



Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2025

Cinco años de evolución:
El impulso digital y desafíos en América Latina



Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2025

Cinco años de evolución:
El impulso digital y desafíos en América Latina

Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2025

Cinco años de evolución:
El impulso digital y desafíos en América Latina

ÍNDICE DE INCLUSIÓN FINANCIERA DE CREDICORP 2025

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

Primera edición digital, octubre 2025
Agradecemos a Ipsos por su participación en la elaboración del Índice de
Inclusión Financiera de Credicorp 2025, así como en la redacción del presente
documento.

Autores:
Grupo Crédito S.A.

Equipo de investigación de Ipsos:
Patricia Rojas, Investigadora principal
Lucía Wiener, Investigadora
Susana Pinedo, Analista de investigación
Chiara Zamora, Analista de investigación
Luis Sánchez, Director metodológico

Redacción:
Hugo Bayona

Diseño y diagramación:
Marco Antonio Zeballos

Depósito legal N° 2025-09810

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

Compromiso Credicorp

Todas las empresas de la región, independientemente de la industria a la que pertenezcan, tienen la capacidad y responsabilidad de contribuir al desarrollo de los países donde operan. Nosotros, como holding financiero, siempre hemos tenido claro que una de nuestras formas de aportar es a través del impulso de la educación e inclusión financiera: buscar que las personas tengan una mejor relación con el sector y que lo reconozcan como un aliado accesible para mejorar sus vidas.

Con eso en mente, hace cinco años nació el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (IIF): una herramienta de monitoreo y diagnóstico de las brechas que existen en torno a esta materia en ocho países de América Latina. Un estudio que parte de la premisa de que hay que entender a qué nos enfrentamos para poder combatirlo y que busca ser una fuente útil para informar políticas públicas y movilizar a las empresas a innovar con productos y servicios que respondan mejor a la realidad.

Una de las claves en la construcción del IIF fue reconocer que la bancarización –aunque fundamental– no equivale necesariamente a inclusión financiera. Esta última se mide más por la calidad del vínculo de las personas con el sistema: cómo acceden a él, de qué manera lo utilizan y, sobre todo, cuánto confían en él. No se trata solo de mantener una cuenta de ahorros; también importa el acceso a un seguro de salud, aportar al sistema previsional o acceder a un crédito para emprender, comprar un auto o una vivienda. En suma, hablamos de hasta qué punto las personas pueden aprovechar las oportunidades que el sector ofrece.

Estar en la quinta edición del IIF, además, ofrece una ventaja adicional: la posibilidad de rastrear las tendencias y los avances que los países estudiados han tenido en el campo de la inclusión financiera. En ese sentido, podemos hablar de mejoras en la región entre el 2021 y el 2025 en el índice general –al pasar de 38.2 puntos a 48.5 puntos– y de avances en campos específicos como Acceso (de 33.3 a 50.5), Uso (de 24.6

a 34.1) y Calidad percibida (de 57.1 a 61). Avances importantes, pero que no dejan de mostrar lo mucho que queda por trabajar, como en la difusión de la educación financiera, sobre todo en zonas rurales.

Para Credicorp, este documento es una de las expresiones más claras de nuestro propósito de contribuir a mejorar vidas acelerando los cambios que nuestros países necesitan. Y es parte de un esfuerzo que se extiende por todas las empresas que componen nuestro holding, que nutre el trabajo de nuestros más de 46 mil colaboradores y que explica el efecto que tienen (y buscan tener) nuestros productos y servicios, con la innovación y la digitalización como puntas de lanza. Así, entre el 2020 y julio del 2025, más de 6 millones de personas se incorporaron al sistema financiero a través de cuentas en el BCP y Yape. A ello se suman programas de educación financiera desarrollados por el BCP, Pacífico Seguros y Prima AFP, que han alcanzado a millones de ciudadanos. Acciones con las que buscamos pasar del dicho al hecho y que se complementan con instrumentos como el IIF.

Este proyecto, además, responde a una convicción: la libre iniciativa privada no solo es el motor del crecimiento económico, la generación de empleo y la reducción de la pobreza, sino también una fuente constante de ideas y de acción. Podemos y debemos involucrarnos en los retos que encaran nuestros países y hacer uso de nuestra voz en pro de darle más oportunidades a las personas y de procurar mejores políticas públicas.

La inclusión financiera en la región está todavía en construcción. Hay mucho camino por recorrer y una necesidad persistente de llegar a más personas, llegar mejor y, sobre todo, de llegar a transmitir más confianza en un sistema que está diseñado para apuntalar el desarrollo de nuestros países y los individuos que los habitan.

Luis Romero
Presidente del Directorio de Credicorp

Gianfranco Ferrari
CEO de Credicorp

Índice



Credicorp y la inclusión financiera	
Introducción	06
Resumen ejecutivo	08
Aspectos metodológicos	
Sobre el estudio	12
Consideraciones al IIF	17
Resultados	18
Resultados por niveles de logro	40
Fichas descriptivas por país	
Total	43
Argentina	46
Bolivia	50
Chile	54
Colombia	58
Ecuador	62
México	66
Panamá	70
Perú	74
Referencias bibliográficas	78
Anexos	
Anexo 1. Cuestionario	79
Anexo 2. Detalle estadístico: construcción del Índice de Inclusión Financiera de Credicorp	91

Credicorp y la inclusión financiera

Introducción

En su quinta edición, el Índice de Inclusión Financiera (IIF) de Credicorp se ha consolidado como una herramienta de referencia para monitorear los avances y desafíos del sector en ocho países de América Latina: Argentina, Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, México, Panamá y Perú. Creado en 2021, el índice va más allá de medir el acceso, analizando también los patrones de uso y la percepción de calidad y confianza en el sistema. La edición 2025 actualiza las tendencias del último lustro, identifica retos persistentes y explora oportunidades ligadas a la digitalización, contri-buyendo así a entender cómo la inclusión financiera puede ser un motor para el desarrollo de la región

La inclusión financiera, definida como el acceso a productos y servicios financieros útiles y asequibles para individuos y empresas, se ha consolidado como un factor crucial para el desarrollo económico y una herramienta potente para reducir la pobreza y la desigualdad¹²³⁴⁵. Esto se debe a que estos productos y servicios permiten a los hogares satisfacer sus necesidades de manera oportuna, incrementan el ahorro, impulsan la producción y contribuyen a una distribución más equitativa del ingreso entre los trabajadores, mejorando la calidad de vida en general⁴⁵. Ampliar la participación de la población en el sistema financiero le brinda, a su vez, legitimidad al sistema y

beneficios para el crecimiento económico². Por estas razones, la inclusión financiera ocupa un lugar central en la agenda internacional, respaldada por iniciativas del G20, programas del Banco Mundial y metas definidas en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas⁶⁷.

Pese a los avances recientes, América Latina sigue enfrentando altos niveles de pobreza y desigualdad. Aunque la pandemia de COVID-19 aceleró el uso de pagos digitales y la apertura de cuentas, una porción considerable de la población adulta permanece fuera del sistema formal. Esta exclusión, que limita el acceso a crédito y ahorro seguro, se debe a que el acceso por sí solo no garantiza un uso efectivo. Fortalecer la educación financiera y promover el conocimiento más amplio de los productos y servicios disponibles son factores clave para impulsar la inclusión financiera, especialmente entre mujeres, poblaciones rurales y hogares de bajos ingresos.⁸⁹¹⁰.

En este contexto, la digitalización financiera emerge como un punto de inflexión. Los servicios financieros digitales permiten ampliar el acceso a productos formales con menores costos de transacción, fomentando la inclusión de poblaciones tradicionalmente desatendidas¹¹. Además de mejorar el acceso al crédito, estimulan el consumo y complementan la oferta del sistema bancario tradicional⁹. Durante la pandemia, los pagos digitales jugaron un rol decisivo para canalizar transferencias sociales, incentivando la apertura de cuentas y acelerando la transformación digital del sector¹². Estos procesos evidencian que la combinación entre la expansión de los servicios tradicionales y el uso de tecnologías móviles constituye una estrategia clave para reducir la pobreza y la desigualdad.

¹ Demirgüç-Kunt, Klaper & Singer, 2017

² Sotomayor, Talledo & Wong, 2018

³ SBS, 2022

⁴ Yue et al., 2022

⁵ Khan, Siddiqui & Imtiaz, 2022

⁶ Motta & Farias, 2022

⁷ Polloni-Silva et al., 2021

⁸ Banco Mundial, 2022

⁹ PNUD, 2025

¹⁰ Duvendack & Mader, 2019

¹¹ Micco & Valenzuela, 2023

¹² Lewis et al., 2023

En los años posteriores a la pandemia, estos impulsos no solo se consolidaron, sino que evolucionaron hacia un crecimiento más sostenible. Por ejemplo, el uso de billeteras digitales ha visto un crecimiento exponencial en países como Perú, Colombia y Panamá¹³.

Avanzar en la inclusión financiera de la región requiere un enfoque integral y multifacético. Es prioritario mejorar la infraestructura digital, simplificar los procedimientos bancarios y, especialmente, promover la educación y la alfabetización financiera digital que permitan un uso seguro y efectivo de los servicios⁵. La coordinación entre el sector público y privado resulta fundamental para extender la conectividad, asegurar electricidad confiable en zonas rurales y promover programas de inclusión adaptados a las necesidades de las poblaciones más vulnerables^{6 7 12}. En última instancia, un sistema financiero sólido, digitalmente integrado y socialmente confiable es esencial para que América Latina aproveche plenamente los beneficios de la inclusión financiera y supere sus desafíos estructurales^{5 12}.

Precisamente para guiar este esfuerzo, el diseño de políticas y estrategias de inclusión financiera efectivas no puede basarse en intuiciones, sino que exige un diagnóstico riguroso y actualizado. Es aquí donde el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp

adquiere su máximo valor, al proporcionar evidencia granular sobre las barreras y oportunidades específicas en cada uno de los ocho países analizados. De este modo, el IIF no solo documenta una realidad, sino que se convierte en una herramienta estratégica para que los sectores público y privado puedan desarrollar iniciativas mejor focalizadas, medir su impacto y, en última instancia, acelerar el camino hacia una región más equitativa.

Esta publicación se organiza en cinco secciones que ofrecen una visión integral del estudio. Inicia con un resumen ejecutivo que sintetiza las principales tendencias identificadas, seguido de una sección metodológica que expone los aspectos técnicos y las mejoras implementadas en el diseño del IIF. La tercera sección desarrolla el análisis de los resultados más relevantes a nivel regional, con comparaciones frente a todas las ediciones anteriores. Posteriormente, se presentan fichas descriptivas para cada país participante y para el total de la región, lo que permite caracterizar sus particularidades. Finalmente, la publicación cierra con una sección de anexos que reúne información técnica esencial, como el cuestionario aplicado y una explicación detallada de la metodología y del proceso de construcción del índice.



“En su quinta edición, el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp se consolida como una herramienta de referencia en América Latina, evaluando el acceso, uso, calidad y confianza del sistema financiero para impulsar el desarrollo económico y guiar políticas estratégicas.”

¹³ Latin American Post, 2024

Resumen ejecutivo



El 2025 marca la quinta edición del Índice de Inclusión Financiera (IIF), que sintetiza los principales avances y desafíos de la inclusión financiera en América Latina. En esta edición, la región alcanzó una puntuación de 48.5 sobre 100, lo que supone un incremento de 10 puntos porcentuales respecto a 2021. No obstante, pese a esta mejora, el nivel alcanzado aún se clasifica como 'medio bajo'.

En conjunto, desde el inicio del estudio, la región muestra avances en inclusión financiera, aunque con ritmos de crecimiento desiguales y con dificultades para sostener los logros alcanzados en el tiempo. Algunos países han consolidado una trayectoria de crecimiento, mientras que otros se mantienen estables o incluso registran retrocesos. Argentina, México y Perú destacan al mostrar un crecimiento sostenido que los ubica a la cabeza en el avance acumulado, reflejando un proceso de fortalecimiento gradual de sus sistemas financieros. Chile, pese a mantener un nivel alto, crece poco a lo largo del tiempo. De la misma manera, Panamá exhibe estabilidad con variaciones marginales, lo que refleja un progreso limitado frente a los otros países a pesar de tener uno de los puntajes más altos de inclusión financiera en la región. En contraste, Ecuador y Colombia, después de una mejora continua hasta el año anterior, revelan una falta de consolidación de los avances previos. Finalmente, Bolivia muestra un

crecimiento lento, con variaciones mínimas que la ubican entre los países de menor dinamismo en la región.

En comparación con el año anterior, Argentina y México registran un avance en sus índices de inclusión financiera, mientras que Ecuador y Colombia experimentan un retroceso. En esta edición, Argentina recupera el primer lugar del ranking, desplazando a Chile y Panamá, que se ubican en el segundo y tercer puesto, respectivamente. Desde su incorporación al estudio, estos tres países han concentrado las posiciones más altas. Ecuador se mantiene en el cuarto lugar, en tanto que Perú y México ascienden en la clasificación. Como resultado, Colombia desciende a la penúltima posición, seguida por Bolivia, que retorna al último lugar entre los ocho países evaluados.

Al analizar los resultados según niveles de logro¹, se encuentra que el 30% de los ciudadanos de estos países alcanza el nivel más alto de inclusión financiera en 2025. Esto contrasta con lo encontrado en el 2021, donde solo el 16% de la población adulta latinoamericana tenía un nivel Alcanzado de inclusión financiera. Por el contrario, quienes se ubican en el nivel más bajo, caracterizado por una baja tenencia de productos y uso, se reducen del 51% al 29% en ese mismo período.

¹ El Índice establece 3 niveles de logro de inclusión financiera: "bajo", "en progreso" y "alcanzado".

Se puede decir que el proceso de inclusión financiera en la región atraviesa una fase de transición: el énfasis ya no solo se limita a ampliar el acceso mediante la apertura de cuentas o la tenencia de un producto financiero básico, sino que se orienta hacia el uso efectivo y frecuente de estos servicios, así como a garantizar las condiciones que favorecen una mayor estabilidad y continuidad en su utilización. El verdadero desafío estratégico ahora también consiste en lograr que los servicios financieros se integren en la vida cotidiana de los usuarios y que la relación con las instituciones sea percibida como cercana, útil y confiable.

Sin embargo, las principales barreras para la inclusión persisten entre la población con menores niveles educativos y empleos informales, quienes enfrentan mayores dificultades para acceder y utilizar los servicios financieros. En contraste, contar con educación superior y un empleo formal son factores clave que facilitan una inclusión más amplia y sostenida.

Un cambio disruptivo en el panorama financiero lo representan las billeteras digitales, que se han consolidado como la principal puerta de entrada al

sistema financiero. Este producto ha generado un perfil de usuario distinto: personas que se incorporan directamente al ecosistema financiero a través del teléfono celular, sin haber transitado previamente por las formas tradicionales de bancarización, tales como las cuentas de ahorro o las tarjetas de débito. Esto se refleja en los resultados obtenidos en esta edición. Mientras la tenencia de tarjetas de débito se mantiene estable en torno al 60%, el uso de billeteras digitales continúa creciendo con rapidez, cuadruplicándose desde 2021 hasta alcanzar al 43% de ciudadanos de la región. Esto genera que la población sin productos de ahorro o crédito se reduzca a menos de la mitad. Asimismo, se abren nuevas posibilidades, como por ejemplo a las inversiones en activos tradicionales y digitales, que empiezan a utilizarse en Chile, Panamá y Argentina.



“El proceso de inclusión financiera en la región atraviesa una fase de transición: el énfasis ya no solo se limita a ampliar el acceso mediante la apertura de cuentas o la tenencia de un producto financiero básico, sino que se orienta hacia el uso efectivo y frecuente de estos servicios, así como a garantizar las condiciones que favorecen una mayor estabilidad y continuidad en su utilización.”

No obstante, la infraestructura física sigue siendo relevante, pues su uso ha permanecido estable en el tiempo. Este escenario invita a repensar la función de las agencias financieras, que gradualmente dejarían de ser solo para operaciones simples, como retiros de dinero o transferencias, y podrían ser potenciales espacios de asesoría, resolución de problemas complejos y atención a los segmentos excluidos del sistema. Su uso, sin embargo, refleja algunas diferencias regionales. Mientras que en el último año más del 40% de ciudadanos en México, Chile, Ecuador y Bolivia recurrieron a una agencia o sucursal bancaria, en Argentina, Panamá y Perú esta proporción desciende a menos de uno de cada cuatro.

En contraste, el uso de cajeros automáticos muestra una tendencia creciente en la región. El 57% de ciudadanos declara haberlos utilizado en el último año, lo que representa un incremento de 16 puntos porcentuales desde 2021. En este indicador también se observan brechas regionales: en Bolivia el 37% de la población reporta haberlos usado, frente a un 68% en México o un 70% en Panamá.

Por otro lado, el efectivo sigue desempeñando un papel central en las transacciones cotidianas. Sin

embargo, su uso muestra una ligera tendencia a la baja, sobre todo en el pago de servicios de vivienda. Esto se encuentra acompañado por un significativo incremento en el uso intensivo de billeteras móviles para el pago de productos y servicios, de manera que el 67% de los que usan billeteras móviles las usan de manera diaria o semanal, lo que sugiere una coexistencia con un reemplazo muy progresivo del efectivo. Asimismo, el uso de billeteras móviles para transferencias crece sostenidamente, llegando al 40%, mientras los métodos tradicionales como transferencias en efectivo o en puntos de atención bancaria disminuyen. Los países que muestran un mayor avance en el uso de billetera móvil durante esta evaluación son Argentina, Panamá, Perú y Bolivia.

Finalmente, la confianza en el sistema financiero ha mostrado un avance sostenido en los últimos cinco años, al pasar del 29% al 38%. Esto representa una oportunidad para continuar fortaleciendo la relación entre las personas y el sistema financiero.



¹ El Índice establece 3 niveles de logro de inclusión financiera: “bajo”, “en progreso” y “alcanzado”.

En torno a la imagen de las instituciones financieras, son los bancos privados quienes gozan de la mejor percepción entre las instituciones financieras, seguidos de cerca por el banco estatal y las fintech. La imagen de los bancos privados muestra una mejora sostenida: la percepción positiva crece mientras la negativa disminuye de forma constante, alcanzando su nivel más bajo en esta edición. Asimismo, las fintech se van haciendo cada vez más conocidas, con uno de cada tres ciudadanos de la región que señala tener una buena imagen de este tipo de entidades.

Cerca de la mitad de los ciudadanos de la región considera que los pagos a través de medios digitales son más seguros que los pagos en efectivo, especialmente entre quienes ya utilizan productos financieros. Este creciente nivel de confianza refleja un avance hacia una mayor adopción de canales digitales y muestra cómo la experiencia directa de las personas con el sistema financiero mejora su percepción. Aun así, persisten ciertos temores en torno al uso de estas herramientas, lo que representa una oportunidad de trascender la mera tenencia hacia un uso intensivo y sostenido.



“Cerca de la mitad de los ciudadanos de la región considera que los pagos a través de medios digitales son más seguros que los pagos en efectivo, especialmente entre quienes ya utilizan productos financieros.”

Aspectos metodológicos

Sobre el estudio

La quinta edición del **Índice de Inclusión Financiera de Credicorp** se elaboró a partir de encuestas realizadas en hogares de ocho países de Latinoamérica: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú. La población objetivo estuvo conformada por personas de 18 años a más, de todos los niveles socioeconómicos, con o sin productos financieros. En total, se entrevistó a 13,455 personas, con un promedio de 1,200 encuestas por país y una muestra ampliada en el caso del Perú (5,002 encuestas). El estudio garantiza representatividad nacional en áreas urbanas y rurales.

El trabajo de campo se llevó a cabo durante mayo de 2025, mediante encuestas presenciales, utilizando un cuestionario estructurado que aborda dimensiones de acceso, uso y calidad de productos y servicios financieros. El diseño muestral fue probabilístico y estratificado por áreas urbano/rural, lo que permite estimaciones confiables para cada país incluido. El margen de error para Perú fue de $\pm 1.4\%$.

Los datos fueron ponderados de acuerdo con variables demográficas específicas de cada país (sexo, edad y nivel socioeconómico) y posteriormente se aplicó una ponderación cruzada para la agregación regional, considerando el peso poblacional relativo de cada país². Ipsos Perú tuvo a su cargo la coordinación general del estudio, incluyendo el diseño muestral, la supervisión del trabajo de campo, así como el procesamiento y análisis de la información.

Ficha técnica



Fechas de campo
Mayo 2025



13 455
Personas mayores de 18 años



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



8
Países en Latinoamérica

	ARGENTINA		ECUADOR
	BOLIVIA		MÉXICO
	CHILE		PANAMÁ
	COLOMBIA		PERÚ



COORDINACIÓN GENERAL:
IPSOS PERÚ



Sobre el índice

La inclusión financiera es evaluada a través de 19 indicadores⁴ agrupados en 3 dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. Para establecer los puntajes de cada dimensión y del índice total se utilizó el método de componentes principales no lineales⁵. La ventaja de este análisis es que asigna ponderaciones óptimas a cada categoría de respuesta dentro de cada indicador. De este modo, el peso de las categorías se ajusta en función de la información que realmente

contienen y permite construir escalas de puntaje más precisas y representativas. Al igual que en ediciones anteriores, se utilizó una escala de 0 a 100 tanto para el puntaje total de la inclusión financiera como para las dimensiones. De esta manera, un puntaje mayor hace referencia a un mayor nivel de inclusión financiera. Para más detalle sobre la construcción del índice, revisar el anexo 2.

a. Índice de Inclusión Financiera de Credicorp y sus dimensiones

El IIF consta de tres dimensiones: Acceso, Uso y Calidad percibida.



⁴ En la primera edición del IIF se incluyeron un total de 21 indicadores. Sin embargo, en la segunda edición se eliminó un indicador relacionado con transacciones en la dimensión 'uso' y se agregó un indicador sobre seguridad en la dimensión 'calidad percibida'. En la tercera edición se realizaron ajustes en la subdimensión de infraestructura financiera dentro de la dimensión 'acceso', reemplazando dos indicadores por uno que tiene como objetivo medir las barreras de acceso a puntos presenciales.

⁵ Los puntos de corte de los puntajes se establecieron en la tercera edición, junto con el último cambio metodológico.



Acceso

La dimensión de acceso está compuesta por tres subdimensiones: a) infraestructura financiera, que aborda las barreras para acceder a puntos presenciales de atención; b) conocimiento de productos, que aborda información sobre el conocimiento de productos financieros de ahorro/crédito; y c) tenencia de productos, que aborda la tenencia de estos

productos y las barreras existentes para acceder a ellos. En esta dimensión se incorporan el conocimiento y la tenencia de productos digitales (aplicativo celular, banca por internet y billetera móvil), aspectos claves para el desarrollo de la inclusión financiera⁶.

Subdimensión	Indicador
Infraestructura financiera	Ind. 1. Número de barreras para uso de infraestructura financiera*
Conocimiento de productos	Ind. 2. Número de productos financieros formales que conoce
Tenencia de productos	Ind. 3. Número de productos de ahorro/seguros que tiene
	Ind. 4. Número de productos de crédito que tiene
	Ind. 5. Número de entidades de la cual es cliente
	Ind. 6. Tenencia de productos de crédito en entidad financiera
	Ind. 7. Número de barreras para tener productos financieros
* En la primera y segunda edición esta subdimensión incluía los indicadores “Número de puntos presenciales que usó durante el último año” y “Número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año”. Sin embargo, en la tercera edición, se reemplaza esos indicadores por uno que mide las barreras para acceder a los puntos presenciales cuando sea necesario.	



Uso

Uso está conformada por tres subdimensiones: a) transacciones básicas, que aborda información sobre uso de medios bancarizados para realizar pagos y transferencias; b) ingresos, que recopila información

sobre medios de recepción de ingresos; y c) ahorros, que aborda los medios de ahorro dentro y fuera del sistema financiero.

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

⁶ Vargas García, 2021



Calidad percibida

Esta dimensión se compone de dos subdimensiones: a) confianza, que aborda la calificación de confianza en las entidades financieras, y b) calidad, que aborda la calificación de estas entidades en rubros como imagen general, facilidad para obtener productos, amplitud de la red de atención física, variedad de productos ofrecidos y costos a los usuarios. A partir de

la segunda edición, se incluyó un nuevo indicador en esta última subdimensión denominada "Seguridad percibida". Este indicador busca medir la percepción de seguridad que tienen los ciudadanos al guardar su dinero en una entidad financiera o utilizar algún producto financiero digital.

Subdimensión	Indicador
Confianza	Ind. 12. Puntaje general de confianza en el sistema
Calidad	Ind. 13. Evaluación general de la imagen de las entidades financieras
	Ind. 14. Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito
	Ind. 15. Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero
	Ind. 16. Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero
	Ind. 17. Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero
	Ind. 18. Evaluación general de la utilidad de medios digitales
	Ind. 19. Seguridad percibida*
* Indicador incluido desde la segunda edición	

b. Cambios metodológicos y consideraciones

Cambios metodológicos

En cada edición del IIF, se busca realizar mejoras metodológicas basadas en el análisis de los resultados y la identificación de las principales tendencias. Estas mejoras pueden implicar la incorporación de nuevos indicadores, así como cambios o eliminación de indicadores existentes. El objetivo es garantizar la relevancia y la validez de los indicadores utilizados en el estudio para proporcionar una medición cada vez más precisa y completa de la inclusión financiera en la región (ver Anexo 3 para mayor detalle).

En la tercera edición (2023) se realizaron cambios en la dimensión de acceso. Se reemplazaron los indicadores "número de puntos presenciales visitados" y "número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año" por un indicador de barreras para el uso de infraestructura financiera, tales como cajeros o agencias bancarias. Este indicador recoge de manera más precisa las limitantes al acceso a infraestructura física cuando fue requerida.

Asimismo, en la segunda edición (2022) se eliminaron dos indicadores, correspondientes al conocimiento de distintos tipos de transacciones financieras y al uso de medios bancarizados para el pago de productos y servicios, y se incluyó un indicador sobre seguridad percibida. Para efectos de comparación de puntajes, el puntaje del IIF del 2021 fue recalculado con las mejoras metodológicas realizadas en el 2022. En el 2024 se incluyó a las fintech como entidad financiera a evaluar en la sección de calidad percibida.

Para la presente edición de 2025, se introdujeron ajustes puntuales en el cuestionario. En la pregunta sobre medios de pago utilizados, se juntaron las categorías de “compra de productos del hogar” y

“productos de uso personal”, y se incorporó la opción “paga transporte público”. Adicionalmente, se modificó la pregunta sobre seguridad percibida, reemplazando la afirmación general sobre la seguridad de las transacciones por una comparación directa entre la seguridad de los pagos digitales y los pagos en efectivo. Es importante precisar que, para mantener la comparabilidad con las ediciones anteriores, no fueron incluidos en el cálculo del índice.

Por último, es importante señalar que Argentina no participó en la primera medición del IIF y se incorporó desde la edición de 2022.

Consideraciones al IIF

El IIF mide los niveles de inclusión financiera desde la demanda, basándose en las percepciones de la ciudadanía sobre su relación con el sistema financiero. En cambio, el lado de la oferta se mide a través de los datos oficiales de las entidades financieras (número de cuentas, número de personas afiliadas al sistema previsional, colocación de créditos, etc.). Por lo tanto, la información recogida en la presente investigación no siempre va a coincidir con las cifras oficiales, pues se recogen percepciones de la población de estudio. Por ejemplo, una persona puede tener un seguro, pero no recordar que lo tiene, debido a que no lo usa con frecuencia.

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

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

Por último, la falta de educación financiera es una problemática que también tiene amplia literatura. Esta es definida como un proceso por el cual las personas, a través de información, instrucción o asesoramiento, mejoran su comprensión de los productos financieros, desarrollan las habilidades y confianza para ser conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, toman decisiones informadas, aprenden a qué instancia acudir en busca de ayuda y ejercen acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero. A pesar de que el IIF no aborda esta dimensión para mantener el foco de la presente investigación, es importante señalar que la educación financiera se vincula estrechamente con la inclusión: mientras la primera fortalece las capacidades individuales para decidir y actuar, la segunda garantiza las condiciones estructurales de acceso, uso y calidad de los servicios⁷.



"A diferencia del concepto de 'bancarización', que se refiere únicamente al acceso a los servicios financieros de bancos, la inclusión financiera abarca otros aspectos del ecosistema financiero."

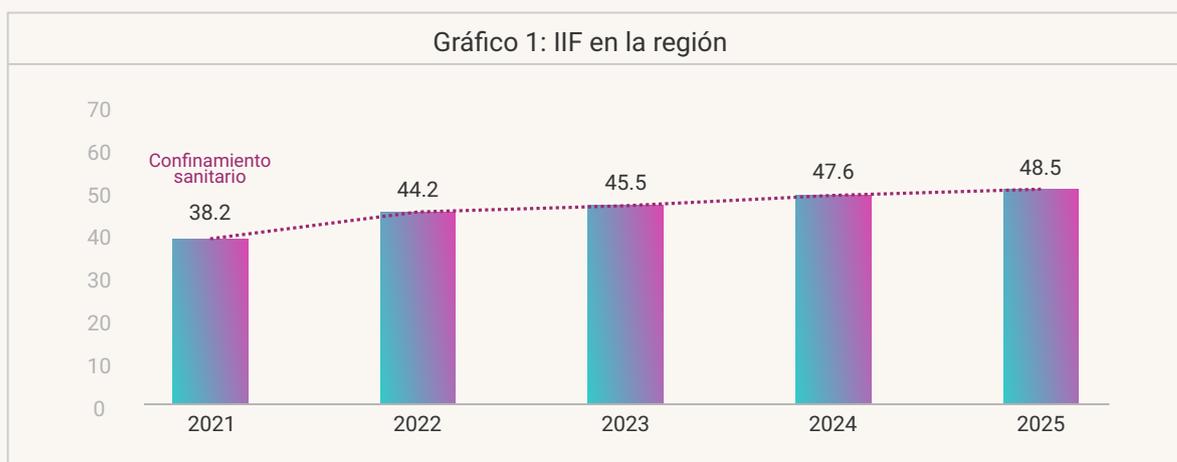
⁷ Proceso mediante el cual las personas, a través de información, instrucción o asesoramiento, mejoran su comprensión de los productos financieros, desarrollan habilidades y confianza para reconocer riesgos y oportunidades financieras, toman decisiones informadas, saben dónde buscar ayuda y actúan para mejorar su bienestar financiero (OECD, 2005).

Resultados

Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2025

Desde el 2021, el IIF ha mejorado en 10 puntos. Además, se aprecia una mejora continua en cada medición desde la primera edición del índice.

A pesar de esta tendencia positiva, el nivel de inclusión financiera se mantiene en un rango 'medio bajo', con una puntuación de 48.5 sobre 100.



Base: Total de entrevistados por edición⁸
Elaboración: IPSOS Perú

Si bien el año anterior, Chile y Panamá ocuparon los primeros lugares en inclusión financiera en la región, en 2025 Argentina lidera el ranking con 57.3 puntos, desplazando a Chile (56.7) y Panamá (55.5) a la segunda y tercera posición respectivamente. Ecuador (49.0) se mantiene en el cuarto puesto, seguido por Perú (47.0) y México (45.8), quien este año sale de la última posición en el ranking.

Le siguen Colombia (45.4) y, por último, Bolivia (43.0). En comparación con el año anterior, los países que mejoran su puntuación son Argentina y México; mientras que los países que presentan disminución significativa en su puntaje son Ecuador y Colombia. Sin embargo, todos los países evaluados presentan una mejora en comparación con el puntaje obtenido en su primera medición de inclusión financiera.

País	Total 2025	Ranking 2025	Cambios en posiciones del ranking (2025 vs. 2024)
Total	48.5	-	-
Argentina ▲	57.3	1	+2
Chile	56.7	2	-1
Panamá	55.5	3	-1
Ecuador ▼	49.0	4	=
Perú	47.0	5	+1
México ▲	45.8	6	+2
Colombia ▼	45.4	7	-2
Bolivia	43.0	8	-1

Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

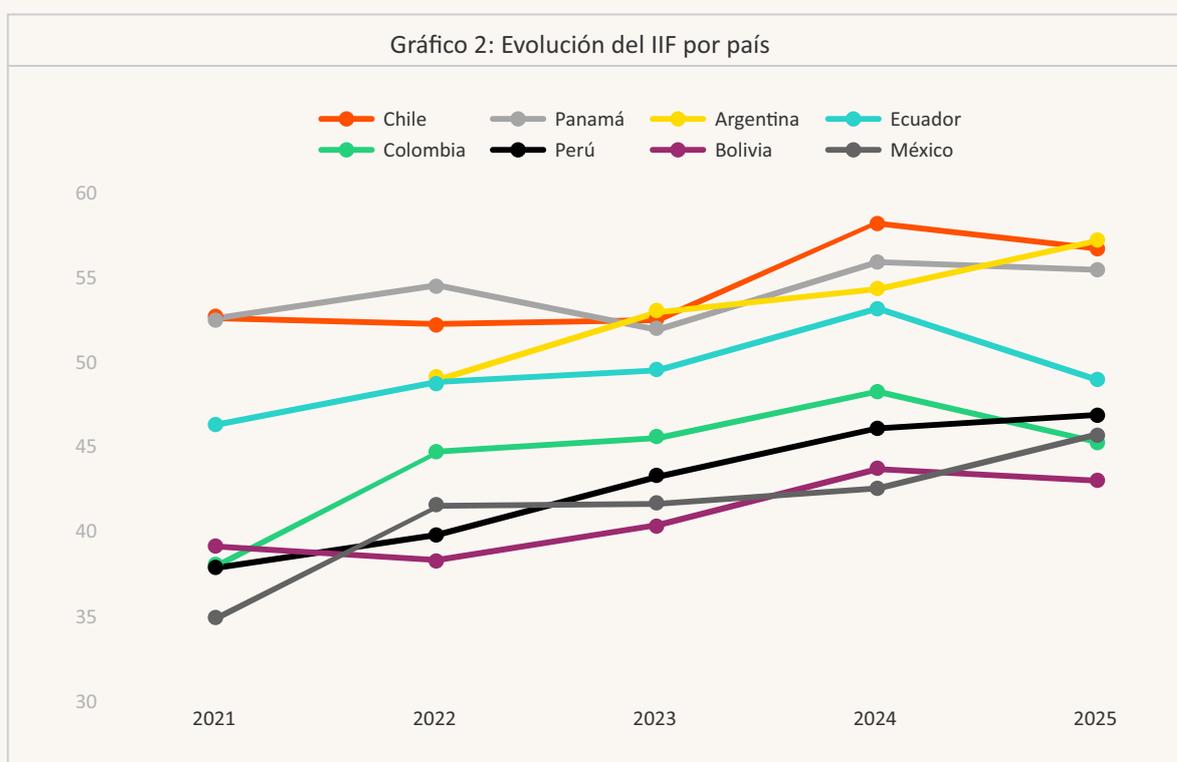
Elaboración: IPSOS Perú

⁸ Edición 2021 (8405), edición 2022 (13473), edición 2023 (13443), edición 2024 (13408), edición 2025 (13455)

Sobre el índice

La inclusión financiera es evaluada a través de 19 indicadores⁴ agrupados en 3 dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. Para establecer los puntajes de cada dimensión y del índice total se utilizó el método de componentes principales no lineales⁵. La ventaja de este análisis es que asigna ponderaciones óptimas a cada categoría de respuesta dentro de cada indicador. De este modo, el peso de las categorías se ajusta en función de la información que realmente

contienen y permiten construir escalas de puntaje más precisas y representativas. Al igual que en ediciones anteriores, se trabajó con una escala de 0 a 100 tanto para el puntaje total de la inclusión financiera como para las dimensiones. De esta manera, un puntaje mayor hace referencia a un mayor nivel de inclusión financiera. Para más detalle sobre la construcción del índice, revisar el anexo 2.



Nota: Argentina se incorporó a la medición en el año 2022

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

a. Principales cambios por dimensión

El IIF se compone de tres dimensiones: acceso, uso y calidad percibida. La dimensión de acceso muestra el mayor crecimiento (17 puntos desde 2021) de las 3 dimensiones, seguida por la dimensión de uso (10

puntos desde 2021). Por otro lado, aunque la dimensión de calidad percibida ha sido la más alta, tiene el menor crecimiento.

Gráfico 3: Dimensiones del IIF



Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú



Dimensión acceso

Argentina (63.5), Panamá (59.5) y Chile (55.85) se mantienen como los países con los mayores niveles de acceso al sistema financiero en la región, una tendencia constante desde la incorporación de Argentina al estudio. En esta edición, los puntajes de estos tres países no registran variaciones significativas respecto al año anterior. En contraste, Perú (49.9) y México (46.6) escalan posiciones en el ranking, mientras que Ecuador y Colombia experimentan

retrocesos en sus indicadores. Finalmente, Bolivia no muestra avances desde la medición de 2022, quedando en el último lugar de la región. Desde 2021, son 4 los países que han logrado aumentar su puntaje en acceso en más de 10 puntos: México, Perú, Colombia y Panamá. El país que menos ha crecido en estos 5 años, en parte debido al retroceso de esta última medición, es Ecuador, con 5 puntos.

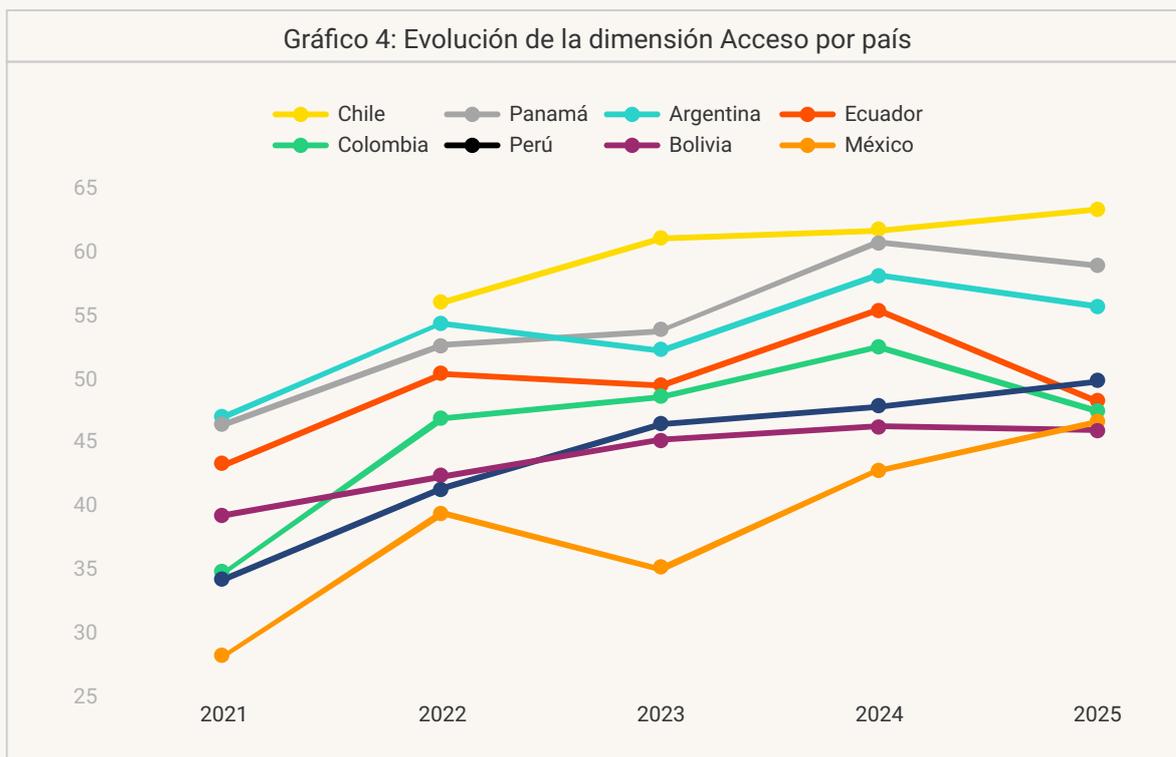
Tabla 2: Ranking de países en dimensión acceso

País	Total 2025	Ranking 2025	Cambios en posiciones del ranking (2025 vs. 2024)
Total	50.5	-	-
Argentina	63.5	1	=
Panamá	59.1	2	=
Chile	55.9	3	=
Perú ▲	49.9	4	+2
Ecuador ▼	48.3	5	-1
Colombia ▼	47.6	6	-1
México ▲	46.6	7	+1
Bolivia	46.1	8	-1

Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú



Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú



Dimensión uso

En esta edición no se registran cambios significativos en los puntajes de uso respecto al año anterior en ninguno de los países evaluados. A diferencia del acceso a productos y servicios financieros, cuyo crecimiento ha sido más notorio, el uso ha mostrado un avance limitado en el último lustro. En Ecuador y

Colombia los incrementos se mantienen dentro del margen de error, mientras que Panamá incluso retrocede tres puntos al comparar su resultado actual con el de la primera edición. El único país que destaca en esta dimensión es Argentina, que supera los 10 puntos de crecimiento.

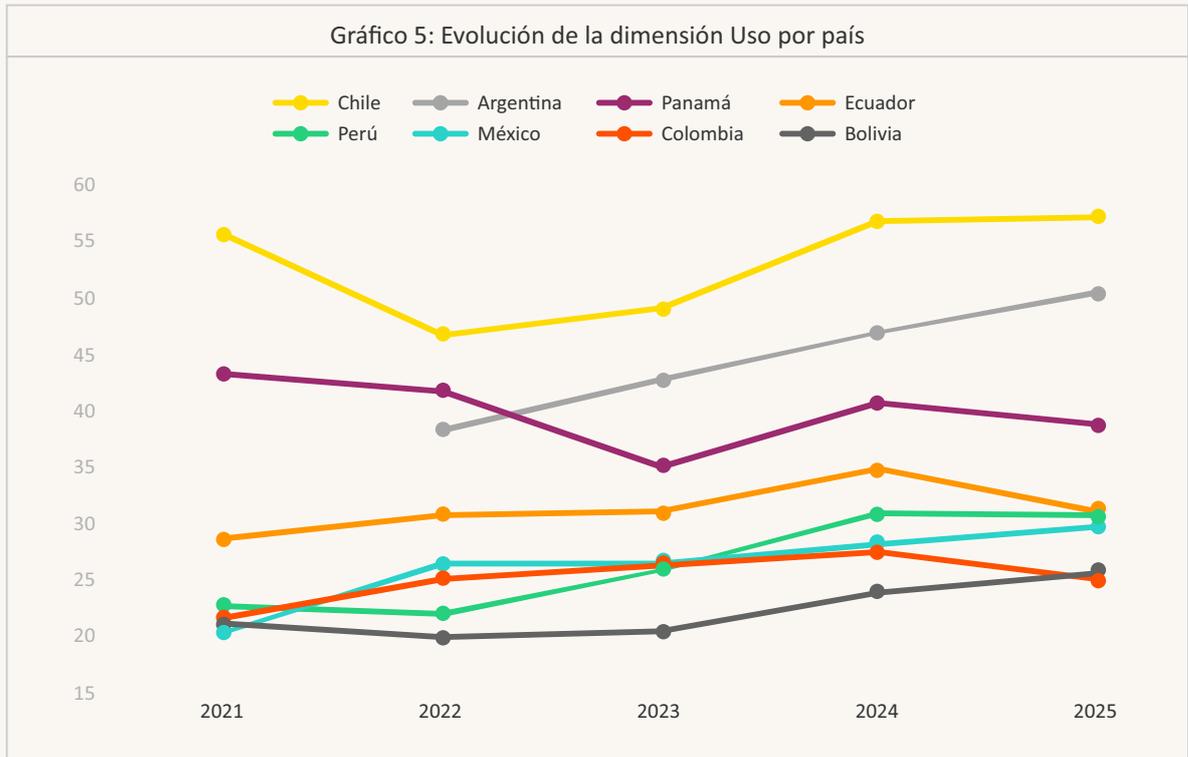
Tabla 3: Ranking de países en dimensión uso

País	Total 2025	Ranking 2025	Cambios en posiciones del ranking (2025 vs. 2024)
Total	34.1	-	-
Chile	57.2	1	=
Argentina	50.6	2	=
Panamá	38.8	3	=
Ecuador	31.1	4	=
Perú	30.7	5	=
México	29.7	6	=
Bolivia	25.6	7	+1
Colombia	25.2	8	-1

Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú



Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú



Dimensión calidad percibida

En esta dimensión, el promedio regional alcanza un puntaje de 61.0, apenas cuatro puntos más que en 2021, lo que evidencia una relativa estabilidad en la calidad percibida de los productos y servicios financieros en Latinoamérica. Panamá, Ecuador y Colombia continúan liderando el ranking regional; sin embargo, entre ellos, solo Colombia muestra avances en comparación con la primera edición del índice, mientras que Panamá y Ecuador permanecen prácticamente sin cambios. En el grupo intermedio

sobresalen los progresos de México y Perú. México asciende tres posiciones y se ubica en el cuarto lugar con 61.2 puntos, representando uno de los casos destacados de este año. Perú, por su parte, alcanza 60.3 puntos, lo que representa una mejora de cuatro puntos desde la primera medición. También se observa un avance en Argentina, que con 57.7 puntos escala dos posiciones y se sitúa en el sexto lugar, reforzando una tendencia de avance gradual.

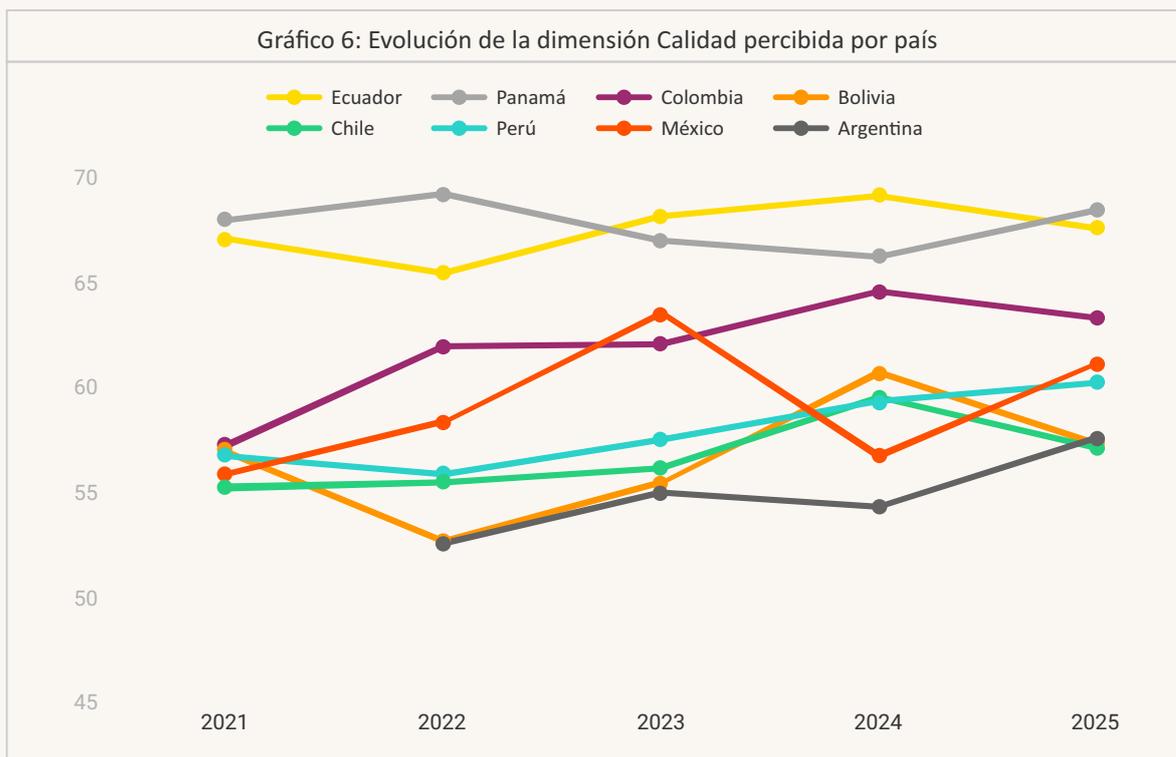
Tabla 4: Ranking de países en dimensión calidad percibida

País	Total 2025	Ranking 2025	Cambios en posiciones del ranking (2025 vs. 2024)
Total	61.0	-	-
Panamá ▲	68.5	1	+1
Ecuador ▼	67.6	2	-1
Colombia	63.4	3	=
México ▲	61.2	4	+3
Perú	60.3	5	+1
Argentina	57.7	6	+2
Bolivia ▼	57.4	7	-3
Chile ▼	57.2	8	-3

Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú



Base: Total de entrevistados por edición
 Elaboración: IPSOS Perú

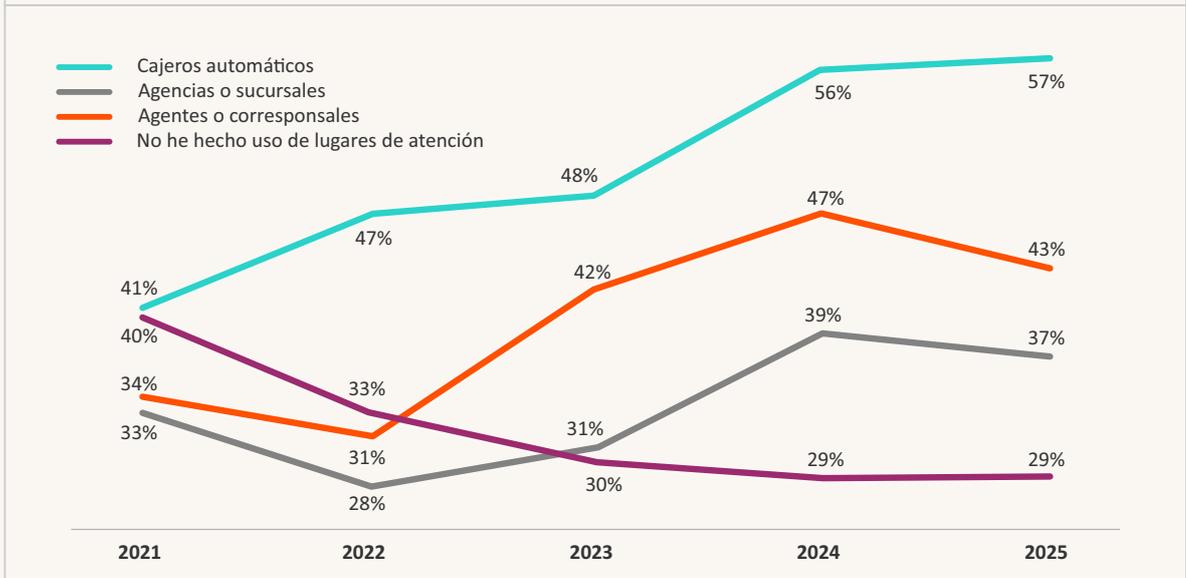
b. Principales tendencias en indicadores



Acceso

- El uso de cajeros automáticos (57%), agentes financieros (43%) y de agencias (37%) se mantiene relativamente estable a través del tiempo. El lugar de atención que más aumentó desde el inicio del estudio fueron los cajeros automáticos, con 7 puntos. Así, los cajeros automáticos se afianzan como el punto de contacto destacado, mientras que agencias y agentes podrían estar transitando hacia un rol de soporte en el ecosistema.
- En 2025, uno de cada cuatro ciudadanos de la región declaró haber utilizado los tres puntos de atención física evaluados durante el último año, proporción que en México alcanza el 33%.
- Por otro lado, la proporción de personas que reporta no hacer uso de lugares físicos de atención ha disminuido desde 40% en 2021, año de confinamiento sanitario, a 29% en 2025.
- La mayoría de encuestados señala no hacer uso de medios físicos porque no los necesita (65%). Un 11% indica que el punto de atención le quedaba muy lejos, cifra que ha aumentado en comparación con el año anterior. Otras barreras incluyen la falta de conocimiento sobre su funcionamiento y la preferencia por medios digitales.

Gráfico 7: Uso de alguno de los siguientes lugares de atención en el último año (uso y barreras de infraestructura financiera -indicador 1)

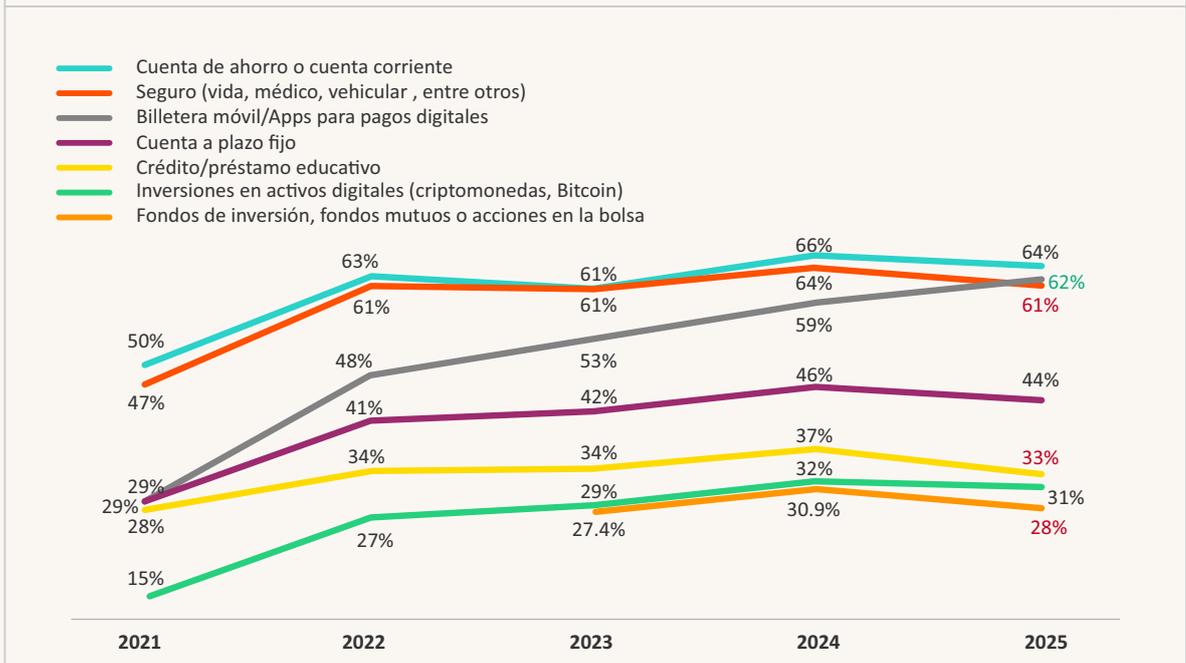


Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

En cuanto al conocimiento de productos financieros formales, las tarjetas de débito (79%) y crédito (77%) continúan siendo las más reconocidas por los ciudadanos encuestados, manteniéndose estables desde el inicio del estudio en 2021. En contraste, este año el único producto que registra un incremento

significativo es la billetera móvil, cuyo nivel de conocimiento alcanzó el 62%, es decir, 33 puntos más que en 2021. Asimismo, las menciones a inversiones en activos digitales, como las criptomonedas, pasaron de 15% a 31% en el mismo periodo.

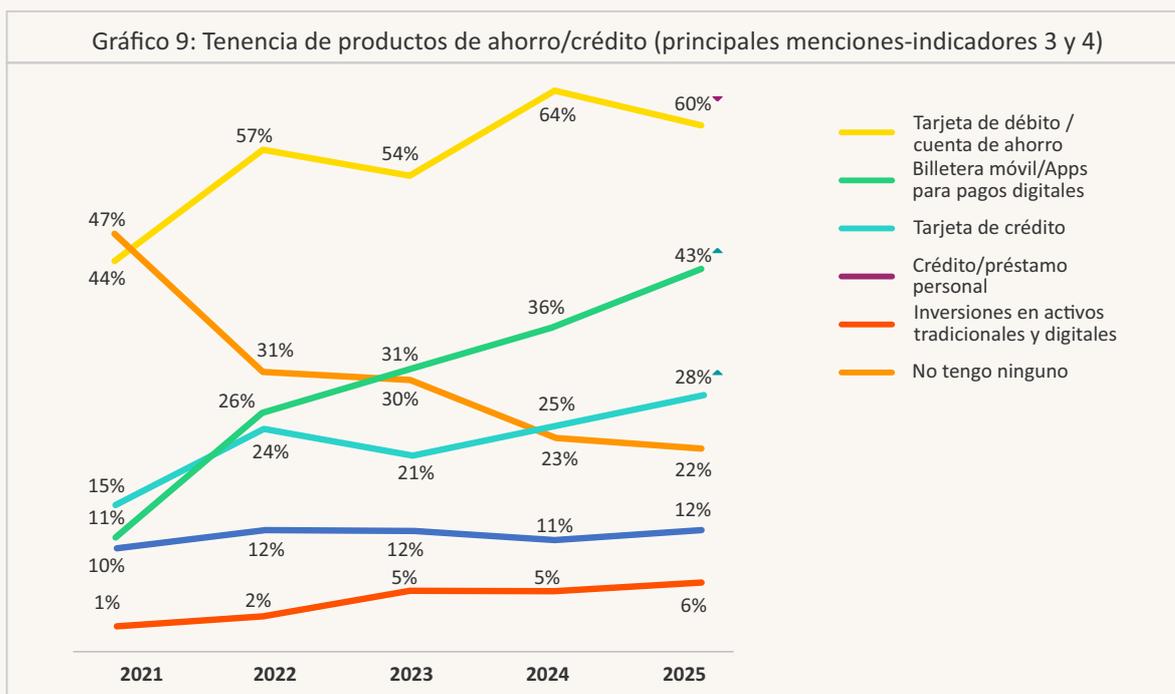
Gráfico 8: Conocimiento de productos financieros formales (indicador 2)



Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

- En los últimos cinco años, la proporción de personas con productos de ahorro o crédito se duplicó, un avance impulsado principalmente por el auge de las billeteras digitales, cuya tenencia se cuadruplicó. Estas herramientas han ampliado el acceso al sistema financiero y ganan terreno frente a los canales tradicionales, aunque las transacciones presenciales mantienen su relevancia.
- Chile lidera en inclusión financiera a través de la banca tradicional, con un 91% de la población

que posee tarjeta de débito o cuenta de ahorro/corriente. En cambio, Argentina (77%) y Colombia (73%) destacan por la adopción masiva de billeteras digitales, una tendencia en la que también sobresalen Perú (65%) y Panamá (69%). Por su parte, las inversiones en activos tanto tradicionales (fondos de inversión, fondos mutuos o acciones en bolsa) como digitales (criptomonedas) comienzan a ganar terreno en Chile (13%), Panamá (11%) y Argentina (9%).



Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

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

	Total	Perú	Chile	Ecuador	Colombia	Bolivia	México	Panamá	Argentina
Tarjeta de débito / cuenta de ahorro o corriente	60%	47%	91%	75%	38%	46%	61%	72%	77%
Billetera móvil, Apps para pagos digitales*	43%	65%	26%	29%	73%	46%	14%	69%	77%
Tarjeta de crédito	28%	19%	27%	25%	13%	14%	34%	25%	38%
Fondo de pensiones/jubilación	16%	11%	31%	8%	18%	11%	13%	24%	20%
Crédito/préstamo personal	12%	15%	13%	14%	9%	10%	10%	18%	13%
Inversiones en activos tradicionales y digitales**	6%	5%	13%	7%	5%	6%	5%	11%	9%
No tiene ningún producto financiero (de ahorro o crédito)	22%	24%	6%	20%	19%	31%	31%	13%	7%

Nota: Los colores indican diferencias estadísticamente significativas entre países.

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

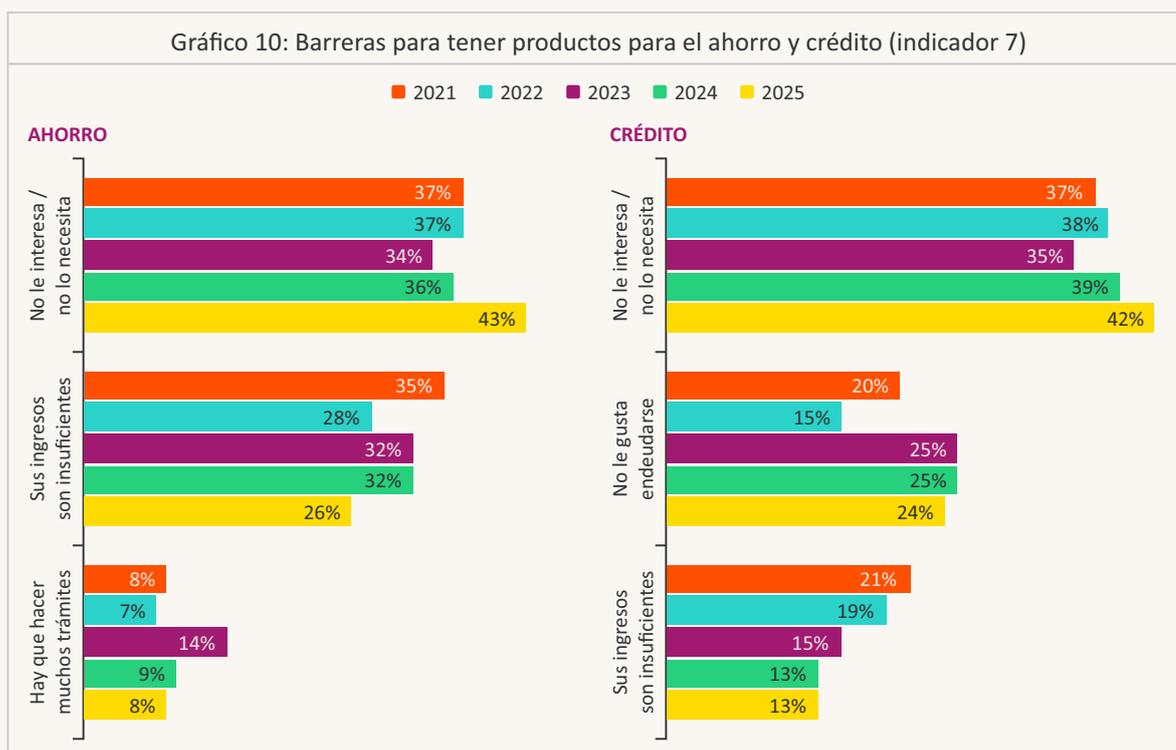
** Incluye inversiones en activos digitales y fondos de inversión, fondos mutuos o acciones en la bolsa

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- En esta edición no se encuentran cambios significativos en comparación con el año anterior sobre las barreras para tener productos de ahorro o crédito. Alrededor del 54% de ciudadanos encuestados reporta tener alguna barrera para acceder a ellos.
- Un 62% de colombianos reporta enfrentar al menos una barrera en el acceso a productos de ahorro o crédito, seguidos por Ecuador (55%), México (53%) y Perú (53%).
- En cuanto a los productos de ahorro, la barrera más común es la insuficiencia de ingresos (26%). Esta presenta una tendencia a la baja a lo largo del tiempo.
- En cuanto a los productos de crédito, uno de cada cuatro ciudadanos de la región indica que no le gusta endeudarse, dato que se mantiene estable en el tiempo.

Gráfico 10: Barreras para tener productos para el ahorro y crédito (indicador 7)



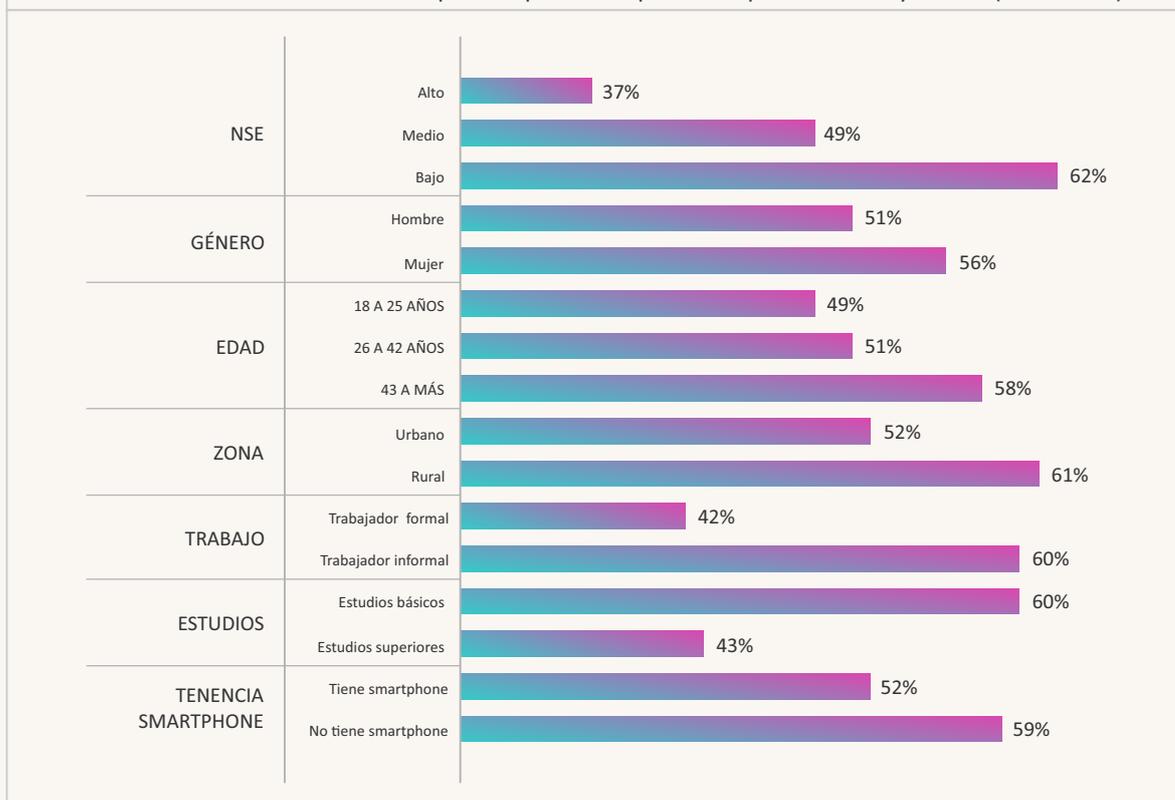
Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

Barreras para tener productos financieros

- Se ha encontrado que la presencia de barreras para acceder a productos financieros está fuertemente asociada con factores socio-económicos y demográficos.
- La proporción de personas que no enfrenta limitaciones es significativamente menor en el nivel socioeconómico alto (37%) que en el nivel bajo (62%).
- Un patrón similar se observa en el ámbito educativo: 43% de quienes tienen estudios superiores identifican barreras, frente a 60% entre quienes alcanzaron estudios básicos.
- También se aprecian brechas importantes por tipo de empleo, con una ventaja de los trabajadores formales (42%) respecto a los informales (60%).
- Aunque las diferencias por sexo son menores (51% en hombres y 56% en mujeres), se evidencia una ligera desventaja femenina.
- Por edad, la proporción de quienes reportan barreras aumenta progresivamente conforme incrementa la edad, pasando de 49% en jóvenes de 18 a 25 años a 58% en mayores de 43.
- Finalmente, la residencia en zonas urbanas (52%) y la tenencia de smartphone (52%) también se asocian con una menor percepción de obstáculos frente a sus contrapartes rurales (61%) y sin acceso a este dispositivo (59%).

Gráfico 11: Al menos una barrera reportada para tener productos para el ahorro y crédito (indicador 7)

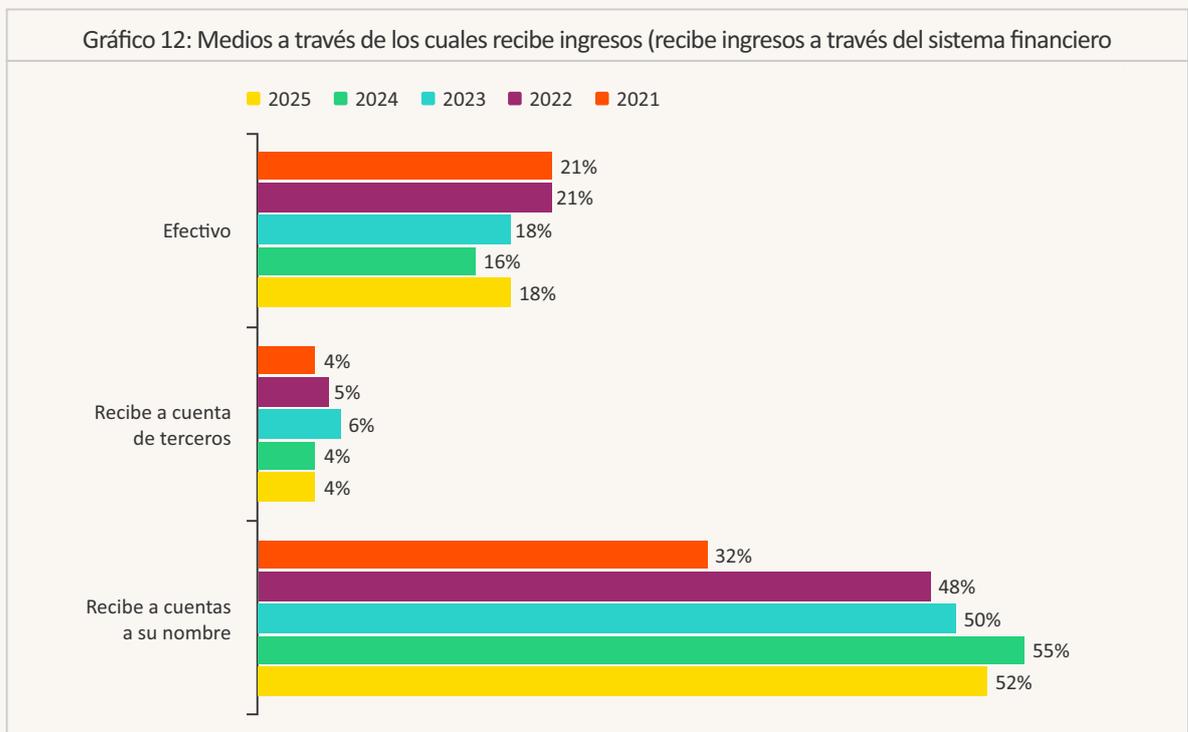


Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú



Uso

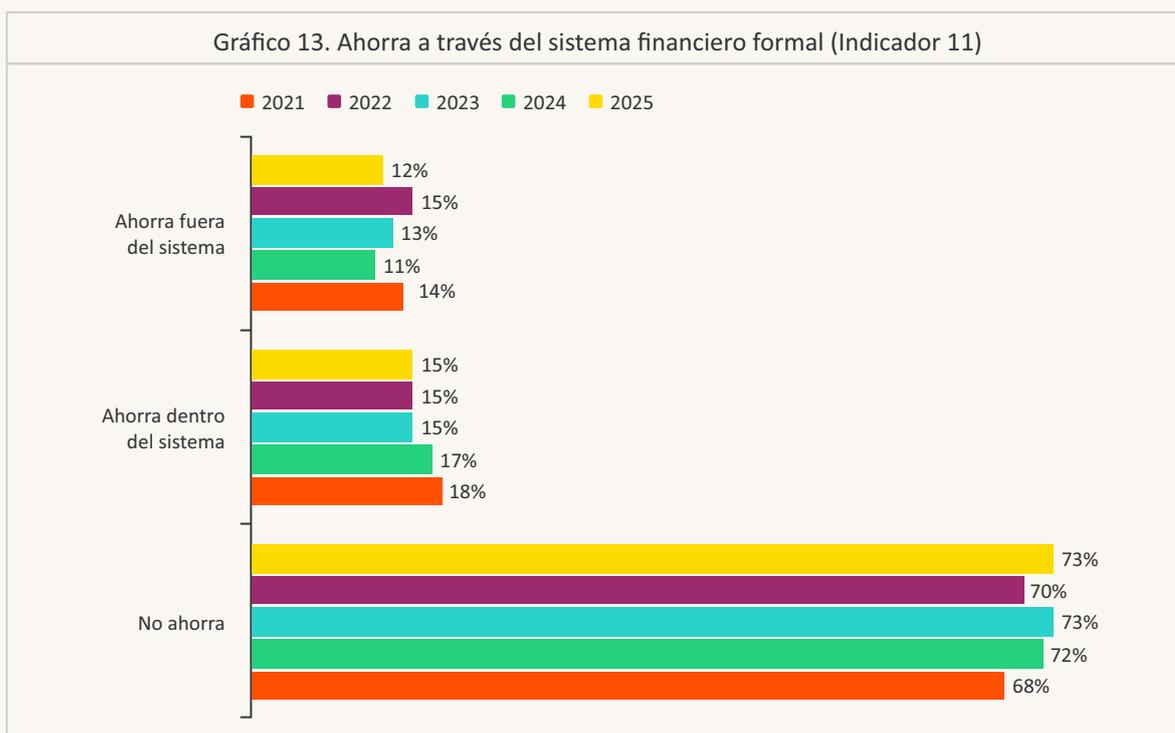
- Alrededor de la mitad de los ciudadanos en la región recibe sus ingresos a través de cuentas personales. Esta cifra se mantiene estable en comparación con el año anterior. Chile (75%) y Argentina (73%) son los países donde un mayor número de los encuestados reportan recibir sus ingresos de esta manera.
- Por otro lado, uno de cada cinco ciudadanos aún recibe sus ingresos en efectivo. Esta cifra varía desde el 8% en Chile hasta el 24% en México.



Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

- En esta edición se aprecia por primera vez una disminución en la proporción de ciudadanos que no ahorra, que pasa de 72% en la edición anterior a 68%. Sin embargo, la cifra que presenta un aumento significativo es del ahorro fuera del sistema formal (14%), mientras que el ahorro por medios formales se mantiene estable (18%). Por ejemplo, uno de cada tres ciudadanos de la región que ahorra, lo hace en algún lugar dentro de su hogar, como en una alcancía o debajo del colchón. Esto refleja una tarea pendiente en la promoción del ahorro en lugares seguros, por ejemplo, a través de cuentas bancarias de ahorro.

- El ahorro dentro del sistema financiero es más común en países como Chile (34%), Panamá (23%) y Ecuador (26%). Por el contrario, los países que menos ahorran son Argentina (7%), Colombia (76%), Perú (68%) y Ecuador (68%).

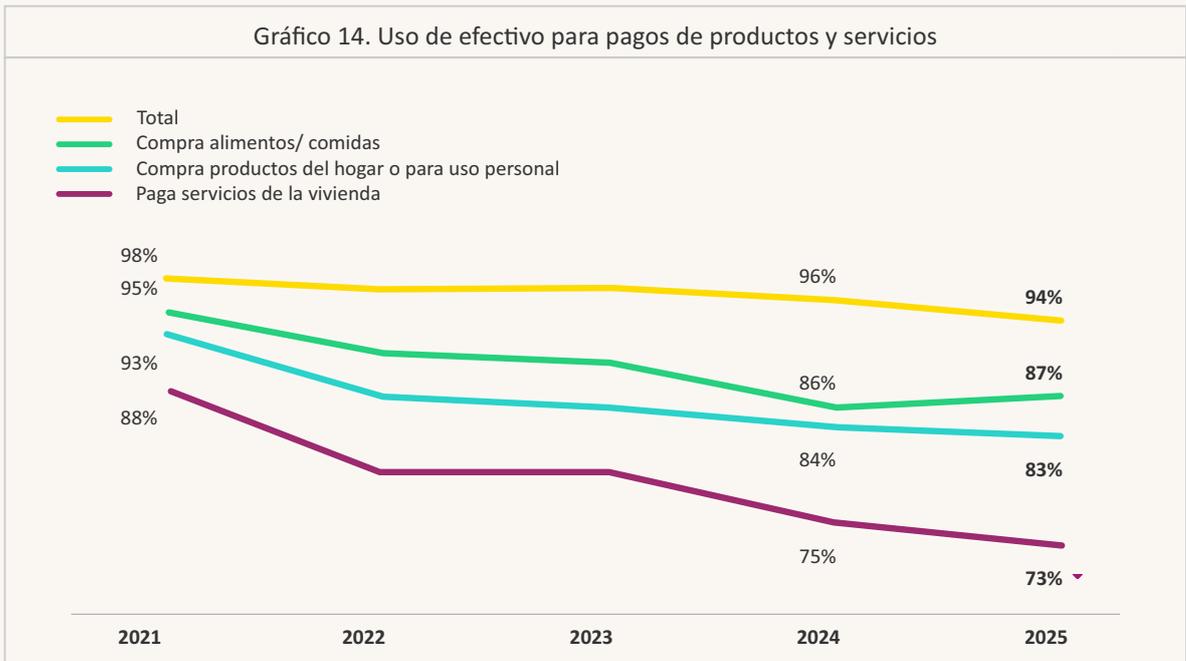


Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

Medios de pago de productos y servicios

- La frecuencia de uso al mes de productos financieros viene en aumento. En esta ocasión, se encontró que la mitad de encuestados en la región utiliza productos financieros al menos una vez al mes, lo que es un aumento de 4% en comparación con el 2024 (46%). Los países que registran una mayor frecuencia de uso son Chile (78%) y Argentina (78%).
- El uso del efectivo muestra una ligera tendencia a la baja en la compra de alimentos, de productos del hogar y pago de servicios de la vivienda. La caída más pronunciada se observa en esta última, donde pasa del 88% en 2021 al 73% en 2025.

Gráfico 14. Uso de efectivo para pagos de productos y servicios



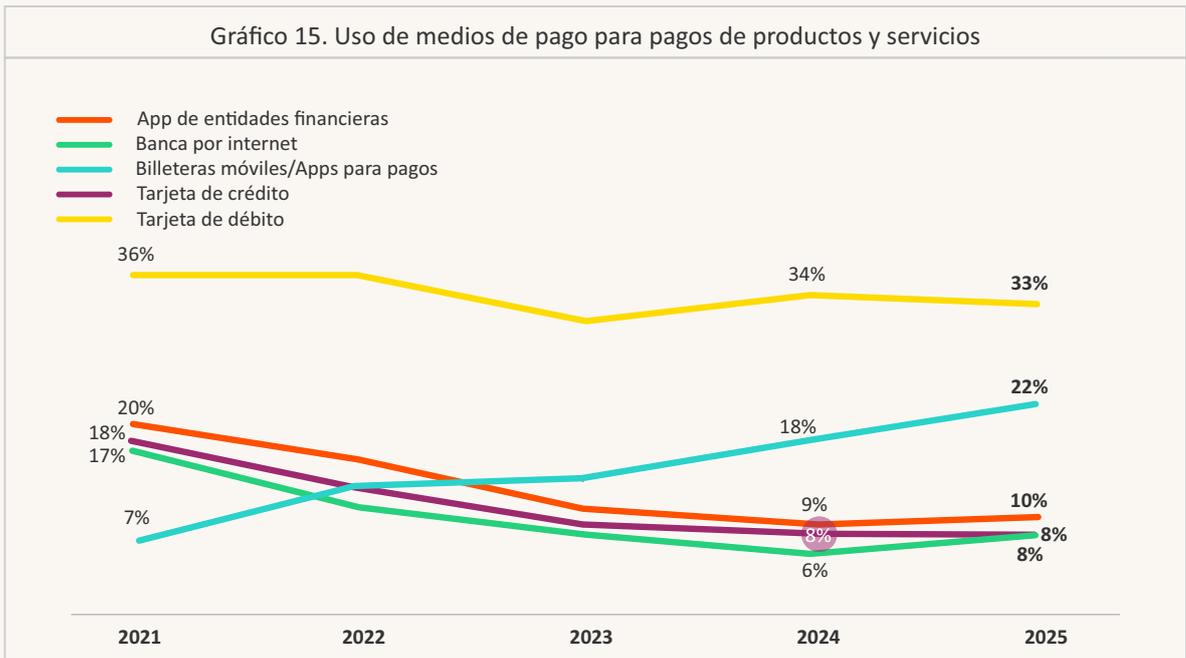
Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- La reducción gradual del uso de efectivo se acompaña de un significativo incremento en el uso de billeteras móviles. Este ha pasado del 7% en 2021 a 22% en 2025, siendo el medio de pago que más ha crecido en uso durante el estudio. Esto sugiere una coexistencia con el efectivo con un reemplazo muy progresivo.
- Los países donde se reporta un mayor uso de billeteras móviles para realizar pagos son Argentina (55%), Panamá (49%) y Perú (48%), donde también se registran cambios significativos con el año anterior. En Bolivia, el uso de este medio de pago paso de 13% a 27% en el mismo período, siendo el incremento más grande entre los países evaluados.

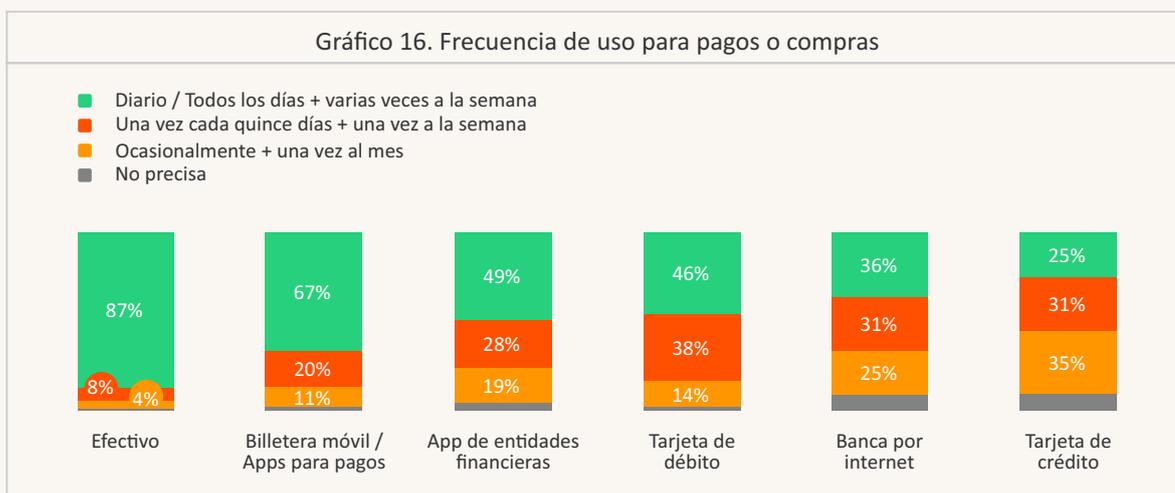
Gráfico 15. Uso de medios de pago para pagos de productos y servicios



Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- De esa manera, la billetera móvil se consolida como el complemento digital del efectivo, al ser el único medio que se acerca a su frecuencia de uso diario y semanal, lo que evidencia la coexistencia de ambos métodos de pago.



Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

- Chile, Panamá y Argentina destacan por ser los mercados donde el efectivo compite con una mayor diversidad de productos financieros, que incluye tarjetas, billeteras digitales y aplicaciones bancarias. Por otro lado, en Perú, Colombia y Bolivia los medios más populares son el efectivo y las billeteras digitales.

Tabla 6. Uso de medios de pagos por país

	Total	Perú	Chile	Ecuador	Colombia	Bolivia	México	Panamá	Argentina
Efectivo	94%	97%	67%	97%	99%	99%	100%	92%	86%
Tarjeta de débito / cuenta de ahorro o corriente	33%	14%	76%	25%	12%	7%	40%	35%	44%
Billetera móvil, Apps para pagos digitales	22%	48%	2%	10%	30%	27%	2%	49%	55%
Aplicativo / APP celular de Entidad Financiera	10%	8%	34%	15%	3%	9%	9%	26%	12%
Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	8%	4%	9%	8%	2%	1%	9%	8%	15%
Banca por internet	8%	6%	13%	12%	3%	8%	5%	12%	22%

Nota: Los colores indican diferencias estadísticamente significativas entre países
Base: Total de entrevistados (13455), Argentina (1202), Bolivia (1200), Chile (1250), Colombia (1200), Ecuador (1220), México (1201), Panamá (1200), Perú (5002)
Elaboración: IPSOS Perú

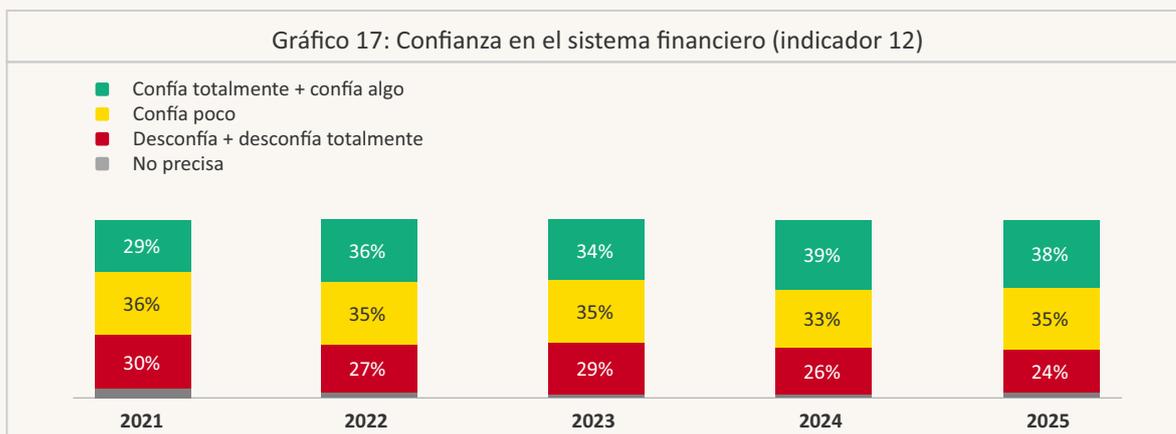


Calidad percibida

- Se ha visto un crecimiento modesto pero sostenido en la confianza en el sistema financiero en los últimos cinco años, en detrimento de la desconfianza. La confianza en las instituciones financieras ha crecido cerca de 10 puntos porcentuales desde el 2021.
- Se observa una marcada diferencia en los niveles de confianza entre quienes tienen productos financieros (43%) y quienes no los tienen (22%), manteniéndose esta brecha a lo largo del tiempo

y reflejando la importancia de la experiencia directa en la percepción del sistema financiero.

- No todos los países tienen la misma evolución positiva. En esta edición tanto Ecuador (40%) como Bolivia (33%) presentan una disminución en la confianza en relación con la medición del año anterior.



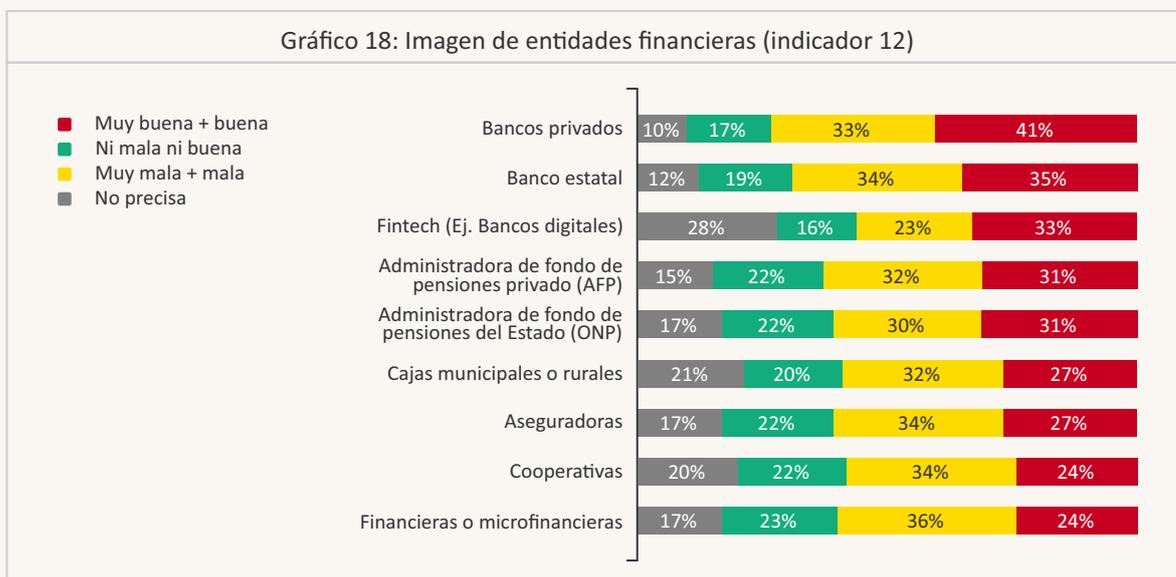
Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- Los bancos privados (41%) gozan de la mejor percepción entre las instituciones financieras, seguidos de cerca por el banco estatal (35%) y las fintech (33%). En esta medición, estas últimas son las únicas instituciones que logran una mejora en su percepción en la ciudadanía. Las financieras (24%) y cooperativas (24%) reciben las evaluaciones menos favorables.
- Países como Argentina (45%), Panamá (36%), México (35%) y Colombia (32%) presentan una imagen más positiva de las fintech en la región,

mientras que en el resto de países esta cifra cae por debajo del 30% de ciudadanos, sobre todo por desconocimiento.

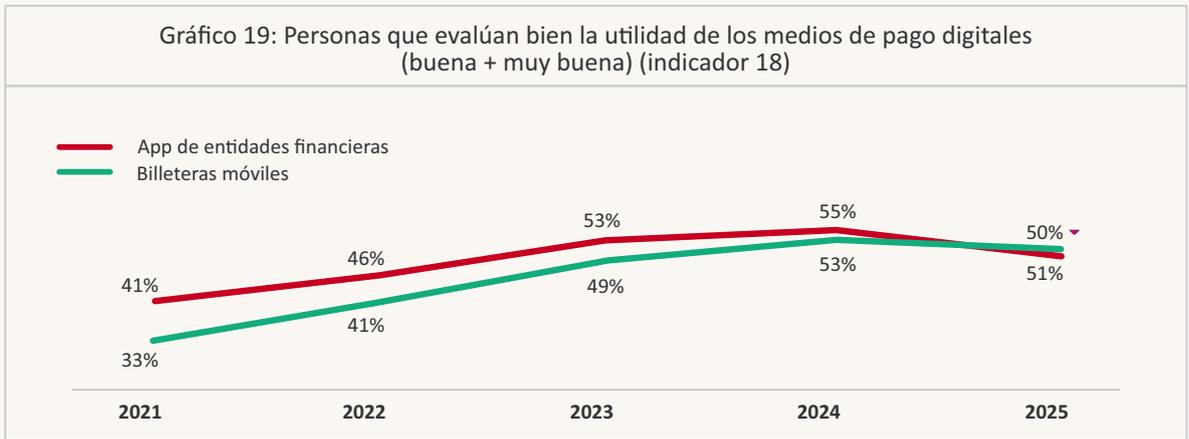
- La imagen de los bancos privados muestra una mejora sostenida: la percepción positiva crece (41%) mientras la negativa disminuye de forma constante, alcanzando su nivel más bajo en 2025 (17%). La imagen de los bancos privados es mejor en países como Panamá (45%) y México (45%).



Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

- Las herramientas digitales de bancos y fintech gozan de una percepción notablemente positiva, mientras que la imagen de estas instituciones continúa en proceso de fortalecerse. Billeteras móviles (51%) y aplicativos bancarios (50%) son valorados favorablemente por la mayoría de los ciudadanos de la región.
- Argentina (78%), Colombia (64%) y Perú (62%) son los países donde más se perciben como útiles estas herramientas. Por el contrario, Ecuador (42%) presenta una disminución de 10 puntos en este indicador en comparación con el año anterior.
- Acerca de los aplicativos de entidades financieras, son Argentina (62%), Chile (60%) y Panamá (54%) quienes las consideran más útiles entre los países evaluados.

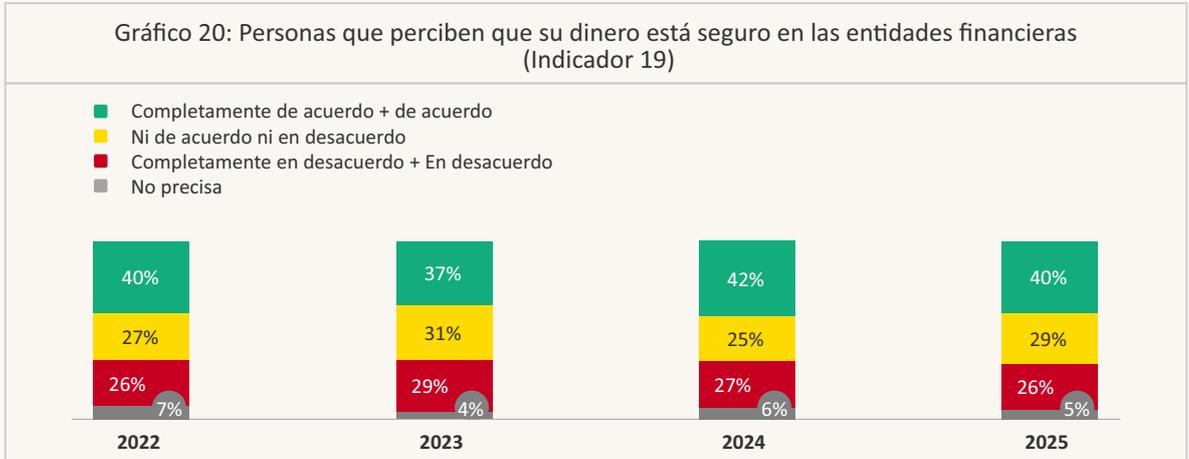
Gráfico 19: Personas que evalúan bien la utilidad de los medios de pago digitales (buena + muy buena) (indicador 18)



Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

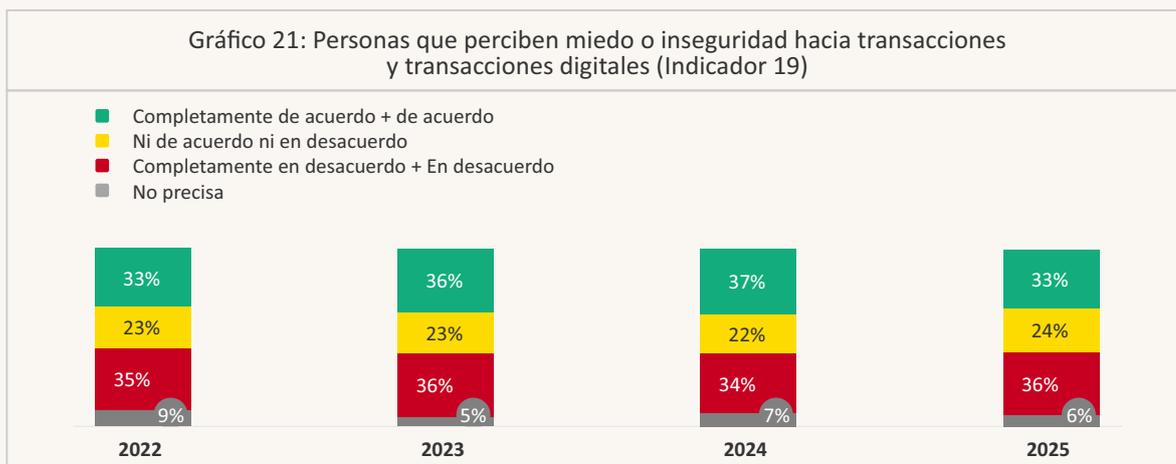
- Dos de cada cinco ciudadanos de la región consideran que su dinero está seguro en las entidades financieras. Esta cifra se ha mantenido estable desde su inclusión en el estudio en 2022. Panamá (51%), Chile (47%) y México (44%) son los países donde está percepción es más acentuada.
- Las personas con productos de ahorro o crédito (43%) muestran una confianza significativamente mayor en la seguridad de su dinero en entidades financieras, en comparación con quienes no tienen estos productos (27%).

Gráfico 20: Personas que perciben que su dinero está seguro en las entidades financieras (Indicador 19)



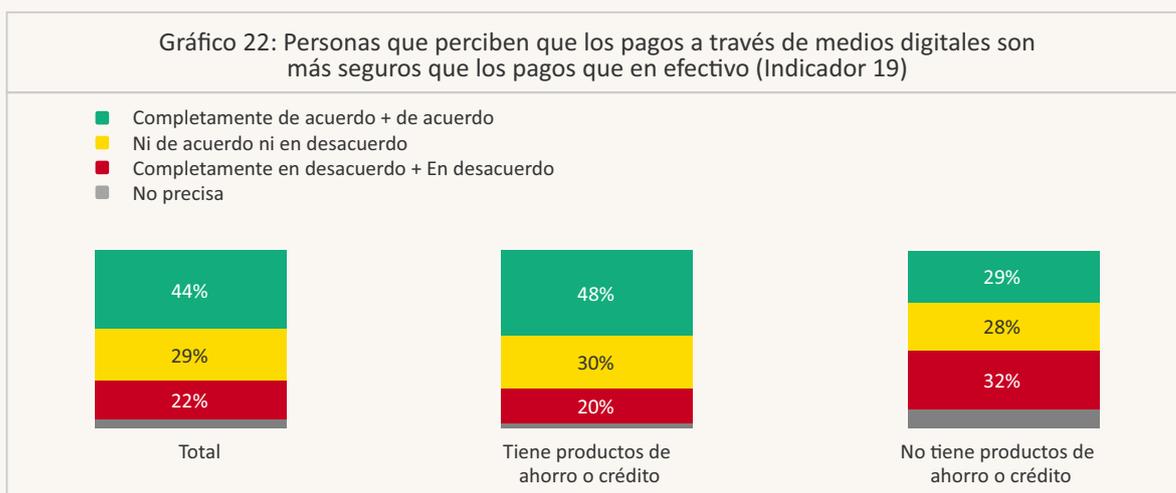
Base: Total de entrevistados por edición
Elaboración: IPSOS Perú

- El miedo a realizar transacciones digitales retrocede en la región (33%), logrando una disminución de 4 puntos en comparación con el año anterior. La cifra es similar entre quienes tienen y no tienen productos financieros.
- Panamá es el país donde los ciudadanos reportan un mayor miedo (45%), mientras que Chile (30%) y Colombia (28%) reportan el menor.



Base: Total de entrevistados por edición
 Elaboración: IPSOS Perú

- Pese a este temor, cerca de la mitad considera que los pagos a través de medios digitales son más seguros que los pagos en efectivo (44%), especialmente entre quienes ya utilizan productos financieros (48%), en comparación con los que no (29%).
- Esta percepción es más alta en ciudadanos de países como Panamá (57%), Chile (49%) y Perú (48%). Además, se encuentra una marcada diferencia por edad entre personas mayores (38%) y menores de 43 años (49%), y entre aquellos que tienen (45%) y no tienen smartphone (39%).



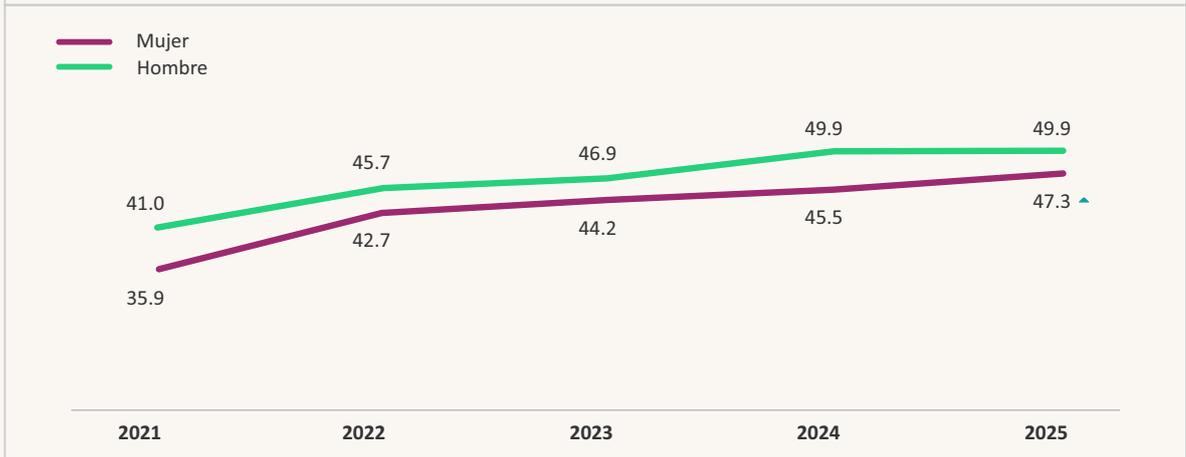
Base: Total de entrevistados por edición
 Elaboración: IPSOS Perú

Principales brechas por variables demográficas

Tanto hombres y mujeres han aumentado su inclusión financiera a través del tiempo, con incrementos anuales. Por un lado, el puntaje en hombres ha aumentado casi 10 puntos, mientras

que en mujeres el incremento ha sido ligeramente superior. Por lo tanto, a pesar de que la brecha de género persiste, esta se reduce levemente en el último año.

Gráfico 23. Evolutivo del puntaje de inclusión financiera por género



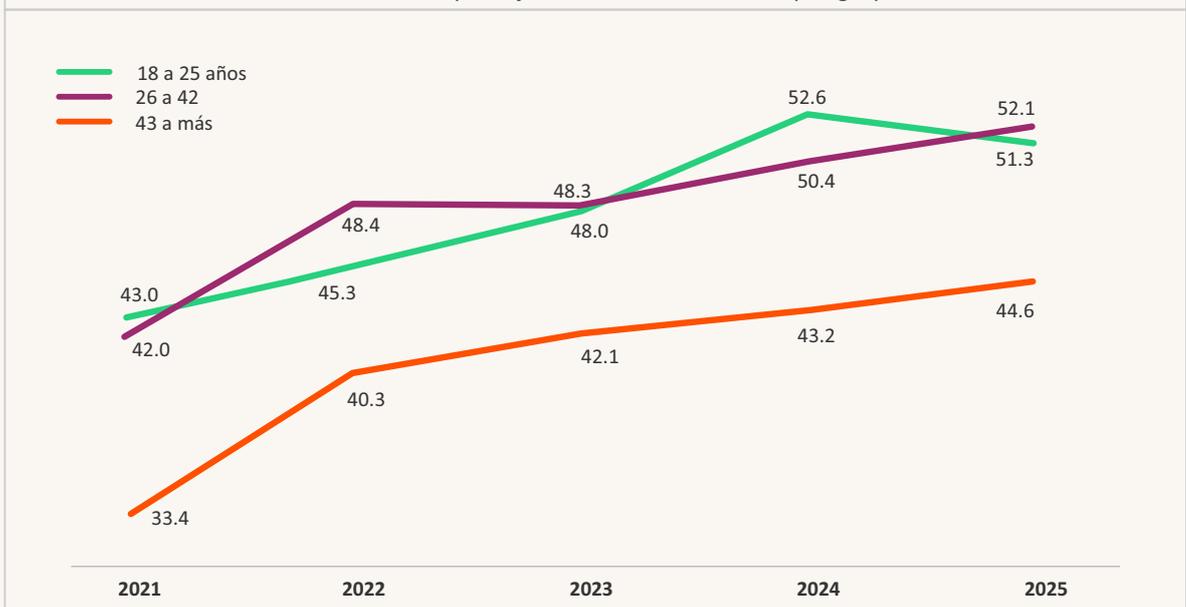
Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- A través de los años se puede apreciar un aumento en el puntaje de inclusión financiera en todos los grupos de edad. Sin embargo, se observa una brecha entre las personas de 43 años a más con aquellos más jóvenes, quienes aceleran su crecimiento y acortan distancias con ellos. Este año, el grupo de 26 a 42 años lidera y aumenta su ventaja.

Gráfico 24. Evolutivo del puntaje de inclusión financiera por grupos de edad

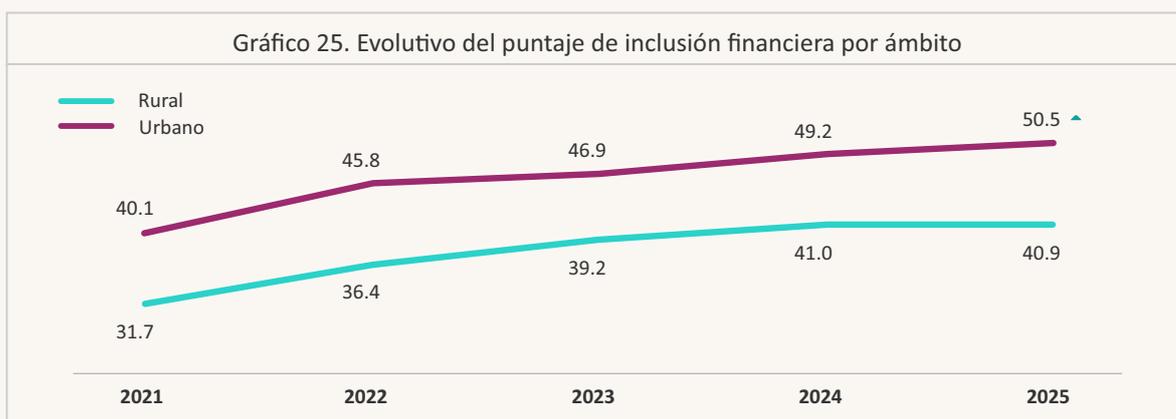


Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

Los resultados sugieren que la brecha urbano–rural persiste desde el inicio del estudio. En el área urbana, se observa un incremento sostenido en el tiempo: partiendo de 40.1 en 2021, el indicador crece hasta alcanzar 50.5 en 2025. Esta evidencia un patrón de crecimiento relativamente estable con pequeñas

fluctuaciones intermedias. En contraste, en el ámbito rural la evolución es más moderada y con niveles sistemáticamente inferiores a los del sector urbano. Se parte significativamente de 31.7 en 2021, y crece 10 puntos para 2024, pero se mantiene estable en 2025.

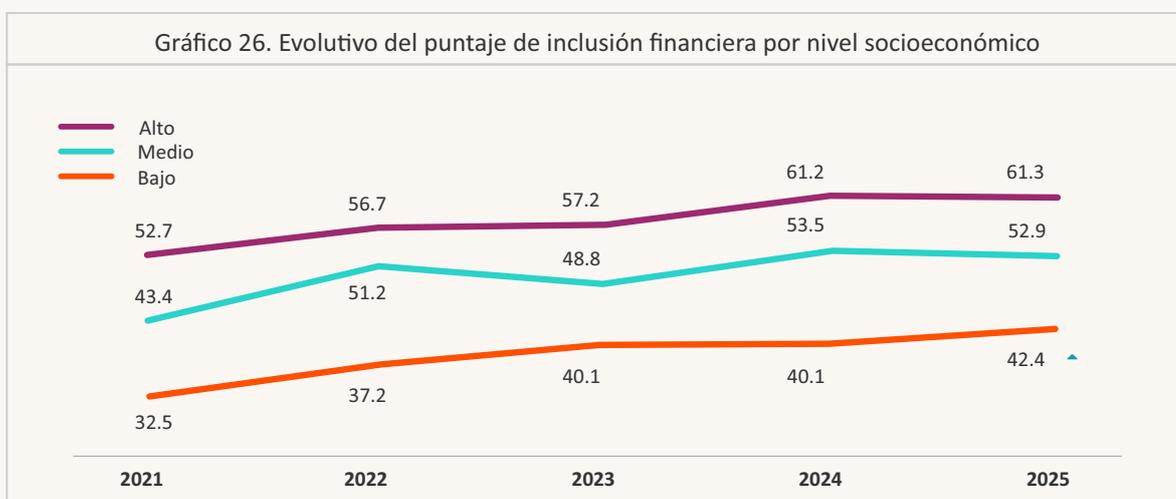


Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- A mayor nivel socioeconómico, hay una mayor inclusión financiera. En particular, este año el puntaje de las personas de NSE medio permanece estable, mientras que las personas de los niveles alto y bajo exhiben tendencias positivas.

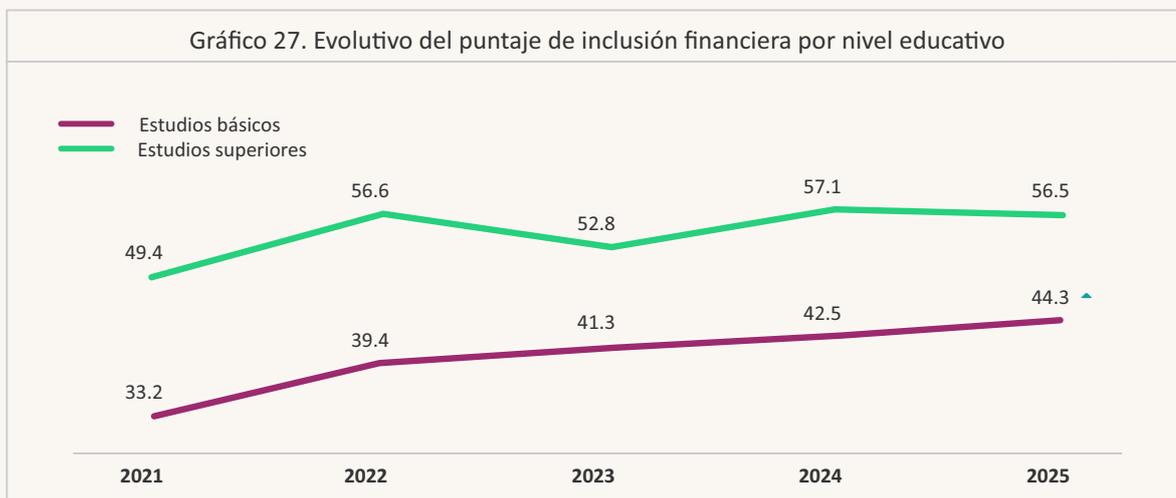


Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- La brecha educativa disminuye en 2025: El grupo con estudios superiores no muestra cambios en su puntaje en relación con el año anterior, mientras que el grupo con estudios básicos mantiene su crecimiento.

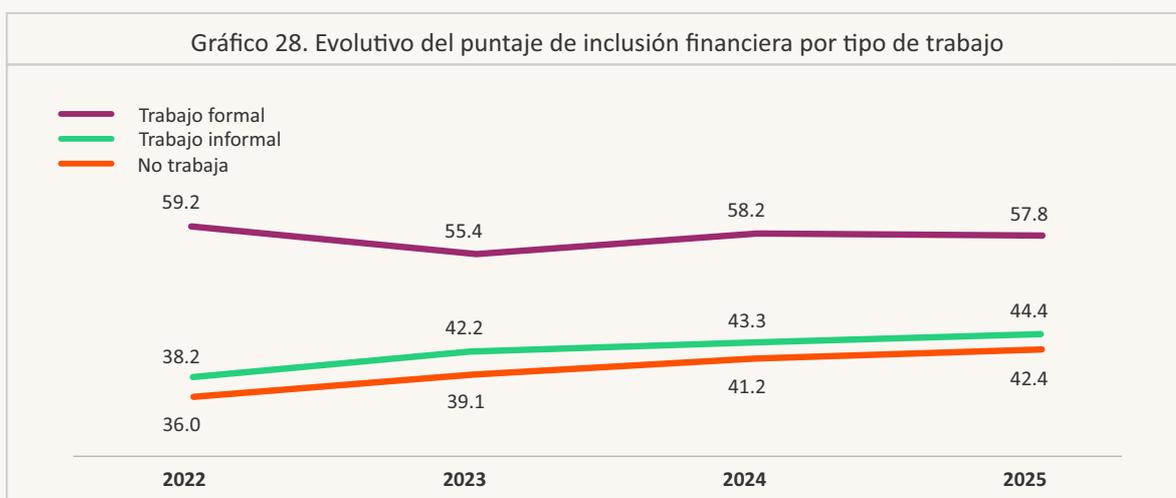


Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

- Los trabajadores formales son aquellos que tienen un mayor nivel de inclusión financiera, mientras que los trabajadores informales y las personas que no trabajan presentan un puntaje similar. Estos últimos dos grupos presentan un crecimiento más sostenido en su puntaje que los trabajadores formales, con una reducción de la brecha existente en la presente edición.

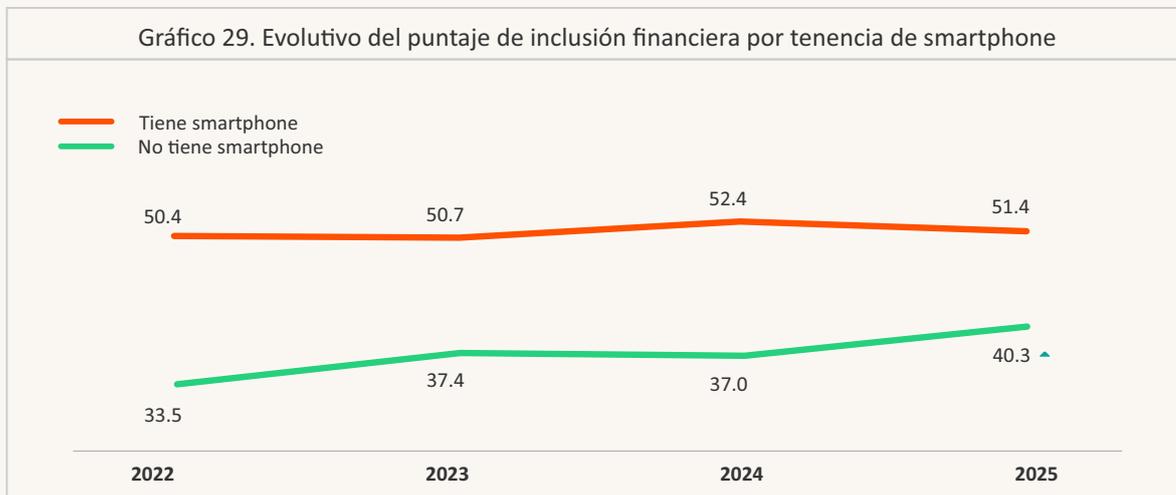


Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

Los usuarios de smartphones exhiben un mayor puntaje de inclusión financiera que aquellos que no cuentan con uno. Sin embargo, estos últimos

registran un aumento más pronunciado en 2025, con una pequeña disminución de la brecha entre ambos grupos.



Nota: Las flechas o colores indican diferencias estadísticamente significativas con respecto al año anterior

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

Resultados por niveles de logro

El Índice establece tres niveles de logro de inclusión financiera: "bajo", "en progreso" y "alcanzado"⁹. A efectos de este índice, el término "alcanzado" se refiere al estado en el que una persona a) conoce y tiene acceso a herramientas financieras y b) las utiliza de manera eficiente y regular, c) confiando en su utilidad y calidad. En 2025, el 30% de ciudadanos de los países evaluados se encuentra en este nivel, 14 puntos por encima de los resultados obtenidos en la primera edición en 2021.

La proporción de ciudadanos en el nivel bajo de inclusión financiera sigue mostrando una reducción

sostenida. Este segmento agrupa a quienes casi no poseen ni utilizan productos financieros. En la primera edición del índice, más de la mitad de la población se encontraba en esta condición (51%). Para 2023, la cifra descendió a 35%, y en 2025 alcanza el 29%, lo que evidencia un progreso significativo en la región.

En contraste, el nivel "en progreso" se mantiene estable respecto a los últimos dos años, con un 41% de ciudadanos. Este segmento corresponde a personas que cuentan con un número limitado de productos financieros y que expresan una valoración intermedia del sistema financiero.

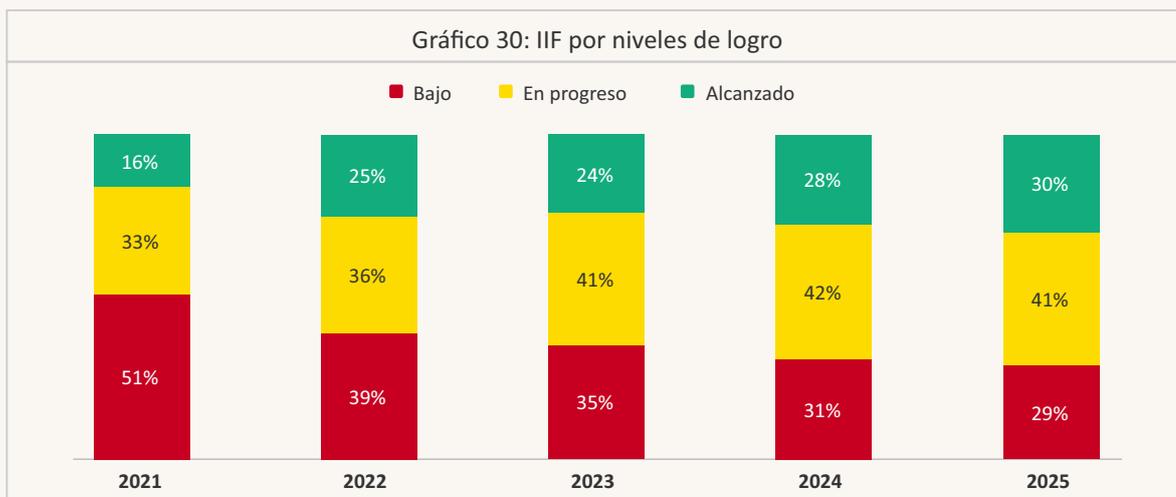


"En 2025, el 30% de ciudadanos de los países evaluados se encuentra en este nivel, 14 puntos por encima de los resultados obtenidos en la primera edición en 2021."

⁹ Para establecer los niveles del IIF se realizó un análisis de clúster jerárquico considerando los puntajes de cada dimensión (acceso, uso y calidad percibida). En base a eso se obtuvieron 3 grupos y se estableció como punto de corte entre cada nivel la media de los promedios obtenidos en cada clúster.

El nivel "alcanzado" considera a quienes obtuvieron altos puntajes en las 3 dimensiones evaluadas. Son ciudadanos que cuentan con diversos productos y servicios financieros, que usan de manera intensiva en distintas transacciones. Ahorran y reciben ingresos por el sistema financiero formal y tienen una evaluación positiva tanto de las entidades financieras (bancos, cooperativas, financieras, etc.) como de sus atributos.

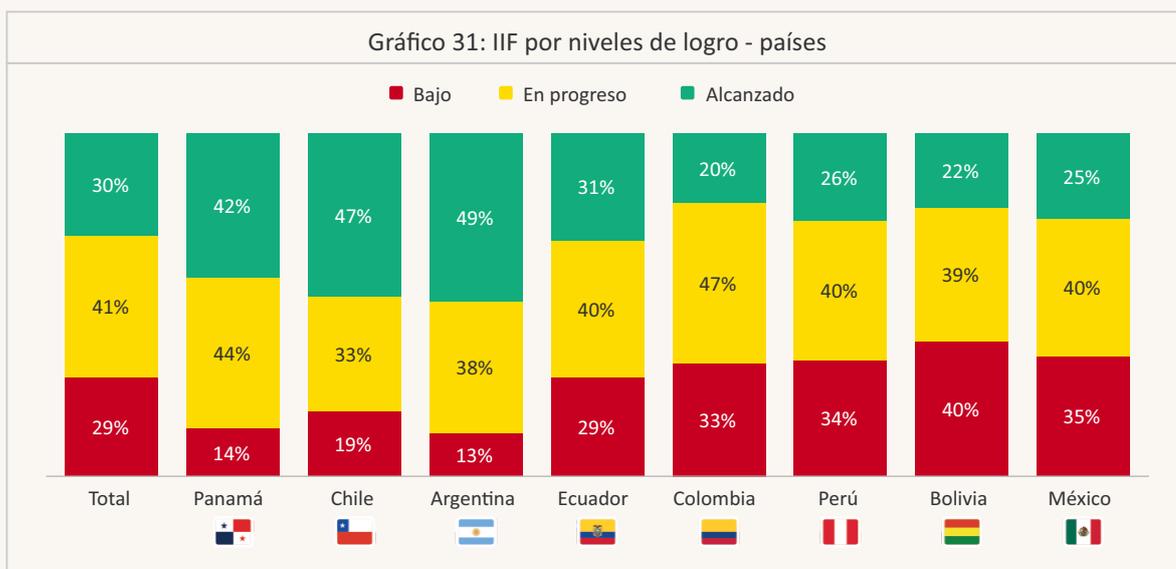
- El nivel "en progreso" está conformado por personas que, si bien no están fuera del sistema financiero formal, cuentan con pocos productos y, pese a tenerlos, usan principalmente efectivo para realizar pagos. Suelen ahorrar o percibir ingresos fuera del sistema formal, y tienen una evaluación media del sistema financiero (bancos, cooperativas, financieras, etc.) y sus atributos.
- El nivel "bajo" agrupa a personas poco incluidas en el sistema financiero, con un bajo conocimiento y tenencia de productos. Tienen un alto nivel de barreras percibidas, con casi nulo uso del sistema financiero formal para el ahorro o recepción de ingresos, y suelen tener una mala percepción del sistema financiero (bancos, cooperativas, financieras, etc.) y sus atributos.



Base: 2021 (8405), 2022 (13473), 2023 (13443), 2024 (13408), 2025 (13455)
 Elaboración: IPSOS Perú

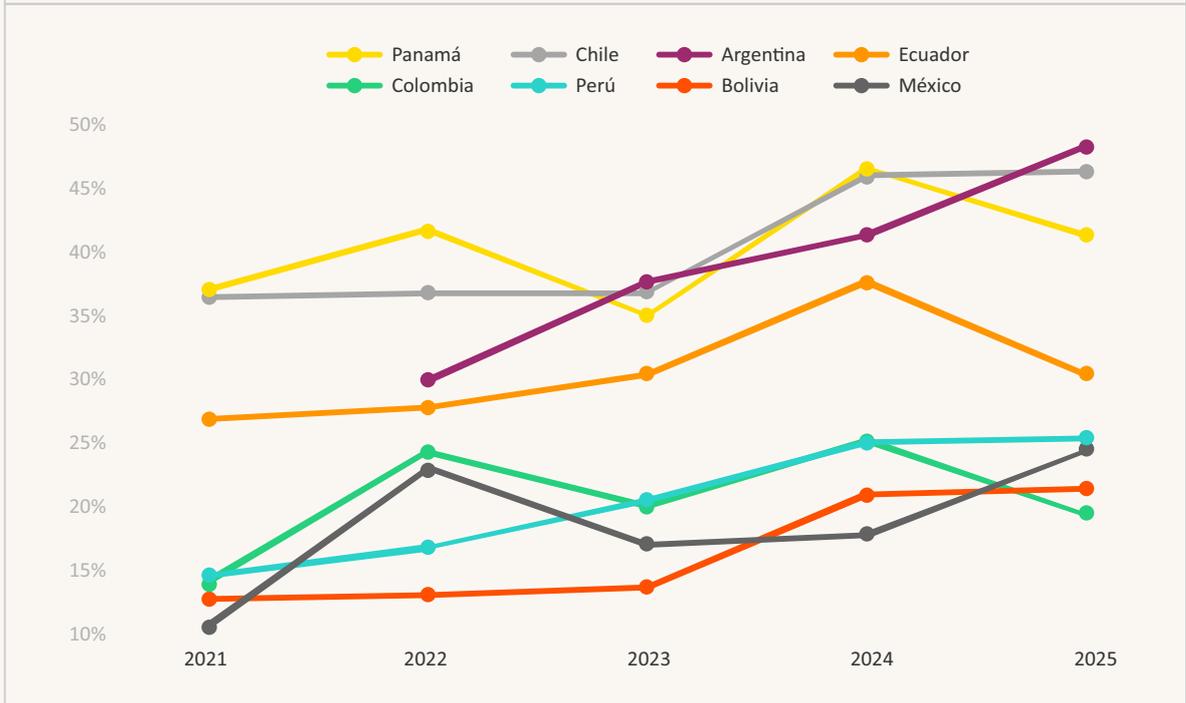
Entre los países evaluados, Argentina (49%), Chile (47%) y Panamá (42%) registran los mayores porcentajes de ciudadanos en el nivel alcanzado. En Argentina se observa un aumento significativo respecto al año anterior (42%), mientras que Chile se mantiene estable. Panamá, por su parte, evidencia un crecimiento en la proporción ubicada en el nivel en progreso.

México también muestra un avance relevante al pasar de 18% a 25% en el nivel alcanzado. En contraste en este nivel, Perú (26%) y Bolivia (22%) se mantienen sin variaciones, mientras que Ecuador (31%) y Colombia (20%) presentan retrocesos. Cabe destacar que Colombia registra la menor proporción de ciudadanos en el nivel alcanzado, mientras que Bolivia concentra la mayor en el nivel bajo.



Base: Total de entrevistados (13455), Argentina (1202), Bolivia (1200), Chile (1250), Colombia (1201), Ecuador (1200), México (1201), Panamá (1200), Perú (5002)
 Elaboración: IPSOS Perú

Gráfico 32: Evolutivo del porcentaje de ciudadanos que se encuentran en el nivel “Alcanzado” de inclusión financiera por países



Nota: Total de entrevistados (13455), Argentina (1202), Bolivia (1200), Chile (1250), Colombia (1201), Ecuador (1200), México (1201), Panamá (1200), Perú (5002)

Base: Total de entrevistados por edición

Elaboración: IPSOS Perú

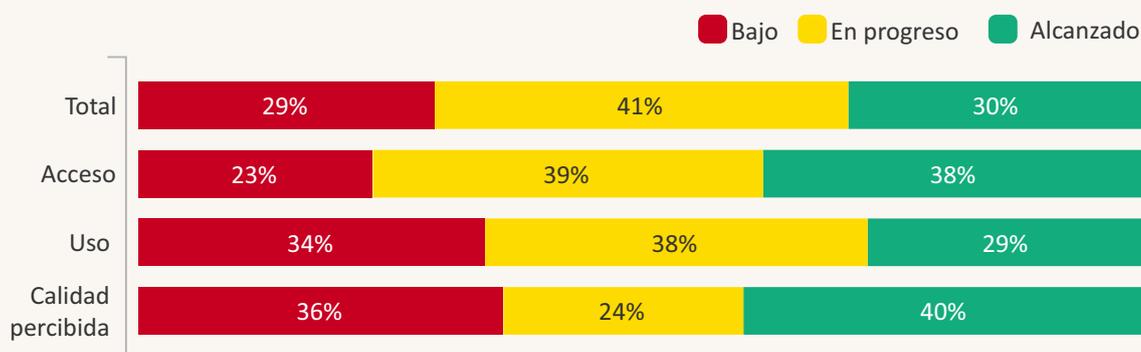
Fichas descriptivas por país

	Total 2025	Total 2024	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	47.6	45.5	44.2	38.2
Acceso	50.5	50	45.1	45.4	33.3
Uso	34.1	33.6	30.5	29.2	24.4
Calidad Percibida	61.0	59.2	60.9	58	57.1

Se observa una clara tendencia de mejora en la inclusión financiera, que pasa de 38.2 puntos en 2021 a 48.5 puntos en 2025. Esta progresión se refleja en sus dimensiones, con un crecimiento constante en el acceso y uso de productos y servicios financieros. Por otro lado, la Calidad percibida muestra una tendencia más estable, pasando de 57.1 a 61 puntos.

Una tendencia destacada es el creciente conocimiento de los productos financieros formales: la proporción de personas que no conocen ninguno se

redujo del 16% en 2021 al 5% en 2025, mientras que el promedio de productos conocidos aumentó de 5.33 a 7.67. La tenencia y el uso de estos servicios también avanzaron de manera significativa: la proporción de quienes no poseen productos de ahorro o seguro pasó del 28% al 13%. Asimismo, la frecuencia de uso mensual se intensificó, elevándose de 5.9 a 9.8 veces en promedio. Finalmente, se observa un mayor uso de canales formales para transferencias (del 31% al 37%) y un notable incremento en la recepción de ingresos a través de cuentas propias (del 32% al 52%).





Acceso

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

		Total 2025	Total 2024	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Infraestructura financiera						
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.41	0.38	0.50	-	-
Conocimiento de productos						
2	Número de productos financieros que conoce	7.67	7.91	7.70	7.22	5.33
Tenencia de Productos						
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.12	2.27	1.84	2.21	1.76
4	Número de productos de crédito que tiene	0.49	0.47	0.45	0.49	0.36
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.69	1.65	1.34	1.42	1.12
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	2%	4%	5%	3%	7%
	Dentro del sistema financiero	34%	32%	28%	34%	24%
	No tiene	63%	64%	67%	63%	69%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.80	0.79	1.20	1.15	1.23



Uso

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

		Total 2025	Total 2024	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Transacciones básicas						
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	9.78 [▲]	8.41	6.76	6.14	5.86
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	37%	39%	37%	31%	31%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	18% [▲]	16%	18%	21%	21%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	4%	6%	4%	4%
	Recibe a cuentas a su nombre	52%	55%	50%	48%	32%
	No tiene ingresos	26%	26%	27%	27%	43%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	14% [▲]	11%	13%	15%	12%
	Ahorra dentro del sistema	18%	17%	15%	15%	15%
	No ahorra	68% [▼]	72%	73%	70%	73%



Calidad percibida

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

	Total 2025	Total 2024	Total 2023	Total 2022	Total 2021
Confianza (confía algo + confía totalmente)					
12 Puntaje general de confianza en el sistema	38%	39%	34%	36%	29%
Calidad (buena + muy buena)					
13 Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	25%	25%	24%	29%
14 Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18% ▼	23%	21%	18%	16%
15 Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	25% ▼	30%	31%	28%	33%
16 Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	22% ▼	28%	26%	25%	30%
17 Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	16%	16%	15%	18%
18 Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51% ▼	63%	60%	52%	45%
19 Seguridad percibida	34% ▲	28%	28%	28%	-



ARGENTINA

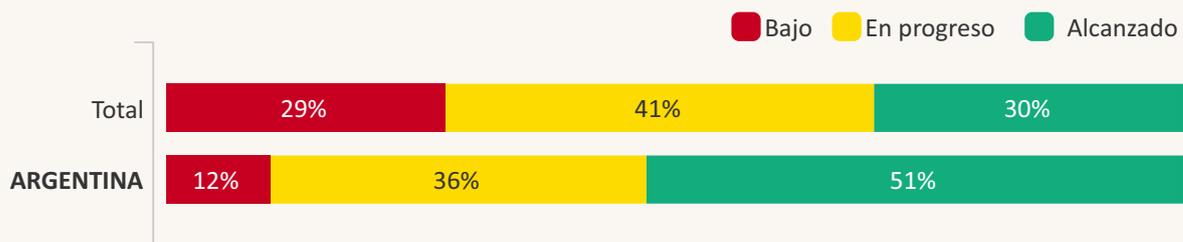


Argentina

	Total 2025	Argentina 2025	Argentina 2024	Argentina 2023	Argentina 2022	Argentina 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	57.3 ^	54.4	53.0	49.0	-
Acceso	50.5	63.5	61.7	61.1	56.1	-
Uso	34.1	50.6 ^	47.0	42.8	38.3	-
Calidad percibida	61.0	57.7 ^	54.4	55.1	52.6	-

En Argentina la inclusión financiera ha mostrado una clara tendencia de mejora, aumentando de 49 puntos en 2022 a 57.3 puntos en 2025. Esto sitúa al país en el primer puesto en el ranking regional de inclusión financiera en esta edición del IIF. Esta progresión se ve impulsada por un crecimiento constante en el acceso a productos y servicios financieros (de 56.1 a 63.5 puntos) y un incremento significativo en su uso (de 38.3 a 50.6 puntos) en el mismo período. La Calidad percibida también muestra una ligera mejora, pasando de 52.6 en 2022 a 57.7 puntos en 2025.

La tenencia de productos financieros en Argentina ha sido una de las más altas de la región desde su incorporación al estudio, e incluso en los últimos años su uso se ha intensificado de manera notable. La frecuencia de uso mensual, por ejemplo, se duplicó al pasar de 10.7 a 21.5 veces. Asimismo, el empleo de medios formales para transferencias creció del 44% en 2022 al 62% en 2025, mientras que la recepción de ingresos en cuentas propias aumentó significativamente, del 60% al 75% en el mismo período.





Acceso

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

		Total 2025	Argentina 2025	Argentina 2024	Argentina 2023	Argentina 2022	Argentina 2021
Infraestructura financiera							
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.41	0.23	0.28	0.23	-	-
Conocimiento de productos							
2	Número de productos financieros que conoce	7.67	11.12[▲]	10.73	10.75	10.21	-
Tenencia de productos							
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.12	3.40	3.40	3.25	3.35	-
4	Número de productos de crédito que tiene	0.49	0.57	0.57	0.55	0.56	-
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.69	2.08	2.05	1.91	1.74	-
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero						
	Fuera del sistema financiero	2%	3%	2%	4%	1%	-
	Dentro del sistema financiero	34%	42%	42%	41%	42%	-
	No tiene	63%	56%	56%	56%	56%	-
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.80	0.58[▼]	0.67	0.67	0.74	-



Uso

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

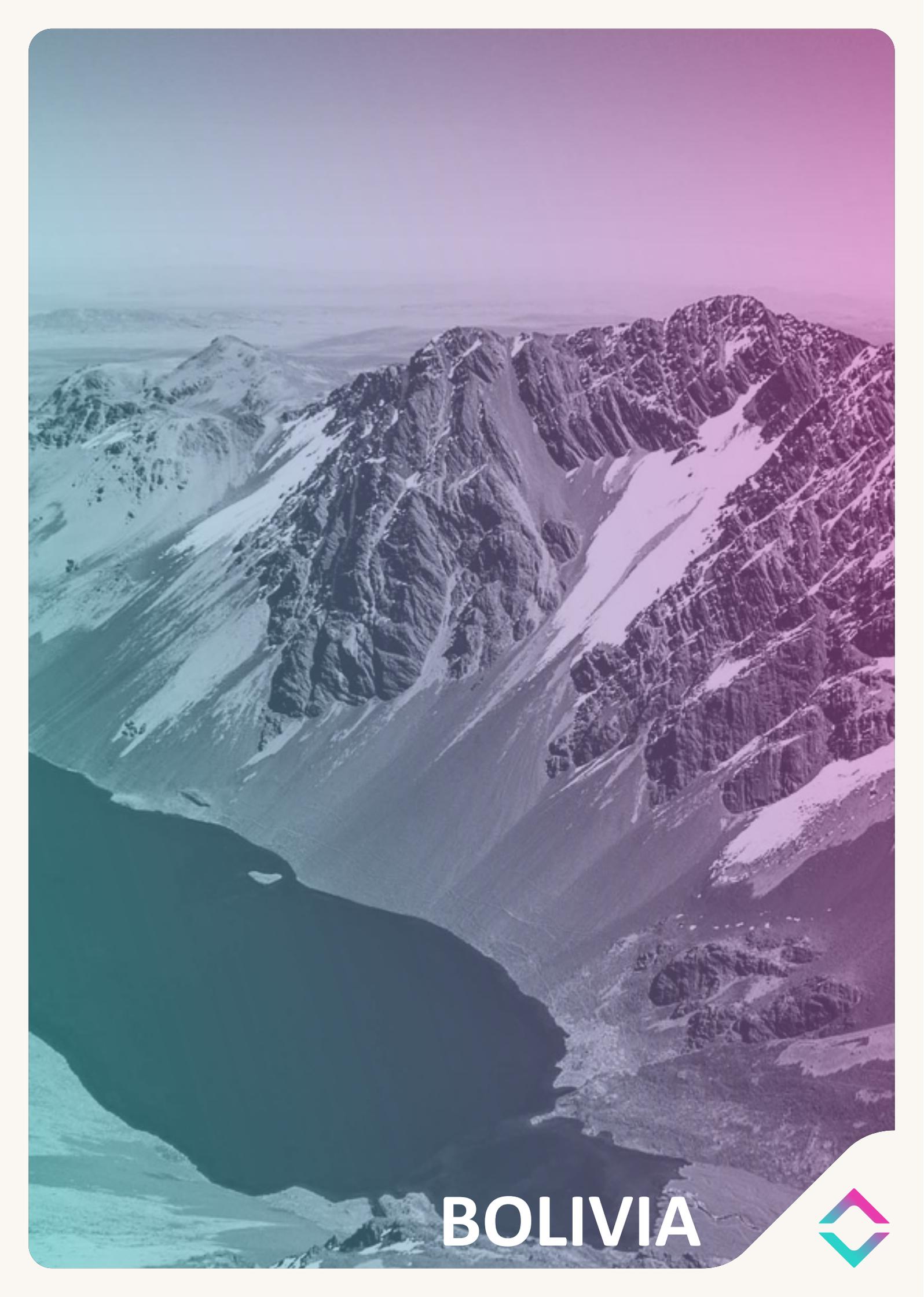
		Total 2025	Argentina 2025	Argentina 2024	Argentina 2023	Argentina 2022	Argentina 2021
Transacciones básicas							
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	9.78	21.46[▲]	18.18	14.96	10.71	-
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	37%	62%	58%	53%	44%	-
Ingresos							
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero						
	Efectivo	18%	11%	10%	13%	11%	-
	Recibe a cuenta de terceros	4%	3%	3%	4%	3%	-
	Recibe a cuentas a su nombre	52%	75%[▲]	69%	62%	60%	-
	No tiene ingresos	26%	12%[▼]	18%	21%	25%	-
Tenencia de productos							
11	Ahorra a través del sistema financiero						
	Ahorra fuera del sistema	14%	12%	10%	11%	11%	-
	Ahorra dentro del sistema	18%	13%	13%	12%	12%	-
	No ahorra	68%	76%	77%	76%	77%	-



Calidad percibida

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

		Total 2025	Argentina 2025	Argentina 2024	Argentina 2023	Argentina 2022	Argentina 2021
	Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	38%	33%	31%	31%	29%	-
	Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	15%	16%	16%	17%	-
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18%	12% ▼	15%	15%	15%	-
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	24%	18% ▼	23%	25%	27%	-
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	23%	16% ▼	19%	18%	17%	-
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	8%	8%	9%	9%	-
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51%	71% ▼	78%	74%	71%	-
19	Seguridad percibida	34%	35% ▲	28%	30%	31%	-



BOLIVIA

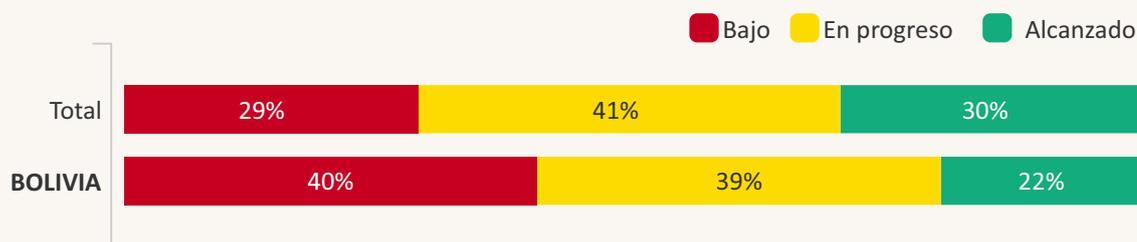


Bolivia

	Total 2025	Bolivia 2025	Bolivia 2024	Bolivia 2023	Bolivia 2022	Bolivia 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	43.0	43.7	40.4	38.3	39.1
Acceso	50.5	46.1	46.3	45.3	42.4	39.3
Uso	34.1	25.6	24.0	20.5	19.9	21.1
Calidad percibida	61.0	57.4	60.8	55.5	52.7	57.0

Bolivia vuelve al último puesto en el ranking de inclusión financiera con 43.0 puntos en 2025. A pesar de esto, se presenta una mejora general del Acceso, que pasó de 39.3 a 46.1 puntos, y un aumento constante en el Uso, de 21.1 a 25.6 puntos, mientras que la Calidad percibida fue más volátil, alcanzando un pico de 60.8 en 2024, pero finalizando en 57.4 en 2025, similar a su punto de partida en 2021.

El conocimiento de productos financieros formales mostró una mejora con ciertas fluctuaciones, elevándose el promedio de productos conocidos de 6.11 en 2021 a 7.01 en 2025. La tenencia de productos de ahorro o seguro presentó un comportamiento mixto: aunque la proporción de personas sin ningún producto disminuyó del 17% al 9%, el promedio de productos por persona se redujo ligeramente de 2.13 a 1.96 en el mismo periodo. En contraste, la frecuencia de uso mensual se intensificó de manera significativa, casi duplicándose de 3.1 a 6.0 usos en promedio. El uso de medios formales para transferencias también registró un aumento, del 27% en 2021 al 31% en 2025, mientras que la recepción de ingresos en cuentas propias creció de forma más marcada, del 24% al 34%.





Acceso

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

		Total 2025	Bolivia 2025	Bolivia 2024	Bolivia 2023	Bolivia 2022	Bolivia 2021
Infraestructura financiera							
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.41	0.54	0.58	0.61	-	-
Conocimiento de productos							
2	Número de productos financieros que conoce	7.67	7.01	7.15	7.04	6.26	6.11
Tenencia de productos							
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.12	1.96	1.87	1.82	2.05	2.13
4	Número de productos de crédito que tiene	0.49	0.44	0.47	0.42	0.50	0.45
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.69	1.42	1.44	1.40	1.30	1.33
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero						
	Fuera del sistema financiero	2%	6%	3%	8%	9%	6%
	Dentro del sistema financiero	34%	29%	33%	30%	33%	31%
	No tiene	63%	65%	64%	62%	58%	63%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.80	0.82	0.84	0.82	0.88	0.86



Uso

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

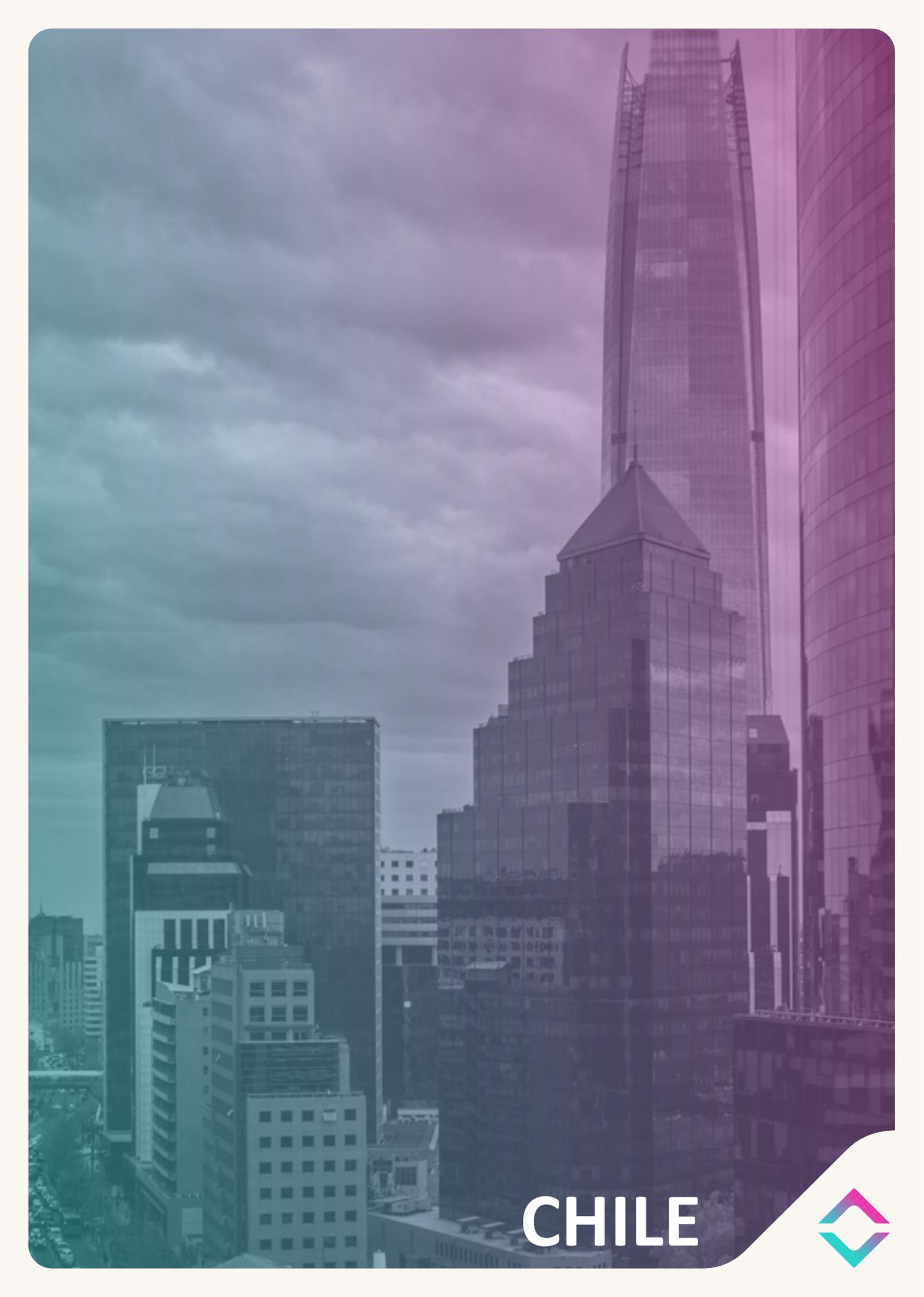
		Total 2025	Bolivia 2025	Bolivia 2024	Bolivia 2023	Bolivia 2022	Bolivia 2021
Transacciones básicas							
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	9.78	5.99	4.54	2.53	2.22	3.12
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	37%	31%	29%	27%	24%	27%
Ingresos							
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero						
	Efectivo	18%	16%^v	22%	24%	21%	27%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	4%^v	7%	6%	6%	10%
	Recibe a cuentas a su nombre	52%	34%	31%	27%	26%	24%
	No tiene ingresos	26%	46%	41%	43%	48%	39%
Tenencia de productos							
11	Ahorra a través del sistema financiero						
	Ahorra fuera del sistema	14%	21%[^]	16%	15%	18%	15%
	Ahorra dentro del sistema	18%	19%	22%	19%	22%	19%
	No ahorra	68%	60%	63%	66%	60%	66%



Calidad percibida

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

		Total 2025	Bolivia 2025	Bolivia 2024	Bolivia 2023	Bolivia 2022	Bolivia 2021
	Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	38%	33% ▼	40%	34%	42%	39%
	Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	20% ▼	34%	24%	23%	34%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18%	18% ▼	28%	19%	20%	32%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	24%	28% ▼	44%	28%	26%	36%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	23%	24% ▼	39%	26%	22%	34%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	11% ▼	17%	16%	15%	24%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51%	53% ▼	60%	57%	50%	44%
19	Seguridad percibida	34%	26%	28%	24%	36%	-



CHILE

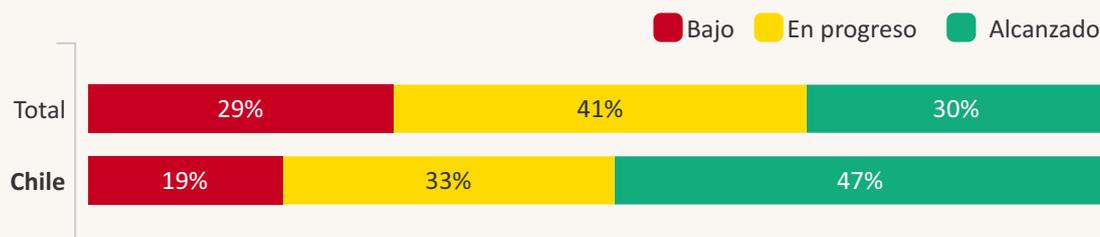


Chile

	Total 2025	Chile 2025	Chile 2024	Chile 2023	Chile 2022	Chile 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	56.7	58.3	52.5	52.3	52.7
Acceso	50.5	55.9	58.3	52.3	54.5	47.1
Uso	34.1	57.2	56.9	49.1	46.8	55.7
Calidad percibida	61.0	57.2	59.6	56.2	55.5	55.3

Este año Chile ocupa el segundo lugar en el ranking de inclusión financiera entre los países evaluados. Su inclusión financiera muestra una tendencia positiva, pero con un crecimiento ligero, pasando de 52.7 puntos en 2021 a 56.8 en 2025. Esta evolución está marcada por una ligera mejora en el Acceso, que aumenta de 47.1 a 55.9 puntos en el período 2021-2025, y un Uso y Calidad percibida que se mantienen relativamente estables, con una variación de alrededor de 2 puntos en el mismo lapso.

En comparación con el año anterior, se observa un aumento en las barreras percibidas por los usuarios para acceder y utilizar la infraestructura financiera, así como una disminución en el conocimiento de productos financieros formales. Sin embargo, los indicadores de tenencia y uso se han mantenido relativamente estables a lo largo del tiempo. En el ámbito de la calidad percibida, la evaluación de la utilidad de los medios digitales ha sido positiva alcanzando un 62% en 2025.





Acceso

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

		Total 2025	Chile 2025	Chile 2024	Chile 2023	Chile 2022	Chile 2021
Infraestructura financiera							
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.41	0.40	0.28	0.49	-	-
Conocimiento de productos							
2	Número de productos financieros que conoce	7.67	9.71	10.23	9.35	8.73	8.14
Tenencia de productos							
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.12	2.83	2.85	2.53	3.15	2.97
4	Número de productos de crédito que tiene	0.49	0.52	0.61	0.49	0.58	0.58
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.69	1.93	1.9	1.72	1.95	1.74
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero						
	Fuera del sistema financiero	2%	3%	1%	3%	3%	4%
	Dentro del sistema financiero	34%	32%	38%	30%	35%	37%
	No tiene	63%	65%	61%	67%	62%	59%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.80	0.68	0.68	0.73	0.79	0.74



Uso

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

		Total 2025	Chile 2025	Chile 2024	Chile 2023	Chile 2022	Chile 2021
Transacciones básicas							
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	9.78	22.73	21.02	17.49	13.21	20.12
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	37%	65%	67%	56%	46%	65%
Ingresos							
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero						
	Efectivo	18%	8%	7%	8%	8%	7%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	2%	1%	2%	3%	4%
	Recibe a cuentas a su nombre	52%	73%	72%	70%	69%	70%
	No tiene ingresos	26%	17%	21%	20%	20%	19%
Tenencia de productos							
11	Ahorra a través del sistema financiero						
	Ahorra fuera del sistema	14%	7%	7%	7%	8%	9%
	Ahorra dentro del sistema	18%	34%	34%	23%	26%	35%
	No ahorra	68%	58%	58%	71%	66%	56%



Calidad percibida

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

		Total 2025	Chile 2025	Chile 2024	Chile 2023	Chile 2022	Chile 2021
	Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	38%	42%	46%	38%	36%	35%
	Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	20% ▼	30%	23%	19%	22%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18%	19%	28%	21%	23%	32%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	24%	32% ▼	42%	37%	36%	38%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	23%	24% ▼	40%	30%	31%	33%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	12%	12%	13%	11%	17%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51%	62% ▼	45%	59%	49%	53%
19	Seguridad percibida	34%	39%	40%	33%	30%	-



COLOMBIA

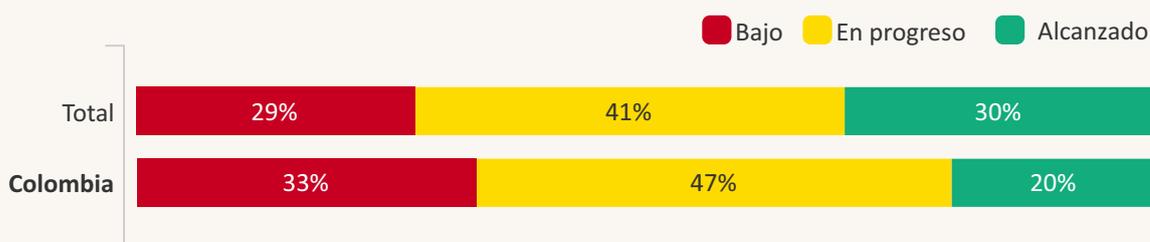


Colombia

	Total 2025	Colombia 2025	Colombia 2024	Colombia 2023	Colombia 2022	Colombia 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	45.4 ▼	48.3	45.6	44.7	38.0
Acceso	50.5	47.6 ▼	52.6	48.6	47.0	34.8
Uso	34.1	25.2	27.5	26.3	25.2	21.7
Calidad percibida	61.0	63.4	64.6	62.1	62.0	57.3

Colombia muestra una tendencia positiva general en inclusión financiera, pasando de 38 puntos en 2021 a 48.3 en 2024, aunque experimenta una ligera disminución en 2025, cerrando en 45.4 puntos. Esta trayectoria se debe a un fuerte aumento en el Acceso a productos y servicios financieros, que pasó de 34.8 a 52.6 puntos entre 2021 y 2024, antes de una reducción a 47.6 en 2025. El Uso se incrementó de manera modesta de 21.7 a 25.2 puntos entre 2021 y 2025. La Calidad percibida, por su parte, se mantuvo en niveles altos, finalizando en 63.4 en 2025.

El conocimiento de productos financieros formales se mantiene en niveles altos, aunque con variaciones: el promedio pasó de 6.09 en 2021 a 8.75 en 2024, antes de descender a 7.38 en 2025. En cuanto a la tenencia, solo un 4% declaró no contar con ningún producto de ahorro o seguro en 2025; sin embargo, el número promedio de productos de este tipo se redujo de 2.41 en 2021 a 2.09 en 2025. La tenencia de productos de crédito también retrocedió, tras alcanzar un máximo de 0.53 en 2022 y descender a 0.30 en la última medición. El uso de productos financieros muestra una leve intensificación: la frecuencia mensual aumentó de 3.7 en 2021 a 5.2 en 2025. En cuanto a las transferencias, el uso de medios formales tuvo un comportamiento fluctuante: alcanzó un pico de 34% en 2023, pero retrocedió a 26% en 2025. Por otro lado, la recepción de ingresos en cuentas propias creció de manera sostenida, pasando del 30% en 2021 al 46% en 2025, con un máximo de 52% en 2024. Finalmente, pese a que el país lidera en la tenencia de billeteras móviles, su uso para el pago de bienes y servicios no mostró avances en esta edición.





Acceso

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

	Total 2025	Colombia 2025	Colombia 2024	Colombia 2023	Colombia 2022	Colombia 2021
Infraestructura financiera						
1	0.41	0.28	0.30	0.30	-	-
Conocimiento de productos						
2	7.67	7.38 ▼	8.75	7.71	8.55	6.09
Tenencia de productos						
3	2.12	2.09	2.27	2.25	2.85	2.41
4	0.49	0.30 ▼	0.42	0.43	0.53	0.34
5	1.69	1.81 ▼	2.02	1.53	1.74	1.50
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero					
	Fuera del sistema financiero	3%	5% ~	13%	4%	10%
	Dentro del sistema financiero	18% ▼	27%	22%	32%	22%
	No tiene	79% ▲	68%	64%	63%	68%
7	0.80	0.88	0.85	0.73	1.04	1.49



Uso

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

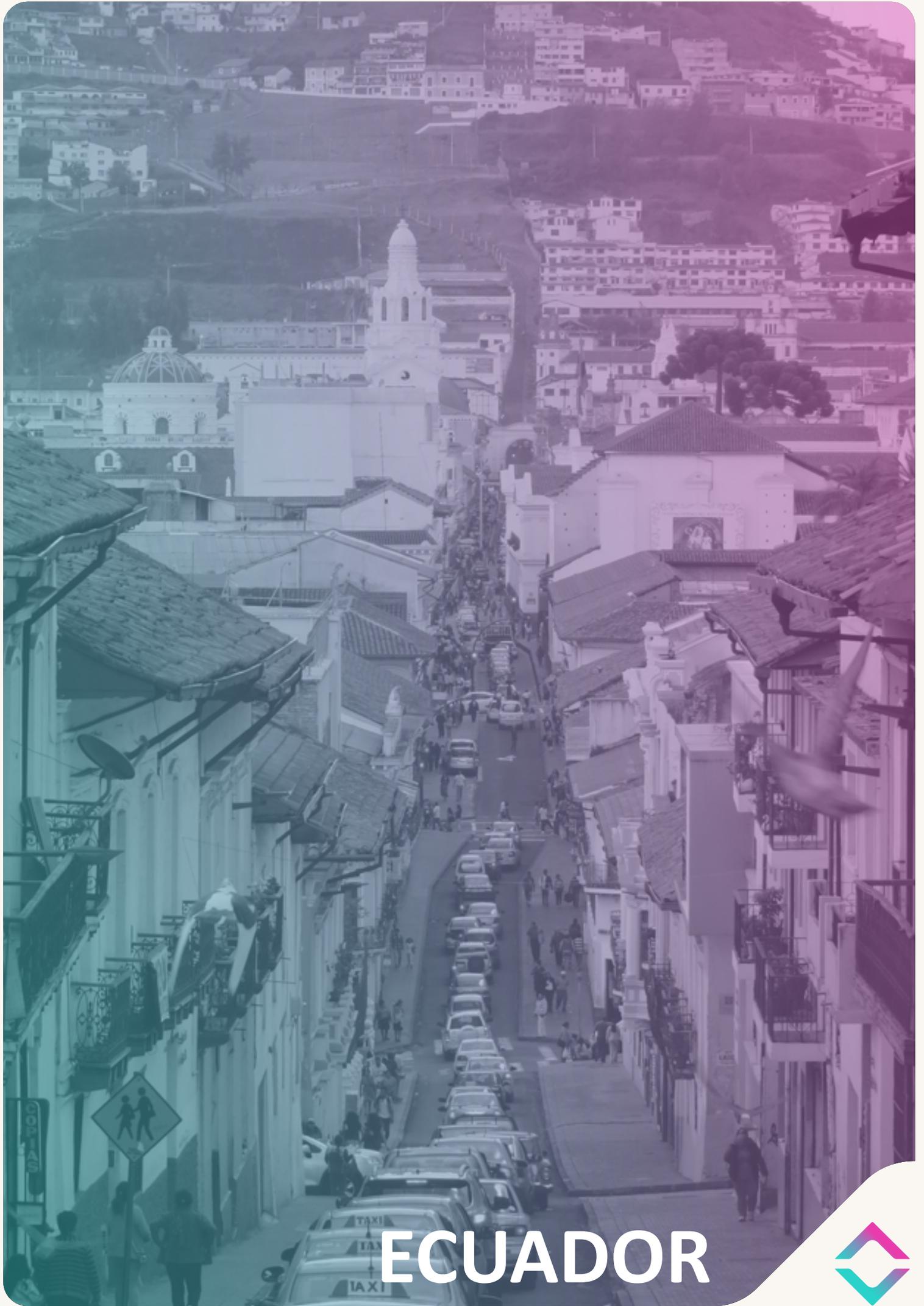
	Total 2025	Colombia 2025	Colombia 2024	Colombia 2023	Colombia 2022	Colombia 2021
Transacciones básicas						
8	9.78	5.22	4.81	3.92	4.68	3.70
9	37%	26% ▼	31%	34%	25%	32%
Ingresos						
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero					
	Efectivo	14%	16%	18%	16%	22%
	Recibe a cuenta de terceros	1%	2%	4%	4%	9%
	Recibe a cuentas a su nombre	46%	52%	50%	48%	30%
	No tiene ingresos	39% ▼	30%	28%	32%	39%
Tenencia de productos						
11	Ahorra a través del sistema financiero					
	Ahorra fuera del sistema	12%	12%	15%	13%	10%
	Ahorra dentro del sistema	13%	13%	10%	12%	11%
	No ahorra	76%	75%	75%	75%	79%



Calidad percibida

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

		Total 2025	Colombia 2025	Colombia 2024	Colombia 2023	Colombia 2022	Colombia 2021
	Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	38%	37%	38%	34%	37%	29%
	Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	26% ▼	31%	27%	32%	30%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18%	20% ▼	24%	22%	22%	24%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	24%	30% ▼	34%	35%	37%	34%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	23%	26% ▼	36%	32%	36%	29%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	15%	15%	13%	16%	14%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51%	61% ▼	67%	62%	54%	47%
19	Seguridad percibida	34%	39% ▼	32%	28%	29%	-



ECUADOR

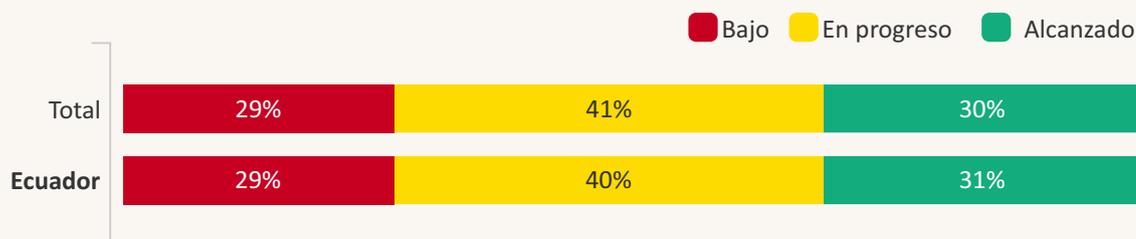


Ecuador

	Total 2025	Ecuador 2025	Ecuador 2024	Ecuador 2023	Ecuador 2022	Ecuador 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	49.0 ▼	53.2	49.6	48.9	46.4
Acceso	50.5	48.3 ▼	55.5	49.5	50.5	43.3
Uso	34.1	31.1 ▼	34.9	31.2	30.8	28.7
Calidad percibida	61.0	67.6 ▼	69.2	68.2	65.5	67.2

Para Ecuador, la inclusión financiera ha experimentado un crecimiento notable, pasando de 46.4 puntos en 2021 a 53.2 en 2024, antes de una ligera contracción a 49 puntos en 2025. Esta evolución se sustenta en un incremento en el Acceso, que aumentó de 43.3 a 55.5 puntos en 2024, para luego descender a 48.3 en 2025. El Uso también mostró un alza, de 28.7 a 34.9 puntos en 2024, ajustándose a 31.1 en 2025. La Calidad percibida mantuvo niveles consistentemente altos, con un pico de 69.2 en 2024 y finalizando en 67.6 en 2025. Este nivel es similar al que presentó en la primera medición.

En cuanto a las barreras para el uso de infraestructura financiera, el promedio pasó de 0.70 en 2023 a 0.57 en 2024, para luego aumentar a 0.78 en 2025. De manera similar, las barreras para la tenencia de productos financieros mostraron una tendencia a la baja hasta 2024 (0.70), pero se incrementaron a 0.90 en 2025. La tenencia de productos de ahorro o seguro registró una mejora sostenida hasta 2024: la proporción de personas sin ninguno de estos productos cayó del 28% en 2021 al 13% en 2024, aunque volvió a subir al 21% en 2025. En promedio, Ecuador cuenta con 2.21 productos de ahorro o seguro por persona en 2025, cifra menor que la del año anterior. En la misma línea, el promedio de productos de crédito por persona disminuyó de 0.67 en 2021 a 0.56 en 2025. Respecto al uso, el empleo de medios formales para transferencias pasó del 35% en 2021 a un máximo de 37% en 2024, cerrando en 32% en 2025. Asimismo, la recepción de ingresos en cuentas propias creció de manera considerable, del 30% en 2021 a un pico de 53% en 2024, antes de descender al 44% en 2025. Hay un mayor número de ecuatorianos que reporta no tener ingresos. Finalmente, todos los indicadores de la dimensión de Calidad percibida registraron un retroceso en comparación con el año anterior.





Acceso

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

		Total 2025	Ecuador 2025	Ecuador 2024	Ecuador 2023	Ecuador 2022	Ecuador 2021
Infraestructura financiera							
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.41	0.78 [▲]	0.57	0.7	-	-
Conocimiento de productos							
2	Número de productos financieros que conoce	7.67	8.75 [▼]	9.28	8.75	7.10	7.48
Tenencia de productos							
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.12	2.21 [▼]	2.45	2.04	2.23	2.01
4	Número de productos de crédito que tiene	0.49	0.56 [▼]	0.72	0.60	0.69	0.67
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.69	1.34 [▼]	1.57	1.35	1.53	1.29
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero						
	Fuera del sistema financiero	2%	2%	2%	2%	2%	4%
	Dentro del sistema financiero	34%	36% [▼]	48%	39%	45%	39%
	No tiene	63%	62%	51%	59%	53%	57%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.80	0.90 [▲]	0.70	0.84	0.95	0.96



Uso

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

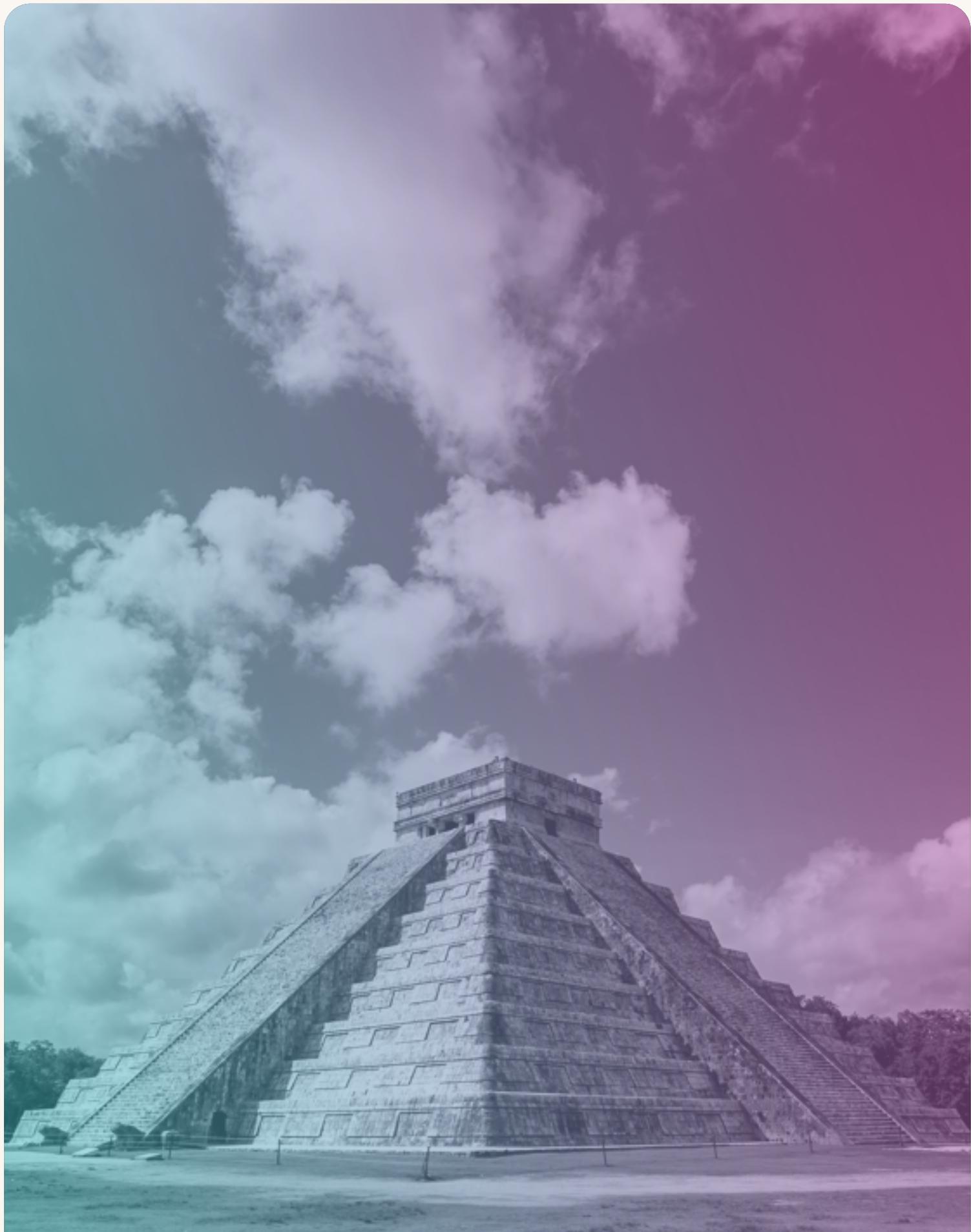
		Total 2025	Ecuador 2025	Ecuador 2024	Ecuador 2023	Ecuador 2022	Ecuador 2021
Transacciones básicas							
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	9.78	6.84	6.91	5.09	4.15	6.32
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	37%	32% [▼]	37%	34%	30%	35%
Ingresos							
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero						
	Efectivo	18%	21%	19%	17%	14%	24%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	4%	5%	6%	4%	7%
	Recibe a cuentas a su nombre	52%	44% [▼]	53%	45%	52%	30%
	No tiene ingresos	26%	30%	23%	33%	31%	39%
Tenencia de productos							
11	Ahorra a través del sistema financiero						
	Ahorra fuera del sistema	14%	6%	8%	9%	10%	9%
	Ahorra dentro del sistema	18%	26%	28%	26%	28%	23%
	No ahorra	68%	68%	64%	65%	62%	68%



Calidad percibida

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

		Total 2025	Ecuador 2025	Ecuador 2024	Ecuador 2023	Ecuador 2022	Ecuador 2021
	Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	38%	40% ▼	50%	45%	44%	39%
	Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	30% ▼	39%	38%	35%	35%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18%	28% ▼	37%	34%	30%	35%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	24%	38% ▼	50%	47%	46%	46%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	23%	39% ▼	48%	45%	44%	41%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	23% ▼	27%	24%	24%	22%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51%	46% ▼	64%	53%	45%	46%
19	Seguridad percibida	34%	27% ▼	35%	30%	23%	-



MÉXICO

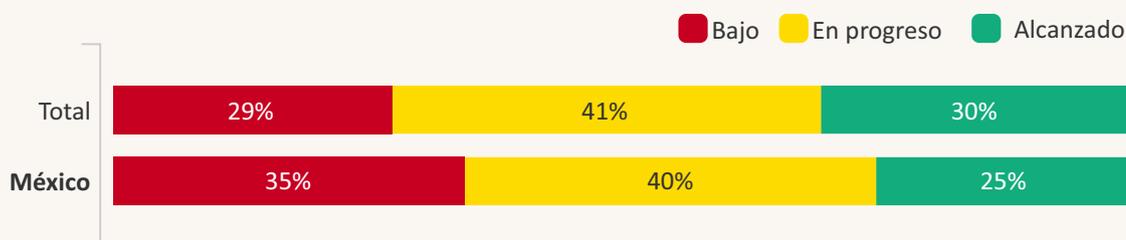


México

	Total 2025	México 2025	México 2024	México 2023	México 2022	México 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	45.8 [▲]	42.6	41.7	41.5	34.9
Acceso	50.5	46.6 [▲]	42.9	35.1	39.5	28.3
Uso	34.1	29.7	28.2	26.5	26.5	20.4
Calidad percibida	61.0	61.2 [▲]	56.8	63.6	58.4	55.9

En México, el Índice de Inclusión Financiera (IIF) muestra un crecimiento sostenido, pasando de 34.9 en 2021 a 45.8 en 2025. Este año es uno de los países que ha logrado un incremento significativo en su puntaje de inclusión financiera. Este avance se apoya principalmente en la dimensión de Acceso, que aumentó de 28.3 a 46.6 en el mismo periodo. La dimensión de Uso evidencia un progreso más limitado, con una subida de 20.4 en 2021 a 29.7 en 2025. En contraste, la Calidad percibida se mantuvo relativamente estable, alcanzando 61.2 en 2025 frente a 55.9 en 2021.

La tenencia de productos de crédito en el sistema financiero mostró un avance notable, al pasar del 18% en 2021 al 41% en 2025, es decir, un incremento de 23 puntos porcentuales. También destaca la reducción de barreras para acceder a productos financieros, cuyo promedio descendió de 1.25 a 0.87 en el mismo periodo. De igual forma, la recepción de ingresos en cuentas propias creció de manera importante, del 30% en 2021 al 48% en 2025. No obstante, junto con estas mejoras en acceso y tenencia, se observaron retrocesos en la percepción de calidad: la utilidad de los medios digitales pasó de 55% en 2024 a 39% en 2025. En contraste, la seguridad percibida presenta una tendencia positiva, lo que atenúa parcialmente la tendencia negativa en otros indicadores de confianza. A pesar de estos avances, los mexicanos se encuentran entre las personas que menos productos financieros reportan tener, y, por el contrario, entre los que más dependen del efectivo. Presentan, además, el menor uso de billetera móvil.





Acceso

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

		Total 2025	México 2025	México 2024	México 2023	México 2022	México 2021
Infraestructura financiera							
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.41	0.43	0.34	0.64	-	-
Conocimiento de productos							
2	Número de productos financieros que conoce	7.67	5.80	5.81	6.09	5.28	3.94
Tenencia de productos							
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.12	1.55	1.44	0.98	1.34	1.21
4	Número de productos de crédito que tiene	0.49	0.55 ^	0.38	0.41	0.42	0.26
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.69	1.47 ^	1.31	0.90	1.07	0.80
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero						
	Fuera del sistema financiero	2%	1% v	7%	3%	2%	7%
	Dentro del sistema financiero	34%	41% ^	27%	24%	32%	18%
	No tiene	63%	59% v	67%	73%	66%	75%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.80	0.87	0.82	1.87	1.50	1.25



Uso

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

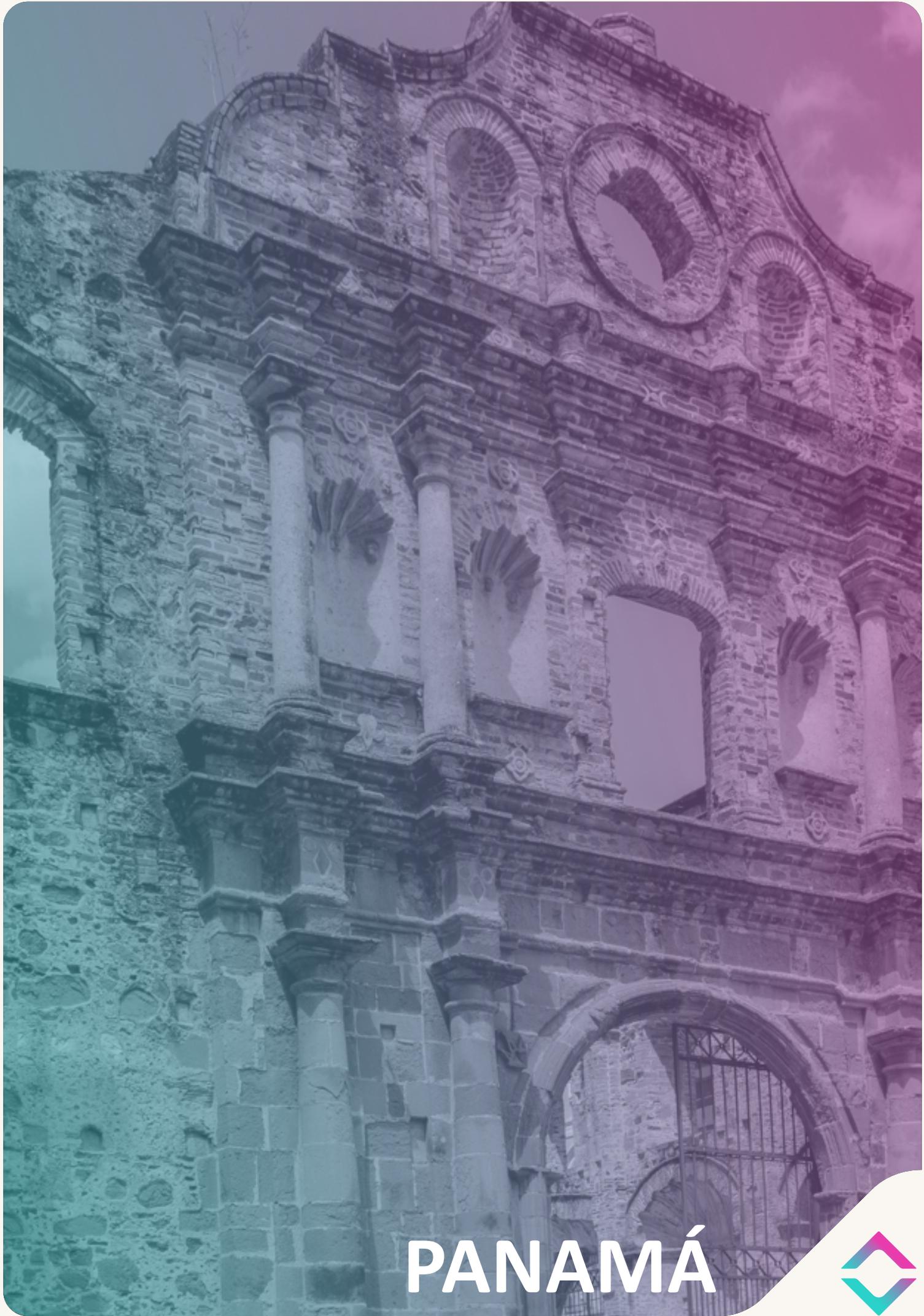
		Total 2025	México 2025	México 2024	México 2023	México 2022	México 2021
Transacciones básicas							
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	9.78	5.06	4.18	3.46	4.87	4.64
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	37%	32%	33%	33%	29%	25%
Ingresos							
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero						
	Efectivo	18%	24%	19%	21%	31%	23%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	7%	7%	9%	4%	2%
	Recibe a cuentas a su nombre	52%	48%	53%	48%	45%	30%
	No tiene ingresos	26%	21%	21%	23%	20%	45%
Tenencia de productos							
11	Ahorra a través del sistema financiero						
	Ahorra fuera del sistema	14%	18% ^	12%	15%	19%	13%
	Ahorra dentro del sistema	18%	17%	13%	12%	13%	12%
	No ahorra	68%	65% v	75%	73%	68%	75%



Calidad percibida

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

		Total 2025	México 2025	México 2024	México 2023	México 2022	México 2021
	Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	38%	43%	41%	34%	38%	26%
	Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	21%	24%	27%	24%	31%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18%	19%	23%	21%	15%	23%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	24%	22%	25%	29%	22%	30%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	23%	22%	25%	25%	21%	28%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	17%	19%	19%	16%	20%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51%	39% ▼	55%	56%	45%	42%
19	Seguridad percibida	34%	33%	25%	27%	28%	-



PANAMÁ

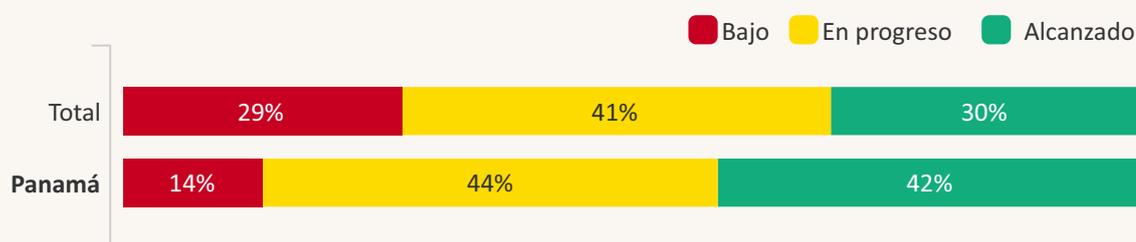


Panamá

	Total 2025	Panamá 2025	Panamá 2024	Panamá 2023	Panamá 2022	Panamá 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	55.5	56.0	52.0	54.6	52.6
Acceso	50.5	59.1	60.8	54.0	52.7	46.5
Uso	34.1	38.8	40.8	35.1	41.7	43.3
Calidad percibida	61.0	68.5 [▲]	66.3	67.1	69.3	68.0

Panamá, junto con Chile y Argentina, se ubica de manera consistente entre los primeros lugares del ranking de inclusión financiera. El índice del país se ha mantenido relativamente estable, al pasar de 52.6 en 2021 a 55.5 en 2025. La dimensión de Acceso muestra un avance significativo, aumentando de 46.5 a 59.1 en el mismo periodo, mientras que el Uso presenta una tendencia decreciente, con una caída de 43.3 a 38.8. La Calidad percibida, por su parte, se mantiene prácticamente sin variaciones.

En los indicadores específicos, el conocimiento de productos financieros mejoró de manera sostenida, subiendo de un promedio de 9.06 en 2021 a 11.29 en 2025. Sin embargo, se observan retrocesos importantes en la tenencia de crédito, con una disminución de usuarios dentro del sistema financiero del 50% al 40% y un aumento de la población sin crédito del 49% al 59%. Asimismo, el ahorro formal se redujo de 35% a 23%, mientras que el porcentaje de personas que no ahorra creció de 56% a 64%. De forma similar, el uso de medios formales para transferencias descendió del 47% al 34%. La Calidad percibida también refleja desafíos: la evaluación de la amplitud física del sistema financiero cayó del 53% en 2021 al 35% en 2025, y la variedad de productos mostró una reducción aún más drástica, del 52% al 27%. No obstante, varios de estos indicadores registraron una recuperación parcial en 2025 respecto al año anterior.





Acceso

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

	Total 2025	Panamá 2025	Panamá 2024	Panamá 2023	Panamá 2022	Panamá 2021	
Infraestructura financiera							
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.41	0.74 [▲]	0.46	0.56	-	-
Conocimiento de productos							
2	Número de productos financieros que conoce	7.67	11.29 [▲]	10.74	9.80	9.56	9.06
Tenencia de productos							
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.12	3.14 [▲]	2.83	2.54	3.33	3.32
4	Número de productos de crédito que tiene	0.49	0.68 [▼]	1.00	0.60	0.94	0.91
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.69	1.92 [▲]	1.53	1.54	1.79	1.78
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero						
	Fuera del sistema financiero	2%	2% [▼]	4%	10%	1%	1%
	Dentro del sistema financiero	34%	40% [▼]	53%	35%	49%	50%
	No tiene	63%	58% [▼]	42%	55%	50%	49%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.80	0.71	0.67	0.63	0.77	0.75



Uso

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

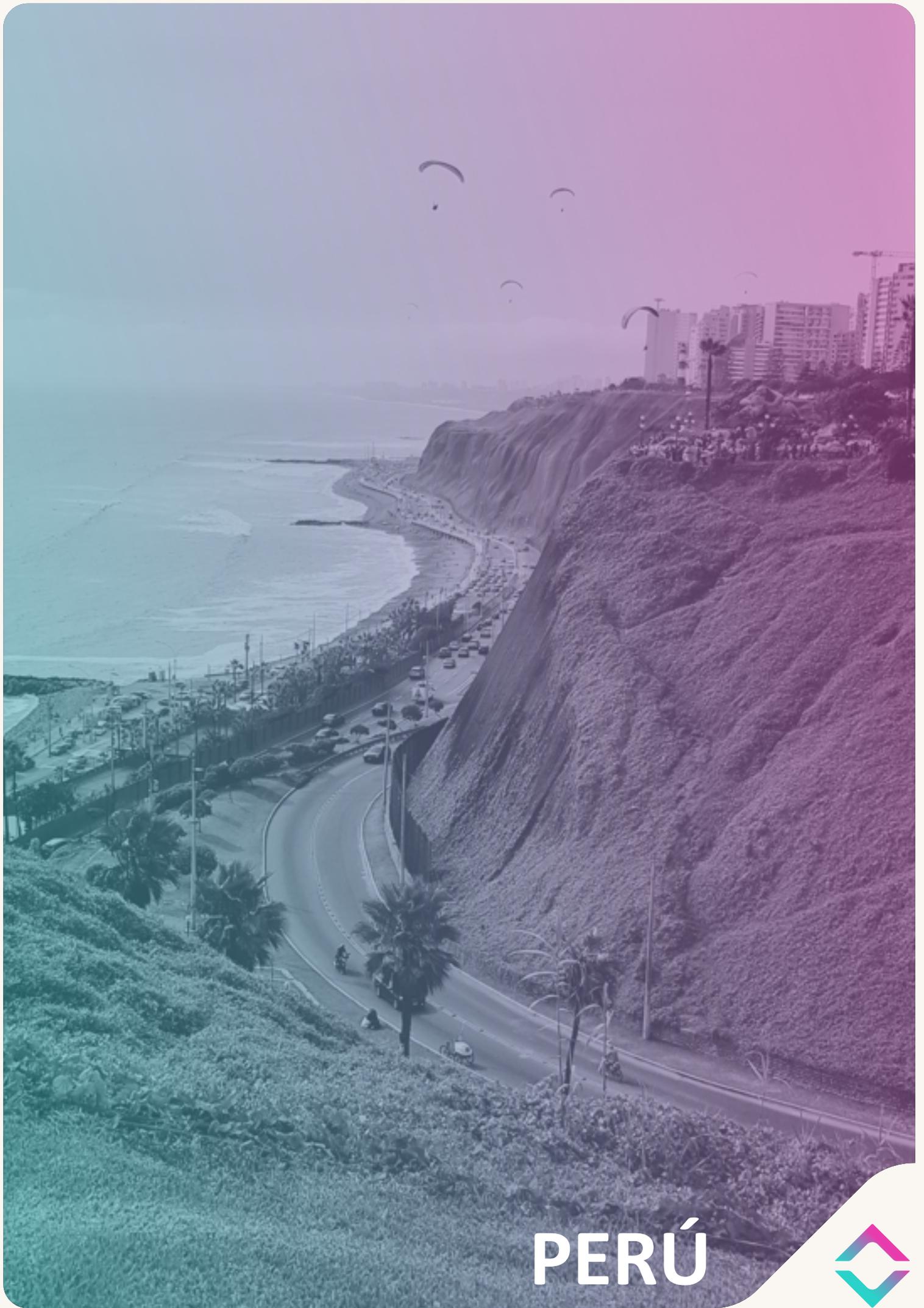
	Total 2025	Panamá 2025	Panamá 2024	Panamá 2023	Panamá 2022	Panamá 2021	
Transacciones básicas							
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	9.78	13.98 [▲]	9.18	10.05	9.23	13.17
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	37%	34% [▼]	40%	33%	43%	47%
Ingresos							
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero						
	Efectivo	18%	14%	12%	19%	16%	10%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	2%	3%	5%	5%	6%
	Recibe a cuentas a su nombre	52%	57%	60%	50%	58%	58%
	No tiene ingresos	26%	28%	26%	26%	21%	26%
Tenencia de productos							
11	Ahorra a través del sistema financiero						
	Ahorra fuera del sistema	14%	12%	11%	13%	12%	9%
	Ahorra dentro del sistema	18%	23%	33%	28%	35%	35%
	No ahorra	68%	64% [▼]	56%	58%	53%	56%



Calidad percibida

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

		Total 2025	Panamá 2025	Panamá 2024	Panamá 2023	Panamá 2022	Panamá 2021
	Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	38%	46%	49%	47%	53%	57%
	Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	39% ^	25%	33%	42%	46%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18%	29% ^	17%	29%	37%	46%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	24%	35% ^	22%	42%	44%	53%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	23%	27%	27%	38%	43%	52%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	28% ^	21%	24%	27%	29%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51%	61%	54%	70%	80%	72%
19	Seguridad percibida	34%	27% ^	16%	29%	46%	-



PERÚ

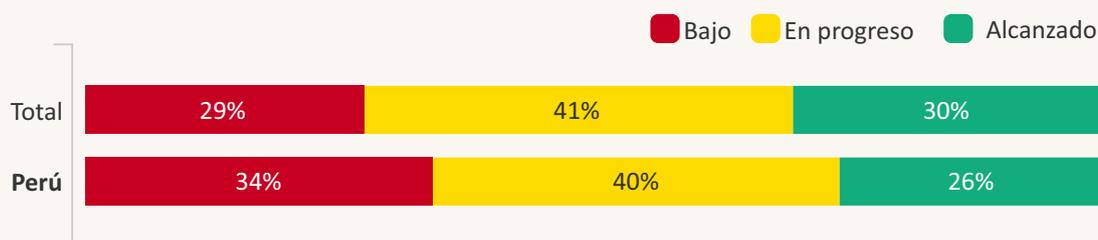


Perú

	Total 2025	Perú 2025	Perú 2024	Perú 2023	Perú 2022	Perú 2021
Índice de Inclusión Financiera	48.5	47.0	46.1	43.3	39.8	37.9
Acceso	50.5	49.9 [▲]	47.9	46.5	41.5	34.3
Uso	34.1	30.7	31.0	25.9	22.0	22.8
Calidad percibida	61.0	60.3	59.4	57.6	55.9	56.8

Entre 2021 y 2025, Perú muestra una expansión significativa en el acceso y uso de productos financieros. El Índice de Inclusión Financiera creció de 37.9 a 47 puntos en el periodo, impulsado principalmente por la dimensión de Acceso, que se incrementó en 15.6 puntos porcentuales.

Los avances en Acceso se explican por la reducción de barreras para productos de ahorro y crédito (de 1.31 a 0.78) y por el mayor conocimiento financiero, con un aumento en el promedio de productos conocidos de 6.26 a 8.12. También se observa una mayor vinculación con entidades financieras: la proporción de personas sin relación con ninguna institución cayó del 22% al 7%, mientras que el promedio de entidades con las que se tiene vínculo subió de 1.20 a 1.79. La tenencia de productos de ahorro/seguro registró un cambio notable, con la población sin ninguno de estos productos reduciéndose del 17% al 4%. En el ámbito del Uso, la frecuencia mensual prácticamente se duplicó, de 5.5 a 12.0, y la recepción de ingresos en cuentas propias pasó del 25% al 39%. Finalmente, los peruanos dependen en gran medida del efectivo y las billeteras digitales para realizar pagos de bienes y servicios.





Acceso

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

		Total 2025	Perú 2025	Perú 2024	Perú 2023	Perú 2022	Perú 2021
Infraestructura financiera							
1	Número de barreras para uso de infraestructura financiera	0.41	0.54 ▼	0.65	0.55	-	-
Conocimiento de productos							
2	Número de productos financieros que conoce	7.67	8.12	8.05	7.73	7.27	6.26
Tenencia de productos							
3	Número de productos de ahorro/seguros que tiene	2.12	1.98	1.94	1.78	2.13	1.81
4	Número de productos de crédito que tiene	0.49	0.44	0.44	0.40	0.39	0.38
5	Número de entidades de la cual es cliente	1.69	1.79 ▲	1.70	1.58	1.37	1.20
6	Tenencia de productos de crédito en el sistema financiero						
	Fuera del sistema financiero	2%	3% ▲	1%	2%	3%	3%
	Dentro del sistema financiero	34%	30%	30%	29%	28%	27%
	No tiene	63%	66%	66%	69%	70%	70%
7	Número de barreras para tener productos financieros	0.80	0.78 ▼	0.87	0.91	1.10	1.31



Uso

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

		Total 2025	Perú 2025	Perú 2024	Perú 2023	Perú 2022	Perú 2021
Transacciones básicas							
8	Frecuencia de uso al mes de medios bancarizados para pagar distintos productos o servicios	9.78	11.95 ▲	9.82	6.90	4.21	5.51
9	Utiliza medios formales para realizar transferencias	37%	28% ▼	33%	29%	26%	30%
Ingresos							
10	Recibe ingresos a través del sistema financiero						
	Efectivo	18%	17% ▲	14%	19%	20%	15%
	Recibe a cuenta de terceros	4%	3%	3%	5%	6%	5%
	Recibe a cuentas a su nombre	52%	39%	42%	36%	32%	25%
	No tiene ingresos	26%	41%	42%	40%	43%	55%
Tenencia de productos							
11	Ahorra a través del sistema financiero						
	Ahorra fuera del sistema	14%	13% ▲	11%	11%	11%	11%
	Ahorra dentro del sistema	18%	19%	20%	18%	16%	16%
	No ahorra	68%	68%	69%	71%	73%	73%



Calidad percibida

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

		Total 2025	Perú 2025	Perú 2024	Perú 2023	Perú 2022	Perú 2021
	Confianza (confía algo + confía totalmente)						
12	Puntaje general de confianza en el sistema	38%	29% ▼	31%	30%	27%	28%
	Calidad (buena + muy buena)						
13	Evaluación general de la imagen de las entidades financieras	21%	14% ▼	18%	19%	17%	23%
14	Evaluación general de la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito	18%	15% ▼	20%	19%	18%	15%
15	Evaluación general de la amplitud física del sistema financiero	24%	19% ▼	25%	25%	26%	31%
16	Evaluación general de la variedad de productos de ahorro y crédito que ofrece el sistema financiero	23%	18% ▼	23%	22%	22%	25%
17	Evaluación general de los costos a los usuarios del sistema financiero	15%	13%	14%	13%	14%	17%
18	Evaluación general de la utilidad de medios digitales	51%	58% ▼	63%	58%	51%	46%
19	Seguridad percibida	34%	31% ^	25%	24%	21%	-

Referencias bibliográficas

1. Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L. Y., & Singer, D. (2017). Financial inclusion and inclusive growth: A review of recent empirical evidence. *World Bank Policy Research Working Paper*.
2. Sotomayor, N., Talledo, J., & Wong, S. (2018). Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: Evidencia Reciente. *Documento de Trabajo. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, (SBS)*.
3. Superintendencia de Bancas, Seguros y AFP. (2022). Inclusión Financiera. Retrieved from: <https://www.sbs.gob.pe/inclusion>
4. Yue, P., Korkmaz, A. G., Yin, Z., & Zhou, H. (2022). The rise of digital finance: Financial inclusion or debt trap? *Finance Research Letters*, 47, 102604.
5. Khan, F., Siddiqui, M. A., & Imtiaz, S. (2022). Role of financial literacy in achieving financial inclusion: A review, synthesis and research agenda. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2034236.
6. Motta, V., & Farías, L. E. G. (2022). Determinants of financial inclusion in Latin America and the Caribbean. *Development in Practice*, 32(8), 1063–1077.
7. Polloni-Silva, E., da Costa, N., Morales, H. F., & Sacomano Neto, M. (2021). Does financial inclusion diminish poverty and inequality? A panel data analysis for Latin American countries. *Social Indicators Research*, 158, 889–925.
8. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2025). Still under the mattress? LAC's incomplete bancarization. UNDP. <https://www.undp.org/latin-america/blog/still-under-mattress-lacs-incomplete-bancarizacion>
9. Banco Mundial. (2022). Del dinero en efectivo al pago digital en pandemia. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/02/04/dinero-en-efectivo-pago-digital-pandemia-america-latina>
10. Duvendack, M., & Mader, P. (2019). Impact of financial inclusion in low-and middle-income countries: A systematic review of reviews. *Campbell Systematic Reviews*, 15(1–2).
11. Micco Aguayo, A. J., & Valenzuela Aros, P. A. (2023). Financial inclusion, microfinance, and financial education in Latin America. In R. Cull & P. Moizer (Eds.), *Handbook of Microfinance, Financial Inclusion and Development* (pp. 316–338). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781789903874.00026>
12. Lewis, P. F., Trillo Espinoza, V. M., Castañeda Vargas, W. A., & Arias Vascones, G. R. (2023). Bancarización y políticas de reactivación económica: una revisión para Latinoamérica. *Revista de Filosofía*, 40(103), 286–298.
13. Latin American Post. (2024). Digital wallets transform financial inclusion across Latin America. *Latin American Post*. Retrieved from <http://latinamericanpost.com/economy-en/digital-wallets-transform-financial-inclusion-across-latin-america/>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario

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

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

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

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

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

DATOS PERSONALES

C0: Zona

1. Urbano
2. Rural

C1. Género

1. Hombre
2. Mujer

C2. ¿Qué edad tiene usted?

NO MOSTRAR GRUPOS DE EDAD

Grupos de edad de Perú

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

TODOS

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

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

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

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

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

01	Seguro de salud privado
02	Seguro de salud público (SIS o ESSALUD)
03	Seguro de vida
04	Seguro vehicular
05	Seguro de vivienda
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

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

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

TODOS

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

Leer opciones. MÚLTIPLE- ROTAR OPCIONES

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

P11a. En los últimos 12 meses, ¿ha usado alguna de estas formas para conseguir dinero prestado?
 Leer opciones. MÚLTIPLE- ROTAR OPCIONES

01	Adelanto de sueldo de su trabajo
02	Empeño de cosas de valor
03	Fiado o pagos por partes en tiendas
04	Grupos de ahorro y préstamo (por ejemplo: juntas, panderos)
05	Préstamo de familiares o amigos
06	Préstamos de personas no reguladas (por ejemplo: prestamistas independientes o "gota a gota")
07	Préstamos de negocios no regulados (por ejemplo: financieras o cooperativas no autorizadas)
94	Otra forma de conseguir dinero prestado fuera de los bancos, financieras o cajas Especificar ____
96	No he necesitado pedir dinero prestado en el último año (EXCLUYENTE)
99	No precisa (No leer - EXCLUYENTE)

	PROGRAMADOR: ROTAR OPCIONES	Banco privado	Financiera o microfinanciera	Cajas municipales o rurales	Cooperativas	Banco u otra entidad estatal	Fintech (ej. Banco digital)	Familiares, conocidos o amigos	Grupos/juntas clubes financieros	Personas prestamistas	Billetera móvil	Otros Especificar marca__	No precisa (No leer)
01	Crédito/préstamo de vivienda o hipotecario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99
03	Crédito/préstamo para un negocio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99
04	Crédito/préstamo personal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99
05	Crédito/préstamo vehicular	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99
06	6 Tarjeta de crédito	1	2	3	4	5	6	7 NO ABRIR	8 NO ABRIR	9 NO ABRIR	12	94	99
94	Otros Especificar__	1	2	3	4	5	6	7	8	9	12	94	99

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

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

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

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

	PROGRAMADOR: ROTAR OPCIONES	Diario/Todos los días	Varias veces a la semana	Una vez a la semana	Una vez cada quince días	Una vez al mes	Ocasional-mente	No precisa (No leer)
01	Aplicativo celular de Entidad Financiera	1	2	3	4	5	6	99
02	Banca por internet/página web del banco	1	2	3	4	5	6	99
03	Billetera móvil/Apps para pagos digitales (Yape, Plin, BIM, fpay, apple pay, agora)	1	2	3	4	5	6	99
04	Tarjeta de crédito de una Institución Financiera	1	2	3	4	5	6	99
05	Tarjeta de débito	1	2	3	4	5	6	99
06	Efectivo	1	2	3	4	5	6	99

P02A. En general, para sus compras o gastos diarios, ¿usted...? (Mostrar tarjeta P02A)

Siempre usa efectivo	Usa efectivo la mayoría de las veces	Usa efectivo la mitad de las veces	Usa efectivo pocas veces	Nunca usa efectivo	No precisa (No leer)
1	2	3	4	5	99

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

Diario/Todos los días	Varias veces a la semana	Una vez a la semana	Una vez cada quince días	Una vez al mes	Ocasional-mente	No precisa (No leer)
1	2	3	4	5	6	99

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

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

P04_1. (MOSTRAR SOLO SI NO MARCO COD 1 EN P04) ¿Por qué no hizo uso de Agencias o sucursales? (Mostrar tarjeta P04_1)

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

P04_2. (MOSTRAR SOLO SI NO MARCO COD 2 EN P04) ¿Por qué no hizo uso de los agentes o corresponsales?
(Mostrar tarjeta P04_2)

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

P04_3. (MOSTRAR SOLO SI NO MARCO COD 3 EN P04) ¿Por qué no hizo uso de los cajeros automáticos?
(Mostrar tarjeta P04_3)

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

TODOS

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

ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE (NO LEER OPCIONES)

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

ESPONTÁNEA – MÚLTIPLE (NO LEER OPCIONES)

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

TODOS

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

1	Sí
2	No
99	No precisa

SOLO COD1 EN P15

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

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

P18. En el último año, ¿recibió dinero con cierta regularidad por alguno de los siguientes motivos? ¿Algún otro? (Mostrar tarjeta P18). MÚLTIPLE

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

SI COD 1-COD94 EN P18

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

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

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

1	Sí
2	No
99	No precisa

SOLO COD1 EN P20

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

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

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

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

Imagen de las instituciones financieras

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

	PROGRAMADOR: ROTAR OPCIONES	Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Completamente de acuerdo	No precisa (No leer)
01	Mi dinero está seguro en las entidades financieras	1	2	3	4	5	99
03	Me da miedo realizar transacciones por medios digitales como billeteras móviles (Yape, Plin, BIM, agora), aplicativos de celulares o banca por internet	1	2	3	4	5	99
04	Los pagos a través de medios digitales como billeteras móviles (Yape, Plin, BIM, agora), aplicativos de celulares o banca por internet son más seguros que los pagos en efectivo	1	2	3	4	5	99

P01c. Imagine que mañana, su hogar se ve afectado por algún evento natural o un incendio con consecuencia de daños personales o a la vivienda. ¿Qué harían para cubrir los gastos y salir adelante? ¿Alguna otra acción? MÚLTIPLE- [MOSTRAR TARJETA P1C]

- 01 Ahorros de los miembros del hogar
- 02 Préstamo de familiares o amigos
- 03 Reducirían los gastos en el hogar
- 04 Realizarían actividades pro-fondos (polladas, rifas)
- 05 Usarían algún tipo de seguro (privados, públicos, de vivienda, vehicular, etc.)
- 06 Bonos o ayuda económica del trabajo
- 07 Bonos o ayuda del gobierno o programas sociales
- 08 Ingresos de su trabajo
- 09 Trabajo extra (cachuelos)
- 10 Préstamos de un banco o institución financiera
- 94 Otro: _____(especificar)
- 96 No tomaría ninguna acción
- 95 No podría cubrir los gastos
- 99 No precisa [NO LEER]

P06a. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor la relación entre el gasto total de su hogar y sus ingresos totales en los últimos 12 meses? MÚLTIPLE- [MOSTRAR TARJETA P06a]

- 01 El gasto ha sido mucho mayor a los ingresos
- 02 El gasto ha sido algo mayor a los ingresos
- 03 El gasto ha sido similar a los ingresos
- 04 El gasto ha sido algo menor a los ingresos
- 05 El gasto ha sido mucho menor a los ingresos
- 06 No precisa [NO LEER]

DEMOGRAFICOS

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

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

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

01	Tengo un contrato y estoy en planilla	1	04	Cobro por mi trabajo con una boleta simple principalmente	4
02	Cobro por mi trabajo con un recibo por honorarios principalmente	2	05	Cobro por mi trabajo sin ningún documento principalmente	5
03	Cobro por mi trabajo con facturas principalmente	3	06	No recibe sueldo	99

C3B. (COD 2 EN C3) ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su situación laboral actual? Leer opciones (RPTA ÚNICA)(SOLO PARA PERÚ)

Trabajador independiente unipersonal (trabajo por cuenta propia sin empleados)	1
Trabajador independiente empleador (trabajo por cuenta propia con empleados a cargo)	2

C32. ¿Tiene usted algún emprendimiento o negocio propio?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Puntajes asignados a las variables del estudio

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

Una vez calculados los puntajes de cada dimensión (acceso, uso y calidad percibida), se obtiene el Índice de Inclusión Financiera promediando los tres puntajes:

Inclusión Financiera (demanda)



Acceso
33.3%



Uso
33.3%



Calidad
percibida
33.3%

Cabe destacar que se decidió que las tres dimensiones (acceso, uso y calidad percibida) tengan el mismo peso en la construcción del IIF debido a que en la literatura revisada no se identificó que a una dimensión se le asigne más peso que a otra de manera a priori sustentada más allá del juicio de los autores, por lo que se prefirió no tomar ningún supuesto en este aspecto²²

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

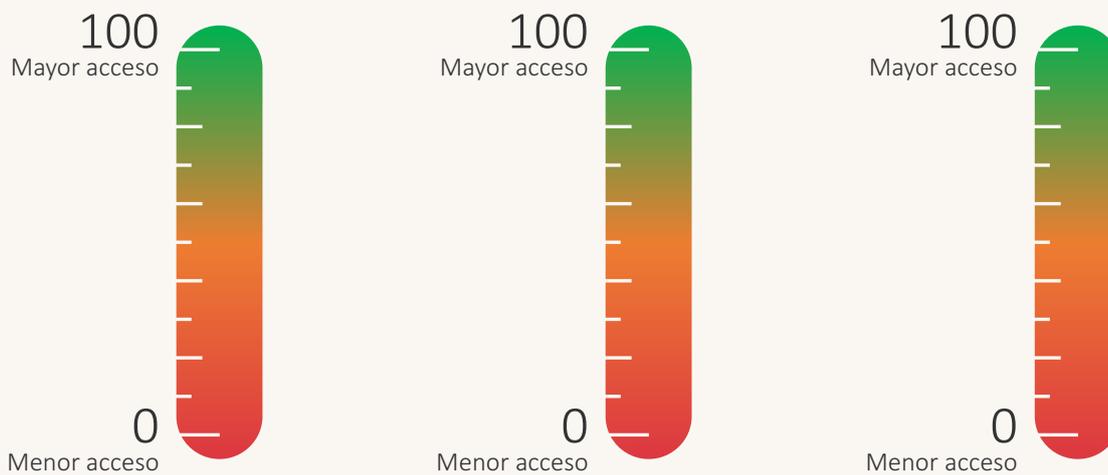
²¹ Para el cálculo de las proyecciones óptimas se utilizó el método PRINCAL (principal components analysis by means of alternating least squares) disponible en el paquete estadístico SPSS.

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

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

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

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



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

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

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

2.1 DIMENSIÓN ACCESO

Infraestructura financiera

Ind.1 Número de barreras para uso de infraestructura financiera

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

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

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

Conocimiento de productos

Ind.2 Número de productos financieros formales que conoce

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

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

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

Tenencia de productos

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

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

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

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

Ind.4 Número de productos de créditos que tiene

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

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

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

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

P09. ¿Con qué tipo de entidad tiene ___?

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

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

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

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

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

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

Ind.7 Número de barreras para tener productos financieros

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

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

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

2.2. DIMENSIÓN USO

Transacciones básicas

Ind.8 Frecuencia de uso al mes de productos financieros

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

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

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

Ind.9 Número de medios formales utilizados para realizar transferencias

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

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

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

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

Ingresos

Ind.10 Recibe ingresos a través del sistema financiero formal

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

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

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

Ahorro

Ind.11 Ahorra a través del sistema financiero formal

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

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

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

2.3. DIMENSIÓN CALIDAD

Confianza

Ind.12 Puntaje general de confianza en el sistema

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

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

Calidad

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ind.18 Evaluación general de la utilidad de medios digitales

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

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

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

Ind.19 Seguridad percibida

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

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

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

Cambios en el IIF

En el 2025, 2023, y 2022 se buscó mejorar el IIF y sus dimensiones a través de la incorporación o eliminación de algunos indicadores. A continuación, se detallan los cambios realizados:

Dimensión acceso:

En el IIF del 2021 la dimensión de acceso estaba compuesta por nueve indicadores agrupados en tres subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento de productos y tenencia de productos. Para el IIF del 2022 se eliminó el indicador "Número de posibles transacciones financieras que conoce". Específicamente, la dimensión de conocimiento de transacciones fue revisada y se observó que este indicador no aportaba a la varianza de la dimensión, es decir, que el conocimiento no influía en tener una mayor o menor inclusión financiera, por lo que se decidió eliminarla para dar espacio a nuevos indicadores y variables demográficas. Para la medición del 2023 se actualizó los indicadores de infraestructura financiera. En las mediciones 2021 y 2022 esta subdimensión incluía dos indicadores: "Número de puntos presenciales que usó durante el último año" y "Número de transacciones que realizó en puntos presenciales durante el último año". Sin embargo, en 2023, se reemplazó esos indicadores por uno que mida las barreras para acceder a los puntos presenciales cuando sea necesario. Además, los indicadores tenencia de productos de ahorro/seguro y crédito fueron actualizados para establecer puntos de corte en vez de promedios.

Dimensión Uso:

En el IIF del 2021 la dimensión de uso estaba compuesta por cinco indicadores agrupados en tres subdimensiones: transacciones básicas, ingresos y ahorros. Para el IIF del 2022, se eliminó el indicador "Número de medios bancarizados para pagar distintos tipos de productos o servicios" debido a que se identificó que no necesariamente recogía una mayor inclusión financiera, dado que otorgaba más puntaje a personas que usaban más medios de pago, sin considerar que las personas pueden tener un uso intensivo de productos financieros formales (información que recoge el indicador "Frecuencia de uso al mes de productos financieros") pero centralizados en menos productos. Para el IIF del 2022 se modificó el indicador "Número de medios formales para realizar transferencias" y se convirtió en "Uso de medios formales para realizar transferencias", debido a que se identificó que no necesariamente recogía una mayor inclusión financiera, dado que otorgaba más puntaje a personas que usaban más medios para hacer transferencias, sin considerar que las personas pueden tener un uso intensivo de medios formales pero centralizados en menos productos. Por la misma razón anterior, se decidió no evaluar la cantidad de medios si no el uso. En el 2023 no se realizó ningún cambio. Para la presente edición de 2025, en la pregunta sobre medios de pago utilizados, se unificaron las categorías de "compra de productos del hogar" y "productos de uso personal", lo que resultó en la eliminación de un ítem de respuesta.

Dimensión calidad percibida:

En el IIF del 2021 la dimensión de calidad percibida estaba compuesta por siete indicadores agrupados en dos subdimensiones: confianza y calidad. Para el IIF del 2022 se incorporó el indicador "Seguridad perdida", el cual recoge qué tan seguro o no perciben los ciudadanos el sistema financiero a través de la evaluación de tres ítems en escala Likert. En el 2023 no se realizó ningún cambio. En el cuestionario de 2025, se modificó la pregunta sobre seguridad percibida al eliminar el ítem "las transacciones que puedo hacer a entidad financieras son seguras", por lo que el indicador ahora se calcula sobre dos ítems.



Índice de Inclusión Financiera de Credicorp 2025

Cinco años de evolución:
El impulso digital y desafíos en América Latina

ISBN: 978-612-48674-8-4



9 786124 867484