

2022

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP



Credicorp

**ÍNDICE DE INCLUSIÓN
FINANCIERA DE CREDICORP
2022**

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP 2022

Edición: Grupo Crédito S.A.
Para su sello editorial Credicorp.
CAL.CLL Centenario ESQ H NRO. 156 INT. 3 A Urb. Laderas de Melgarejo Lima –
Lima – La Molina

Primera edición, noviembre 2022

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2022-12411
ISBN: 978-612-48674-3-9

Se terminó de imprimir en noviembre en:
Servicios Generales Francys
RUC 10709521662
Jr. Cañete 118, Cercado de Lima
Tiraje: 500 ejemplares.

Agradecemos a Ipsos por su participación en la elaboración del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2022, así como en la redacción del presente documento.
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.

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP 2022

Contenido

5

Credicorp y la inclusión financiera

7

Introducción

9-14

Aspectos metodológicos

15-31

Resultados

- a. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp
- b. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp y principales brechas por variables demográficas
- c. Principales cambios por dimensión
- d. Principales cambios en indicadores
- e. Resultados por niveles de logros

32

Key Findings

33-65

Fichas descriptivas por país

66-92

Anexos

Anexo 1. Cuestionario

Anexo 2. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp - Metodología

Anexo 3. Detalle estadístico: construcción del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

CREDICORP Y LA INCLUSIÓN FINANCIERA

Compromiso Credicorp

Hace dos años, en Credicorp definimos nuestra estrategia de sostenibilidad 2020-2025 desarrollando un plan para integrar la sostenibilidad como parte del *core* de nuestros negocios. Esta estrategia corporativa se materializa a través de las operaciones de nuestras subsidiarias distribuidas en Latinoamérica y pone un énfasis especial en la inclusión financiera, espacio en el que sentimos podemos impactar de manera muy significativa en la sociedad. Así, hoy cada una de las empresas que componen Credicorp tiene un propósito alineado a contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan; y es que sabemos que solo trabajando coordinadamente se puede construir sobre este propósito.

El concepto de inclusión financiera al que hacemos referencia no solo implica tener una cuenta en el banco, como muchas veces se asume, sino que supone una interacción eficiente y saludable entre la persona y el sistema financiero. Estar adecuadamente incluido en este implica, entre otras cosas, contar con un nivel aceptable de educación sobre conceptos financieros, utilizar canales formales para recibir ingresos o realizar transacciones, así como fortalecer y descentralizar el uso de herramientas digitales. En este sentido, en Credicorp estamos convencidos de que la inclusión financiera potencia el desarrollo económico y social de cualquier país, y por eso apostamos decididamente por ella.

Alineados a este panorama, 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 manera rápida e intuitiva con tan solo el número de un teléfono celular o un código QR. A setiembre del 2022, Yape es nuestra principal herramienta de inclusión financiera: ha sumado a 2,1 millones de peruanos y cuenta con más de 10,5 millones de usuarios.

Mibanco –subsidiaria de Credicorp del sector microfinanzas con presencia en el Perú y Colombia– ha beneficiado a más de 140 mil mujeres a través de Crédito Mujer. El segundo jugador más grande en microfinanzas a nivel mundial creó este producto con la finalidad de que más mujeres accedan a financiamiento para capital de trabajo, activo fijo, vivienda o consumo personal. Por otro lado, más de 3 millones de usuarios ingresaron al portal de educación financiera ‘ABC del Seguro’, de Pacífico Seguros, durante el 2021; y de manera similar, Prima AFP, través de su serie web ‘El Depa’, obtuvo más de 21 millones de vistas durante el año pasado, logrando más del 80% de entendimiento en temas de educación y concientización sobre el sistema privado de pensiones (en base a los temas tratados en esa temporada de la serie).

Desde nuestro lado, creemos fundamental tener claro el panorama de cuáles son los avances o barreras de la inclusión financiera en la región, sobre todo en el contexto de la pandemia del COVID-19. Por eso, en el 2021 lanzamos nuestra primera edición del Índice de Inclusión Financiera, la

cual evidenció que el golpe de la situación sanitaria tuvo un contundente impacto en los avances sociales y económicos de Latinoamérica (y no solo en la incorporación o eliminación de cuentas bancarias). Pasada la peor parte de la pandemia, hemos ampliado nuestro estudio, sumando para la edición 2022 a un octavo país: Argentina. Asimismo, hemos incorporado algunos indicadores de corte social, lo que permite entender de forma más clara la relación entre la inclusión financiera y factores como el acceso a internet, el sector de emprendimiento y la manera en que se auto-identifican las personas.

Al ser un documento vivo, que se renueva año tras año y que contiene valiosa información sobre ámbitos como la equidad de género, accesos a servicios y datos de índole laboral en distintos países, entre otros, estamos construyendo un material no solo de consulta, sino uno que ayude a analizar las políticas públicas necesarias para incluir a más personas al sistema financiero formal. El objetivo, como se indicó líneas arriba, es contribuir a acelerar aquellos cambios que pueden ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas, y un insumo básico para esto es tener el mayor conocimiento posible sobre la situación de la inclusión financiera en Latinoamérica.

Con este panorama, reafirmamos nuestra meta de ser una organización líder sostenible en la región, enfocada en crear valor superior para nuestros colaboradores, clientes, accionistas y sociedades de los países en donde operamos. Seguiremos trabajando por crear una economía más sostenible, que vele por la transición activa hacia una sociedad cada vez más inclusiva.

Enrique Pasquel
Gerente de Asuntos
Corporativos de Credicorp

Erick Sablich
Gerente de Relaciones
Institucionales de Credicorp

INTRODUCCIÓN

El Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

Durante las últimas décadas, la inclusión financiera ha cobrado un rol cada vez más importante en la discusión sobre el desarrollo, constituyéndose como un desafío impostergable para todos los países.

Como se mencionó en la edición 2021 de este estudio¹, la inclusión en el sistema financiero tiene un impacto positivo en diversos aspectos de 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 optimizar el manejo de riesgos financieros, etc.² Por ello, es importante que los países cuenten con información apropiada, regular y actualizada sobre sus niveles de inclusión financiera, de esa manera será posible identificar las brechas existentes, visibilizar 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 financieros³.

Con el fin de continuar generando conocimiento sobre la inclusión financiera, por segundo año consecutivo, Credicorp presenta el Índice de Inclusión Financiera. Para visibilizar los retos de esta problemática y monitorear su evolución en Latinoamérica, en particular Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, Panamá, Perú, Argentina y México, Credicorp encargó a Ipsos la presente investigación, cuyo objetivo central ha sido el de realizar la medición para el 2022 del Índice de Inclusión Financiera (en adelante, el IIF). Cabe mencionar que este año, Argentina se ha incorporado a este grupo de países.

En este sentido, el IIF 2022 aporta resultados moderadamente alentadores para la región. Por un lado, identifica un aumento en el indicador de inclusión financiera a nivel general y el acortamiento de algunas brechas. Sin embargo, la inclusión financiera en los países objeto del estudio todavía se sitúa en un nivel 'medio bajo', por lo que es necesario continuar trabajando para mejorar el acceso, el uso y la calidad percibida del sistema financiero para que estos países puedan ir incorporando los beneficios antes mencionados.

Panamá y Chile siguen liderando el ranking por países de la región en el IIF, seguidos por Argentina, Ecuador y Colombia. Los países con menor puntaje son México, Perú y Bolivia.

Los importantes incrementos presentados con respecto a la medición del 2021 se evidencian principalmente en la mejora de los niveles de conocimiento y tenencia de productos financieros,

1 Credicorp, 2021.

2 Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2015; Banco Mundial, 2020; Banco Mundial, 2018; PolicyLink, 2019.

3 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP de Perú, 2020.

la frecuencia de uso de productos financieros –principalmente de las billeteras móviles–, y en el aumento del número de personas que trabajan y reciben una remuneración por medios formales. Esto se da en un contexto post confinamiento como consecuencia de la pandemia del Covid-19 que, pese a la compleja situación económica actual, ha normalizado en muchos aspectos la actividad económica de los ciudadanos de la región.

La presente publicación cuenta con cinco secciones. En la primera se describen los aspectos metodológicos del estudio y se resaltan los principales cambios respecto al IIF del 2021, la segunda presenta los principales resultados a nivel regional y profundiza en las principales brechas y retos de la inclusión financiera y en los cambios identificados en cada dimensión que compone el IIF en comparación con la medición del 2021. La tercera sección resume los principales hallazgos de la investigación y la cuarta muestra los principales resultados por país. Finalmente, la última sección contiene los anexos con el cuestionario, 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, Argentina y México.

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

Por último, esta investigación busca poner a disposición del público en general –autoridades, academia y ciudadanía– evidencia que permita monitorear los logros alcanzados en la región y contribuya a definir el alcance y los objetivos de las políticas públicas orientadas a incluir financieramente a más ciudadanos.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

a. Ficha técnica

Sobre el estudio de base

El estudio tuvo como objetivo desarrollar un indicador de inclusión financiera que permita monitorear este tema en Perú, Panamá, Colombia, Bolivia, Chile, Ecuador, México y Argentina. Para ello, se realizaron 1.200 encuestas en hogares por país a nivel nacional, a nivel urbano y rural en todos los países, excepto en Perú donde se hicieron 5,000⁴.

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% (1.4% para Perú), asumiendo un nivel de confianza del 95% y una máxima dispersión de resultados ($p/q=1$) para las muestras de 1,200 casos, y de +/-1.4% para el caso de Perú

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 llevó a cabo una ponderación cruzada que consideró de manera adicional el peso poblacional de cada nación.



FECHAS DE CAMPO
JULIO 2022



13,473
PERSONAS MAYORES
DE 18 AÑOS



REPRESENTATIVIDAD
NACIONAL URBANO/
RURAL

ENCUESTAS CARA
A CARA EN SIETE
PAÍSES (ARGENTINA,
BOLIVIA, CHILE,
COLOMBIA, ECUADOR,
MÉXICO Y PERÚ), Y
TELFÓNICO EN UN
PAÍS (PANAMÁ).

⁴ En el 2021 se realizaron 1,200 casos en Perú.

Sobre el indicador

El IIF se construyó en conjunto con Ipsos utilizando métodos estadísticos multivariados, específicamente el de componentes principales no lineales, en cada dimensión evaluada (acceso, uso y calidad percibida), por separado. 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, los niveles de acceso, uso, calidad percibida, y, por lo tanto, de inclusión financiera serán superiores.

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



8

**PAÍSES EN
LATINOAMÉRICA**



**COORDINACIÓN
GENERAL: IPSOS PERÚ**

b. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp y sus dimensiones

El IIF se desarrolla desde el lado de la demanda; es decir, a partir de información declarada por las personas y se agrupa en tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida.

Inclusión financiera (demanda)



Acceso



Uso



**Calidad
percibida**



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

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 la cual es cliente
- Ind. 8** Tenencia de productos de crédito en entidad formal
- Ind. 9** Número de barreras para tener productos financieros

Indicador eliminado en la medición 2022



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 | Ind. 10 Utiliza medios bancarizados para pagar distintos tipos de productos o servicios |
| | Ind. 11 Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios |
| | Ind. 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias |
| Ingresos | Ind. 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal |
| Ahorros | Ind. 14 Ahorra a través del sistema financiero formal |

Indicador eliminado en la medición 2022

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



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

Calidad

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

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

Ind. 22 Seguridad percibida

Indicador incluido en la medición 2022

c. Cambios metodológicos en el 2022 y consideraciones

i. Cambios metodológicos en el 2022

En el año 2022 se buscó mejorar el IIF y sus dimensiones a través de la incorporación o eliminación de algunos indicadores (ver Anexo 2 para mayor detalle). Para efectos de comparación, el puntaje del IIF para el 2021 ha sido recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022, de manera que los resultados que se presentan del 2021 son comparables con los del 2022.

La medición del IIF para el 2022 considera a Argentina, país con resultados destacados en términos de inclusión financiera en la región. Esta presencia determina ciertos efectos menores positivos en el resultado del IIF y sus dimensiones. Sin embargo, sin este país, el IIF registra incrementos significativos en el resultado regional y en casi todos los países, particularmente debido al aumento de la dimensión de acceso.

ii. Consideraciones al IIF

El IIF recoge los niveles de inclusión financiera desde la demanda (la ciudadanía), lo que necesariamente no refleja data oficial reportada por las empresas (oferta) como número de cuentas, porcentaje de personas afiliadas al sistema previsional, etc.

La inclusión financiera es un concepto diferente a 'bancarización', ya que este último solo hace referencia al acceso a los servicios financieros, siendo un aspecto clave para lograr la inclusión social, pero no el único.

En línea con este punto, el IIF no mide solo productos y servicios bancarios, también contiene y analiza información sobre el uso y tenencia de seguros y de tipo previsional.

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 a qué instancia acudir en busca de ayuda y tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero. Sin embargo, el IIF no aborda esta dimensión para focalizar el recojo de información relacionada con la inclusión financiera específicamente.

RESULTADOS

a. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2022

En la medición del presente año, el IIF de Credicorp refleja un crecimiento importante a nivel de los países latinoamericanos evaluados. Si bien el nivel de inclusión se sitúa aún en un rango 'medio bajo', con una puntuación de 44.2 sobre 100 (en donde 100 es el mayor puntaje posible), se reporta un aumento de 6 puntos con respecto al 2021 (para mayor detalle de la construcción del IIF, ver Anexo 2).

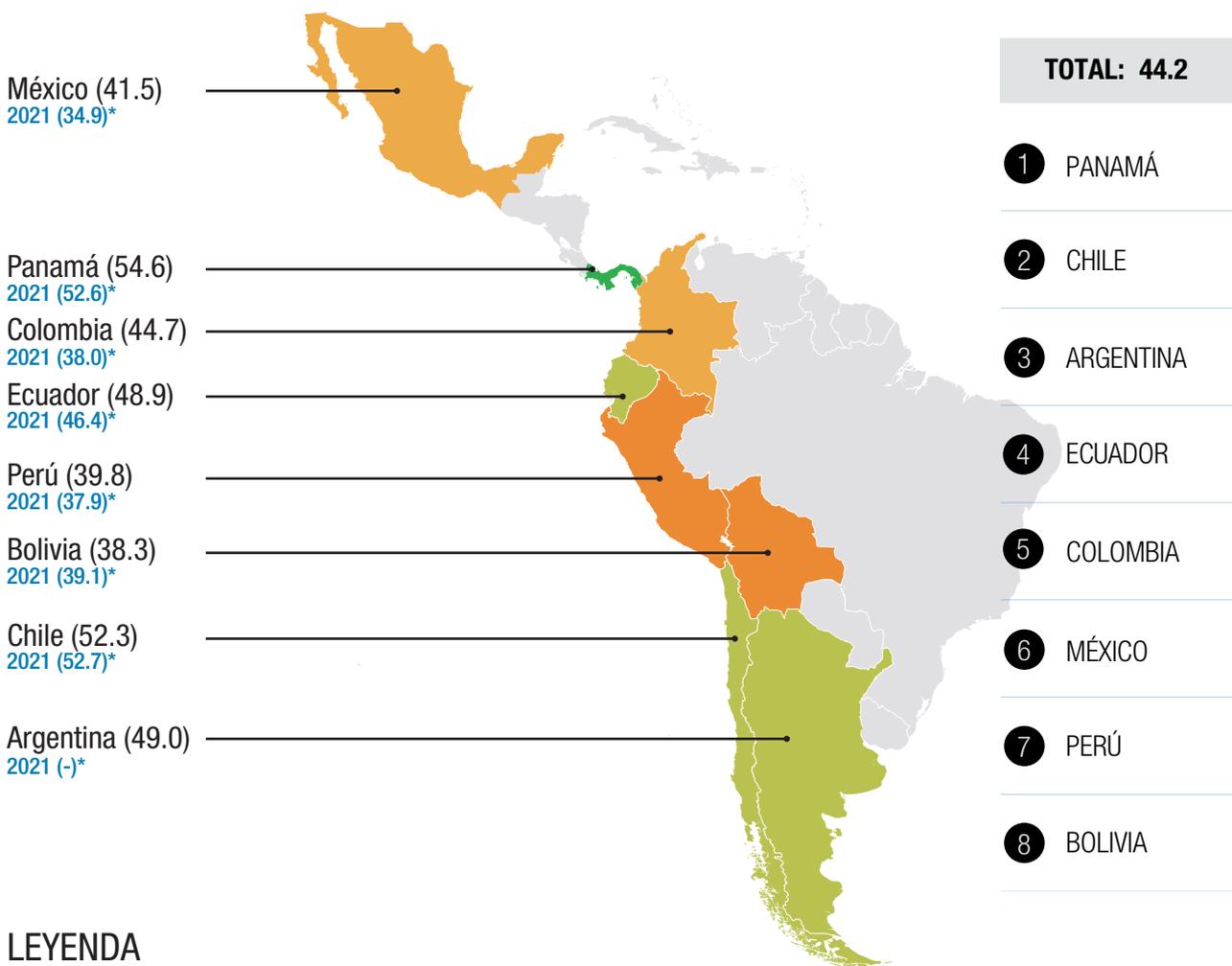


Panamá (54.6) y Chile (52.3) mantienen el mejor desempeño entre los países del estudio. Argentina ingresa a esta lista en el tercer lugar (49.0), mientras que Ecuador permanece en el cuarto. Colombia (44.7) y México (41.5) reportan avances muy significativos con respecto a los resultados del 2021. En el séptimo lugar figura Perú (39.8) con una leve mejora. Bolivia tiene el menor puntaje (38.3).

*Para efectos de comparación, el puntaje del IIF para el 2021 ha sido recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022. La medición del 2021 no incluye a Argentina.

RÁNKING DE PAÍSES PARA EL ÍNDICE GENERAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP 2022

Al igual que en 2021, Panamá y Chile tienen el desempeño más alto en el IIF. A estos le siguen Argentina, Ecuador y Colombia. Los países con menor puntaje son México, Perú y Bolivia



LEYENDA

Un mayor puntaje implica una mayor inclusión financiera.

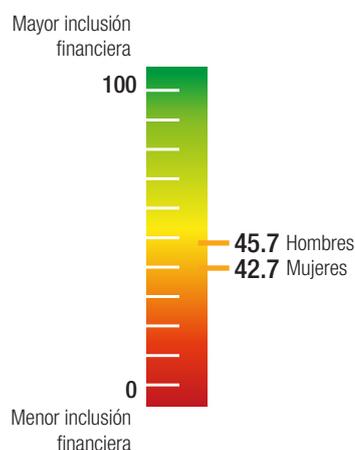


*Para efectos de comparación, el puntaje del IIF para el 2021 ha sido recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022. La medición del 2021 no incluye a Argentina.

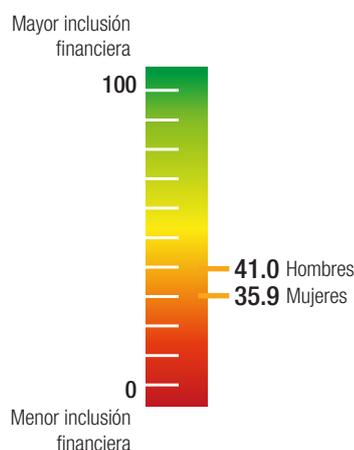
a. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp y principales brechas por variables demográficas

- Así como en el 2021, la medición de este año vuelve a reflejar la brecha de género en inclusión financiera a favor de los hombres. Es importante notar que si bien se mantiene la diferencia, esta se ha reducido moderadamente.

Sexo 2022

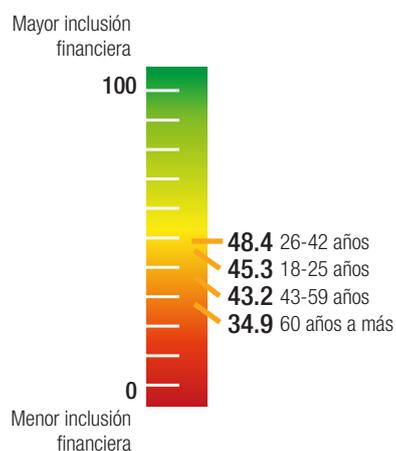


Sexo 2021

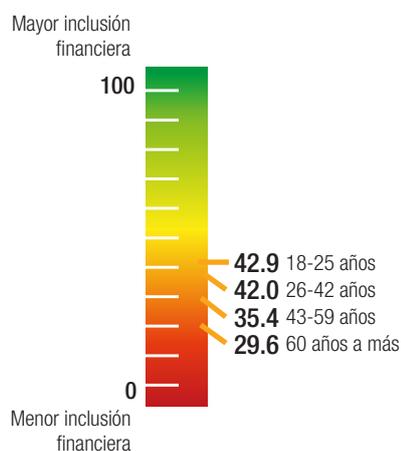


- El grupo etario que registra el mayor puntaje en el IIF, así como el de mayor incremento desde el 2021, es el de las personas de 26 a 42 años, seguido por el grupo de 18 a 25 años. Los ciudadanos mayores de 43 años registran los menores puntajes de los países evaluados.

Edad 2022

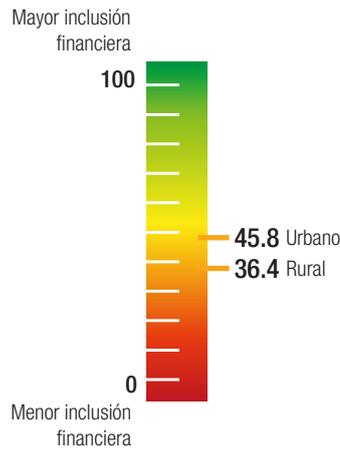


Edad 2021

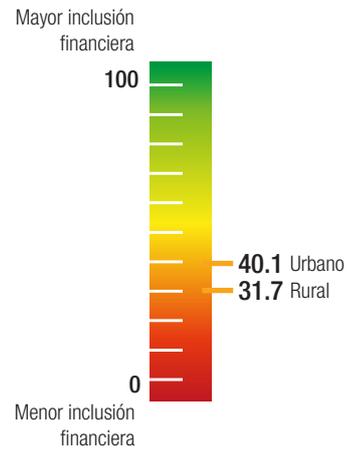


- Las personas que viven en el ámbito urbano tienen un nivel de inclusión financiera mayor al de las personas que viven en el rural. Es importante resaltar que si bien esta brecha se mantiene con respecto al 2021, el puntaje de los habitantes de zonas rurales ha aumentado significativamente.

Ámbito 2022

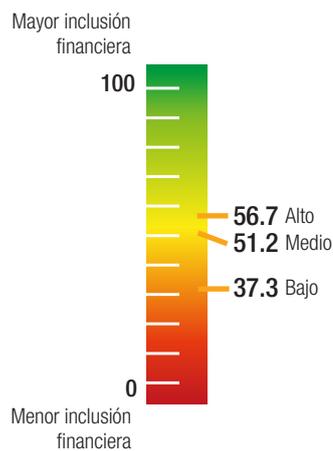


Ámbito 2021

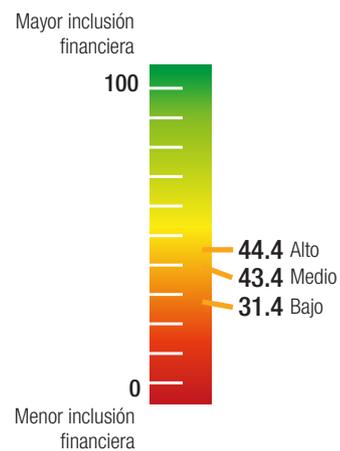


- Al igual que en el 2021, los resultados indican claramente que a mayor nivel socioeconómico, aumenta el nivel de inclusión financiera. Cabe indicar que el nivel socioeconómico más bajo muestra el mayor crecimiento en los puntajes en relación con la medición anterior.

Niveles socioeconómicos 2022

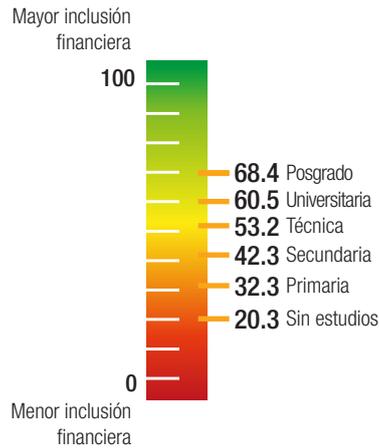


Niveles socioeconómicos 2021

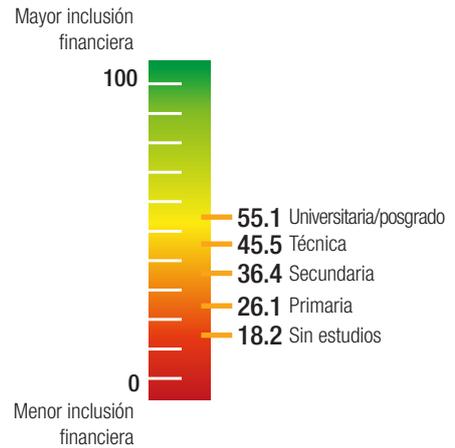


- Las personas sin estudios o con educación primaria tienen un nivel de inclusión financiera mucho menor al de las personas que alcanzaron niveles educativos más avanzados. Los resultados del IIF indican que quienes acceden a mayores grados educativos están más incluidos en el sistema financiero, como aquellos con educación técnica, educación universitaria y estudios de posgrado. Es importante resaltar que en todos los casos se registra un incremento en los puntajes con respecto a la medición del 2021.

Niveles educativos 2022

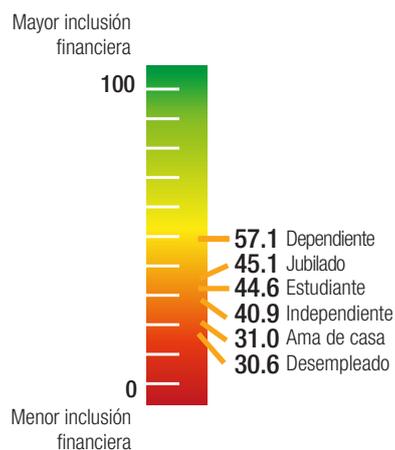


Niveles educativos 2021

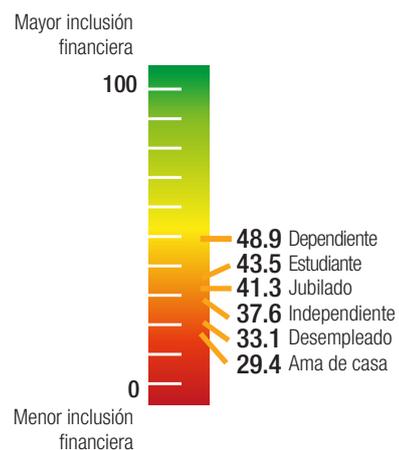


- El trabajo dependiente es la ocupación que registra los mayores puntajes de inclusión financiera en los países evaluados. Por otro lado, al igual que lo identificado en el 2021, las amas de casa y los desempleados son quienes reportan los niveles más bajos de inclusión.

Ocupación 2022



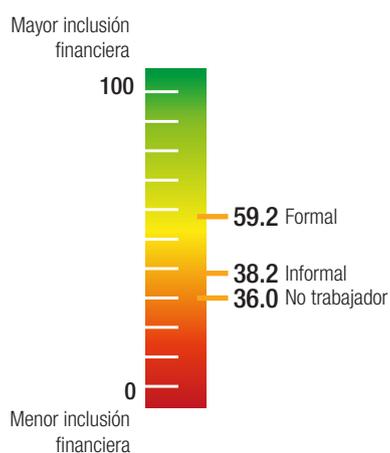
Ocupación 2021



Para la medición del 2022 se tomó en cuenta nuevas variables demográficas de interés que permiten identificar, desde otras perspectivas, las brechas en relación con la inclusión financiera:

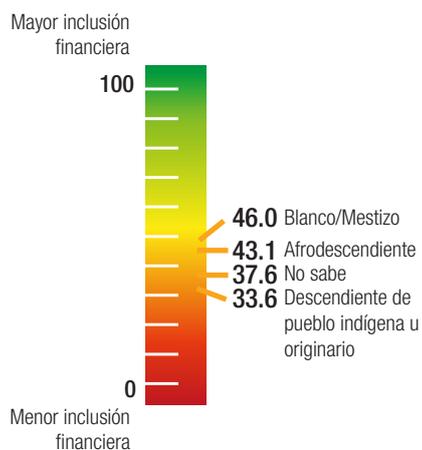
- Los ciudadanos de los países seleccionados para el estudio que cuentan con un trabajo formal están significativamente más incluidos en el sistema financiero que aquellos que trabajan en el sector informal o aquellos que están desempleados.

Tipo de trabajo



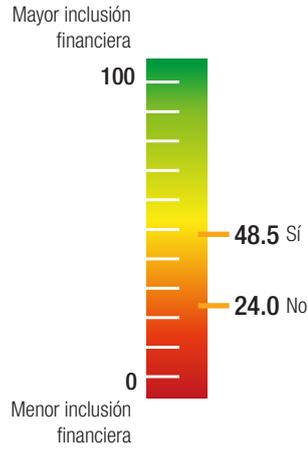
- Las personas autoidentificadas como blancos o mestizos se encuentran entre los más incluidos en el sistema financiero latinoamericano, mientras que quienes se perciben como parte de algún pueblo indígena u originario muestran puntajes más bajos en el IIF.

Autoidentificación



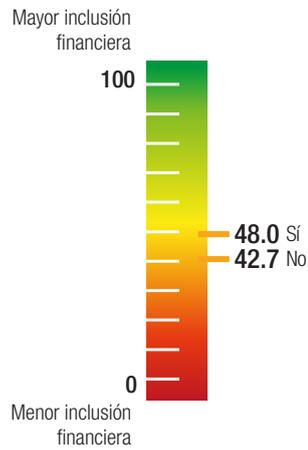
- El acceso a internet figura como una condición muy importante para la inclusión financiera en la región: quienes están conectados duplican en puntaje a los que no lo están.

Acceso a internet



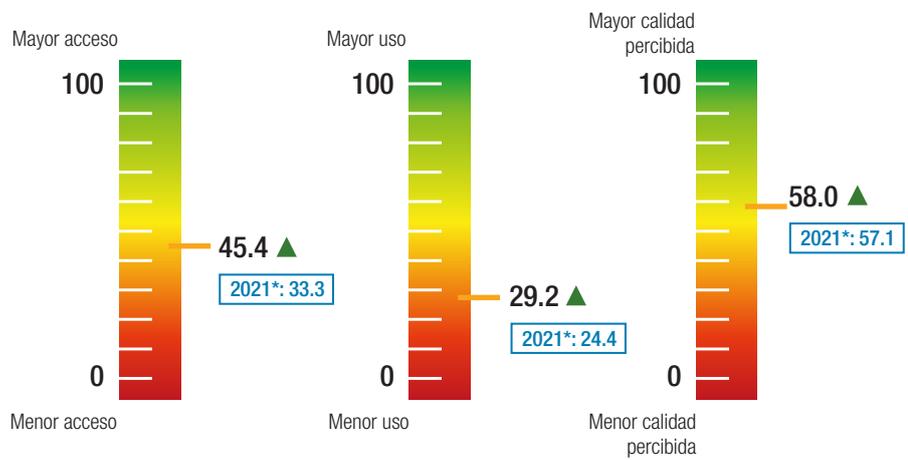
- Las personas que tienen emprendimientos o negocios propios muestran mayores puntajes de inclusión financiera que quienes no se encuentran en esta situación.

Tiene un emprendimiento



b. Principales cambios por dimensión

El IIF se compone de tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. Así como en el 2021, las dimensiones de acceso y, particularmente, uso, continúan siendo las menos logradas en la región. Estas tienen puntajes menores al obtenido por la dimensión calidad percibida. Sin embargo, son las que han mostrado mayores avances; por ejemplo, el crecimiento en el acceso superó en 12.1 puntos al del 2021.



*Para efectos de comparación, el puntaje del IIF para el 2021 ha sido recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022. La medición del 2021 no incluye a Argentina.

Argentina (56.1), Chile (54.5) y Panamá (52.7) son los países de la región con mayores puntajes en cuanto al acceso al sistema financiero. Argentina ingresa a la clasificación en el primer lugar, mientras que Chile y Panamá mantienen la tendencia del 2021. Si bien Perú (41.5) y México (39.5) muestran un gran avance, continúan siendo los de menor acceso.

Dimensión Acceso

| | | TOTAL 2022 45.4 | ▲ | TOTAL 2021 33.3 |
|---|--|--------------------|---|--------------------|
| 1 | Argentina  | 56.1 | | - |
| 2 | Chile  | 54.5 | ▲ | 47.1 |
| 3 | Panamá  | 52.7 | ▲ | 46.5 |
| 4 | Ecuador  | 50.5 | ▲ | 43.3 |
| 5 | Colombia  | 47.0 | ▲ | 34.8 |
| 6 | Bolivia  | 42.4 | ▲ | 39.3 |
| 7 | Perú  | 41.5 | ▲ | 34.3 |
| 8 | México  | 39.5 | ▲ | 28.3 |

Si bien la dimensión uso ha mostrado avances a nivel general con respecto al año anterior, se puede notar que en varios países (Chile, Panamá, Perú y Bolivia) los puntajes han disminuido, por lo que sigue siendo la más crítica. Chile (46.8) y Panamá (41.7) continúan reportando los mayores niveles de uso, mientras que Perú (22.0) y Bolivia (19.9) cayeron al final de la lista.

Dimensión Uso

| | | TOTAL 2022 29.2 | ▲ | TOTAL 2021 24.4 |
|---|---|--------------------|---|--------------------|
| 1 | Chile  | 46.8 | ▼ | 55.7 |
| 2 | Panamá  | 41.7 | | 43.3 |
| 3 | Argentina  | 38.3 | | - |
| 4 | Ecuador  | 30.8 | | 28.7 |
| 5 | México  | 26.5 | ▲ | 20.4 |
| 6 | Colombia  | 25.2 | ▲ | 21.7 |
| 7 | Perú  | 22.0 | | 22.8 |
| 8 | Bolivia  | 19.9 | | 21.1 |

Los ciudadanos de Panamá (69.3) y Ecuador (65.5) son quienes reportan los mayores puntajes en la dimensión de calidad percibida, mientras que en Bolivia (52.7) y Argentina (52.6) se encuentran los más bajos. Es clave mencionar que en Bolivia la percepción de la calidad ha disminuido en más de 4 puntos con respecto a la medición del 2021.

Dimensión Calidad percibida

| | | TOTAL 2022 58 | TOTAL 2021 57.1 |
|---|---|------------------|--------------------|
| 1 | Panamá  | 69.3 | 68.0 |
| 2 | Ecuador  | 65.5 | 67.2 |
| 3 | Colombia  | 62.0 | ▲ 57.3 |
| 4 | México  | 58.4 | ▲ 55.9 |
| 5 | Perú  | 55.9 | 56.8 |
| 6 | Chile  | 55.5 | 55.3 |
| 7 | Bolivia  | 52.7 | ▼ 57.0 |
| 8 | Argentina  | 52.6 | - |

c. Principales cambios en indicadores

■ Acceso

- Entre el 2021 y el 2022 se registra un importante crecimiento en el conocimiento de productos financieros en Argentina, Panamá y Chile. Colombia y México mostraron grandes mejoras en este indicador con respecto a la medición anterior.

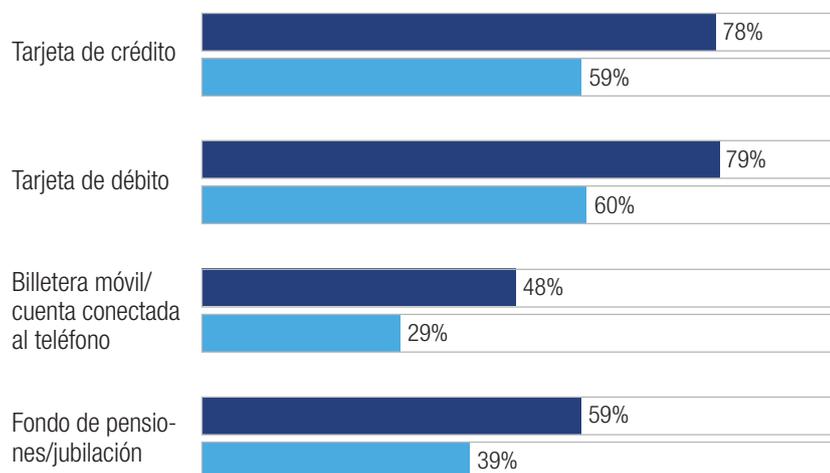
Los productos más conocidos son las tarjetas de débito, tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y billeteras móviles; este último producto registra un importante crecimiento a lo largo del índice.

- En el 2022 los ciudadanos de los países evaluados reportaron tener más productos de ahorro/seguros que en el 2021. Los países líderes en este indicador son Argentina, Panamá y Chile, mientras que México y Bolivia ocupan los últimos lugares de la lista.

Los productos más populares entre los clientes del sistema financiero son las tarjetas de débito/cuentas de ahorros y las billeteras móviles.

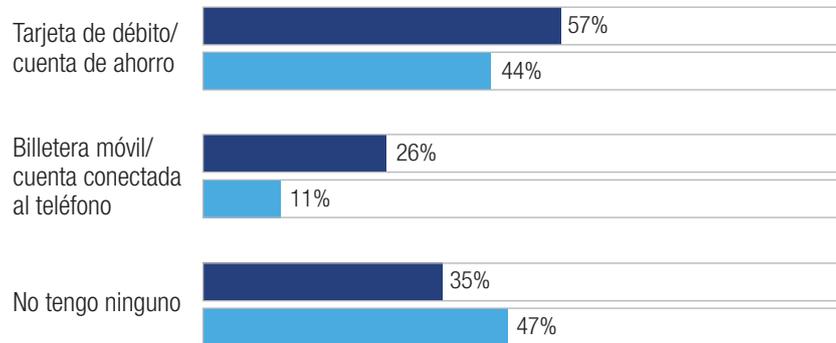
Ind. 3 Productos financieros que conoce

● 2022 ● 2021



Ind. 5 Productos de ahorro/seguro que tienen

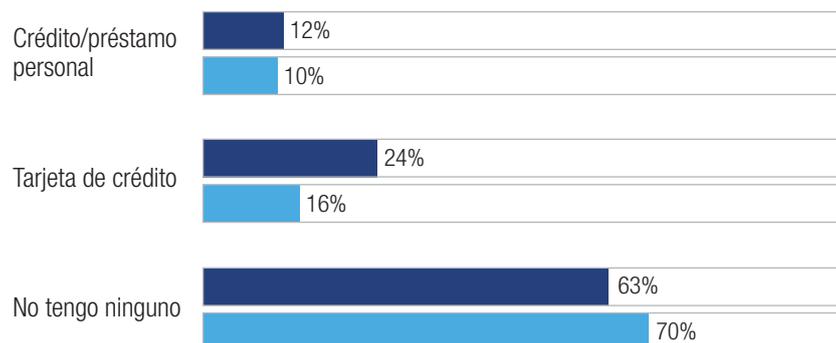
● 2022 ● 2021



- Los ciudadanos de la región reportan haber aumentado la tenencia de tarjetas de crédito, así como contar con más créditos o préstamos personales que en el 2021. Los países en donde se registran más ciudadanos con tarjetas de crédito son Argentina, Chile y Ecuador, mientras que en Bolivia y Perú se encuentran los porcentajes más bajos. Panamá, Ecuador y Colombia son los países en los que más ciudadanos cuentan con créditos o préstamos personales.
- Resalta también el crecimiento del conocimiento y tenencia de las billeteras móviles, incluso duplicándose en este último subindicador.
- México es el país que más barreras percibe para acceder a productos financieros. Las principales barreras percibidas para contar con estos en todos los países son la insuficiencia o variabilidad de los ingresos y el desinterés. Sin embargo, se puede notar que en el 2022 esta percepción general ha disminuido.

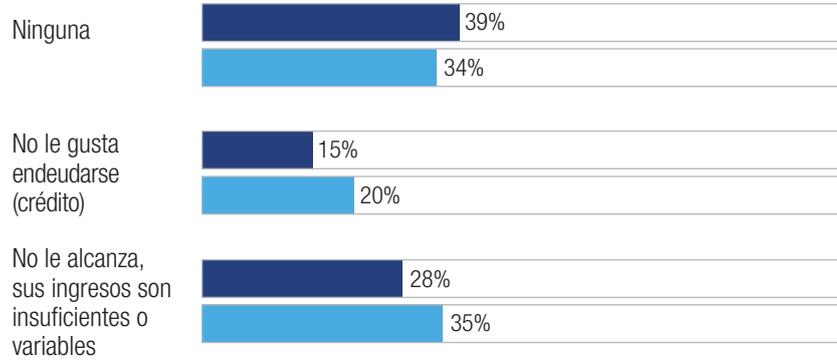
Ind. 6 Productos de crédito que tiene

● 2022 ● 2021



Ind. 9 Barreras para tener productos financieros (ahorro y crédito)

● 2022 ● 2021

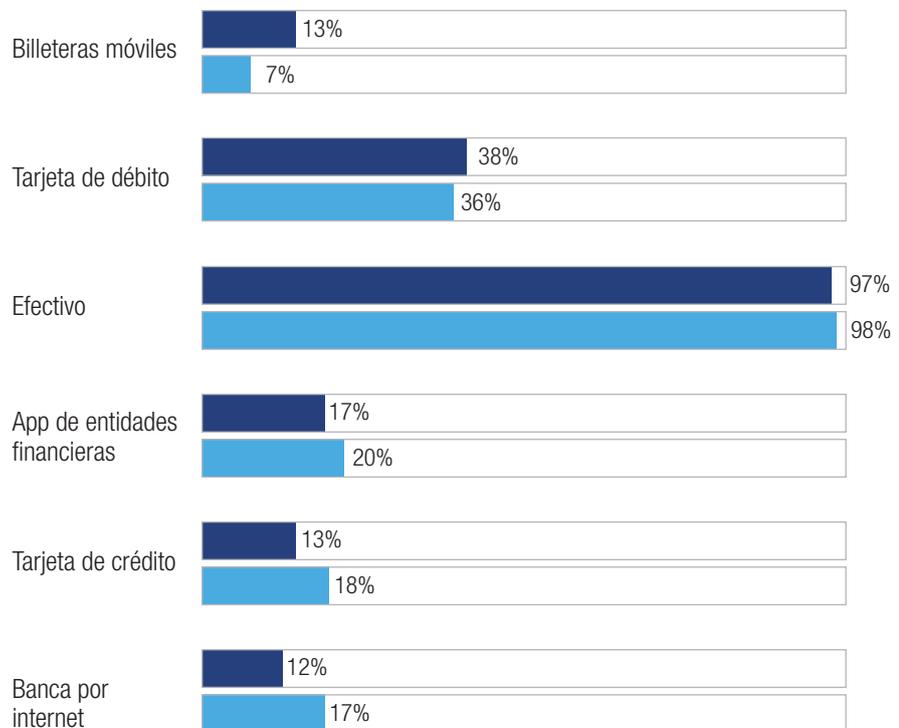


■ Uso

- El uso de algunos medios tradicionales (como el efectivo y las tarjetas de crédito) para el pago de servicios y para realizar transferencias disminuyó entre el 2021 y el 2022, para dar paso al uso de otros medios como las billeteras móviles.

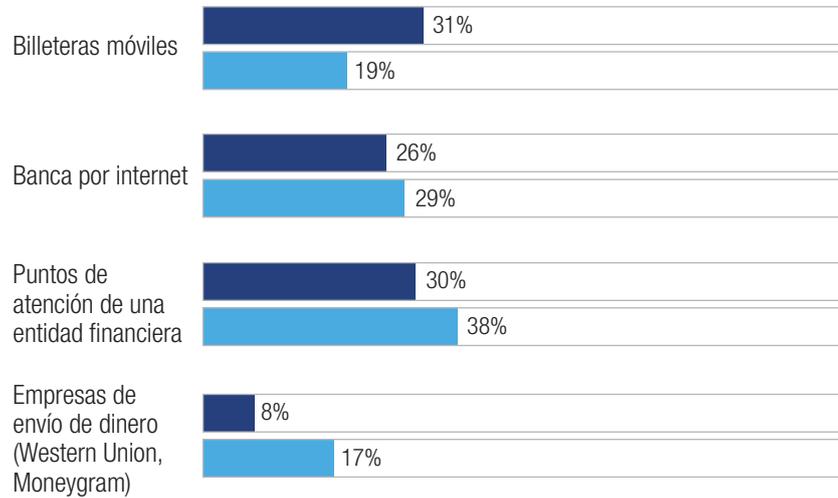
Ind. 11 Medios para pagos de productos y servicios

● 2022 ● 2021



Ind. 12 Medios formales utilizados para realizar transferencias

● 2022 ● 2021

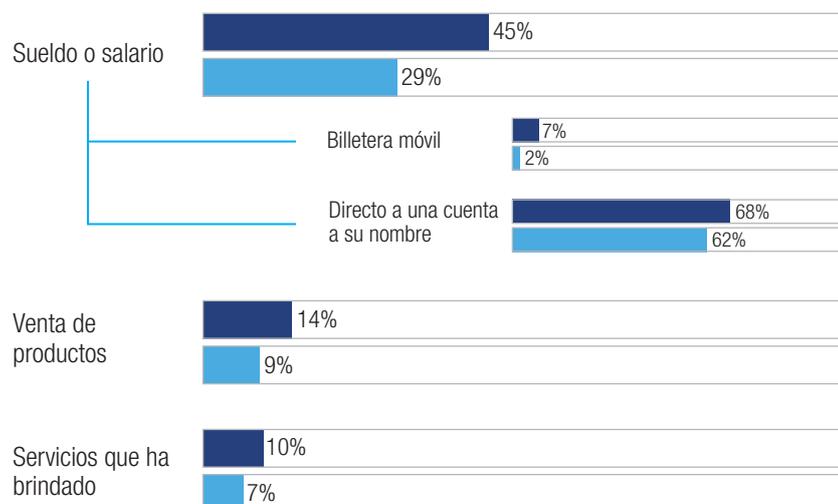


- El porcentaje de personas que reciben salarios por vías formales aumentó significativamente entre el 2021 (29%) y el 2022 (45%). La gran mayoría recibe estos ingresos a través del sistema financiero formal, principalmente de manera directa a una cuenta propia.

México, Panamá y Chile sobresalen en este indicador con más de la mitad de los ciudadanos que reportaron recibir sus pagos de esta manera. Sin embargo, también se manifestó un mayor uso de medios informales para el ahorro como las juntas (sobre todo en México y Bolivia) y reservas de efectivo dentro del hogar (México, Argentina y Colombia).

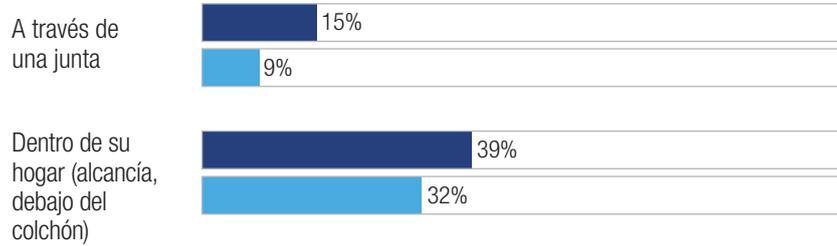
Ind. 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal

● 2022 ● 2021



Ind. 14 Ahorra a través del sistema financiero formal

● 2022 ● 2021

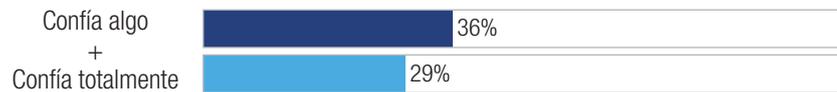


■ Calidad percibida

- La confianza de los ciudadanos latinoamericanos en el sistema financiero reporta un aumento significativo con respecto al 2021, de 29% a 36%. Los países en donde el sistema financiero genera más confianza son Panamá, Ecuador y Bolivia, mientras que en Argentina y Perú esta confianza alcanza los niveles más bajos.
- Los medios digitales, como aplicativos celulares y billeteras móviles, son percibidos como más útiles que hace un año atrás. Panamá y Argentina son los países en donde los ciudadanos valoran más positivamente la utilidad de estos medios.

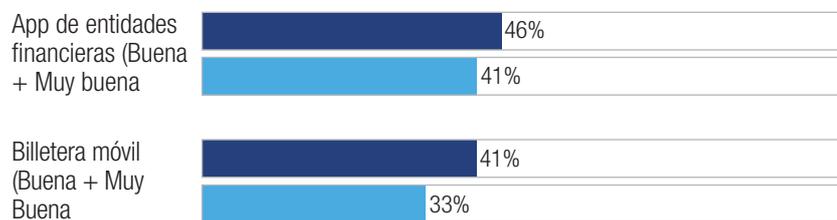
Ind. 15 Confianza en el sistema financiero formal

● 2022 ● 2021



Ind. 21 Utilidad de los medios digitales

● 2022 ● 2021



d. Resultados por niveles de logros⁵

En el 2021, solo el 16% de la población latinoamericana tenía un nivel logrado de inclusión financiera. Para propósitos de este índice, entiéndase el concepto de logrado como un estado en el que la persona no solo conoce las herramientas financieras, sino que hace un uso eficiente y regular de estas, y confía también en su utilidad y calidad. En el 2022, se observa una mejora en este indicador, consiguiendo que el 25% se encuentre en este nivel. Panamá destaca nuevamente como el país latinoamericano con el mayor porcentaje de población con un nivel logrado de inclusión financiera (42%) en contraposición a los resultados de Bolivia, en donde solo 14% de los ciudadanos consiguió calificar en este grupo.

México y Colombia registran las mejoras en inclusión financiera más resaltantes dentro de Latinoamérica. En el caso de México, la población incluida plenamente pasó de 11% a 24%, dejando atrás el último lugar en el que se ubicó en el 2021. En el caso de Colombia, este porcentaje pasó de 15% a 25%.

Por otro lado, la población latinoamericana considerada con un bajo nivel de inclusión se ha reducido entre el 2021 y el 2022. El año pasado más de la mitad de la población (51%) figuraba en esta categoría, a diferencia del 39% en 2022.

Índice de inclusión financiera

(% de la población de 8 países, según niveles)



⁵Para establecer los niveles del IIF “bajo”, “en progreso” y “logrado” se realizó un análisis de clúster jerárquico considerando los puntajes de cada dimensión (acceso, uso y calidad percibida). En base a eso se obtuvieron 3 grupos y se estableció como punto de corte entre cada nivel la media de los promedios obtenidos en cada clúster.

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

KEY FINDINGS

1

La inclusión financiera presenta mejoras 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 44.2 para los ocho países evaluados, lo que representa un aumento de 6 puntos con respecto a la evaluación del 2021. Por niveles de inclusión, mientras que en el 2021 el 16% alcanzaba un nivel logrado de inclusión financiera, en el año 2022 el 25% de la población clasifica en este nivel.

2

Panamá y Chile siguen liderando los resultados de la región

Panamá y Chile siguen liderando la región en inclusión financiera, seguidos por Argentina, Ecuador y Colombia. Los países con menor puntaje son México, Perú y Bolivia. Respecto al 2021, México y Colombia mejoran, mientras que Bolivia retrocede ligeramente.

3

La dimensión calidad percibida es la que obtuvo el mayor puntaje, pero las mejoras más significativas se dan en acceso y uso

El importante incremento en la dimensión acceso se da principalmente por el progreso en los puntajes de conocimiento y tenencia de productos financieros. La dimensión uso aumenta sobre todo por la frecuencia del manejo de productos financieros y por el hecho de que haya más personas trabajando y recibiendo una remuneración por medios formales (billetera móvil o cuenta de ahorros). La calidad percibida se mantiene frente a los resultados del 2021.

4

Poblaciones más excluidas

En general, los ciudadanos de los países evaluados que presentan los puntajes más bajos en el IIF son: mujeres, trabajadores del sector informal, habitantes de áreas rurales y personas que se autoidentifican como descendientes de algún pueblo indígena u originario.

5

La digitalización está en aumento

La tenencia y uso de billeteras móviles se ha incrementado en la región. Mientras en el 2021, el 11% de ciudadanos de los países que participan en este estudio reportaba contar con algún tipo de billetera móvil, este porcentaje ha pasado a 26% este año. Además, ha crecido el uso de este medio para el pago de productos y servicios y para hacer transferencias.

FICHAS DESCRIPTIVAS POR PAÍS



Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 8 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | ARGENTINA 2022 | ARGENTINA 2021 |
|--|-----------------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| Infraestructura financiera | | | | |
| ① Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año | 1.06 | 1.08 | 1.35 | - |
| ② Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año | 1.69 | 1.81 | 1.85 | - |
| Conocimiento de productos | | | | |
| ③ Promedio de productos financieros formales que conoce | 7.22 | 5.33 | 10.21 | - |
| Tenencia de productos | | | | |
| ⑤ Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene | 2.21 | 1.76 | 3.35 | - |
| ⑥ Promedio de productos de crédito que tiene | 0.49 | 0.36 | 0.56 | - |
| ⑦ Promedio de entidades de la cual es cliente | 1.42 | 1.12 | 1.74 | - |
| ⑧ Tenencia de productos de crédito en entidad formal | | | | |
| Fuera del sistema financiero formal | 3% | 7% | 1% | - |
| Dentro del sistema financiero formal | 34% | 24% | 42% | - |
| No tiene | 63% | 69% | 56% | - |
| ⑨ Promedio de barreras para tener productos financieros | 1.15 | 1.23 | 0.74 | - |



Dimensión uso

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | ARGENTINA 2022 | ARGENTINA 2021 |
|---|-----------------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| Transacciones básicas | | | | |
| 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros | 6.14 | 5.86 | 10.71 | - |
| 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias | | | | |
| No usa | 69% | 69% | 56% | - |
| Usa | 31% | 31% | 44% | - |
| Ingresos | | | | |
| 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | |
| No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo) | 21% | 21% | 11% | - |
| Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) | 4% | 4% | 3% | - |
| Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta) | 48% | 32% | 60% | - |
| No tiene ingresos | 27% | 43% | 25% | - |
| Ahorros | | | | |
| 14 Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 12% | 11% | - |
| Sí cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 15% | 12% | - |
| No ahorra | 70% | 73% | 77% | - |



Dimensión calidad percibida

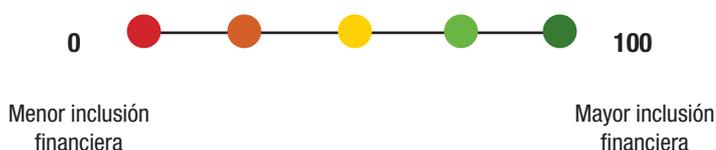
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | ARGENTINA 2022 | ARGENTINA 2021 |
|---|-----------------------|---------------|---------------------------|-------------------|
| Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente) | | | | |
| 15 Puntaje general de confianza en el sistema | 3.05 | 2.92 | 2.75 | - |
| Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena) | | | | |
| 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras | 3.03 | 3.04 | 2.93 | - |
| 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito | 2.99 | 3.03 | 2.91 | - |
| 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero | 3.10 | 3.14 | 3.08 | - |
| 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero | 3.07 | 3.05 | 2.93 | - |
| 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero | 2.92 | 2.89 | 2.72 | - |
| 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales | 3.56 | 3.47 | 3.92 | - |
| 22 Seguridad percibida | 3.13 | - | 3.02 | - |

BOLIVIA

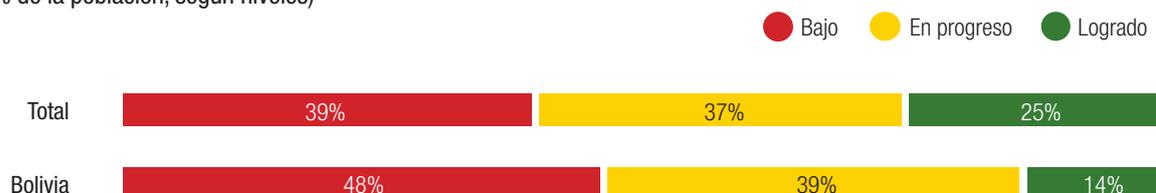


| | TOTAL 2022 | | TOTAL 2021 | | BOLIVIA 2022 | | BOLIVIA 2021 |
|---------------------------------------|---------------|---|---------------|--|-----------------|---|-----------------|
| Índice de inclusión financiera | 44.2 | ▲ | 38.2 | | 38.3 | | 39.1 |
| Acceso | 45.4 | ▲ | 33.3 | | 42.4 | ▲ | 39.3 |
| Uso | 29.2 | ▲ | 24.4 | | 19.9 | | 21.1 |
| Calidad percibida | 58 | | 57.1 | | 52.7 | ▼ | 57.0 |



El puntaje de inclusión financiera de Bolivia está por debajo del promedio regional y de su propio puntaje en el 2021. Solo la dimensión de acceso muestra un leve incremento, mientras que el uso y la calidad percibida han disminuido.

Índice de inclusión financiera (% de la población, según niveles)



*Para efectos de comparación, el puntaje del IIF para el 2021 ha sido recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022. La medición del 2021 no incluye a Argentina.



Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 8 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | BOLIVIA 2022 | BOLIVIA 2021 |
|--|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------|
| Infraestructura financiera | | | | |
| ① Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año | 1.06 | 1.08 | 0.75 | 1.14 |
| ② Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año | 1.69 | 1.81 | 1.49 | 2.63 |
| Conocimiento de productos | | | | |
| ③ Promedio de productos financieros formales que conoce | 7.22 | 5.33 | 6.26 | 6.11 |
| Tenencia de productos | | | | |
| ⑤ Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene | 2.21 | 1.76 | 2.05 | 2.13 |
| ⑥ Promedio de productos de crédito que tiene | 0.49 | 0.36 | 0.50 | 0.45 |
| ⑦ Promedio de entidades de la cual es cliente | 1.42 | 1.12 | 1.30 | 1.33 |
| ⑧ Tenencia de productos de crédito en entidad formal | | | | |
| Fuera del sistema financiero formal | 3% | 7% | 9% | 6% |
| Dentro del sistema financiero formal | 34% | 24% | 33% | 31% |
| No tiene | 63% | 69% | 58% | 63% |
| ⑨ Promedio de barreras para tener productos financieros | 1.15 | 1.23 | 0.88 | 0.86 |



Dimensión uso

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | BOLIVIA 2022 | BOLIVIA 2021 |
|---|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------|
| Transacciones básicas | | | | |
| 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros | 6.14 | 5.86 | 2.22 | 3.12 |
| 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias | | | | |
| No usa | 69% | 69% | 76% | 73% |
| Usa | 31% | 31% | 24% | 27% |
| Ingresos | | | | |
| 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | |
| No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo) | 21% | 21% | 21% | 27% |
| Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) | 4% | 4% | 6% | 10% |
| Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta) | 48% | 32% | 26% | 24% |
| No tiene ingresos | 27% | 43% | 48% | 39% |
| Ahorros | | | | |
| 14 Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 12% | 18% | 15% |
| Sí cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 15% | 22% | 19% |
| No ahorra | 70% | 73% | 60% | 66% |



Dimensión calidad percibida

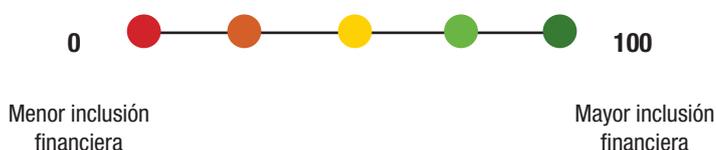
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | BOLIVIA 2022 | BOLIVIA 2021 |
|---|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------|
| Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente) | | | | |
| 15 Puntaje general de confianza en el sistema | 3.05 | 2.92 | 3.23 | 3.22 |
| Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena) | | | | |
| 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras | 3.03 | 3.04 | 3.11 | 3.17 |
| 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito | 2.99 | 3.03 | 3.11 | 3.13 |
| 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero | 3.10 | 3.14 | 3.13 | 3.23 |
| 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero | 3.07 | 3.05 | 3.13 | 3.19 |
| 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero | 2.92 | 2.89 | 3.00 | 2.97 |
| 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales | 3.56 | 3.47 | 3.57 | 3.51 |
| 22 Seguridad percibida | 3.13 | - | 3.27 | - |

CHILE



| | TOTAL 2022 | | TOTAL 2021 | CHILE 2022 | CHILE 2021 |
|---------------------------------------|---------------|---|---------------|---------------|---------------|
| Índice de inclusión financiera | 44.2 | ▲ | 38.2 | 52.3 | 52.7 |
| Acceso | 45.4 | ▲ | 33.3 | 54.5 | ▲ 47.1 |
| Uso | 29.2 | ▲ | 24.4 | 46.8 | ▼ 55.3 |
| Calidad percibida | 58 | | 57.1 | 55.5 | 55.3 |

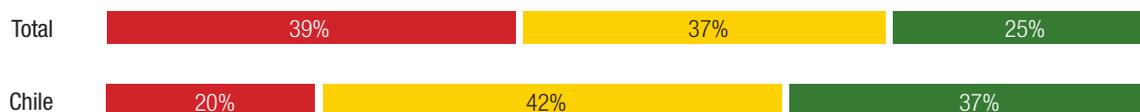


El puntaje de inclusión financiera de Chile está por encima del promedio regional, ubicándose entre los primeros lugares de la clasificación como en el 2021. Las dimensiones de acceso y calidad percibida reportan incrementos; sin embargo, la dimensión de uso muestra una importante disminución a pesar de tener el mayor puntaje entre los países participantes. Los indicadores que muestran bajas más relevantes son la frecuencia mensual de uso de productos financieros y el uso de medios formales para hacer transferencias.

Índice de inclusión financiera

(% de la población, según niveles)

● Bajo ● En progreso ● Logrado



*Para efectos de comparación, el puntaje del IIF para el 2021 ha sido recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022. La medición del 2021 no incluye a Argentina.



Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 8 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | CHILE 2022 | CHILE 2021 |
|--|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|
| Infraestructura financiera | | | | |
| ① Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año | 1.06 | 1.08 | 1.43 | 1.56 |
| ② Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año | 1.69 | 1.81 | 1.76 | 2.04 |
| Conocimiento de productos | | | | |
| ③ Promedio de productos financieros formales que conoce | 7.22 | 5.33 | 8.73 | 8.14 |
| Tenencia de productos | | | | |
| ⑤ Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene | 2.21 | 1.76 | 3.15 | 2.97 |
| ⑥ Promedio de productos de crédito que tiene | 0.49 | 0.36 | 0.58 | 0.58 |
| ⑦ Promedio de entidades de la cual es cliente | 1.42 | 1.12 | 1.95 | 1.74 |
| ⑧ Tenencia de productos de crédito en entidad formal | | | | |
| Fuera del sistema financiero formal | 3% | 7% | 3% | 4% |
| Dentro del sistema financiero formal | 34% | 24% | 35% | 37% |
| No tiene | 63% | 69% | 62% | 59% |
| ⑨ Promedio de barreras para tener productos financieros | 1.15 | 1.23 | 0.79 | 0.74 |



Dimensión uso

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | CHILE 2022 | CHILE 2021 |
|---|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|
| Transacciones básicas | | | | |
| 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros | 6.14 | 5.86 | 13.21 | 20.12 |
| 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias | | | | |
| No usa | 69% | 69% | 54% | 35% |
| Usa | 31% | 31% | 46% | 65% |
| Ingresos | | | | |
| 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | |
| No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo) | 21% | 21% | 8% | 7% |
| Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) | 4% | 4% | 3% | 4% |
| Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta) | 48% | 32% | 69% | 70% |
| No tiene ingresos | 27% | 43% | 20% | 19% |
| Ahorros | | | | |
| 14 Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 12% | 8% | 9% |
| Sí cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 15% | 26% | 35% |
| No ahorra | 70% | 73% | 66% | 56% |



Dimensión calidad percibida

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | CHILE 2022 | CHILE 2021 |
|---|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|
| Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente) | | | | |
| 15 Puntaje general de confianza en el sistema | 3.05 | 2.92 | 3.00 | 2.89 |
| Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena) | | | | |
| 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras | 3.03 | 3.04 | 2.85 | 2.78 |
| 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito | 2.99 | 3.03 | 3.03 | 3.02 |
| 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero | 3.10 | 3.14 | 3.16 | 3.17 |
| 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero | 3.07 | 3.05 | 3.11 | 3.03 |
| 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero | 2.92 | 2.89 | 2.75 | 2.68 |
| 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales | 3.56 | 3.47 | 3.49 | 3.61 |
| 22 Seguridad percibida | 3.13 | - | 3.05 | - |



Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 8 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | COLOMBIA 2022 | COLOMBIA 2021 |
|--|-----------------------|---------------|--------------------------|------------------|
| Infraestructura financiera | | | | |
| ① Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año | 1.06 | 1.08 | 0.85 | 0.97 |
| ② Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año | 1.69 | 1.81 | 1.60 | 1.65 |
| Conocimiento de productos | | | | |
| ③ Promedio de productos financieros formales que conoce | 7.22 | 5.33 | 8.55 | 6.09 |
| Tenencia de productos | | | | |
| ⑤ Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene | 2.21 | 1.76 | 2.85 | 2.41 |
| ⑥ Promedio de productos de crédito que tiene | 0.49 | 0.36 | 0.53 | 0.34 |
| ⑦ Promedio de entidades de la cual es cliente | 1.42 | 1.12 | 1.74 | 1.50 |
| ⑧ Tenencia de productos de crédito en entidad formal | | | | |
| Fuera del sistema financiero formal | 3% | 7% | 4% | 10% |
| Dentro del sistema financiero formal | 34% | 24% | 32% | 22% |
| No tiene | 63% | 69% | 63% | 68% |
| ⑨ Promedio de barreras para tener productos financieros | 1.15 | 1.23 | 1.04 | 1.49 |



Dimensión uso

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | COLOMBIA 2022 | COLOMBIA 2021 |
|---|-----------------------|---------------|--------------------------|------------------|
| Transacciones básicas | | | | |
| 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros | 6.14 | 5.86 | 4.68 | 3.70 |
| 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias | | | | |
| No usa | 69% | 69% | 75% | 68% |
| Usa | 31% | 31% | 25% | 32% |
| Ingresos | | | | |
| 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | |
| No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo) | 21% | 21% | 16% | 22% |
| Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) | 4% | 4% | 4% | 9% |
| Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta) | 48% | 32% | 48% | 30% |
| No tiene ingresos | 27% | 43% | 32% | 39% |
| Ahorros | | | | |
| 14 Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 12% | 13% | 10% |
| Sí cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 15% | 12% | 11% |
| No ahorra | 70% | 73% | 75% | 79% |



Dimensión calidad percibida

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | COLOMBIA 2022 | COLOMBIA 2021 |
|---|-----------------------|---------------|--------------------------|------------------|
| Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente) | | | | |
| 15 Puntaje general de confianza en el sistema | 3.05 | 2.92 | 3.11 | 2.95 |
| Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena) | | | | |
| 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras | 3.03 | 3.04 | 3.13 | 3.01 |
| 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito | 2.99 | 3.03 | 3.00 | 2.92 |
| 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero | 3.10 | 3.14 | 3.21 | 3.09 |
| 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero | 3.07 | 3.05 | 3.18 | 2.98 |
| 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero | 2.92 | 2.89 | 2.87 | 2.74 |
| 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales | 3.56 | 3.47 | 3.56 | 3.55 |
| 22 Seguridad percibida | 3.13 | - | 3.17 | - |



Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 8 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | ECUADOR 2022 | ECUADOR 2021 |
|--|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------|
| Infraestructura financiera | | | | |
| 1 Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año | 1.06 | 1.08 | 1.06 | 1.22 |
| 2 Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año | 1.69 | 1.81 | 2.15 | 2.77 |
| Conocimiento de productos | | | | |
| 3 Promedio de productos financieros formales que conoce | 7.22 | 5.33 | 7.10 | 7.48 |
| Tenencia de productos | | | | |
| 5 Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene | 2.21 | 1.76 | 2.23 | 2.01 |
| 6 Promedio de productos de crédito que tiene | 0.49 | 0.36 | 0.69 | 0.67 |
| 7 Promedio de entidades de la cual es cliente | 1.42 | 1.12 | 1.53 | 1.29 |
| 8 Tenencia de productos de crédito en entidad formal | | | | |
| Fuera del sistema financiero formal | 3% | 7% | 2% | 4% |
| Dentro del sistema financiero formal | 34% | 24% | 45% | 39% |
| No tiene | 63% | 69% | 53% | 57% |
| 9 Promedio de barreras para tener productos financieros | 1.15 | 1.23 | 0.95 | 0.96 |



Dimensión uso

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | ECUADOR 2022 | ECUADOR 2021 |
|---|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------|
| Transacciones básicas | | | | |
| 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros | 6.14 | 5.86 | 4.15 | 6.32 |
| 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias | | | | |
| No usa | 69% | 69% | 70% | 65% |
| Usa | 31% | 31% | 30% | 35% |
| Ingresos | | | | |
| 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | |
| No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo) | 21% | 21% | 14% | 24% |
| Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) | 4% | 4% | 4% | 7% |
| Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta) | 48% | 32% | 52% | 30% |
| No tiene ingresos | 27% | 43% | 31% | 39% |
| Ahorros | | | | |
| 14 Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 12% | 10% | 9% |
| Sí cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 15% | 28% | 23% |
| No ahorra | 70% | 73% | 62% | 68% |



Dimensión calidad percibida

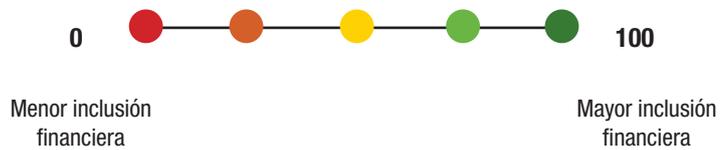
La dimensión de calidad percibida está compuesta por 8 indicadores agrupados en 2 subdimensiones: confianza y calidad.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | ECUADOR 2022 | ECUADOR 2021 |
|---|-----------------------|---------------|-------------------------|-----------------|
| Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente) | | | | |
| 15 Puntaje general de confianza en el sistema | 3.05 | 2.92 | 3.23 | 3.18 |
| Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena) | | | | |
| 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras | 3.03 | 3.04 | 3.15 | 3.19 |
| 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito | 2.99 | 3.03 | 3.15 | 3.19 |
| 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero | 3.10 | 3.14 | 3.35 | 3.38 |
| 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero | 3.07 | 3.05 | 3.29 | 3.28 |
| 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero | 2.92 | 2.89 | 3.05 | 2.96 |
| 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales | 3.56 | 3.47 | 3.33 | 3.37 |
| 22 Seguridad percibida | 3.13 | - | 3.14 | - |

MÉXICO

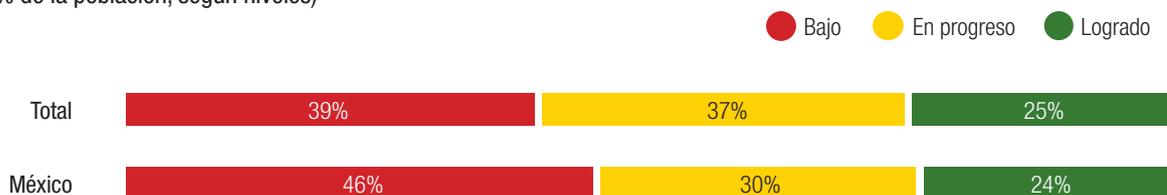


| | TOTAL 2022 | | TOTAL 2021 | MÉXICO 2022 | | MÉXICO 2021 |
|---------------------------------------|---------------|---|---------------|----------------|---|----------------|
| Índice de inclusión financiera | 44.2 | ▲ | 38.2 | 41.5 | ▲ | 34.9 |
| Acceso | 45.4 | ▲ | 33.3 | 39.5 | ▲ | 28.3 |
| Uso | 29.2 | ▲ | 24.4 | 26.5 | ▲ | 20.4 |
| Calidad percibida | 58 | | 57.1 | 58.4 | ▲ | 55.9 |



El puntaje de inclusión financiera de México está por debajo del promedio regional. No obstante, muestra un crecimiento notable con respecto al 2021 no solo en el índice general sino también en todas las dimensiones que lo componen. Si bien, así como en el 2021, la dimensión de uso tiene un puntaje menor al promedio regional, es el país en donde se reporta el mayor desarrollo de este elemento clave. Un indicador que está ligado directamente con este aumento es el porcentaje de personas conectadas al sistema financiero que reciben ingresos directamente a sus cuentas mediante transacciones a sus billeteras móviles o tarjetas.

Índice de inclusión financiera (% de la población, según niveles)



*Para efectos de comparación, el puntaje del IIF para el 2021 ha sido recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022. La medición del 2021 no incluye a Argentina.



Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 8 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | MÉXICO 2022 | MÉXICO 2021 |
|--|-----------------------|---------------|------------------------|----------------|
| Infraestructura financiera | | | | |
| ① Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año | 1.06 | 1.08 | 1.10 | 1.04 |
| ② Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año | 1.69 | 1.81 | 1.71 | 1.64 |
| Conocimiento de productos | | | | |
| ③ Promedio de productos financieros formales que conoce | 7.22 | 5.33 | 5.28 | 3.94 |
| Tenencia de productos | | | | |
| ⑤ Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene | 2.21 | 1.76 | 1.34 | 1.21 |
| ⑥ Promedio de productos de crédito que tiene | 0.49 | 0.36 | 0.42 | 0.26 |
| ⑦ Promedio de entidades de la cual es cliente | 1.42 | 1.12 | 1.07 | 0.80 |
| ⑧ Tenencia de productos de crédito en entidad formal | | | | |
| Fuera del sistema financiero formal | 3% | 7% | 2% | 7% |
| Dentro del sistema financiero formal | 34% | 24% | 32% | 18% |
| No tiene | 63% | 69% | 66% | 75% |
| ⑨ Promedio de barreras para tener productos financieros | 1.15 | 1.23 | 1.50 | 1.25 |



Dimensión uso

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | MÉXICO 2022 | MÉXICO 2021 |
|---|-----------------------|---------------|------------------------|----------------|
| Transacciones básicas | | | | |
| 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros | 6.14 | 5.86 | 4.87 | 4.64 |
| 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias | | | | |
| No usa | 69% | 69% | 71% | 75% |
| Usa | 31% | 31% | 29% | 25% |
| Ingresos | | | | |
| 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | |
| No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo) | 21% | 21% | 31% | 23% |
| Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) | 4% | 4% | 4% | 2% |
| Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta) | 48% | 32% | 45% | 30% |
| No tiene ingresos | 27% | 43% | 20% | 45% |
| Ahorros | | | | |
| 14 Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 12% | 19% | 13% |
| Sí cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 15% | 13% | 12% |
| No ahorra | 70% | 73% | 68% | 75% |



Dimensión calidad percibida

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | MÉXICO 2022 | MÉXICO 2021 |
|---|-----------------------|---------------|------------------------|----------------|
| Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente) | | | | |
| 15 Puntaje general de confianza en el sistema | 3.05 | 2.92 | 3.14 | 2.87 |
| Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena) | | | | |
| 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras | 3.03 | 3.04 | 3.05 | 3.10 |
| 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito | 2.99 | 3.03 | 2.96 | 3.04 |
| 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero | 3.10 | 3.14 | 3.02 | 3.13 |
| 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero | 3.07 | 3.05 | 3.04 | 3.06 |
| 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero | 2.92 | 2.89 | 3.01 | 2.98 |
| 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales | 3.56 | 3.47 | 3.45 | 3.41 |
| 22 Seguridad percibida | 3.13 | - | 3.16 | - |



Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 8 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | PANAMÁ 2022 | PANAMÁ 2021 |
|--|---------------|---------------|----------------|----------------|
| Infraestructura financiera | | | | |
| 1 Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año | 1.06 | 1.08 | 0.72 | 0.98 |
| 2 Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año | 1.69 | 1.81 | 1.34 | 1.85 |
| Conocimiento de productos | | | | |
| 3 Promedio de productos financieros formales que conoce | 7.22 | 5.33 | 9.56 | 9.06 |
| Tenencia de productos | | | | |
| 5 Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene | 2.21 | 1.76 | 3.33 | 3.32 |
| 6 Promedio de productos de crédito que tiene | 0.49 | 0.36 | 0.94 | 0.91 |
| 7 Promedio de entidades de la cual es cliente | 1.42 | 1.12 | 1.79 | 1.78 |
| 8 Tenencia de productos de crédito en entidad formal | | | | |
| Fuera del sistema financiero formal | 3% | 7% | 1% | 1% |
| Dentro del sistema financiero formal | 34% | 24% | 49% | 50% |
| No tiene | 63% | 69% | 50% | 49% |
| 9 Promedio de barreras para tener productos financieros | 1.15 | 1.23 | 0.77 | 0.75 |



Dimensión uso

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | PANAMÁ 2022 | PANAMÁ 2021 |
|---|-----------------------|---------------|------------------------|----------------|
| Transacciones básicas | | | | |
| 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros | 6.14 | 5.86 | 9.23 | 13.17 |
| 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias | | | | |
| No usa | 69% | 69% | 57% | 53% |
| Usa | 31% | 31% | 43% | 47% |
| Ingresos | | | | |
| 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | |
| No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo) | 21% | 21% | 16% | 10% |
| Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) | 4% | 4% | 5% | 6% |
| Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta) | 48% | 32% | 58% | 58% |
| No tiene ingresos | 27% | 43% | 21% | 26% |
| Ahorros | | | | |
| 14 Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 12% | 12% | 9% |
| Sí cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 15% | 35% | 35% |
| No ahorra | 70% | 73% | 53% | 56% |



Dimensión calidad percibida

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | PANAMÁ 2022 | PANAMÁ 2021 |
|---|-----------------------|---------------|------------------------|----------------|
| Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente) | | | | |
| 15 Puntaje general de confianza en el sistema | 3.05 | 2.92 | 3.50 | 3.65 |
| Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena) | | | | |
| 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras | 3.03 | 3.04 | 3.31 | 3.41 |
| 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito | 2.99 | 3.03 | 3.25 | 3.40 |
| 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero | 3.10 | 3.14 | 3.36 | 3.52 |
| 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero | 3.07 | 3.05 | 3.34 | 3.55 |
| 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero | 2.92 | 2.89 | 3.09 | 3.14 |
| 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales | 3.56 | 3.47 | 4.23 | 4.20 |
| 22 Seguridad percibida | 3.13 | - | 3.45 | - |



Dimensión acceso

La dimensión de acceso está compuesta por 8 indicadores agrupados en 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos.

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | PERÚ 2022 | PERÚ 2021 |
|--|-----------------------|---------------|----------------------|--------------|
| Infraestructura financiera | | | | |
| 1 Promedio de puntos presenciales que usó durante el último año | 1.06 | 1.08 | 0.79 | 1.06 |
| 2 Promedio de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año | 1.69 | 1.81 | 1.33 | 1.83 |
| Conocimiento de productos | | | | |
| 3 Promedio de productos financieros formales que conoce | 7.22 | 5.33 | 7.27 | 6.26 |
| Tenencia de productos | | | | |
| 5 Promedio de productos de ahorro/seguros que tiene | 2.21 | 1.76 | 2.13 | 1.81 |
| 6 Promedio de productos de crédito que tiene | 0.49 | 0.36 | 0.39 | 0.38 |
| 7 Promedio de entidades de la cual es cliente | 1.42 | 1.12 | 1.37 | 1.20 |
| 8 Tenencia de productos de crédito en entidad formal | | | | |
| Fuera del sistema financiero formal | 3% | 7% | 3% | 3% |
| Dentro del sistema financiero formal | 34% | 24% | 28% | 27% |
| No tiene | 63% | 69% | 70% | 70% |
| 9 Promedio de barreras para tener productos financieros | 1.15 | 1.23 | 1.10 | 1.31 |



Dimensión uso

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | PERÚ 2022 | PERÚ 2021 |
|---|-----------------------|---------------|----------------------|--------------|
| Transacciones básicas | | | | |
| 11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros | 6.14 | 5.86 | 4.21 | 5.51 |
| 12 Utiliza medios formales para realizar transferencias | | | | |
| No usa | 69% | 69% | 74% | 70% |
| Usa | 31% | 31% | 26% | 30% |
| Ingresos | | | | |
| 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | |
| No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo) | 21% | 21% | 20% | 15% |
| Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera) | 4% | 4% | 6% | 5% |
| Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta) | 48% | 32% | 32% | 25% |
| No tiene ingresos | 27% | 43% | 43% | 55% |
| Ahorros | | | | |
| 14 Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 12% | 11% | 11% |
| Sí cuenta con medios formales de ahorro | 15% | 15% | 16% | 16% |
| No ahorra | 70% | 73% | 73% | 73% |



Dimensión calidad percibida

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

| | TOTAL 2022 | TOTAL 2021 | PERÚ 2022 | PERÚ 2021 |
|---|-----------------------|---------------|----------------------|--------------|
| Confianza (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente) | | | | |
| 15 Puntaje general de confianza en el sistema | 3.05 | 2.92 | 2.87 | 2.83 |
| Calidad (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena) | | | | |
| 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras | 3.03 | 3.04 | 2.94 | 2.89 |
| 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito | 2.99 | 3.03 | 3.01 | 3.02 |
| 18 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero | 3.10 | 3.14 | 3.07 | 3.07 |
| 19 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero | 3.07 | 3.05 | 3.00 | 2.97 |
| 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero | 2.92 | 2.89 | 2.91 | 2.84 |
| 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales | 3.56 | 3.47 | 3.53 | 3.46 |
| 22 Seguridad percibida | 3.13 | - | 3.04 | - |

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 entrevistarlos? Le aclaro que la información que nos dé es anónima y confidencial y que sólo será utilizada para FINES ESTADÍSTICAS.

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

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

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

DATOS PERSONALES

C0: Zona

1. Urbano

2. Rural

C1. Género

3. Hombre

4. Mujer

C2. ¿Qué edad tiene usted?

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

| | Efectivo | TD | TC | Aplicativo celular de Entidad Financiera | Banca por internet | Billetera móvil (Yape, Plin o BIM) | Tarjeta prepagada | Otros Especificar ____ | No gasto en ese rubro (EXCLUYENTE) | No precisa (No leer) |
|--|----------|----|----|--|--------------------|------------------------------------|-------------------|------------------------|------------------------------------|----------------------|
| compra alimentos/ comidas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 94 | 98 | 99 |
| compra productos del hogar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 94 | 98 | 99 |
| compra productos para uso personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 94 | 98 | 99 |
| cancela o paga créditos o préstamos | 1 | 2 | | 4 | 5 | 6 | 8 | 94 | 98 | 99 |
| paga impuestos o multas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 94 | 98 | 99 |
| paga la renta/alquiler | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 94 | 98 | 99 |
| paga servicios de la vivienda agua, luz, teléfono, cable, internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 8 | 94 | 98 | 99 |
| 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

| | 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) |
|---|--------|--------------------------|---------------------|--------------------------|----------------|----------------|----------------------|
| Aplicativo celular de Entidad Financiera | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 99 |
| Banca por internet | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 99 |
| Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 99 |
| Tarjeta de crédito de una Institución Financiera | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 99 |
| Tarjeta de débito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 99 |

P03A. ¿Y con qué frecuencia recibe pagos o transferencias desde la Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM)?

| 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 | 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 No leer | PASAR A P06 |

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

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

| | |
|----|---|
| 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) |
| 9 | No tengo ningún producto financiero para el ahorro - No leer (EXCLUYENTE) 6 |
| 6 | |
| 9 | No precisa (No leer - EXCLUYENTE) |
| 9 | |

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. Especificar _____ |
| 96 | No tengo ningún seguro - No leer (EXCLUYENTE) |
| 99 | No precisa (EXCLUYENTE) |

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

P9. ¿Con qué tipo de entidad tiene__? Leer opciones. MÚLTIPLE - SE ABRE LAS FILAS QUE HAYAN MARCADO EN P07 O EN P8

| | 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 Especificar marca | No precisa (No leer) |
|---|---------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|------------------------------|-----------------------------|--|---------------------|----------------------------|----------------------|
| Billetera móvil/Cuenta conectada al teléfono (Yape, Plin o BIM) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | 94 | 99 |
| Cuenta a plazo fijo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | 94 | 99 |
| Cuenta de ahorro o corriente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | 94 | 99 |
| Cuenta en moneda extranjera | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | 94 | 99 |
| Fondo de pensiones/jubilación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | 94 | 99 |
| Tarjeta de débito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | 94 | 99 |
| Seguro de salud privado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 8 | 94 | 99 |
| Seguro de salud público | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 8 | 94 | 99 |
| Seguro de vida | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 8 | 94 | 99 |
| Seguro vehicular | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 8 | 94 | 99 |
| Seguro de vivienda | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | 8 | 94 | 99 |

P10. Por favor responda con un SÍ o un NO si usted, de manera personal o junto a 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 Especificar |
| 96 | No tengo ningún producto financiero de crédito (EXCLUYENTE) |
| 99 | No precisa (No leer - EXCLUYENTE) |

P11. ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo___? Leer opciones. MÚLTIPLE

| | Banco privado | Financiera o microfinanciera | 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 | Especificar | No precisa (No leer) |
|--|---------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|------------------------------|-----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-------|-------------|----------------------|
| Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 94 | 99 | |
| Crédito/préstamo para un negocio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 94 | 99 | |
| Crédito/préstamo personal | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 94 | 99 | |
| Crédito/préstamo vehicular | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 94 | 99 | |
| Tarjeta de crédito | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | 94 | 99 | |
| Otros Especificar | 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

| | P12.1 Ahorro | P12.2 Crédito |
|---|-----------------|------------------|
| Hay que hacer muchos trámites | | |
| Ha tenido mala experiencia en el pasado | | |
| La ganancia es poca (SOLO PARA P12.1) | | |
| Las agencias financieras (bancos, cajas, microfinancieras o cooperativas) le quedan muy lejos | | |
| Los intereses son altos | | |
| No confía en las instituciones financieras | | |
| No le alcanza, sus ingresos son insuficientes o variables | | |
| No le interesa | | |
| No le gusta endeudarse (SOLO PARA P12.2) | | |
| No lo necesita | | |
| Otra persona del hogar tiene | | |
| Piden requisitos que no cumple | | |
| Prefiere otras formas de ahorro (juntas, guardar en su casa, etcétera) (SOLO PARA P12.1) | | |
| No le dieron el crédito/préstamo | | |
| Otra. Especificar | | |
| No precisa (No leer - EXCLUYENTE) | | |

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

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

P16. ¿Utilizó alguno de los siguientes medios para realizar estas transferencias? Por favor, responda con un SÍ o un NO Leer opciones. **MÚLTIPLE**

| | |
|----|---|
| 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. Especificar |
| 99 | No precisa (No leer - EXCLUYENTE) |

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**

| | |
|----|---|
| 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. Ayuda para el encuestador (No especializado como taxi, técnico como electricista, profesional como asesoría legal) |
| 94 | Otros. Especificar _____ |
| 96 | No he recibido dinero (No leer - EXCLUYENTE) |
| 99 | No precisa (No leer - EXCLUYENTE) |

P19. ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted__? Leer opciones. ÚNICA POR FILA – SOLO SE HABILITAN LAS OPCIONES MARCADAS EN P18SI COD 96 EN P10

| | 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 Especificar | No precisa (No leer) |
|-------------------------------------|--|--|--|-------------|---|------------------|----------------------|
| Asistencia social, subsidio estatal | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Pensiones | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Remesas | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Rentas o alquileres | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Seguros | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Sueldo o salario | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Venta de productos agropecuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Venta de productos | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Servicios que ha brindado | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |
| Otros. Especificar ____ | 1 | 2 | 3 | 4 | 6 | 94 | 99 |

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

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

P21. ¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero? ¿Por algún otro medio?
ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE

| | |
|----|---|
| 1 | A través de una junta/círculos/club de ahorro |
| 2 | Comprando productos de inversión financiera (bonos, criptomonedas, acciones, fondos de inversión) |
| 3 | Comprando algunos bienes como ganado, terrenos, etc. |
| 4 | Dándole el dinero a un familiar |
| 5 | En alguna cuenta a nombre propio |
| 6 | En alguna cuenta a nombre de otra persona |
| 7 | En algún lugar dentro de su hogar (alcancía o debajo del colchón) |
| 94 | Otra. Especificar ____ |
| 96 | No ha ahorrado dinero (EXCLUYENTE) |
| 99 | No precisa (EXCLUYENTE) |

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

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

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...?

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

| | Muy mala | Mala | Ni mala ni buena | Buena | Muy buena | No precisa (No leer) |
|--------------------------------|----------|------|------------------|-------|-----------|----------------------|
| Bancos privados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Bancos estatales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Cajas municipales o rurales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Cooperativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 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...?

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

| | Muy mala | Mala | Ni mala ni buena | Buena | Muy buena | No precisa (No leer) |
|--------------------------------|----------|------|------------------|-------|-----------|----------------------|
| Bancos privados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Bancos estatales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Cajas municipales o rurales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Cooperativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 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...?

| | Muy mala | Mala | Ni mala ni buena | Buena | Muy buena | No precisa (No leer) |
|--------------------------------|----------|------|------------------|-------|-----------|----------------------|
| Bancos privados | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Bancos estatales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Cajas municipales o rurales | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| Cooperativas | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 99 |
| 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...?

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

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

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

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

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, los niveles de acceso, uso, calidad percibida, y, por lo tanto, de inclusión financiera serán superiores.

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

Esta dimensión está compuesta por ocho 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 durante 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 hecho 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.

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 consideran 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 califican 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 cuatro indicadores agrupados en tres subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros.

Transacciones básicas

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 Utiliza medios formales para realizar transferencias

P15. Durante el último año, ¿usted ha hecho 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: No usa
- 2: Usa

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 consideran 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 ocho 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 a los 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 a los 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.

Ind.22 Seguridad percibida en las transacciones

P30. En una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con lo siguiente: Mi dinero está seguro en las entidades financieras / Las transacciones que puedo hacer en las entidades financieras son seguras / Me da miedo realizar transacciones por medios digitales como billeteras móviles, aplicativos de celulares o banca por internet.

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre las tres afirmaciones evaluadas.

• Cambios 2021-2022

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

- **Dimensión acceso:** en el IIF del 2021 la dimensión de acceso estaba compuesta por nueve indicadores agrupados en tres subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos. Para el IIF del 2022 se eliminó el indicador N°4 “Número de posibles transacciones financieras que conoce”. Específicamente, la dimensión de conocimiento de transacciones fue revisada y se observó que este indicador no aportaba a la varianza de la dimensión, es decir que el conocimiento no influía en tener una mayor o menor inclusión financiera, por lo que se decidió eliminarla para dar espacio a nuevos indicadores y variables demográficas.
- **Dimensión Uso:** en el IIF del 2021 la dimensión de uso estaba compuesta por cinco indicadores agrupados en tres subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros. Para el IIF del 2022, se eliminó el indicador N°10 “Número de medios bancarizados para pagar distintos tipos de productos o servicios” debido a que se identificó que no necesariamente recogía una mayor inclusión financiera, dado que otorgaba más puntaje a personas que usaban más medios de pago, sin considerar que las personas pueden tener un uso intensivo de productos financieros formales (información que recoge el indicador N°11 “Frecuencia de uso al mes de productos financieros”) pero centralizados en menos productos.

Para el IIF del 2022 se modificó el indicador N°12 “Número de medios formales para realizar transferencias” y se convirtió en “Uso de medios formales para realizar transferencias”, debido a que se identificó que no necesariamente recogía una mayor inclusión financiera, dado que otorgaba más puntaje a personas que usaban más medios para hacer transferencias, sin considerar que las personas pueden tener un uso intensivo de medios formales pero centralizados en menos productos.

Por la misma razón anterior, se decidió no evaluar la cantidad de medios si no el uso.

- **Dimensión calidad percibida:** en el IIF del 2021 la dimensión de calidad percibida estaba compuesta por siete indicadores agrupados en dos subdimensiones: confianza y calidad. Para el IIF del 2022 se incorporó el indicador N°22 “Seguridad percibida”, el cual recoge qué tan seguro o no perciben los ciudadanos el sistema financiero a través de la evaluación de tres ítems en escala likert.

Para efectos de comparación, el puntaje del IIF para el 2021 ha sido recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022, de manera que los resultados que se presentan del 2021 son confrontables con los del 2022.

Anexo 3. Detalle estadístico: construcción del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

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 modo 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, los niveles de acceso, uso, calidad percibida, y, por consiguiente, de inclusión financiera serán superiores.

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, según los resultados del análisis de componentes principales de una etapa para calcular las dimensiones⁶.

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

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 aspecto⁷.

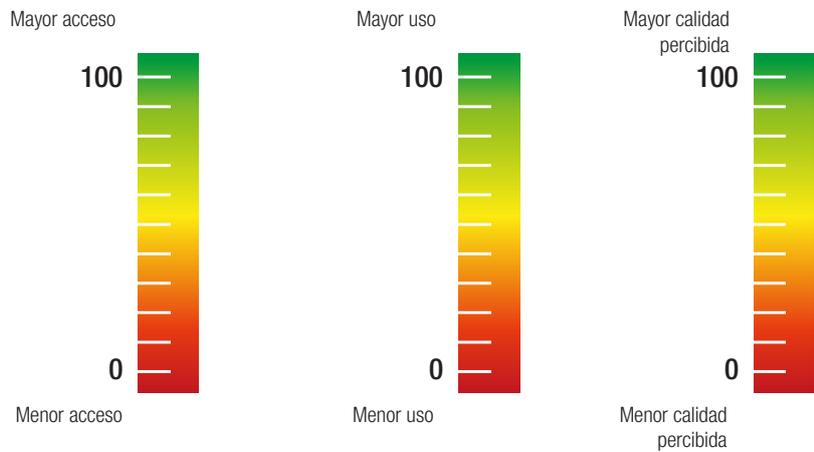
Para llegar a los puntajes finales se realiza el siguiente procedimiento dentro de cada dimensión:

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

⁶Para 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.
⁷Otra 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.

| Variables | Proyecciones óptimas | |
|--|----------------------|-------|
| Ind 11. Frecuencia de uso al mes de productos financieros | | |
| 0 veces | 1 | -.656 |
| De 1 a 15 veces al mes | 2 | .867 |
| De 16 a 35 veces al mes | 3 | 2.036 |
| Más de 36 veces al mes | 4 | 2.352 |
| Ind 12. Uso de medios formales para realizar transferencias | | |
| No usa | 1 | -.669 |
| Usa | 2 | 1.495 |
| Ind 13. Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | |
| No conectado | 1 | -.725 |
| Usuario pero no conectado al sistema | 2 | -.125 |
| Conectado al sistema | 3 | 1.437 |
| Ind 14. Ahorra a través del sistema financiero formal | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 1 | -.426 |
| Cuenta con medios formales de ahorro | 2 | 2.345 |

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



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

| Variables | Proyecciones óptimas | | Mínimos | Transformación de CERO a mayor | Máximos | Cuantificaciones ponderadas por el índice de escalamiento | Máximos | Redondeo cuantificaciones ponderadas por el índice | Máximos |
|--|----------------------|-------|---------|--------------------------------|---------|---|---------|--|---------|
| Ind 11. Frecuencia de uso al mes de productos financieros | | | | | | | | | |
| 0 veces | 1 | -.656 | -.656 | 0.000 | 3.008 | 0.000 | 29.768 | 0.000 | 30.000 |
| De 1 a 15 veces al mes | 2 | .867 | | 1.523 | | 15.073 | | 15.000 | |
| De 16 a 35 veces al mes | 3 | 2.036 | | 2.692 | | 26.644 | | 27.000 | |
| Más de 36 veces al mes | 4 | 2.352 | | 3.008 | | 29.768 | | 30.000 | |
| Ind 12. Uso de medios formales para realizar transferencias | | | | | | | | | |
| No usa | 1 | -.669 | -.669 | 0.000 | 2.164 | 0.000 | 21.412 | 0.000 | 21.000 |
| Usa | 2 | 1.495 | | 2.164 | | 21.412 | | 21.000 | |
| Ind 13. Recibe ingresos a través del sistema financiero formal | | | | | | | | | |
| No conectado | 1 | -.725 | -.725 | 0.000 | 2.162 | 0.000 | 21.394 | 0.000 | 21.000 |
| Usuario pero no conectado al sistema | 2 | -.125 | | 0.600 | | 5.936 | | 6.000 | |
| Conectado al sistema | 3 | 1.437 | | 2.162 | | 21.394 | | 21.000 | |
| Ind 14. Ahorra a través del sistema financiero formal | | | | | | | | | |
| No cuenta con medios formales de ahorro | 1 | -.426 | -.426 | 0.000 | 2.771 | 0.000 | 27.425 | 0.000 | 28.000 |
| Cuenta con medios formales de ahorro | 2 | 2.345 | | 2.771 | | 27.425 | | 28.000 | |

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

2.1. DIMENSIÓN ACCESO

Infraestructura financiera

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

P04. 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 | 7 |
| 3: Dos de ellos | 10 |
| 4: Tres de ellos | 11 |

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

P05. ¿Para qué utilizó las/los ___? ¿Hizo 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.

| Opciones | Puntaje asignado |
|-----------------------------|------------------|
| 1: Ninguno | 0 |
| 2: Una transacción | 6 |
| 3: Dos transacciones | 7 |
| 4: Tres transacciones | 9 |
| 5: Cuatro transacciones | 10 |
| 6: Cinco transacciones | 12 |
| 7: Seis transacciones | 12 |
| 8: Siete transacciones | 13 |
| 9: Ocho a más transacciones | 13 |

Conocimiento de productos

Ind.3 Número de posibles transacciones financieras que conoce

P01. 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 en base al número total de posibles transacciones realizadas en cada país, se generan rangos de nivel de conocimiento.

| Opciones | Puntaje asignado |
|---|------------------|
| 1: Ninguna transacción conocida | 0 |
| 2: 1 posible transacción conocida | 6 |
| 3: 2 posibles transacciones conocidas | 8 |
| 4: 3 posibles transacciones conocidas | 8 |
| 5: 4 posibles transacciones conocidas | 8 |
| 6: 5 posibles transacciones conocidas | 10 |
| 7: 6 posibles transacciones conocidas | 11 |
| 8: 7 posibles transacciones conocidas | 11 |
| 9: 8 posibles transacciones conocidas | 12 |
| 10: 9 posibles transacciones conocidas | 13 |
| 11: 10 posibles transacciones conocidas | 13 |
| 12: 11 posibles transacciones conocidas | 14 |
| 13: 12 posibles transacciones conocidas | 15 |
| 14: 13 posibles transacciones conocidas | 16 |
| 15: 14 posibles transacciones conocidas | 16 |

Tenencia de productos

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

P07. Actualmente ¿tiene usted, de manera personal o junto a otra persona, alguno de los siguientes productos para el ahorro? P08. Actualmente ¿tiene usted alguno de los siguientes tipos de seguro? Se forma una nueva variable integrando ambas preguntas y realizando un conteo de productos de ahorro y seguros.

| Opciones | Puntaje asignado |
|-----------------------------------|------------------|
| 1: Ninguno | 0 |
| 2: 1 producto de ahorro/seguro | 3 |
| 3: 2 productos de ahorro/seguro | 7 |
| 4: 3 productos de ahorro/seguro | 9 |
| 5: 4 productos de ahorro/seguro | 10 |
| 6: 5 productos de ahorro/seguro | 11 |
| 7: 6 productos de ahorro/seguro | 12 |
| 8: 7 productos de ahorro/seguro | 13 |
| 9: 8 productos de ahorro/seguro | 13 |
| 10: 9 productos de ahorro/seguro | 14 |
| 11: 10 productos de ahorro/seguro | 15 |

Ind.6 Número de productos de créditos que tiene

P10 Actualmente, ¿tiene usted, de manera personal o junto a otra persona, alguno de los siguientes productos financieros de crédito? Se forma una nueva variable y se hace un conteo de productos de crédito.

| Opciones | Puntaje asignado |
|--------------------------------|------------------|
| 1: Ninguno | 0 |
| 2: 1 producto de crédito | 8 |
| 3: 2 producto de crédito | 10 |
| 4: 3 producto de crédito | 11 |
| 5: 4 a más producto de crédito | 12 |

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

P09. ¿Con qué tipo de entidad tiene___? P11. ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo crédito___?

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

| Opciones | Puntaje asignado |
|----------------------|------------------|
| 1: Ninguna | 0 |
| 2: 1 entidad | 5 |
| 3: 2 entidades | 9 |
| 4: 3 entidades | 12 |
| 5: 4 entidades | 13 |
| 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 consideran 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 valoran como informal las siguientes opciones: familiares, amigos o conocidos, juntas, clubes financieros, prestamistas informales.

| Opciones | Puntaje asignado |
|---|------------------|
| 1: Fuera del sistema financiero formal | 0 |
| 2: Dentro del sistema financiero formal | 9 |
| 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 que no tiene productos de crédito? ¿Alguna otra? Se forma una nueva variable y se hace un conteo de barreras reportadas.

| Opciones | Puntaje asignado |
|-------------------------|------------------|
| 1: Cinco a más barreras | 0 |
| 2: Cuatro barreras | 0 |
| 3: Tres barreras | 1 |
| 4: Dos barreras | 1 |
| 5: Una barrera | 4 |
| 6: Cero barreras | 10 |

2.2. DIMENSIÓN USO

Transacciones básicas

Ind.11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros

P03. ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios de pago para realizar sus pagos o compras? Se forma una nueva variable y se calcula un promedio de uso por cada tipo de producto utilizando marcas de clase.

| Opciones | Puntaje asignado |
|----------------------------|------------------|
| 1: 0 veces | 0 |
| 2: 1 a 15 veces al mes | 15 |
| 3: 16 a 35 veces al mes | 27 |
| 7: Más de 36 veces al mes. | 30 |

Ind.12 Uso de medios formales para realizar transferencias

P15. En el último año, ¿usted ha hecho 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: No usa | 0 |
| 2: Usa | 21 |

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).

| Opciones | Puntaje asignado |
|--|------------------|
| 1: No conectado | 0 |
| 2: Usuario, pero no conectado al sistema | 6 |
| 3: Conectado al sistema | 21 |
| 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 consideran 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 valoran como medios no formales de ahorro: a través de una junta, comprando bienes, dándole a un familiar, en algún lugar del hogar.

| Opciones | Puntaje asignado |
|--|------------------|
| 1: No cuenta con medios formales de ahorro | 0 |
| 2: Sí cuenta con medios formales de ahorro | 28 |
| 3: No ahorra. | 0 |

2.3. 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 en las instituciones financieras de su país?

| Opciones | Puntaje asignado |
|----------|------------------|
| 1: 1 | 0 |
| 2: 2 | 5 |
| 3: 3 | 7 |
| 4: 4 | 10 |
| 5: 5 | 11 |

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. En el caso de Chile, Ecuador y Colombia es entre seis .

| Opciones | Puntaje asignado |
|----------|------------------|
| 1: 1 | 0 |
| 2: 2 | 5 |
| 3: 3 | 9 |
| 4: 4 | 11 |
| 5: 5 | 14 |

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 para ahorro y las seis entidades evaluadas para crédito (también se considera a los prestamistas informales, pero en escala inversa). En el caso de Chile, Ecuador y Colombia es entre cuatro entidades evaluadas para ahorro y cinco entidades evaluadas para crédito.

| Opciones | Puntaje asignado |
|----------|------------------|
| 1: 1 | 0 |
| 2: 2 | 5 |
| 3: 3 | 9 |
| 4: 4 | 12 |
| 5: 5 | 14 |

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. En el caso de Chile, Ecuador y Colombia es entre cuatro entidades evaluadas.

| Opciones | Puntaje asignado |
|----------|------------------|
| 1: 1 | 0 |
| 2: 2 | 5 |
| 3: 3 | 9 |
| 4: 4 | 11 |
| 5: 5 | 13 |

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. En el caso de Chile, Ecuador y Colombia es entre cuatro entidades evaluadas.

| Opciones | Puntaje asignado |
|----------|------------------|
| 1: 1 | 0 |
| 2: 2 | 5 |
| 3: 3 | 8 |
| 4: 4 | 10 |
| 5: 5 | 12 |

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. En el caso de Chile, Ecuador y Colombia es entre cinco.

| 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 |

Ind.22 Seguridad percibida en las transacciones

P30. En una escala de 1 a 5, donde 1 quiere decir que está completamente en desacuerdo y 5 que está completamente de acuerdo, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con lo siguiente: Mi dinero está seguro en las entidades financieras / Las transacciones que puedo hacer en las entidades financieras son seguras / Me da miedo realizar transacciones por medios digitales como billeteras móviles (Yape, Plin o BIM), aplicativos de celulares o banca por internet

Se calcula un promedio con el puntaje de las tres afirmaciones.

| Opciones | Puntaje asignado |
|----------|------------------|
| 1: 1 | 0 |
| 2: 2 | 5 |
| 3: 3 | 10 |
| 4: 4 | 12 |
| 5: 5 | 13 |

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%A9os-para-los-pr%C3%B3ximos-a%C3%B1os.pdf>

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

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

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

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

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

Credicorp. (2021). Índice de Inclusión Financiera de Credicorp. Recuperado de <https://www.grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/>

Dassatti, C., y Mariño N. (2017). Construyendo un índice sintético de inclusión financiera. Recuperado de https://www.bcu.gub.uy/Comunicaciones/Jornadas%20de%20Economia/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

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-America-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

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/CIIF-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

© 2022 Grupo Crédito S.A.

ISBN: 978-612-48674-3-9



9 786124 867439