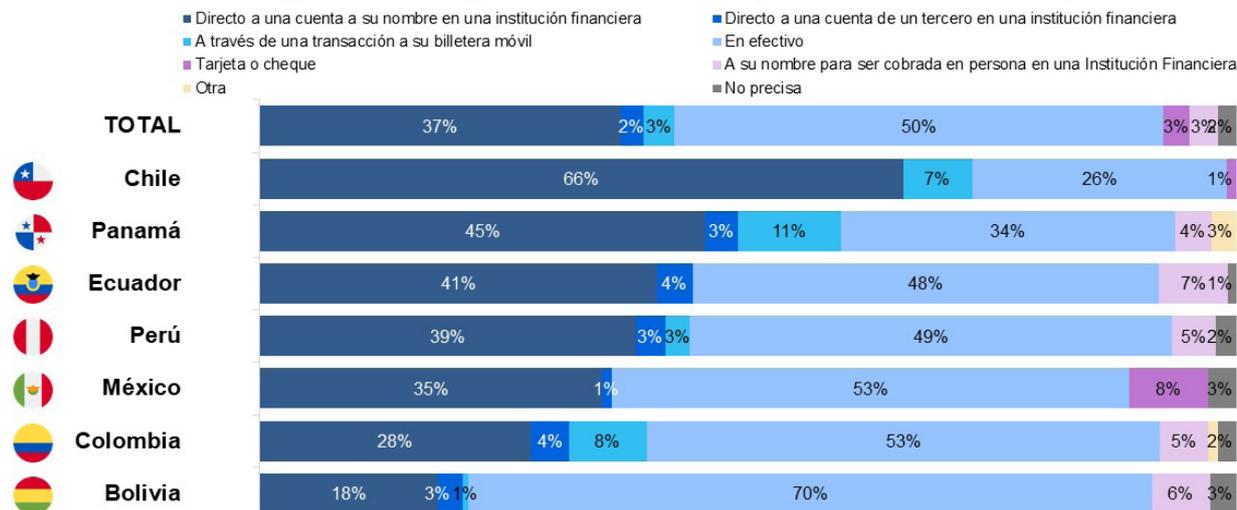


P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_\_? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (188) / Chile (133) / Colombia (126) / Ecuador (202) / México (123) / Panamá (190) / Perú (125)  
 Elaboración: Ipsos

**USO**

**INGRESOS**

¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted **SERVICIOS QUE HA BRINDADO?**



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted \_\_\_\_? Leer opciones.  
 Base: Bolivia (132) / Chile (88) / Colombia (89) / Ecuador (122) / México (64) / Panamá (319) / Perú (125)  
 Elaboración: Ipsos

**USO**

La mayoría de ciudadanos de la región no ha ahorrado dinero en el último año. Los que ahorran, lo hacen principalmente en una cuenta a nombre propio (medio formal) o en su casa (medio informal)

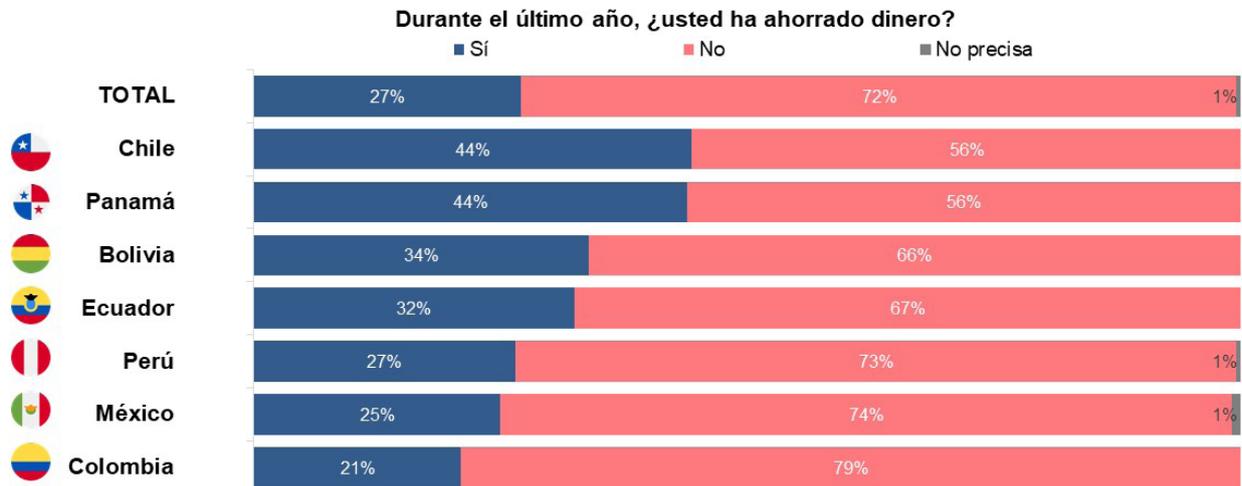
**AHORROS**

Ind. 14 Ahorra a través del sistema financiero formal								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
No cuenta con medios formales de ahorro	12%	15%	9%	10%	9%	13%	9%	11%
Sí cuenta con medios formales de ahorro	15%	19%	35%	11%	23%	12%	35%	16%
No ahorra	73%	66%	56%	79%	68%	75%	56%	73%

Elaboración: Ipsos

USO

AHORROS



P20. Durante el último año, ¿usted ha ahorrado dinero? ESPONTÁNEA  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

USO

AHORROS: Ahorra a través del sistema financiero formal

**¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero?  
 ¿Por algún otro medio?**

	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
En alguna cuenta a nombre propio	47%	48%	68%	46%	60%	37%	70%	51%
En algún lugar dentro de su hogar (alcancía o debajo del colchón)	32%	35%	20%	43%	24%	35%	19%	24%
A través de una junta/círculos/club de ahorro	9%	6%	-	4%	1%	16%	2%	7%
Dándole el dinero a un familiar	9%	5%	2%	7%	5%	13%	2%	8%
En alguna cuenta a nombre de otra persona	8%	7%	8%	4%	11%	10%	9%	8%
Comprando productos de inversión financiera (bonos, criptomonedas, acciones, fondos de inversión)	4%	3%	8%	3%	3%	4%	2%	1%
Comprando algunos bienes como ganado, terrenos, etc.	3%	5%	2%	3%	3%	3%	1%	6%
Otra	1%	-	1%	1%	3%	-	1%	1%
No precisa	3%	2%	2%	4%	-	3%	1%	3%

P21. (Solo si durante el último año ha ahorrado dinero) ¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero? ¿Por algún otro medio? ESPONTÁNEA  
 Base: Bolivia (408) / Chile (573) / Colombia (282) / Ecuador (323) / México (367) / Panamá (596) / Perú (415)  
 Elaboración: Ipsos

# CALIDAD PERCIBIDA

## Subdimensión

## Indicador

### Confianza

**Ind. 15** Puntaje general de confianza en el sistema

**Ind. 16** Evaluación general de la imagen de las entidades financieras

### Calidad

**Ind. 17** Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito

**Ind. 18** Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero

**Ind. 19** Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero

**Ind. 20** Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero

**Ind. 21** Evaluación general de la utilidad de medios digitales

**CALIDAD PERCIBIDA**

La mayoría de ciudadanos de la región no ha ahorrado dinero en el último año. Los que ahorran, lo hacen principalmente en una cuenta a nombre propio (medio formal) o en su casa (medio informal)

**CONFIANZA**

Ind. 15 Puntaje general de confianza en el sistema (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)

Promedio de la confianza en el sistema

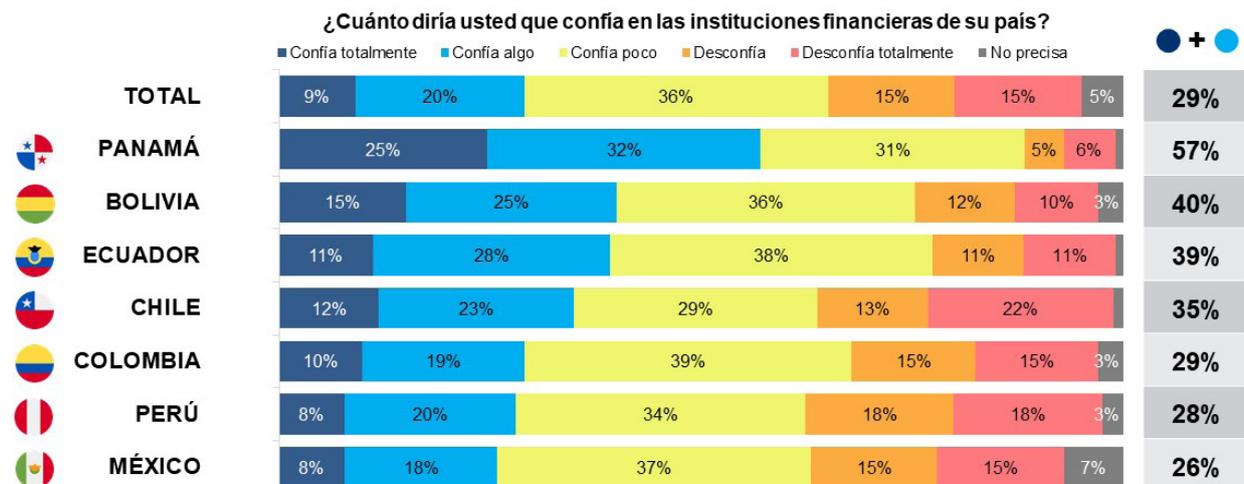


P22. En una escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente, ¿cuánto diría usted que confía en las instituciones financieras de su país?

Elaboración: Ipsos

**PUNTAJE GENERAL DE CONFIANZA EN EL SISTEMA FINANCIERO**

**CALIDAD PERCIBIDA**



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

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

**CALIDAD PERCIBIDA**

La imagen general que tienen los ciudadanos de las entidades financieras es mejor en Panamá, Ecuador y Bolivia. Entre las entidades evaluadas, los bancos estatales y privados cuentan con una mejor imagen

**CALIDAD**

Ind. 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)

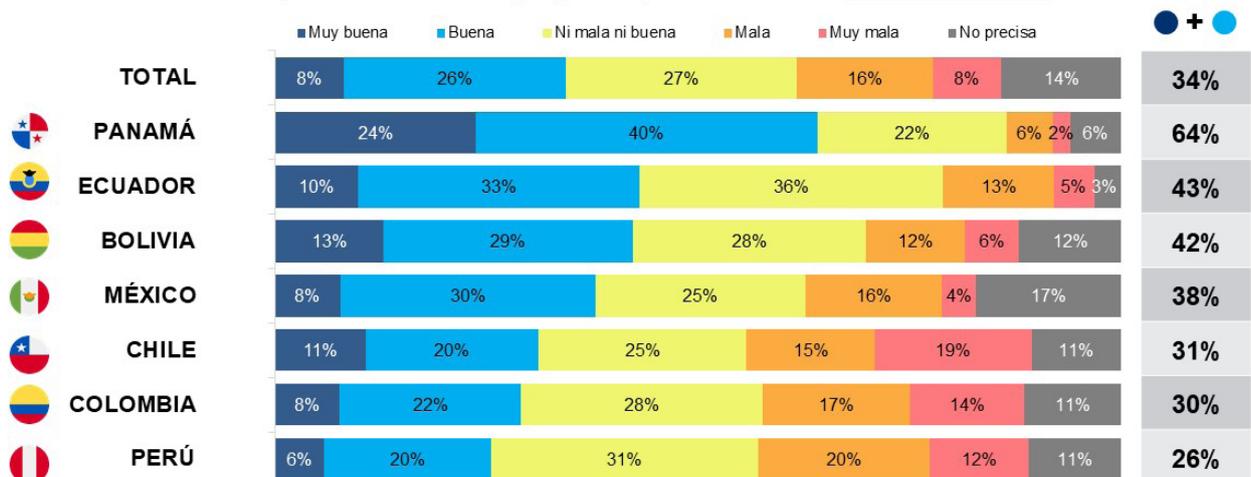
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la evaluación de la imagen	3.04	3.17	2.78	3.01	3.19	3.10	3.41	2.89

Elaboración: Ipsos

**EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

**CALIDAD PERCIBIDA**

¿Cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las... **BANCOS PRIVADOS**

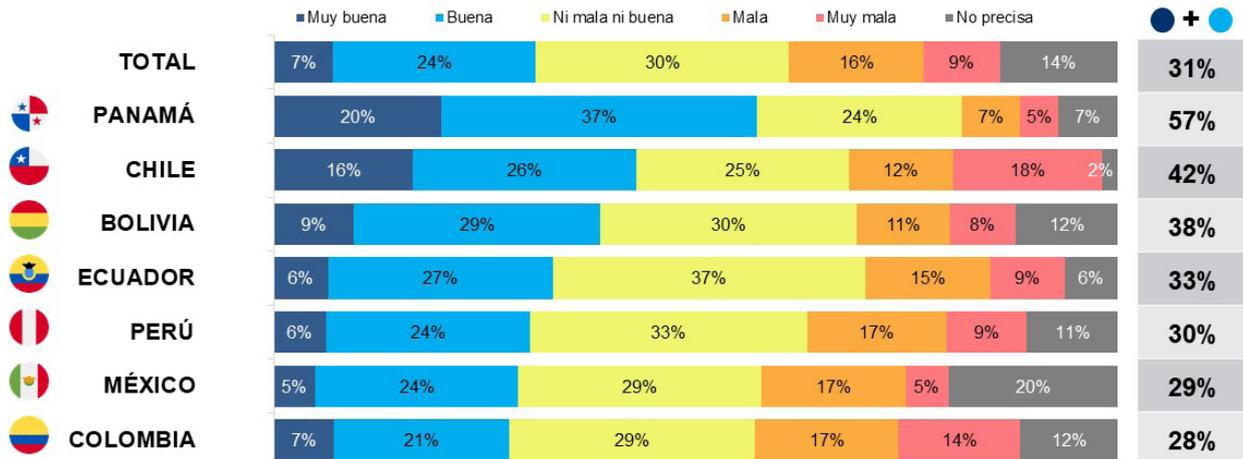


P23. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

**CALIDAD PERCIBIDA**

### ¿Cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las... **BANCOS ESTATALES**



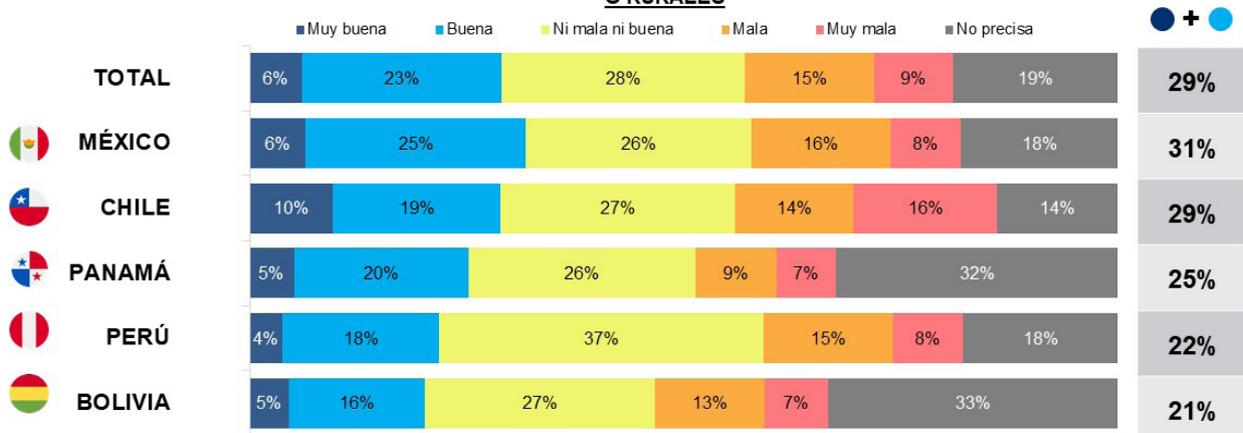
P23. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

**CALIDAD PERCIBIDA**

### ¿Cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las... **CAJAS MUNICIPALES O RURALES**



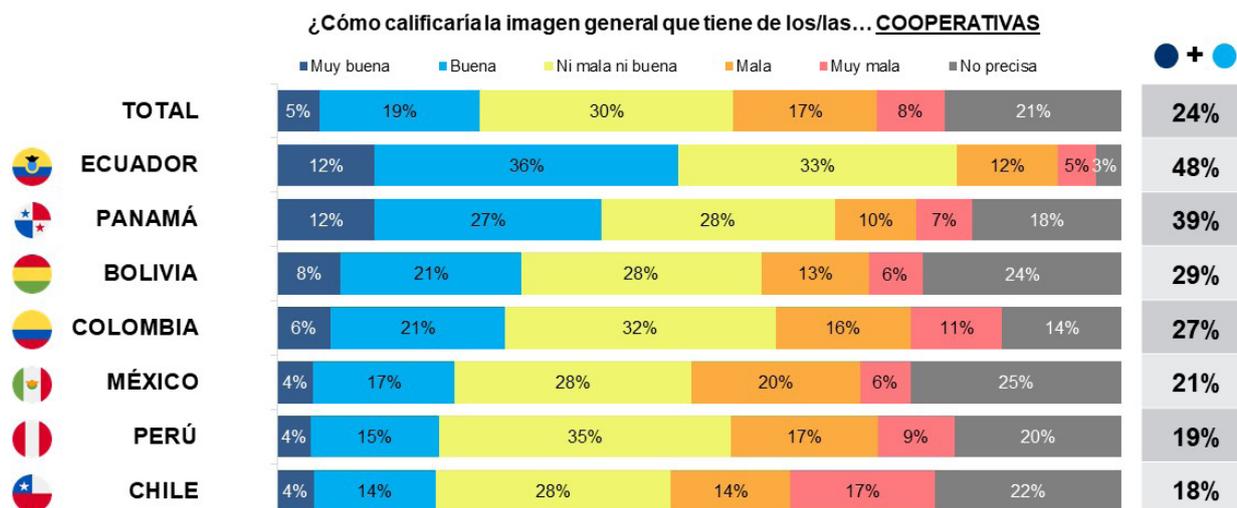
P23. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (-) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Nota: en el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan Cajas municipales o rurales.

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

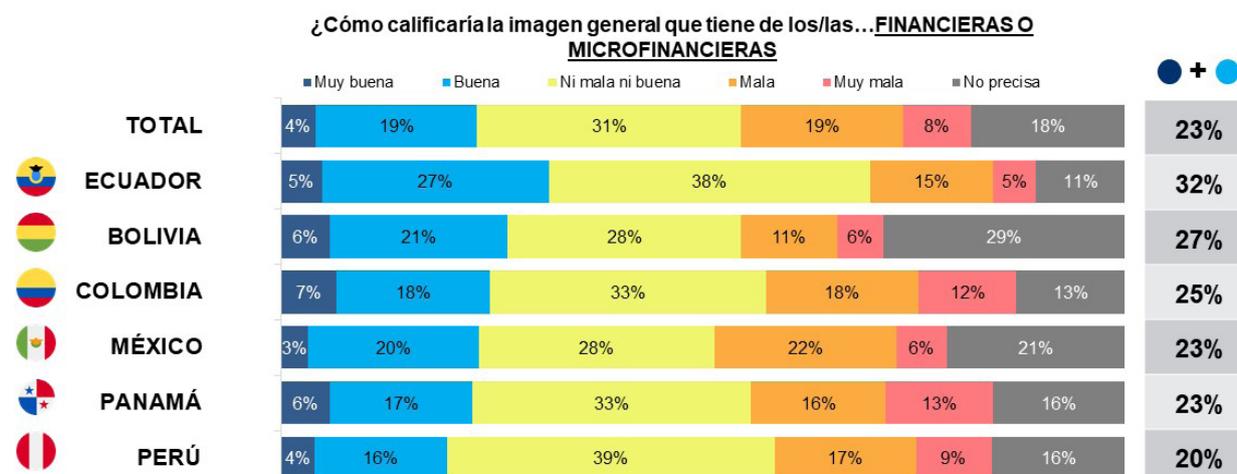
**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

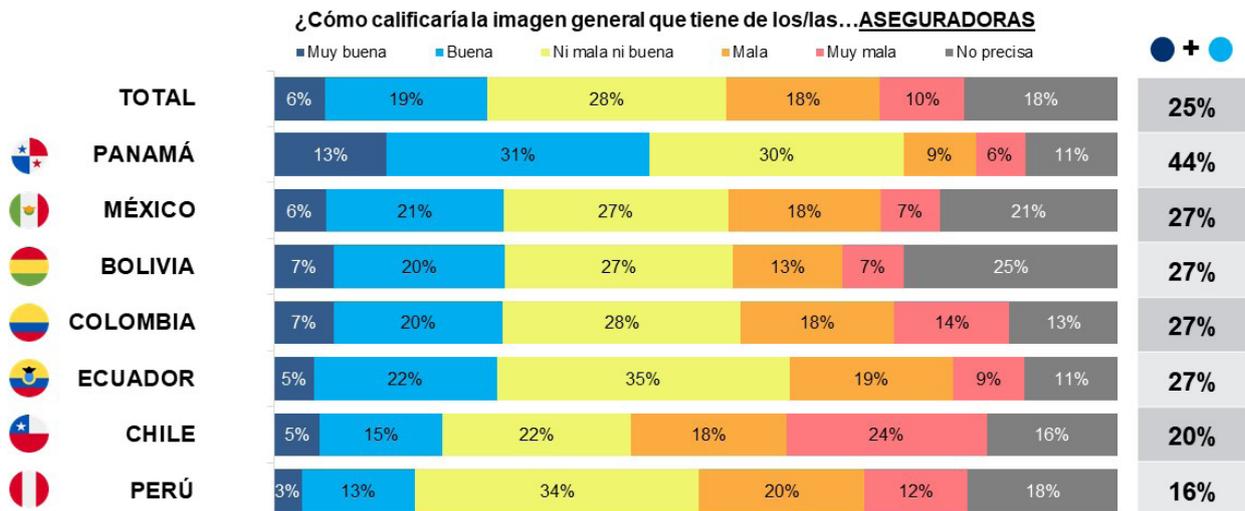
**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Nota: en el caso de Chile, no se evalúa Financieras o microfinancieras  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

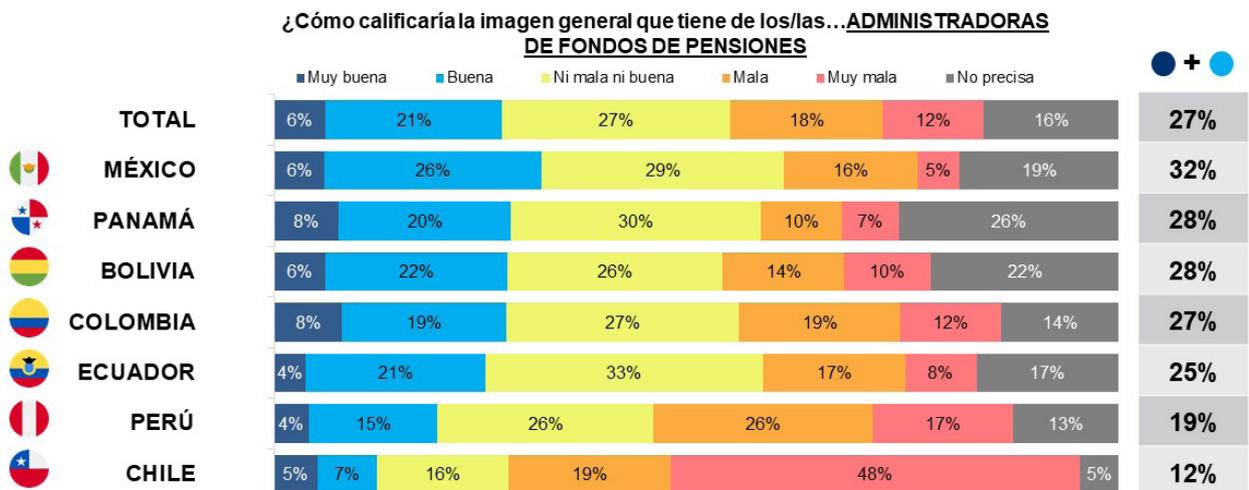
**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

**CALIDAD PERCIBIDA**

**Panamá y Ecuador presentan mejores evaluaciones en la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito**

**CALIDAD**

**Ind. 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito**  
(Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)

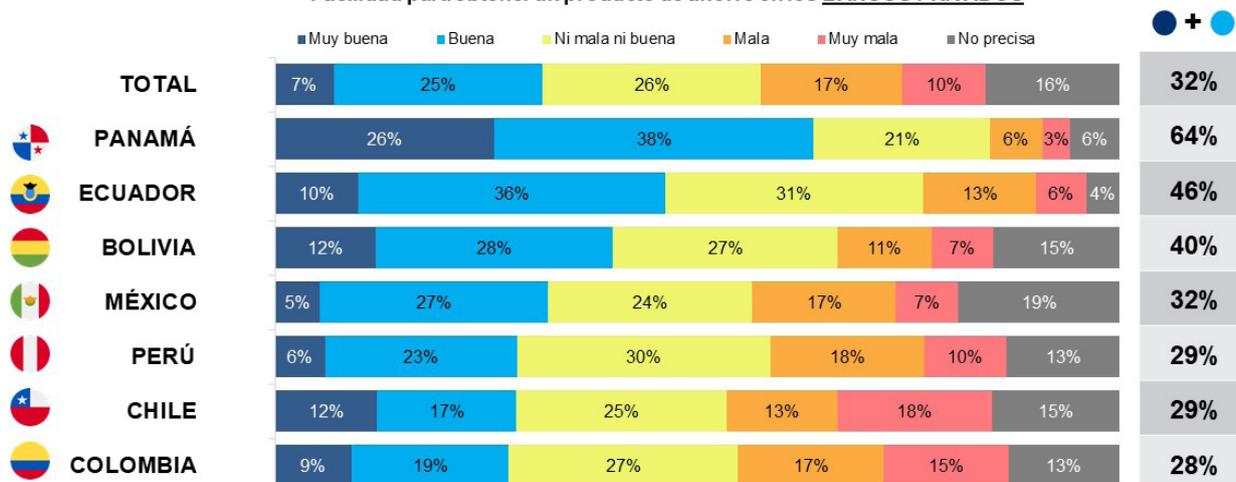
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la evaluación de la facilidad	3.03	3.13	3.02	2.92	3.19	3.04	3.40	3.02

Elaboración: Ipsos

**EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO**

**CALIDAD PERCIBIDA**

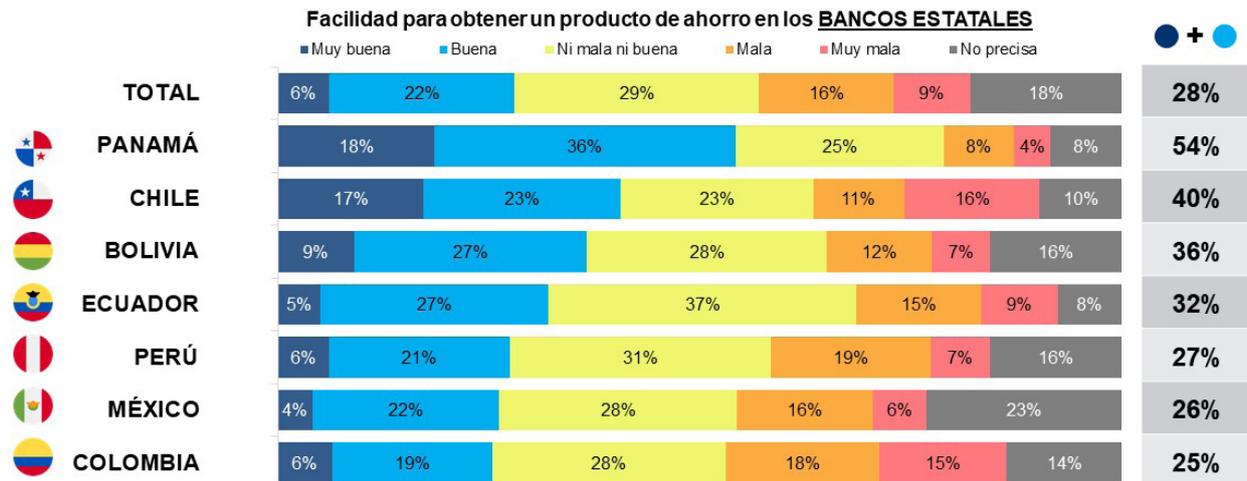
**Facilidad para obtener un producto de ahorro en los BANCOS PRIVADOS**



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...? Leer opciones  
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

**CALIDAD PERCIBIDA**



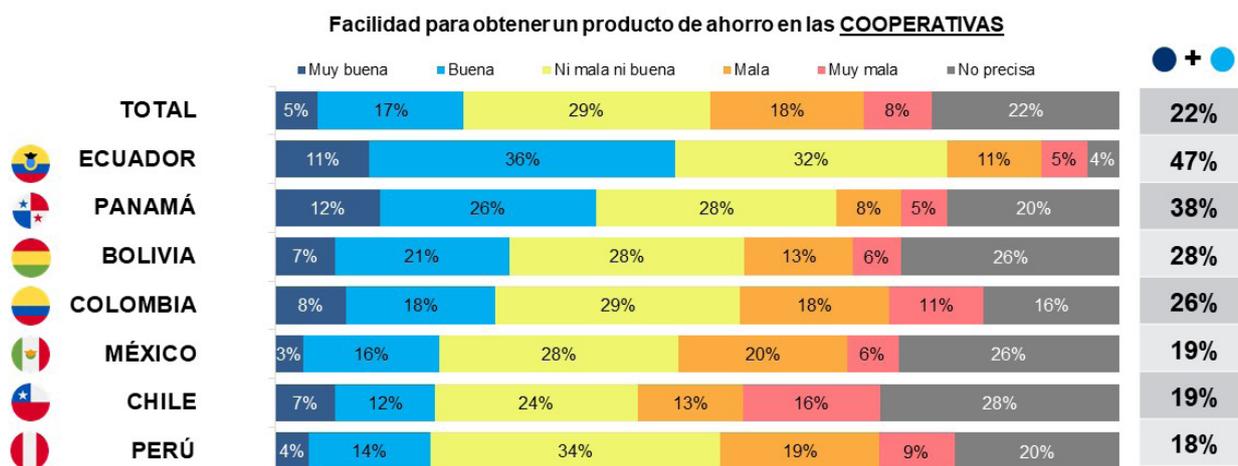
P24. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de ahorro en los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (-) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Nota: en el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan Cajas municipales o rurales.

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

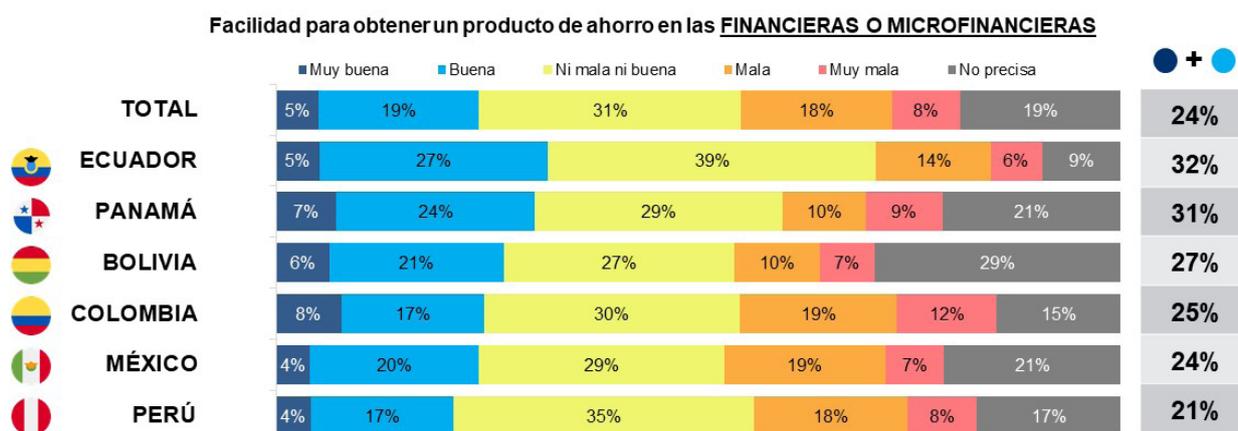
**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

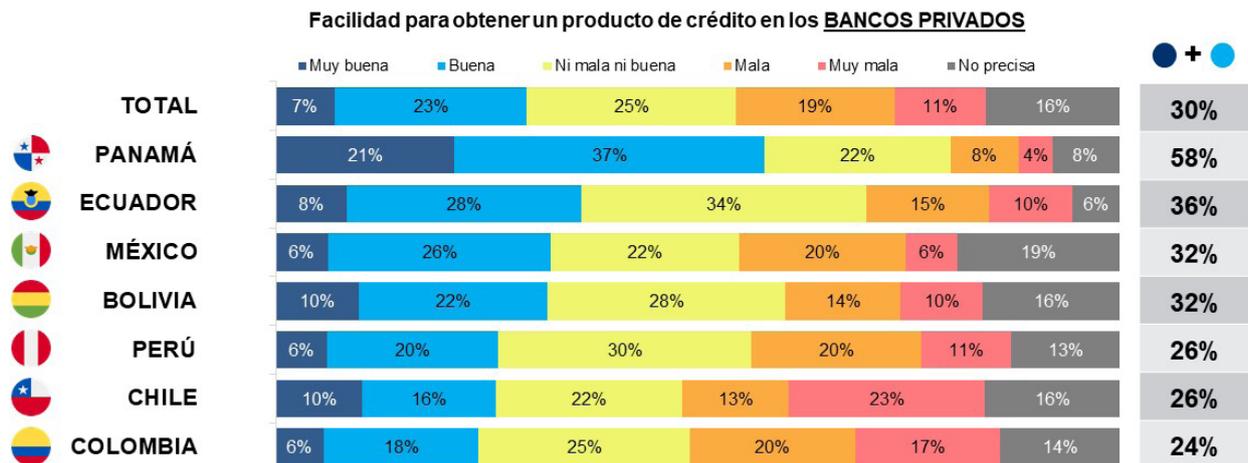
**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Nota: en el caso de Chile, no se evalúa Financieras o microfinancieras  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

**CALIDAD PERCIBIDA**

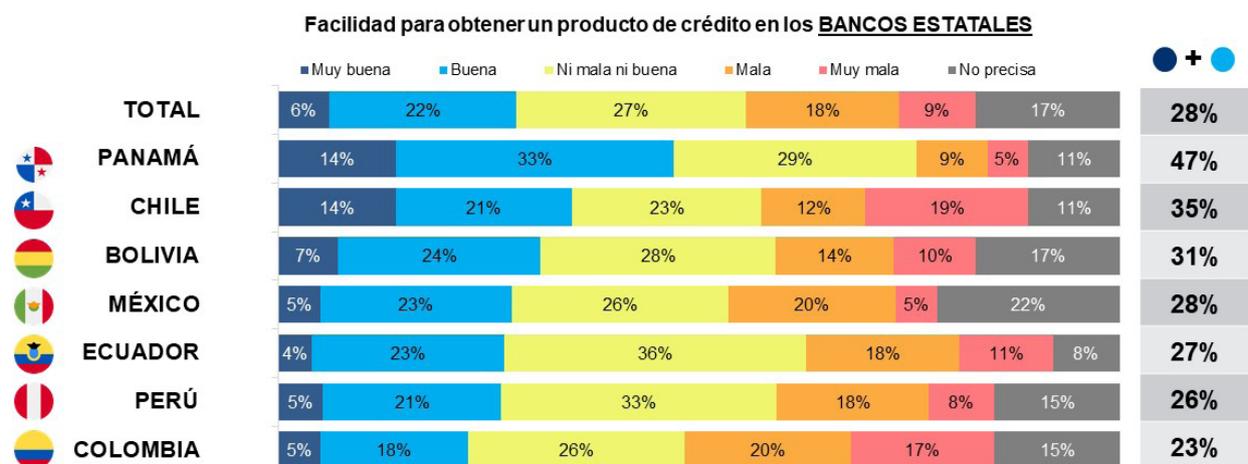


P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

**CALIDAD PERCIBIDA**



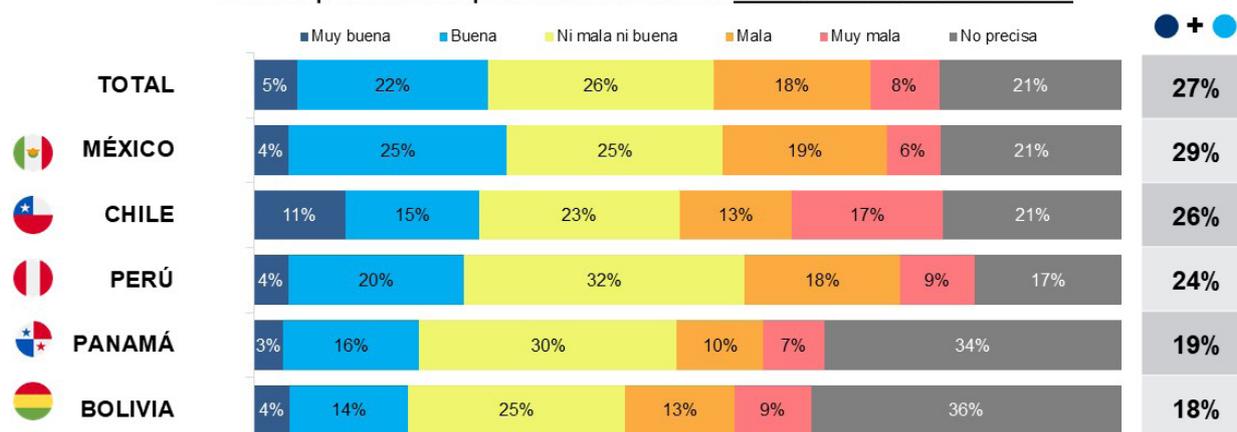
P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

**CALIDAD PERCIBIDA**

### Facilidad para obtener un producto de crédito en las **CAJAS MUNICIPALES O RURALES**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (-) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

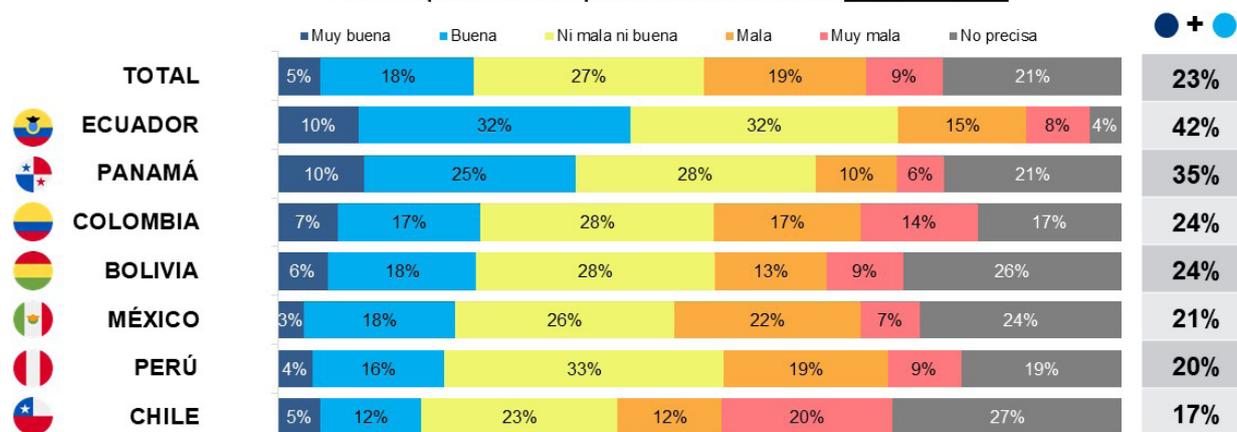
Nota: en el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan Cajas municipales o rurales.

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

**CALIDAD PERCIBIDA**

### Facilidad para obtener un producto de crédito en las **COOPERATIVAS**



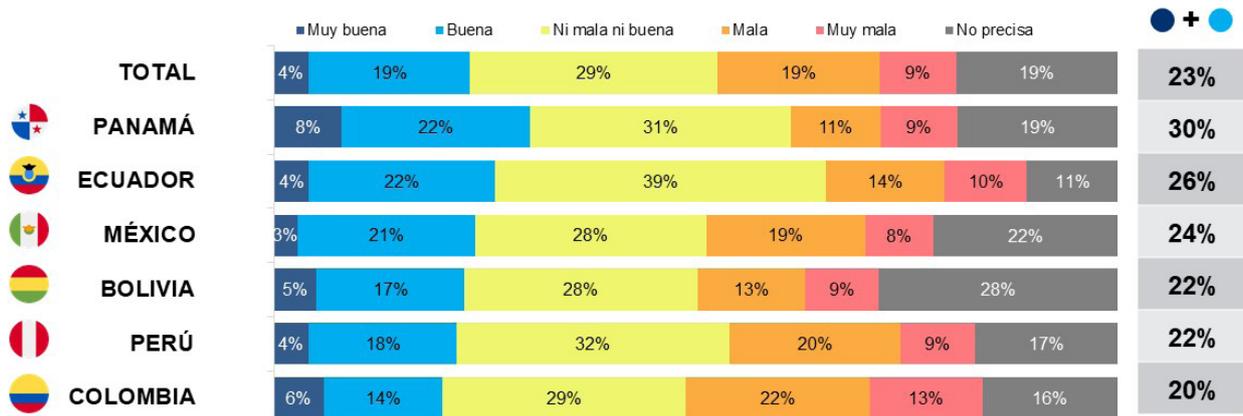
P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

**CALIDAD PERCIBIDA**

Facilidad para obtener un producto de crédito en las **FINANCIERAS O MICROFINANCIERAS**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

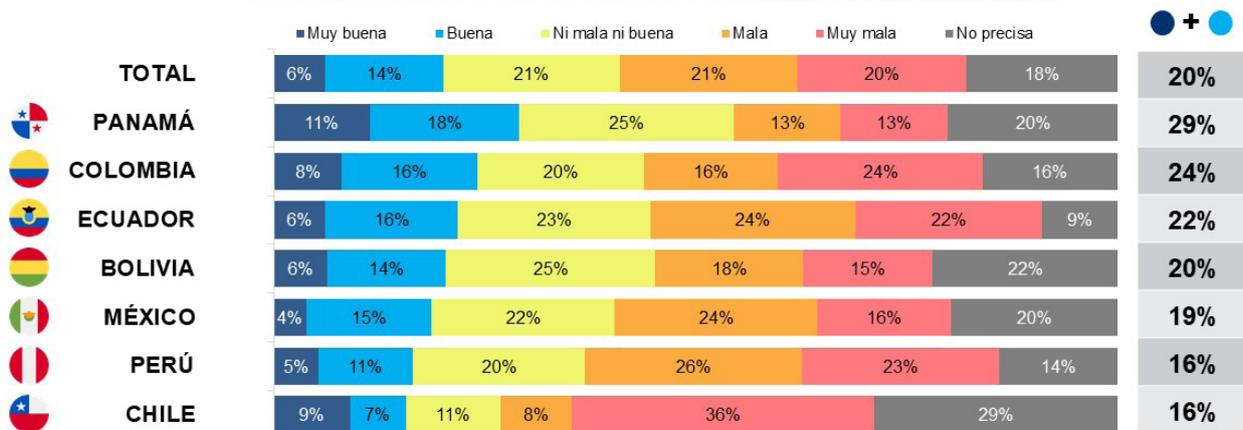
Nota: en el caso de Chile, no se evalúa Financieras o microfinancieras

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

**CALIDAD PERCIBIDA**

Facilidad para obtener un producto de crédito en los **PRESTAMISTAS INFORMALES**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

**CALIDAD PERCIBIDA**

**Panamá y Ecuador presentan mejores evaluaciones en cuanto a la amplitud física del sistema financiero, en particular de los bancos privados y estatales**

**CALIDAD**

Ind. 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)



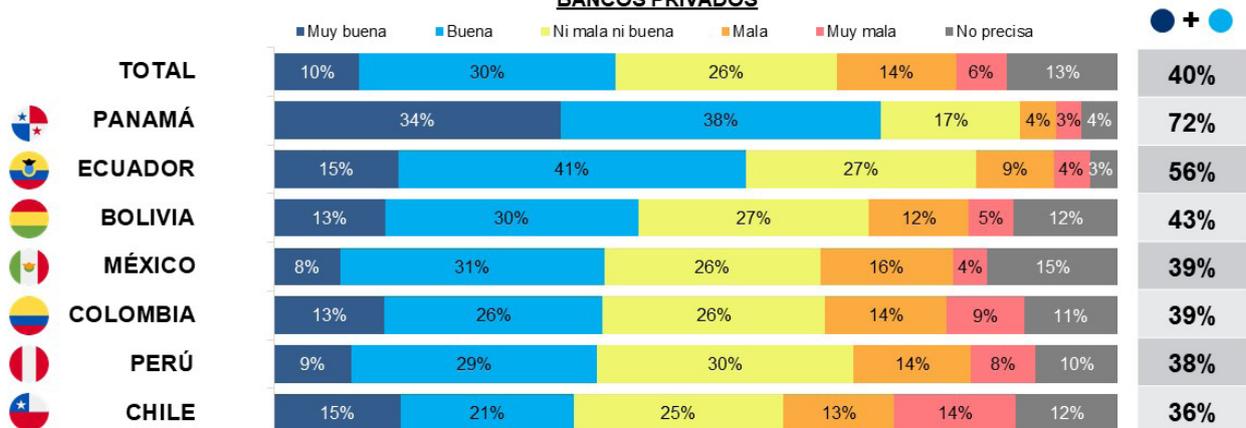
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la evaluación de la amplitud física	3.14	3.23	3.17	3.09	3.38	3.13	3.52	3.07

Elaboración: Ipsos

**EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO**

**CALIDAD PERCIBIDA**

Cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los **BANCOS PRIVADOS**



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...? Leer opciones

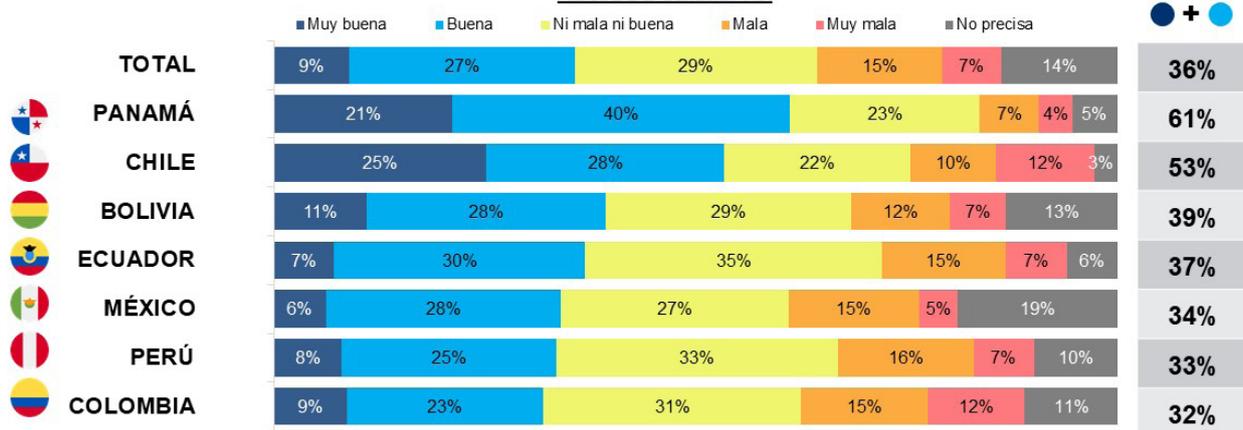
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

Cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los **BANCOS ESTATALES**



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...? Leer opciones

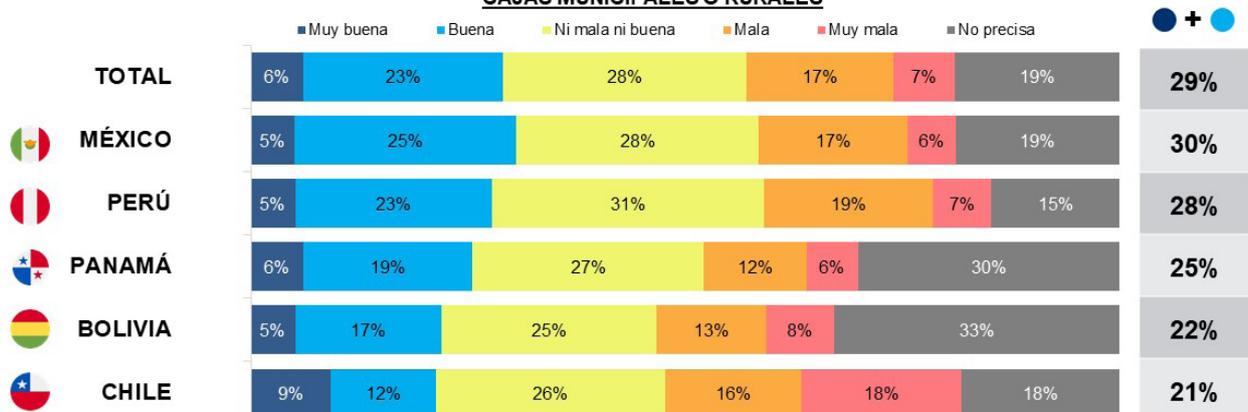
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

Cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de las **CAJAS MUNICIPALES O RURALES**



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...? Leer opciones

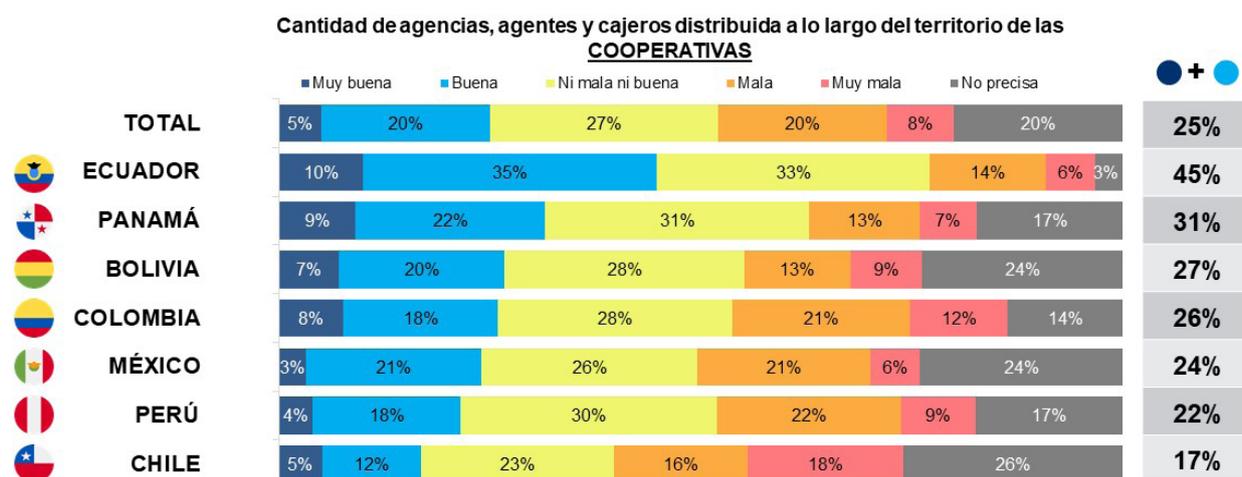
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (-) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Nota: en el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan Cajas municipales o rurales.

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

**CALIDAD PERCIBIDA**



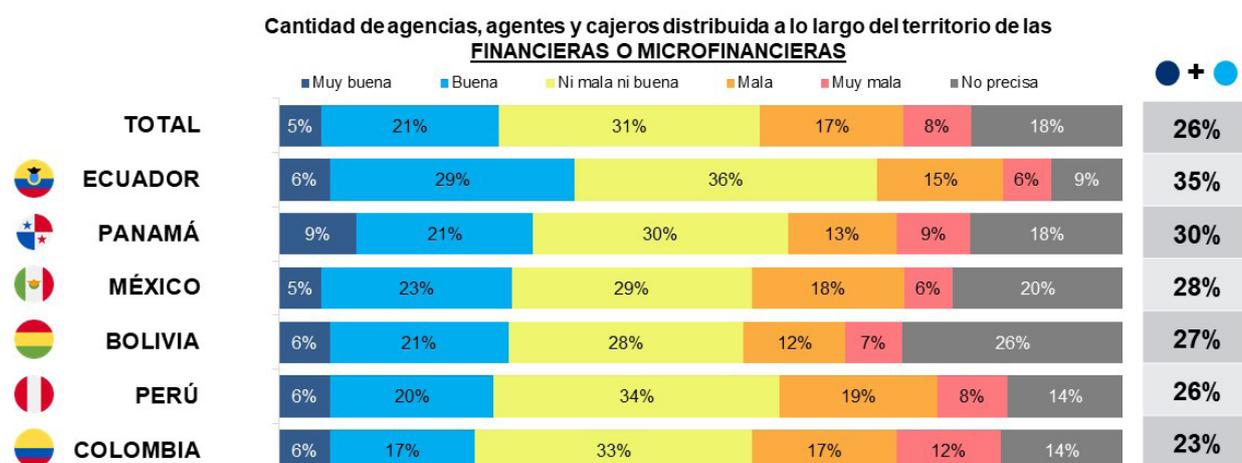
P26. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los/las...? Leer opciones

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones

Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Nota: en el caso de Chile, no se evalúa Financieras o microfinancieras

Elaboración: Ipsos

**CALIDAD PERCIBIDA**

**Panamá, Ecuador y Bolivia presentan mejores evaluaciones en la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero**

**CALIDAD**

Ind. 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)

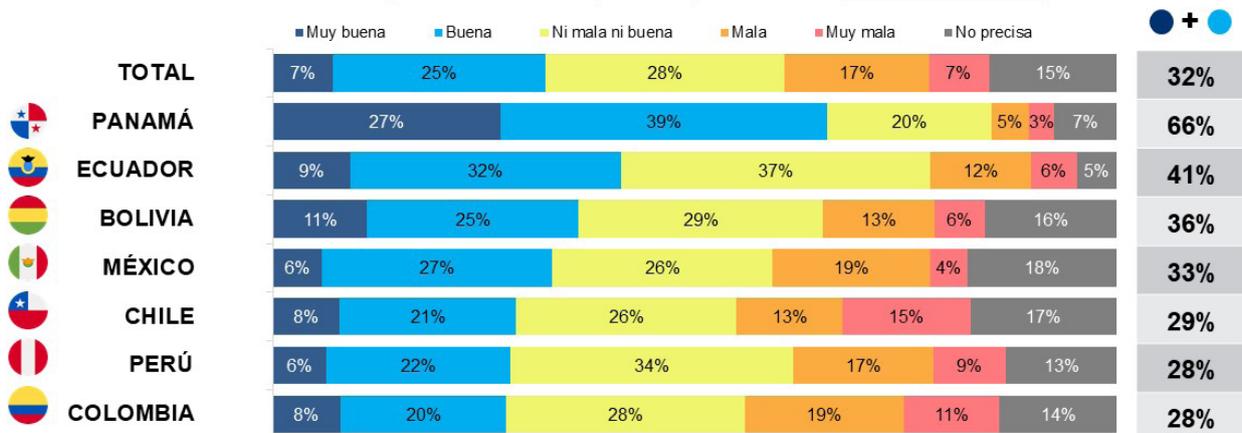
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la evaluación de la variedad de productos	3.05	3.19	3.03	2.98	3.28	3.06	3.55	2.97

Elaboración: Ipsos

**CALIDAD PERCIBIDA**

**EVALUACIÓN GENERAL DE LA VARIEDAD DE PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE OFRECE EL SISTEMA FINANCIERO**

Variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los **BANCOS PRIVADOS**



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...? Leer opciones

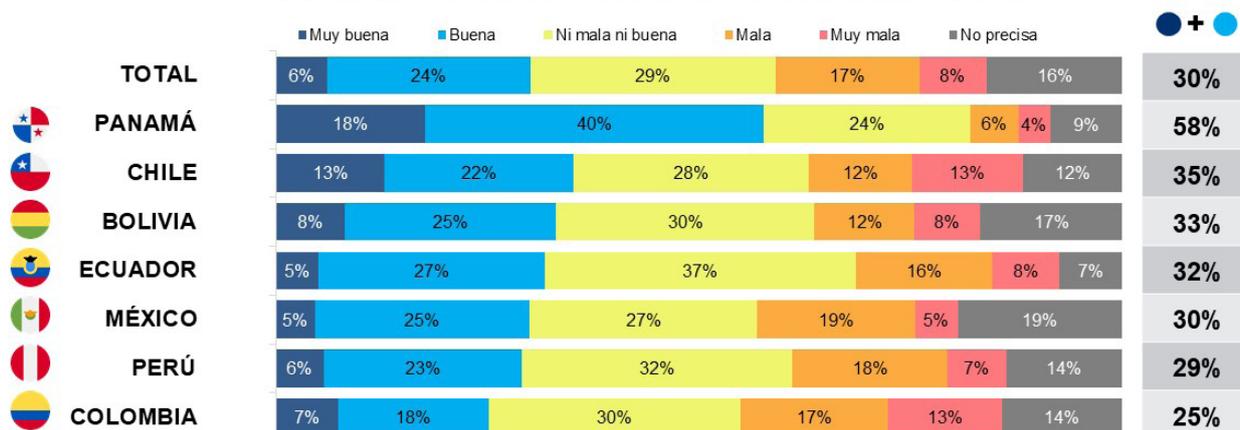
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA VARIEDAD DE PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE OFRECE EL SISTEMA FINANCIERO

**CALIDAD PERCIBIDA**

### Variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los **BANCOS ESTATALES**



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...? Leer opciones

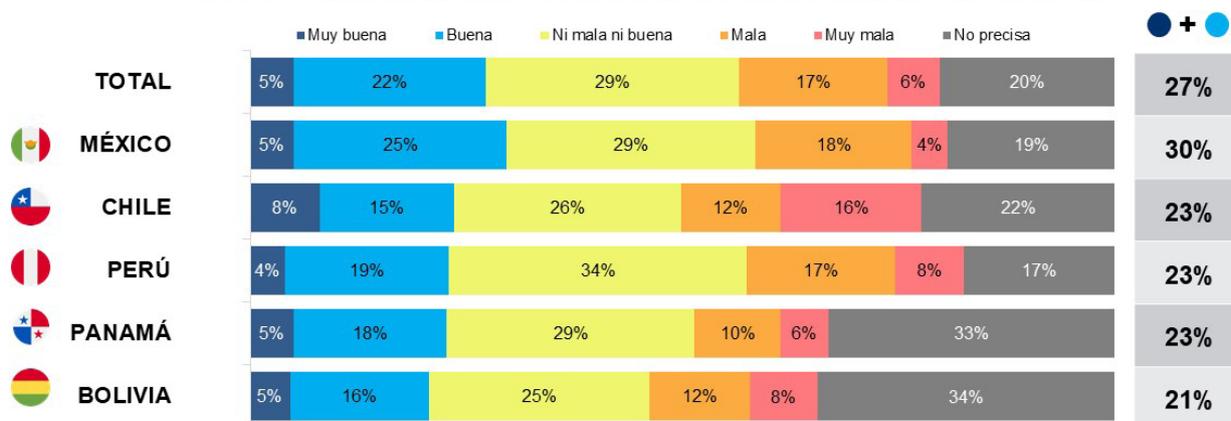
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA VARIEDAD DE PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE OFRECE EL SISTEMA FINANCIERO

**CALIDAD PERCIBIDA**

### Variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen las **CAJAS MUNICIPALES O RURALES**



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...? Leer opciones

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (-) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

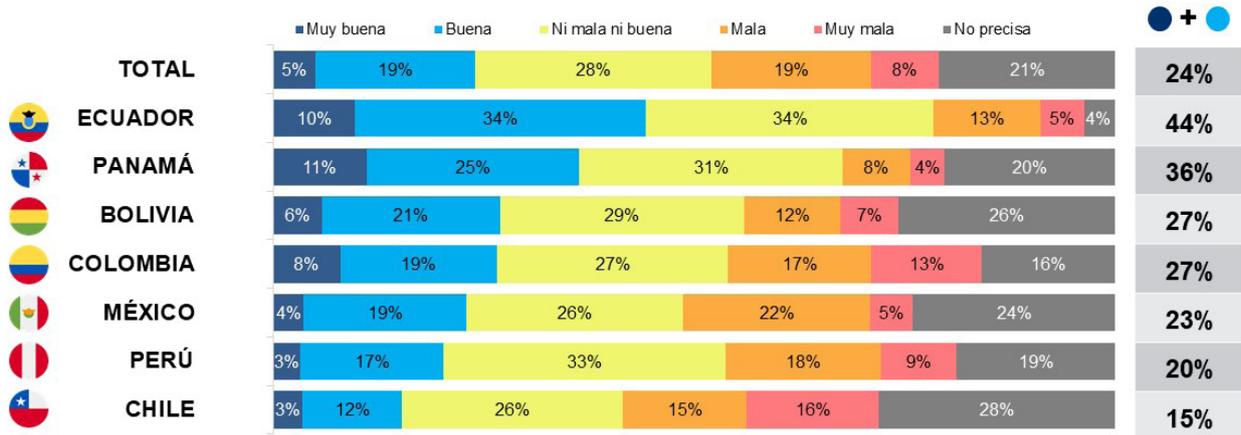
Nota: en el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan Cajas municipales o rurales.

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA VARIEDAD DE PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE OFRECE EL SISTEMA FINANCIERO

**CALIDAD PERCIBIDA**

### Variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen las **COOPERATIVAS**



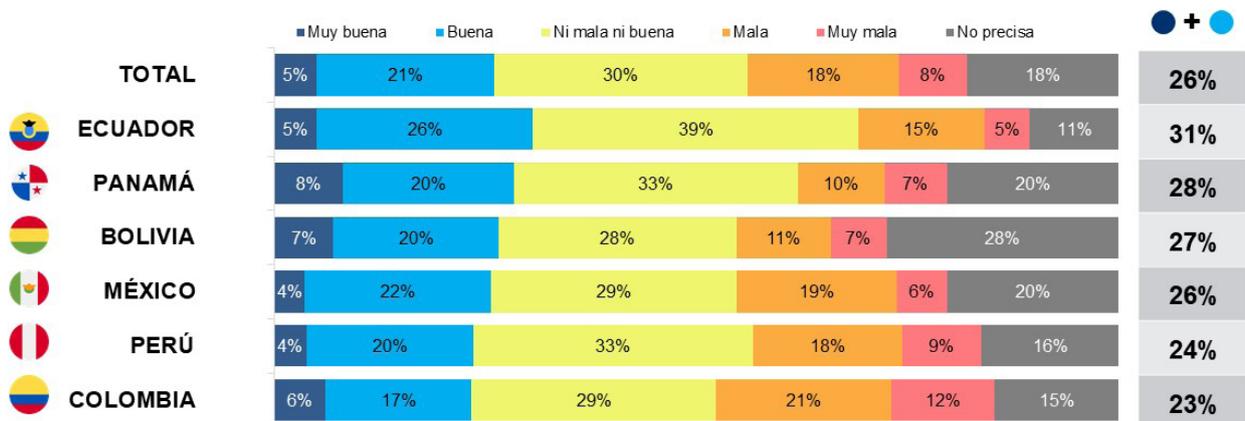
P27. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los/las...? Leer opciones

Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA VARIEDAD DE PRODUCTOS DE AHORRO Y CRÉDITO QUE OFRECE EL SISTEMA FINANCIERO

**CALIDAD PERCIBIDA**

### Variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen las **FINANCIERAS O MICROFINANCIERAS**



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...? Leer opciones

Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Nota: en el caso de Chile, no se evalúa Financieras o microfinancieras

Elaboración: Ipsos

**CALIDAD PERCIBIDA**

En cuanto a los costos (nivel de intereses que les cobran a sus usuarios), las mejores evaluaciones se encuentran en Bolivia, Ecuador, México y Panamá. Chile destaca como el país que peor evalúa los intereses que cobran las distintas entidades financieras a sus usuarios

**CALIDAD**

Ind. 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)

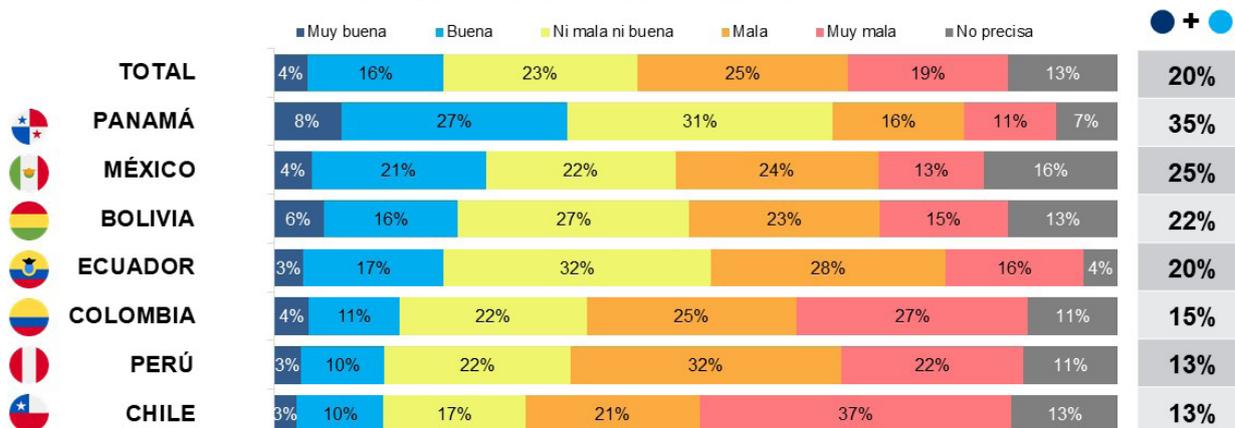


Elaboración: Ipsos

**EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO**

**CALIDAD PERCIBIDA**

Nivel de intereses que cobran a sus usuarios los **BANCOS PRIVADOS**

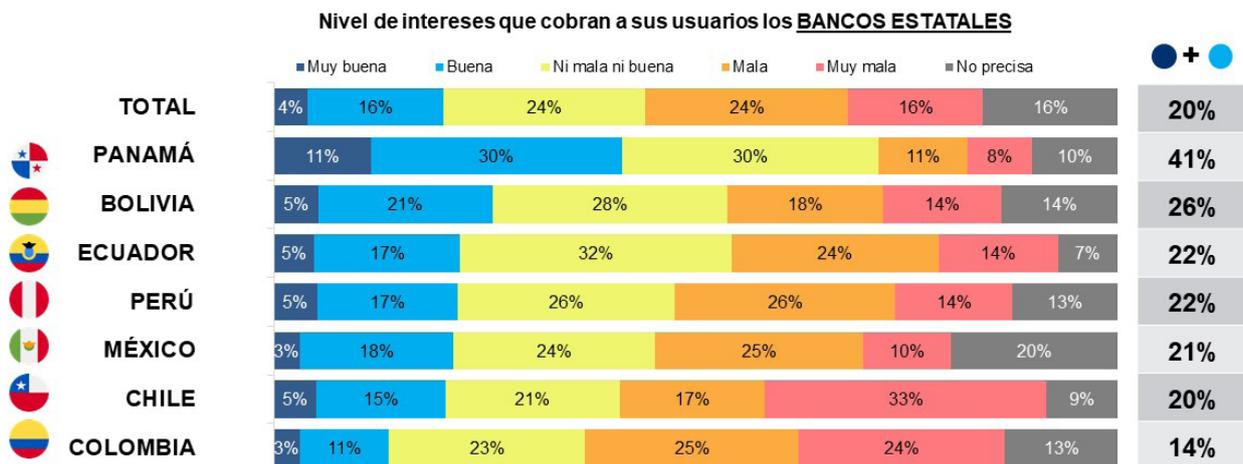


P28. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría el nivel de intereses que cobran a sus usuarios los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

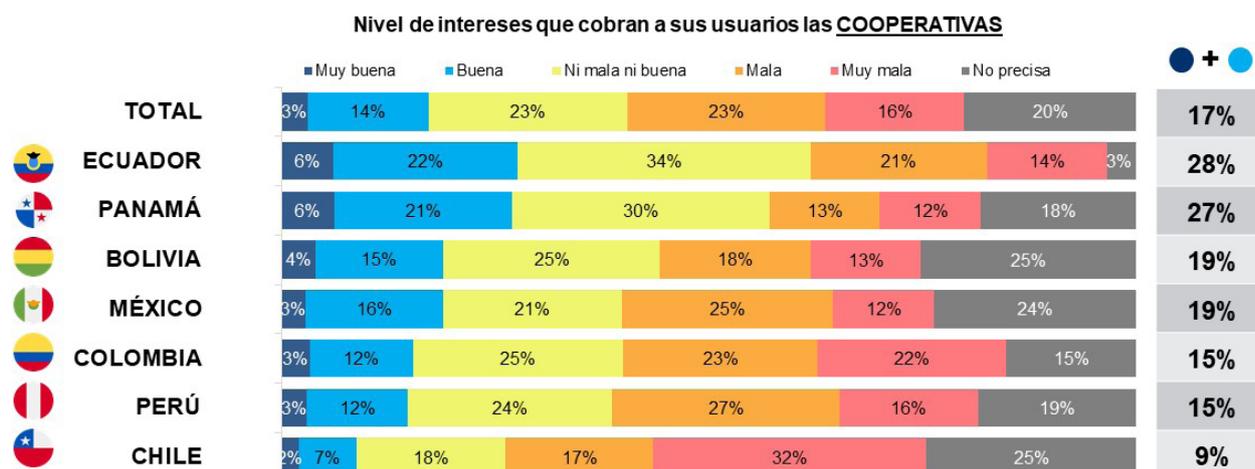
**CALIDAD PERCIBIDA**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (-) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Nota: en el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan Cajas municipales o rurales.  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

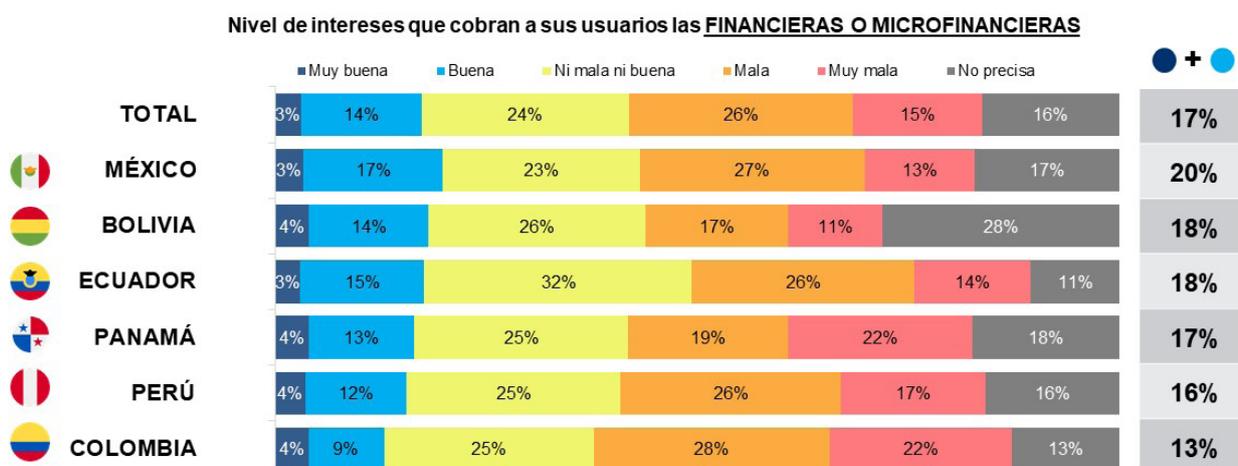
CALIDAD PERCIBIDA



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

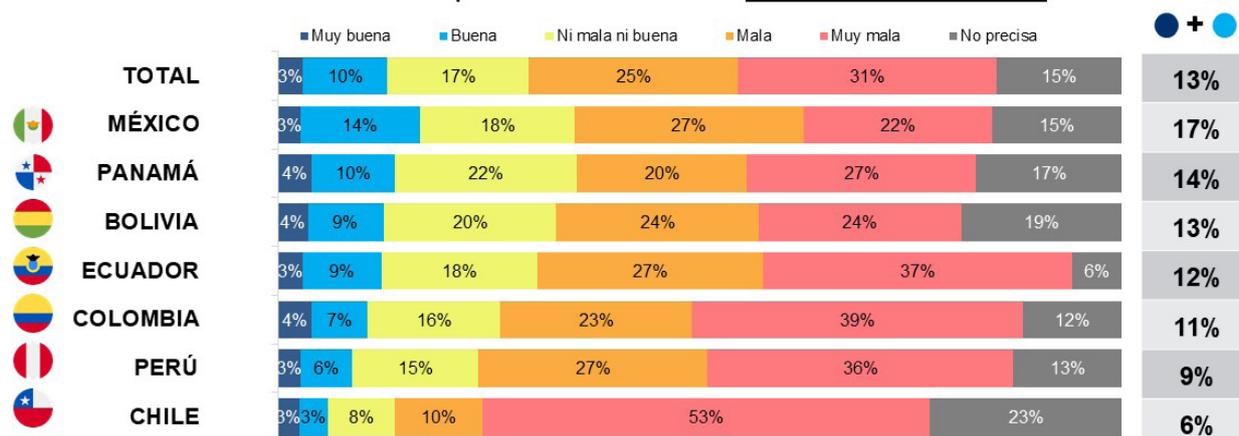


P28. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría el nivel de intereses que cobran a sus usuarios los/las...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Nota: en el caso de Chile, no se evalúa Financieras o microfinancieras  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

**CALIDAD PERCIBIDA**

### Nivel de intereses que cobran a sus usuarios los **PRESTAMISTAS INFORMALES**



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...? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

Los medios digitales son en general uno de los aspectos mejor evaluados. En Panamá los ciudadanos evalúan mucho mejor a los medios digitales en comparación con el resto de países. Se valora positivamente tanto las billeteras móviles que existen en cada país como los aplicativos celulares de las entidades financieras

**CALIDAD PERCIBIDA**

## CALIDAD

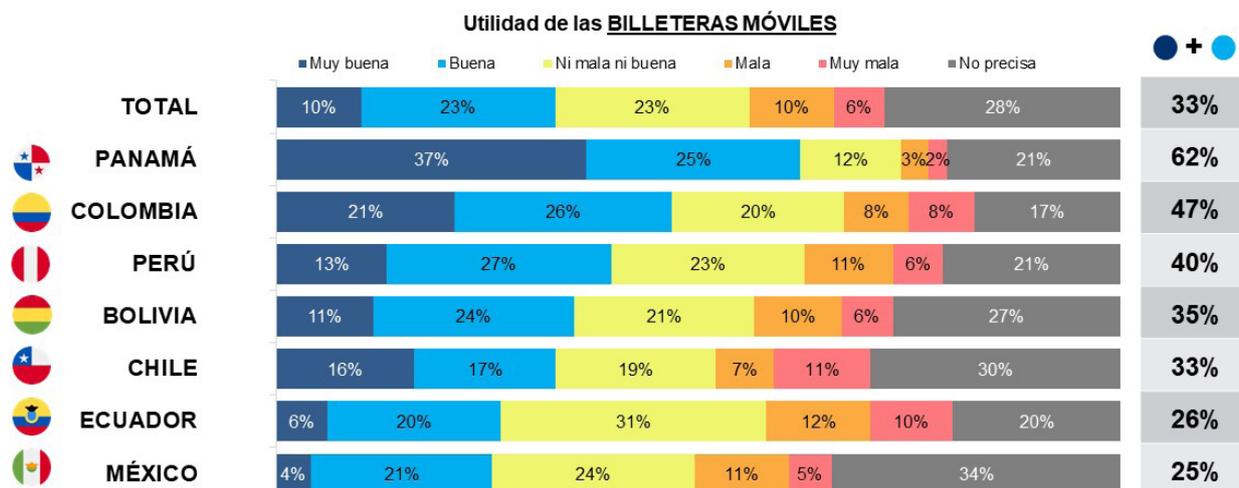
Ind. 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)



Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA UTILIDAD DE MEDIOS DIGITALES

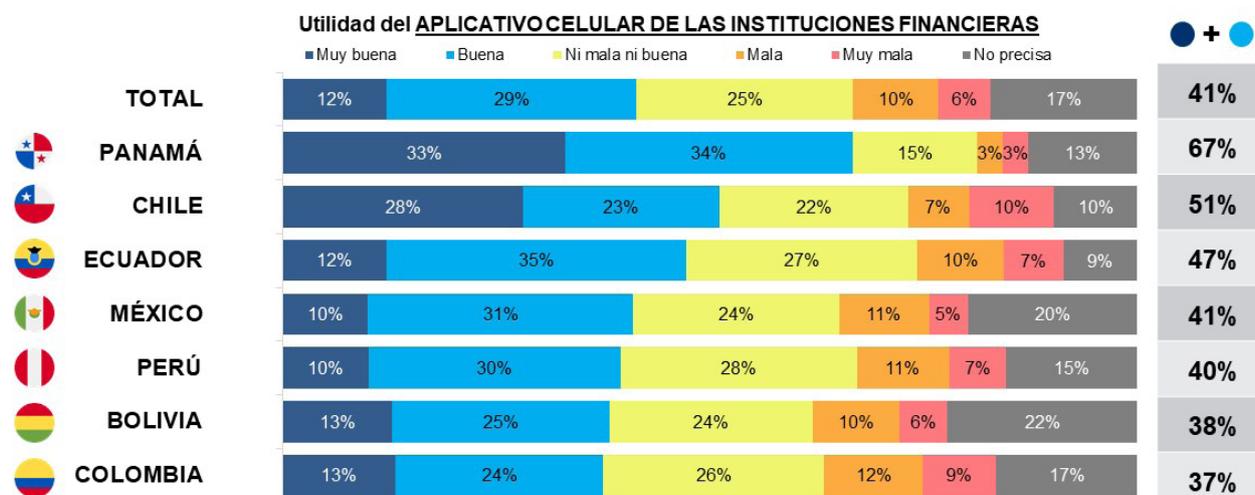
CALIDAD PERCIBIDA



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? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

## EVALUACIÓN GENERAL DE LA UTILIDAD DE MEDIOS DIGITALES

CALIDAD PERCIBIDA



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? Leer opciones  
 Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)  
 Elaboración: Ipsos

# REFERENCIAS

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). (2010). La medición de la inclusión financiera para entes reguladores: Diseño de implementación de encuestas. Recuperado de [https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20\(2\).pdf](https://www.afi-global.org/sites/default/files/pdfimages/afi%20policy%20paper-SP%20(2).pdf)

Banco Central de Chile. (2011). Documento de Política Económica. Inclusión Financiera: Avances y Desafíos para Chile. Recuperado de <https://si2.bcentral.cl/public/pdf/documentos-politica-economica/pdf/dpe41.pdf>

Banco Central de la República Argentina. (2020). Informe de Inclusión Financiera. Recuperado de <http://www.bcra.gov.ar/Pdfs/PublicacionesEstadisticas/iif0219.pdf>

Banco Central del Ecuador. (2012). De la Definición de la Política a la Práctica: Haciendo Inclusión Financiera. Nuevo Eje Estratégico del Banco Central del Ecuador. Recuperado de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Catalogo/Cuestiones/Haciendo%20Inclusion%20Financiera.pdf>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2015). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe. Coyuntura actual y desafíos para los próximos años. Recuperado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Inclusi%C3%B3n-financiera-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe-Coyuntura-actual-y-desaf%C3%A0s-para-los-pr%C3%B3ximos-a%C3%B1os.pdf>

Banco Mundial (1 de marzo de 2020). Inclusión Financiera. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeconomicinclusion/overview>

Banco Mundial. (2018). La base de datos Global Findex 2017. Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera. Recuperado de [https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-04/2017%20Findex%20full%20report\\_0.pdf](https://globalfindex.worldbank.org/sites/globalfindex/files/2018-04/2017%20Findex%20full%20report_0.pdf)

Banco Mundial. (2014). Programas y estrategias de educación financiera. Enfoques y recursos disponibles. Recuperado de <https://documents1.worldbank.org/curated/en/901211472719528753/pdf/108104-BRI-FinancialEducationProgramsandStrategies-PUBLIC.pdf>

Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). (2018). Encuesta de medición de capacidades financieras en Argentina – Año 2017. Recuperado de <https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1341/Encuesta%20de%20Medici%C3%B3n%20de%20Capacidades%20Financieras%20en%20Argentina.%20A%C3%B1o%202017..pdf?sequence=1>

Cámara, N., Tuesta, D. (2014). Medición de la inclusión financiera. Un índice multidimensional. Recuperado de [https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2014/09/WP14-26\\_Financial-Inclusion.pdf](https://www.bbvaesearch.com/wp-content/uploads/2014/09/WP14-26_Financial-Inclusion.pdf)

CEPAL (2016). Inclusión financiera en el Uruguay. Análisis a través de índices sintéticos. Recuperado de [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/40632/S1600840\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/40632/S1600840_es.pdf)

Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera de Colombia. (2016). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en Colombia. Recuperado de [https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-07/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20INCLUSI%C3%93N%20F\\_0.pdf](https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-07/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20INCLUSI%C3%93N%20F_0.pdf)

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera de Perú. (2015). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Recuperado de <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-des-carga/ENIF.pdf>

Consejo Nacional de Inclusión Financiera de México. (2020). Política Nacional de Inclusión Financiera. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557108/PNIF_2020.pdf)

Dassatti, C., y Mariño N. (2017). Construyendo un índice sintético de inclusión financiera. Recuperado de [https://www.bcu.gub.uy/Comunicaciones/Jornadas%20de%20Economa/DASSATTI\\_CECILIA\\_2017\\_4855.pdf](https://www.bcu.gub.uy/Comunicaciones/Jornadas%20de%20Economa/DASSATTI_CECILIA_2017_4855.pdf)

Gobierno de Chile. (2017). Estrategia Nacional de Educación Financiera. Recuperado de <https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/2167/mono-991.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gobierno de México. (2020). Panorama Anual de Inclusión Financiera con datos al cierre de 2019. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/581089/Panorama\\_IF\\_2020.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/581089/Panorama_IF_2020.pdf)

Ministerio de Economía y Finanzas de Panamá. (2018). Propuesta para la Estrategia de Inclusión Financiera en Panamá. Recuperado de <http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/wp-content/uploads/2019/05/Propuesta-para-la-Estrategia-de-Inclusi%C3%B3n-Financiera-en-Panam%C3%A1-1.pdf>

Ministerio de Hacienda de Argentina. (2019). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Recuperado de <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/estrategia-nacional-inclusion-financiera.pdf>

Marulanda y Consultores. (2019). Diagnóstico y Recomendaciones para promover la Inclusión Financiera en Ecuador. Recuperado de <https://asomifecuador.com/wp-content/uploads/2019/07/Presentacio%CC%81n-IF-Ecuador-REV-BM-ii3.pdf>

OCDE. (2020). Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación. Recuperado de <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-América-Latina-y-el-Caribe.pdf>

PolicyLink. (2019). El futuro de la banca: Superar las barreras a la inclusión financiera de las comunidades de color. Recuperado de [https://www.policylink.org/sites/default/files/future\\_of\\_banking\\_52419\\_v3.pdf](https://www.policylink.org/sites/default/files/future_of_banking_52419_v3.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú. (2020). Perú: Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones. Recuperado de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2020/Junio/CIIIF-0001-jn2020.PDF>

Superintendencia de Bancos de Panamá. (2018). Estado de la bancarización e Inclusión Financiera en Panamá. Recuperado de <http://felaban.s3-website-us-west-2.amazonaws.com/memorias/archivo20181012111900PM.pdf>

Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile. (2019). Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019. Recuperado de [https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-38692\\_doc\\_pdf.pdf](https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-38692_doc_pdf.pdf)

© 2021 Grupo Crédito S.A.

ISBN: 978-612-48674-1-5



9 786124 867415