

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP

Estudio para

CREDICORP



GAME CHANGERS



RESUMEN

1. **Introducción**
2. **Índice de Inclusión Financiera de Credicorp**
3. **Key findings**
4. **Bibliografía**
5. **Anexos**
Ficha Técnica
Cuestionario

OBJETIVO PRINCIPAL

Desarrollar un índice de inclusión financiera en Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá y Perú, representativo de cada país a nivel urbano y rural.



EL ESTUDIO CONSISTIÓ EN 4 ETAPAS

1

Revisión de
fuentes
secundarias

2

Formulación del
índice

3

Levantamiento de
la información

4

Elaboración del
índice

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP

1

Revisión de fuentes secundarias

Se realizó la **revisión** y **análisis** de información sobre la inclusión financiera de **entidades internacionales** y **entidades nacionales** tanto de Perú como de los otros países de la región, con el fin de **identificar** las **principales variables** que debe contener el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp. A partir de este análisis de escritorio se desarrolló un informe analizando los **principales resultados**.

2

Formulación del índice

Se desarrolló una **primera versión del cuestionario** e índice que fue **validado en campo** en cada país. Para esto, se realizaron 50 encuestas en Perú y 30 encuestas en cada país participante. Con esta primera data se revisó el índice y se pulió una versión final de cuestionario.

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP

3

Levantamiento de la información

Se realizaron **1200 encuestas en hogares** por **país** a nivel nacional:

- Estudio en hogares mixmode (encuestas cara a cara en Perú, Chile, Bolivia, Ecuador, Colombia y México y encuestas telefónicas en Panamá).
- Universo: hombres y mujeres mayores de 18 años de todos los NSE.
- Marco muestral: estimaciones del ultimo censo de cada país.
- Margen de error: +/-2.8% por país, asumiendo un nivel de confianza del 95% y una máxima dispersión en los resultados ($p/q=1$).
- Instrumento: cuestionario cerrado estructurado con una duración máxima de 20-25 minutos.
- Fechas de campo: 15 de mayo al 02 de junio (Perú, Chile, Panamá, Bolivia, Ecuador). 20 de mayo al 17 de junio (Colombia). 11 al 16 de junio (México).

4

Elaboración del índice

Elaboración del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (en adelante, IIF). El procesamiento de la data y posterior análisis se centralizó en Perú. En la sección de *Anexos* se explica en detalle la construcción del índice.

INTRODUCCIÓN

1

LA INCLUSIÓN FINANCIERA ES UN FACTOR CLAVE PARA REDUCIR LA POBREZA E IMPULSAR LA PROSPERIDAD

IMPORTANCIA

- **Mejora** el potencial de **ingresos** de las personas.
- Facilita el **aumento del ahorro**.
- Promueve el **desarrollo de negocios**.
- Permite aprovechar **oportunidades productivas**.
- Ayuda a mejorar el **manejo de riesgos** financieros.

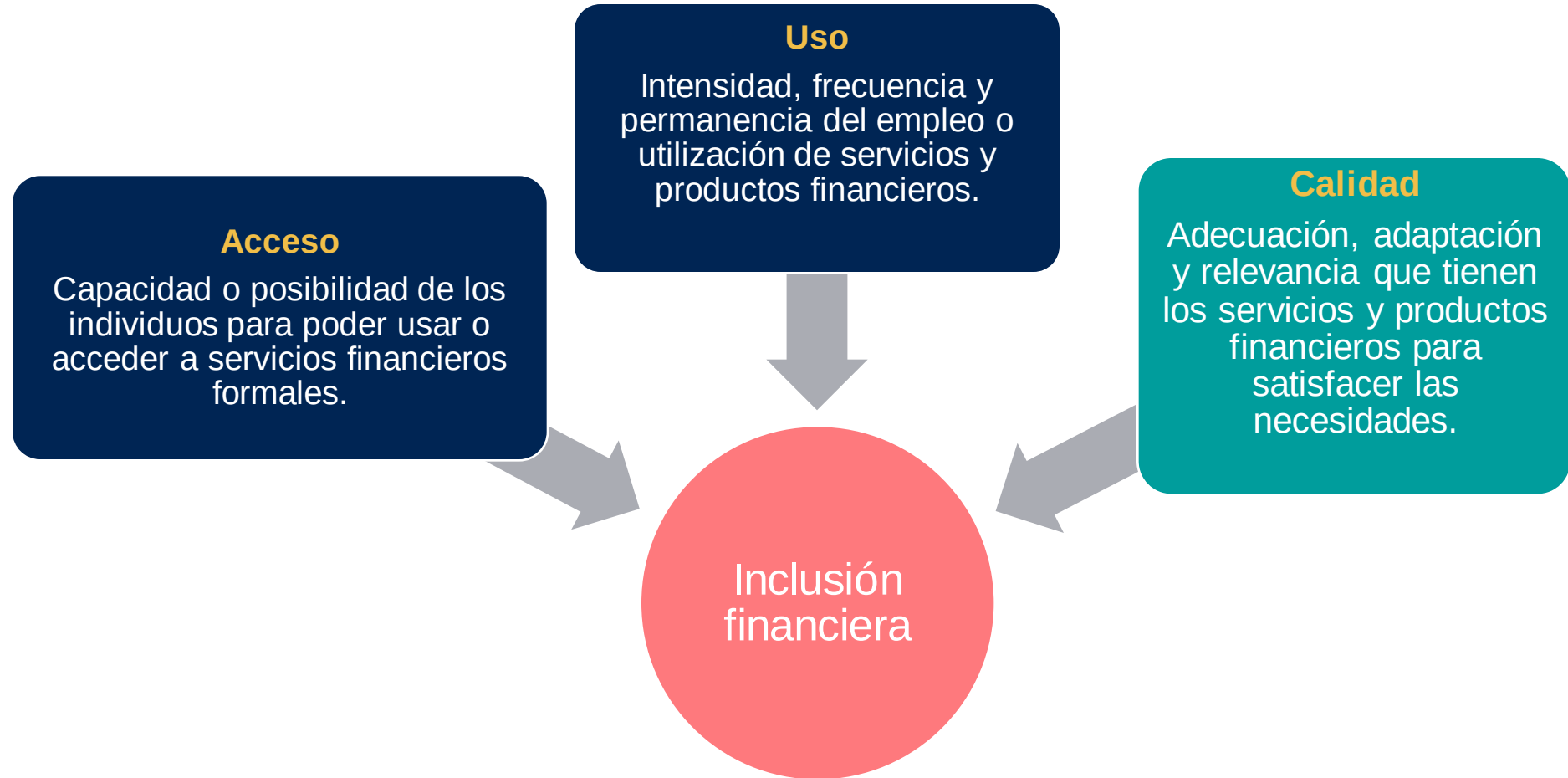
UTILIDAD

- **Identifica las brechas** existentes.
- **Monitorea** sus avances.
- **Sustenta** las decisiones de **políticas públicas**.
- Proporciona información al mercado sobre las **oportunidades de negocio**.
- Incentiva el **desarrollo de productos y servicios** financieros.

Existen diversas definiciones de inclusión financiera, pues es un concepto multidimensional y complejo, cuya información se puede recoger de **dos tipos de fuentes**: del lado de la **oferta** (procedente de encuestas aplicadas a instituciones financieras, reguladores y supervisores financieros) o del lado de la **demanda** (encuestas aplicadas en hogares a la población en general).

¿CÓMO SE MIDE LA INCLUSIÓN FINANCIERA?

Tanto desde el lado de la oferta como de la demanda, las dimensiones ‘**acceso**’ y ‘**uso**’ están presentes en la mayor parte de mediciones de inclusión financiera.



TEMAS TRANSVERSALES

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

TEMAS TRASVERSALES

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

ASPECTOS IMPORTANTES A CONSIDERAR

Inclusión financiera no es bancarización

Bancarización solo hace referencia al acceso a los **servicios financieros bancarios**, inclusión considera otros aspectos de **integración** al sistema.

Educación financiera

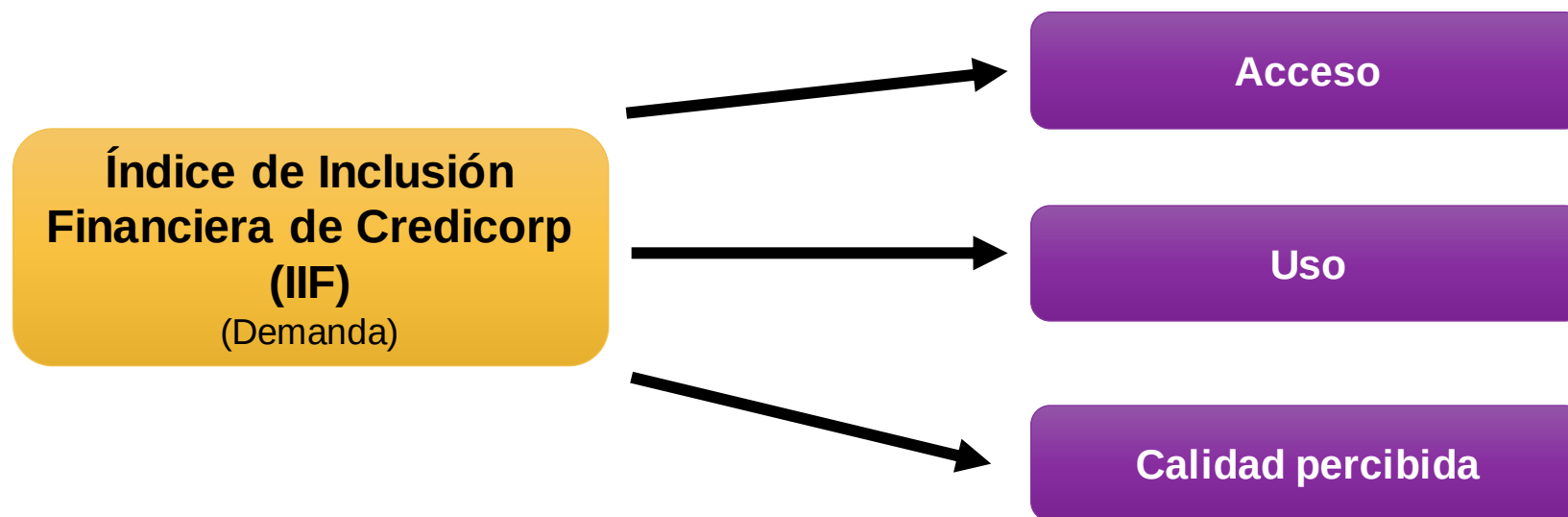
Consiste en un proceso por el cual las personas mejoran su **comprensión** de los productos y conceptos financieros, desarrollando las **habilidades, actitudes** y confianza para ser más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar **decisiones informadas**. El presente índice no aborda esta dimensión, dado que suele ser parte de las discusiones en **estadios más avanzados** de inclusión financiera.

Digitalización

El índice desarrollado incorpora **productos digitales** tanto en las dimensiones de acceso, uso y calidad percibida, pero **no considera factores exógenos** al **sistema financiero** como el acceso de internet y la cantidad de smartphones.

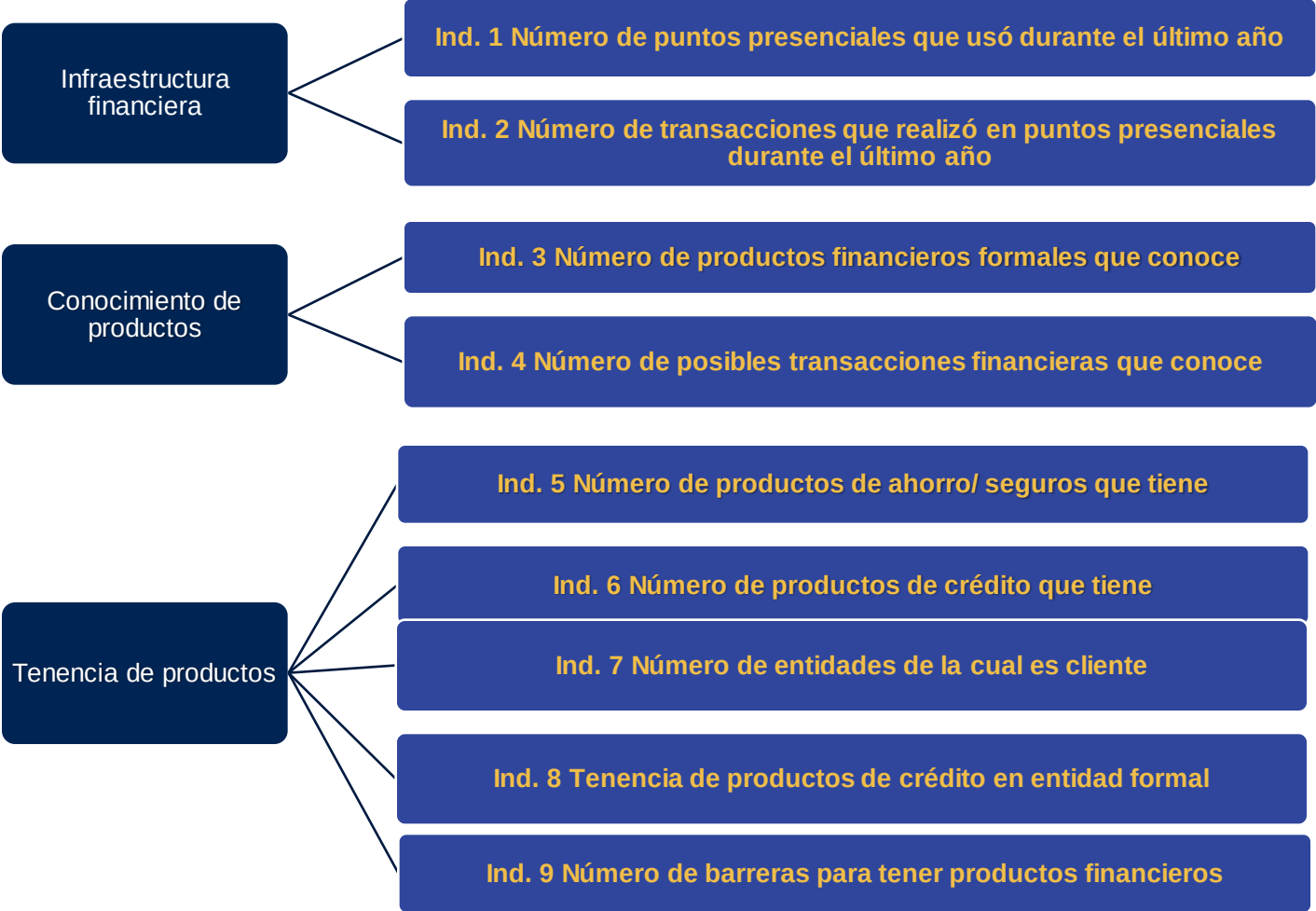
APORTE DEL ESTUDIO

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



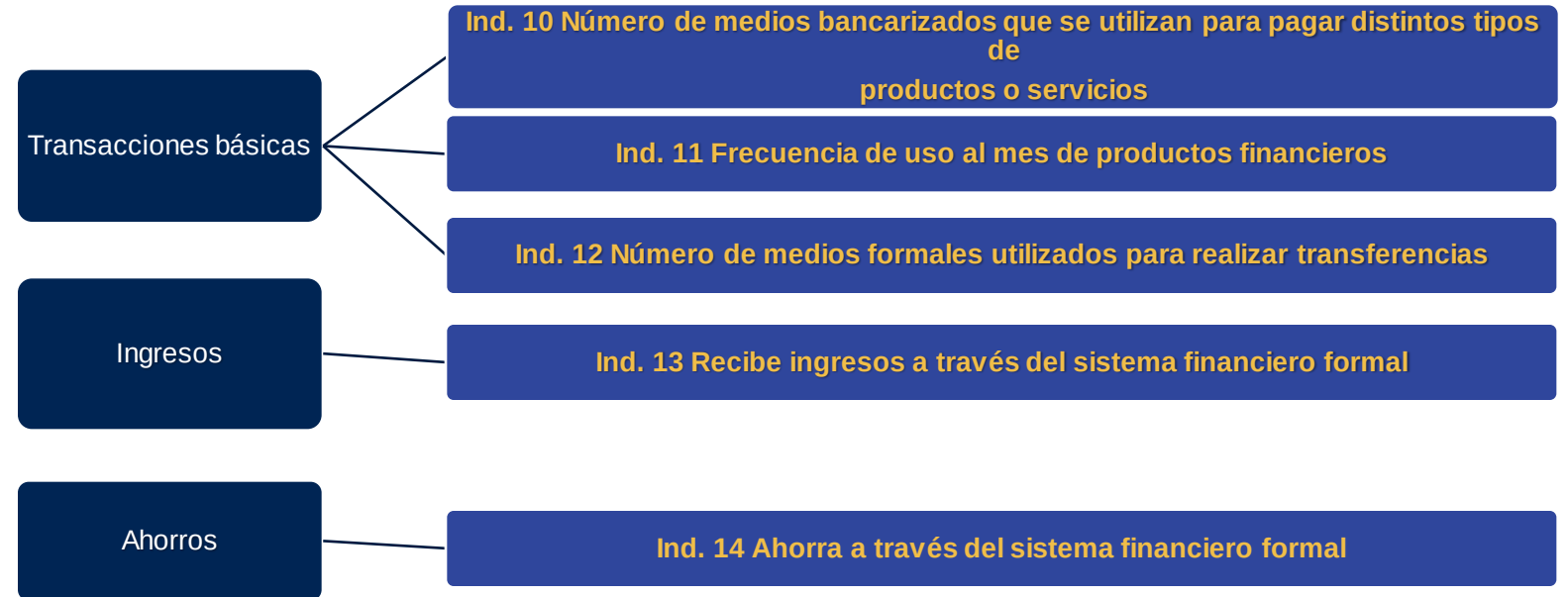
DIMENSIÓN ACCESO

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.



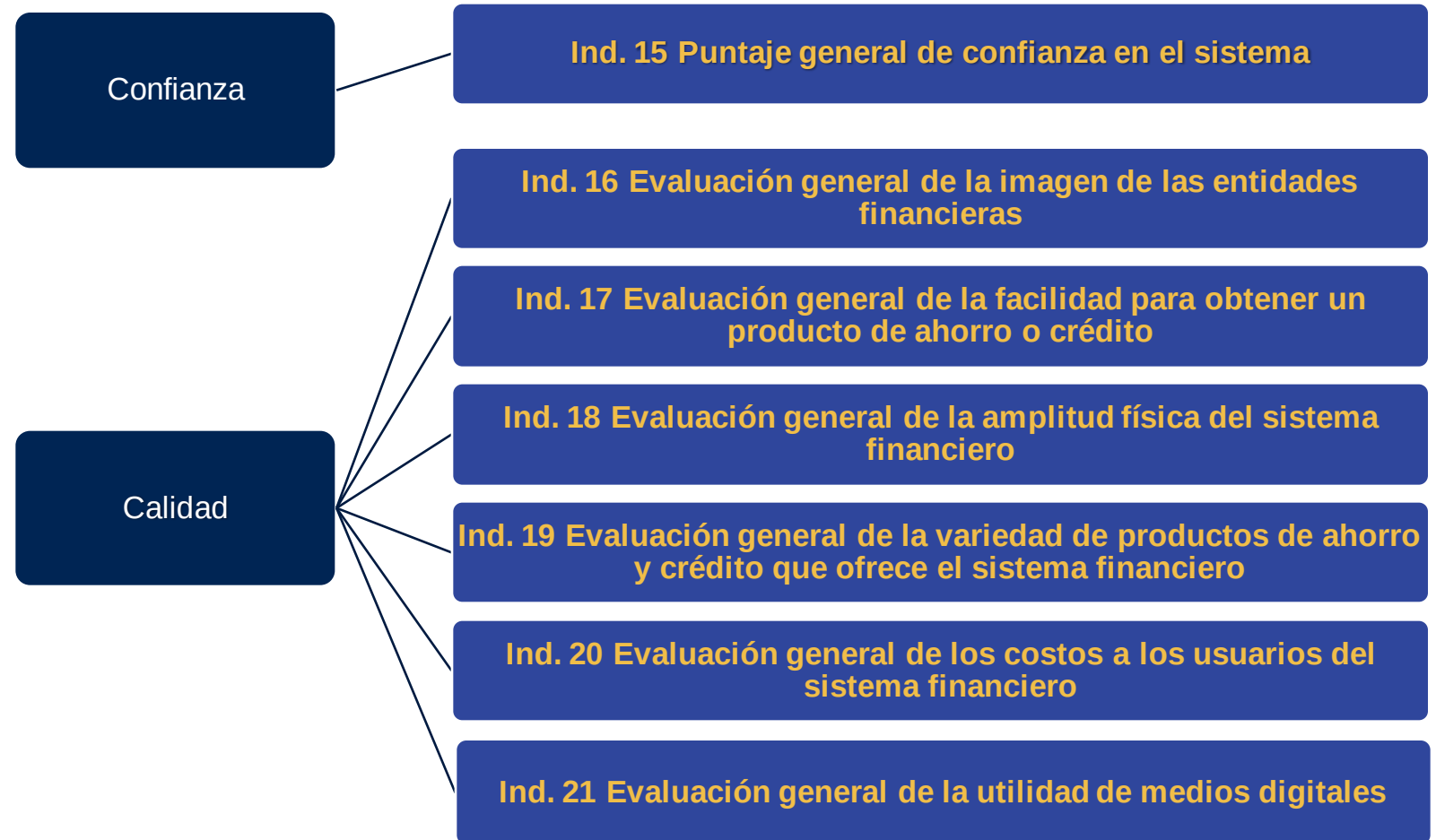
DIMENSIÓN USO

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.



DIMENSIÓN CALIDAD PERCIBIDA

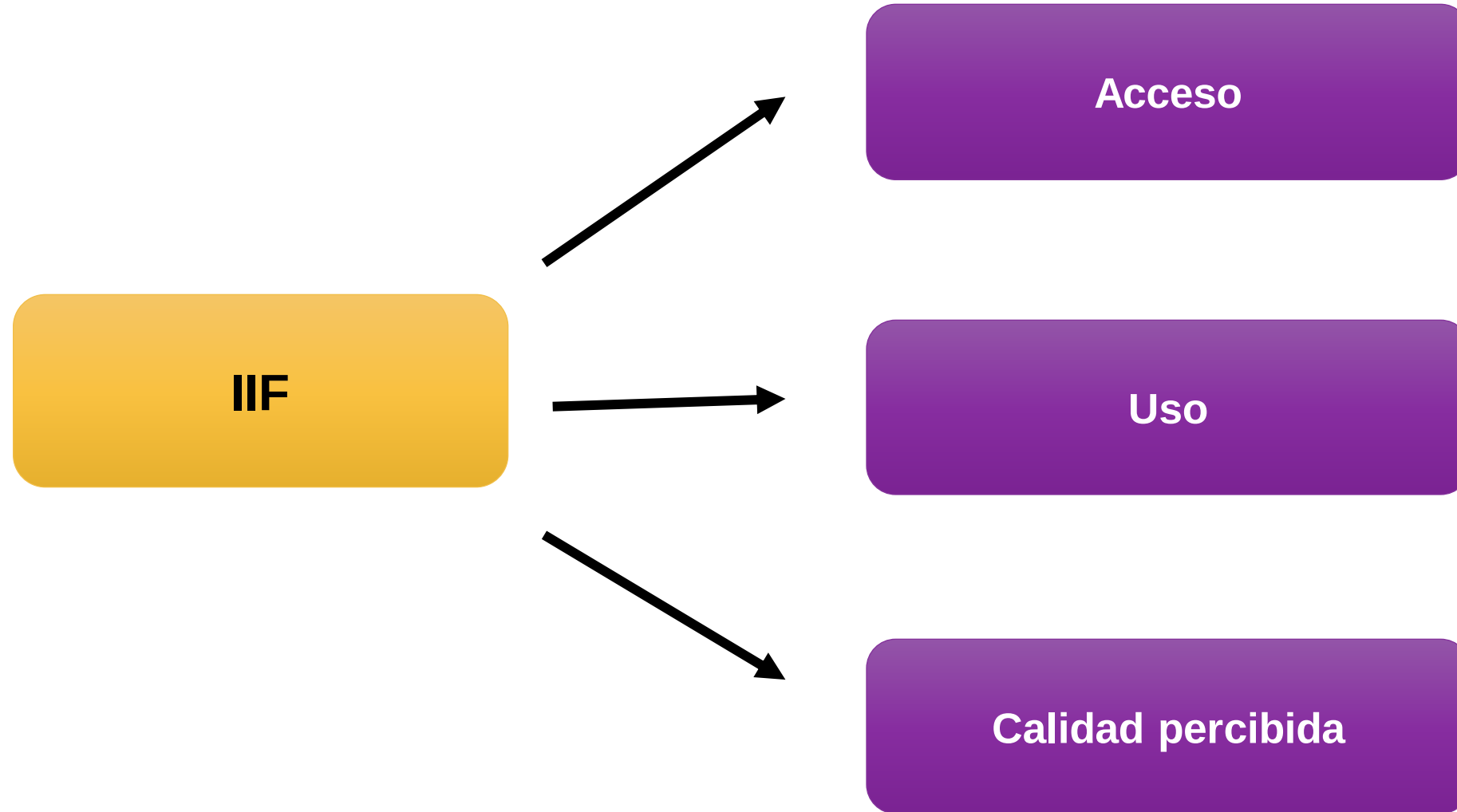
La dimensión calidad percibida se compone de dos subdimensiones: confianza en el sistema financiero y calidad del sistema, las que tratan sobre la calificación de las entidades financieras en rubros como imagen general, facilidad para obtener productos, amplitud de la red de atención física, variedad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



ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

2

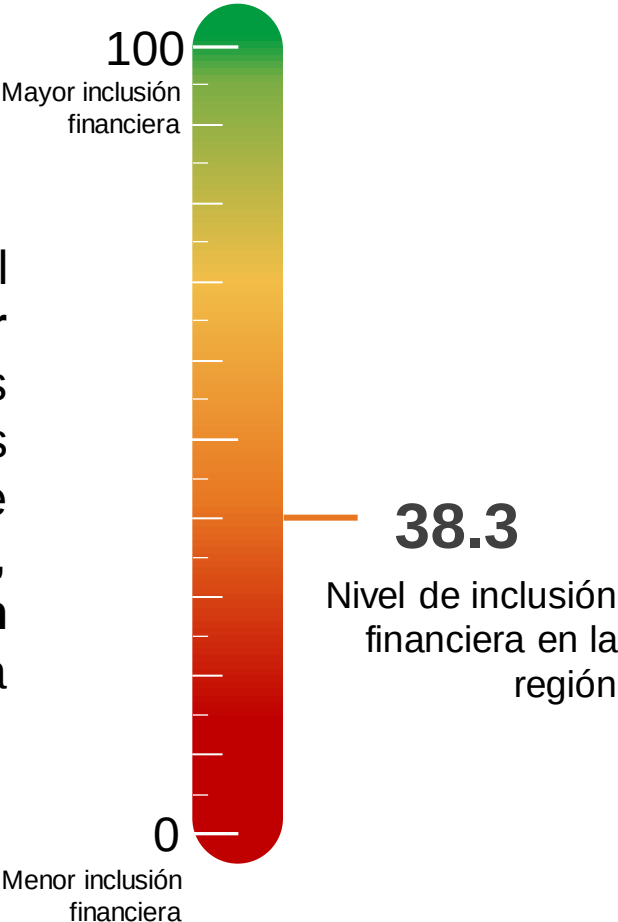
ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP



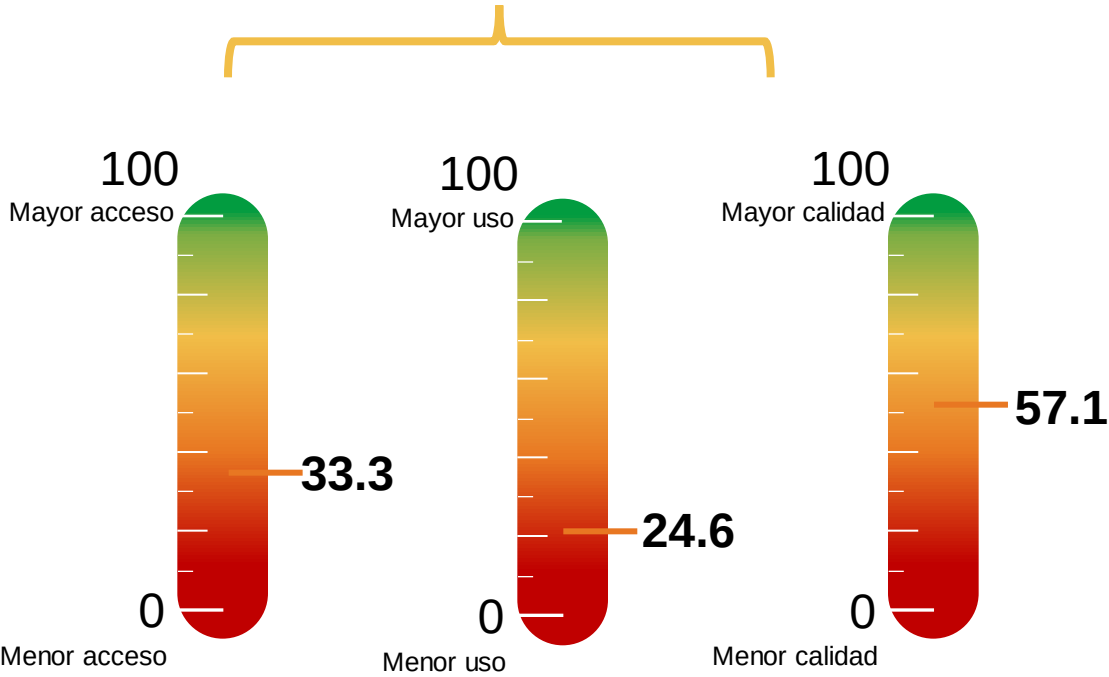
PARA LATINOAMÉRICA, EL IIF REFLEJA UN NIVEL MEDIO BAJO, CON UNA PUNTUACIÓN DE 38.3 SOBRE 100. LAS DIMENSIONES DE ACCESO, Y PARTICULARMENTE USO, SON LAS MÁS CRÍTICAS

Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

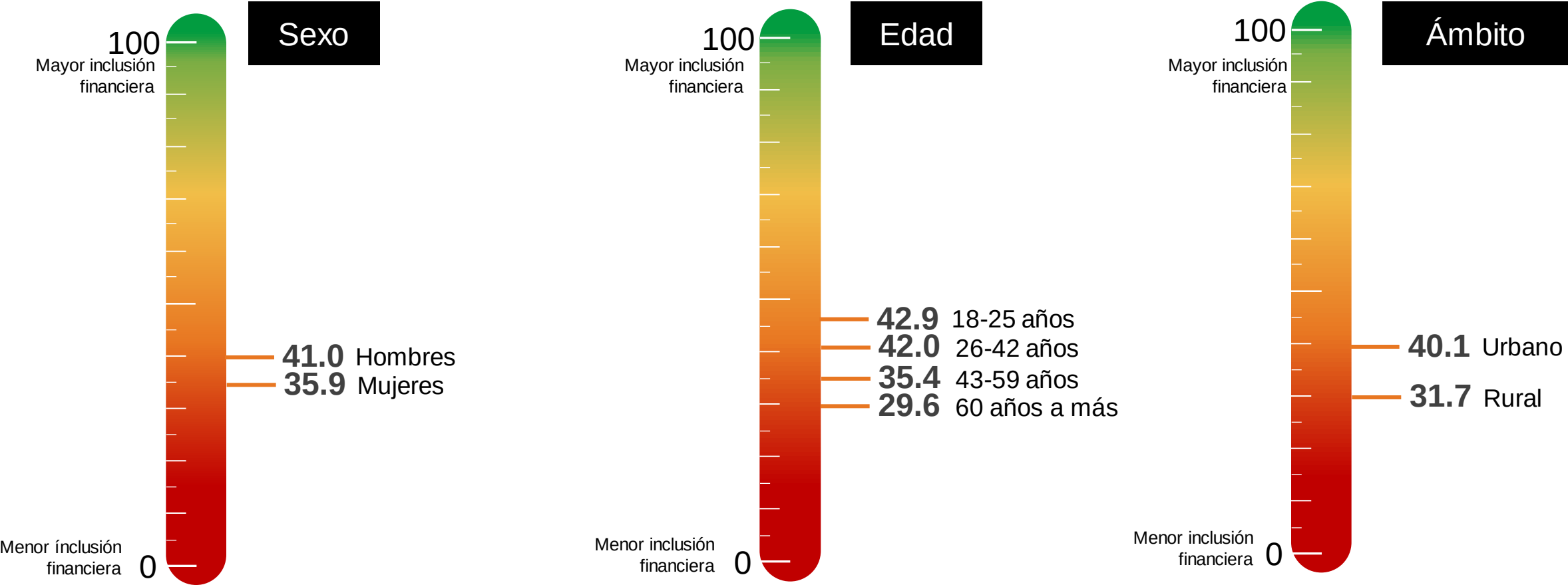
Un **mayor puntaje** en el IIF implica una **mayor inclusión financiera**, es decir, mientras más **cercano al 100** se encuentre el puntaje, **mayor inclusión financiera** representará



El IIF está construido en base a 3 dimensiones: acceso, uso y calidad percibida

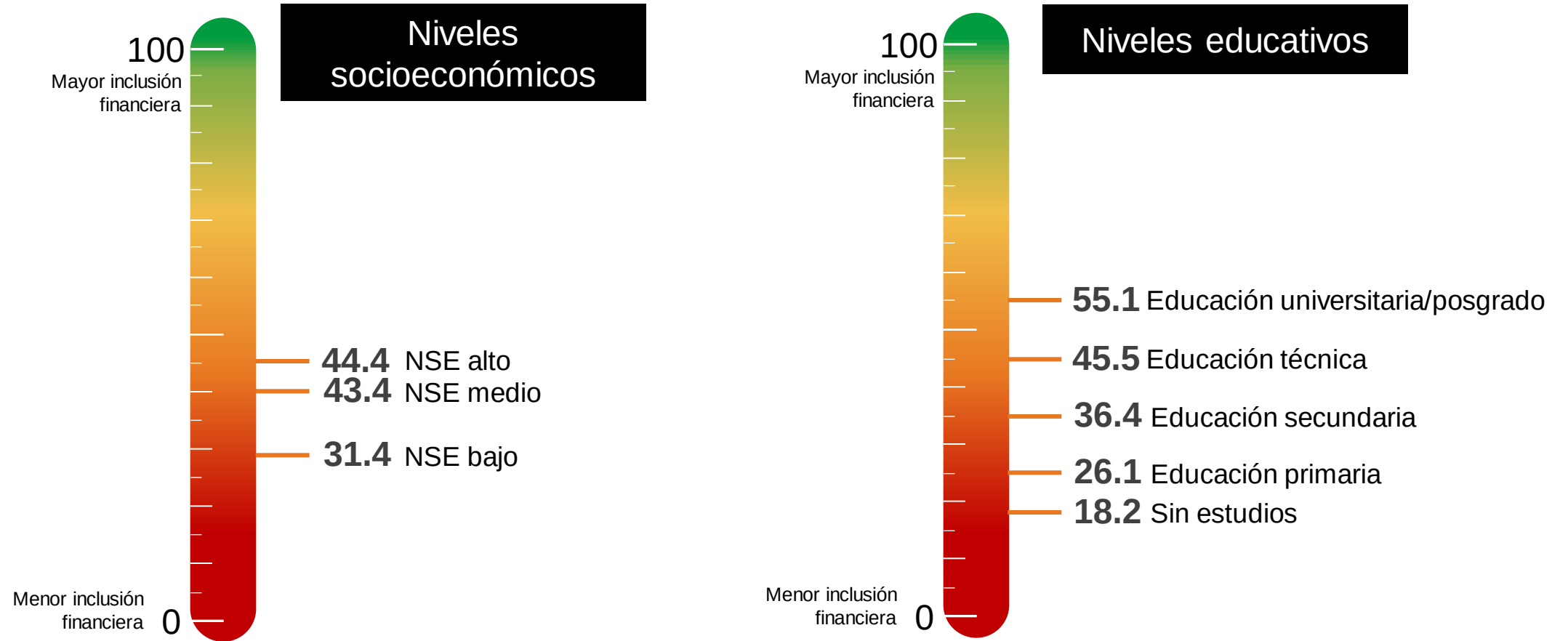


LAS MUJERES, LAS PERSONAS ADULTAS, Y LAS PERSONAS QUE VIVEN EN ZONAS RURALES PRESENTAN MENORES NIVELES DE INCLUSIÓN FINANCIERA



Un **mayor puntaje** implica una **mayor nivel de inclusión financiera**, así como mayores niveles de acceso, uso y calidad percibida.

LAS PERSONAS DE NIVELES SOCIOECONÓMICOS MÁS BAJOS ASÍ COMO LAS PERSONAS SIN NIVEL EDUCATIVO O CON EDUCACIÓN BÁSICA PRESENTAN MENORES NIVELES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

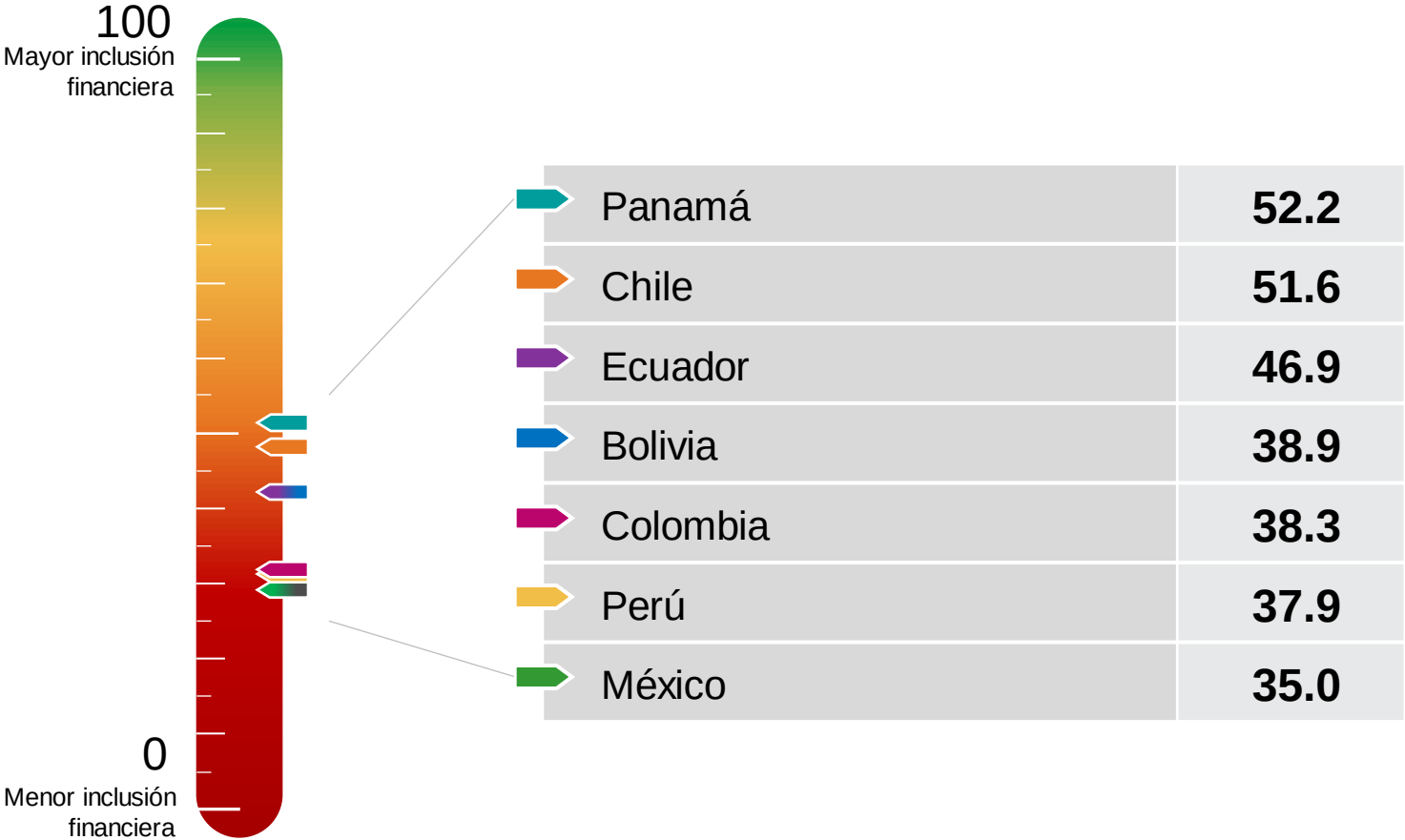


Un **mayor puntaje** implica una **mayor nivel de inclusión financiera**, así como mayores niveles de acceso, uso y calidad percibida.

PANAMÁ Y CHILE PRESENTAN MEJOR DESEMPEÑO EN EL IIF. ECUADOR SE ENCUENTRA TERCERO, MIENTRAS QUE BOLIVIA, COLOMBIA, PERÚ Y MÉXICO MUESTRAN EVALUACIONES MÁS BAJAS

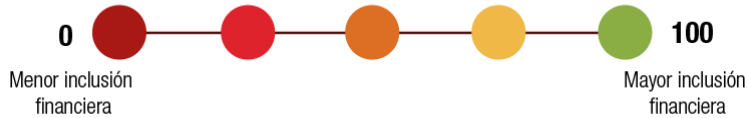
Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

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



CHILE, PANAMÁ Y ECUADOR ENCABEZAN LAS DIMENSIONES DE ACCESO Y USO. SIN EMBARGO, CHILE PASA AL ÚLTIMO LUGAR EN LA DIMENSIÓN DE CALIDAD PERCIBIDA, DONDE LOS PRIMEROS LUGARES SON OCUPADOS POR PANAMÁ, ECUADOR Y COLOMBIA. CABE DESTACAR QUE ESTA ÚLTIMA DIMENSIÓN ES MEJOR EVALUADA FRENTE A ACCESO Y USO, QUE TIENEN PUNTUACIONES MENORES EN TODOS LOS PAÍSES

Un mayor puntaje implica una mayor nivel de inclusión financiera, así como mayores niveles de acceso, uso y calidad percibida.



DIMENSIÓN ACCESO	DIMENSIÓN USO	DIMENSIÓN CALIDAD PERCIBIDA
TOTAL: 33.3	TOTAL: 24.6	TOTAL: 57.1
1 CHILE 47.1	1 CHILE 52.4	1 PANAMÁ 68.0
2 PANAMÁ 46.5	2 PANAMÁ 42.2	2 ECUADOR 67.2
3 ECUADOR 43.3	3 ECUADOR 30.2	3 COLOMBIA 57.3
4 BOLIVIA 39.3	4 COLOMBIA 22.8	4 BOLIVIA 56.9
5 COLOMBIA 34.8	5 PERÚ 22.7	5 PERÚ 56.8
6 PERÚ 34.3	6 MÉXICO 20.9	6 MÉXICO 55.9
7 MÉXICO 28.3	7 BOLIVIA 20.7	7 CHILE 55.3



ACCESO

1

ACCESO

SUBDIMENSIÓN	INDICADOR
--------------	-----------

Infraestructura financiera

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

Conocimiento de productos

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

Tenencia de productos

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

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

INFRAESTRUCTURA FINANCIERA

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

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P4. Durante el último año, ¿ha hecho uso de alguno de los siguientes lugares de atención de alguna entidad financiera? Leer opciones.
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

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

INFRAESTRUCTURA FINANCIERA

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

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

P5. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si usted fue a las/los ... para realizar alguna de las siguientes gestiones
Base: Bolivia (761) / Chile (576) / Colombia (375) / Ecuador (506) / México (399) / Panamá (450) / Perú (519)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

Por favor, indique con un SÍ o un NO, si usted fue a las/los AGENTES O CORRESPONSALES para realizar alguna de las siguientes gestiones								
	TOTAL	 BOLIVIA	 CHILE	 COLOMBIA	 ECUADOR	 MÉXICO	 PANAMÁ	 PERÚ
Pagar algún servicio	62%	74%	62%	52%	65%	66%	36%	57%
Depositar dinero	58%	65%	43%	53%	75%	62%	44%	57%
Retirar dinero	57%	52%	59%	80%	68%	45%	30%	73%
Realizar transferencias	17%	34%	18%	29%	35%	11%	19%	22%
Consultar el saldo de mis cuentas	13%	37%	12%	26%	35%	5%	26%	24%
Pagar créditos o préstamos	11%	38%	6%	19%	38%	5%	31%	21%
Realizar algún trámite, consulta o reclamo	9%	31%	5%	18%	39%	3%	49%	13%
Solicitar algún producto financiero	4%	19%	1%	10%	23%	1%	23%	5%
No precisa	3%	6%	2%	2%	2%	4%	6%	4%

P5. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si usted fue a las/los ... para realizar alguna de las siguientes gestiones
Base: Bolivia (171) / Chile (639) / Colombia (364) / Ecuador (235) / México (528) / Panamá (99) / Perú (487)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

P5. Por favor, indique con un SÍ o un NO, si usted fue a las/los ... para realizar alguna de las siguientes gestiones
Base: Bolivia (462) / Chile (762) / Colombia (551) / Ecuador (507) / México (512) / Panamá (716) / Perú (554)

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

CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS

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

CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS

ACCESO

Top 3 más conocidos:

- 1° más conocido por país
- 2° más conocido por país
- 3° más conocido por país

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

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

P6. De la siguiente lista de productos financieros, responda con un SÍ o un NO si conoce o ha escuchado sobre alguno de ellos. Leer opciones.

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

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

ACCESO

CONOCIMIENTO DE PRODUCTOS

Ind. 4 Número de posibles transacciones financieras que conoce	      							
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
0-20% posibles transacciones conocidas	27%	22%	13%	34%	13%	29%	31%	26%
21-40% posibles transacciones conocidas	27%	32%	25%	26%	19%	26%	35%	35%
41-60% posibles transacciones conocidas	21%	24%	33%	17%	21%	21%	15%	19%
61-80% posibles transacciones conocidas	14%	15%	21%	14%	26%	13%	10%	13%
81-100% posibles transacciones conocidas	10%	6%	8%	9%	21%	11%	10%	7%
Promedio de transacciones financieras que conoce (0-1)	0.40	0.39	0.47	0.37	0.55	0.39	0.36	0.37

Top 3 más conocidos:

- 1° más conocido por país
- 2° más conocido por país
- 3° más conocido por país

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

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

Top 3 más conocidos:

1° más conocido por país

2° más conocido por país

3° más conocido por país

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

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

Top 3 más conocidos:

- 1° más conocido por país
- 2° más conocido por país
- 3° más conocido por país

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

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

Top 3 más conocidos:

1° más conocido por país

2° más conocido por país

3° más conocido por país

¿Sabe si es posible <u>CAMBIAR DINERO (DE MONEDA LOCAL A DÓLARES)</u> en...?	      							
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Agencias o sucursales de las entidades financieras	60%	74%	70%	43%	-	63%	44%	63%
Agentes o corresponsales	20%	27%	12%	26%	-	16%	20%	29%
Página web de una institución financiera	14%	17%	19%	15%	-	13%	9%	15%
Cajeros automáticos	12%	19%	5%	9%	-	13%	9%	18%
Aplicativo celular	12%	17%	11%	12%	-	11%	9%	15%
Banca por teléfono	10%	16%	6%	9%	-	10%	8%	12%
Otros	1%	6%	-	-	-	2%	-	-
Ninguno/No sabe	1%	-	-	-	-	1%	2%	2%
No precisa	30%	19%	22%	44%	-	29%	39%	20%

Top 3 más conocidos:

1° más conocido por país

2° más conocido por país

3° más conocido por país

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

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

Top 3 más conocidos:

- 1° más conocido por país
- 2° más conocido por país
- 3° más conocido por país

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

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

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

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Ind. 5 Número de productos de ahorro/seguros que tiene	TOTAL							
		BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Ninguno	28%	17%	8%	7%	28%	43%	15%	17%
1 producto de ahorro/seguro	29%	26%	22%	39%	16%	26%	13%	40%
2 productos de ahorro/seguro	17%	21%	18%	17%	23%	16%	14%	18%
3 productos de ahorro/seguro	10%	15%	17%	12%	14%	7%	15%	10%
4 a más productos de ahorro/seguro	16%	21%	35%	25%	19%	8%	43%	15%
Promedio de productos de ahorro/seguro	1.76	2.13	2.97	2.41	2.01	1.21	3.32	1.81

TENENCIA DE PRODUCTOS

ACCESO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

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

TENENCIA DE PRODUCTOS

ACCESO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

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

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

43 – © Ipsos | Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

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

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

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

TENENCIA DE PRODUCTOS

ACCESO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

Por favor, responda con un SÍ o un NO si usted, de manera personal o junto a otras personas, tiene...								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Tarjeta de crédito	15%	12%	31%	14%	25%	13%	25%	14%
Crédito/préstamo personal	10%	10%	14%	11%	19%	7%	26%	13%
Crédito/préstamo para un negocio	4%	14%	1%	3%	13%	2%	4%	8%
Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario	4%	5%	6%	4%	7%	3%	19%	1%
Crédito/préstamo vehicular	2%	3%	5%	2%	4%	1%	16%	2%
Crédito/préstamo educativo	0%	-	0%	0%	-	-	-	-
Otros	0%	-	-	-	-	-	-	-
No tengo ningún producto financiero de crédito	70%	63%	59%	69%	57%	74%	49%	70%
No precisa	5%	4%	2%	9%	3%	6%	-	2%

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

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

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

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

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

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene___? Leer opciones.
Base: Bolivia (187) / Chile (213) / Colombia (323) / Ecuador (92) / México (37) / Panamá (430) / Perú (320)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene____? Leer opciones.
Base: Bolivia (116) / Chile (124) / Colombia (38) / Ecuador (78) / México (45) / Panamá (88) / Perú (81)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene___? Leer opciones.
Base: Bolivia (544) / Chile (539) / Colombia (485) / Ecuador (622) / México (129) / Panamá (851) / Perú (474)

Top 3 más usados:

1° más usado por país

2° más usado por país

3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene___? Leer opciones.
Base: Bolivia (65) / Chile (53) / Colombia (23) / Ecuador (29) / México (15) / Panamá (27) / Perú (57)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene ____? Leer opciones.
Base: Bolivia (132) / Chile (329) / Colombia (275) / Ecuador (73) / México (87) / Panamá (199) / Perú (125)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene ____? Leer opciones.
Base: Bolivia (405) / Chile (1004) / Colombia (363) / Ecuador (437) / México (489) / Panamá (684) / Perú (475)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene___? Leer opciones.
Base: Bolivia (81) / Chile (196) / Colombia (247) / Ecuador (88) / México (114) / Panamá (239) / Perú (111)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene ____? Leer opciones.
Base: Bolivia (730) / Chile (589) / Colombia (919) / Ecuador (290) / México (457) / Panamá (658) / Perú (828)

Top 3 más usados:

1° más usado por país

2° más usado por país

3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene ____? Leer opciones.
Base: Bolivia (138) / Chile (257) / Colombia (198) / Ecuador (101) / México (153) / Panamá (352) / Perú (129)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene___? Leer opciones.
Base: Bolivia (143) / Chile (185) / Colombia (164) / Ecuador (61) / México (90) / Panamá (568) / Perú (76)

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P9. (Solo si tiene algún tipo de seguro o producto financiero para el ahorro) ¿Con qué tipo de entidad tiene___? Leer opciones.
Base: Bolivia (40) / Chile (116) / Colombia (78) / Ecuador (34) / México (41) / Panamá (318) / Perú (20)

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

TENENCIA DE PRODUCTOS

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

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

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

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P11. (Solo si tiene algún producto financiero de crédito) ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo ____? Leer opciones.
Base: Bolivia (168) / Chile (19) / Colombia (51) / Ecuador (130) / México (39) / Panamá (49) / Perú (76)
60 – © Ipsos | Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

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

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P11. (Solo si tiene algún producto financiero de crédito) ¿Con qué tipo de entidad o persona obtuvo ____? Leer opciones.
Base: Bolivia (150) / Chile (369) / Colombia (197) / Ecuador (215) / México (188) / Panamá (348) / Perú (240)

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

ACCESO

TENENCIA DE PRODUCTOS

Ind. 9 Número de barreras para tener productos financieros	TOTAL							
		BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Cinco a más barreras	2%	1%	1%	6%	1%	1%	0%	2%
Cuatro barreras	2%	1%	1%	1%	2%	2%	1%	2%
Tres barreras	5%	4%	3%	4%	5%	6%	3%	7%
Dos barreras	27%	20%	12%	26%	21%	30%	17%	28%
Una barrera	30%	28%	33%	28%	24%	31%	27%	33%
Cero barreras	34%	46%	50%	35%	47%	30%	52%	28%
Promedio de barreras	1.23	0.86	0.74	1.49	0.96	1.25	0.75	1.31

TENENCIA DE PRODUCTOS

ACCESO

Top 3 más mencionadas:

- 1° más mencionada por país
- 2° más mencionada por país
- 3° más mencionada por país

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

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

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

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

TENENCIA DE PRODUCTOS

ACCESO

Top 3 más mencionadas:

- 1° más mencionada por país
- 2° más mencionada por país
- 3° más mencionada por país

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

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

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

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

66 – © Ipsos | Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

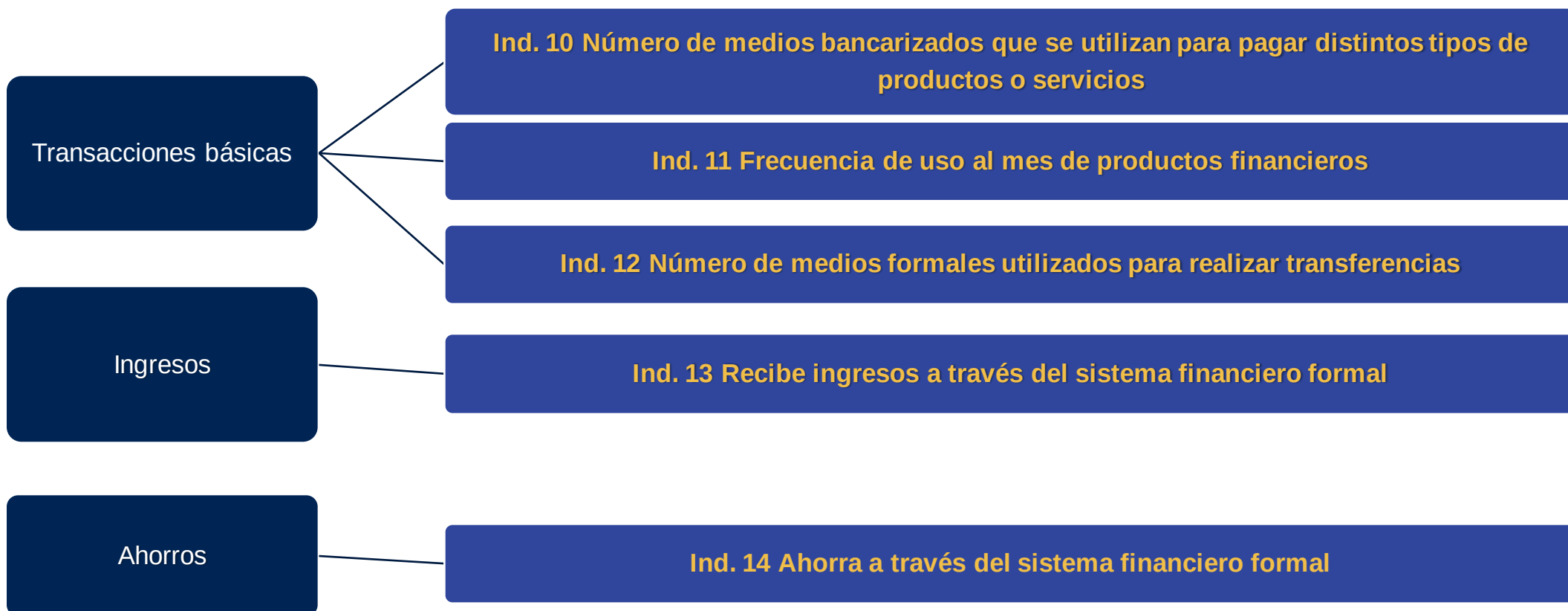
Uso

2

USO

SUBDIMENSIÓN

INDICADOR



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

TRANSACCIONES BÁSICAS

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

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P2. Por favor, responda con un SÍ o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P2. Por favor, responda con un SÍ o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)
71 – © Ipsos | Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

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

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P2. Por favor, responda con un SÍ o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

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

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

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P2. Por favor, responda con un SÍ o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P2. Por favor, responda con un Sí o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

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

P2. Por favor, responda con un SÍ o un NO: cuando ..., usted suele pagar con... Leer opciones.
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

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

USO

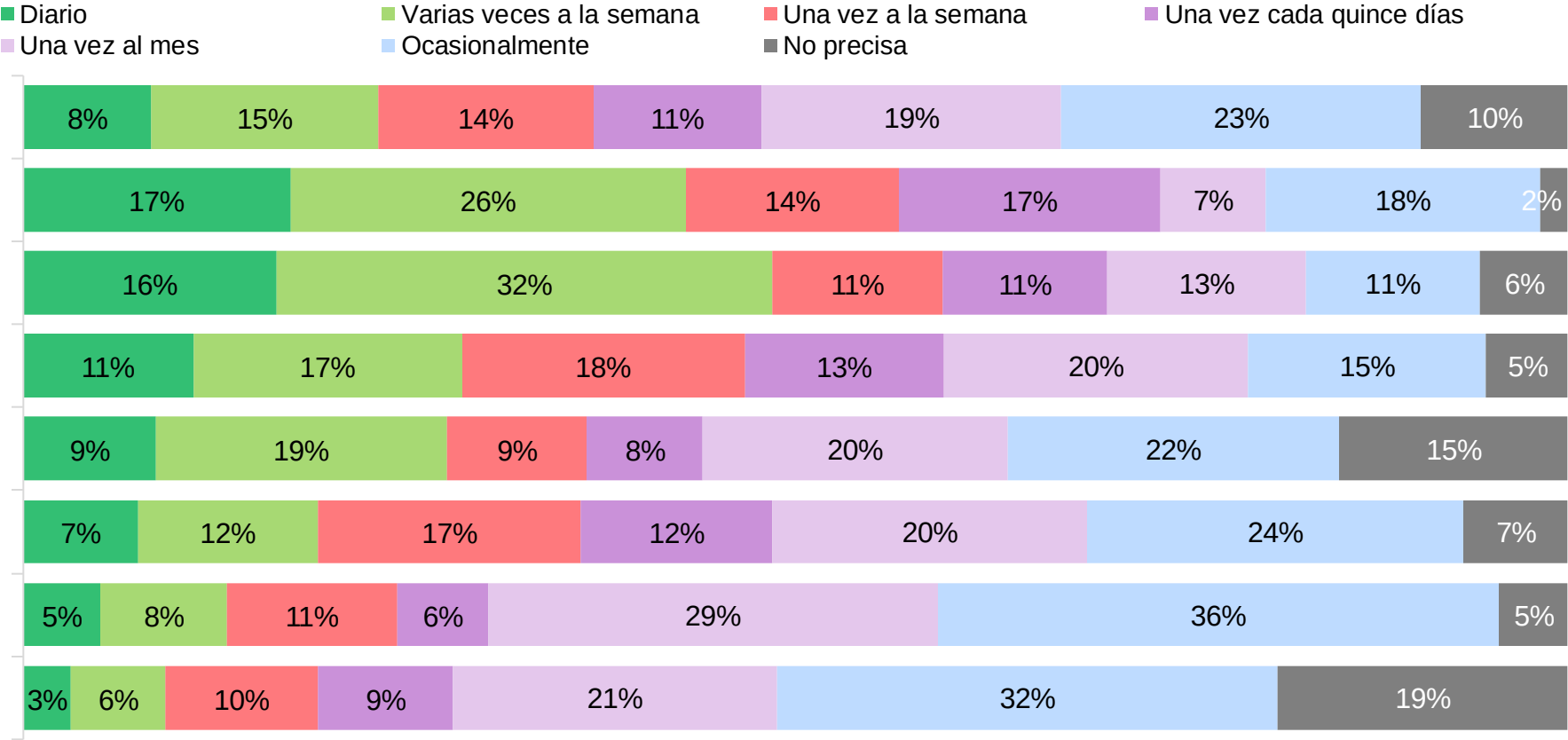
TRANSACCIONES BÁSICAS

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

TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros

USO

Frecuencia de uso al mes de APLICATIVO CELULAR DE ENTIDAD FINANCIERA

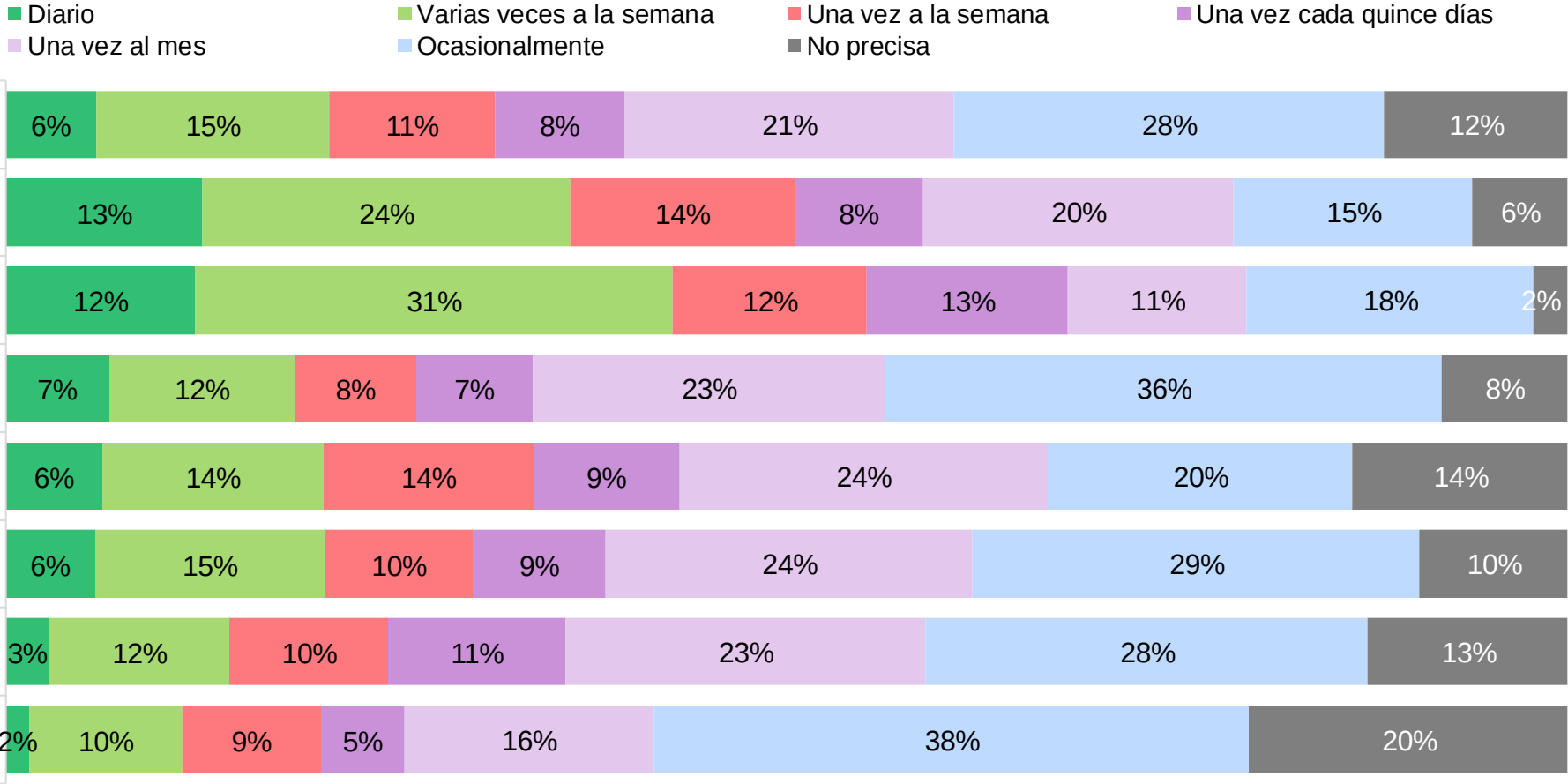


P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones.
Base: Bolivia (194) / Chile (475) / Colombia (313) / Ecuador (279) / México (250) / Panamá (299) / Perú (306)

TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros

USO

Frecuencia de uso al mes de BANCA POR INTERNET

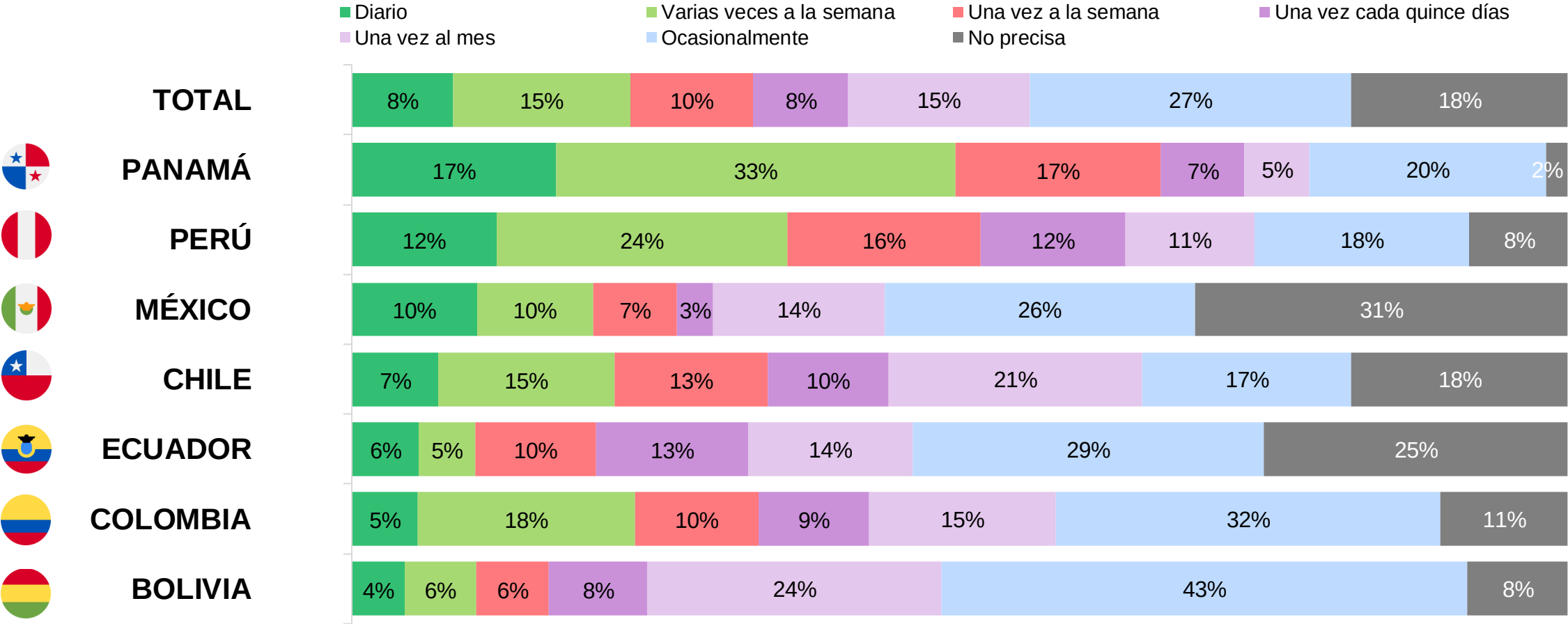


P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones.
Base: Bolivia (164) / Chile (376) / Colombia (237) / Ecuador (293) / México (185) / Panamá (452) / Perú (252)

TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros



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

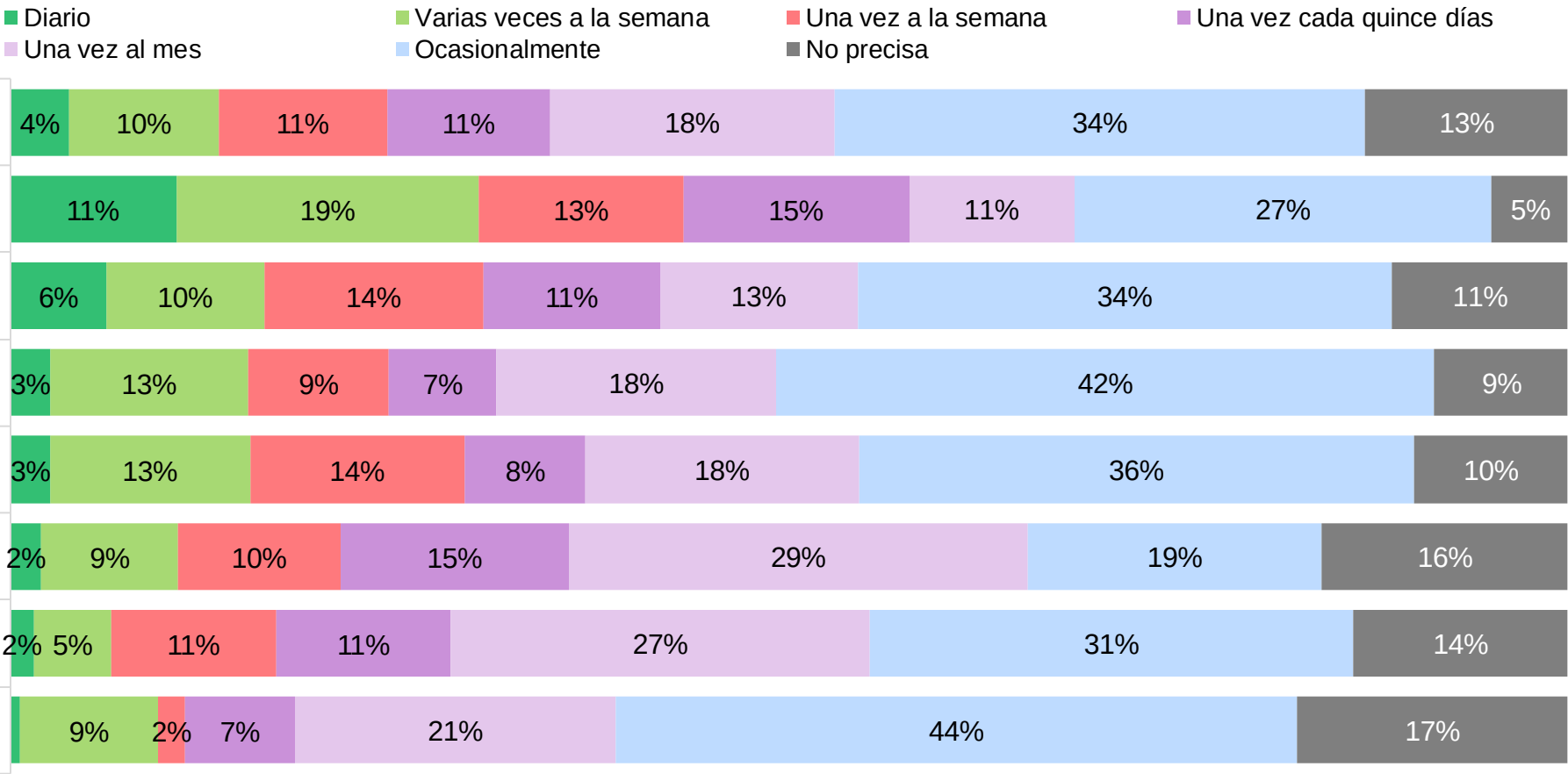


P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones.
Base: Bolivia (224) / Chile (179) / Colombia (305) / Ecuador (146) / México (121) / Panamá (202) / Perú (281)



TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros

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

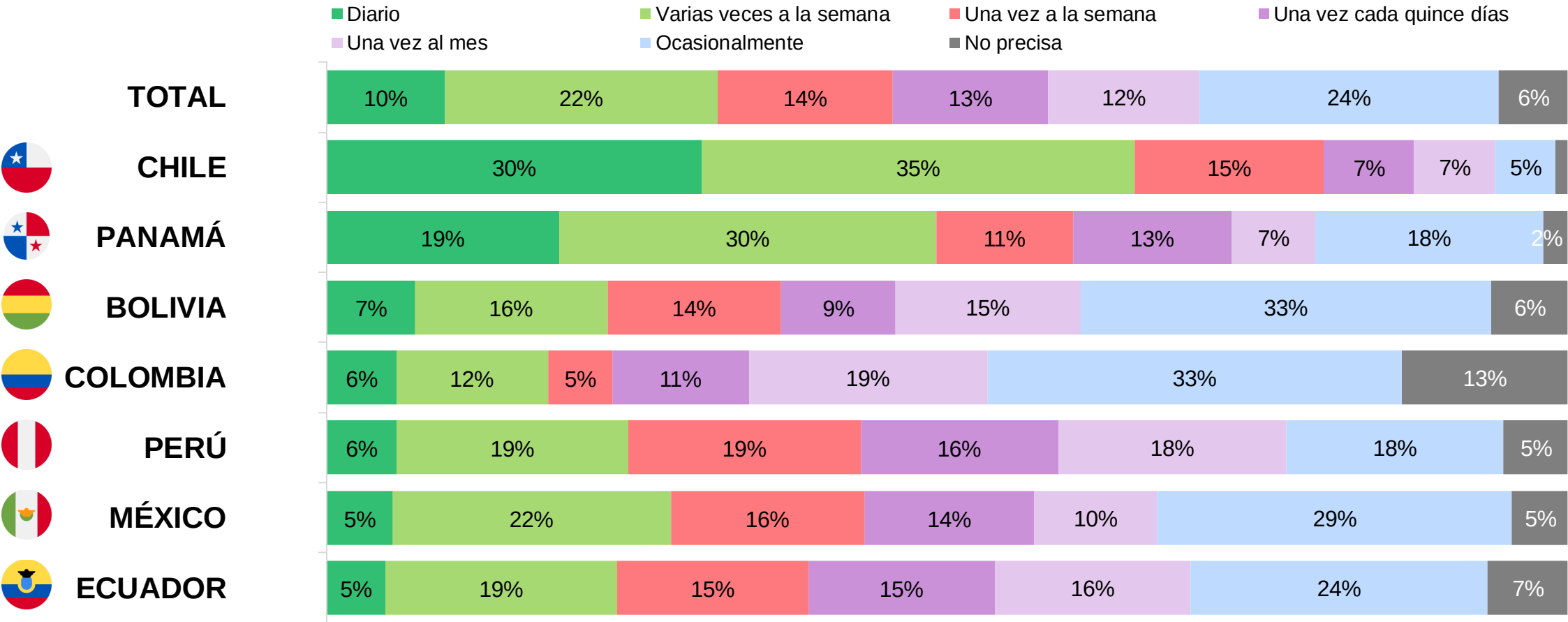


P3. (Solo si pagan o compran con medios distintos al efectivo) ¿Con qué frecuencia utiliza los siguientes medios para realizar sus pagos o compras? Leer opciones.
Base: Bolivia (104) / Chile (281) / Colombia (240) / Ecuador (289) / México (230) / Panamá (271) / Perú (258)

TRANSACCIONES BÁSICAS: Frecuencia de uso mensual de productos financieros

USO

Frecuencia de uso al mes de TARJETA DE DÉBITO



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

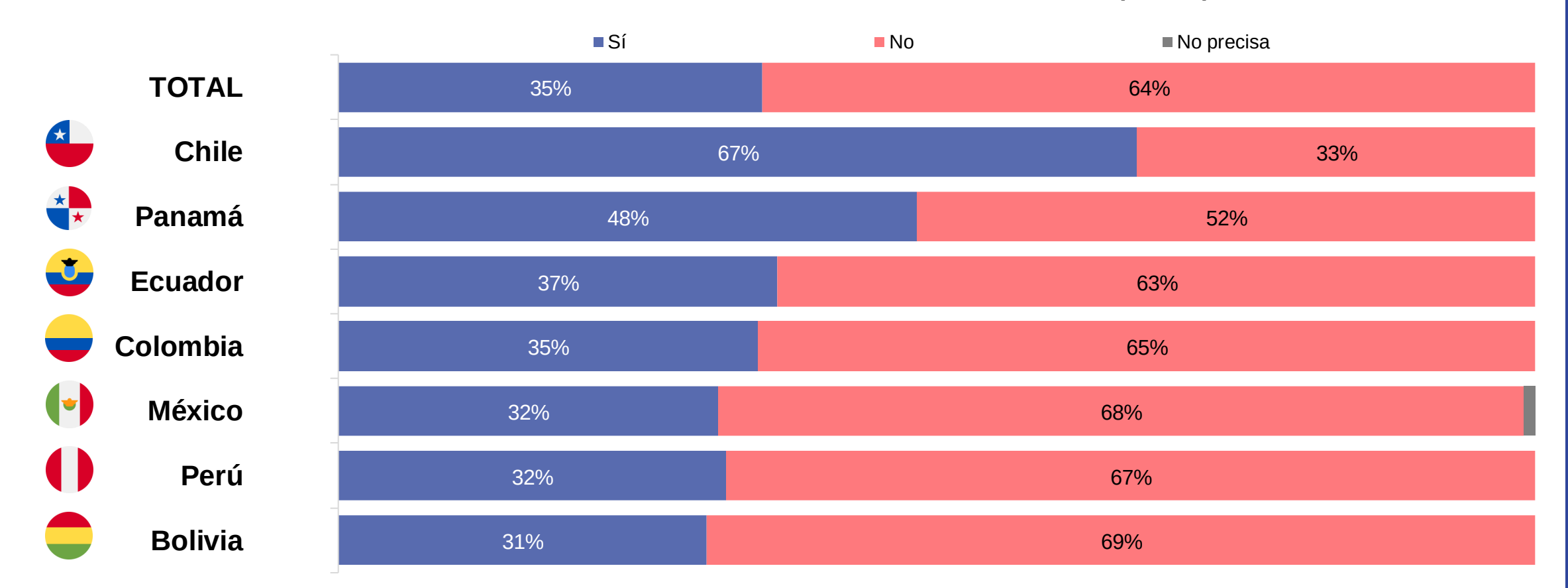
En Chile y Panamá se usan más medios formales para realizar transferencias. Los más usados son el aplicativo celular y puntos de atención de alguna entidad financiera



TRANSACCIONES BÁSICAS

Ind. 12 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Cero	69%	73%	35%	68%	65%	75%	53%	70%
Uno	18%	15%	38%	14%	16%	17%	14%	17%
Dos	7%	6%	17%	9%	11%	5%	11%	6%
Tres	4%	4%	7%	5%	4%	2%	13%	4%
4 a más	2%	2%	3%	4%	4%	1%	9%	3%
Promedio de medios formales utilizados para realizar transferencias	0.52	0.47	1.03	0.63	0.67	0.36	1.16	0.55

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



P15. Durante el último año, ¿usted ha realizado transferencias (envíos) de dinero?
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

TRANSACCIONES BÁSICAS

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

¿Qué medios ha utilizado para realizar estas transferencias?

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

P16. (Solo si en el último año ha realizado transferencias/envíos de dinero) Por favor, responda con un SÍ o un NO ¿Qué medios ha utilizado para realizar estas transferencias? Leer opciones.
Base: Bolivia (381) / Chile (827) / Colombia (469) / Ecuador (338) / México (481) / Panamá (642) / Perú (507)



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

INGRESOS

Ind. 13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
No conectado al sistema financiero (recibe en efectivo)	21%	27%	7%	22%	24%	23%	10%	15%
Usuario pero no conectado al sistema financiero (recibe a través de una cuenta de terceros o para cobrar en institución financiera)	4%	10%	4%	9%	7%	2%	6%	5%
Conectado al sistema financiero (recibe directo a su cuenta, a través de una transacción a su billetera móvil o tarjeta)	32%	24%	70%	30%	30%	30%	58%	25%
No tiene ingresos	43%	39%	19%	39%	39%	45%	26%	55%

INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal



Top 3 más mencionados:

- 1° más mencionado por país
- 2° más mencionado por país
- 3° más mencionado por país

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

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

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

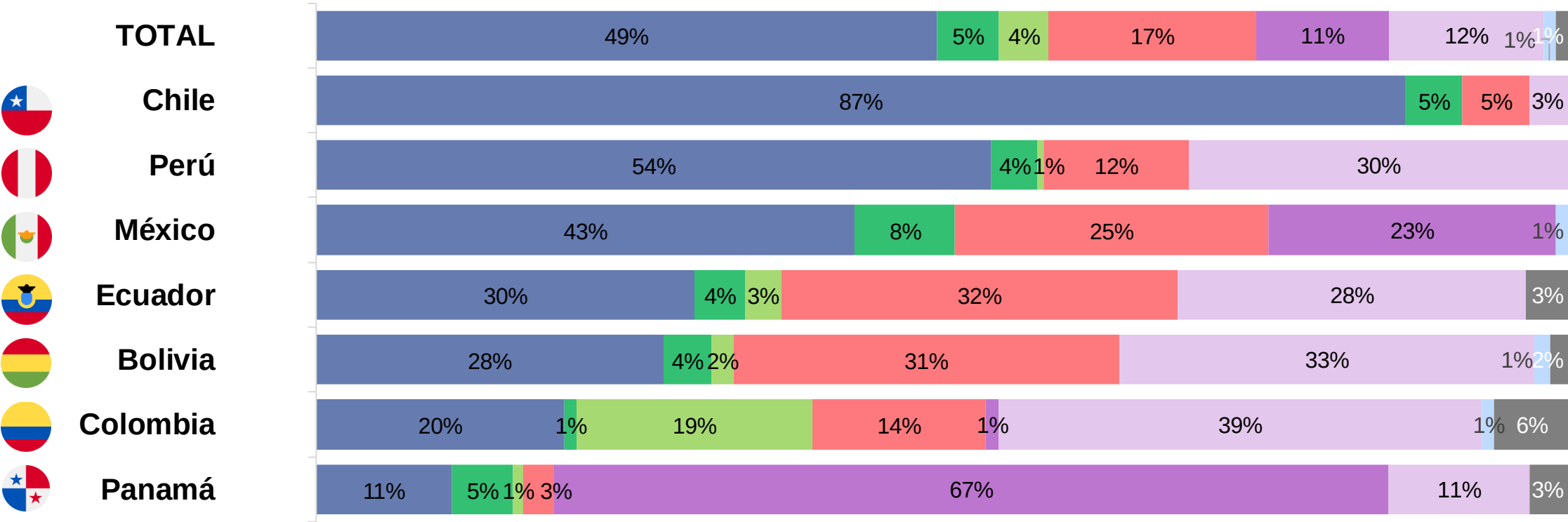


INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal



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

- Directo a una cuenta a su nombre en una institución financiera
- A través de una transacción a su billetera móvil
- Tarjeta o cheque
- Otra
- Directo a una cuenta de un tercero en una institución financiera
- En efectivo
- A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera
- No precisa



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted___? Leer opciones.

Base: Bolivia (101) / Chile (416) / Colombia (115) / Ecuador (34) /México (78) / Panamá (162) / Perú (58)

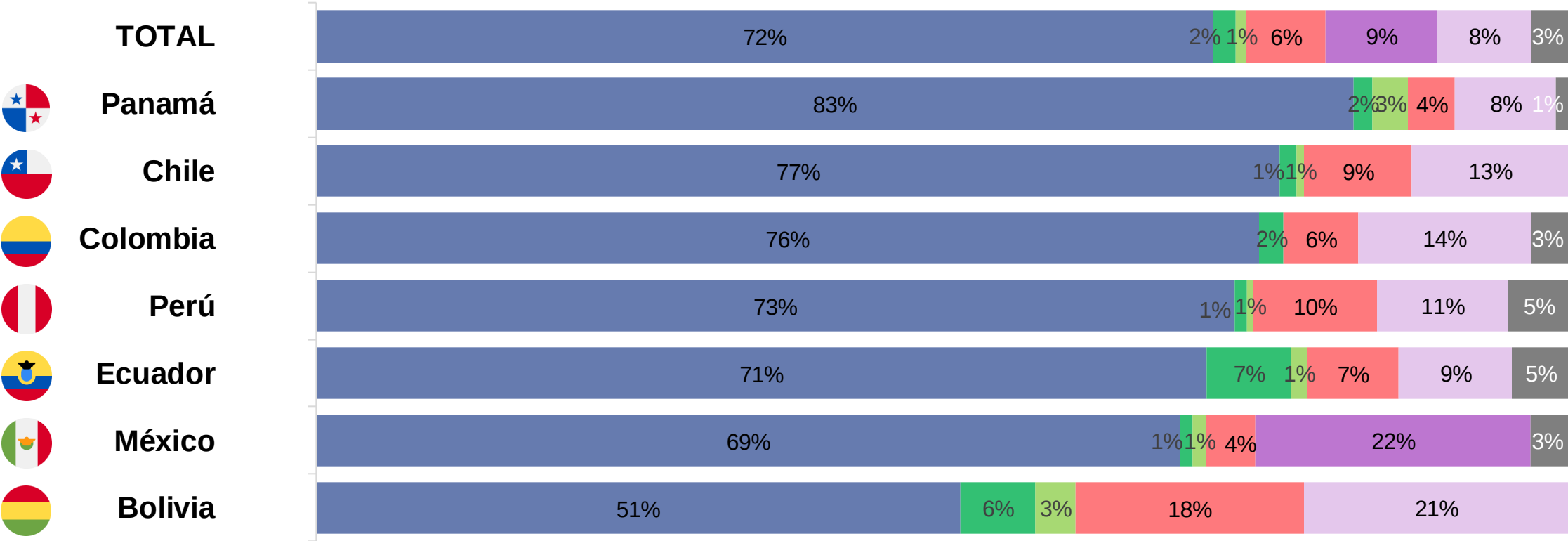


INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal



¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted PENSIONES?

- 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
- Tarjeta o cheque
- A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera
- Otra
- No precisa



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted___? Leer opciones.

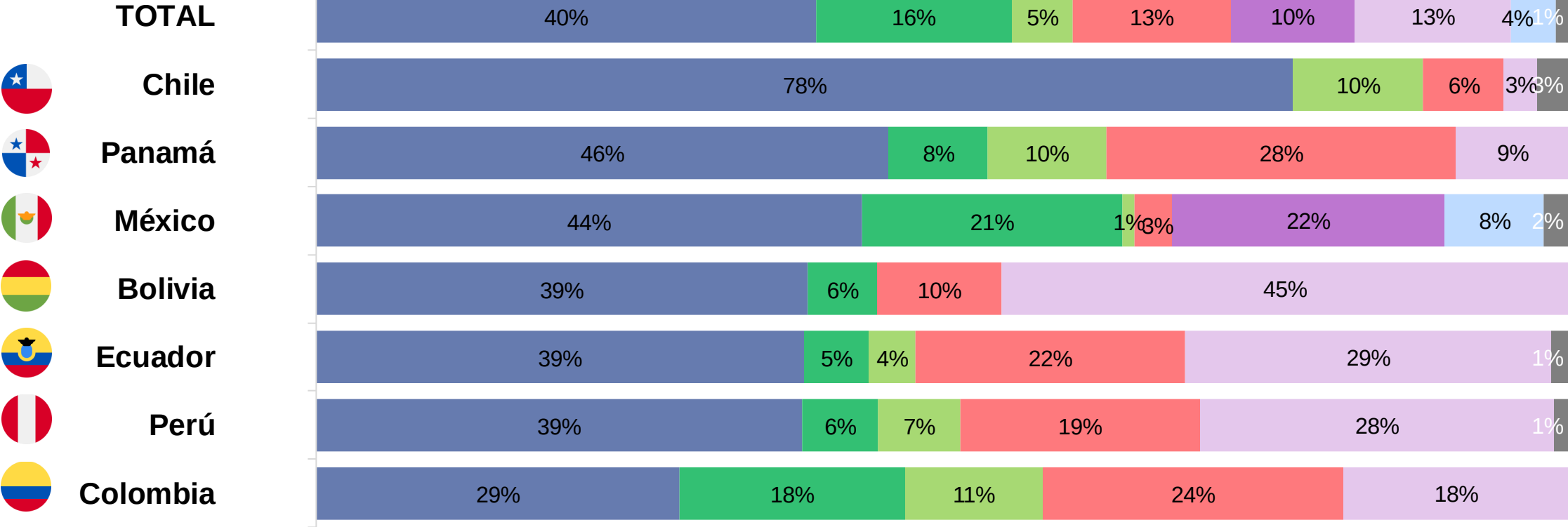
Base: Bolivia (65) / Chile (156) / Colombia (70) / Ecuador (68) / México (50) / Panamá (103) / Perú (61)



INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal

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

- Directo a una cuenta a su nombre en una institución financiera
- A través de una transacción a su billetera móvil
- Tarjeta o cheque
- Otra
- Directo a una cuenta de un tercero en una institución financiera
- En efectivo
- A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera
- No precisa



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted ____? Leer opciones.

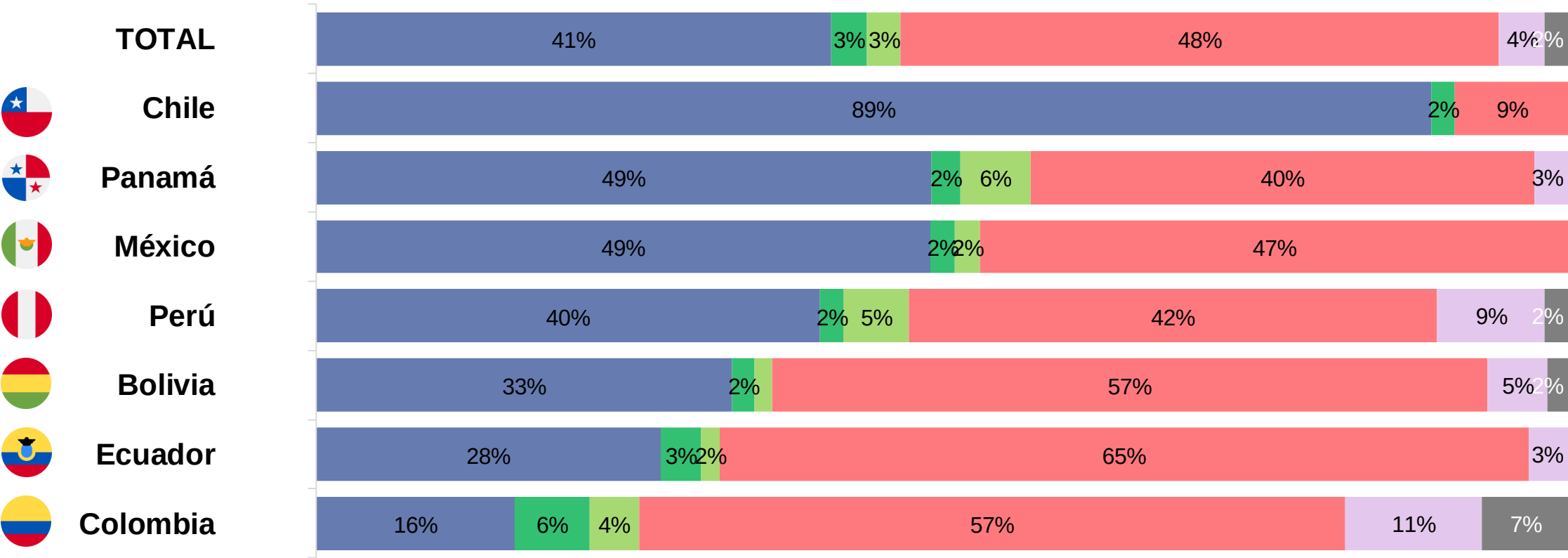
Base: Bolivia (57) / Chile (13) / Colombia (66) / Ecuador (53) / México (43) / Panamá (67) / Perú (55)

INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal



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

- Directo a una cuenta a su nombre en una institución financiera
- A través de una transacción a su billetera móvil
- Tarjeta o cheque
- Otra
- Directo a una cuenta de un tercero en una institución financiera
- En efectivo
- A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera
- No precisa



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted___? Leer opciones.

Base: Bolivia (65) / Chile (47) / Colombia (41) / Ecuador (52) /México (33) / Panamá (71) / Perú (43)

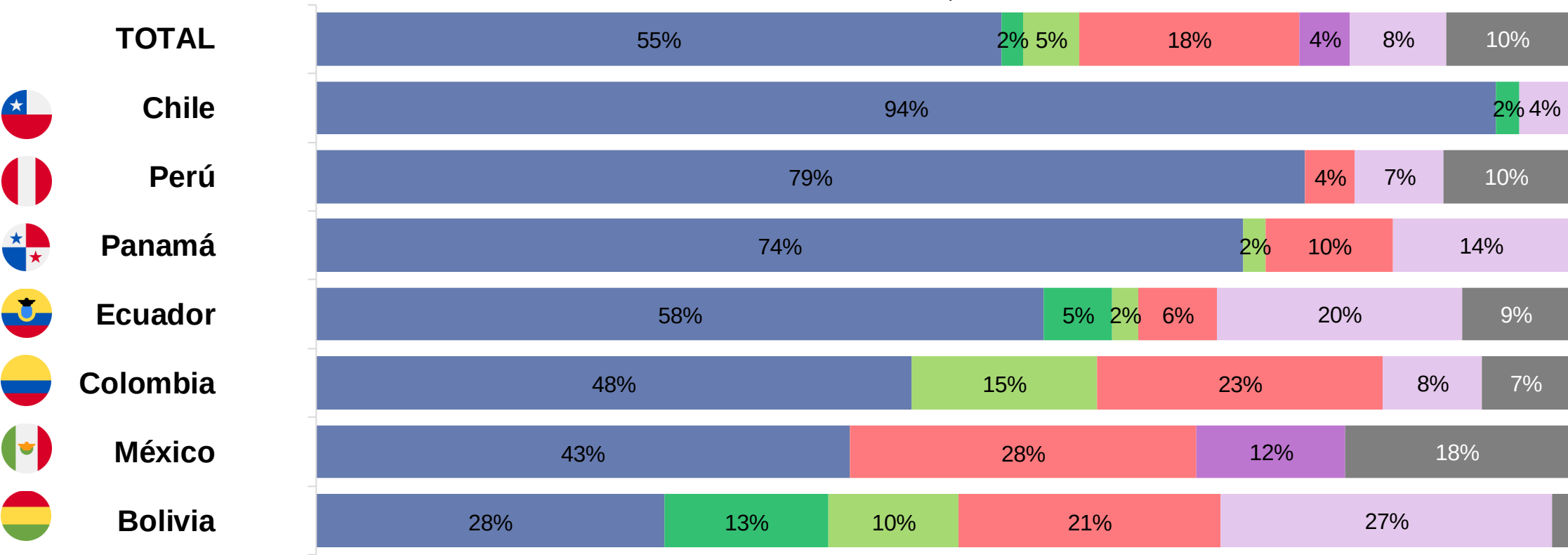


INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal



¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted SEGUROS?

- Directo a una cuenta a su nombre en una institución financiera
- A través de una transacción a su billetera móvil
- Tarjeta o cheque
- Otra
- Directo a una cuenta de un tercero en una institución financiera
- En efectivo
- A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera
- No precisa



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted...? Leer opciones.

Base: Bolivia (16) / Chile (22) / Colombia (21) / Ecuador (40) / México (16) / Panamá (48) / Perú (12)

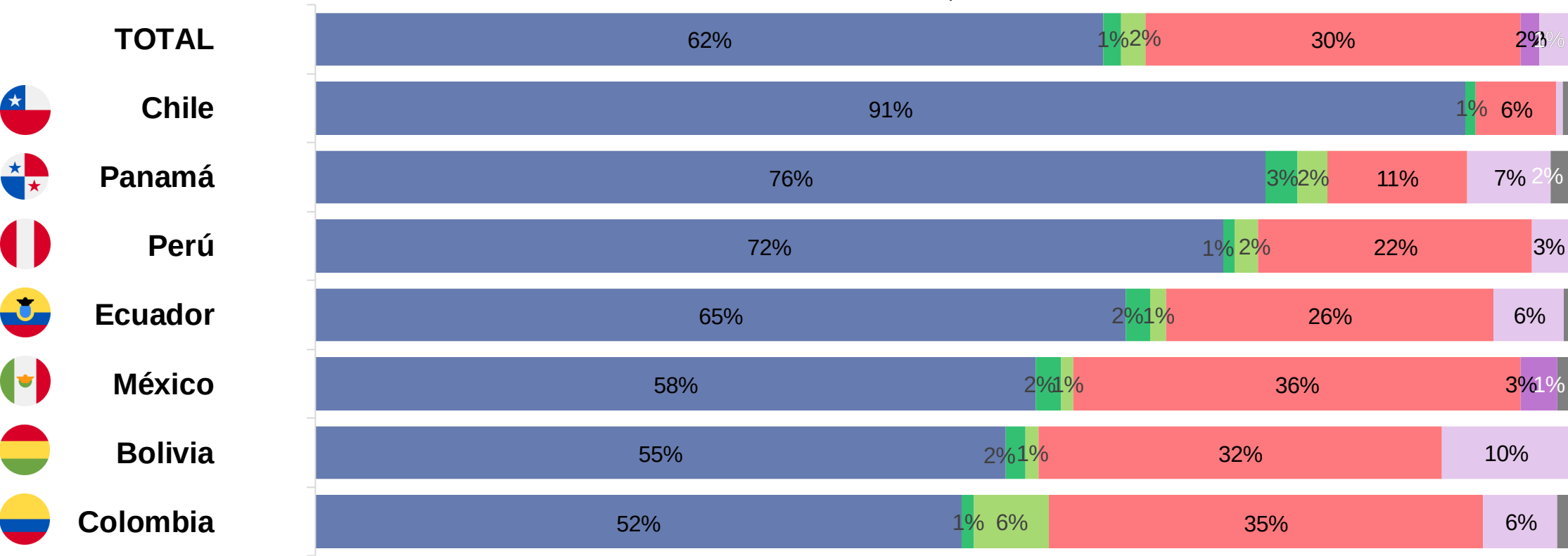


INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal



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

- Directo a una cuenta a su nombre en una institución financiera
- A través de una transacción a su billetera móvil
- Tarjeta o cheque
- Otra
- Directo a una cuenta de un tercero en una institución financiera
- En efectivo
- A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera
- No precisa



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted___? Leer opciones.

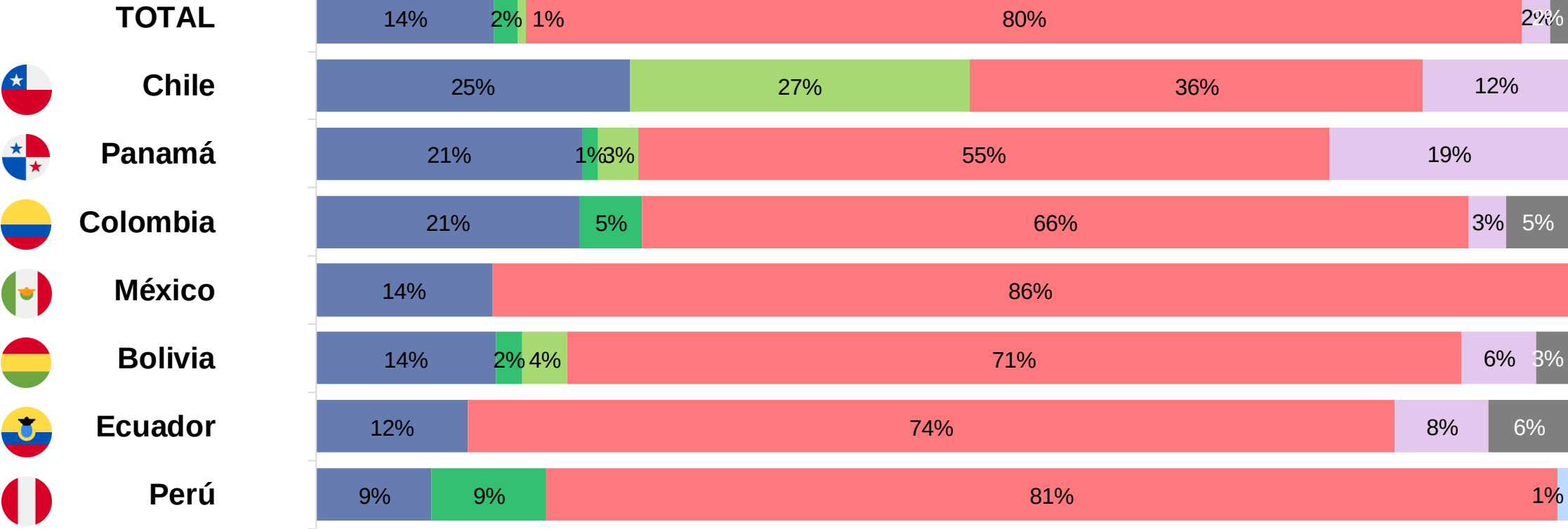
Base: Bolivia (297) / Chile (562) / Colombia (424) / Ecuador (303) / México (409) / Panamá (597) / Perú (336)



INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal

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

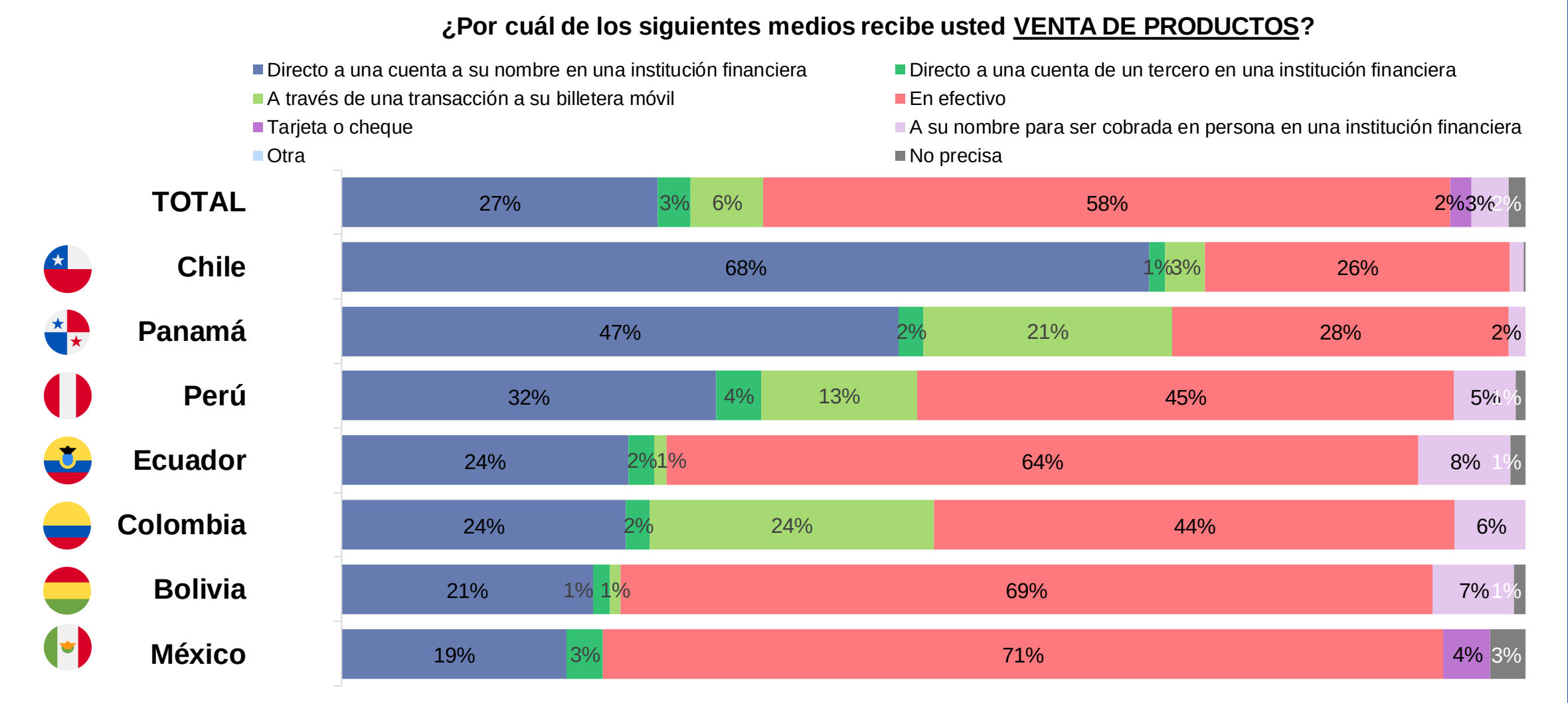
- Directo a una cuenta a su nombre en una institución financiera
- A través de una transacción a su billetera móvil
- Tarjeta o cheque
- Otra
- Directo a una cuenta de un tercero en una institución financiera
- En efectivo
- A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera
- No precisa



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted...? Leer opciones.

Base: Bolivia (93) / Chile (10) / Colombia (21) / Ecuador (68) / México (23) / Panamá (51) / Perú (27)

INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted___? Leer opciones.

Base: Bolivia (188) / Chile (133) / Colombia (126) / Ecuador (202) / México (123) / Panamá (190) / Perú (125)

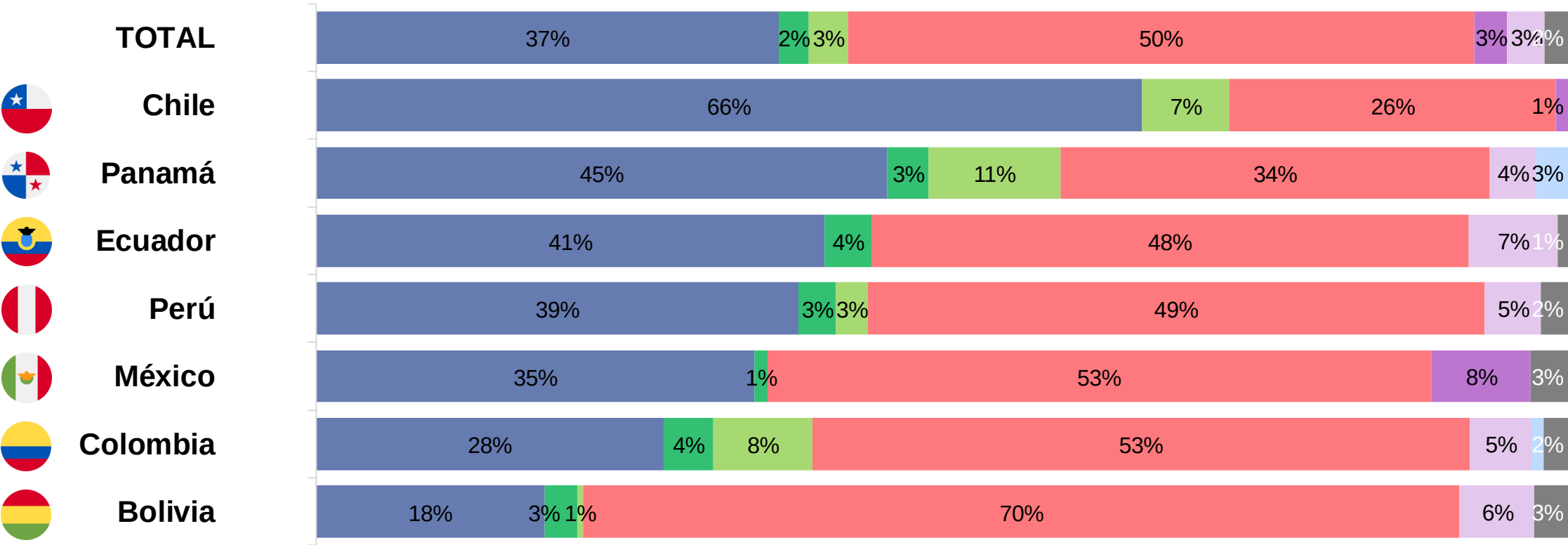


INGRESOS: Recibe ingresos a través del sistema financiero formal



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

- Directo a una cuenta a su nombre en una institución financiera
- A través de una transacción a su billetera móvil
- Tarjeta o cheque
- Otra
- Directo a una cuenta de un tercero en una institución financiera
- En efectivo
- A su nombre para ser cobrada en persona en una institución financiera
- No precisa



P19. (Solo si en el último año recibió dinero con cierta regularidad) ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted___? Leer opciones.

Base: Bolivia (132) / Chile (88) / Colombia (89) / Ecuador (122) /México (64) / Panamá (319) / Perú (125)



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



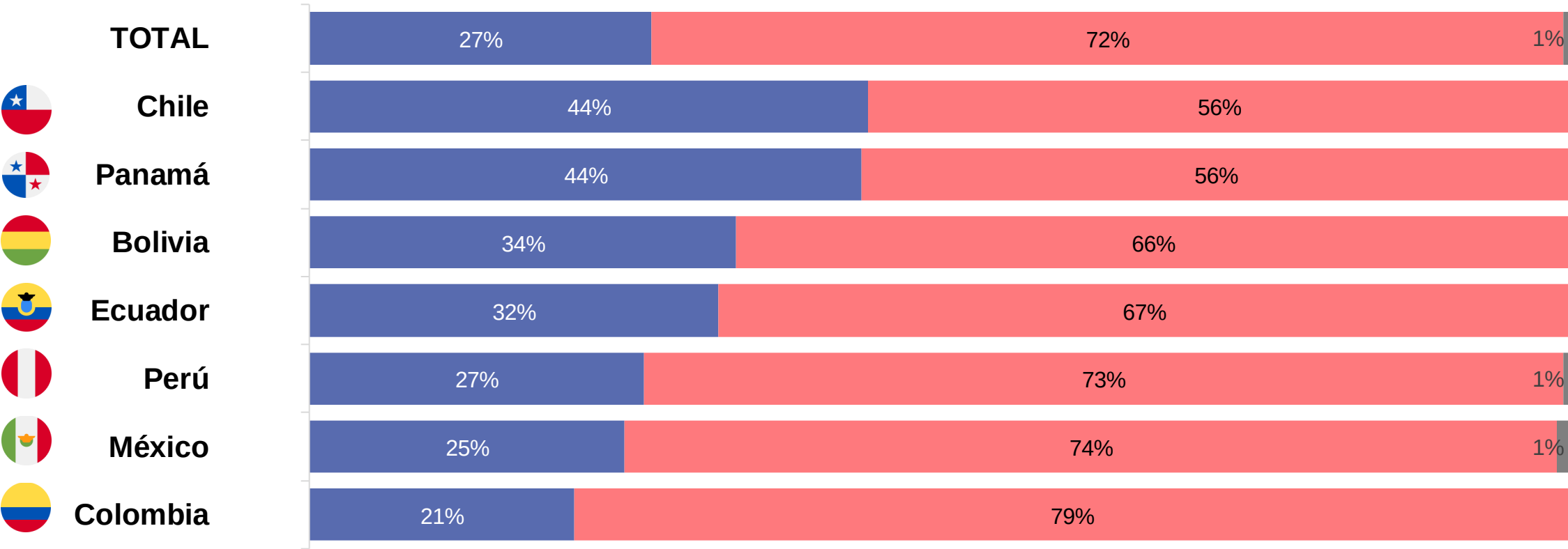
AHORROS

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

AHORROS: Ahorra a través del sistema financiero formal

Durante el último año, ¿usted ha ahorrado dinero?

■ Sí ■ No ■ No precisa



P20. Durante el último año, ¿usted ha ahorrado dinero? ESPONTÁNEA
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)
99 – © Ipsos | Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

AHORROS: Ahorra a través del sistema financiero formal

USO

Top 3 más usados:

- 1° más usado por país
- 2° más usado por país
- 3° más usado por país

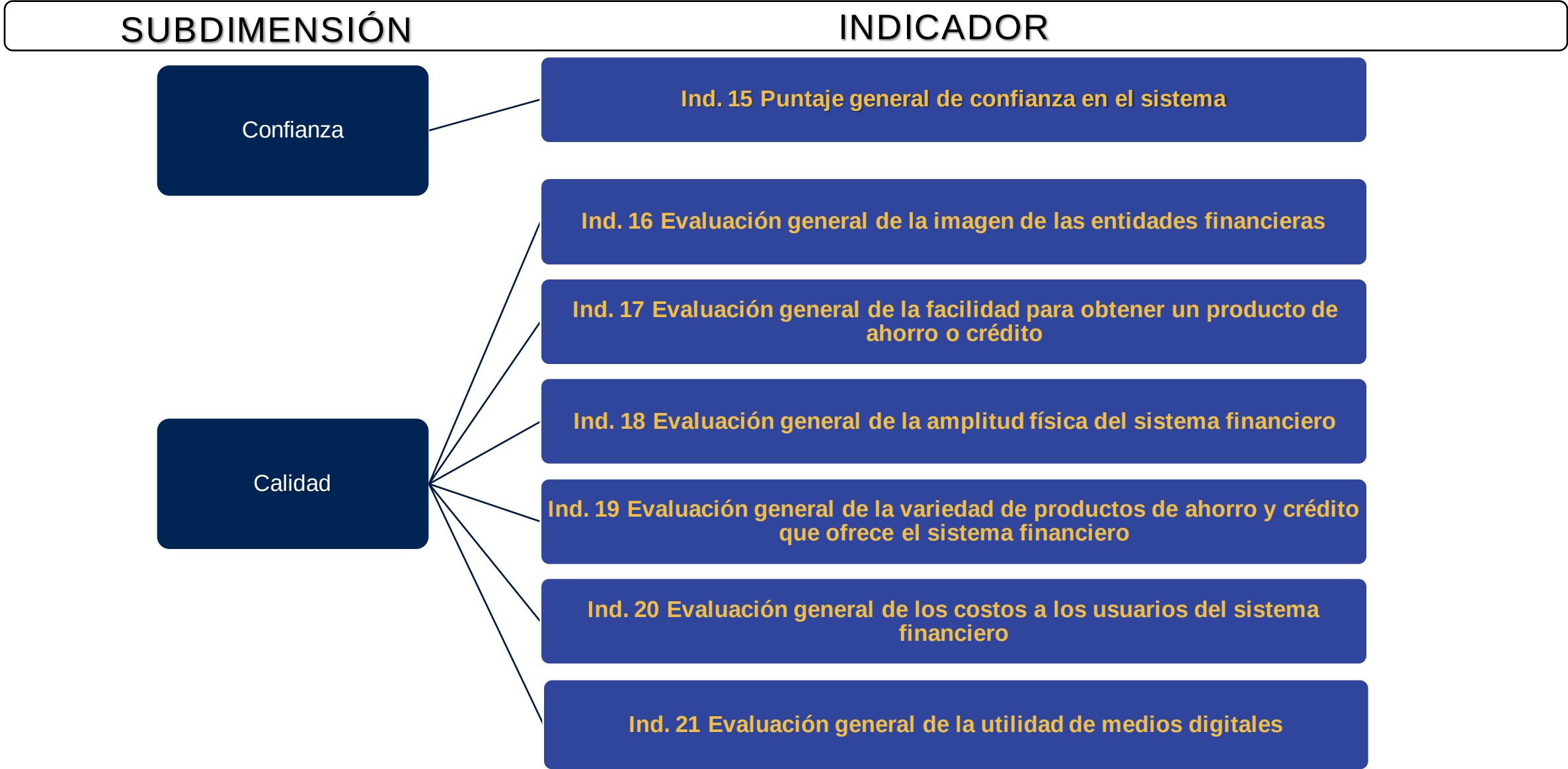
¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero? ¿Por algún otro medio?	TOTAL							
		BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
En alguna cuenta a nombre propio	47%	48%	68%	46%	60%	37%	70%	51%
En algún lugar dentro de su hogar (alcancía o debajo del colchón)	32%	35%	20%	43%	24%	35%	19%	24%
A través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

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

CALIDAD PERCIBIDA

3

CALIDAD PERCIBIDA



En Panamá, Bolivia y Ecuador existe una mayor confianza hacia las instituciones financieras que operan en su país

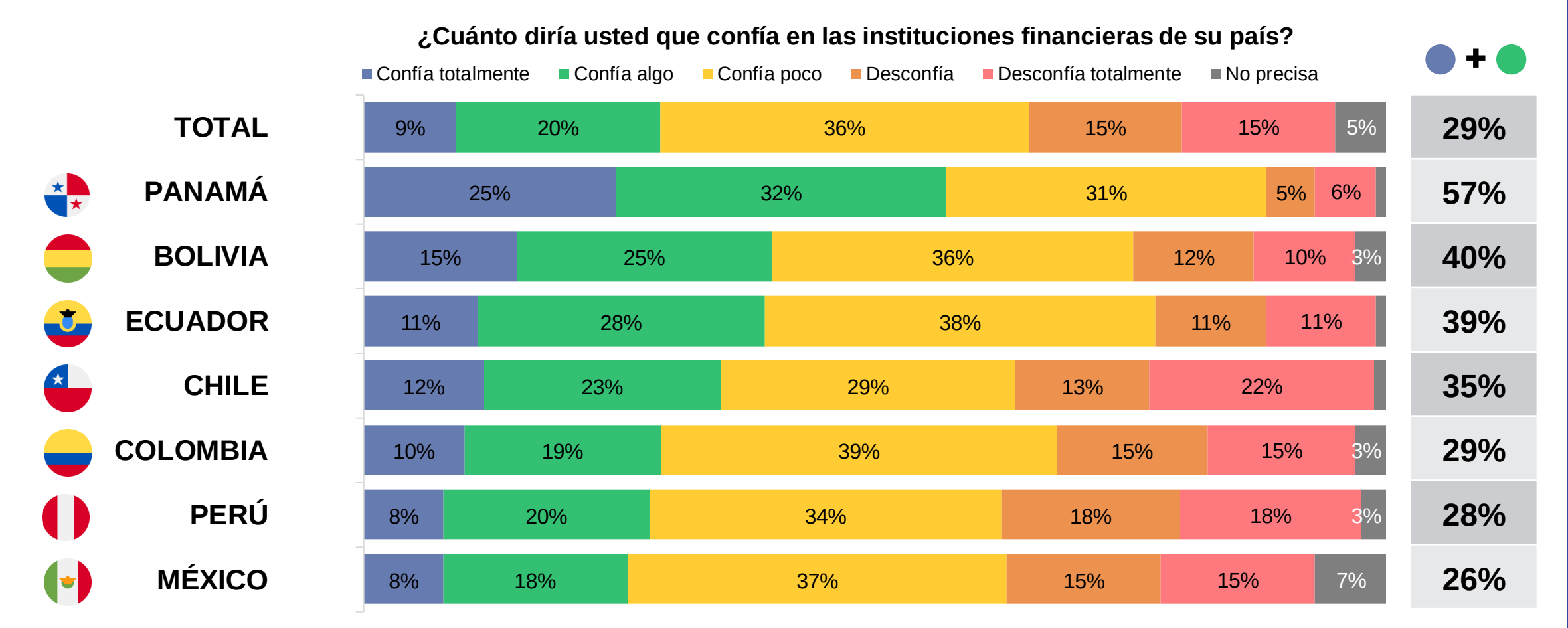
CALIDAD
PERCIBIDA

CONFIANZA

Ind. 15 Puntaje general de confianza en el sistema (Escala del 1 al 5, donde 1 es desconfía totalmente y 5 es confía totalmente)	      							
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la confianza en el sistema	2.92	3.22	2.89	2.95	3.18	2.87	3.65	2.83

PUNTAJE GENERAL DE CONFIANZA EN EL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA



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

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

CALIDAD
PERCIBIDA

CALIDAD

Ind. 16 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)	      							
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la evaluación de la imagen	3.04	3.17	2.78	3.01	3.19	3.10	3.41	2.89

EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

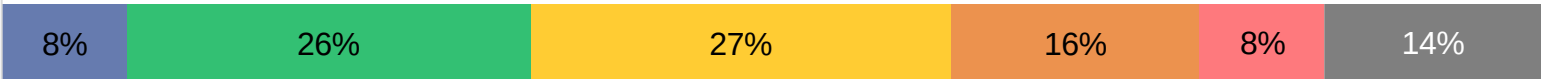
CALIDAD PERCIBIDA

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

Muy buena Buena Ni mala ni buena Mala Muy mala No precisa

+

TOTAL



34%



PANAMÁ



64%



ECUADOR



43%



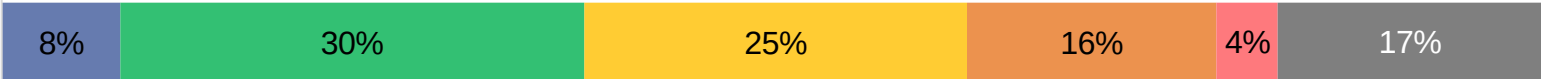
BOLIVIA



42%



MÉXICO



38%



CHILE



31%



COLOMBIA



30%



PERÚ



26%

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

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

CALIDAD PERCIBIDA

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

Muy buena Buena Ni mala ni buena Mala Muy mala No precisa

+

TOTAL



31%



PANAMÁ



57%



CHILE



42%



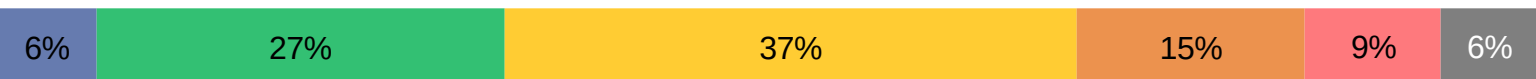
BOLIVIA



38%



ECUADOR



33%



PERÚ



30%



MÉXICO



29%



COLOMBIA



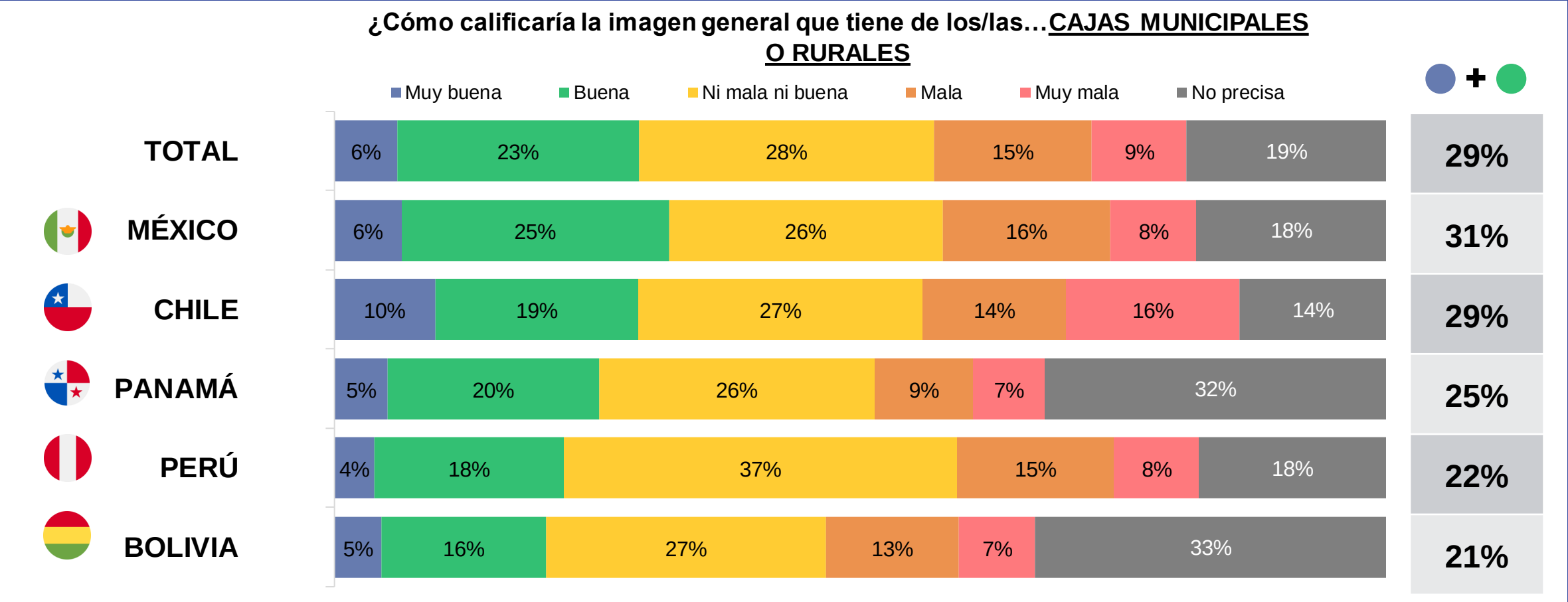
28%

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

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

CALIDAD PERCIBIDA



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

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

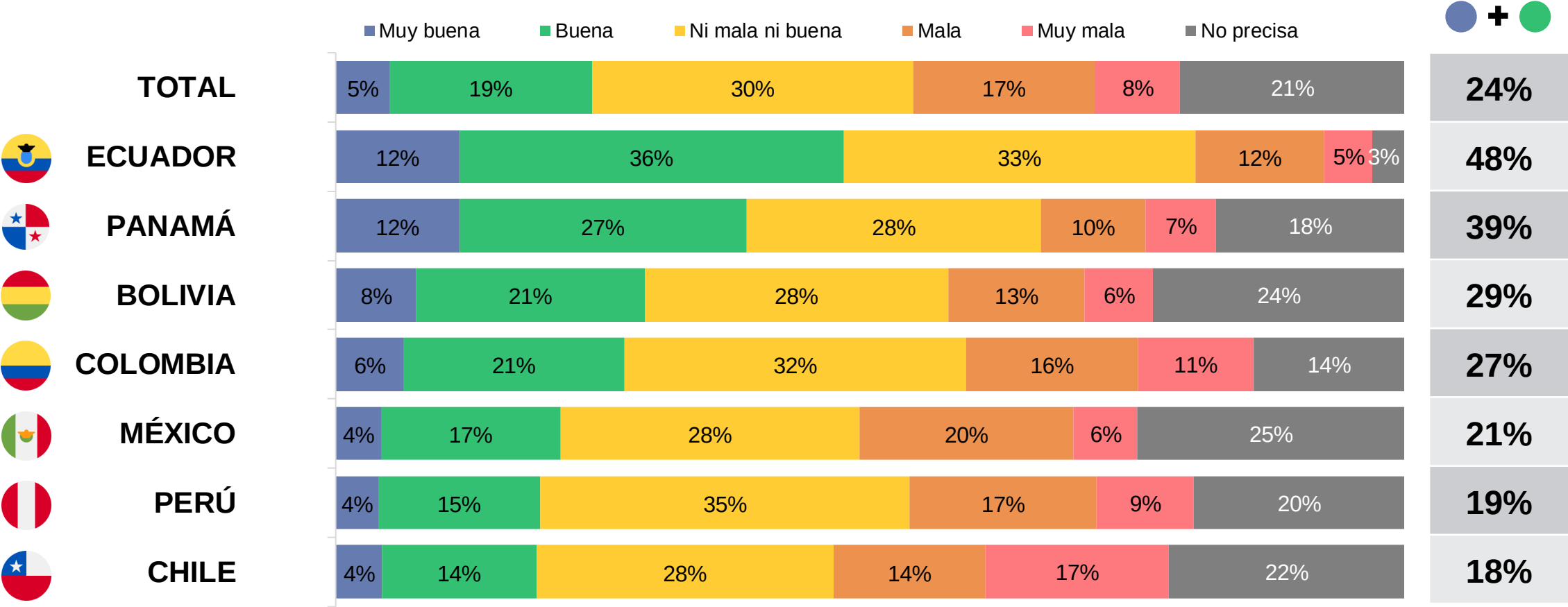
Nota: en el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan Cajas municipales o rurales.



EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

CALIDAD PERCIBIDA

¿Cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las... COOPERATIVAS

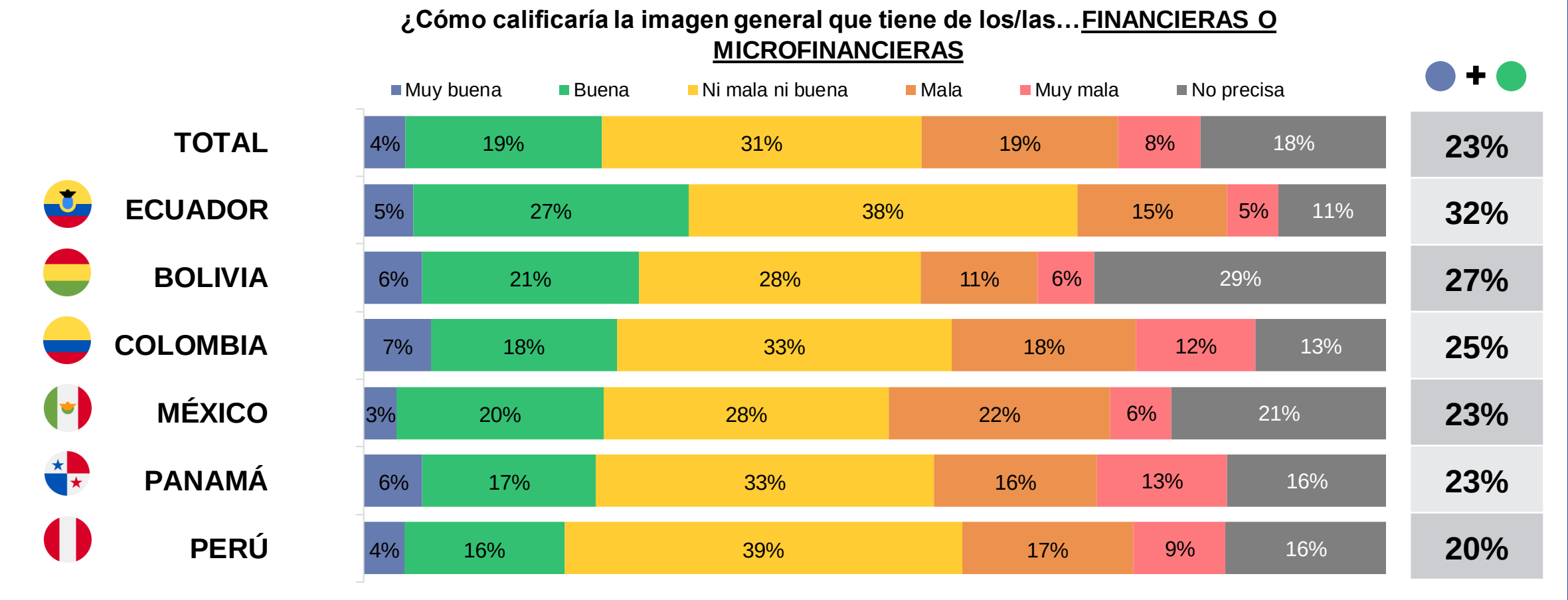


P23. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

CALIDAD PERCIBIDA



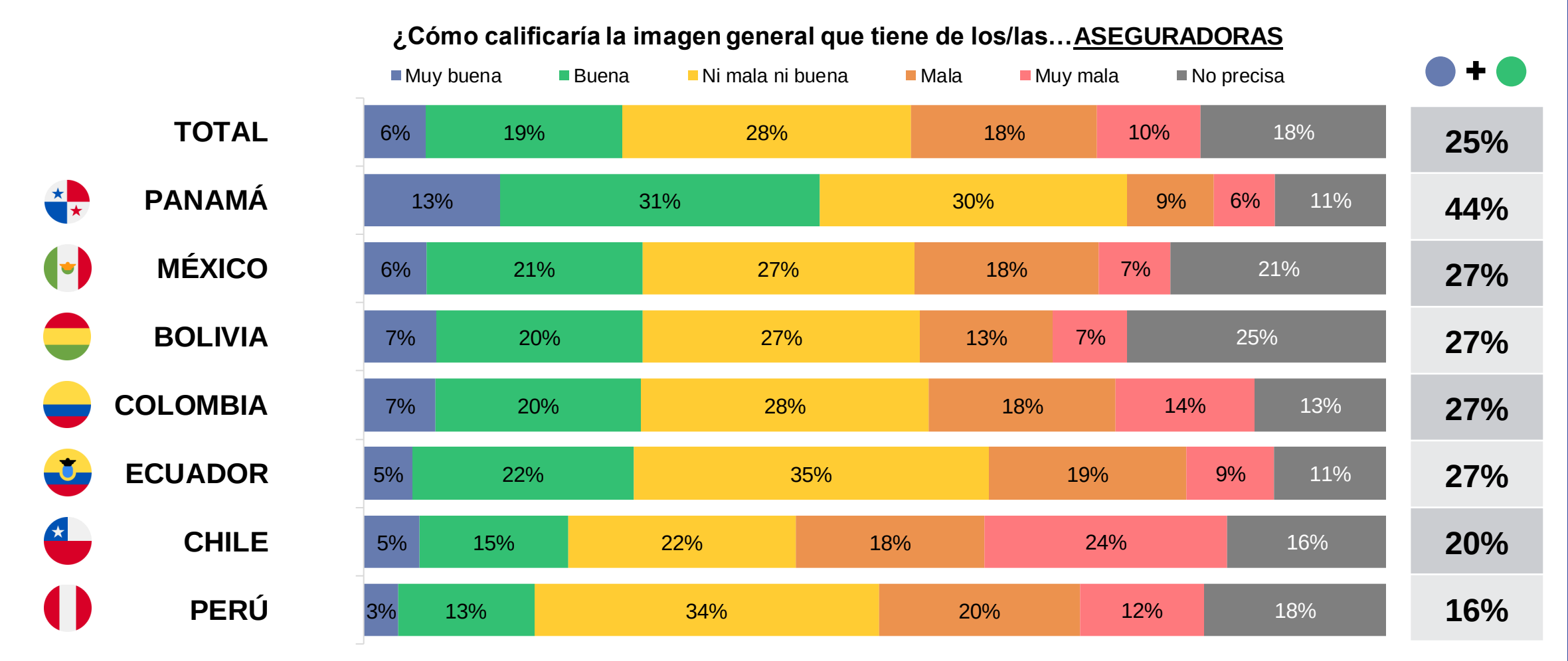
P23. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...? Leer opciones

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

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

CALIDAD PERCIBIDA



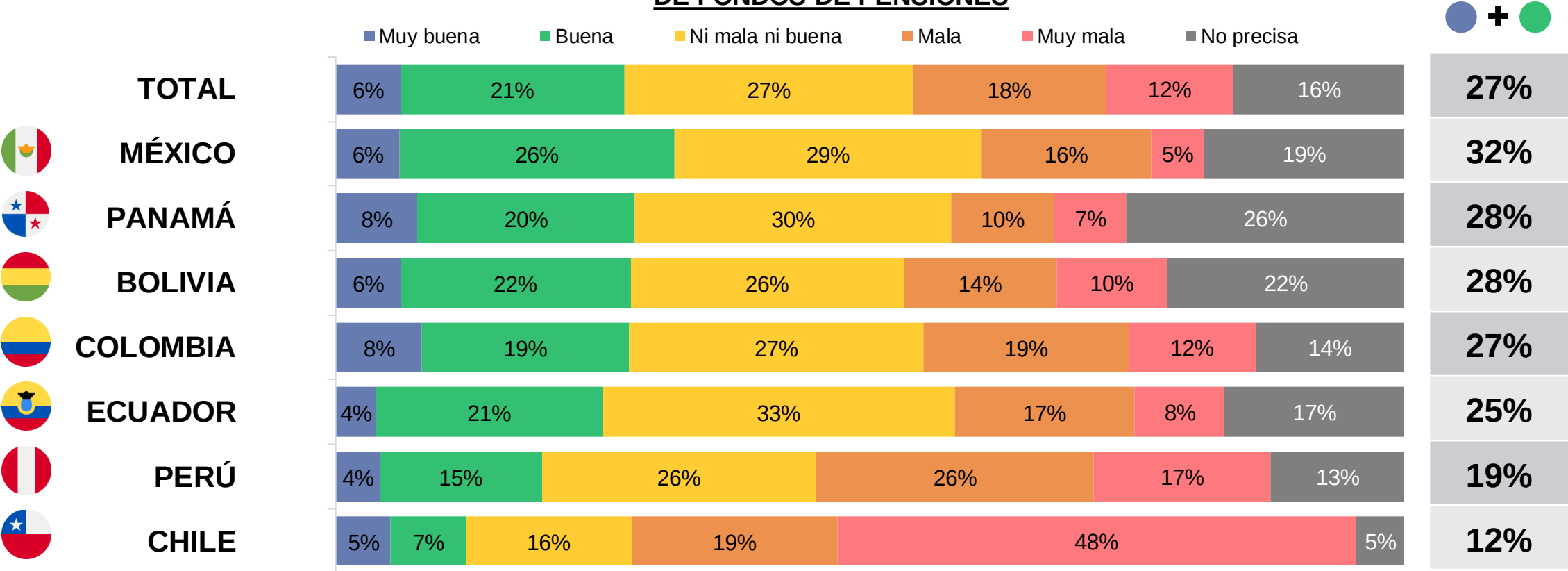
P23. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA IMAGEN DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

CALIDAD PERCIBIDA

¿Cómo calificaría la imagen general que tiene de los/las...ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES



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

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

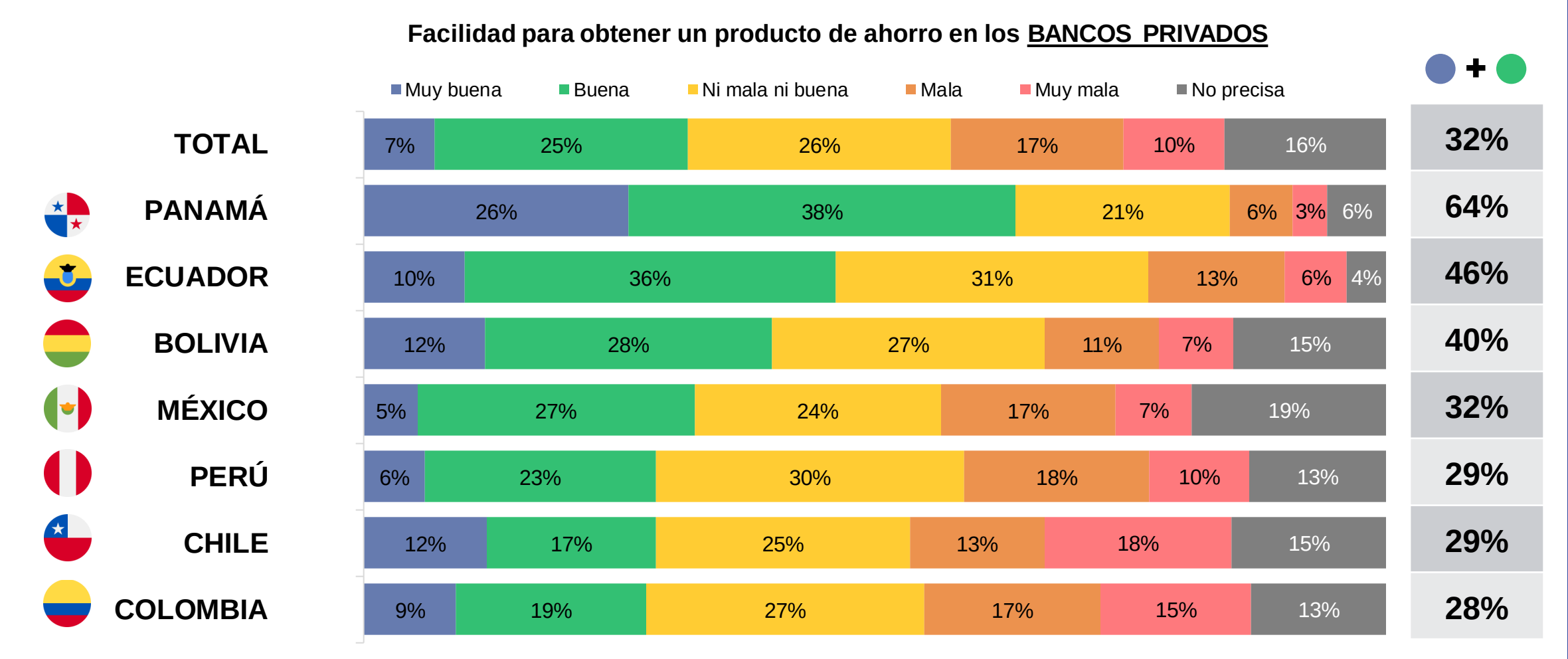
CALIDAD
PERCIBIDA

CALIDAD

Ind. 17 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la evaluación de la facilidad	3.03	3.13	3.02	2.92	3.19	3.04	3.40	3.02

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

CALIDAD PERCIBIDA

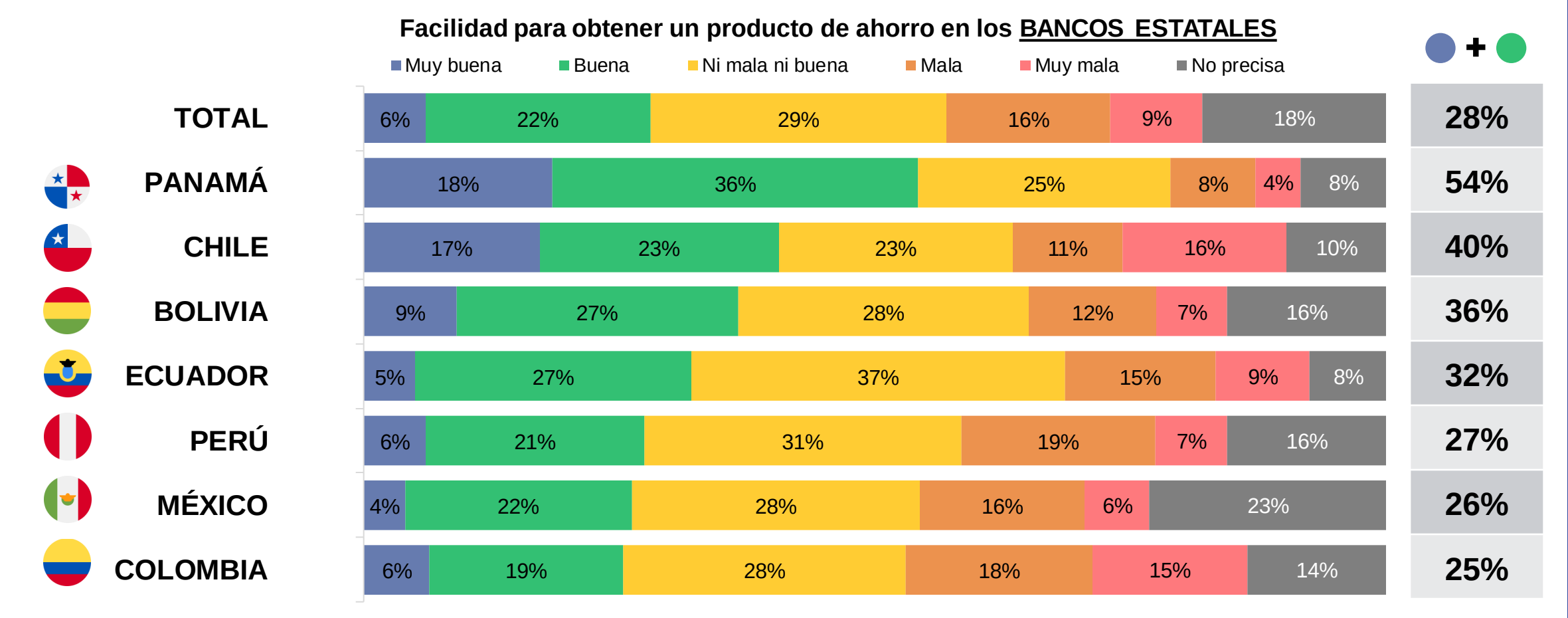


P24. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de ahorro en los/las...? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

CALIDAD PERCIBIDA



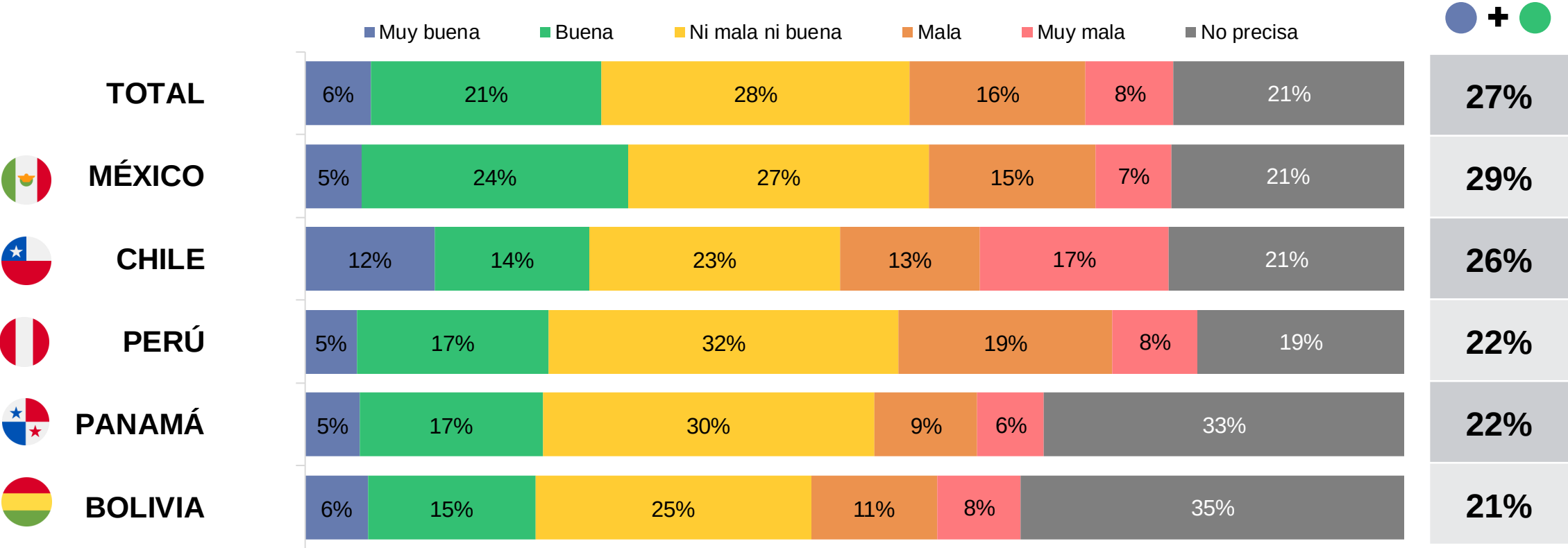
P24. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de ahorro en los/las...? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

CALIDAD PERCIBIDA

Facilidad para obtener un producto de ahorro en las CAJAS MUNICIPALES O RURALES



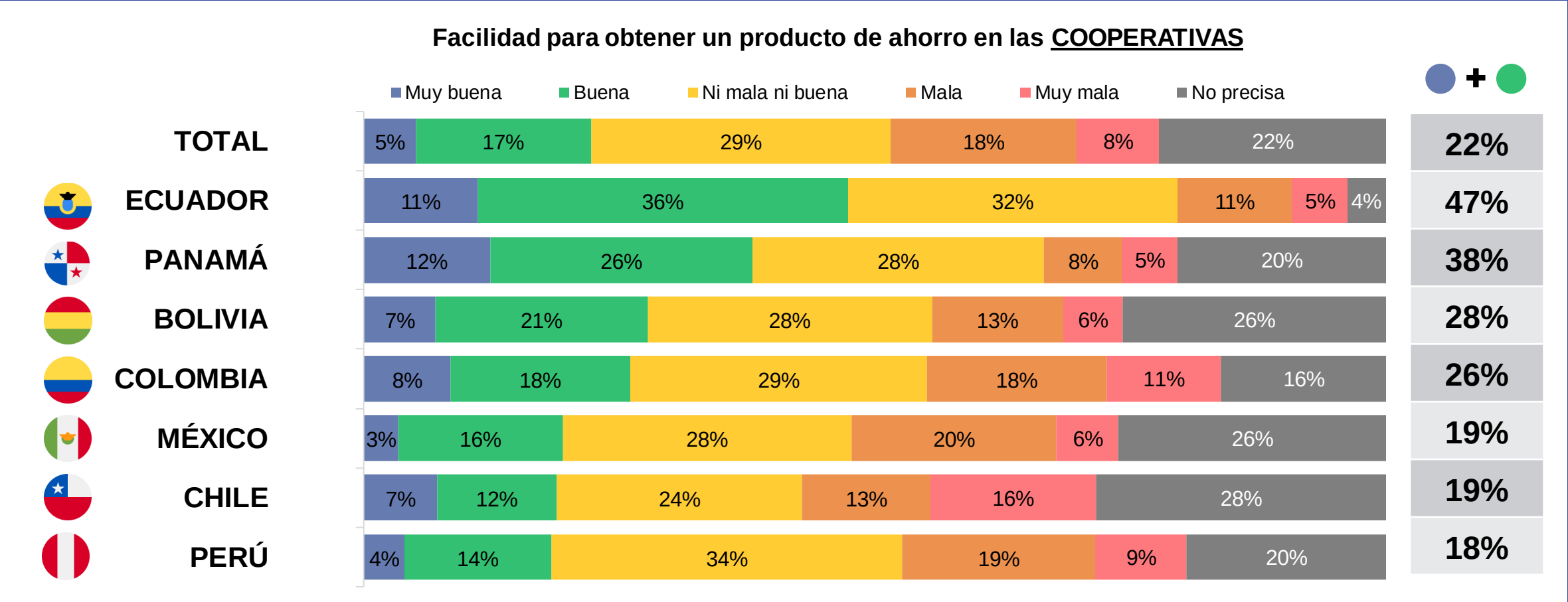
P24. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de ahorro en los/las...? Leer opciones

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

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

CALIDAD PERCIBIDA



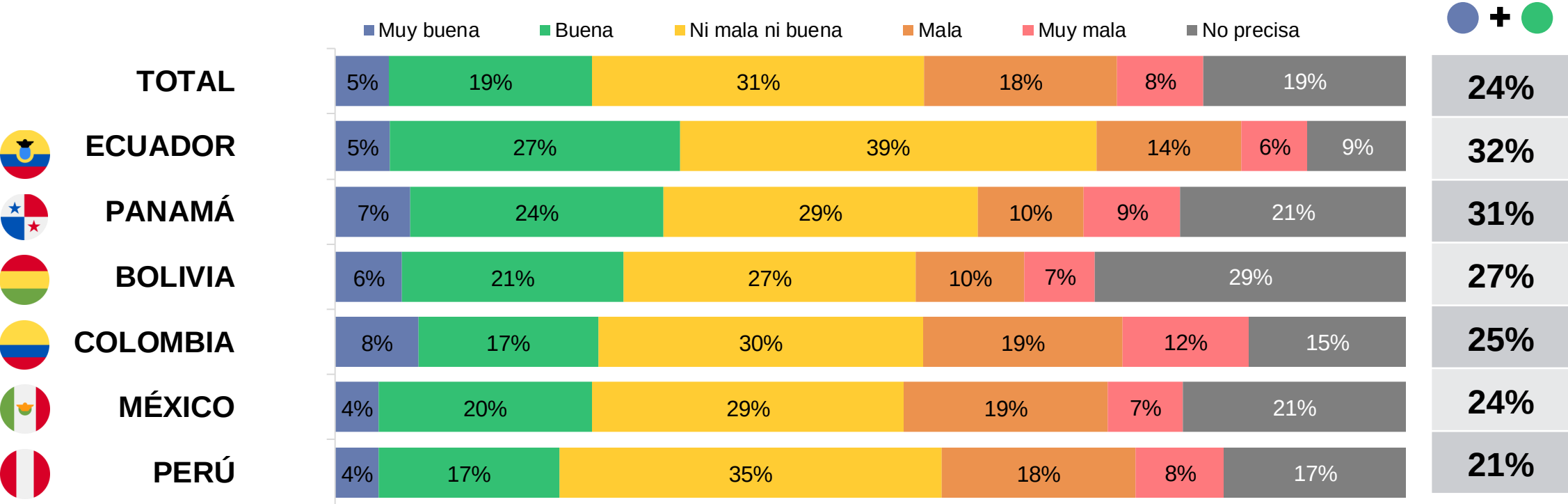
P24. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de ahorro en los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)



EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE AHORRO

CALIDAD PERCIBIDA

Facilidad para obtener un producto de ahorro en las FINANCIERAS O MICROFINANCIERAS



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

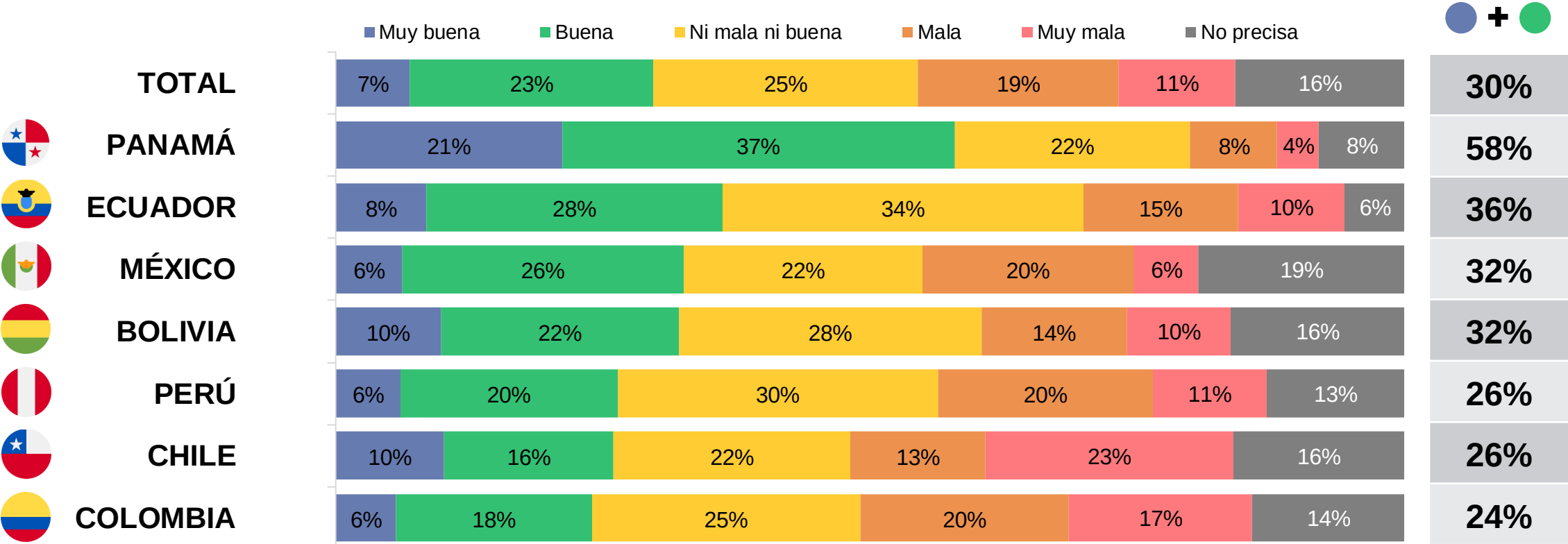
Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

CALIDAD PERCIBIDA

Facilidad para obtener un producto de crédito en los BANCOS PRIVADOS

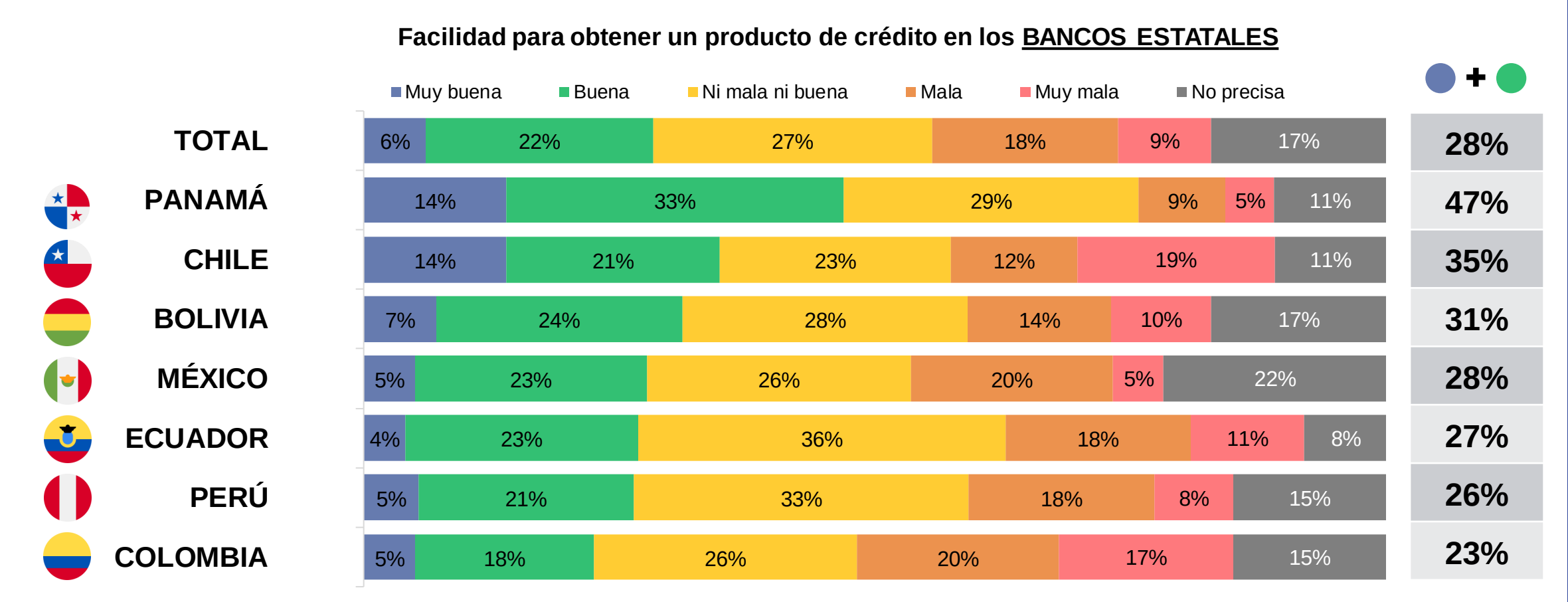


P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

CALIDAD PERCIBIDA

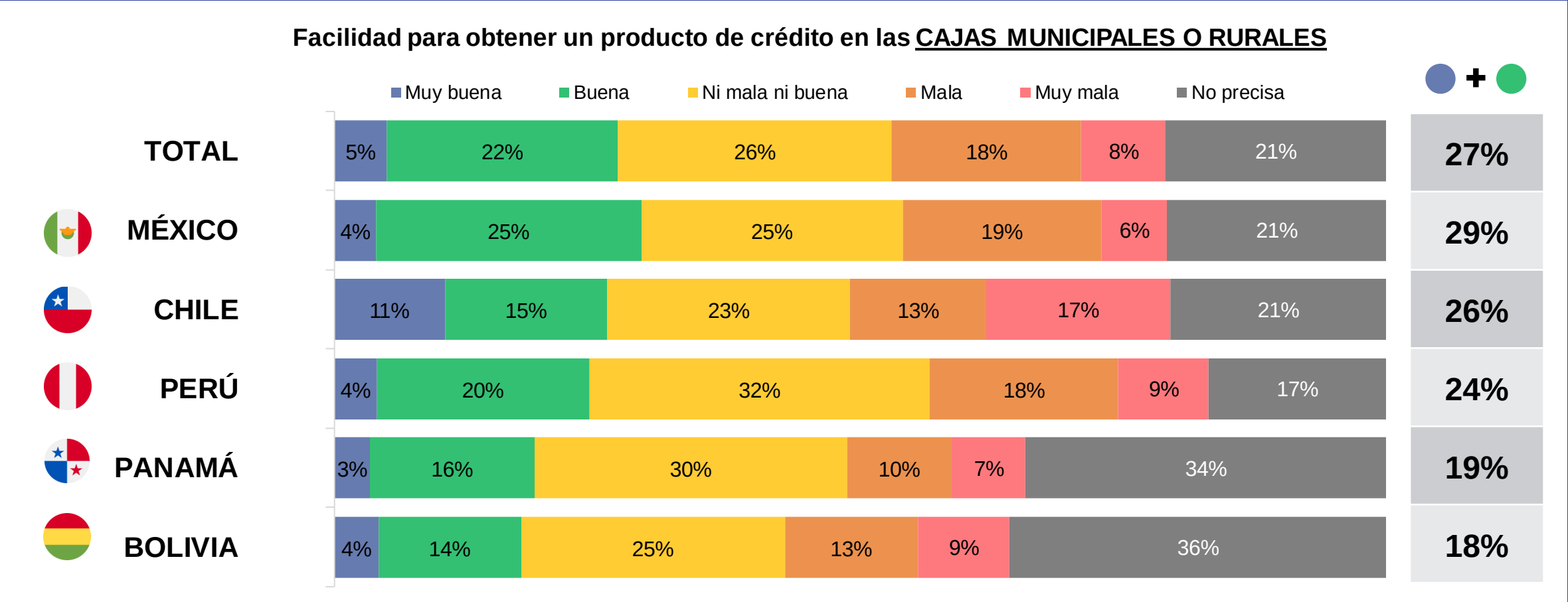


P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

CALIDAD PERCIBIDA



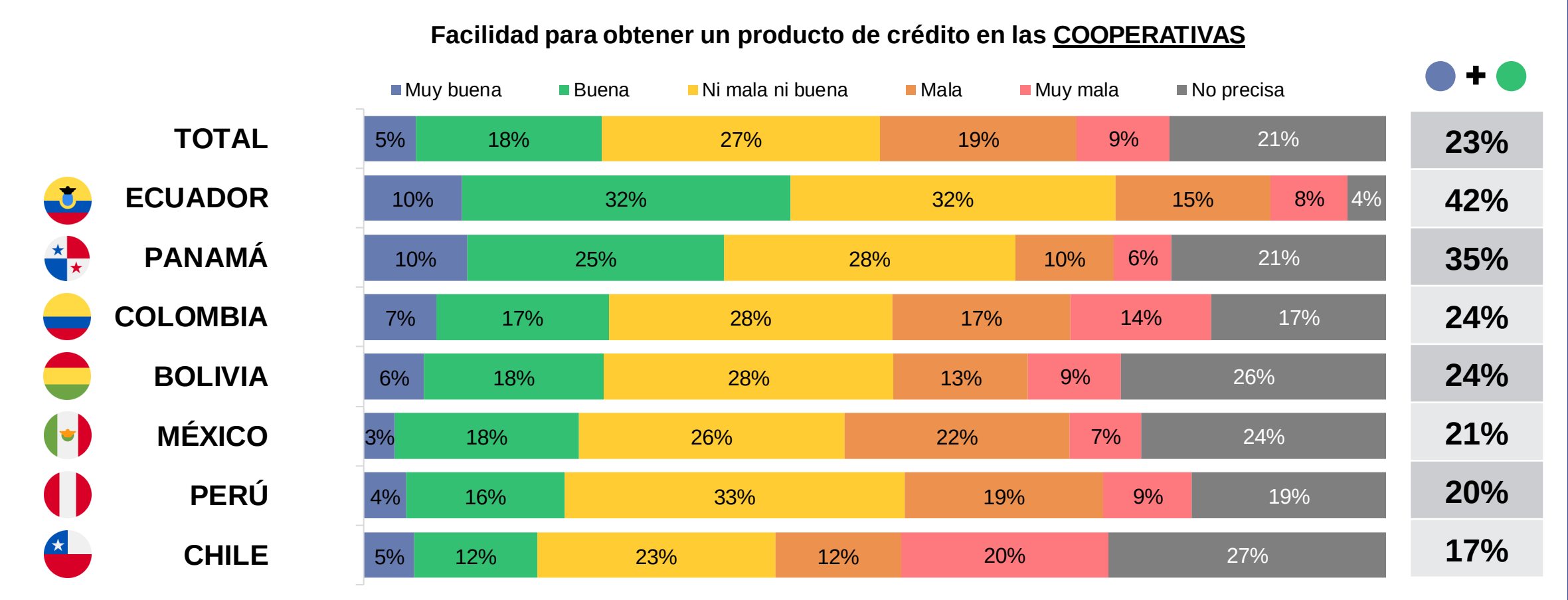
P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones

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

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

CALIDAD PERCIBIDA



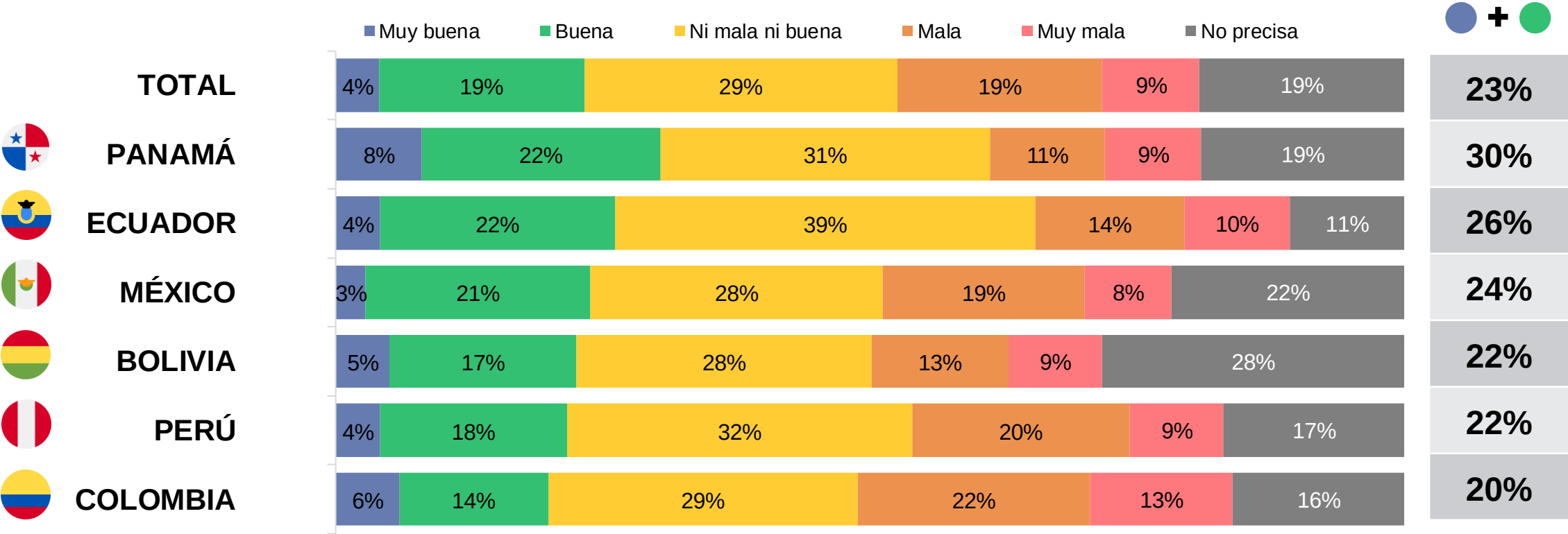
P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

CALIDAD PERCIBIDA

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



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

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

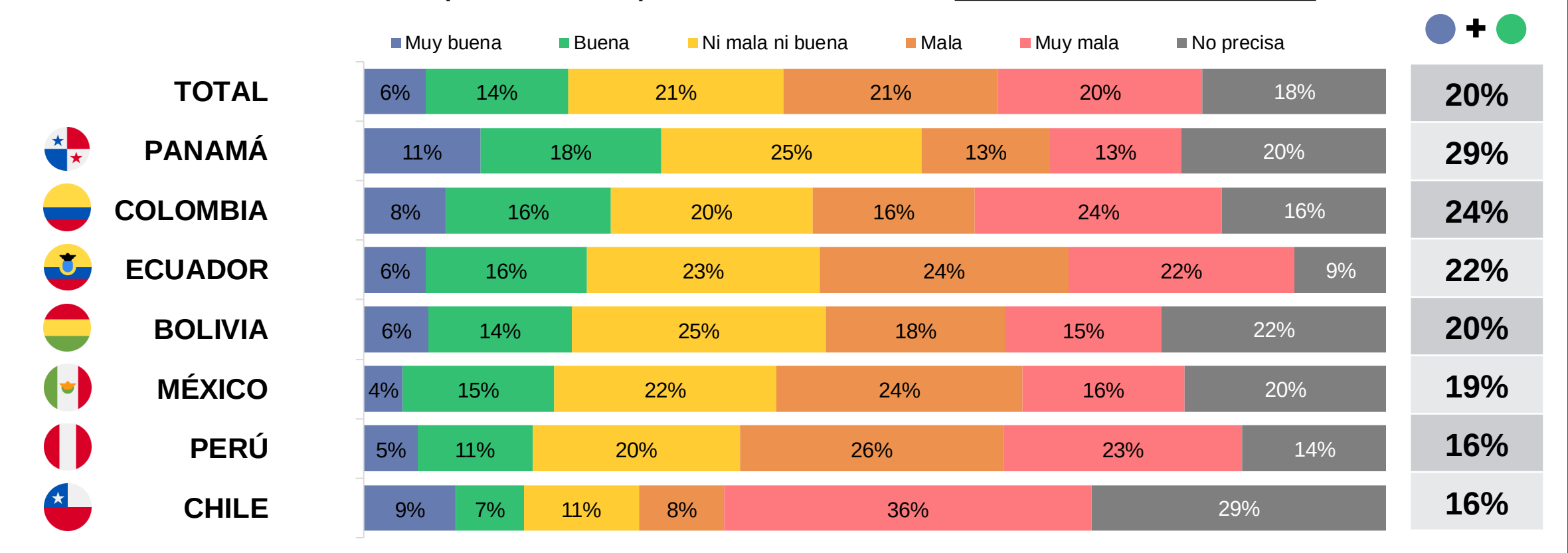
Nota: en el caso de Chile, no se evalúa Financieras o microfinancieras



EVALUACIÓN GENERAL DE LA FACILIDAD PARA OBTENER UN PRODUCTO DE CRÉDITO

CALIDAD PERCIBIDA

Facilidad para obtener un producto de crédito en los PRESTAMISTAS INFORMALES

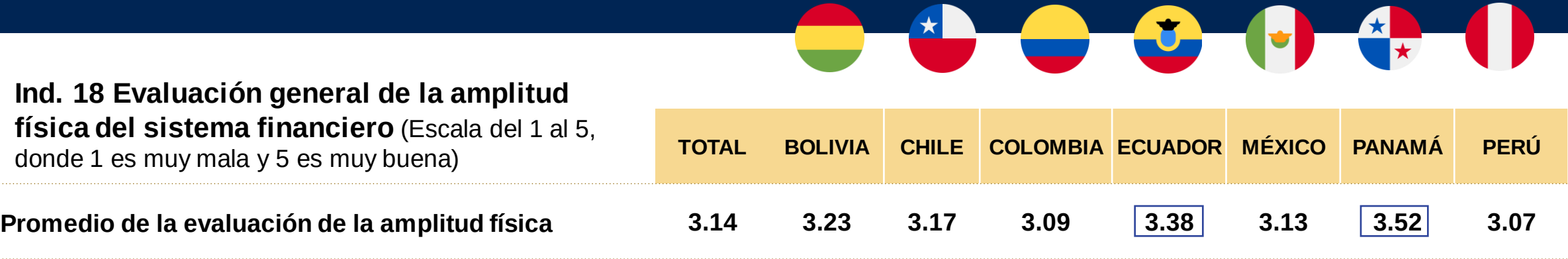


P25. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la facilidad para obtener un producto de crédito en los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

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

CALIDAD PERCIBIDA

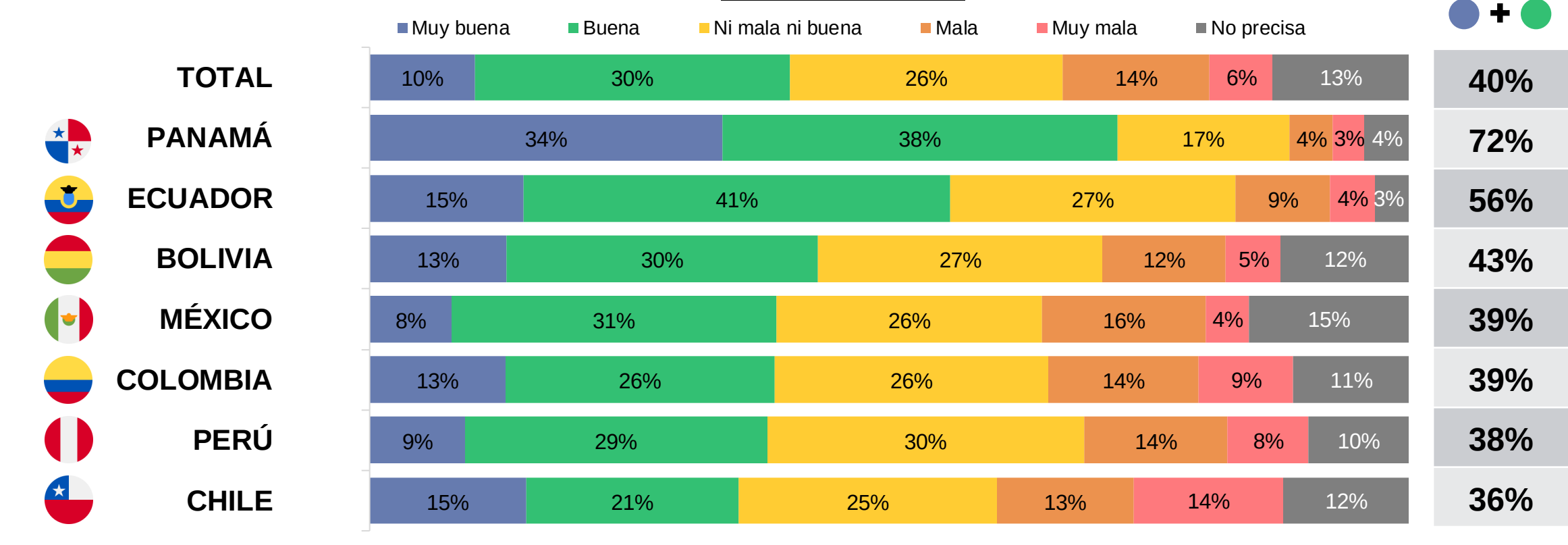
CALIDAD



EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

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



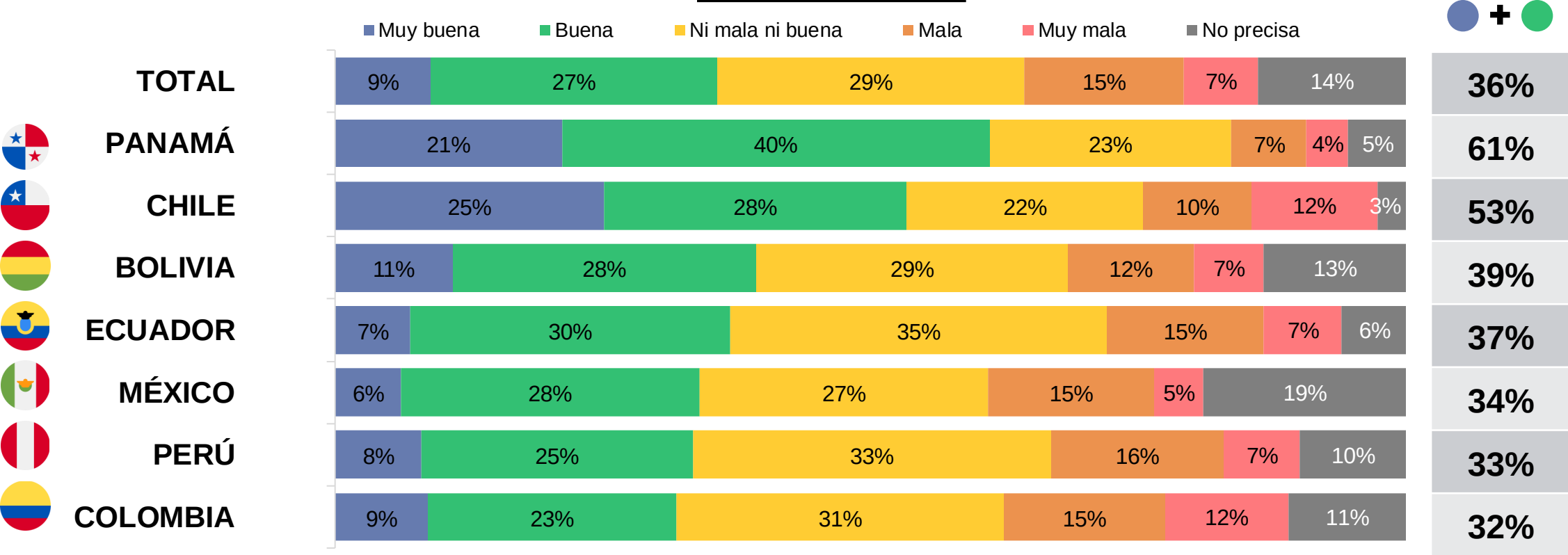
P26. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

126 – © Ipsos | Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

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



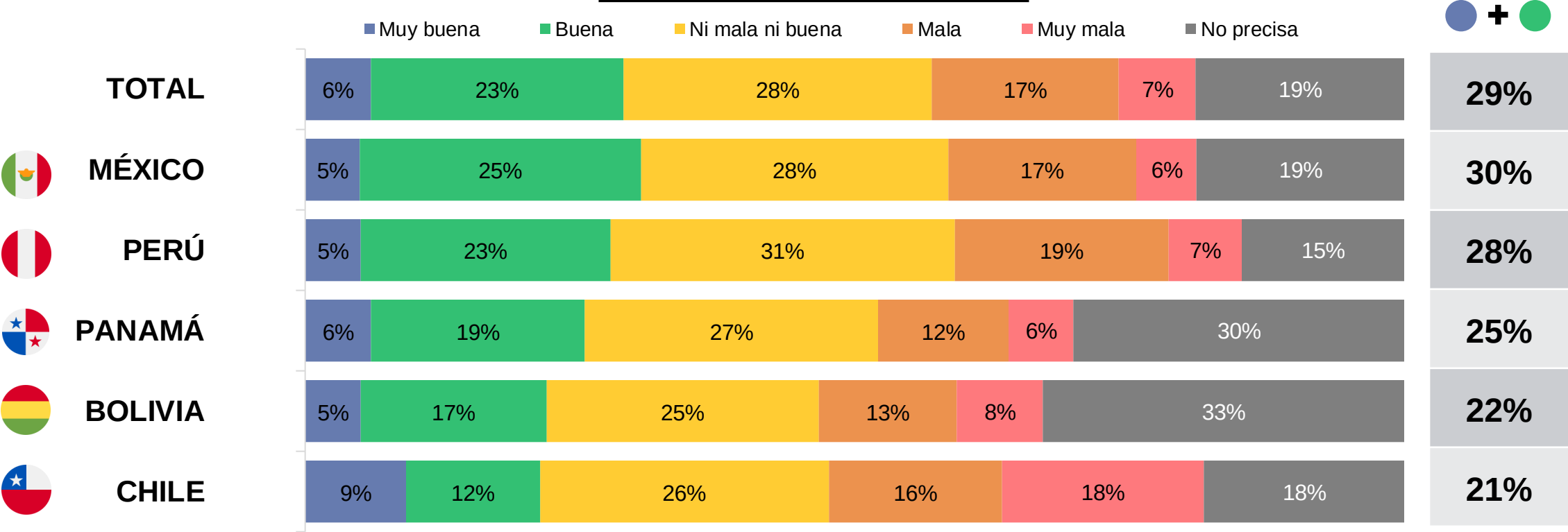
P26. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)
127 – © Ipsos | Índice de Inclusión Financiera de Credicorp



EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

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



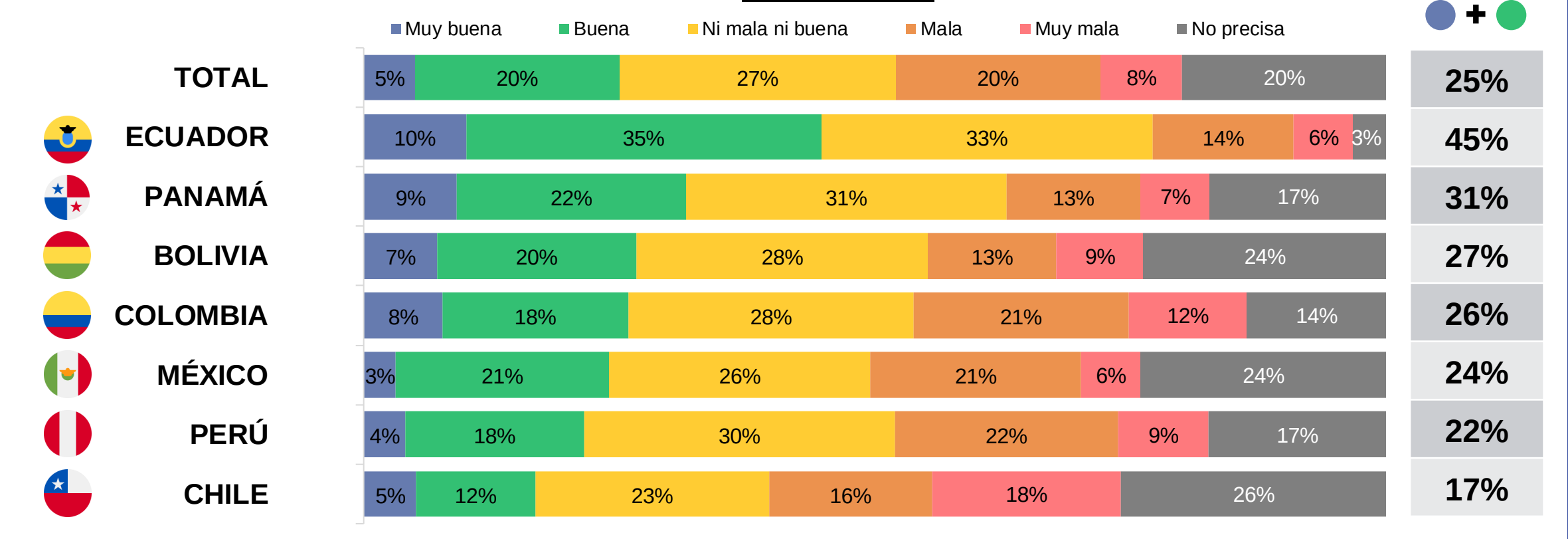
P26. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (-) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)
Nota: en el caso de Colombia y Ecuador, no se evalúan Cajas municipales o rurales.



EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

Cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de las COOPERATIVAS



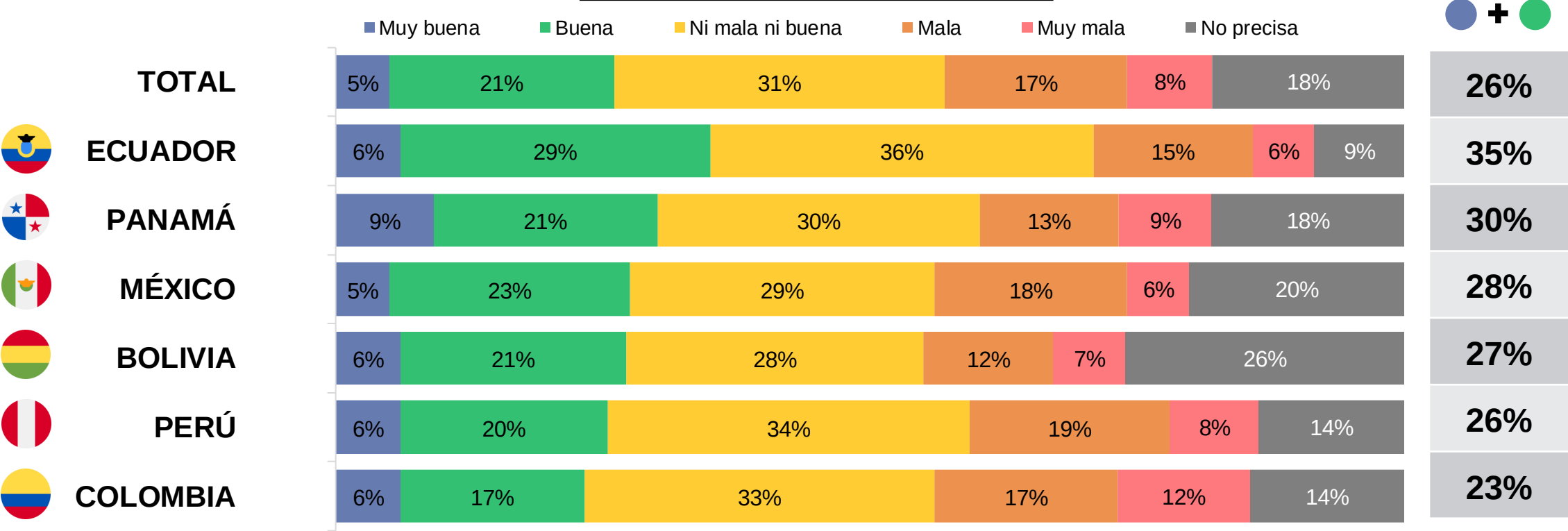
P26. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)
129 – © Ipsos | Índice de Inclusión Financiera de Credicorp



EVALUACIÓN GENERAL DE LA AMPLITUD FÍSICA DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

Cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de las FINANCIERAS O MICROFINANCIERAS



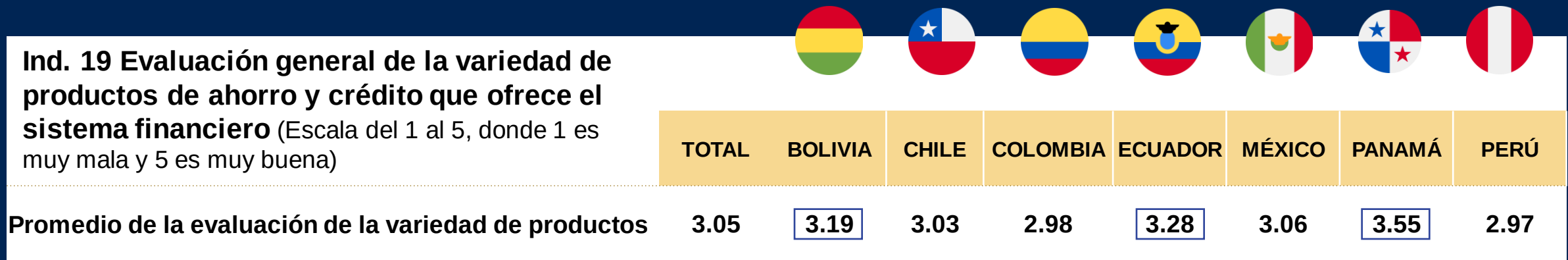
P26. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la cantidad de agencias, agentes y cajeros distribuida a lo largo del territorio de los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)
Nota: en el caso de Chile, no se evalúa Financieras o microfinancieras



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

CALIDAD
PERCIBIDA

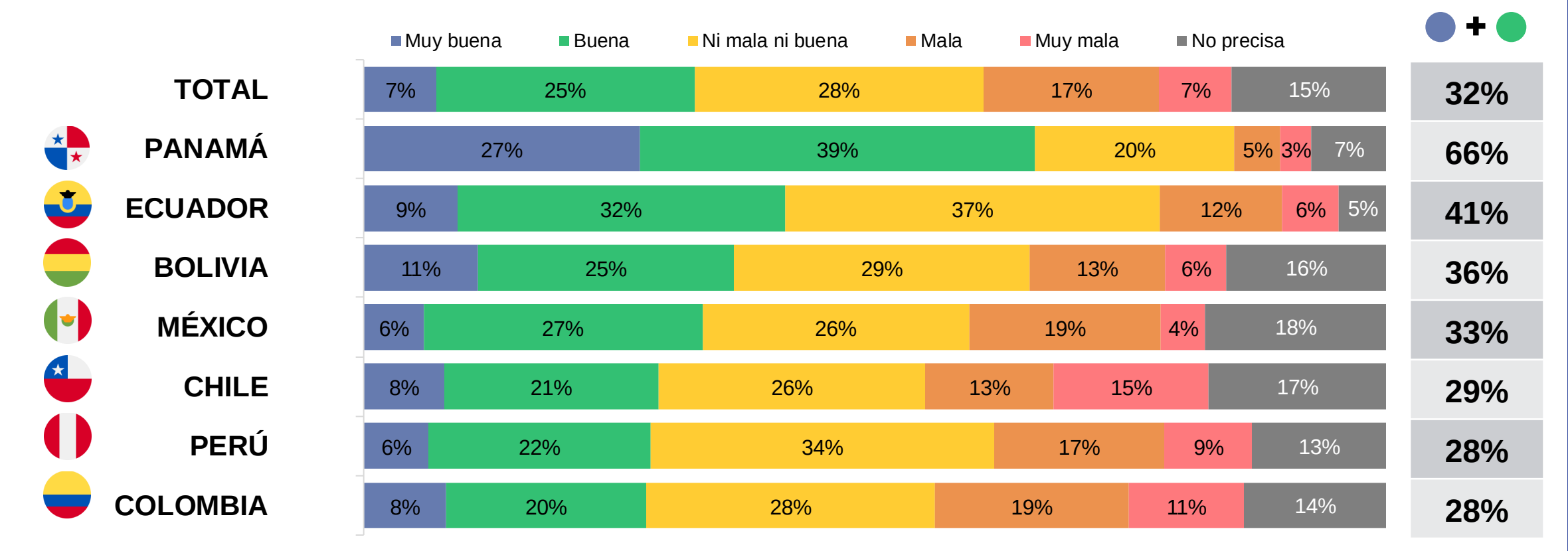
CALIDAD



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

CALIDAD PERCIBIDA

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

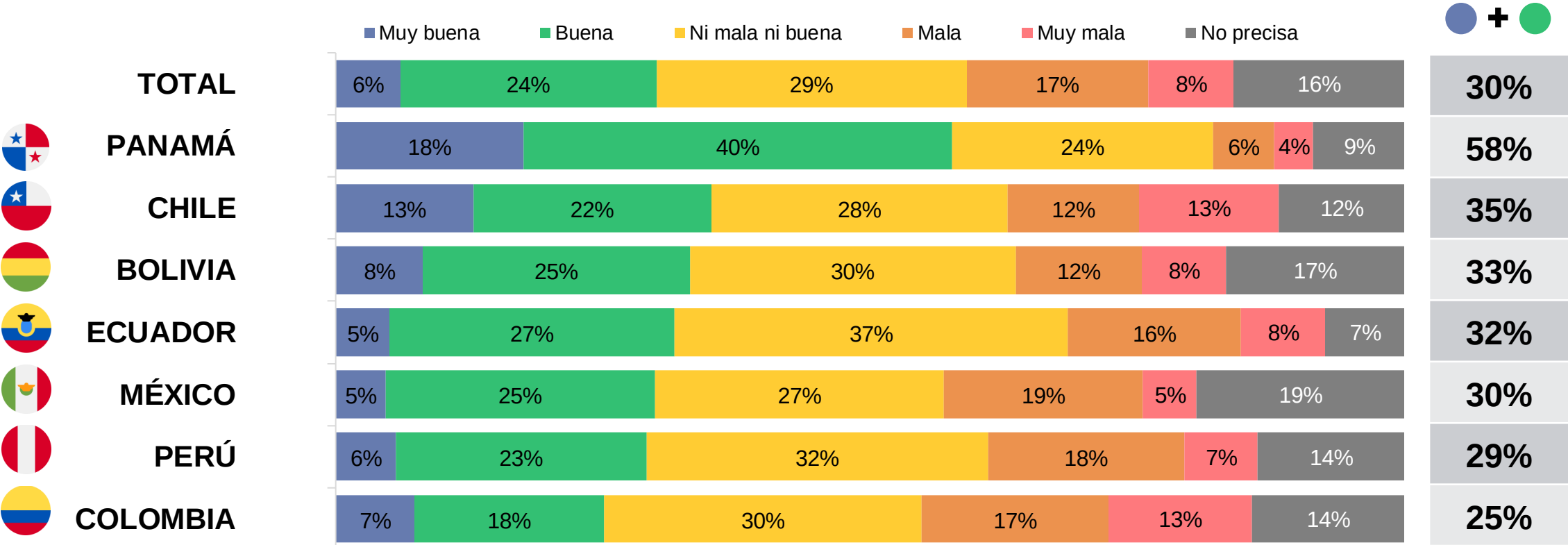


P27. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

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

CALIDAD PERCIBIDA

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

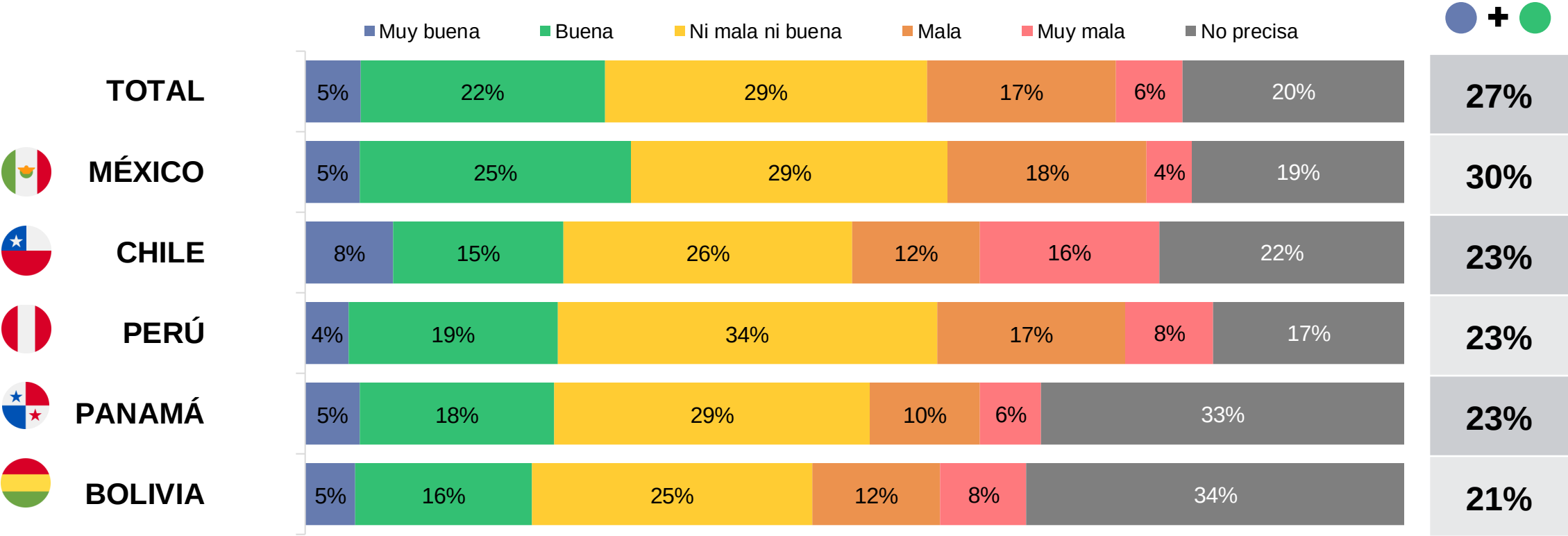


P27. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

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

CALIDAD PERCIBIDA

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



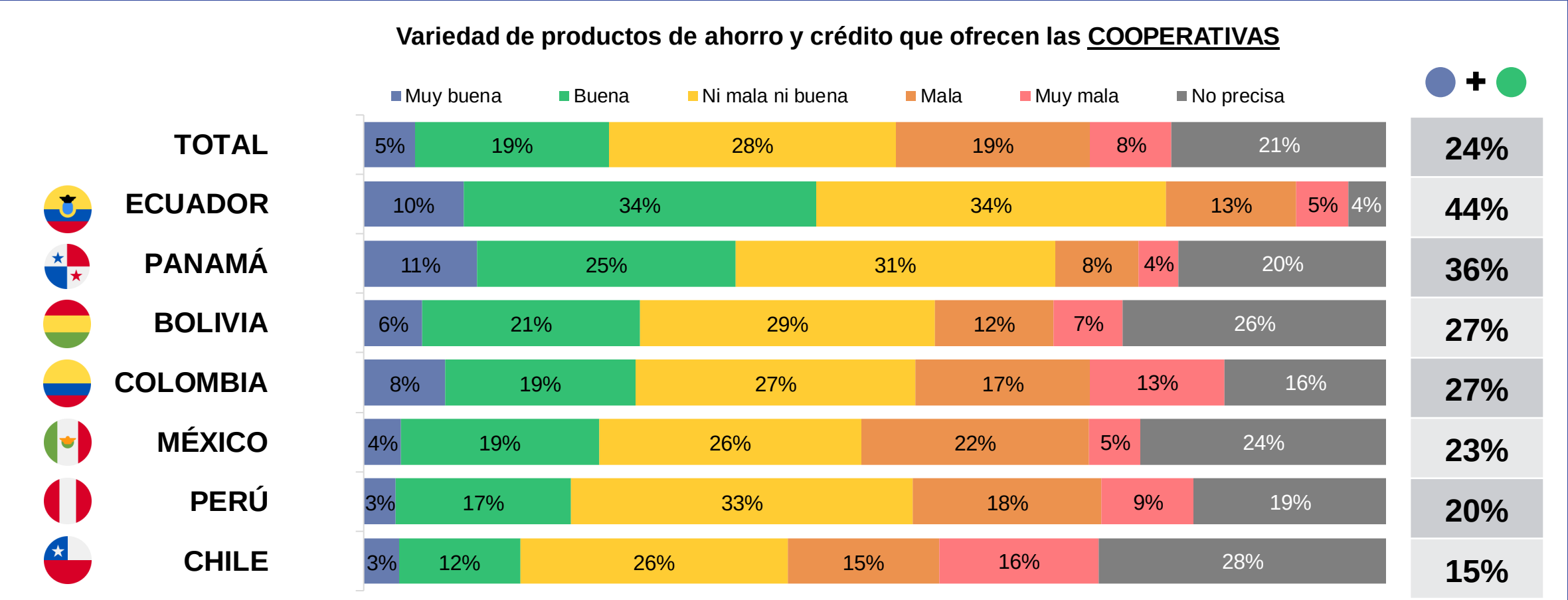
P27. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los/las...? Leer opciones

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

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

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

CALIDAD PERCIBIDA



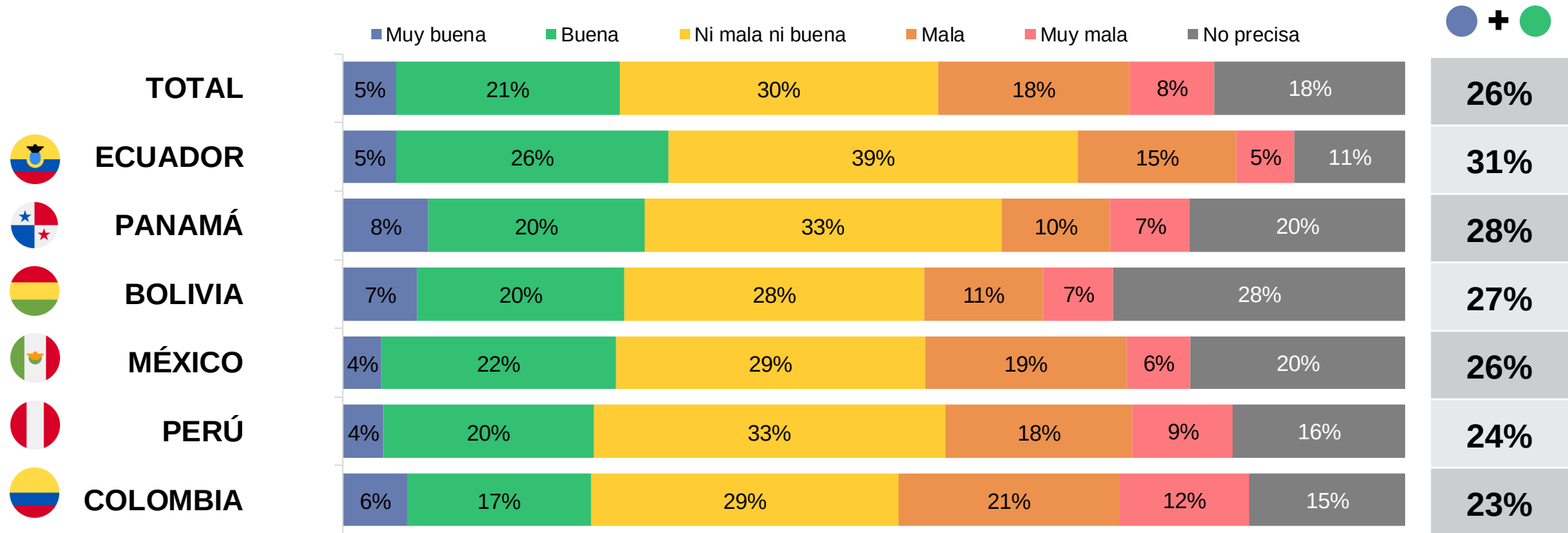
P27. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrecen los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)



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

CALIDAD PERCIBIDA

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



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

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

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

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

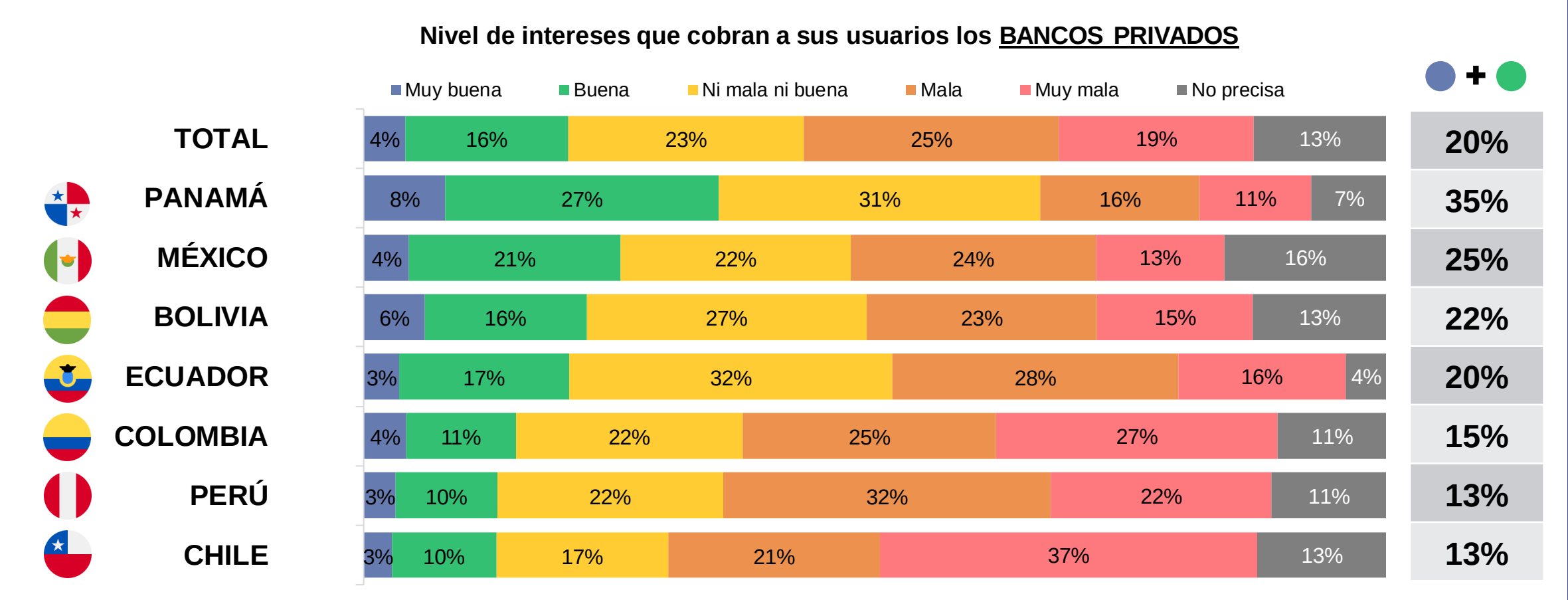
CALIDAD
PERCIBIDA

CALIDAD

Ind. 20 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)	      							
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la evaluación de los costos a los usuarios	2.89	2.97	2.68	2.74	2.96	2.98	3.14	2.84

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

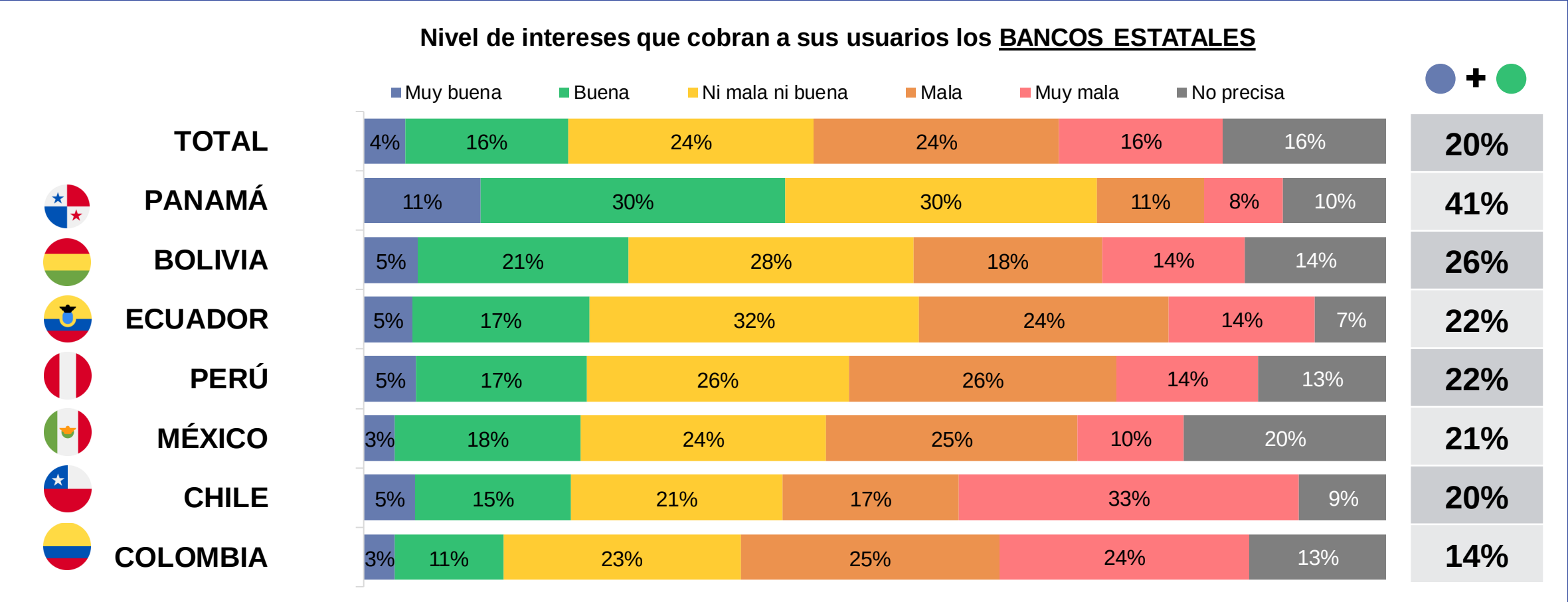


P28. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría el nivel de intereses que cobran a sus usuarios los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)



EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

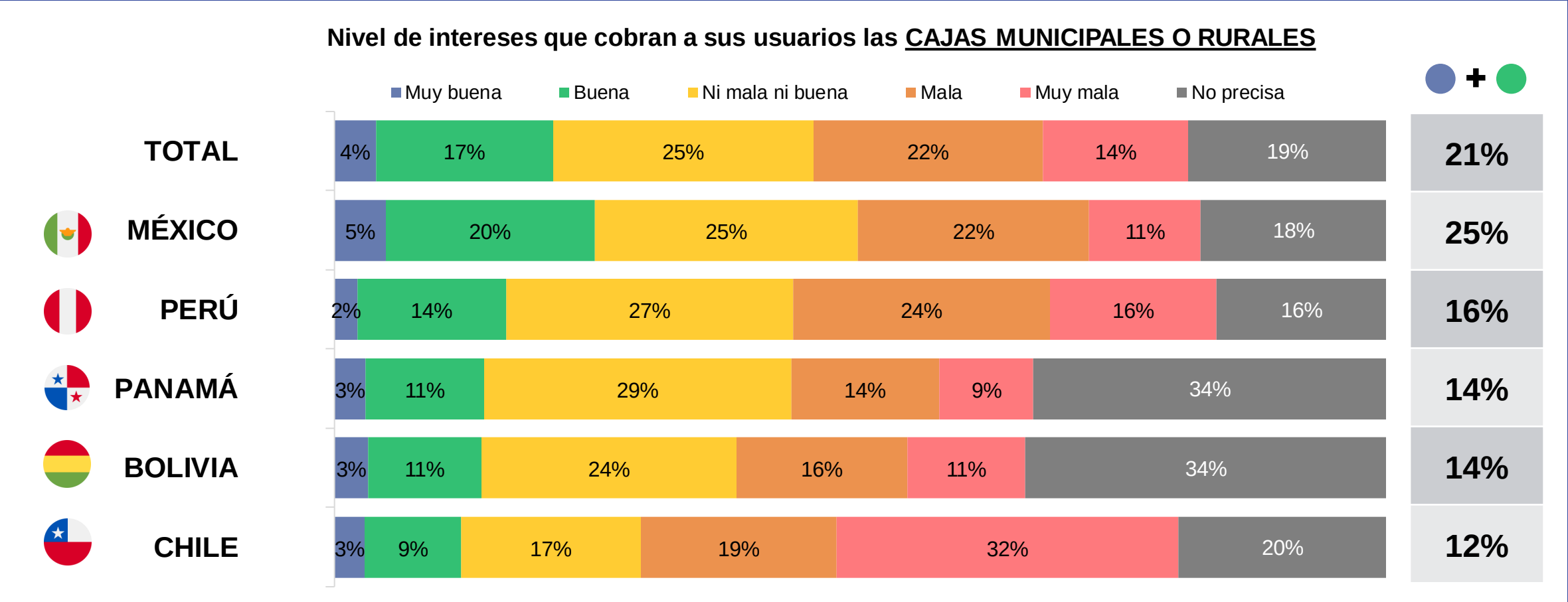


P28. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría el nivel de intereses que cobran a sus usuarios los/las...? Leer opciones
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)



EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA



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

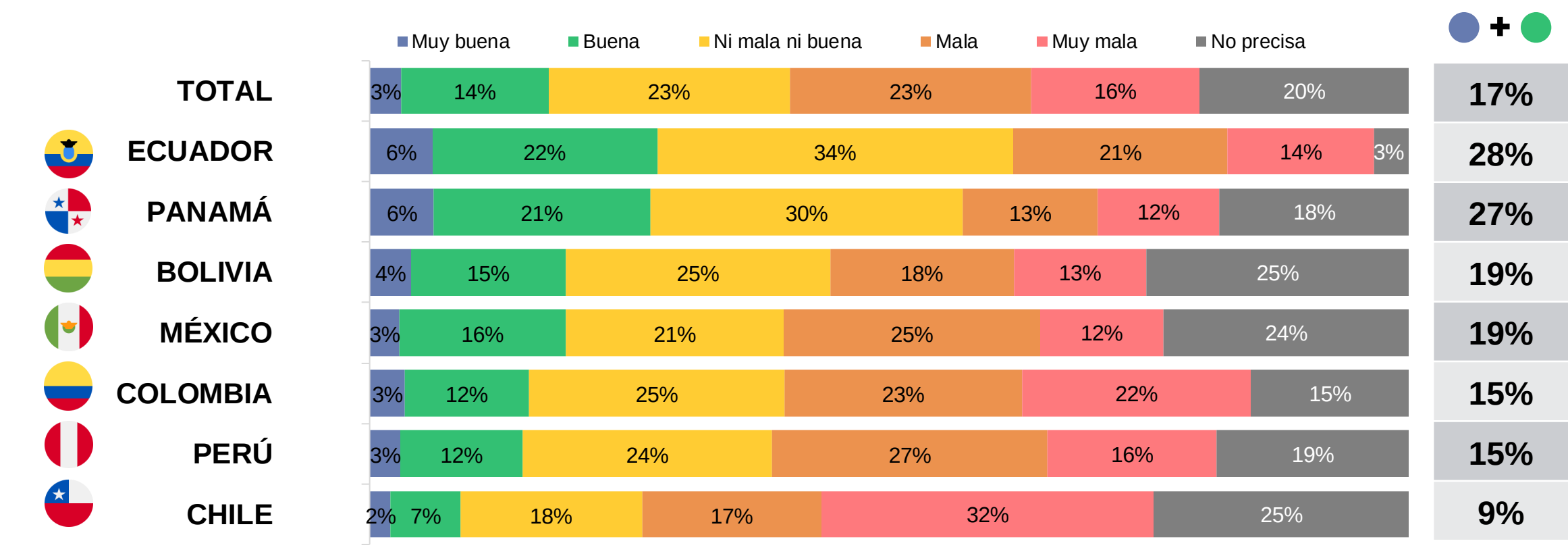
Base: Bolivia (1200) / Chile (1204) / Colombia (-) / Ecuador (-) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

Nivel de intereses que cobran a sus usuarios las COOPERATIVAS



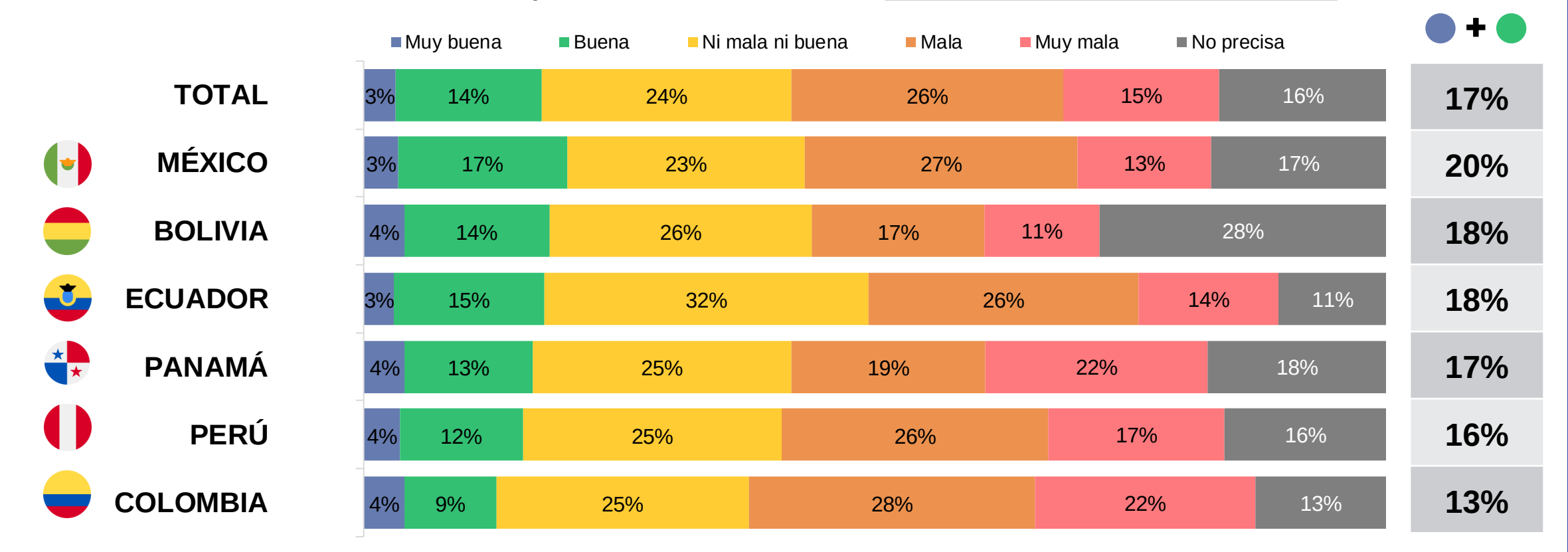
P28. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría el nivel de intereses que cobran a sus usuarios los/las...? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

Nivel de intereses que cobran a sus usuarios las FINANCIERAS O MICROFINANCIERAS



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

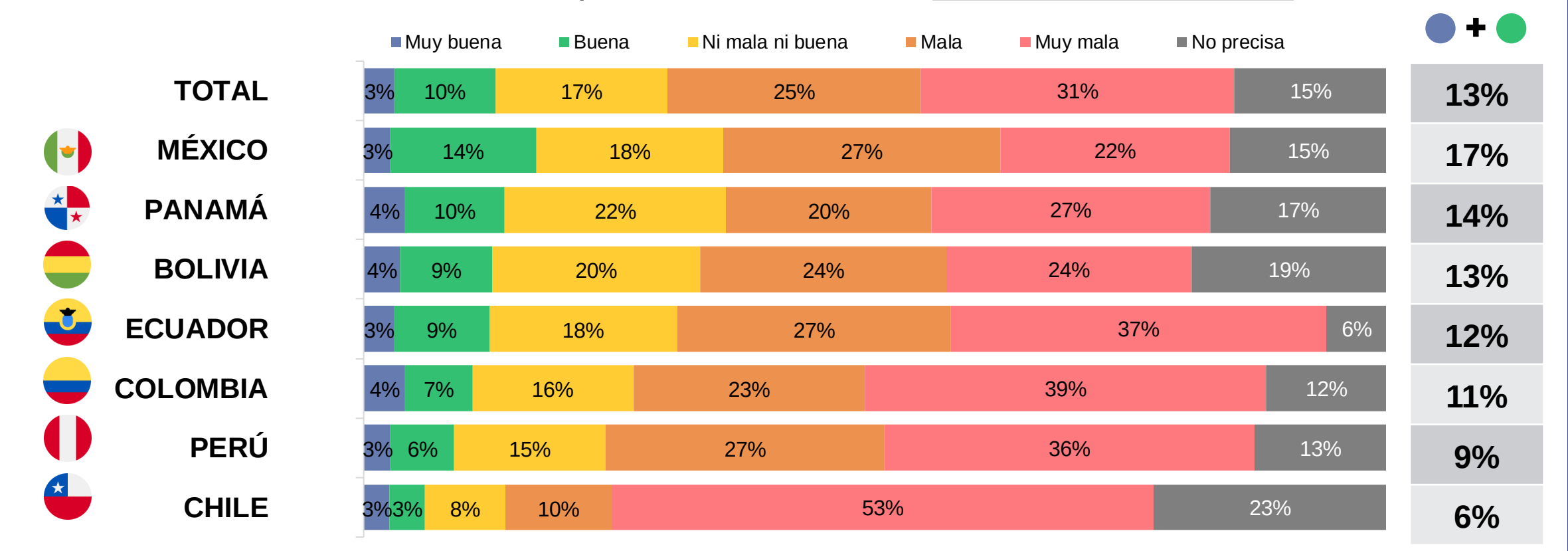
Base: Bolivia (1200) / Chile (-) / Colombia (1200) / Ecuador (1200) / México (1200) / Panamá (1200) / Perú (1201)

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LOS COSTOS A LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CALIDAD PERCIBIDA

Nivel de intereses que cobran a sus usuarios los PRESTAMISTAS INFORMALES



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

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

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

CALIDAD
PERCIBIDA

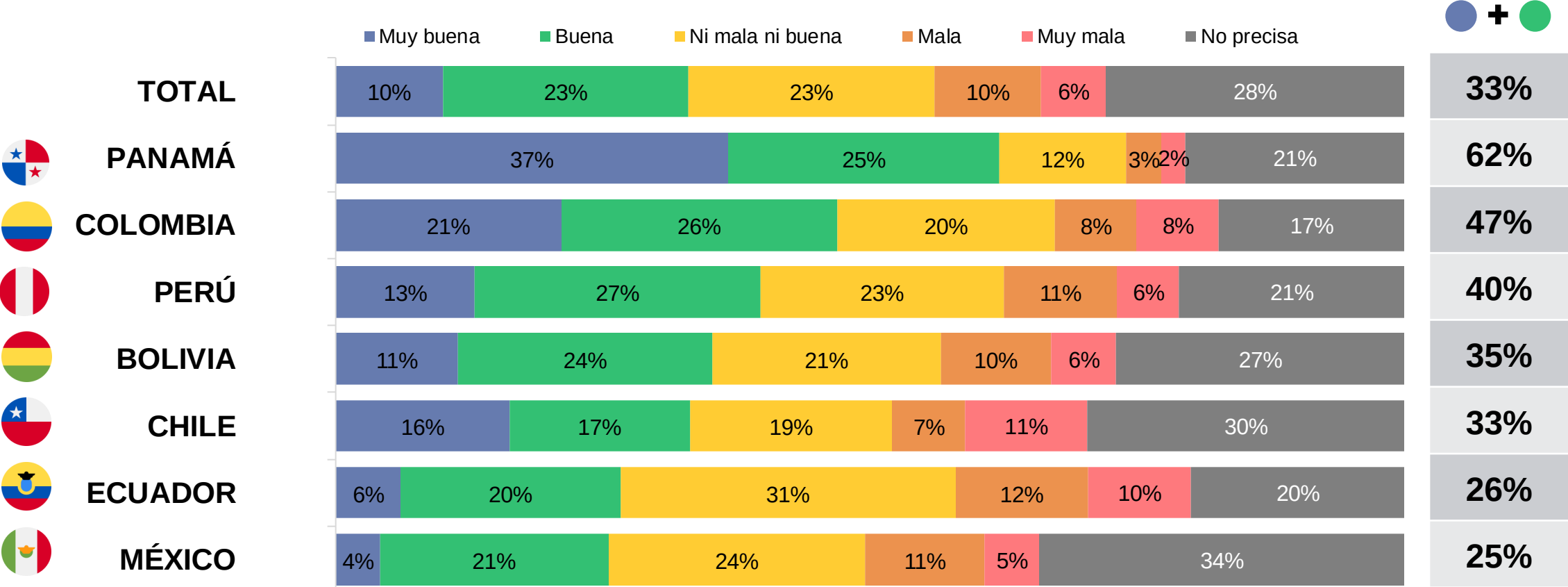
CALIDAD

Ind. 21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales (Escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 es muy buena)								
	TOTAL	BOLIVIA	CHILE	COLOMBIA	ECUADOR	MÉXICO	PANAMÁ	PERÚ
Promedio de la evaluación general de medios digitales	3.47	3.51	3.61	3.55	3.37	3.41	4.20	3.46

EVALUACIÓN GENERAL DE LA UTILIDAD DE MEDIOS DIGITALES

CALIDAD PERCIBIDA

Utilidad de las BILLETERAS MÓVILES

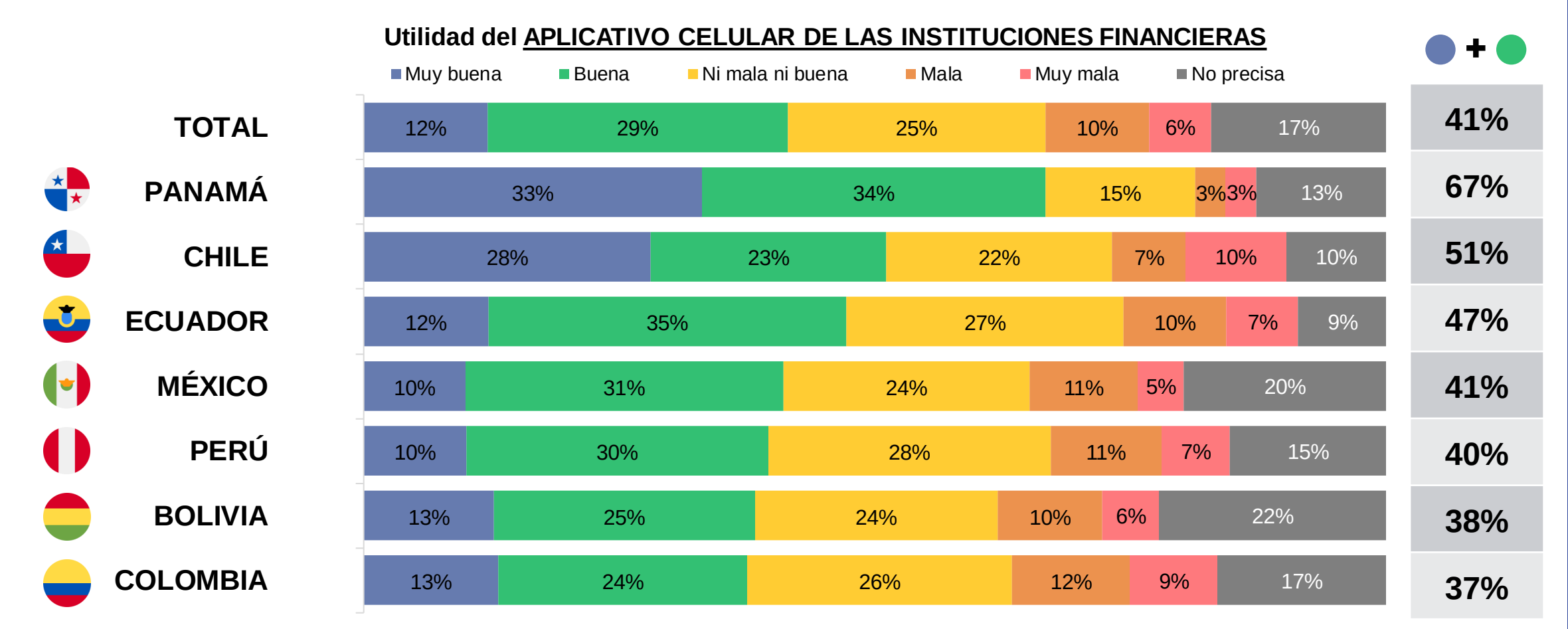


P29. En una escala del 1 al 5, donde 1 es muy mala y 5 muy buena, ¿cómo calificaría la utilidad de los siguientes medios digitales? Leer opciones

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

EVALUACIÓN GENERAL DE LA UTILIDAD DE MEDIOS DIGITALES

CALIDAD PERCIBIDA



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

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

KEY FINDINGS

3

KEY FINDINGS

1. Inclusión financiera en proceso en la región

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

2. Calidad percibida como el aspecto con mejor puntaje

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

3. Poblaciones más excluidas

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

KEY FINDINGS

4. Panamá y Chile lideran en la región

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

5. Inclusión digital

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

6. Barreras para la inclusión

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

BIBLIOGRAFÍA

4

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.p>
- 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%ADos-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

REFERENCIAS

- 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.bbvarsearch.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

REFERENCIAS

- 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=>
- 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

REFERENCIAS

- 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

ANEXOS

5

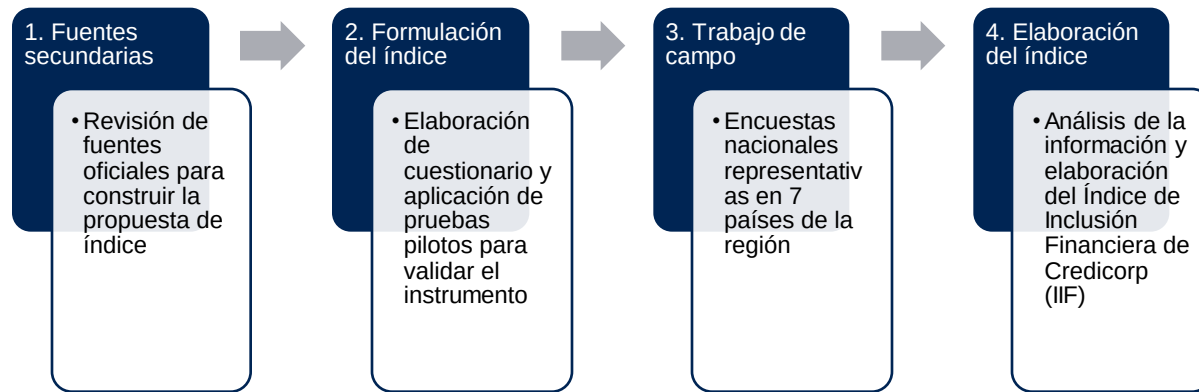
FICHA TÉCNICA

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

FICHA TÉCNICA

El estudio tuvo como objetivo desarrollar un índice de inclusión financiera en Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá y Perú, representativo de cada país a nivel urbano y rural.

El estudio consistió en 4 etapas:



1. Revisión de fuentes secundarias

Se realizó la revisión y análisis de información sobre inclusión financiera de entidades internacionales y entidades nacionales tanto de Perú como de los otros países de la región, con el fin de identificar las principales variables que debe contener el IIF. A partir de este análisis de escritorio se desarrolló un informe analizando los principales resultados.

2. Formulación del indicador

A partir de la revisión se desarrolló una primera versión del cuestionario e índice que fue validado en campo en cada país. Para esto, se realizaron 50 encuestas en Perú y 30 encuestas en cada país participante. Con esta primera data se revisó el índice y se pulió una versión final.

3. Trabajo de campo

Se realizaron 1200 encuestas en hogares por país a nivel nacional, considerando tanto ámbito urbano como rural.

- Estudio en hogares mixmode (encuestas cara a cara en Perú, Chile, Bolivia, Ecuador, Colombia y México y encuestas telefónicas en Panamá).
- Universo: hombres y mujeres mayores de 18 años de todos los NSE de las principales ciudades del país.
- Marco muestral: estimaciones del último censo de cada país.
- Margen de error: aproximadamente $\pm 2.8\%$ por país, asumiendo un nivel de confianza del 95% y una máxima dispersión en los resultados ($p/q=1$).
- Supervisión: supervisión virtual del 20% de la producción de cada encuestador para validar correcta aplicación.
- Instrumento: cuestionario cerrado estructurado con una duración máxima de 20 minutos.
- Fechas de campo: 15 de mayo al 02 de junio (Perú, Chile, Panamá, Bolivia, Ecuador). 20 de mayo al 17 de junio (Colombia). 11 al 16 de junio (México).

4. Elaboración del IIF

El procesamiento de la data y posterior análisis se centralizó en Perú.

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

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

METODOLOGÍA (1/4)

El Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (IIF) se construyó utilizando el método estadístico multivariado Análisis de componentes principales no lineales (ACP) que permite calcular los pesos dentro de cada dimensión evaluada (acceso, uso, calidad). Este método tiene dos ventajas: permite calcular la importancia de cada indicador de manera endógena a cada dimensión; y otorga puntajes a las categorías de las variables de manera que estas sean óptimas.

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

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

Acceso

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

Infraestructura financiera

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

P4. Durante el último año, ¿ha hecho uso de alguno de los siguientes puntos de atención de alguna entidad financiera? ¿De cuáles?

Se forma una nueva variable, calculando el número de puntos presenciales que el encuestado usa. 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 realizado en alguno de los canales de atención. Se generan las siguientes opciones:

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

Conocimiento de productos

Ind.3 Número de productos financieros formales que conoce

P6. De la siguiente lista, responda con un sí o un no si usted ha escuchado de alguno de los siguientes productos financieros.

Se forma una nueva variable y se hace el conteo de productos financieros que el encuestado conoce. Se generan las siguientes opciones:

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

Ind.4 Número de posibles transacciones financieras que conoce

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

Se forma una nueva variable por país y en base al número total de posibles transacciones realizadas en cada país, se generan rangos de nivel de conocimiento. Se generan las siguientes opciones:

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

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

METODOLOGÍA (2/4)

Acceso

Tenencia de productos

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

P7. Actualmente, ¿tiene usted, de manera personal o junto a 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 realizando 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 a otra persona, alguno de los siguientes productos financieros de crédito?

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

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

Ind.8 Tenencia de productos de crédito en una entidad formal

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

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

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

METODOLOGÍA (3/4)

Uso

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

Transacciones básicas

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

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

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

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

Ind.11 Frecuencia de uso al mes de productos financieros

P3. ¿Con 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. Se generan las siguientes opciones:

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

Ind.12 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias

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

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

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

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

Ingresos

Ind.13 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal

P18. Durante el último año, ¿recibió dinero con cierta regularidad por alguno de los siguientes motivos?

P19. ¿Por cuál de los siguientes medios recibe usted ____?

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

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

Ahorros

Ind.14 Ahorra a través del sistema financiero formal

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

P21. ¿De qué manera ha ahorrado o guardado dinero?

Se forma una nueva variable y se considera los medios de ahorro formales: comprando productos de inversión financiera, en alguna cuenta a nombre propio o en alguna cuenta a nombre de una persona. Se generan las siguientes opciones:

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

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

METODOLOGÍA (4/4)

Calidad percibida

La dimensión de calidad percibida está compuesta por 7 **indicadores** agrupados en 2 **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 usted en las instituciones financieras de su país?

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

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 7 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 5 entidades financieras evaluadas tanto en ahorro como en crédito. (también se considera prestamistas informales pero en escala inversa)

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

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

Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre las 5 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 5 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 6 entidades financieras evaluadas. (también se considera prestamistas informales pero en escala inversa)

Ind.21 Evaluación general de la utilidad de medios digitales

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

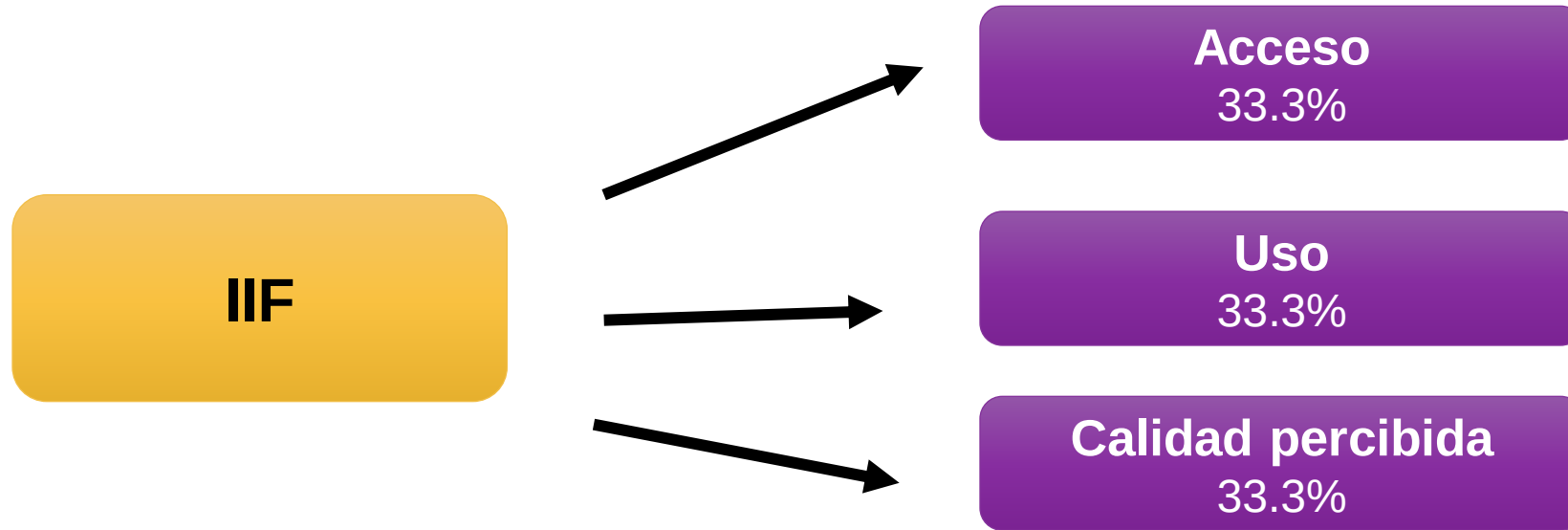
Se forma una nueva variable y se calcula el promedio de la evaluación obtenida entre los 2 medios evaluados.

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

IIF-METODOLOGÍA

Puntajes asignados

Una vez calculados los puntajes de las dimensiones acceso, uso y calidad percibida, se obtuvo el índice global.



Se decidió que las tres dimensiones tengan el mismo peso en la construcción del IIF debido a que en la literatura revisada no se identificó que a una dimensión se le asigne más peso que a otra de manera a priori sustentada más allá del juicio de los autores, por lo que se prefirió no tomar ningún supuesto en este aspecto*.

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

CUESTIONARIO

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

CUESTIONARIO (1/7)

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

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

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

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

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

CUESTIONARIO (2/7)

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

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

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)

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

CUESTIONARIO (3/7)

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

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	
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

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

CUESTIONARIO (4/7)

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

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)		

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

CUESTIONARIO (5/7)

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

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

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

CUESTIONARIO (6/7)

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

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
1	2	3	4	5	(No leer) 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 (AFP o ONP)	1	2	3	4	5	99

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

	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

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP (IIF)

CUESTIONARIO (7/7)

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

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

GRACIAS

GAME CHANGERS

