



Finanzas para el desarrollo
RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR AVANCES 2023





Finanzas para el desarrollo
**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR

AVANCES 2023

Créditos

Consejo Editorial

Edgar Carvajal
Valeria Llerena
Rossana Bonilla
Angela Monteros
Byron Guanga

Diseño e ilustración

AQUATTRO

Edición

Marzo, 2024.

Contenido

I.	Introducción	6
II.	Marco conceptual	9
III.	Medición de la inclusión financiera por dimensiones	12
A.	Acceso a productos y servicios financieros formales	13
1.	Enfoque desde la oferta	14
1.1.	Presencia financiera	14
1.2.	Porcentaje de adultos con productos financieros	22
2.	Enfoque desde la demanda	27
2.1.	Infraestructura financiera y barreras para acceso a productos financieros	29
2.2.	Conocimiento de productos	30
2.3.	Tenencia de productos	31
B.	Uso efectivo de los productos financieros formales	33
1.	Enfoque desde la oferta	33
1.1.	Porcentaje de adultos con productos financieros activos	34
1.2.	Porcentaje de adultos con productos financieros activos por grupos poblacionales	36
1.3.	Porcentaje de adultos con productos financieros activos por productos	38
2.	Enfoque desde la demanda	44
2.1.	Transacciones básicas e ingresos	45
2.2.	Ahorro	48
2.3.	Tenencia de productos de crédito	49
C.	Calidad de los productos y servicios financieros	52
1.	Confianza	53
2.	Calidad	54
D.	Educación financiera	58
E.	Bienestar financiero	65
F.	Protección al usuario financiero	68
1.	Estándares Internacionales de protección al cliente	68
2.	Normativa actual para la protección del usuario financiero	70
G.	Regulación apropiada para fomentar la inclusión financiera	74
IV.	Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera	76
V.	Retos para la implementación de las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera	83
VI.	Conclusiones	90
VII.	Bibliografía	93

Prólogo

En armonía con su objetivo institucional, la RFD desde el año 2019 publica anualmente los “Avances de la Inclusión Financiera en el Ecuador”. Para el estudio correspondiente al año 2023, se han considerado dos parámetros innovadores y fundamentales para informar al sistema financiero ecuatoriano y a la ciudadanía sobre el “estado del arte”:

- La conceptualización sistémica de la Inclusión Financiera, con sus siete dimensiones.
- La reciente aprobación de las Estrategias de Inclusión y Educación Financiera y sus retos para la implementación.

En el primer parámetro, para determinar los avances de la Inclusión Financiera se “suspende” el análisis, realizado en años anteriores, respecto exclusivamente del acceso y uso de los productos y servicios financieros, para “migrar” a una revisión holística, de las siete dimensiones que la conforman: (1) acceso, (2) uso, (3) calidad, (4) educación financiera, (5) bienestar financiero, (6) marco regulatorio y (7) protección al usuario.

- Es importante lograr que un mayor número de personas **accedan a productos y servicios** financieros, pero es insuficiente, si estas personas no mantienen la **frecuencia y regularidad en el uso de los mismos**, pues un acceso sin uso no tiene un efecto positivo en el bienestar de la persona.

- Es fundamental medir las dimensiones de acceso y uso, pero es insuficiente hacerlo, si no se logra determinar cómo estos servicios cubren las necesidades de las personas y mejoran su calidad de vida; para lo cual, es ineludible medir también **la calidad de los servicios prestados**.
- Para que las personas puedan acceder a productos y servicios, los usen regularmente, pero, sobre todo, para que la calidad de estos sea valorada objetivamente por los usuarios, es indispensable que cuenten con los conocimientos y experiencias provistos por la **Educación Financiera**.
- La relevancia que tiene la Educación Financiera en su rol de convertirse en un “puente amplio, diverso y efectivo” entre la oferta y la demanda, también es insuficiente si no logra cambiar la cultura financiera y las actitudes de las personas para orientarlas a un objetivo superior: lograr su **Bienestar Financiero**.
- Para alcanzar todo lo anterior es necesario que se cuente con un **Marco Regulatorio y Normativo** que esté acorde con los conceptos incluidos en todas las dimensiones anteriores; que apoye y fomente la Inclusión y la Educación Financiera; que sea sólido, pero a la vez flexible para brindar las facilidades para la intermediación financiera y, sobre todo, genere incentivos para las instituciones oferentes de productos y servicios y para los usuarios.

- Todo lo anterior también es insuficiente si no se establecen y aplican estándares en las relaciones entre el Sistema Financiero y el ciudadano, por medio de la observancia de un **Código de Protección al Usuario Financiero**, que proporcione las directrices tanto a las instituciones financieras como al usuario en cuanto a sus derechos y obligaciones.

Por la relevancia que tienen, el presente documento describe el **estado actual de las siete dimensiones de la Inclusión Financiera en el Ecuador**.

En el segundo parámetro, la vigencia de las Estrategias de Inclusión y Educación Financiera, en este documento se presenta información que resume las Áreas de Intervención, los Objetivos y las Actividades orientadas a su ejecución. También se añade la descripción de la estructura organizativa que se utilizará para cumplir con los objetivos y resultados previstos.

De esta manera la RFD cierra “el círculo de apoyo” a la elaboración y promulgación de las dos Estrategias Nacionales, que lo inició en junio del 2017 al publicar su documento “Propuesta para la construcción de una Política Nacional de Inclusión Financiera” y desde esa fecha durante estos seis años y medio se ha constituido en uno de los principales actores en las fases de diagnóstico y propuesta para la elaboración tanto de la ENIF como de la ENEF.

La RFD continuará apoyando e impulsando el desarrollo de la siguiente fase, esto es la implementación de las dos Estrategias Nacionales, ENIF y ENEF, a través de dos roles fundamentales;

- (i) Formar parte del Concejo Nacional de Inclusión Financiera (CONCIF) y de la Comisión Asesora de Educación Financiera (CAEF), en representación de sus 54 instituciones miembros, a través de la presentación y análisis de las propuestas que serán parte constitutiva de las Estrategias; y,
- (ii) Ser un actor propositivo para contribuir a la ejecución ágil y exitosa tanto de la ENIF como de la ENEF.

En este sentido, el de contribuir a la ejecución ágil y exitosa, el presente documento, incluye en el Capítulo V los **“Retos para la Implementación de las Estrategias Nacionales”**, los cuales, con una mirada prospectiva y basada en el análisis de las circunstancias actuales del país, será indispensable superarlos en aras de un proceso de ejecución, que, con monitoreo y seguimiento oportuno y eficiente, se logren resultados tangibles acorde con los objetivos planteados.

La RFD con la emisión de este documento se impuso un primer reto: invitar al sistema financiero ecuatoriano y a la ciudadanía, a “revalorar” a la Inclusión Financiera, con la integralidad de sus siete dimensiones y con su carácter sistémico. Y, el segundo reto: una vez promulgadas las Estrategias de Inclusión y Educación Financiera, todos los actores ponernos “manos a la obra”, partiendo del reconocimiento y superación de los retos para su implementación.

Edgar Carvajal Acevedo
Presidente de la RFD



Introducción

I. Introducción

La inclusión financiera es un concepto de carácter multidimensional que sirve como medio para alcanzar el bienestar de la sociedad, buscando la igualdad de oportunidades entre todos sus actores. Así, “ha pasado a ser un antídoto contra la pobreza y la desigualdad recalcitrante, contra los desajustes asociados con la globalización y contra el descontento generalizado con políticas pasadas” (Buvinic, Mazza, Pungiluppi, & Deutsh, 2004).

Según la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo - RFD, sobre la base de un trabajo investigativo realizado en conjunto con el Observatorio de la PyME de la Universidad Andina Simón Bolívar¹, define a la inclusión financiera como la combinación de siete dimensiones: acceso, uso, calidad, educación financiera, bienestar, protección y regulación. Con estos componentes “se promueve un entorno favorable para que las instituciones puedan potenciar un acceso y uso de servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, respaldados por un sistema de protección al usuario que evidencie el trabajo transparente,

ético y justo que, normalmente, tienden a expresar las instituciones financieras que se autodeterminan como inclusivas” (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Universidad Andina Simón Bolívar, 2019).

Así, “el objetivo de la inclusión financiera es suministrar las herramientas necesarias para crear poblaciones que puedan mantener medios de subsistencia y, de manera más efectiva, crear activos, suavizar el consumo y gestionar riesgos idiosincráticos como los relacionados con la salud, la pérdida de empleo, la muerte u otros shocks que desestabilizan los patrones de consumo de hogares” (De Olloqui, Andrade, & Herrera, 2015). Entonces, el individuo solventará sus necesidades financieras logrando un mejor bienestar y se potenciará el desarrollo socioeconómico del país.

Por esta importancia, es que se vuelve imperante mantener un monitoreo constante del avance de la inclusión financiera en los diferentes países, para evidenciar que todas las dimensiones que la conforman evolucionen en sintonía y así la población pueda beneficiarse de ella.

¹ La RFD con el propósito de generar un documento orientador sobre qué es inclusión financiera, en conjunto con el Observatorio de la PyME de la Universidad Andina Simón Bolívar, decidió llevar a cabo un trabajo investigativo, cuyo objetivo central fue “indagar sobre la forma cómo es comprendida, desde la teoría y la práctica, la inclusión financiera”. Para ello, se realizó una revisión teórica sobre el concepto de la inclusión financiera y entrevistas a informantes calificados de instituciones relacionadas con la inclusión financiera en el país, como son las instituciones del sistema financiero, organismos internacionales, instituciones estatales relacionadas al campo financiero, entre otros. En este marco, se procedió a consultar a estos actores “qué, para qué y por qué de la inclusión financiera”. En total participaron 51 instituciones (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Universidad Andina Simón Bolívar, 2019).

Bajo este contexto, el presente estudio pretende abordar y aportar en el conocimiento de los avances que ha tenido la inclusión financiera en el Ecuador. La primera parte se centra en el contexto conceptual y en cada una de las dimensiones de la inclusión financiera, para comprender a detalle, el amplio abanico de aspectos que la definen, para luego, en una segunda parte, observar de manera cuantitativa su estado y evolución desde diferentes enfoques y fuentes de información.

Para el efecto, el presente documento ha utilizado datos del: Banco Central del Ecuador (BCE), Superintendencia de Bancos (SB), Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), índice de Inclusión Financiera de Credicorp²; y, otras fuentes nacionales e internacionales que aportan al tema.

Finalmente, el estudio culmina con una descripción del contenido de las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera, las cuales fueron aprobadas por la Junta de Política y Regulación Financiera y por el Ministerio de Educación, respectivamente, durante el año 2023.

A partir de estos documentos se determinan retos importantes que deben considerarse para su implementación, con el fin de lograr avances significativos en cuanto a inclusión financiera en el país.

Los resultados encontrados demuestran que, pese a la amplia oferta de productos y servicios financieros, el acceso y uso sigue siendo un problema para la población, en especial para los grupos de mujeres, jóvenes y personas que se encuentran en zonas alejadas. Además, existe la percepción entre la población de que la calidad de los productos y servicios financieros está comprometida pues consideran que no es fácil acceder a ellos y que sus costos y la seguridad de usarlos no es adecuada; y en conjunto con los bajos niveles de educación y bienestar financiero, la falta de desarrollo específico en temas de protección al usuario y la reciente aplicación de las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera, demuestran que existen retos que aún se deben enfrentar para lograr una verdadera inclusión financiera en el Ecuador.

2 Es un holding de servicios financieros líder en el Perú con presencia en Bolivia, Chile, Colombia y Panamá que se encarga de construir un índice en función de encuestas en diversos países y bajo 3 dimensiones: acceso, uso y calidad.



**Marco
conceptual**

II. Marco conceptual

La inclusión financiera es un concepto multidimensional, pues busca dirigir sus acciones y esfuerzos contenidos en varios ejes o líneas de acción hacia el logro del bienestar de las personas. Si bien a nivel global, regional y nacional, aún no existe un consenso en cuanto a una definición, la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo RFD y la Universidad Andina Simón Bolívar – Ecuador, abordaron conceptualmente, a través del levantamiento cualitativo de información, la diversidad de la inclusión financiera a partir de siete dimensiones: acceso, uso, calidad, educación financiera, bienestar, protección y regulación.

Es así como la inclusión financiera no busca únicamente llegar a un número determinado de personas a través de productos y servicios financieros, sino lograr profundidad, cobertura y calidad, para saber a qué segmentos poblacionales se atiende, en qué territorios y si los servicios y productos satisfacen las necesidades de los clientes para generar un bienestar en la población.

A continuación, se describen las siete dimensiones de la inclusión financiera:

- **Acceso:** Es la capacidad o potencial que tienen las personas para emplear o contar con productos y servicios financieros oficiales (Credicorp, 2023), con mínimas barreras geográficas, económicas, sociales y tecnológicas que podrían limitar la participación de individuos y comunidades en el sistema financiero y que sean asequibles fácilmente mediante la incorporación del conocimiento y reducción de las barreras existentes.
- **Uso:** Se relaciona a la utilización efectiva de los beneficios de la inclusión financiera por parte de la población. Según Credicorp (2023), es la frecuencia, intensidad y permanencia del empleo o utilización de productos financieros a través del sistema financiero. Se refiere a la capacidad de utilizar con frecuencia y eficacia los productos y servicios, con lo que individuos y comunidades los integran a la vida cotidiana.
- **Calidad:** Se refiere a la capacidad que tienen los productos y servicios financieros para satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios. “Busca medir la percepción de seguridad que tienen los ciudadanos al guardar su dinero en una entidad financiera, realizar transferencias de dinero o utilizar algún producto financiero digital” (Credicorp, 2023). La diversidad de factores que inciden en la calidad de los productos financieros incluye temas de adaptabilidad, variedad y

alternativas de servicios financieros que sean interdependientes con el resto de las dimensiones abordadas.

- **Educación financiera:** Es la combinación de conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos que una persona necesita para tomar decisiones financieras que conduzcan hacia su bienestar, y es reconocida como un complemento importante para reforzar la inclusión financiera y la protección al consumidor, que a su vez contribuyen al desarrollo del sistema financiero y a la reducción de la pobreza (CAF, 2022).
- **Bienestar financiero:** El Buró de Protección del Consumidor Financiero (CFPB, 2015) define al bienestar financiero como el estado en el cual una persona puede cumplir satisfactoriamente sus obligaciones financieras actuales, puede sentirse segura acerca de su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida. Se mide a través de elementos centrales como el control de las finanzas diarias, la libertad financiera para tomar decisiones que permitan disfrutar de la vida, el cumplimiento de metas financieras y la capacidad de absorber choques financieros.
- **Protección:** Esta dimensión consta de las medidas encaminadas a proteger las acciones, derechos, recursos e intereses de los individuos, mediante actividades de protección

al consumidor, regulaciones y mecanismos para salvaguardar a los usuarios de los efectos adversos al acceso y uso de productos financieros. Así, los productos y servicios financieros deben encontrarse bajo “un marco que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y mecanismo efectivos para la atención de quejas y asesoría a los clientes contra prácticas desleales y abusivas” (CNBV, 2020).

- **Regulación:** La inclusión financiera requiere de un marco normativo sólido, pero a su vez flexible que permita potenciar su crecimiento en la población. Por tanto, la regulación se entiende como las iniciativas, políticas y acciones que cada país ha tomado para fomentar la inclusión financiera y que tienen como fin impulsar en la población el acceso y uso del sistema financiero, así como generar políticas que incentiven la oferta de las entidades financieras.

De esta manera, bajo una regulación adecuada, con educación financiera y servicios de calidad, se promueve el acceso y uso de servicios financieros que protegen al usuario, con la finalidad de generar bienestar en las personas y en la sociedad en su conjunto (Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Universidad Andina Simón Bolívar, 2019).



**Medición de
la inclusión
financiera por
dimensiones**

III. Medición de la inclusión financiera por dimensiones

Con el objetivo de monitorear el avance de la inclusión financiera del país, es necesario contar con indicadores cuantificables que recojan, desde diferentes puntos de vista, el comportamiento y evolución de cada una de las dimensiones que la componen, para obtener un contexto integral de la situación en la que se encuentra, así como sus falencias, retos y oportunidades.

Para el efecto, en el presente documento se ha buscado extraer información que permita estudiar cada dimensión identificada junto con sus indicadores y con ello determinar el grado de avance en cuanto a la inclusión financiera.

A continuación, se detallan los indicadores, cifras y conclusiones levantadas en cada una de las dimensiones que la conforman:

A. Acceso a productos y servicios financieros formales

El acceso a productos y servicios financieros formales es la dimensión que habilita los primeros pasos hacia la inclusión financiera.

De las cifras constantes en el presente estudio, se evidencia que el esquema de atención de las entidades financieras se está focalizando hacia las zonas más relevantes y pobladas del país, dejando sub atendidas a las zonas más alejadas, generalmente caracterizadas por su alto nivel de ruralidad.

Por otro lado, a pesar de que el porcentaje de personas que acceden a productos financieros está en aumento, todavía existen problemas de acceso que se agudizan en ciertos grupos poblacionales tradicionalmente vulnerables o excluidos de la formalidad, como son las mujeres y los jóvenes.

Para el análisis de los diferentes indicadores que conforman la dimensión de acceso se abordan dos enfoques: oferta y demanda. El enfoque de oferta permite contar con información sobre la disponibilidad de puntos de atención, así como la cantidad

de clientes que cuentan con productos en el sistema financiero, para determinar si la oferta de las entidades financieras está disponible y es suficiente para la población que la requiere.

Mientras que, desde el enfoque de la demanda, se encuentran indicadores que permiten determinar la capacidad de los usuarios para acceder a los productos financieros, el nivel de conocimiento que tienen sobre ellos, tenencia de estos productos y servicios y las barreras que enfrentan para acceder y utilizar los mismos.

A continuación, se presenta la información de los indicadores por cada enfoque.

1. Enfoque desde la oferta

A fin de analizar los niveles de acceso a productos y servicios financieros desde el punto de vista de la oferta, se presentan dos indicadores principales: presencia financiera y porcentaje de adultos con productos financieros; información que proviene de los datos de las Superintendencia de Bancos (SB) y de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y del Boletín de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador (BCE).

1.1. Presencia financiera

La presencia financiera consiste en analizar los diferentes canales a disposición de los usuarios para la realización de transacciones, buscando determinar la distancia que recorren para ser atendidos y si existen suficientes puntos de atención para satisfacer la demanda en un tiempo prudencial o adecuado. Para ello, se calculan los siguientes índices:

- **Puntos físicos de atención (oficinas, ventanillas y corresponsales no**

bancarios y solidarios) por cada 1,000 km²: indica el número de puntos de atención que existen en el perímetro determinado. Por tanto, se obtiene la distancia que debe recorrer una persona para acceder a un punto de atención; a mayor indicador, menor distancia por recorrer.

- **Puntos físicos de atención (oficinas, ventanillas y corresponsales no bancarios y solidarios) por cada 10,000 habitantes adultos:** indica el número de puntos por la cantidad de habitantes determinada. Por ello, se puede establecer la cantidad de puntos físicos que atienden a la población; a mayor indicador, menos personas por punto de atención, menor tiempo de espera y más posibilidad de atención.
- **Puntos electrónicos de atención (POS y cajas, cajeros electrónicos y botones de pagos) por cada 10,000 habitantes adultos:** muestra el número de puntos por la cantidad de habitantes determinada. De esta manera, se puede conocer la cantidad de puntos electrónicos que atienden a la población; a mayor indicador, menos personas por punto de atención, menor tiempo de espera y más posibilidad de atención.

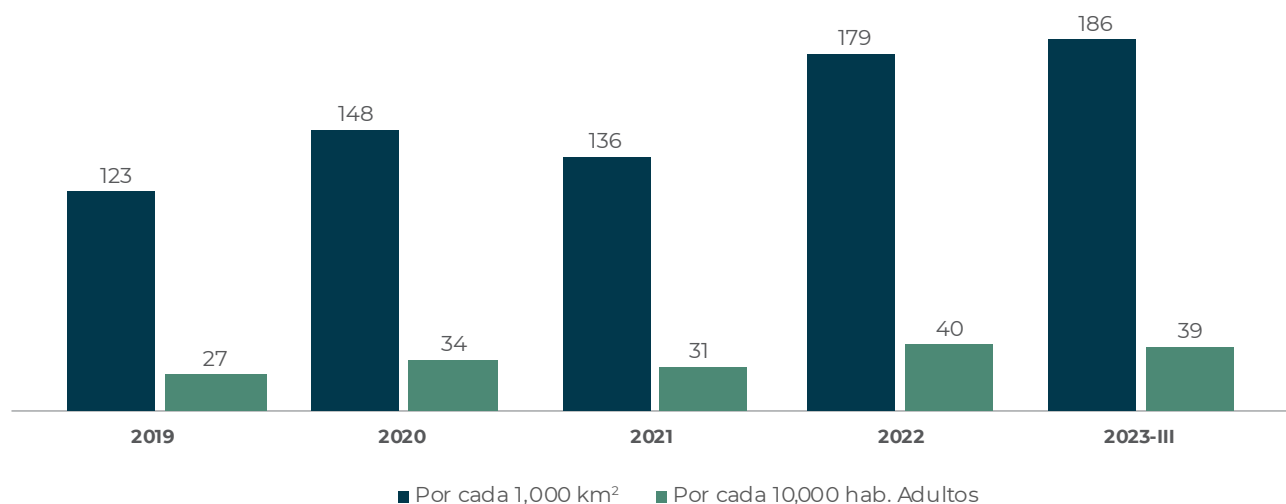
En relación con los puntos de atención físicos, al tercer trimestre del 2023, se observa que el Ecuador cuenta con 186 puntos de atención por cada 1,000 km², es decir, existe al menos un punto por cada

5 km². Esto implica que una persona deberá recorrer esta distancia para ser atendida de manera presencial, por lo que deberá apartar tiempo y recursos para trasladarse y realizar sus transacciones. Por otro lado, se establece que por cada 10,000 habitantes adultos existen 39 puntos de atención físicos, lo que significa que alrededor de 256 personas acuden al mismo punto de atención, sea esto de manera simultánea, o no. Es así como los usuarios deben considerar tiempo de espera y de traslado; aspectos que pueden incidir en el acceso o no a los productos financieros.

Si se compara estos resultados con los obtenidos en años anteriores, se observa

que el indicador de puntos de atención por cada 1,000 km² se ha incrementado en 63 puntos con respecto a 2019 y los puntos físicos de atención por 10,000 habitantes crecieron en 12 puntos en el mismo periodo de modo que existe evidencia del crecimiento con respecto a los niveles observados en 2019. Esto indica que, en la actualidad, las personas recorren una menor distancia para acceder a atención presencial y los tiempos de espera se han reducido, mostrando que la dinámica de las entidades financieras ha repuntado, generando más canales físicos para atender a sus clientes.

Puntos de atención físicos



Fuente: SB/SEPS
Elaboración: RFD

Sin embargo, estos datos siguen siendo referenciales, pues los puntos de atención físicos no se encuentran repartidos de forma homogénea alrededor del país.

Para el efecto y con el fin de profundizar en el análisis, se evidencia cómo están distribuidos los puntos físicos de atención por provincia.

En la distribución territorial, se pueden identificar un nivel de concentración importante, es así como en cuatro provincias se concentran la mayor cantidad de puntos de atención tanto por habitante como por kilómetro cuadrado, estas son Guayas,

Pichincha, Tungurahua y Santo Domingo de los Tsáchilas. Así, estas provincias han liderado el avance en la atención presencial a su población, en comparación con otras zonas del país.

Puntos de atención físicos a nivel de provincia

Provincia	Superficie (km ²)	Población adulta 2023	Puntos de atención físicos por cada 1,000 km ²			Puntos de atención físicos por cada 10,000 hab. Adultos		
			III-2019	III-2020	III-2023	III-2019	III-2020	III-2023
Guayas	15,430	3,143,629	429	546	725	23	27	36
Pichincha	9,536	2,359,456	729	721	1.057	32	29	43
Manabí	18,940	1,075,676	107	151	200	20	27	35
Los Ríos	7,205	631,330	172	220	279	21	25	32
Azuay	8,310	630,316	197	263	300	28	35	40
El Oro	5,767	511,897	286	379	385	34	43	43
Esmeraldas	15,809	422,468	58	62	89	24	23	33
Tungurahua	3,386	417,257	422	579	512	36	47	42
Chimborazo	6,500	351,585	132	227	211	26	42	39
Loja	11,063	349,571	79	97	133	26	31	42
Imbabura	4,588	331,281	196	207	290	29	29	40
Cotopaxi	6,108	323,842	145	176	187	29	33	35
Santo Domingo De Los Tsáchilas	3,770	323,589	315	335	577	40	39	67
Santa Elena	3,690	276,017	175	251	319	26	34	43
Cañar	3,146	189,864	129	159	212	23	26	35
Sucumbios	18,084	162,031	21	22	36	27	24	40
Bolívar	3,945	130,343	68	82	93	22	25	28
Morona Santiago	24,059	129,018	15	17	16	32	32	29
Carchi	3,780	128,301	85	87	134	26	26	40
Orellana	21,692	102,821	11	18	19	25	38	40
Napo	12,543	88,613	16	17	25	25	25	36
Pastaza	29,641	79,619	7	6	9	28	22	35
Zamora Chinchipe	10,584	79,591	19	21	31	28	27	41
Galápagos	8,010	23,957	8	8	11	28	27	37
Nacional	255,587	12,262,072	119	144	186	27	32	39

Fuente: SB/SEPS
Elaboración: RFD

Por otro lado, se observa que, en aquellas provincias con mayor extensión, existen menos puntos de atención en comparación con otras zonas menos extensas, a pesar de que cuentan con similares densidades poblacionales. Para citar un ejemplo, en la provincia de Cañar, con una extensión de 3,146 km², existen 212 puntos de atención por cada 1,000 km², mientras que, en Morona Santiago, con una densidad poblacional similar a Cañar, pero extensión superior (24,059 km²), se encuentran disponibles solamente 16 puntos por cada 1,000 km²; la diferencia en los puntos de atención es significativamente inferior en la provincia de Morona Santiago.

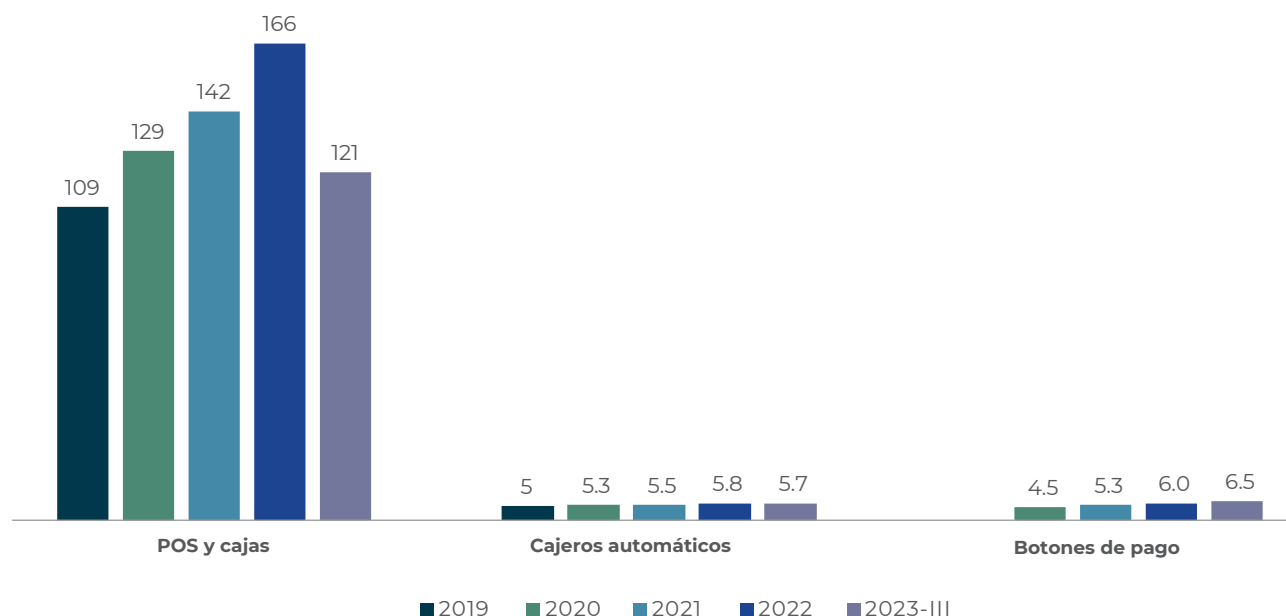
Esto sucede debido a la extensión de la zona y a su accesibilidad, pues el fenómeno mencionado se observa de manera marcada en las provincias del Oriente ecuatoriano, en donde el acceso a carreteras o servicios básicos es limitado, además que las zonas pobladas están bastante alejadas unas de otras. Por lo tanto, se dificulta la adecuación de puntos de atención físicos.

Esta realidad indicaría que las personas de las zonas rurales o alejadas de las grandes ciudades o capitales estarían subatendidas por no contar con la infraestructura y los insumos necesarios para adecuar los puntos de atención físicos que requieren y para encontrarlos, deben desplazarse a otras localidades, destinando así muchos más recursos y esfuerzos para acceder al sistema financiero, en comparación con otras provincias con mayor nivel de urbanización.

Al observar la evolución de los indicadores en el tiempo, se destaca que todas las provincias han incrementado sus indicadores entre 2019 y 2023, a excepción de Tungurahua, Chimborazo y Morona Santiago, que redujeron ligeramente sus puntos de atención físicos entre 2020 y 2023. A pesar de ello, las brechas entre provincias más y menos urbanizadas se siguen manteniendo, pues las condiciones de cada provincia no han cambiado; unas zonas tienen mejor infraestructura y recursos que otras y eso influye en la cantidad de puntos de atención que pueden tener.

Sin perjuicio de lo señalado, el análisis de puntos físicos llega a ser incompleto sino se incorpora en el mismo, los canales o puntos electrónicos que complementan la atención del usuario. Si observamos el comportamiento de los indicadores de puntos electrónicos muestra que, al tercer trimestre de 2023, el Ecuador cuenta con 121 POS y cajas, 6 cajeros y 6.5 botones de pago por cada 10,000 habitantes adultos, es decir, que existe aproximadamente al menos un POS y cajas para cada 82 personas, un cajero para cada 1,700 personas y un botón de pago para cada 1,500 personas. Como estos puntos están en formato electrónico y diferente a los de atención física, una mayor cantidad de personas puede acceder a ellos a la vez, por lo que los tiempos de espera son menores y el acceso a servicios financieros es más fácil.

Puntos de atención electrónicos por cada 10,000 hab. adultos



Fuente: SB/SEPS
Elaboración: RFD

Al analizar los resultados en comparación con años anteriores, se observa que se ha producido una desaceleración de los puntos POS y cajas en el tercer trimestre de 2023 con respecto al 2022, pero sigue siendo superior a los valores de 2019. Por otro lado, los cajeros automáticos incrementaron ligeramente y los botones de pago también crecieron. Estos resultados reflejan que un mayor número de personas puede tener acceso a estos servicios con menores tiempos de espera, no obstante, se evidencia un cambio en la tendencia de trasladarse a lo digital, situación que sucedía durante la crisis por pandemia.

Durante los años más críticos de la pandemia (2020 - 2021) se observó un crecimiento importante de los puntos

de atención electrónicos, mientras que los presenciales empezaron a decaer, a causa de las restricciones de movilidad, afectaciones a las actividades económicas y normas de bioseguridad que cambiaron y limitaron la normal atención al público en oficinas y en corresponsales. Esto mostraba que las entidades financieras se estaban dirigiendo hacia un cambio en la forma de atender al usuario financiero, enfocado principalmente en ofrecer canales digitales y menor presencialidad, para trabajar acorde a la “nueva realidad” que se presentaba en el país. No obstante, conforme se ha dejado atrás las medidas para enfrentar la pandemia y las actividades han retomado su curso normal, la tendencia se ha revertido nuevamente y ahora los canales físicos toman fuerza por encima de los electrónicos.

Este fenómeno se podría explicar desde dos enfoques. El primero viene desde la demanda, por la dificultad que pueden presentar los usuarios financieros al momento de acceder y usar canales electrónicos. Según las cifras del Censo de Población y Vivienda al 2022, el 8.1% de los ecuatorianos tienen analfabetismo digital³, solamente el 33% saben cómo usar una computadora o laptop y el 80% usan teléfono celular; cuestión que se agrava en las zonas rurales, en las mujeres y en diferentes grupos étnicos minoritarios. Esta falta de familiaridad de la población con la tecnología estaría influyendo en la demanda y el uso de canales electrónicos y, por lo tanto, las entidades financieras ven la necesidad de aumentar canales presenciales por sobre los electrónicos.

La segunda razón, desde el lado de la oferta, sería la falta de infraestructura tecnológica y acceso a internet. Como se mencionó antes, existen provincias que, por su extensión

y ubicación, como las del Oriente, tienen problemas de acceso físico incluso por carretera, adicionalmente, no cuentan con internet e infraestructura tecnológica, que es lo que requieren los puntos electrónicos para su funcionamiento. Por tanto, las entidades prefieren adecuar oficinas en lugar de cajeros o POS y cajas.

Esto se plasma en el análisis de la dinámica territorial, pues se observa que solo en las tres provincias más pobladas del país, Pichincha, Guayas y Azuay, que son las menos extensas y las más modernas, es donde se concentra la mayor cantidad de POS y cajas y cajeros por 10,000 habitantes. Mientras que las zonas como Pastaza o Napo son las que menos puntos tienen por las dificultades antes mencionadas. Además, se evidencia que en algunas zonas los puntos electrónicos están reduciéndose, acorde a la tendencia de retomar la relevancia de los puntos físicos antes observados.

³ Se comprende por analfabeto digital a un ciudadano que no tiene celular activado que en los últimos 12 meses no ha utilizado computadora o internet.

Puntos de atención electrónicos a nivel de provincia

Provincia	Población adulta 2023	Pos y cajas por cada 10,000 hab. adult.			Cajeros por cada 10,000 hab. adult.		
		III-2019	III-2020	III-2023	III-2019	III-2020	III-2023
Guayas	3,143,629	133	154	164	3	5	6
Pichincha	2,359,456	238	274	278	5	7	8
Manabí	1,075,676	35	45	76	2	3	4
Los Ríos	631,330	23	28	20	3	3	4
Azuay	630,316	161	178	199	7	8	11
El Oro	511,897	39	49	44	4	5	6
Esmeraldas	422,468	16	26	16	2	3	2
Tungurahua	417,257	50	68	53	4	4	6
Chimborazo	351,585	25	36	30	3	3	4
Loja	349,571	35	47	39	5	6	7
Imbabura	331,281	45	62	47	3	4	5
Cotopaxi	323,842	20	28	24	2	3	4
Santo Domingo De Los Tsáchilas	323,589	42	53	43	4	4	5
Santa Elena	276,017	30	39	27	4	4	4
Cañar	189,864	13	19	24	6	6	7
Sucumbios	162,031	16	21	21	2	2	3
Bolívar	130,343	9	12	11	2	2	5
Morona Santiago	129,018	7	11	12	3	3	5
Carchi	128,301	10	14	12	2	2	3
Orellana	102,821	21	29	29	4	4	4
Napo	88,613	15	20	22	2	2	4
Pastaza	79,619	23	28	28	3	4	7
Zamora Chinchipe	79,591	6	12	16	5	5	6
Galápagos	23,957	117	220	207	9	8	8
Nacional	12,262,072	103	121	121	5	5	6

Fuente: SB/SEPS

Elaboración: RFD

Por ejemplo, en los Ríos, las variaciones entre 2019-2023 y 2020-2023 muestran que los canales electrónicos se están reduciendo, mientras que los físicos están en aumento. En Esmeraldas, Loja, Imbabura, Cotopaxi, Santo Domingo y Santa Elena, aunque hay más POS y cajas en 2023 en comparación con 2019, estos puntos se

han reducido de manera importante con respecto a 2020, pero los puntos físicos se han incrementado en los dos periodos. Solamente en Tungurahua y Chimborazo se observa que entre 2020 y 2023 tanto los puntos electrónicos como los físicos han disminuido de manera relevante.

Morona Santiago es un caso especial, pues los puntos de atención física son los que más se han reducido en los periodos analizados y los electrónicos se han incrementado, sin embargo, sigue siendo una de las zonas con la menor cantidad de puntos de atención tanto físicos como electrónicos.

Esto evidencia la relevancia de trabajar en estas provincias, ya que sus residentes y las personas que acuden hacia la zona tienen menos canales para transaccionar sus compras, lo que les impulsaría a usar efectivo, fomentando esta cultura, como se verá en las siguientes secciones.

Variación de puntos de atención físicos y electrónicos a nivel de provincia

Provincia	Población adulta 2023	Var puntos por cada 1,000 km ²	Var, puntos por cada 10,000 hab	Var, pos y cajas	Var, cajeros	Var puntos por cada 1,000 km ²	Var, puntos por cada 10,000 hab	Var, pos y cajas	Var, cajeros
		2019-2023	2019-2023	2019-2023	2019-2023	2020-2023	2020-2023	2020-2023	2020-2023
Guayas	3,143,629	69%	58%	23%	61%	33%	26%	6%	5%
Pichincha	2,359,456	45%	34%	17%	66%	47%	38%	1%	4%
Manabí	1,075,676	87%	78%	119%	67%	32%	27%	57%	20%
Los Ríos	631,330	62%	52%	-14%	37%	27%	20%	-31%	11%
Azuay	630,316	52%	40%	23%	58%	14%	7%	12%	38%
El Oro	511,897	35%	26%	13%	57%	2%	-3%	-9%	33%
Esmeraldas	422,468	54%	42%	-2%	33%	44%	24%	-39%	-4%
Tungurahua	417,257	21%	15%	6%	48%	-12%	-15%	-22%	27%
Chimborazo	351,585	59%	51%	20%	41%	-7%	-11%	-18%	16%
Loja	349,571	69%	59%	12%	37%	37%	32%	-16%	27%
Imbabura	331,281	48%	37%	5%	47%	40%	32%	-23%	12%
Cotopaxi	323,842	29%	20%	18%	81%	6%	1%	-17%	39%
Santo Domingo De Los Tsáchilas	323,589	83%	68%	1%	38%	72%	79%	-19%	22%
Santa Elena	276,017	82%	65%	-9%	21%	27%	18%	-30%	-1%
Cañar	189,864	65%	51%	86%	23%	34%	25%	29%	17%
Sucumbíos	162,031	69%	51%	35%	42%	65%	52%	2%	14%
Bolívar	130,343	35%	28%	18%	96%	13%	9%	-9%	92%
Morona Santiago	129,018	3%	-10%	67%	52%	-8%	-16%	8%	50%
Carchi	128,301	58%	51%	14%	74%	54%	49%	-15%	55%
Orellana	102,821	72%	58%	36%	25%	5%	-2%	2%	24%
Napo	88,613	61%	45%	47%	69%	45%	34%	9%	85%
Pastaza	79,619	44%	26%	22%	101%	57%	43%	-1%	78%
Zamora Chinchipe	79,591	62%	44%	143%	28%	49%	37%	32%	21%
Galápagos	23,957	44%	32%	77%	-9%	35%	26%	-6%	-1%
Nacional	12,262,072	56%	45%	22%	14%	29%	22%	3%	14%

Fuente: SB/SEPS
Elaboración: RFD

Bajo este contexto, se evidencia que las instituciones financieras están poniendo a disposición de sus usuarios más y mejores puntos de atención, acorde a los desafíos de innovación y digitalización, que se han incrementado como producto de la pandemia. Sin embargo, el esquema de atención se focaliza hacia las zonas más importantes y las más pobladas del país y hacia los canales presenciales por sobre los electrónicos, dejando subatendidas a las zonas rurales o alejadas, que no cuentan con la infraestructura o las condiciones necesarias para acceder a estos puntos de atención.

De esta manera, a pesar de los esfuerzos por aumentar y poner a disposición diversos canales de atención, las brechas entre zonas se mantienen e incluso se acentúan por la desigualdad existente, no solamente en temas financieros, sino en educación, acceso a tecnologías de la información, infraestructura, entre otras.

Así, se evidencian las brechas de inclusión que se deben trabajar, no solo por parte del sistema financiero sino también por parte del Estado, que debe propiciar la igualdad de oportunidades y condiciones de la población de todas las zonas del país, y en temas de infraestructura, acceso a internet, educación digital, entre otros.

1.2. Porcentaje de adultos con productos financieros

El porcentaje de población adulta con productos financieros es otro de los indicadores que busca medir el grado

de acceso a productos financieros de un país desde el lado de la oferta, pues permite definir la proporción de personas que cuentan con al menos un producto financiero en una entidad del sistema financiero formal y al mismo tiempo, determinar el porcentaje que se encuentra excluido, o que no tiene ningún producto.

Para calcularlo, el BCE, que es la institución que presenta la información más actualizada sobre este porcentaje desde el lado de la oferta, toma en cuenta la población adulta (mayor a 15 años hasta 69 años) que tiene al menos un producto financiero (cuenta de ahorros, cuenta corriente, depósito a plazo, cuenta básica, crédito, tarjeta de crédito o de débito) en entidades del sistema financiero formal, sobre el total de la población de adultos del país⁴, este indicador mientras más alto es, implica un mayor acceso de las personas al sistema financiero formal.

El indicador de acceso muestra solo si una persona tuvo o no algún producto financiero, por cualquier motivo y en cualquier momento de vida, pero este indicador de acceso sin uso efectivo y permanente no puede considerarse inclusión financiera, pues como se analizó previamente, la inclusión financiera tiene como fin el generar cambios positivos en el bienestar de las personas, a través del uso frecuente de productos y servicios, que se ofrecen con calidad, protección, educación y otros, con el fin de determinar si efectivamente, existe

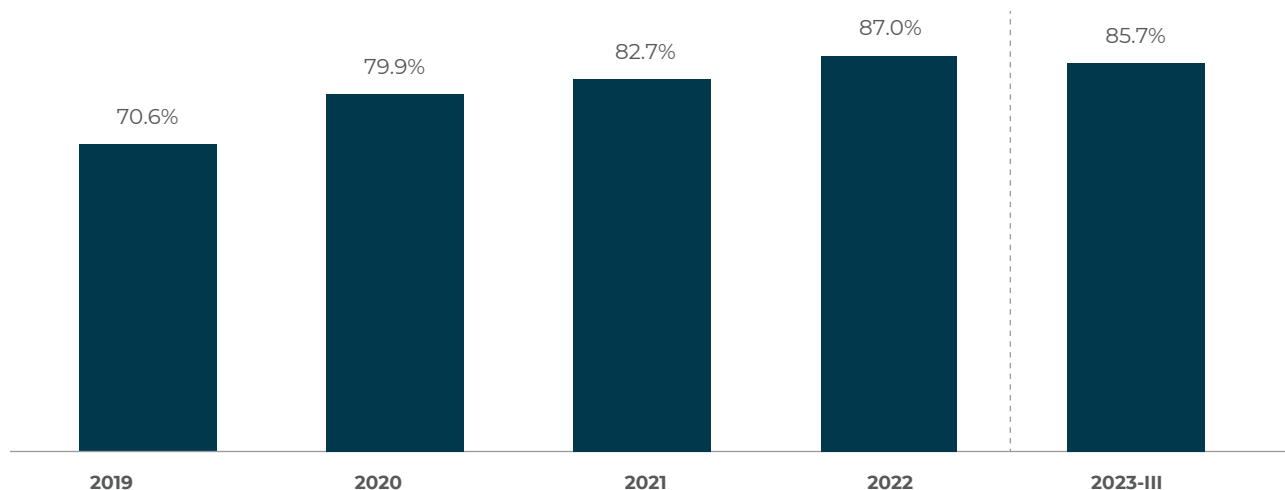
4 El total de la población adulta es tomada del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC.

un nivel de inclusión real e integral. Por ello, en la próxima dimensión se abordará con más detalle el nivel de uso efectivo de estos productos y servicios.

Con lo señalado, se puede observar que, hasta el tercer trimestre del 2023, el 86% de la población adulta del Ecuador cuenta

con al menos un producto financiero, de esta manera, se evidencia que un 14% no se encuentra dentro del sistema financiero formal, pues no accede ni ha accedido a ninguno de los productos y servicios que este ofrece. Los factores que inciden en esta condición serán objeto de revisión en la sección de análisis de la demanda.

Porcentaje de población con algún producto financiero



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Realizando un análisis histórico del indicador de acceso, se observa que, desde el 2019 hasta el 2022, el porcentaje de adultos con productos financieros ha mantenido una tendencia creciente constante, llegando a su pico más alto en el último trimestre de 2022 (87%) y en lo que va del año 2023, se evidencia que esta tendencia se mantiene. Conforme la disponibilidad de datos de resto del año y considerando la tendencia observada, se espera que los valores del 2023 superen a

los observados en anteriores años, por lo que más personas seguirán accediendo al sistema financiero si las condiciones actuales lo permiten.

A nivel provincial, los resultados muestran que en algunas provincias el indicador de acceso supera el 100%, es decir, hay más personas con productos financieros que población residente en la zona. Esto se explica porque en dichos lugares, tanto la población residente del lugar

como las personas de otras zonas, acuden a la provincia para buscar atención en el sistema financiero. Entonces, el acceso no se limita solamente a los residentes, sino que también considera a la población que proviene de otros lugares, que trabaja y/o produce allí.

Por el contrario, también existen localidades en las que el acceso no superan

el 100%, es decir, hay menos adultos con productos financieros, que pobladores en la zona. Esto implica que mientras en unas provincias, una población mayor a los residentes accede a productos financieros, en otras zonas, menos de la totalidad de sus habitantes poseen productos del sistema financiero.

Porcentaje de población adulta con al menos un producto financiero a nivel provincial

Provincia	Población adulta 2023	Acceso % adultos de la provincia con productos financieros total		
		II-2019	II-2020	II-2023
Guayas	3,143,629	71%	61%	84%
Pichincha	2,359,456	116%	125%	243%
Manabí	1,075,676	97%	106%	117%
Los Ríos	631,330	63%	63%	68%
Azuay	630,316	143%	161%	137%
El Oro	511,897	117%	102%	106%
Esmeraldas	422,468	72%	115%	84%
Tungurahua	417,257	115%	113%	119%
Chimborazo	351,585	107%	91%	100%
Loja	349,571	102%	102%	102%
Imbabura	331,281	122%	117%	128%
Cotopaxi	323,842	122%	113%	121%
Santo Domingo De Los Tsáchilas	323,589	100%	87%	89%
Santa Elena	276,017	47%	45%	62%
Cañar	189,864	117%	111%	126%
Sucumbíos	162,031	91%	93%	92%
Bolívar	130,343	108%	111%	120%
Morona Santiago	129,018	93%	93%	107%
Carchi	128,301	212%	125%	100%
Orellana	102,821	93%	97%	101%
Napo	88,613	93%	97%	112%
Pastaza	79,619	387%	480%	525%
Zamora Chinchipe	79,591	94%	98%	101%
Galápagos	23,957	128%	132%	136%
Nacional	12,262,072	74%	77%	85%

Nota: Los últimos datos disponibles a nivel de provincia corresponden al segundo trimestre de 2023.

Fuente: BCE

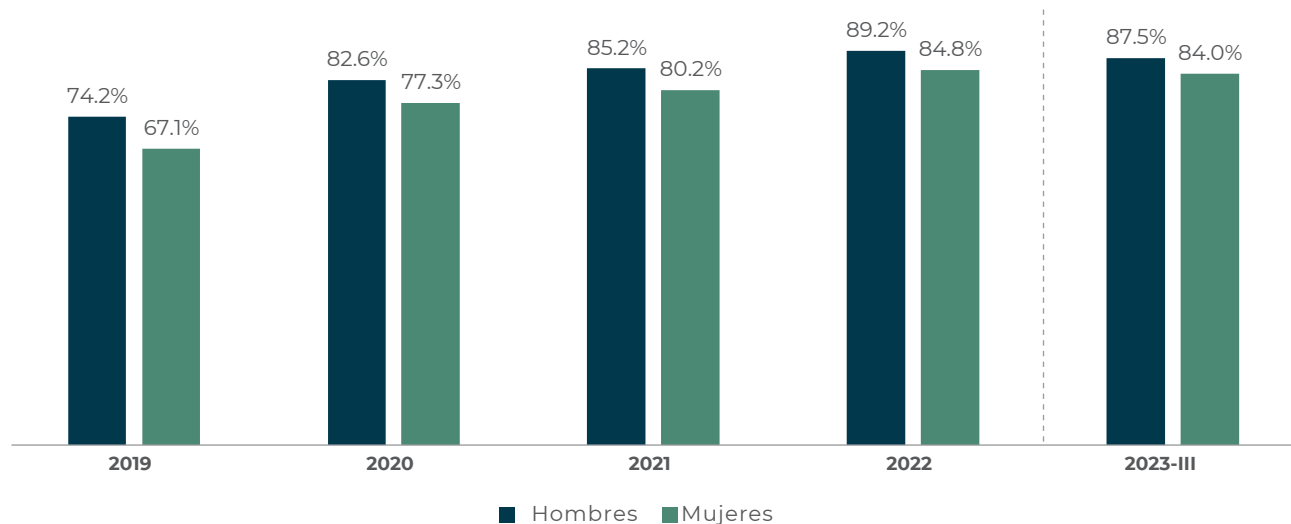
Elaboración: RFD

Se evidencia que, en ciertas provincias, a pesar de tener mayor población y más puntos de atención física y electrónica (Guayas, por ejemplo), los niveles de acceso de la población son menores, en contraste con las provincias menos pobladas y con menos puntos de atención, que tienen un porcentaje mayor de acceso (como Pastaza). Así, se puede determinar que, para acceder a productos y servicios financieros, el número de puntos de atención física y electrónica es importante, pero no garantizan un mayor o menor acceso a estos. Existen factores adicionales, como las demás dimensiones de la inclusión financiera, que se deben considerar para incrementar el acceso, por lo que las diferentes dimensiones están interrelacionadas.

Al desglosar los indicadores de acceso por sexo y rango de edad, se observa que existen brechas que se mantienen a lo largo del tiempo; los hombres y las personas de 31 a 45 años son las que más acceden a los productos financieros, en comparación con las mujeres, los jóvenes y los adultos mayores a 45 años.

Desde 2019 al 2022, la brecha entre hombres y mujeres pasa de 7 a 4 puntos porcentuales y en lo que va del 2023, esta diferencia se encuentra alrededor de los 4 puntos porcentuales. Así, la tendencia indica que el contraste entre sexos se mantendrá para el final del 2023, aunque exista un crecimiento en el acceso para los dos grupos.

Porcentaje de población con algún producto financiero por sexo



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

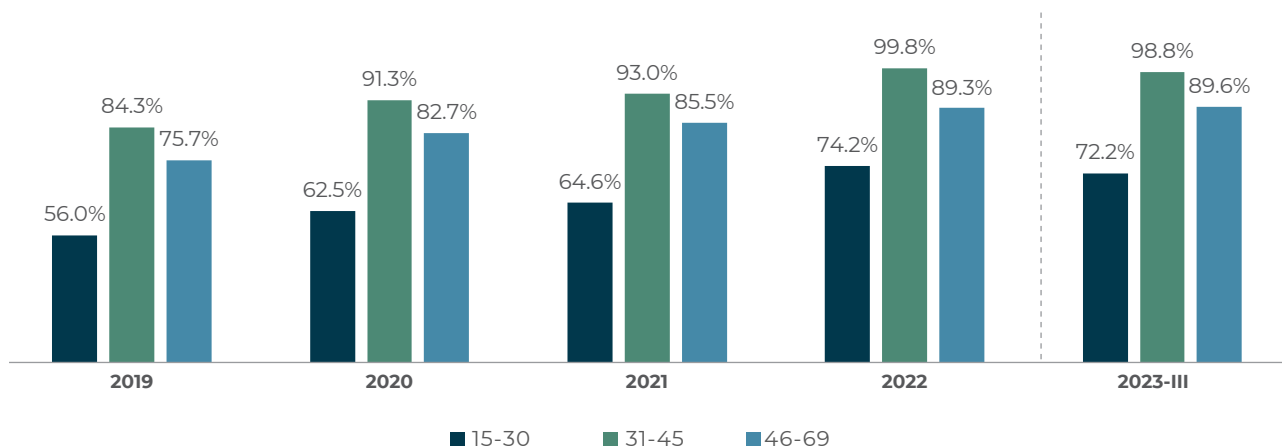
Fuente: BCE

Elaboración: RFD

En los grupos etarios, se observa que la brecha más evidente se da entre los jóvenes (15 a 30 años) y los adultos (31 a 45 años). Entre 2019 y 2022 la diferencia entre grupos pasa de 28 a 26 puntos porcentuales, mostrando una reducción de brecha y en lo que va del 2023, este comportamiento se mantiene. De esta manera, aunque la diferencia entre

grupos es importante, la brecha se está reduciendo, gracias a que el porcentaje de personas que accede a productos financieros se incrementa en todos los grupos. Sin embargo, es necesario continuar trabajando para que todos los grupos etarios tengan iguales oportunidades de acceso.

Porcentaje de población con algún producto financiero por grupo etario



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

Fuente: BCE
Elaboración: RFD

Es necesario resaltar que para el 2022, el porcentaje de población entre 31 a 45 años con algún producto financiero registra el 100% (99.8% para ser exactos), debido a dos factores. El primero es que los clientes en este rango de edad incrementaron de manera importante en el periodo analizado (tasa promedio de crecimiento de 6% anual entre 2019 y 2022) y el segundo es que se ha observado un ajuste en la población, según el Censo 2022, que da una mejor aproximación de la cantidad de personas en ese rango etario (para los años anteriores

se estima en función de proyecciones poblacionales basadas en el censo de 2010). Por lo tanto, se evidencia, que, en cuanto a acceso, casi el total de la población en ese rango de edad cuenta o ha contado con al menos un producto financiero dentro del sistema financiero formal. Sin embargo, es importante considerar que el acceso debe complementarse con la dimensión de uso, para así tener una conclusión integral, sobre si este grupo tiene una mayor inclusión financiera que los demás.

CONCLUSIÓN: Acceso desde la oferta

De acuerdo con las cifras presentadas, se determina que el Ecuador presenta un incremento en la oferta de servicios y productos financieros por la diversidad de canales y productos disponibles, sin embargo, se evidencian brechas significativas en cuanto a una atención integral, esto es a nivel de provincia, de sexo y rango etario, que muestran todavía la existencia de problemas de acceso en ciertos grupos poblacionales, tradicionalmente vulnerables o excluidos de la formalidad.

Por ello, las instituciones financieras aún deben trabajar por el incremento en la disponibilidad y acceso de puntos de atención para lograr una mayor profundización, sobre todo en las provincias menos pobladas y más alejadas.

El Estado por su parte debe ampliar la disponibilidad de infraestructura para llegar con los servicios de internet, en zonas aún desatendidas y totalmente dependientes de este servicio para lograr el acceso al sistema financiero.

Asimismo, se deben analizar los problemas de acceso a productos financieros de las mujeres y de los jóvenes, pues son los grupos que presentan mayor exclusión. “La falta de acceso es evidente entre aquellos que, al no encontrar instrumentos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, se ven excluidos de la participación en el sector financiero formal” (Roa, 2013). Más adelante se profundizará en los problemas que se perciben en estos grupos poblacionales, pues al hablar de la dimensión de uso, se hacen más evidentes las dificultades de generar una inclusión financiera integral hacia esta población.

2. Enfoque desde la demanda

Para analizar el acceso por el lado de la demanda, se exploran las dimensiones que componen el Índice de Inclusión Financiera (IIF) de Credicorp. Este es un indicador de amplio alcance calculado para 8 países de Latinoamérica, entre ellos Ecuador, que busca abordar el comportamiento y opiniones de la población de cada país en relación con el sistema financiero, así como sus hábitos, prácticas y barreras, mediante 3 dimensiones: acceso, uso y

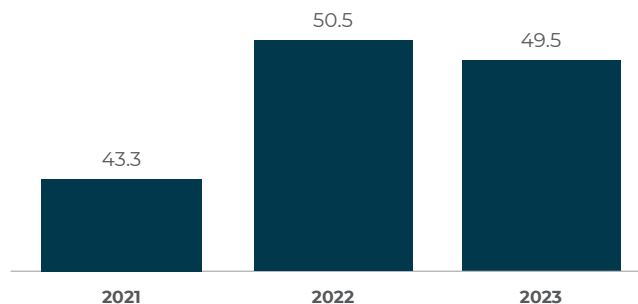
calidad. Estos datos se recaban a partir de 1,200 encuestas realizadas en hogares por cada país (hombres y mujeres de 18 años) durante junio 2023 (Credicorp, 2023).

La dimensión de acceso del IIF está compuesta por 3 subdimensiones: infraestructura financiera, conocimiento y tenencia de productos, de modo que permite evidenciar las barreras para el uso de infraestructura financiera, conocimiento de productos financieros formales y tenencia de productos de ahorro y crédito, así como barreras existentes para acceder a los

mismos (Credicorp, 2023). Para este análisis, se observa un indicador cuya puntuación va en una escala de 0 a 100, en donde un mayor puntaje implica un mayor acceso.

Los resultados para Ecuador muestran que hubo un crecimiento en el indicador de acceso de 6.2 puntos entre 2021 y 2023, aunque una pequeña baja (1 punto) en relación con el año anterior; sin embargo, se considera que el país está en un nivel “medio” en comparación con los demás países de la región.

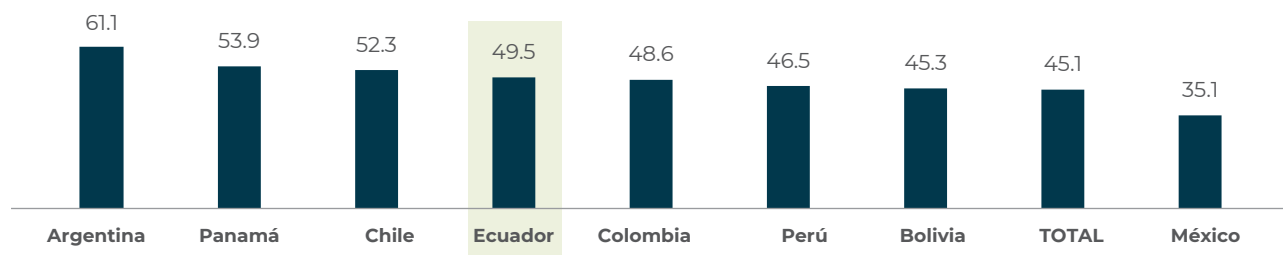
Índice de Inclusión Financiera Credicorp - Dimensión Acceso Ecuador



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Argentina, Panamá y Chile son los países encuestados en la región que obtienen los puntajes más altos, superando a Ecuador por más de cuatro puntos. En contraste, Perú, Bolivia y México son los que tienen los puntajes más bajos en comparación con el resto de la región y con nuestro país.

Índice de Inclusión Financiera - Dimensión Acceso



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

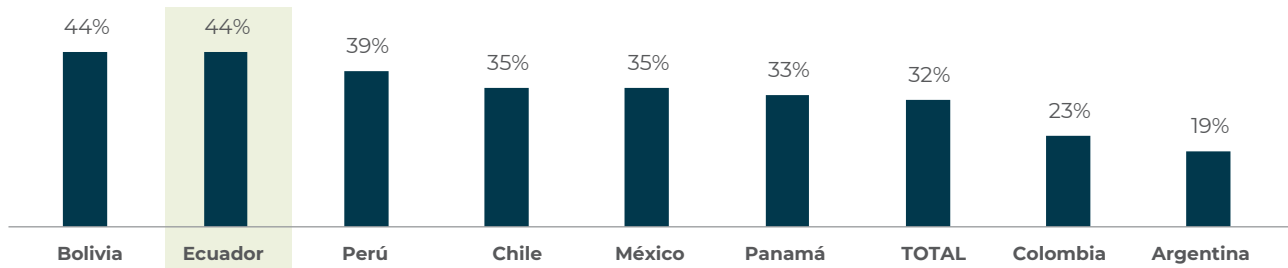
Para comprender mejor este valor, se analizan las subdimensiones que lo componen.

2.1 Infraestructura financiera y barreras para acceso a productos financieros

Entre la población encuestada, se observa que el 44% de las personas en el país indican

tener barreras de entrada para acceder a infraestructura financiera, que tiene que ver con canales de atención financiera como son los agentes bancarios y cajeros automáticos. Cabe indicar que este es uno de los porcentajes más altos observados, en comparación con los demás países de la región.

Porcentaje de personas que indica tener barreras para acceder a infraestructura financiera



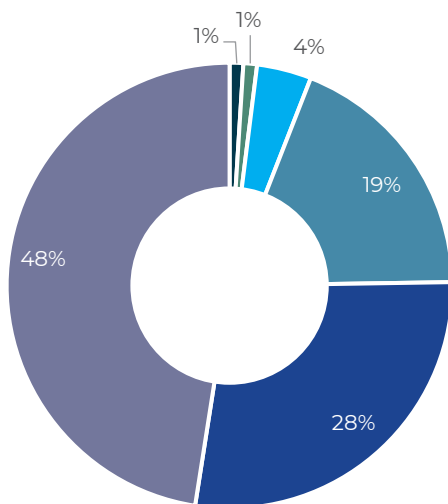
Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Adicionalmente, el 52% de las personas menciona tener al menos una barrera de entrada para acceder a un producto financiero. Esto significa que las personas en el país pueden enfrentar entre 1 hasta 5

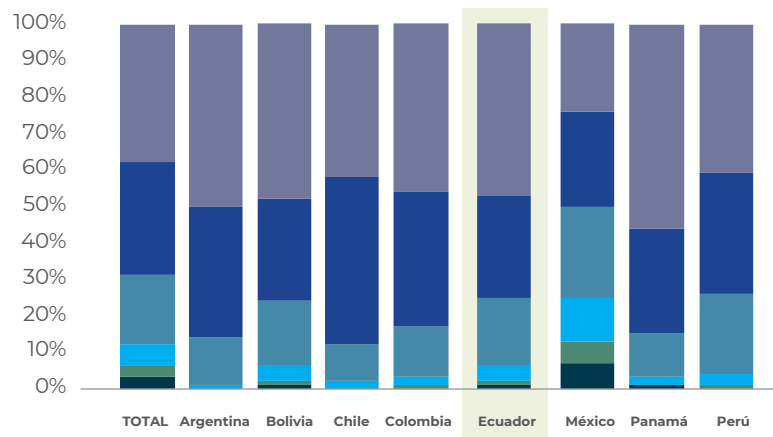
barreras diferentes y simultáneas al momento de obtener un producto financiero, como el ahorro o el crédito. Sin embargo, este es uno de los porcentajes más bajos observados a nivel de la región.

Porcentaje de personas por número de barreras que indican enfrentar al momento de contar con productos financieros

Resultados Ecuador



Resultados por país



■ Cinco barreras ■ Cuatro barreras ■ Tres barreras ■ Dos barreras ■ Una barrera ■ Ninguna barrera

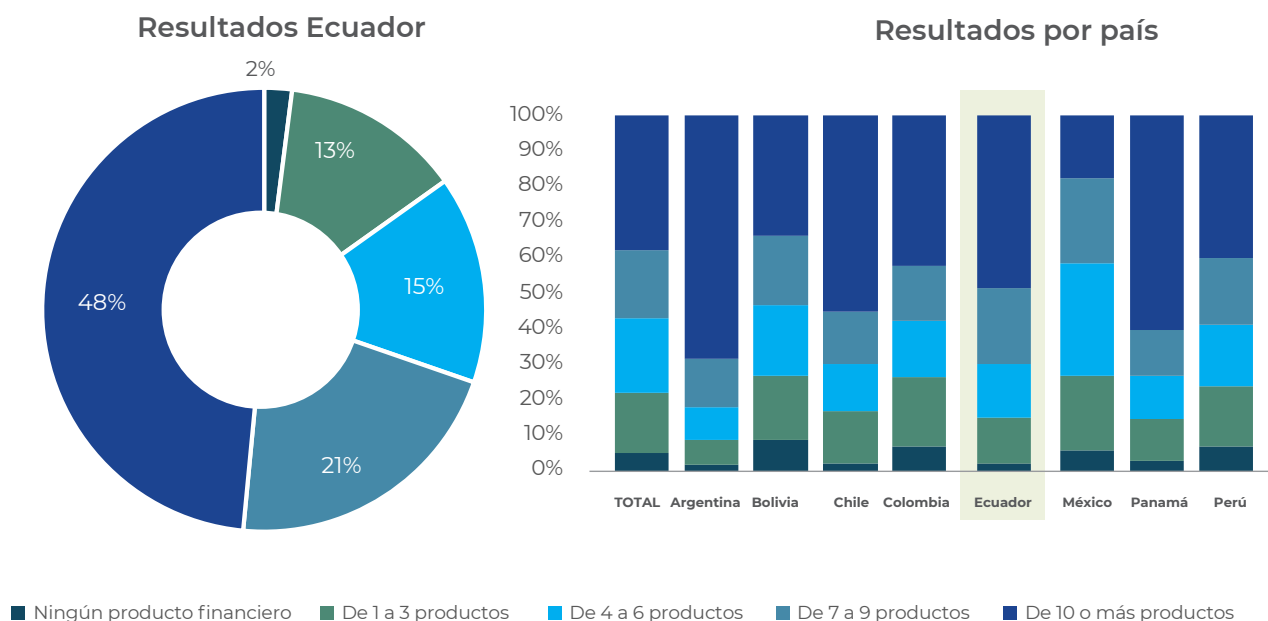
Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Según los resultados y la literatura, estas barreras pueden ser agrupadas en temas geográficos, socioeconómicos y/o de oportunidad. Los geográficos se refieren a la distancia y disponibilidad, pues los individuos que se hallan aislados o en zonas donde no hay una fuerte presencia de entidades financieras, presentan problemas para llegar a obtener atención y acceso a productos. Los socioeconómicos se relacionan con la falta de recursos de la persona, en la zona y de educación financiera que dificulta la obtención del producto; y las de oportunidad se refieren a la inseguridad, discriminación e incertidumbre al adquirir una cuenta de ahorro o un crédito (Rodríguez & Riaño, 2016; Credicorp, 2023). Todas estas barreras se pueden presentar al mismo tiempo y para una misma persona.

2.2. Conocimiento de productos

A nivel nacional, el 97% de la población encuestada indica conocer sobre la existencia y las características de al menos un producto financiero de los que se ofrecen en el mercado. Así, la mayor parte de los encuestados indican que conocen entre 1 y hasta 9 productos que ofrece el sistema financiero formal. Por lo tanto, solo un 2% de las personas menciona que no conoce ningún producto financiero, lo cual, representa un limitante para su acceso, ya que se convierte en una barrera cuando las personas no tienen conocimientos básicos de finanzas personales (Kumar, 2005). Este es un comportamiento que se reproduce en otros países de la región.

Porcentaje de personas por número de productos financieros que menciona conocer



Fuente: Credicorp

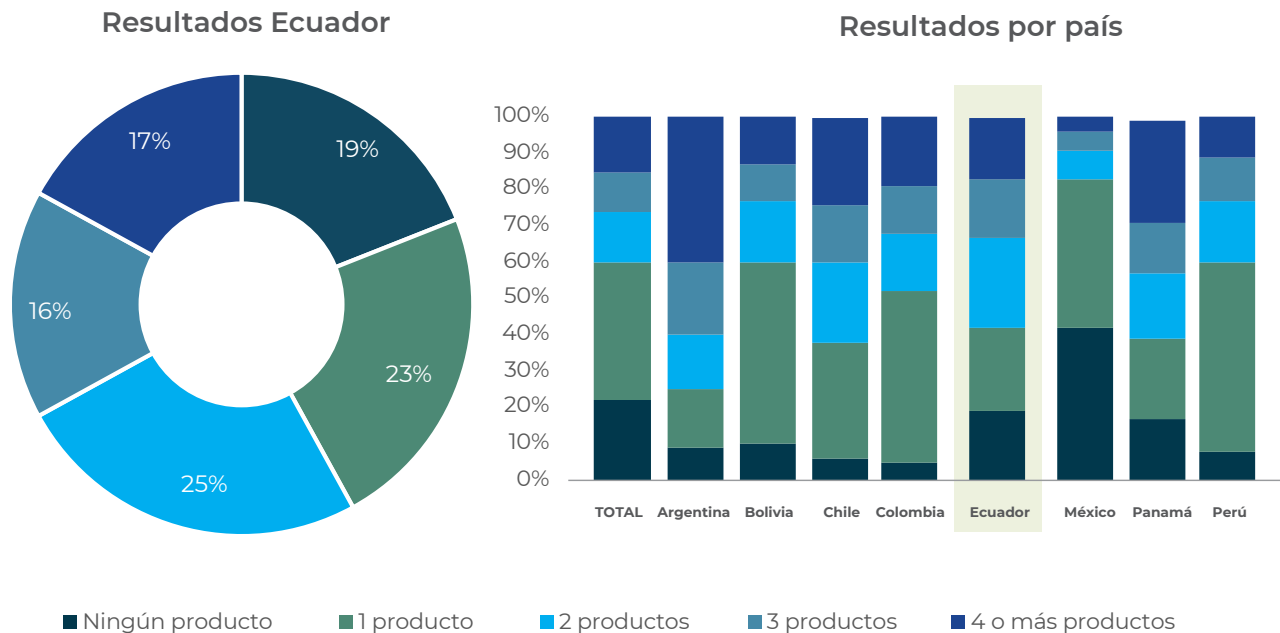
Elaboración: RFD

2.3. Tenencia de productos

A pesar de que el 97% de la población manifiesta conocer algún tipo de producto o servicio financiero, solo el 81% de la población menciona tener al menos un producto de ahorro/seguro y, en promedio, mantienen alrededor de 2 productos por persona. Este es un valor bajo en comparación con los países vecinos Perú y Colombia, que mantienen un 90% de tenencia en este tipo de productos.

El porcentaje restante que no cuenta con estos productos en el país, indica que las barreras para acceder tienen que ver con la no necesidad de estos productos o que sus ingresos no son suficientes, lo que demuestra la afectación que ha sufrido la población a causa del deterioro de las condiciones económicas y del mercado laboral.

Porcentaje de personas por número de productos de ahorro/seguros que posee



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Es importante mencionar que, dentro de la tenencia de productos, en el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp se menciona el acceso al crédito por parte de

la población, pero dentro de este estudio, por ser considerado como un indicador de uso, se colocan esos resultados en la dimensión correspondiente.

CONCLUSIÓN: Acceso desde la demanda

El acceso al sistema financiero desde la óptica de los individuos, es decir, desde la demanda, muestra que la decisión de contar o no con un producto financiero o acceder a un canal de atención no depende únicamente de las características de estos bienes, ni de cuánto se conozca sobre ellos o de su disponibilidad y cercanía, sino de la percepción y practicidad que tienen los usuarios financieros respecto de esos servicios o productos.

El hecho de que la decisión de acceder a un producto o servicio financiero sea desincentivada por razones como el desinterés o ingresos insuficientes, muestra que la población, a pesar de conocer y estar familiarizada con los productos que ofrece el sistema financiero, no considera importante o necesario contar con estos productos y servicios en su día a día, y, además, piensa que son bienes a los que, por razones económicas y por otras barreras, no todos pueden acceder. Esto conlleva a que la población no ingrese al sistema financiero o recurra al mercado informal con los riesgos que esto implica.

Así, estas barreras, junto con las observadas en la oferta, crean el entorno para que el acceso se vea obstaculizado. Si las personas no pueden acceder a servicios financieros formales, se ven limitadas en su capacidad para ahorrar de manera segura, construir su historial de usuario, invertir en su futuro y protegerse contra las emergencias financieras. Por lo tanto, es importante abordar estas características que impiden el acceso al sistema financiero.

B. Uso efectivo de los productos financieros formales

La utilización de los productos financieros por parte de la población nos da una medida más exacta de los niveles de inclusión financiera, ya que marca una diferencia significativa el incorporar de forma continua y permanente los productos y servicios en la vida de una persona, de tal forma que cambie su habitual comportamiento y le genere bienestar.

En el caso del Ecuador, el uso de productos y servicios financieros por parte de la población adulta (73%) es menor que el acceso (86%), por lo que la exclusión al sistema financiero se incrementa en una brecha del 13% llegando a ser un total de 27% de personas que no acceden o utilizan productos financieros.

Esta problemática es más evidente en las mujeres, los jóvenes y los adultos mayores, así como en productos específicos como el crédito, ya que este último es solo utilizado por el 31% de la población adulta en país.

La falta de hábito de la población en utilizar el sistema financiero para manejar sus gastos más importantes (solo el 36% de los ecuatorianos utiliza al menos una vez al mes medios financieros), realizar transferencias (24% lo utiliza para dicha transacción) y la fuerte cultura de uso de efectivo (menos del 40% de la población usan productos como tarjeta de débito o banca por internet) son algunas de las razones que explican la falta de uso.

Al igual que en el caso de la dimensión de acceso a los productos y servicios financieros, los indicadores que componen la dimensión de uso de productos financieros se agrupan en los enfoques de oferta y demanda. En la oferta se cuenta con datos de cantidad de clientes que usan los productos financieros que poseen en el

sistema financiero formal, mientras que, en la demanda, se analiza cómo la población realiza sus transacciones, hábitos de ahorro y medios de pago que utiliza en su día a día.

A continuación, se presenta la información de los indicadores por cada enfoque.

1. Enfoque desde la oferta

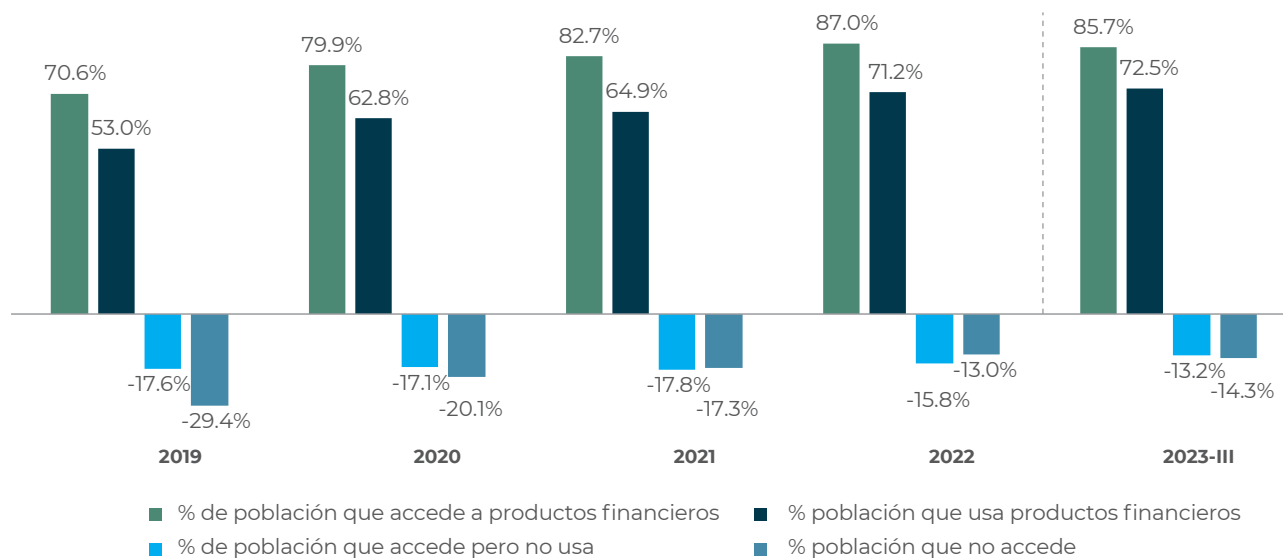
Para analizar los niveles de uso de productos financieros desde el punto de vista de la oferta, se presenta el indicador de porcentaje de adultos con productos financieros activos; información que proviene del Boletín de Inclusión Financiera del Banco Central del Ecuador (BCE).

1.1. Porcentaje de adultos con productos financieros activos

El porcentaje de población adulta con productos financieros activos o vigentes muestra el uso de los productos ya que, para el efecto, toma en cuenta a las personas que mantienen al menos un producto financiero que se encuentra activo, es decir, con movimiento en los últimos 6 meses; a mayor indicador, mayor uso de productos financieros en el sistema financiero formal. Este indicador, junto con el de acceso, permite determinar si realmente se genera inclusión financiera, pues implica que las personas están dando una utilización efectiva de los productos financieros que les ofrecen.

Bajo esta premisa, según los últimos datos publicados por el BCE, se puede observar que, hasta el tercer trimestre del 2023, el 73% de la población adulta del Ecuador usa los productos financieros que poseen. Si comparamos este porcentaje con el 86% de la población con productos financieros, se evidencia que un 13% de personas no estarían usando efectivamente los productos con los que cuentan. Así, el porcentaje de personas que se encuentra excluidos del sistema financiero, ya sea por acceso o por uso, llega al 27%; 14% de personas que no acceden a productos más 13% que no usan los productos financieros que poseen. Estos valores se han reducido en el tiempo, pero las diferencias entre acceso y uso se mantienen.

Brechas de acceso y uso



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

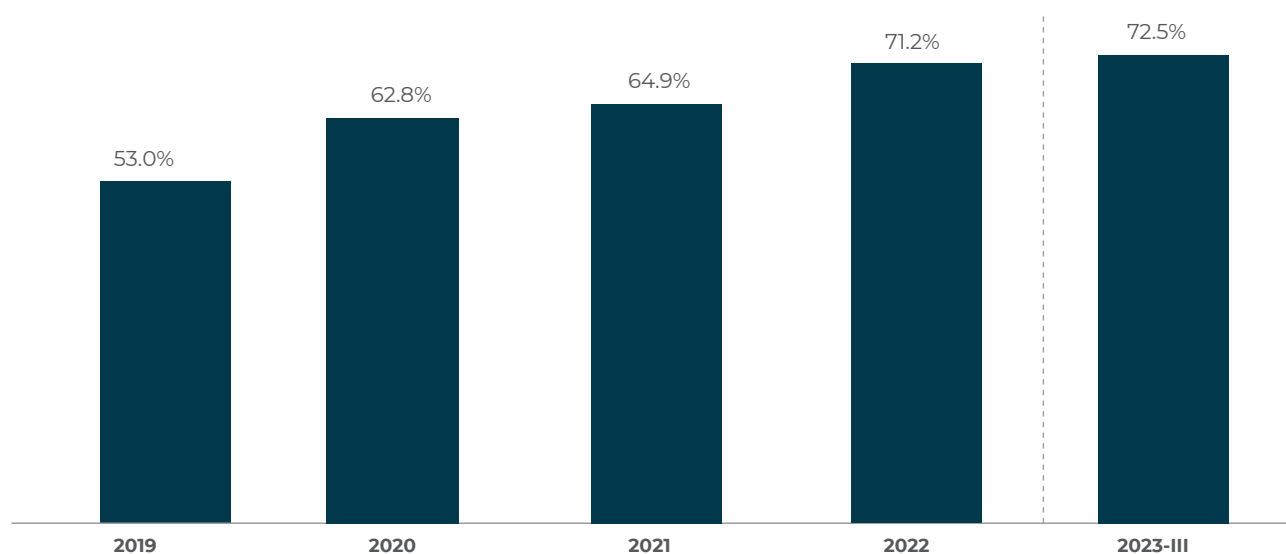
Fuente: BCE

Elaboración: RFD

No obstante, al analizar la tendencia histórica del indicador, se evidencia que el uso muestra crecimiento durante todo el periodo analizado. De esta manera, al comparar los resultados entre el primer y tercer trimestre de 2023, se observa que alrededor de 429 mil personas han

empezado a usar de manera frecuente los productos financieros que poseen. Conforme a lo observado, más personas seguirán usando y accediendo a los productos del sistema financiero formal, si las condiciones actuales lo permiten.

Porcentaje de población con algún producto financiero activo



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

A nivel provincial, se evidencia que, al igual que en la sección de acceso, en algunas provincias los indicadores de uso superan el 100%, porque el cálculo no se limita a contabilizar a los residentes sino también a las personas de otros lugares que acuden a la zona a usar sus productos financieros. Sin embargo, hay menos provincias que superan el 100%, incluso algunas apenas llegan al 60%, lo que implica que el uso es

mucho menor al acceso y esta diferencia se nota de manera más marcada en las provincias de la región Costa.

A pesar de ello, se observa un crecimiento del indicador en los periodos analizados, lo que muestra que más personas usan los productos financieros que poseen, logrando una mejor inclusión financiera dentro del sistema financiero formal.

Porcentaje de adultos con productos financieros activos a nivel nacional

Provincia	Población adulta 2023	Uso % adultos de la provincia con productos financieros activos		
		II-2019	II-2020	II-2023
Guayas	3,143,629	62%	39%	59%
Pichincha	2,359,456	98%	98%	189%
Manabí	1,075,676	76%	76%	76%
Los Ríos	631,330	51%	43%	44%
Azuay	630,316	123%	116%	113%
El Oro	511,897	92%	71%	78%
Esmeraldas	422,468	54%	77%	55%
Tungurahua	417,257	102%	93%	97%
Chimborazo	351,585	85%	65%	68%
Loja	349,571	78%	72%	77%
Imbabura	331,281	100%	95%	103%
Cotopaxi	323,842	100%	89%	88%
Santo Domingo De Los Tsáchilas	323,589	84%	60%	54%
Santa Elena	276,017	40%	29%	43%
Cañar	189,864	102%	84%	100%
Sucumbios	162,031	72%	66%	64%
Bolívar	130,343	87%	80%	85%
Morona Santiago	129,018	83%	78%	90%
Carchi	128,301	175%	104%	78%
Orellana	102,821	79%	66%	71%
Napo	88,613	78%	76%	87%
Pastaza	79,619	287%	333%	307%
Zamora Chinchipe	79,591	77%	76%	80%
Galápagos	23,957	122%	78%	63%
Nacional	12,262,072	66%	62%	71%

Nota: Los últimos datos disponibles a nivel de provincia corresponden al segundo trimestre de 2023.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

1.2. Porcentaje de adultos con productos financieros activos por grupos poblacionales

Al desglosar el indicador de porcentaje de adultos con productos financieros activos por sexo y por rango de edad se observa que, al igual que en acceso, existe una brecha entre grupos que se ha mantenido

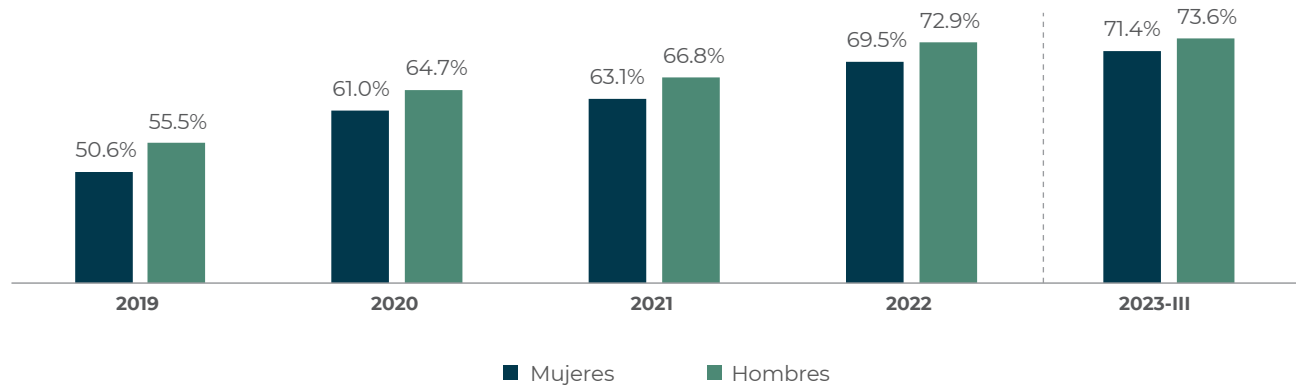
en todos los periodos: los hombres y las personas de 31 a 45 años son los grupos poblacionales que más usan los productos financieros que poseen, en comparación con las mujeres, los jóvenes y los adultos mayores a 45 años.

La brecha entre hombres y mujeres pasa de 5 puntos porcentuales en 2019 a 3

puntos porcentuales en 2022 y en lo que va de 2023, se encuentra alrededor de los 3 puntos porcentuales. Así, la diferencia de

uso, a pesar de su disminución, continúa siendo importante en los primeros meses de 2023.

Porcentaje de población con algún producto financiero activo por sexo



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

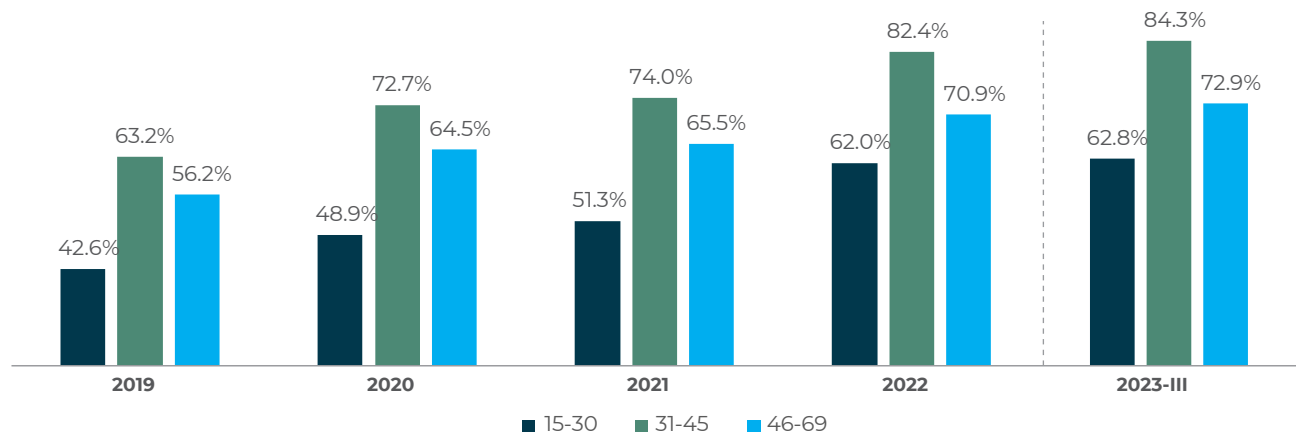
Fuente: BCE

Elaboración: RFD

En los grupos etarios, la brecha más evidente que es la de los jóvenes (15 a 30 años) y los adultos (31 a 45 años), se observa un ligero decrecimiento, pues entre 2019

y 2022 la diferencia pasa de 21 a 20 puntos porcentuales, y en lo que va del 2023, la brecha es de 24 puntos porcentuales.

Porcentaje de población con algún producto financiero activo por grupo etario



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

Fuente: BCE

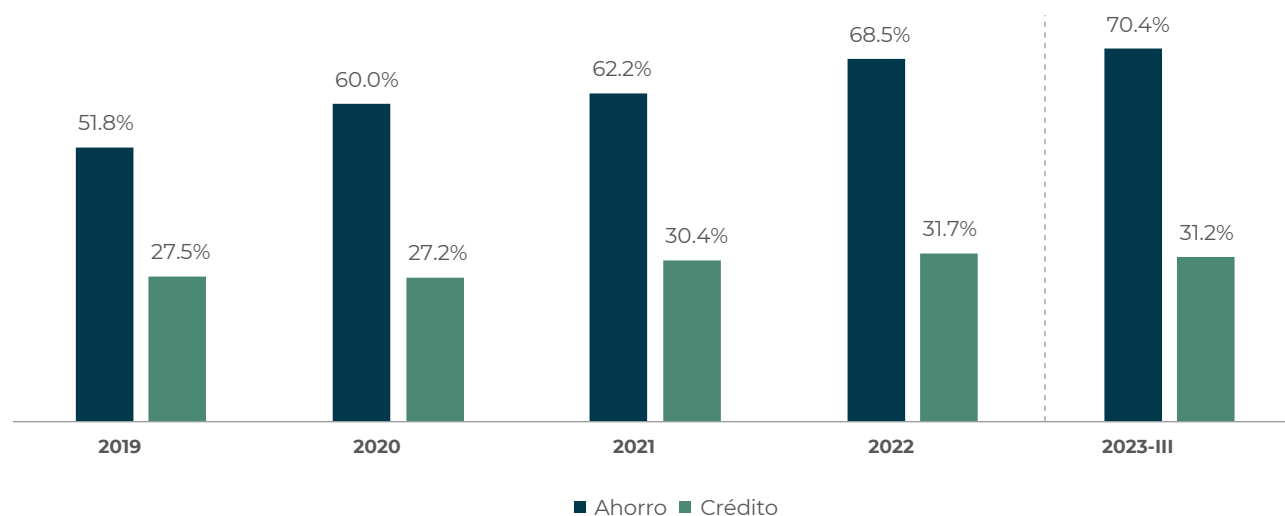
Elaboración: RFD

1.3. Porcentaje de adultos con productos financieros activos por productos

Por tipo de producto financiero, se denota que el 71% de los adultos en el país, a última fecha de 2023, poseen una cuenta de ahorro y la utilizan frecuentemente, pero

solo el 31% accede a crédito. Aunque tanto el ahorro como el crédito han aumentado entre 2019 y 2022 y esta tendencia se mantiene en 2023, así un porcentaje reducido de personas pueden acceder a crédito para incrementar su negocio o a bienes duraderos como casas o vehículos.

Porcentaje de población con algún producto financiero activo por producto



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

En el análisis a nivel provincial, se observa que, el 86% de los depósitos se concentran en 7 provincias y el 70% de los créditos se agrupan en 6 provincias, siendo Guayas una de las provincias más afectadas, pues solo el 12% de sus habitantes puede acceder a una operación crediticia, mientras que hay

provincias como Pastaza cuyo indicador supera al promedio del país.

Esto indica que la profundización de los ahorros y los créditos aún es escasa y los niveles de concentración no solo se dan de manera geográfica sino también en pocas personas.

Porcentaje de adultos con productos financieros activos por productos a nivel provincial

Provincia	Población adulta 2023	% de adultos con ahorros activos			Saldo depósitos (millones)			% de adultos con crédito			Cartera crédito a personas (millones)		
		II-2019	II-2020	II-2023	II-2019 (jun)	II-2020 (jun)	II-2023 (jun)	II-2019	II-2020	II-2023	II-2019 (jun)	II-2020 (jun)	II-2023 (jun)
Guayas	3,143,629	59%	34%	61%	9,427	10,520	13,874	11%	10%	12%	4,546	4,863	6,421
Pichincha	2,359,456	90%	87%	202%	19,765	20,414	28,794	27%	36%	46%	9,743	10,187	16,227
Manabí	1,075,676	69%	63%	79%	1,240	1,327	1,739	20%	30%	21%	1,216	1,298	1,859
Los Ríos	631,330	47%	38%	46%	609	673	843	14%	16%	15%	581	580	753
Azuay	630,316	116%	100%	135%	4,123	4,509	6,456	28%	41%	28%	2,080	2,193	2,968
El Oro	511,897	88%	66%	93%	1,305	1,404	1,850	19%	22%	20%	952	1,057	1,349
Esmeraldas	422,468	50%	65%	51%	237	251	273	11%	25%	14%	250	410	700
Tungurahua	417,257	96%	88%	110%	1,834	1,937	3,120	32%	33%	35%	1,168	1,270	1,986
Chimborazo	351,585	79%	60%	74%	840	885	1,275	23%	30%	30%	803	870	1,380
Loja	349,571	73%	66%	94%	1,051	1,021	1,500	25%	27%	29%	875	908	1,254
Imbabura	331,281	95%	86%	115%	927	979	1,434	30%	35%	35%	836	889	1,331
Cotopaxi	323,842	92%	82%	95%	727	739	1,233	34%	35%	34%	812	868	1,316
Santo Domingo De Los Tsáchilas	323,589	80%	55%	57%	519	555	710	19%	20%	18%	530	562	789
Santa Elena	276,017	38%	26%	47%	187	202	289	8%	10%	12%	197	200	279
Cañar	189,864	100%	80%	124%	813	845	1,200	24%	26%	26%	473	492	670
Sucumbios	162,031	67%	59%	69%	131	144	193	15%	22%	16%	160	173	232
Bolívar	130,343	81%	73%	91%	275	304	418	30%	33%	39%	307	318	470
Morona Santiago	129,018	80%	76%	103%	206	221	339	22%	23%	25%	293	300	403
Carchi	128,301	147%	94%	84%	315	353	479	52%	40%	34%	355	405	566
Orellana	102,821	75%	60%	79%	121	132	168	15%	19%	19%	106	107	163
Napo	88,613	73%	71%	99%	88	93	128	24%	25%	27%	147	151	230
Pastaza	79,619	228%	261%	301%	149	159	222	89%	113%	53%	167	173	274
Zamora Chinchipe	79,591	72%	70%	98%	125	97	217	29%	31%	36%	211	236	376
Galápagos	23,957	119%	71%	67%	62	55	87	18%	22%	24%	33	46	57
Nacional	12,262,072	64%	58%	69%	45,076	47,815	66,840	26%	30%	31%	26,841	28,558	42,052

Nota: Los últimos datos disponibles a nivel de provincia corresponden al segundo trimestre de 2023. En la cartera a personas se considera el consumo, microcrédito, educativo y vivienda. Los saldos de depósitos consideran únicamente los depósitos a la vista.

Fuente: BCE/SB/SEPS

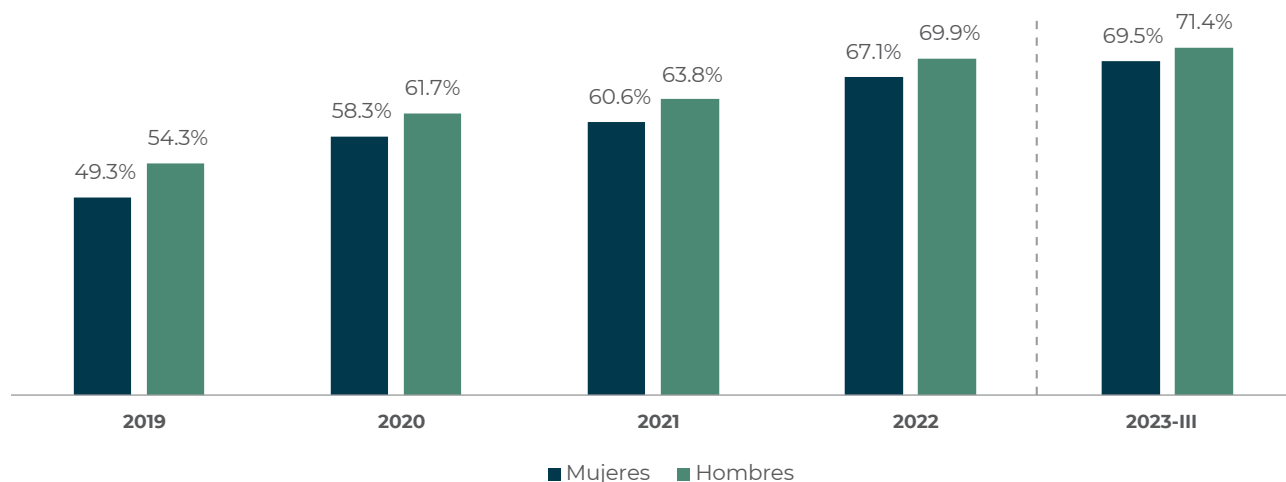
Elaboración: RFD

Otro punto que se evidencia es que en provincias como Pastaza y Esmeraldas el acceso y uso del crédito se ha desincentivado entre 2020 y 2023, lo que puede estar relacionado con la reducción o la falta de puntos de atención tanto físicos como electrónicos, que se analizó en la sección anterior.

Al observar los indicadores de uso de cuentas de ahorro desglosados por sexo y por grupos etarios, se encuentra que el

porcentaje de hombres con cuentas de ahorro es superior al de las mujeres en 2 puntos porcentuales al tercer trimestre de 2023; tres puntos porcentuales menor a la brecha observada en 2019. Además, en los dos grupos, el indicador presentó crecimientos entre 2019 y 2022 y durante todo lo que va de 2023. Cabe resaltar que, aunque no está completa la información del 2023, se evidencia que al tercer trimestre ya se alcanzó y superó los valores observados de todo el año 2022.

Porcentaje de población con cuenta de ahorro por sexo



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

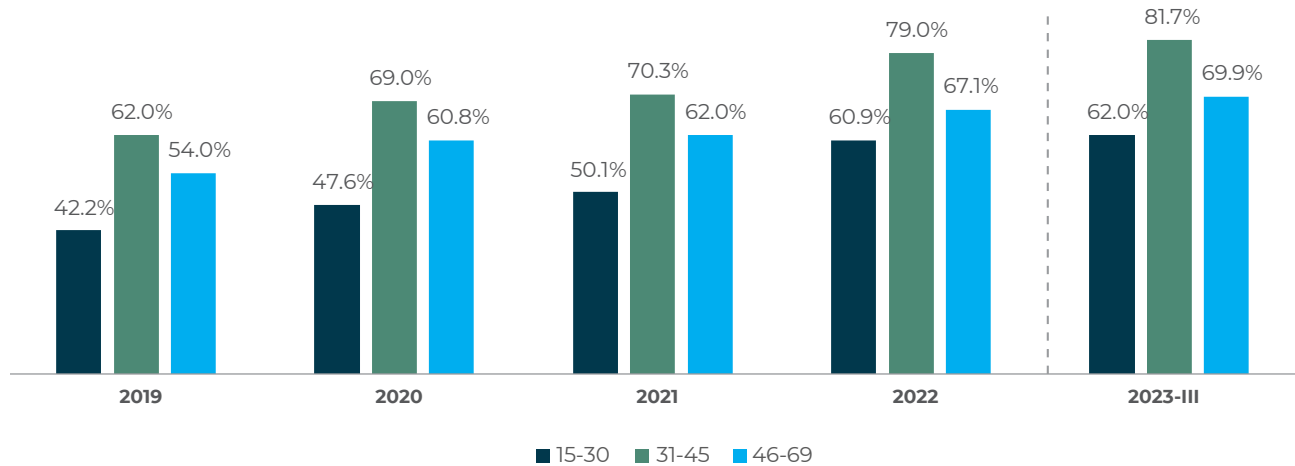
Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Por rango de edades, se observa que el grupo de adultos jóvenes son los que menos usan las cuentas de ahorro, aunque el indicador se ha incrementado de manera significativa en el tiempo. Por otro lado, el grupo de 31 a 45 años es el que presenta el mayor porcentaje de uso de cuenta

de ahorro y es el que más ha crecido. Es necesario mencionar que, al tercer trimestre de 2023, aunque no se tenga datos de todo el año, se observa que ya ha superado de gran manera lo observado en 2022 y más aún los valores de 2019 (periodo prepandemia).

Porcentaje de población con cuenta de ahorro por grupo etario



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

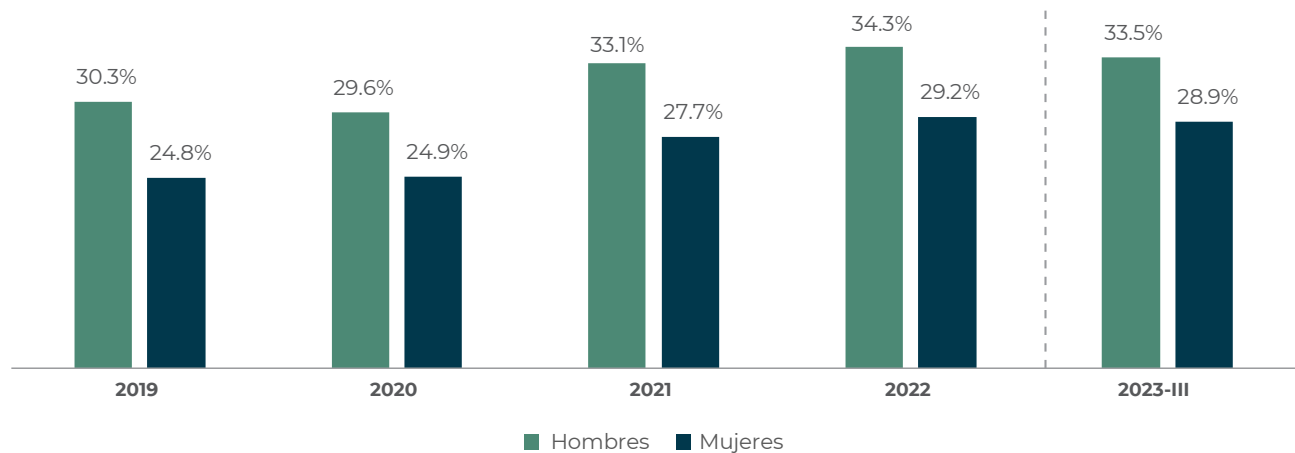
Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Con respecto al crédito por grupos poblacionales, se observa que la brecha a favor de los hombres y de las personas de 31 a 45 años también se presenta en este producto, a pesar de que el indicador ha crecido en el tiempo para todos los grupos.

La brecha entre sexos por uso de crédito entre 2019 y 2022 se mantuvo alrededor de los 5 puntos porcentuales y en los primeros meses de 2023 se encuentra en alrededor de los 4.7 puntos porcentuales, superior a la observada en ahorros.

Porcentaje de población con crédito por sexo



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

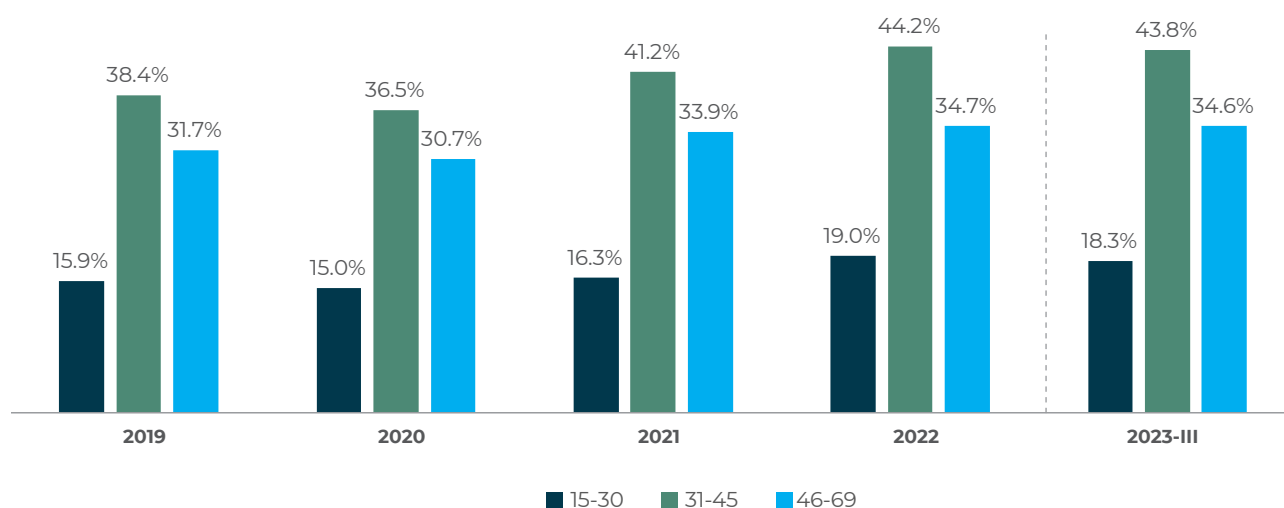
Fuente: BCE

Elaboración: RFD

La diferencia entre jóvenes y adultos pasó de 22 a 25 puntos porcentuales entre 2019 y 2022 y para 2023 la brecha está entre los 27 puntos porcentuales. Es así como se debe analizar las razones del uso no frecuente de productos financieros entre la población y cerrar brechas entre provincias, sexo, grupos

etarios y por productos, en especial el crédito, pues son temas importantes en el desarrollo económico del país y de la inclusión financiera. Es fundamental conocer si los productos, servicios y canales se adecuan a las necesidades de la población y si la misma tiene conocimiento sobre estos.

Porcentaje de población con crédito por grupo etario



Nota: No se puede comparar el valor del tercer trimestre de 2023 con los años 2022-2019 pues se requiere que el año 2023 esté completo para realizar las comparaciones.

Fuente: BCE

Elaboración: RFD

Es necesario mencionar que, no existe información desagregada respecto de los niveles de inclusión financiera sobre grupos vulnerables como población de bajos ingresos, migrantes o la población

rural por lo que se podría asumir que estas poblaciones también presentan problemas de acceso como uso que deben analizarse para fomentar la inclusión financiera.

CONCLUSIÓN: Uso de productos formales desde la oferta

En consecuencia, se puede advertir que, aunque existe un importante porcentaje de población adulta con productos financieros (86%), esa misma población no está utilizando sus productos habitualmente (73 %), por lo que la exclusión del sistema financiero producida por la falta de acceso se agudiza por la falta de uso. Esta problemática es más evidente entre las mujeres, jóvenes y adultos mayores que son los que menos utilizan sus productos de manera frecuente, además, existen diferencias en el nivel de uso de productos entre provincias sin que influya la cantidad de puntos de atención que dispongan.

Adicionalmente, el crédito es un producto que necesita ser trabajado para incrementar su profundización, pues solo el 31% de la población cuenta con uno, frente al 71% que tiene y usa una cuenta de ahorros. Estas condiciones generales deben complementarse con acciones dirigidas a lograr la profundización geográfica y la equidad en los diferentes grupos poblacionales para cerrar las brechas aun existentes.

Por lo tanto, no solo se requiere que haya acceso, sino también uso de los productos financieros formales, y que estén complementados con la aplicación de las demás dimensiones y en la misma magnitud para todas las personas sin distinción del lugar donde viven, su sexo o su edad.

2. Enfoque desde la demanda

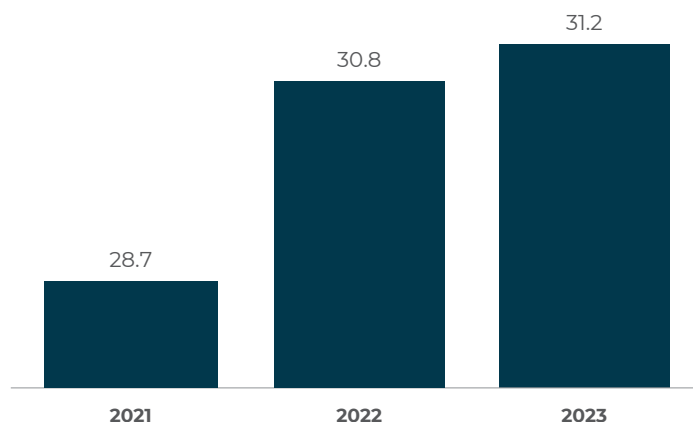
Para analizar el uso efectivo de los productos financieros desde el lado de la demanda se utiliza nuevamente el Índice de Inclusión Financiera de Credicorp (IIF) antes descrito, más específicamente, la dimensión de uso.

Esta dimensión del IIF está compuesta a su vez por 3 subdimensiones que se denominan: transacciones básicas, ingresos y ahorro, que muestran información acerca de los medios de pago utilizados, frecuencia de uso de productos, utilización de servicios financieros para llevar a cabo transacciones y transferencias, recopila información sobre los métodos de recepción de ingresos y también analiza los medios de ahorro fuera y dentro del sistema financiero. Para su interpretación, se utiliza un indicador cuya puntuación va en una escala de 0 a 100, en donde un mayor puntaje implica un mayor uso (Credicorp, 2023).

Los resultados para Ecuador muestran que existe una tendencia creciente en el uso efectivo de productos financieros, pues

entre 2021 y 2023 el índice incrementó en 2.5 puntos. A pesar de ello, este valor se encuentra en un nivel “bajo”, en comparación con los demás países de la región.

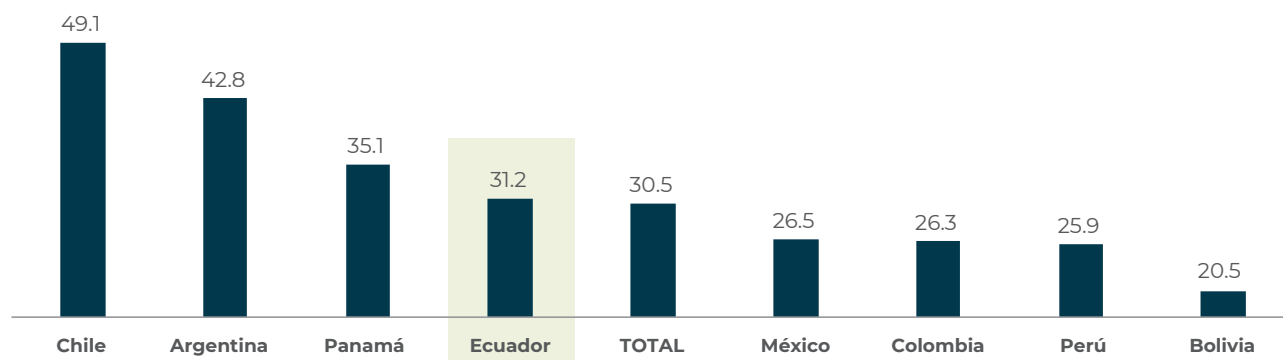
Índice de Inclusión Financiera Credicorp - Dimensión Uso (Ecuador)



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Chile, Argentina y Panamá mantienen los valores más altos de la región, mientras que México, Colombia, Perú y Bolivia tienen los resultados más bajos, inclusive que los del Ecuador.

Índice de Inclusión Financiera - Dimensión de Uso



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

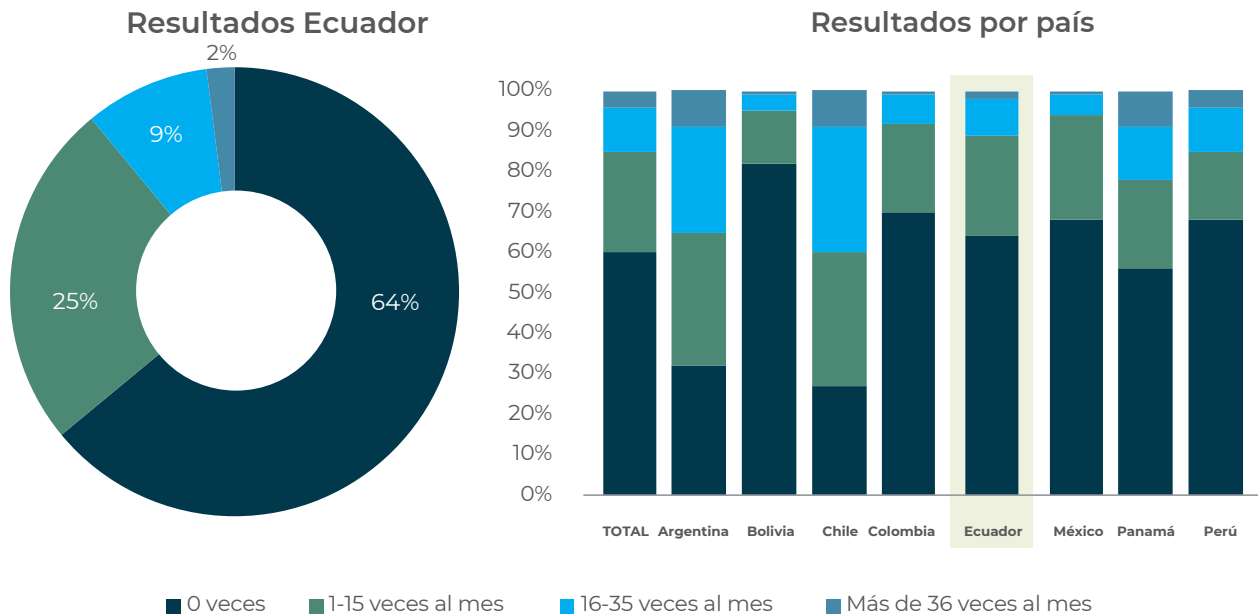
A continuación, para el entendimiento de estos resultados se analizan las subdimensiones que lo componen; y, para enriquecer el análisis, se añade en este apartado la subdimensión de tenencia de crédito que también forma parte del IIF.

2.1. Transacciones básicas e ingresos

A nivel nacional, el 36% de los ecuatorianos utiliza al menos una vez al mes medios

financieros para pagar los productos o servicios que consumen (5 veces al mes en promedio), mientras que el 64 % restante no tiene el hábito de utilizar el sistema financiero para pagar sus gastos. Este es un comportamiento similar en los 8 países de la región encuestados, a excepción de Argentina y Chile.

Porcentaje de personas por frecuencia de uso al mes de medios financieros para pagar productos o servicios

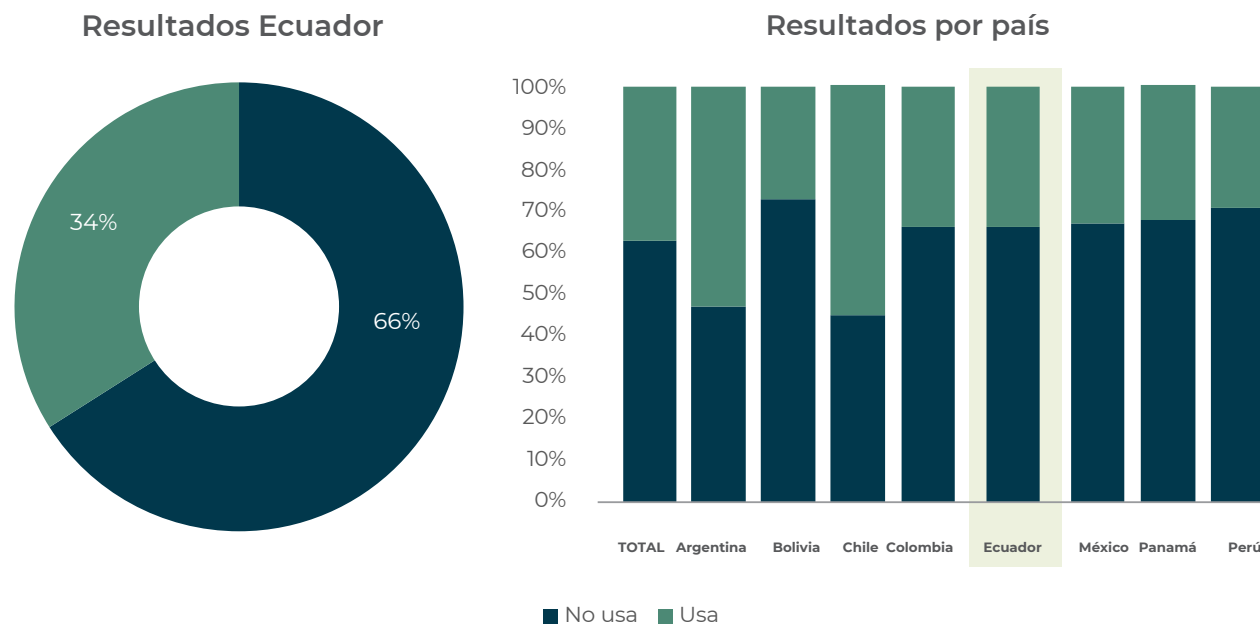


Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Similar índice de uso tienen las transferencias, pues se observa que tan solo el 34% de los individuos encuestados utiliza medios financieros para realizar estas transacciones. Este hecho también

se replica en los países de la región encuestados, a excepción de Argentina y Chile que tienen mayores índices de utilización.

Porcentaje de personas por uso de medios financieros para hacer transferencias

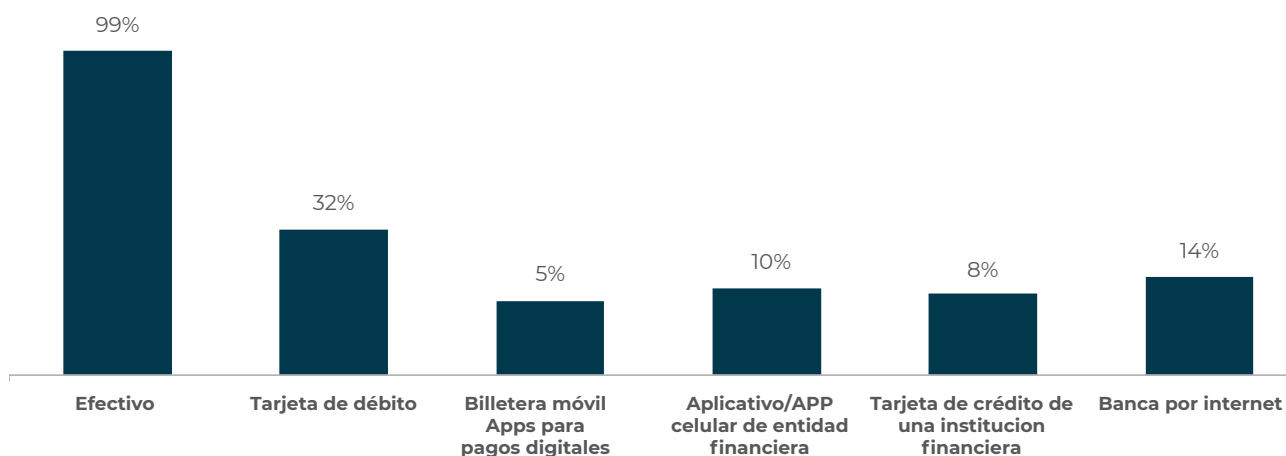


Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Este comportamiento se explica porque la población aún tiene una fuerte cultura del uso de efectivo como medio de pago, mientras que menos del 40% de la

población usan los productos del sistema financiero como la tarjeta de débito o la banca por internet.

Porcentaje de personas por medio de pago que utilizan - Resultados Ecuador

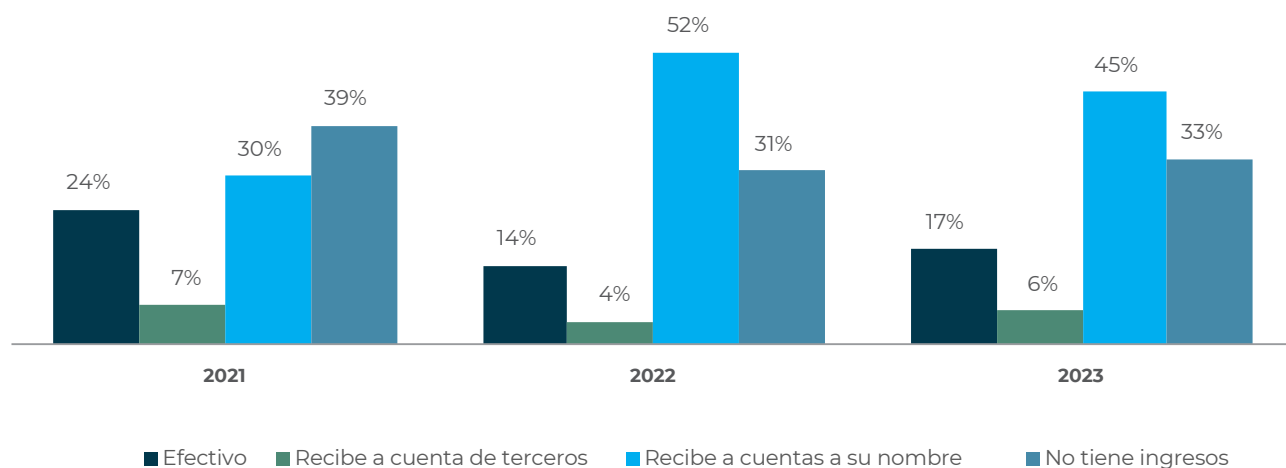


Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

De manera contraria, se observa que al 2023 el 45% de la población recibe sus principales ingresos en una cuenta a su nombre, frente al 17% que los recibe en efectivo, lo que demuestra que para recibir sueldos y/o salarios, las personas prefieren usar el sistema financiero. Sin embargo, se evidencia una reducción de esta utilización frente al 2022, lo cual está relacionado con la pérdida de ingresos que se ha dado producto del escenario laboral actual, pues

el porcentaje de personas que indican que no tienen ingresos aumentó entre 2022 y 2023. También hay evidencia del incremento de la informalidad del mercado laboral, pues el porcentaje de personas que reciben sus ingresos en efectivo incrementa con respecto a 2022, al igual que las personas que reciben sus salarios a cuenta de terceros, lo cual es consistente con la forma en la que se trabaja en esa modalidad.

Porcentaje de personas que reciben ingresos a través del sistema financiero - Resultados Ecuador



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

De esta manera, aunque se tiene un mayor uso del sistema financiero para recibir ingresos en 2023 con respecto a 2021, si comparamos los resultados con 2022 se observa un deterioro por las barreras que ha impuesto la situación económica, laboral y social del país, como es

el desempleo, la informalidad, inseguridad, exclusión social, entre otras, que dificultan el uso del sistema financiero (Credicorp, 2023). “El entorno regulatorio, políticas públicas y equilibrios macroeconómicos inciden en el uso” (Roa, 2013)

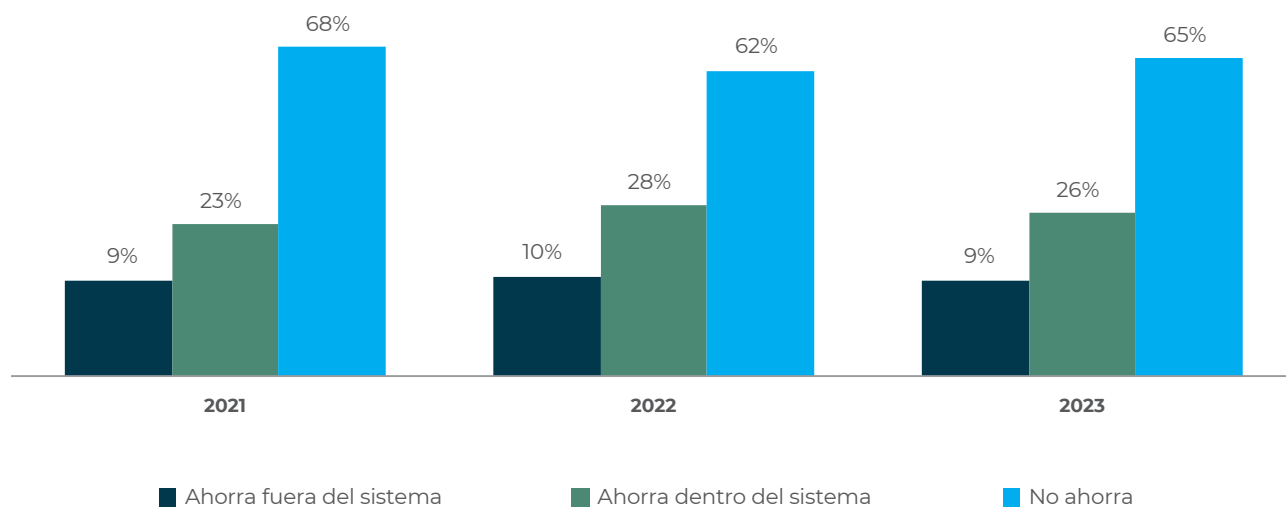
2.2. Ahorro

A nivel nacional, se evidencia que a 2023 más del 60% de las personas en el país no ahorran. Esto significa que, por un lado, la cultura de ahorro no es fuerte entre los ecuatorianos y por otro, que debido a las afectaciones que existen en los ingresos, producto de la situación laboral y económica actual, no pueden mantener metas de ahorro ni hábitos al respecto. Este porcentaje ha disminuido con respecto a 2021 pero ha incrementado con respecto a 2022, evidenciando que las afectaciones por la crisis y la desaceleración económica evidenciada desde el 2019, se están presentando con fuerza en 2023.

Estos factores económicos también tienen un efecto negativo entre las personas

que sí ahorran, pues el porcentaje de personas que ahorran dentro del sistema financiero ha disminuido con respecto a 2022 y las que ahorran fuera del sistema financiero se han mantenido en los mismos niveles. Esto indica que menos personas prefieren ahorrar en el sistema financiero formal y existe un porcentaje importante de población que prefieren otros lugares para ahorrar como sus hogares o través de círculos, juntas o clubs de ahorro (Credicorp, 2023), a pesar de los riesgos que presentan. Por lo tanto, es necesario fomentar los beneficios de ahorrar en el sistema financiero y adaptar los productos de ahorro para que sean atractivos para la población y respondan a sus necesidades, para así lograr fomentar una mayor cultura de ahorro.

Porcentaje de personas que ahorran - Resultados Ecuador

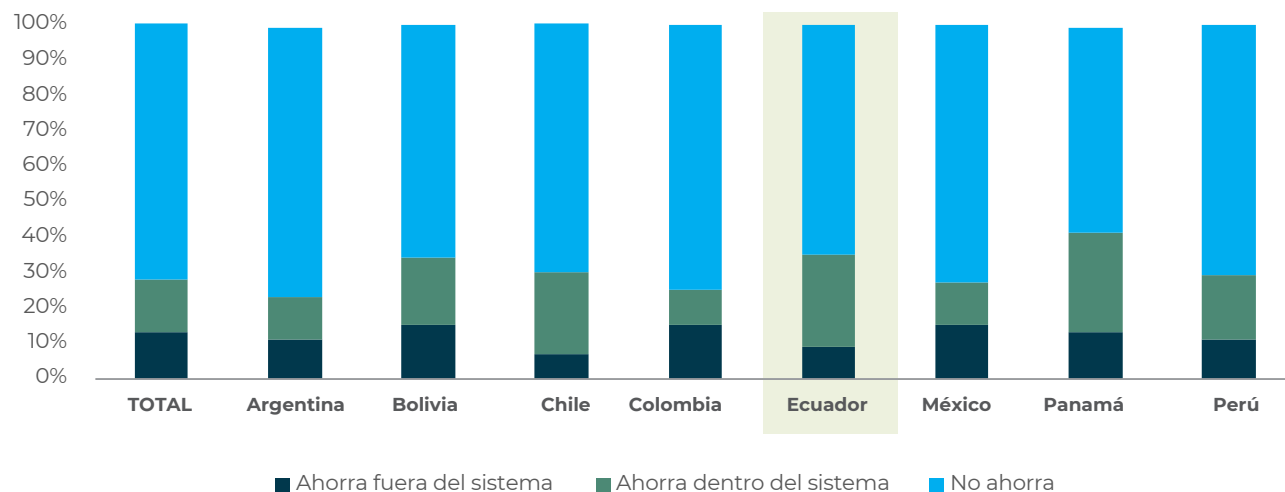


Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

La falta de cultura del ahorro es un comportamiento que se reproduce en los

demás países de la región encuestados.

Porcentaje de personas que ahorran por país



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

2.3. Tenencia de productos de crédito

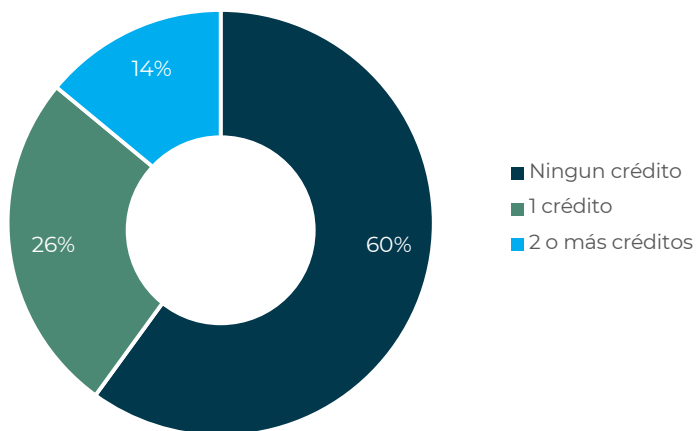
El acceso al crédito es aún menor al ahorro, pues solo el 40% de las personas a nivel nacional cuentan con al menos un crédito y de ese porcentaje, únicamente el 25% tienen tarjeta de crédito, que es el instrumento de crédito más asequible. Sin embargo, estos resultados son los más altos observados en comparación con otros países, pues solamente el 31% de personas encuestadas en los 8 países que conforman el índice de Credicorp cuentan con productos de crédito. El porcentaje

más alto lo tiene Argentina con el 44% de acceso a crédito.

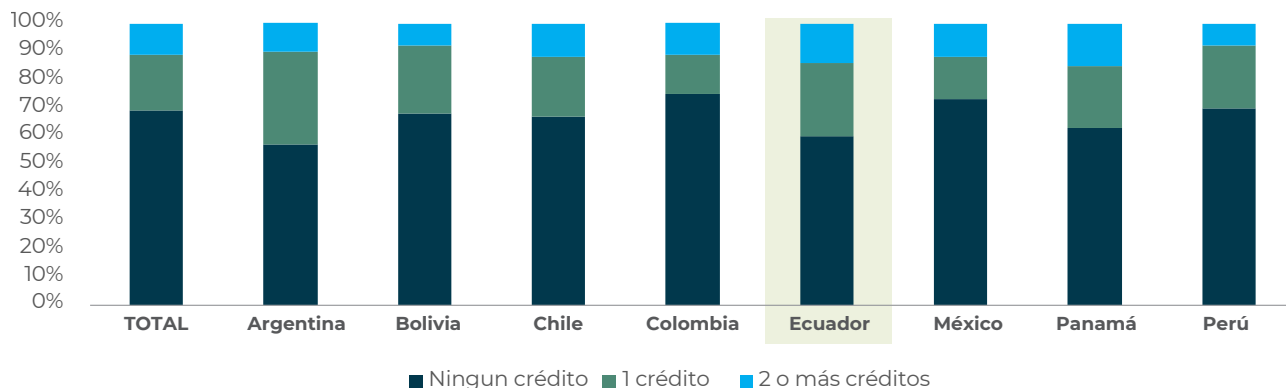
El 60% restante de personas en Ecuador que no cuentan con un crédito, indican que las barreras para acceder a este producto tienen que ver con la no necesidad de un crédito, falta de interés o no le gusta endeudarse y la aversión al riesgo, que es consistente con el ambiente de crisis. También existe una percepción importante y creciente de que los intereses son altos en este producto y que la cantidad de trámites requeridos es alta.

Porcentaje de personas por tenencia de crédito

Resultados Ecuador



Resultados por país



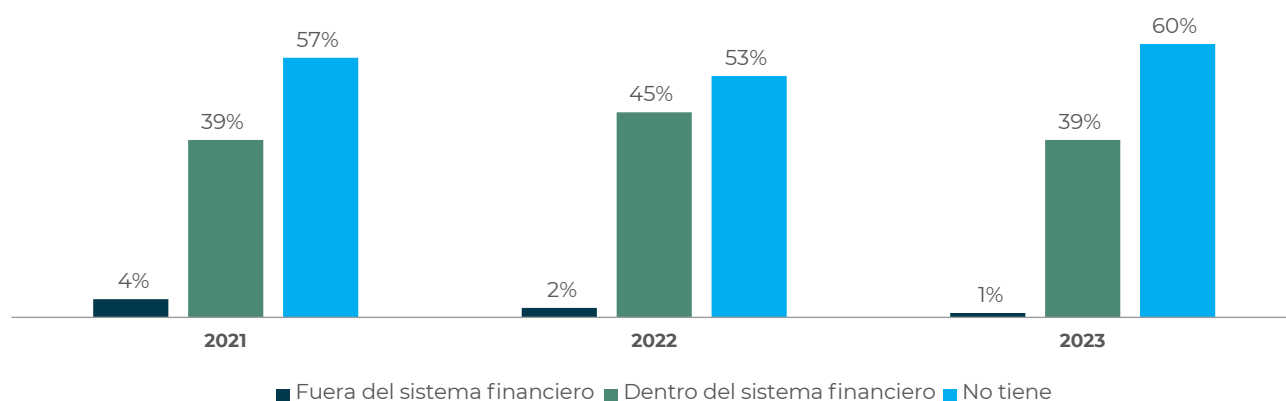
Fuente: Credicorp

Elaboración: RFD

De este 40% de personas con crédito, el 1% lo obtiene fuera del sistema financiero y el 39% restante está dentro del sistema financiero al 2023. Este es un comportamiento que se ha fortalecido en el tiempo, por lo que el acceso a los productos del sistema financiero formal está tomando más relevancia. Sin embargo, por la situación

económica del país que afecta a los ingresos de la población, hay cada vez menos personas que acceden al crédito o recurren al mercado informal, exponiéndose a los riesgos que esto representa, por lo que hay que tomar acciones para evitar que el avance de este comportamiento.

Porcentaje de personas por tenencia de productos de crédito - Resultados Ecuador



Fuente: Credicorp

Elaboración: RFD

CONCLUSIÓN: Uso de productos formales desde la demanda

La dimensión de uso efectivo de los productos financieros desde el enfoque de la demanda presenta un nivel bajo en el país debido a la falta de hábito de la población en utilizar el sistema financiero para manejar sus gastos más importantes (solo el 36% de los ecuatorianos utiliza al menos una vez medios financieros) y realizar transferencias (24% lo utiliza para dicha transacción). Este comportamiento es explicado por la fuerte cultura de uso de efectivo que persiste en el Ecuador, pues menos del 40% de la población usan productos como tarjeta de débito o banca por internet.

Adicionalmente, el uso del sistema financiero para recibir ingresos, ahorro y crédito se ha visto reducido por las condiciones débiles del mercado laboral y la desaceleración económica que ha afectado los ingresos laborales o los ha precarizado. Esto unido a la incertidumbre, inseguridad y demás temas sociales y políticos por los que atraviesa el país, ha hecho que menos personas reciban sus salarios, mantengan sus ahorros dentro de una cuenta en una institución financiera o accedan a un crédito y, además, que un porcentaje prefiera otros medios como el efectivo, terceras personas o el mercado informal.

Esto quiere decir, que no solamente se debe trabajar en el diseño de productos que se acoplen a las necesidades de la población para que los puedan usar, sino que también hay que considerar los temas estructurales por los que atraviesa el Ecuador y las limitantes que esto implica. Así, el fomento del uso de productos y servicios financieros debe provenir, tanto del sistema financiero con productos y canales apropiados, como por el Estado, con políticas y normativas que beneficien las condiciones laborales y económicas.

C. Calidad de los productos y servicios financieros

El Ecuador no cuenta con normativa relacionada con la determinación de la calidad de los productos y servicios financieros, tampoco con indicadores que permitan medir esta dimensión.

De acuerdo con el Índice de Credicorp, la calidad de los productos y servicios financieros en el país muestra un mejor nivel en comparación con otros países de la región debido principalmente a la confianza que tiene la población en el sistema financiero (45%), la cual, si bien es relativamente baja, se ubica por encima de los países vecinos.

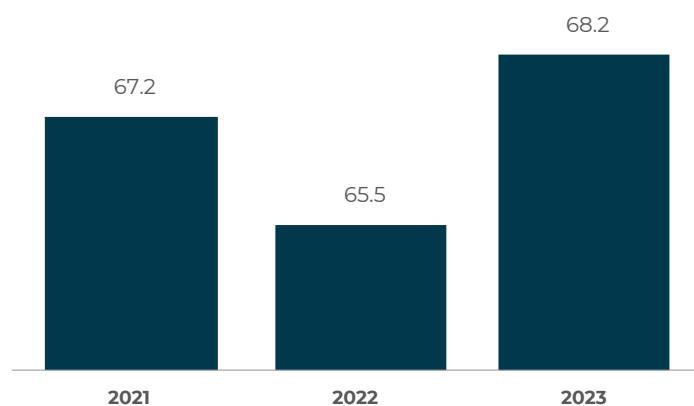
Sin embargo, todavía persisten aspectos en los que se debe trabajar pues se observan brechas significativas en la facilidad para obtener un producto financiero, en los costos y en la seguridad.

Debido a que en el Ecuador no se cuenta con normativa específica relacionada con la calidad en la prestación de productos y servicios financieros, para el análisis de los indicadores que conforman la dimensión de calidad, se toma en cuenta nuevamente el índice de Inclusión Financiera de Credicorp (IIF), de manera específica, su dimensión de calidad.

La dimensión de calidad de IIF está compuesta por 2 subdimensiones: confianza y calidad, en las que se aborda el nivel de confianza que tiene la población en las entidades financieras y la calificación que les asigna a rubros como la facilidad de conseguir productos, amplitud de la red física, variedad de productos ofrecidos y costos a los usuarios. (Credicorp, 2023). Para ello, se utiliza un índice cuya puntuación va de 0 a 100, donde un mayor puntaje implica una mayor percepción de calidad por parte de los usuarios.

En el Ecuador se evidencia que no existe cambios significativos en los últimos años, respecto a la percepción de calidad del usuario, pues se observa apenas un crecimiento de 1 punto porcentual entre 2021 y 2023. Sin embargo, la apreciación de los usuarios entra en un rango o valor “alto”, con respecto a los demás países de la región.

Índice de Inclusión Financiera Credicorp - dimensión Calidad Ecuador

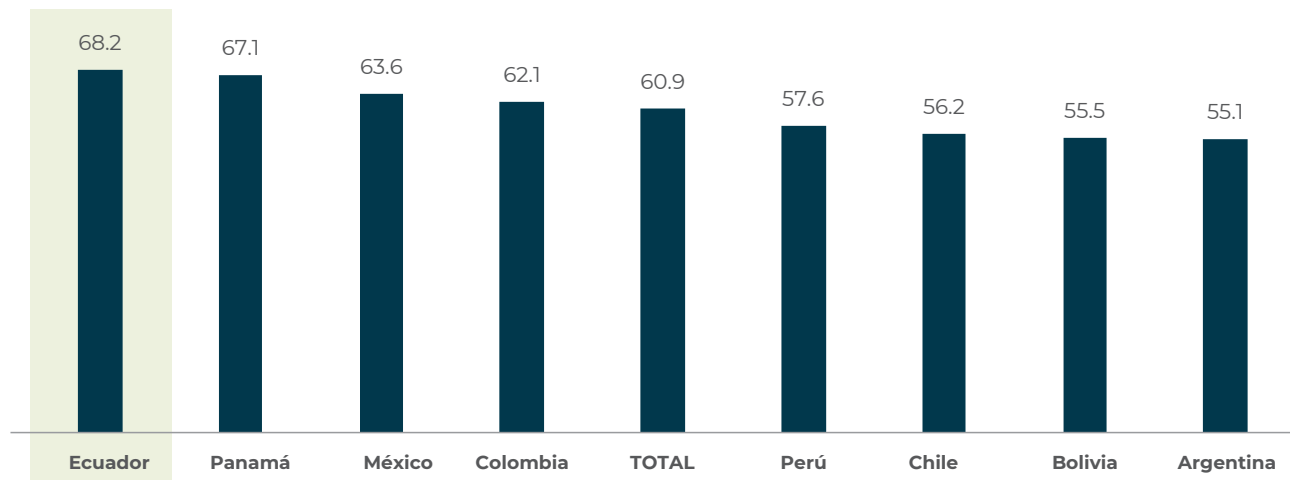


Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

El resultado de Ecuador supera a todos los países de la región encuestados por lo que la percepción de la población ecuatoriana

respecto de la calidad de los productos y servicios ofertados por el sistema financiero es positiva.

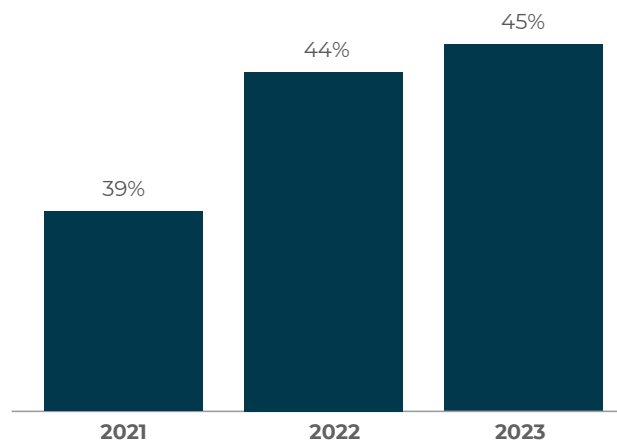
Índice de Inclusión Financiera - Dimensión de Calidad



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Es importante destacar, que esta percepción de calidad se da a pesar de que el acceso y el uso tienen un nivel medio y bajo, respectivamente. Por lo que, para un mayor entendimiento de este nivel es necesario analizar las subdimensiones que lo componen.

Porcentaje de personas que confían en el sistema financiero - Resultados Ecuador



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

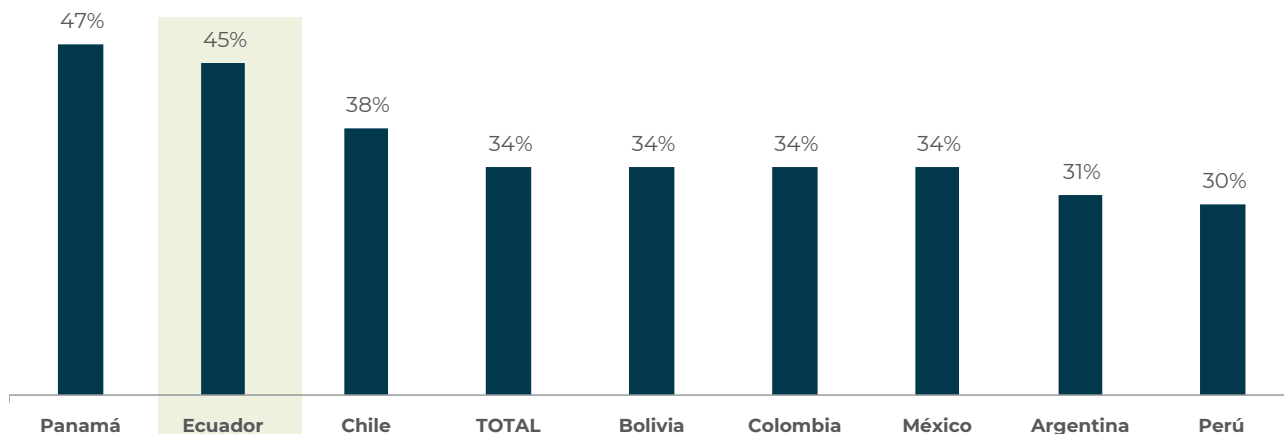
1. Confianza

A nivel nacional, se puede evidenciar que si bien la confianza en el sistema financiero se ha incrementado (6 puntos porcentuales de crecimiento entre 2021 y 2023). En 2023, solo 4 de cada 10 personas indican confiar en el trabajo de las instituciones financieras (Credicorp, 2023)

Sin embargo, en comparación con otros países de la región, este es uno de los resultados más altos observados después de Panamá, por lo que la población

ecuatoriana es una de las que más confía en el sistema con respecto a la población de otros países de Latinoamérica.

Porcentaje de personas que confían en el sistema financiero

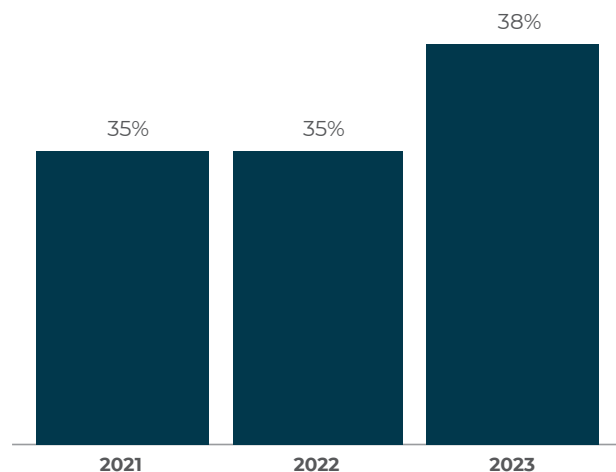


Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

2. Calidad

Cuando se habla de calidad, solo el 38% de las personas encuestadas indican tener una imagen positiva sobre las entidades financieras, siendo los bancos privados los que tienen una mejor imagen, seguido de los Bancos estatales, Administradoras de fondos de pensión, Cajas municipales o Rurales, Cooperativas, Aseguradoras y Financieras o Microfinancieras (Credicorp, 2023). Aunque este porcentaje ha ido incrementando en el tiempo, se puede considerar que aún es bajo pues más de la mitad no tiene una buena percepción del sistema financiero.

Porcentaje de personas que tienen una imagen positiva de las entidades - Resultados Ecuador



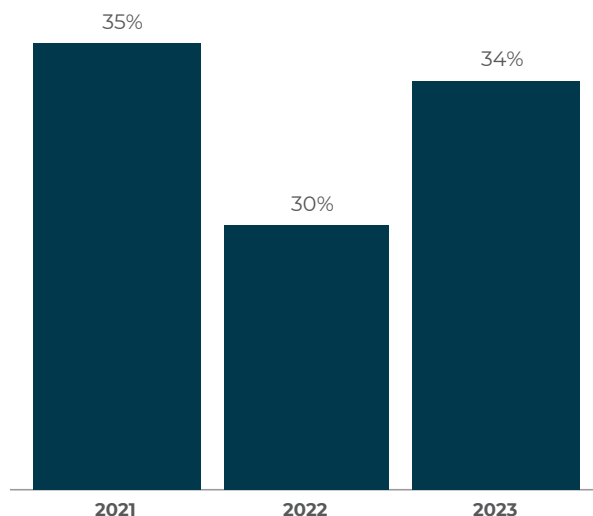
Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

En cuanto a la dificultad que perciben los usuarios de las entidades financieras al momento de obtener un producto financiero, menos el 34 % de los encuestados evalúan positivamente la facilidad de obtener estos productos. A pesar de que este porcentaje de personas se ha incrementado en 2023, se evidencia que un número importante de personas que, por las características o los requisitos de los productos de ahorro o de crédito, consideran que es difícil obtener uno de ellos.

También, la percepción de los costos podría incidir en la imagen de los usuarios respecto de la calidad de los servicios de las entidades financieras, pues de acuerdo con esta encuesta, solamente el 24% de la población considera que los costos de los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras son adecuados en 2023. Aunque hay un aumento de este porcentaje entre 2021 y 2023 (2 puntos porcentuales), este es el rubro peor puntuado en la dimensión de calidad, por lo que este aspecto, no solamente estaría incidiendo en la percepción de las entidades financieras, sino que también podría ser considerado una barrera para el acceso a productos y servicios.

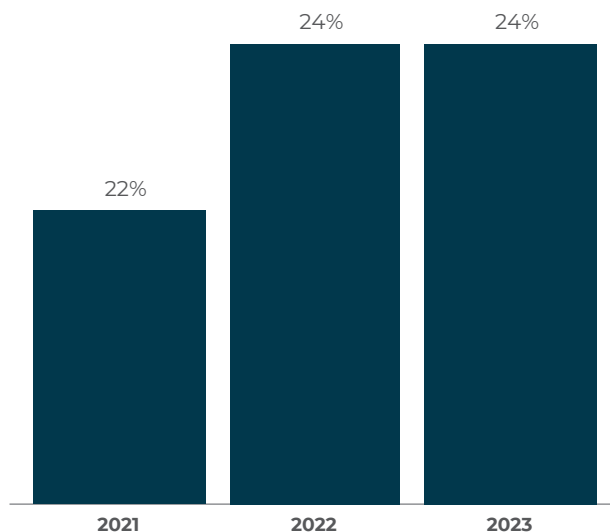
A pesar de que la percepción respecto de los costos tiene un resultado bajo (24 %), es uno de los más altos en comparación con los índices de los otros países de la región.

Porcentaje de personas que evalúan bien la facilidad para obtener un producto de ahorro o crédito (bien o muy bien) - Resultados Ecuador



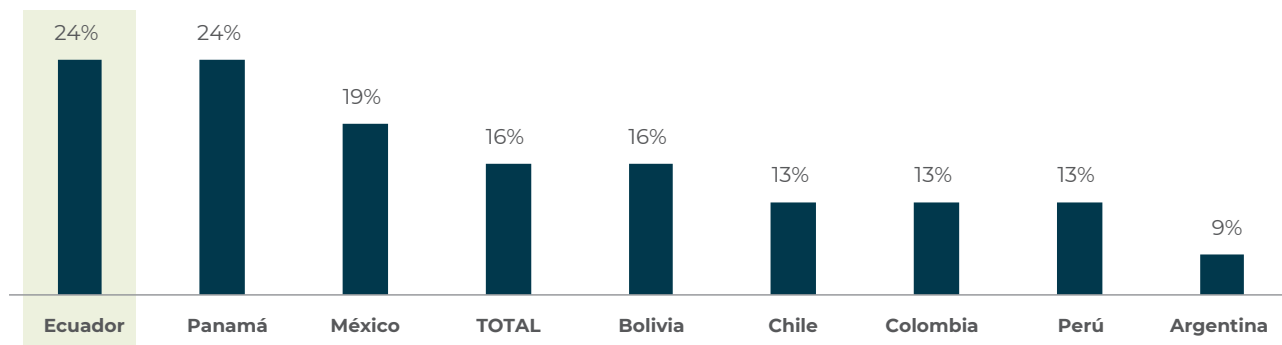
Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Porcentaje de personas que evalúan bien los costos del sistema financiero (bien o muy bien) - Resultados Ecuador



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

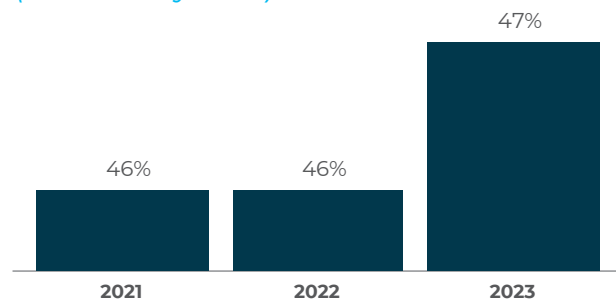
Porcentaje de personas que evalúan bien los costos del sistema financiero (bien o muy bien)



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Por el contrario, la amplitud física de las entidades ha tenido un mejor resultado, pues el 47% de la población evalúa bien o muy bien las características físicas de las entidades.

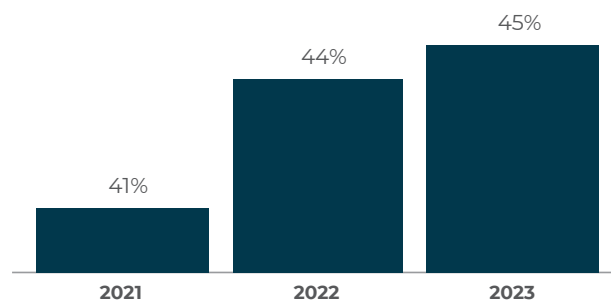
Porcentaje de personas que evalúan bien amplitud física de las entidades (bien o muy bien) - Resultados Ecuador



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

También, hay una tendencia creciente en la evaluación positiva de la variedad de productos y servicios del sistema financiero. Así, el 45% de la población percibe que las instituciones financieras ofrecen una gama diversa de productos y servicios a su disponibilidad.

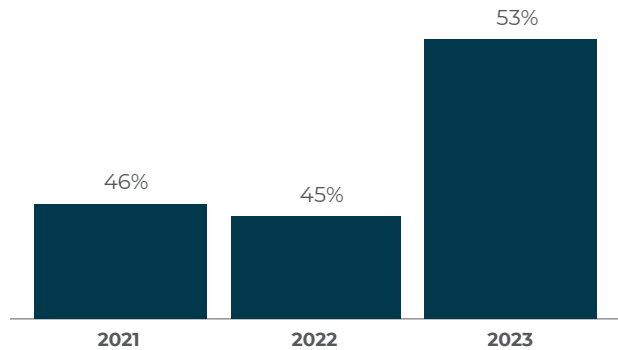
Porcentaje de personas que evalúan bien la variedad de productos y servicios del sistema financiero (bien o muy bien) - Resultados Ecuador



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Asimismo, el 53% de la población evalúan bien los medios de pago online como las aplicaciones de las instituciones financieras y billeteras móviles (Credicorp, 2023). Esto podría explicarse por el aumento en la digitalización de los productos financieros, que han reducido varias barreras que limitan la participación formal en el sistema financiero, como es accesibilidad física y/o los costos de transacción.

Porcentaje de personas que evalúan bien la utilidad de medios digitales (bien o muy bien) - Resultados Ecuador

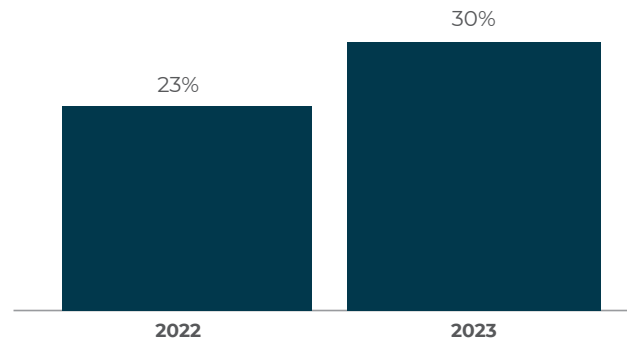


Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

Finalmente, la percepción de seguridad al realizar transacciones es el segundo valor menos puntuado, pues únicamente el 30% de las personas en 2023 se sienten seguras de realizar transacciones digitales. Esto puede deberse a que los usuarios se encuentran en etapas incipientes en términos de confianza

y familiaridad con los medios digitales y la falta de conocimiento financiero hace que las personas desconozcan la certidumbre de guardar su dinero en una entidad financiera, realizar transferencias o utilizar algún producto digital, por lo tanto, el miedo de realizar transacciones por medios digitales aumenta (Credicorp, 2023).

Porcentaje de personas que creen sentirse seguras de realizar transacciones - Resultados Ecuador



Fuente: Credicorp
Elaboración: RFD

CONCLUSIÓN: dimensión de calidad

Los resultados muestran que la dimensión de calidad cuenta con un nivel alto en Ecuador, debido a la confianza que tiene la población en el sistema financiero (45%) y por su percepción positiva sobre la amplitud física de las entidades, la variedad de productos y servicios que tienen a su disposición y la utilidad de los medios digitales que han implementado.

Sin embargo, existen aspectos en los que se debe mejorar pues no solo afectan a la imagen de las instituciones, sino que también se convierten en barreras para el acceso. Este es el caso de la facilidad para obtener un producto, los costos y la seguridad, pues más de la mitad de las personas consideran que estos no son adecuados.

D. Educación financiera

La educación financiera se entiende como la combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que una persona necesita para tomar adecuadas decisiones financieras.

De acuerdo con el índice que nos permite medir en el Ecuador su estado y evolución, se identifica que esta dimensión ha desmejorado en el tiempo, pese a los múltiples esfuerzos e iniciativas realizados por varios actores para implementar programas que beneficien a la población.

Se observa que la principal caída está relacionada a los niveles de conocimiento y comportamiento financiero que presenta la población en el Ecuador.

1. Índice de Educación Financiera

Para la medición del nivel de educación financiera que tienen los ecuatorianos, no se han definido parámetros desde el marco normativo, por esa razón para el análisis de esta dimensión se utiliza el Índice de Educación Financiera que es calculado por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) utilizando la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras (ECF)⁵, que permite observar de manera integral la situación del nivel de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de la población con relación a los temas financieros.

El Índice de Educación Financiera se conforma de la suma de tres subíndices: conocimiento (33%), comportamiento (43%) y actitud financiera (24%), los cuales se determinan a partir de la combinación de varias preguntas de la ECF y son puntuados de acuerdo con unos rangos predeterminados. Es así como se puede evaluar que:

- Si existe un nivel elevado en el ámbito de conocimiento, esto es porque la población conoce más sobre el valor del dinero en el tiempo, sobre los intereses asociados a préstamos, el cálculo en intereses, el concepto de inflación, la diversificación del riesgo y la importancia con la relación riesgo-rentabilidad.

5 Esta encuesta está dirigida a una muestra de aproximadamente 1,200 personas pertenecientes a diferentes niveles socioeconómicos, zonas geográficas, edad, nivel educativo y sexo, en cada uno de los países analizados (CAF, 2021), mediante un cuestionario que comprende preguntas sobre planificación y manejo de las finanzas, elección y uso de productos financieros y conocimiento, actitudes y comportamientos financieros. También, se incorporan preguntas sobre bienestar financiero, resiliencia financiera, servicios financieros digitales y las dificultades en el uso de productos financieros (CAF, 2022; OECD, 2018). A partir de los resultados, se calculan los índices de bienestar y educación financiera.

- En comportamiento, se analiza si la población aplica lo aprendido mediante la planificación y seguimiento financiero, elección de productos de manera informada, contar con un plan de ahorro, entre otros.
- Y en actitud, se observa si las personas mantienen una visión del futuro y no tienden a vivir el día a día, logrando así una mayor educación financiera.

El índice toma valores de 1 a 21 puntos, en donde, según la metodología, cuando dicho índice llega a 12 puntos o más, se establece que la educación financiera dentro de un país es “alta” o “adecuada” (CAF, 2022).

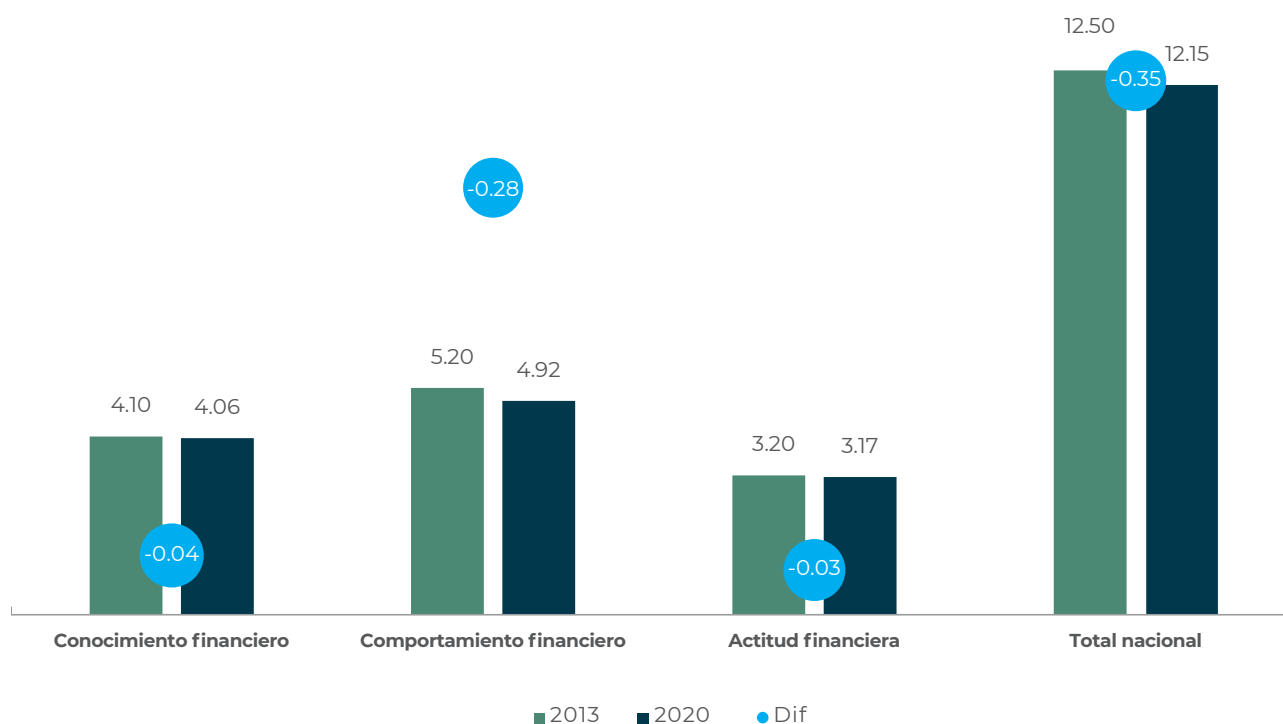
Metodología para la interpretación del índice de educación financiera

Subíndice	Puntaje alto
Conocimiento financiero	>=5
Comportamiento financiero	>=6
Actitudes financieras	>3
Educación financiera	>=12

Fuente: CAF, basado en ECF y metodología Toolkit 2018.
Elaboración: RFD

Los últimos resultados obtenidos para este indicador en el Ecuador, presentados en el estudio “Educación y Bienestar Financiero, tarea pendiente en el Ecuador y la Región”, publicado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2022), muestran que entre 2013 y 2020 (último dato disponible) el índice de educación financiera apenas supera los 12 puntos de 21, es decir, la población estaría contando con una calificación adecuada en educación financiera, según la metodología indicada, pero esta se encuentra en el límite. Adicionalmente, el índice se redujo en 0.35 puntos en dicho periodo (7 años), mostrando que las capacidades financieras de las personas se han reducido en los tres componentes medidos, en especial, en conocimiento y comportamiento financiero. Este resultado proporciona un mensaje muy preocupante, pues a pesar de los continuos esfuerzos por generar programas y campañas de educación financiera en el país, el impacto final no es el esperado.

Puntaje de educación financiera



Fuente: CAF, basado en ECF de Ecuador 2013 y 2020.

Elaboración: RFD

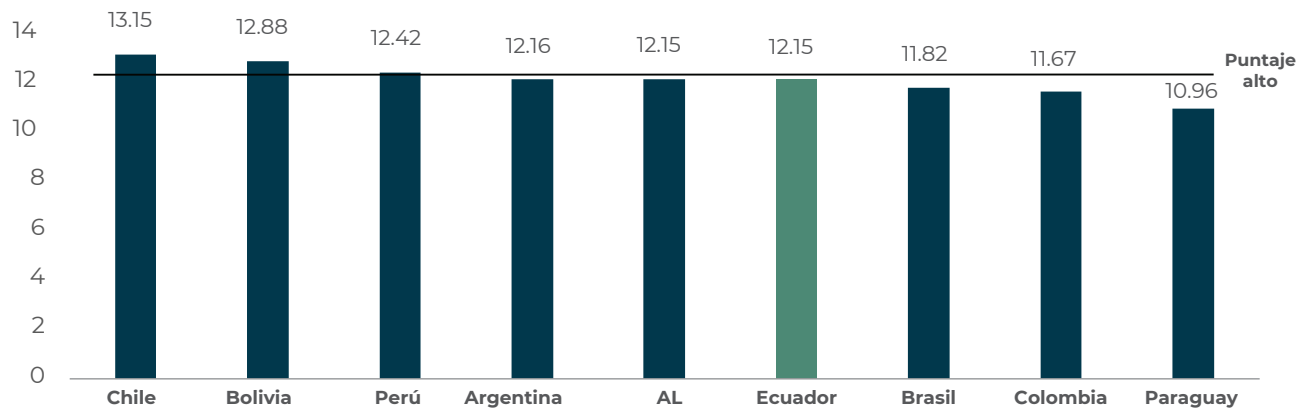
Dentro de este contexto, Ecuador se encuentra en el cuarto puesto según el índice de educación financiera, junto con Argentina, entre los ocho países de América Latina en los que se ha realizado la medición del indicador⁶, con un puntaje igual al promedio de la región (apenas ingresa al rango de puntajes de educación financiera alta). Por lo tanto, el nivel de educación financiera de la población ecuatoriana está rezagado frente a los países vecinos, los

cuales de por sí difícilmente ingresan dentro de los puntajes altos.

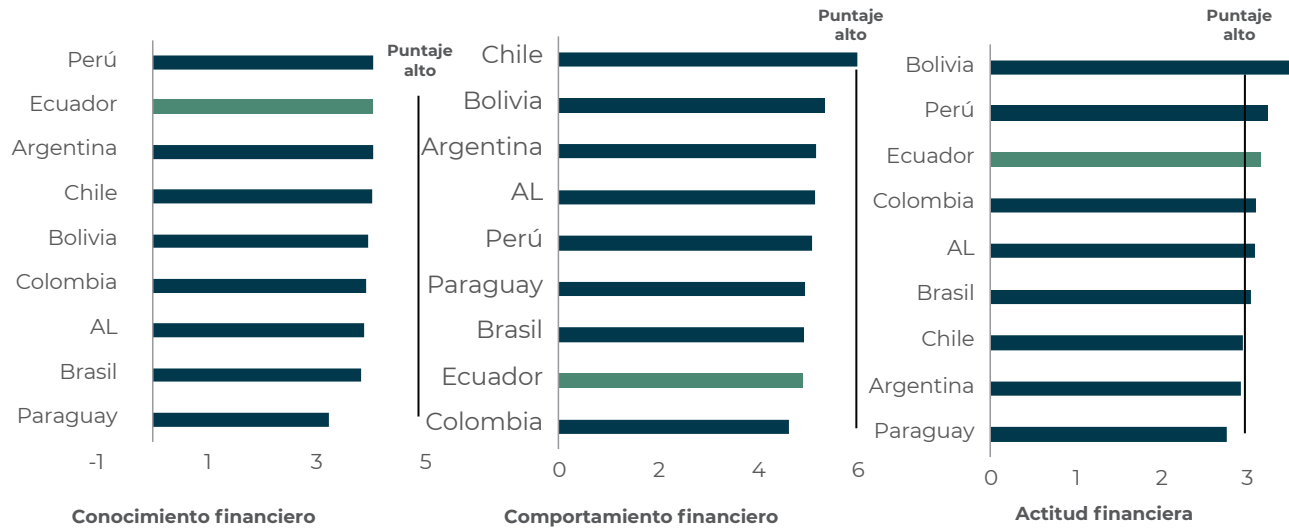
La explicación detrás de esta situación se encuentra en los subíndices: el país está en primer lugar, junto con Perú, en conocimiento financiero, pero en comportamiento, el subíndice con el mayor peso sobre el total se encuentra en penúltimo lugar junto con Brasil; y en actitud financiera se encuentra en el tercer lugar después de Bolivia y Perú.

⁶ Se consideran los resultados de las encuestas de Chile (2016), Bolivia (2014), Ecuador (2020), Perú (2019), Argentina (2017), Colombia (2019), Paraguay (2017) y Brasil (2020). Para efectos de comparabilidad, la CAF calculó los puntajes de cada país a partir de la metodología propuesta en el Toolkit de la OECD del año 2018.

Indice de educación financiera en América Latina



Subíndices de educación financiera



Fuente: CAF, basado en ECF de Ecuador 2013 y 2020.
Elaboración: RFD

Como se puede observar en el cuadro anterior, el componente de conocimiento financiero mantiene indicadores con calificación “baja” según la metodología y una tendencia decreciente entre los periodos analizados, porque:

- Menos del 30% de la población del país comprende la forma en que se hace

el cálculo del interés simple y este porcentaje ha disminuido entre 2013 y 2020.

- Menos del 50% conoce sobre el valor del dinero en el tiempo, porcentaje que se ha incrementado en el periodo analizado.

En cuanto al componente de comportamiento financiero, su calificación es “baja” (según la metodología) y denota una reducción entre los periodos analizados. Se asigna esta calificación porque el 62% de la población no tiene una conducta de ahorro y el 53% cubre sus gastos con préstamos.

El componente de actitud financiera presenta un resultado positivo, pues su puntaje es “alto” (según la metodología), debido a que más de la mitad de la población del país indica tener una preferencia por ahorrar para el futuro en lugar de gastar; y dicho porcentaje se ha incrementado entre 2013 y 2020 (pasa de 50% a 54%).

De esta manera, se evidencia que en el Ecuador la educación financierase encuentra en un estado vulnerable, porque a pesar de todas las acciones, programas, campañas y esfuerzos realizados por una multiplicidad

de actores, no se logran mayores y mejores impactos en los beneficiarios de estas iniciativas porque según los datos de la CAF, entre el 2013 y el 2020, no se han incrementado sus conocimientos ni su comportamiento financiero.

2. Normativa sobre Educación Financiera

En el Ecuador se han emitido normativas relacionadas con este tema, las cuales se orientan principalmente a que las iniciativas generadas sobre programas de educación financiera tengan contenidos, metodologías y público objetivo variados, para lograr un mayor alcance.

A continuación, se presenta un resumen de las principales iniciativas y normativas emitidas hasta la fecha.

Normativa para educación financiera

Institución	Descripción
Banco Central del Ecuador (BCE) – Dirección Nacional de Inclusión Financiera	Desarrollo del Plan Anual de Educación Financiera y Monetaria 2023, que es un documento dirigido para Entidades Públicas o Privadas, Organismos de protección a grupos vulnerables, y entidades estratégicas a nivel nacional; que destaca las directrices y contenidos para aplicar metodologías de transferencia de contenidos y herramientas de educación financiera, ejecutar un seguimiento y monitoreo de entidades formadas por el BCE y en general, contar con un programa de educación financiera y monetaria enfocado a fortalecer el conocimiento de la población adulta ⁷ .

7 Para más información: <https://www.bce.fin.ec/images/inclusion-financiera/PlanEducacionFinancieraDNIF2023.pdf>

Institución	Descripción
Superintendencia de Bancos (SB)	<p>Con resolución No. SB-2023-02637 del 19 de diciembre de 2023, se sustituye el Capítulo IV “De los Programas de Educación Financiera para entidades controladas por la Superintendencia de Bancos”, Título XIII “De los Usuarios Financieros” del Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado” de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos” por el siguiente “Capítulo IV.- De las iniciativas y/o programas de Educación Financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos”; para establecer los principios y lineamientos que las entidades controladas por la SB deben considerar para la ejecución de sus iniciativas y programas de educación financiera en 2024. Y por primera vez se habla de criterios de bienestar financiero.</p> <p>Estas instituciones están en la obligación de remitir de forma periódica información acerca de dichas iniciativas y programas y definir un responsable directo de los mismos, así como indicadores para monitorear el avance en inclusión financiera.</p>
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)	<p>Mediante resolución No. SEPS-IGT-IGS-INFMR-INGINT-IGJ-2020-0153 expidió la Norma de Control sobre los Principios y Lineamientos de Educación Financiera. en donde se establece las definiciones y principios que las entidades del sector financiero popular y solidario deberán considerar al desarrollar e implementar iniciativas y programas de educación financiera. Los programas de educación financiera deberán ser continuos, evaluados por cada institución, y la SEPS podrá verificar su cumplimiento, así como solicitar información en cualquier momento</p>

Elaboración: RFD

CONCLUSIÓN: Dimensión de educación financiera

Es responsabilidad de los organismos de control, delinear los procesos para verificar el cumplimiento de estas disposiciones, basándose en indicadores y estándares preestablecidos y difundidos previamente a las instituciones financieras y que principalmente midan los impactos generados en la población y rebasen la recopilación de información sobre número de eventos, número de participantes, listado de temáticas abordadas, distribución geográfica de los beneficiarios. Este esquema de seguimiento debería concluir con la publicación de las mejores prácticas aplicadas en Educación Financiera a fin de que sean útiles para todos los actores.

Esta medición tiene como fin evaluar la efectividad de la Educación Financiera, caso contrario, no cambiará el escenario actual, es decir, iniciativas, programas, planes, eventos virtuales y presenciales, ejecutados por la mayoría de instituciones; número de beneficiarios a nivel nacional, registrados y en franco crecimiento; pero sin una medición real del impacto positivo alcanzado en los participantes, medido, como lo hace la CAF, en la mejora de sus conocimientos financieros, comportamiento financiero y actitud financiera.

Este esquema ayudará a superar las condiciones actuales: esfuerzos aislados, realizados de manera independiente, sin una hoja de ruta articulada o complementaria entre sí, que no obedecen a un planteamiento sistémico de la Educación Financiera y que en ninguna instancia o parte del proceso mide los impactos generados, con lo cual queda como una interrogante la efectiva utilización de los recursos empleados en todas estas iniciativas, considerando que las necesidades prioritarias en Educación Financiera en el Ecuador son las siguientes:

- Más de 4 millones de ecuatorianos excluidos del sistema financiero.
- Alto porcentaje de personas que ya están en el sistema financiero, pero no utilizan sus servicios por que no conocen cómo hacerlo, no conocen sus beneficios y no están listos para operar digitalmente.
- Grupos poblacionales que requieren mayor atención por efectos de la incipiente o ninguna educación financiera, como son las personas que viven en áreas rurales, la mayoría de los adultos mayores y mujeres que no han tenido oportunidad de transaccionar con las instituciones financieras.
- Un significativo número de ciudadanos que, por no tener oportunidad de ingresar al sistema financiero, utilizan servicios informales, sin medir los riesgos implícitos y sin evaluar lo costoso de estas transacciones, porque no tienen Educación Financiera.

Por lo indicado, lo que se necesita, en beneficio de los excluidos financieramente, pero también de los ya incluidos, es un accionar en paralelo, tanto desde la oportuna y eficaz ejecución de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, como desde acciones, programas y proyectos diseñados y ejecutados por instituciones públicas y privadas, del sector financiero y de otros sectores productivos, para lograr que los ciudadanos logren adquirir los conocimientos financieros que les lleven a tomar decisiones libres e informadas; que modifiquen sus comportamientos financieros en beneficio del bienestar personal y de sus hogares; y, que sus actitudes financieras se reflejen en decisiones que no solo ven el presente sino también el futuro de sus familias.

E. Bienestar financiero

El Bienestar Financiero se entiende como el estado en el cual una persona puede cumplir satisfactoriamente sus obligaciones financieras, puede sentirse segura acerca de su futuro y es capaz de tomar decisiones financieras.

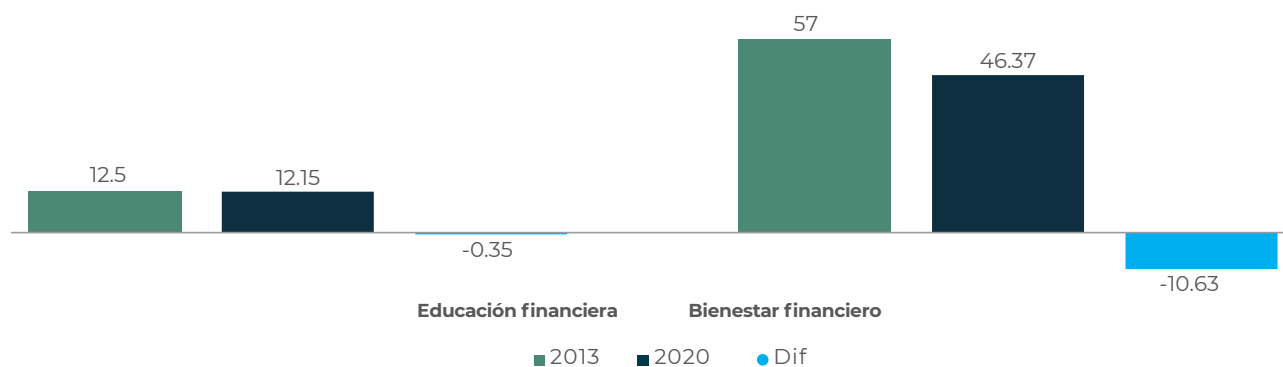
De acuerdo con las cifras presentadas en el presente estudio, se evidencia que esta dimensión se ha reducido en los últimos años al igual que los niveles de educación financiera de la población. De esta manera, las personas no solo tienen falencias en conocimientos y comportamientos financieros sino también menos capacidad de tomar decisiones y acciones adecuadas en cuanto a sus finanzas que les permitan lograr su bienestar financiero.

En el análisis de esta dimensión se utiliza el Índice de Bienestar Financiero, que toma como base la metodología del Buró de Protección del Consumidor Financiero (CFPB), que establece el concepto de bienestar financiero, y las preguntas de la ECF llevadas a cabo en la región, que permiten medir cuantitativamente dicho concepto, es decir, mide la capacidad de absorber choques financieros, la libertad financiera y el cumplimiento de metas financieras y el control sobre sus finanzas diarias. De esta manera, se obtiene un indicador que toma valores de 0 a 100 (normalizado), en donde se considera que el bienestar financiero es “alto” si se registra 70 puntos en adelante (CAF y SBS, 2019; CAF, 2020)⁸.

Los resultados de este índice, presentados en el estudio publicado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2022), muestran que, en los dos periodos analizados, este se mantiene bajo (no supera los 70 puntos), y presenta una importante caída de 11 puntos entre 2013 y 2020, evidenciando en conclusión, que las personas tienen menos capacidad de tomar decisiones y acciones adecuadas en cuanto a sus finanzas y que esto les dificulta lograr su bienestar financiero.

⁸ Para más detalle del estudio revise en <https://fd.org.ec/docs/2022/estudios/2022%20Estudio%20educaci%C3%B3n%20financiera%20final.pdf>

Evolución educación financiera vs bienestar financiero



Fuente: CAF, basado en ECF de Ecuador 2013 y 2020.

Elaboración: RFD

Es importante indicar que la encuesta en la que se basan tanto el Índice de Educación Financiera como el de Bienestar financiero, fue aplicada previo a la pandemia y no tiene una periodicidad definida por la CAF, por lo que la falta de información actualizada en estos temas es un gran desafío y debemos superarlo para orientar apropiadamente la toma de decisiones y el diseño de acciones, programas y sobre todo de la Política Pública; para evaluar la eficiencia

de los programas de educación financiera y aunque existan varios y desde diferentes actores, poder visualizar los cambios y los efectos en la población.

Además, a partir del año 2023, los organismos de supervisión han solicitado a las entidades bajo su control la ejecución de acciones para medir e informar sobre el bienestar financiero de sus clientes. A continuación, se resumen esas iniciativas:

Normativa Bienestar Financiero

Institución	Descripción
Superintendencia de Bancos - SB	Con resolución No. SB-2023-02637 del 19 de diciembre de 2023, la Superintendencia de Bancos, incluye la obligatoriedad que las entidades financieras midan los niveles de bienestar financiero de sus clientes, y establece una metodología propia de evaluación que deberá ser aplicada por las entidades financieras.
Superintendencia de Economía Popular y Solidaria	La SEPS ha solicitado a las entidades controladas levantar una encuesta orientada también a medir índices de bienestar financiero.

Elaboración: RFD

CONCLUSIÓN: Dimensión de bienestar financiero

Considerando que tanto las capacidades y conocimientos, como el bienestar financiero de la población se ha reducido en el tiempo, pese a los programas de educación financiera implementados, se vuelve indispensable efectuar acciones integrales y articuladas para atacar este problema entre varios actores tanto del sistema financiero, como del Estado y de la sociedad civil, para la generación de programas eficientes que aborden las necesidades y debilidades de la población. No solo enfocándose en el aumento del conocimiento, sino buscando el cambio de comportamiento, de tal forma que las personas generen hábitos financieros saludables y se alejen de prácticas perjudiciales como el sobreendeudamiento y el recurrir al mercado informal. Así, pueden mejorar su bienestar en el mediano y largo plazo.

También es necesario establecer incentivos para que las instituciones financieras y demás entidades que trabajan en la educación financiera unan esfuerzos para lograr campañas con mayor cobertura, con servicios de calidad y que evalúen impactos, no solamente número de intervenciones. Hay mucho en lo que se debe trabajar, pero la aprobación de la Estrategia de Inclusión y de Educación Financiera es un gran primer paso para conseguirlo.

Por otro lado, si bien existen dos iniciativas normativas respecto a bienestar, considerando que no existe ningún esquema de medición nacional, nos queda la interrogante sobre los resultados que estas mediciones separadas y con metodologías de evaluación diferentes puedan concatenarse y si van a permitir establecer índices de bienestar financiero a nivel de país. Razón por la cual, es imperiosa la necesidad de una articulación en estas mediciones para así aportar de forma significativa a mantener como país, indicadores de educación y bienestar financiero. Esta sería la manera efectiva de superar este vacío de información, reiterando que las cifras a las cuales se hace referencia en el presente documento corresponden a una encuesta levantada a nivel de la región por la CAF.

F. Protección al usuario financiero

Las medidas encaminadas a proteger las acciones, derechos, recursos e intereses de los usuarios del sistema financiero no están contempladas de manera específica en el marco regulatorio actual.

Los estándares internacionales de protección al cliente se aplican de manera voluntaria e individual, por iniciativa propia de las entidades financieras. Por lo tanto, hace falta el desarrollo de una regulación específica que contenga principalmente los indicadores que permitan realizar un monitoreo y seguimiento de esta dimensión.

Dentro de la dimensión de protección al usuario financiero, se observa que en el Ecuador no existen datos o indicadores específicos que permitan medir el progreso que ha tenido el país con respecto a este eje. Sin embargo, en esta sección, se destacan los estándares o buenas prácticas que se implementan a nivel internacional y también la normativa general existente a nivel nacional relacionada con la protección al usuario financiero, para así proporcionar un contexto de lo disponible en esta materia que permita detectar brechas, falencias y oportunidades de mejores definiciones en este tema.

1. Estándares Internacionales de protección al cliente

A nivel internacional, la empresa Cerise+SPTF⁹, que tiene entre sus funciones establecer buenas prácticas en el sistema financiero, establece ocho normas de protección al

cliente que garantizan que los servicios financieros se presten de manera segura, responsable y justa, según los estándares universales para la gestión de desempeño social y ambiental (Cerise+SPTF, 2022).

Los estándares definidos por Cerise+SPTF son los siguientes:

1. **Los productos, servicios y canales de la institución benefician a los clientes:** Los proveedores de los servicios financieros deben prestar una debida atención al diseño de los productos y a los canales de distribución, para no perjudicar a los clientes.
2. **La institución no sobreendeuda a los clientes:** Los proveedores de los servicios financieros diseñarán cuidadosa y rigurosamente procesos crediticios en función de criterios de evaluación, elegibilidad y establecer umbrales

⁹ SPTF es una organización que guía a los proveedores de servicios financieros para hacer que las finanzas sean más seguras y beneficiosas para los clientes CERISE es una organización francesa sin fines de lucro que trabaja con instituciones microfinancieras comprometidas para lanzar la iniciativa Indicadores de Desempeño Social en 2001.

- aceptables de endeudamiento, para proteger al cliente de probables daños financieros. También debe tomar en cuenta el potencial del mercado y posibles eventualidades para responder a los problemas de la calidad de la cartera.
3. **La institución brinda a los clientes información clara y oportuna para apoyar su toma de decisiones:** Los proveedores deben brindar información con estas características y en un lenguaje que se pueda entender y tomar decisiones informadas.
 4. **La institución fija precios de manera responsable:** Los precios y tarifas son establecidos de una manera racional, considerando factores internos y externos. Los proveedores deben esforzarse en evitar transferir costos innecesarios a los clientes y divulgar precios transparentes.
 5. **La institución hace cumplir el trato justo y respetuoso de los clientes:** Los proveedores y sus agentes serán tratados justa y respetuosamente según lo que defina el código de conducta de la institución, no serán discriminados ni el selección ni tratamientos de clientes. Y la institución garantiza salvaguardias adecuadas para detectar y corregir la corrupción y el trato abusivo por parte del personal y los agentes, especialmente durante las ventas y el cobro de deudas.
 6. **La institución protege los datos de los clientes y les informa sobre los derechos que poseen respecto al uso de sus datos:** Se respeta la privacidad de los datos de los clientes y los proveedores solo utilizarán los datos de los clientes bajo su consentimiento para fines autorizados. La institución debe establecer sistemas para evitar que los datos de los clientes se divulguen indebidamente o se utilice de forma incorrecta.
 7. **La institución recibe y resuelve los reclamos de los clientes:** Los proveedores tiene mecanismos para recopilar, analizar y responder a los reclamos de los clientes de una manera oportuna y eficiente. Estos mecanismos son accesibles y adaptados a las necesidades de los clientes, esto es usado para mejorar la calidad de los productos y servicios.
 8. **La gobernanza y la alta gerencia están comprometidas con la protección al cliente, y los sistemas de recursos humanos apoyan su aplicación:** La protección al cliente es una preocupación del más alto nivel de la gobernanza del proveedor, además, la alta gerencia vigila de cerca los riesgos de protección al cliente y toma medidas correctoras.

De la revisión de los ocho estándares se deduce que responden a una propuesta integral y, además, alineada con los principios fundamentales que se consideran como buenas prácticas en el ámbito financiero para la protección de los usuarios. Los estándares actúan como un marco esencial para garantizar que los productos y servicios

financieros se ofrezcan de manera segura, responsable y equitativa. Al adoptar y cumplir con estas normas, los proveedores de servicios financieros no solo cumplen con la obligación de no causar daño, sino que también avanzan hacia la creación de un entorno financiero que promueve activamente el bienestar y la prosperidad de los clientes.

En el caso del Ecuador, no existe obligatoriedad respecto a la aplicación de estos estándares internacionales, pero de manera individual, las instituciones financieras tienen la opción de optar por Certificaciones de Protección al Cliente que es una evaluación externa e independiente, realizada por empresas especializadas, para así reconocer públicamente a las instituciones financieras que cumplen con los estándares.

De esta forma, los avances que se pueden dar alrededor de este tema dependen de las decisiones individuales y voluntarias de

los proveedores de productos y servicios financieros, cuando debería ser un conjunto de estándares mínimos exigidos a nivel nacional.

Por lo indicado, consideramos que este es un tema pendiente en el marco regulatorio ecuatoriano relacionado con la Inclusión Financiera.

2. Normativa actual para la protección del usuario financiero

En la actualidad, la normativa relacionada con la protección al usuario financiero tiene diferentes fuentes y cuerpos legales. Las Superintendencias de Bancos y de Economía Popular y Solidaria son las entidades con las disposiciones más afines a este tema.

A continuación, se presenta, un detalle de esta normativa:

Normas de control de las Superintendencias

Normas de control de la Superintendencia de Bancos (SB)	Normas de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
<p>Libro I - Sistema Financiero Público y Privado, Título XIII, denominado De los Usuarios Financieros presenta tres capítulos orientados a especificar y regular las actividades para proteger a los usuarios financieros:</p>	<p>En la Codificación de resoluciones en el Título III, Capítulo IV, se establece las disposiciones generales para la protección de derechos de los socios, clientes y usuarios que contribuye a la inclusión financiera, tal que las entidades deberán observar: métodos para reducir la brecha género en el acceso y uso de los servicios y productos financieros, transparentar la información desagregada por género, fomentar el acceso a educación financiera y diseñar como ofertar productos financieros con perspectivas de género.</p>

Normas de control de la Superintendencia de Bancos (SB)	Normas de control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS)
<p>El Capítulo III muestra las medidas diseñadas para la protección de individuos dentro del sistema financiero. El propósito es resguardar los derechos e intereses de los consumidores financieros que utilizan productos y servicios ofrecidos por entidades financieras, tanto públicas como privadas. Además, su alcance se extiende a la salvaguardia de los beneficiarios de prestaciones y servicios proporcionados por el Sistema de Seguridad Social. Por lo tanto, estas medidas deben garantizar la inclusión financiera, al tiempo que pretende prevenir prácticas fraudulentas y/o prohibidas en el ámbito financiero.</p>	<p>Mediante la Resolución Nro. SEPS-IGT-IGS-INSESF-INR-INGINT-INSEPS-2023-0164 se expide la norma de control para la gestión del riesgo de conducta de mercado, cuyo objeto es definir los aspectos mínimos que deben incorporar las entidades para gestionar la conducta y riesgo de mercado. De esta forma, se establecen lineamientos sobre lo que se debe considerar en la oferta de productos y servicios como es tomar en cuenta los derechos de los usuarios al diseñar productos y servicios, sus requerimientos, transparencia de información, entre otros. También, se establece la creación de buenas prácticas enfocadas a mejorar la relación que tiene la entidad con sus usuarios. Adicional a ello, no se observa ninguna otra norma.</p>
<p>El Capítulo V, tiene como objeto a las instituciones de los sectores financieros público y privado que tienen la responsabilidad de asegurarse de la información proporcionada al mercado acerca de sus productos y servicios financieros sea precisa, transparente, exhaustiva y puntual. Esto debe permitir a los usuarios obtener un entendimiento completo del tema, y que puedan tomar decisiones informadas sobre la utilización de los productos y servicios que se les ofrecen</p>	
<p>El Capítulo XI se establece la protección de los derechos de los consumidores financieros, haciendo distinción en consideraciones de género.</p>	

Fuente: (SB, 2023) y (Dirección Nacional de Normas, 2023)
Elaboración: RFD

Por parte del Estado, también se han emitido leyes relacionadas a la protección del usuario, pero de manera más general, pues no están

específicamente relacionadas con el usuario o consumidor financiero:

Leyes relacionadas a la protección al consumidor

Ley Orgánica de Defensa al Consumidor	Ley de Protección de Datos Personales
<p>Tiene como fin “normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento, protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre las partes”.</p> <p>Para el cumplimiento de esta ley, intervienen diferentes instituciones que se encargan de los temas que les competen. Por ejemplo, la Defensoría del Pueblo debe conocer, pronunciarse y promover mecanismos sobre los reclamos y las quejas de cualquier consumidor que considere que sus derechos han sido violados o inobservados.</p> <p>De esta manera, si los consumidores tienen alguna queja sobre algún producto o servicio de cualquier índole, sea financiero o productivo, que no respete sus derechos o intereses, puede presentar reclamos y la entidad encargada está en la obligación de apoyar y resolver las controversias, pues los derechos del consumidor incluso están protegidos por la Constitución.</p>	<p>Tiene que como propósito garantizar el derecho de los ciudadanos de saber dónde está su información personal y el uso que las empresas dan a la misma¹⁰. Esta ley fue aprobada en mayo de 2021 pero solamente en noviembre de 2023 se expidió el reglamento de la ley que tiene por objeto desarrollar la normativa para su aplicación.</p> <p>De manera general, se mencionan los siguientes puntos en la ley:</p> <p>Se regula lo relativo a la autoridad de protección de datos, estableciendo su forma de funcionamiento y organización del Registro Público a su cargo.</p> <p>Establece las regulaciones específicas de los actores involucrados en la aplicación y cumplimiento de la ley: responsable del tratamiento, encargado del tratamiento y delegado de protección de datos.</p> <p>Hasta el momento no existe una entidad gubernamental que esté a cargo de la ejecución y control de dicha ley.</p>

Fuente: (Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios, 2010) y Ministerio de Telecomunicaciones
Elaborado por: RFD

10 Para más detalle revisar <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2023/11/Resumen.pdf>

CONCLUSIÓN: Dimensión de protección al usuario

Aunque se evidencia que en el país existen medidas enfocadas en la protección del usuario desde diferentes aristas, no se dispone de una normativa específica que se encargue de la protección de los usuarios financieros y tampoco se cuenta con una evaluación integral que permita establecer si las normativas actuales recogen de manera completa los estándares internacionales de protección al cliente, así como cuál es el nivel de cumplimiento de las mismas de tal forma que se pueda tener una referencia del estatus de implementación de las medidas de protección al cliente y asegurar que los usuarios del sistema financiero y grupos vulnerables conozcan y ejerzan sus derechos.

Por lo tanto, en el Ecuador hace falta regulación específica y desarrollo en el tema de protección al cliente, con disposiciones normativas que tengan un enfoque integral, con iguales derechos al ser clientes de Bancos, Cooperativas u ONGs microfinancieras, mediante la promulgación de un Código Único de Protección al Usuario Financiero.

La existencia de normativa integral, estandarizada y unificada que contemple buenas prácticas internacionales por parte de las instituciones financieras del sistema ecuatoriano puede evitar arbitrariedades y tratos diferenciados e inequitativos de la institución financiera con sus usuarios y/o clientes.

G. Regulación apropiada para fomentar la inclusión financiera

Es fundamental contar con un marco normativo sólido y robusto, pero a su vez, flexible, constituido por iniciativas, políticas, acciones y disposiciones regulatorias que apoyen e impulsen la inclusión financiera, desde el lado de la oferta hacia las entidades financieras, y desde el lado de la demanda hacia la población.

Si bien el Ecuador cuenta con las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera aprobadas durante el año 2023, en las que se contempla la modificación o generación de un número significativo de disposiciones normativas, este es nada más el punto de partida, pues al país le queda un gran camino por recorrer en temas regulatorios de inclusión y educación financiera. Ahora, es responsabilidad de los actores públicos y privados que conforman estas estrategias, darles viabilidad y aplicabilidad a las normas que se diseñen, promulguen e implementen.

La medición de la dimensión de regulación tiene que ver con la valoración de las iniciativas, políticas y acciones que un país ha implementado para fomentar la inclusión financiera. Una de las herramientas que permite medir esta dimensión es la denominada “Microscopio Global” elaborada y aplicada por el Banco Mundial en la Economist Intelligence Unit.

El Microscopio Global proporciona datos sobre la evaluación periódica realizada al entorno propicio para la inclusión financiera de 55 países, basándose en la medición de cinco grandes temas: 1) Gobierno y políticas de apoyo, 2) Regulación de estabilidad e integridad, 3) Regulación de productos y servicios, 4) Protección del consumidor y 5) Infraestructura. Cada uno de estos temas se evalúan por medio de indicadores que son puntuados en una escala del 0 a 100;

y, a partir de ello, se obtiene un puntaje general para cada dimensión y un puntaje global, en el que mayor puntaje implica un mejor entorno normativo para la inclusión financiera en el país evaluado.

Los últimos resultados disponibles del Microscopio Global son al año 2020. Según el estudio de Inclusión Financiera realizado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (2022), el cual contempla el análisis de esta herramienta con los últimos datos reportados, se determina que el Ecuador se encuentra en el puesto 29 de los 55 países analizados, evidenciando de esta forma, que a esa fecha (2020), el Ecuador presentó un entorno que no es propicio o con debilidades para fomentar e impulsar la inclusión financiera.

Para destacar la posición y tendencia negativa que tiene nuestro país en este

tema, cabe señalar que Colombia y Perú, sus países vecinos mantienen de manera alternativa el primero y el segundo lugar en la clasificación en el Microscopio Global entre los 55 países evaluados. Y en cuanto a la tendencia, cabe indicar que, el país ha retrocedido en los últimos años, pues en el 2008 ocupaba el puesto 3 entre 20 países, en el 2012 ocupó el puesto 11 entre 55 países, y al 2020, bajó, como ya se mencionó, al puesto 29.

Esto se debe principalmente a que, en el Ecuador, según el Microscopio Global:

- No se cuenta con iniciativas que contengan enfoque de transformación digital, de género o metas sobre el tamaño de la red de agentes financieros.
- No se han implementado regulaciones para promover espacios para la innovación.
- Existen restricciones que afectan la entrada de nuevos proveedores (como cooperativas de ahorro y crédito).
- No se observa evidencia de que los reguladores tengan departamentos o áreas especializadas en la supervisión de los servicios financieros digitales.
- No hay un marco legal, para regular y monitorear servicios emergentes.
- No se cuenta con una regulación específica para productos de seguros inclusivos o micro seguros.

- No se cuenta con una entidad de gobierno que refuerce la privacidad y leyes de protección de datos.

Es importante señalar que una de las conclusiones que consta en el informe del Microscopio Global respecto a la calificación otorgada al país, es que, a ese momento, el Ecuador no contaba con Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera, las cuales permiten dar lineamientos generales y planes de acción para mejorar el entorno y las políticas y regulaciones hacia la mejora de la inclusión financiera.

Al año 2023, el país ya cuenta con las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación financiera aprobadas, sin perjuicio de lo cual, la aprobación de estas estrategias va más allá de la visualización que generan para el país y su comparación con otros países de la región, ya que la aprobación implica un alto grado de responsabilidad a nivel interno en su aplicación y ejecución, pues, las dos Estrategias establecen claros hitos y desafíos, principalmente en el ámbito normativo, para todos los actores que conforman el ecosistema financiero, relacionados con la profundización de productos y servicios en la población en general y principalmente en aquella más vulnerable.



**Estrategias
Nacionales
de Inclusión
y Educación
Financiera**

IV. Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera

Con el propósito de subrayar la importancia de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), transcribimos este concepto emitido por el Banco Mundial, la OECD, y la AFI.

“Una estrategia nacional puede establecerse como un instrumento eficaz para trazar un camino claro y coordinado hacia la mejora de la inclusión y/o la educación financiera en los contextos nacionales, ya que permite a las partes interesadas definir objetivos comunes, identificar retos y oportunidades relevantes para el logro de estos, y delinear un conjunto prioritario de acciones para llevar a cabo de manera coordinada. Cuando son diseñadas e implementadas de forma adecuada, las herramientas contenidas en las estrategias nacionales tienen el potencial de proporcionar a las autoridades y partes interesadas orientaciones prácticas sobre el desarrollo y la puesta en marcha de acciones específicas en pro de los objetivos acordados. Un proceso efectivo de desarrollo e implementación de las estrategias nacionales implica y requiere la aceptación e inclusión de una multitud de actores, sigue un enfoque estructurado y se basa en un sólido trabajo de recolección de datos de diagnóstico (Banco Mundial, 2018; OECD 2012, 2015; AFI 2015, 2016)”

Por la relevancia que tiene lo anteriormente señalado, el estudio sobre los “Avances de la Inclusión Financiera en el Ecuador” (2022) publicado por la RFD, incluyó un capítulo dedicado exclusivamente a la descripción de los procesos constructivos de las dos Estrategias Nacionales citadas.

En el presente documento que contiene los avances de la inclusión financiera hasta el 2023, año en que fueron aprobadas las dos Estrategias, la RFD cierra “el círculo de apoyo” a la elaboración y promulgación de estos documentos, con la presentación resumida de las Áreas de Intervención, Objetivos y Actividades de cada una de ellas.

Este “círculo de apoyo” la RFD, lo inició en junio del 2017 al publicar su documento “Propuesta para la construcción de una Política Nacional de Inclusión Financiera” y desde esa fecha durante estos seis años y medio se ha constituido en uno de los principales actores en las fases de diagnóstico y propuesta para la elaboración tanto de la ENIF como de la ENEF.

Sin perjuicio de lo cual, la RFD continuará apoyando e impulsando el desarrollo de la siguiente fase, esto es la implementación de las dos Estrategias Nacionales, ENIF y ENEF, a través de dos roles fundamentales; (i) formar parte del Concejo Nacional de

Inclusión Financiera (CONCIF) y de la Comisión Asesora de Educación Financiera (CAEF), en representación de sus 54 instituciones miembros, a través de la presentación y análisis de las propuestas que serán parte constitutiva de las Estrategias; y, (ii) ser un actor propositivo para contribuir a la ejecución ágil y exitosa tanto de la ENIF como de la ENEF.

En este sentido, con el fin de contribuir a la ejecución ágil y exitosa, el presente documento, incluye en el Capítulo V los “Retos para la Implementación de las Estrategias Nacionales”, los cuales, con una mirada prospectiva y basada en el análisis de las circunstancias actuales, será indispensable superarlos en aras de un proceso de ejecución, que, con monitoreo

y seguimiento oportuno y eficiente, para lograr los resultados tangibles en cumplimiento de los objetivos planteados.

1. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) fue aprobada el 25 de septiembre de 2023, a través de resolución No. JPRF-P-2023-080 de la Junta de Política y Regulación Financiera JPRF, con la cual se emite la Política Nacional de Inclusión Financiera, que tiene como fin principal promover la inclusión financiera en el país para lo cual propone cinco Áreas de Intervención que junto a sus Objetivos y Actividades se presentan en el cuadro siguiente:

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Área de intervención	Objetivos	Actividades
1 Puntos de acceso y canales	Mejorar el alcance y la calidad de los canales de atención y acceso a los productos y servicios financieros	Normas para canales de atención Infraestructura de conectivas Normativa de canales digitales
	Fomentar el uso de medios de pago electrónicos y de pagos minoristas	Evaluar tarifas de servicios Norma para competencia y interoperabilidad
2 Oferta de productos y servicios financieros digitales	Ayudar el fomento de una competencia de proveedores de servicios no financieros regulada	Regulación proveedores de servicios. Articulación sandboxes, hubs de innovación
	Fomentar la oferta de productos y servicios financieros en las áreas de pagos, ahorro, crédito y seguros	Norma de cuentas básicas y microseguros
	Incentivar la gestión de los pagos de programas sociales a través de canales electrónicos	Sistemas de pago seguro / transferencias gubernamentales

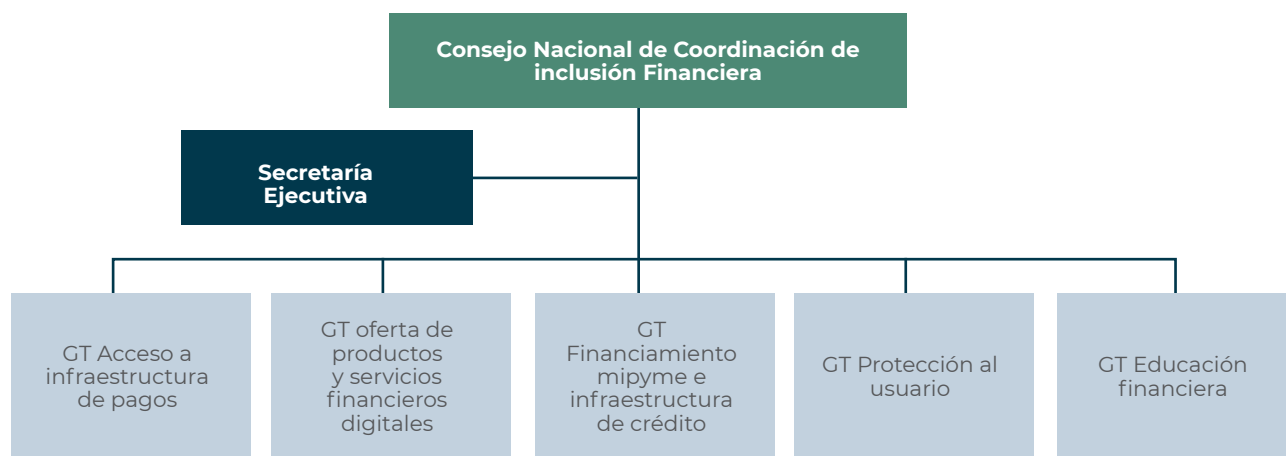
Área de intervención	Objetivos	Actividades
3 Financiamiento a la MIPYME e infraestructura de crédito	Coadyuvar en la reducción de las distorsiones que limita una oferta del crédito más amplia	Metodología Tasas de Interés. Promover acceso crédito MiPYmes
	Fortalecer el rol estratégico del sector financiero público con relación a la inclusión financiera	Definir objetivos y estrategia de la banca pública
	Motivara las IFIs para lograr un mejor manejo del riesgo crediticio y el gobierno.	Estándares internacionales para el manejo del riesgo de crédito. Norma productos digitales
	Fortalecer el sistema de información crediticia	Norma para el intercambio de información
	Promover un entorno favorable para las transacciones con garantías no tradicionales	Norma para transacciones garantizadas con bienes muebles. Norma para recuperación con colaterales
	Fomentar las finanzas verdes inclusivas	Desarrollo de normas enfocadas a las finanzas verdes
4 Protección al usuario financiero	Fortalecer el marco de protección al usuario financiero	Transparencia de información. Principios de protección. Mecanismo seguimiento a endeudamiento
	Apoyar al fortalecimiento de la capacidad de supervisión en materia de protección al usuario	Protección datos personales. Estructura supervisión para protección al usuario
	Fortalecer los mecanismos de resolución de controversias externas	Mecanismos de quejas y reclamos. Mecanismos alternativos solución controversia
5 Educación financiera	Mejorar el contenido, la calidad y la coordinación de esfuerzos de educación financiera	Articulación iniciativas existentes. Incorporación de EF en currículo de escuelas y colegios
	Procurar una infraestructura única de datos de inclusión y educación financiera	Mapa geolocalizado con IFIS Estandarización de información Matriz de indicadores

Para velar por la ejecución de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, la política citada, crea el Consejo Nacional de Coordinación de Inclusión Financiera (CONCIF), cuyo objetivo es promover las políticas, normas y acciones para fomentar la inclusión financiera, así como establecer puntos de encuentro donde se conjuguen los esfuerzos que realizan cada una de las instituciones y organismos públicos y privados en materia de inclusión financiera. Este Consejo promoverá políticas, normas y acciones para fomentar la inclusión financiera, para cuyo efecto coordinará con instituciones y organismos públicos y privados, respetando su autonomía y competencias.

El Consejo está conformado por los siguientes organismos públicos: Junta de Política y Regulación Financiera, la cual lo

presidirá; Junta de Política y Regulación Monetaria; Banco Central del Ecuador; Ministerio de Economía y Finanzas; Ministerio de Educación; Ministerio de Inclusión Económica y Social; Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; Superintendencia de Bancos; Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros; y, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

El Consejo tendrá una Secretaría Ejecutiva que se encargará de la implementación operativa de las resoluciones tomadas, así como de la gestión de los grupos de trabajo, que a su vez están conformados por representantes del sector financiero público y privado, en función de las distintas temáticas que se abordan y en concordancia con las Áreas de Intervención.



Una vez que la Política de Inclusión Financiera y con ella la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera han sido aprobadas, la Junta de Política y Regulación Financiera,

al presidir el CONCIF, se encuentra gestionando con los diferentes partícipes de este Consejo así como con los delegados de las instituciones públicas y privadas que

conforman las Mesas de Trabajo por cada Área de Intervención ¹¹, la priorización de las acciones que deben ser implementadas así como la revisión de las metas e indicadores que permitirán medir el avance y el impacto de las actividades realizadas.

2. Estrategia Nacional de Educación Financiera

La Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) fue aprobada el 20 de noviembre de 2023 a través del acuerdo interinstitucional No. MINEDUC-CES-SENESCYT-2023-001 emitido por el

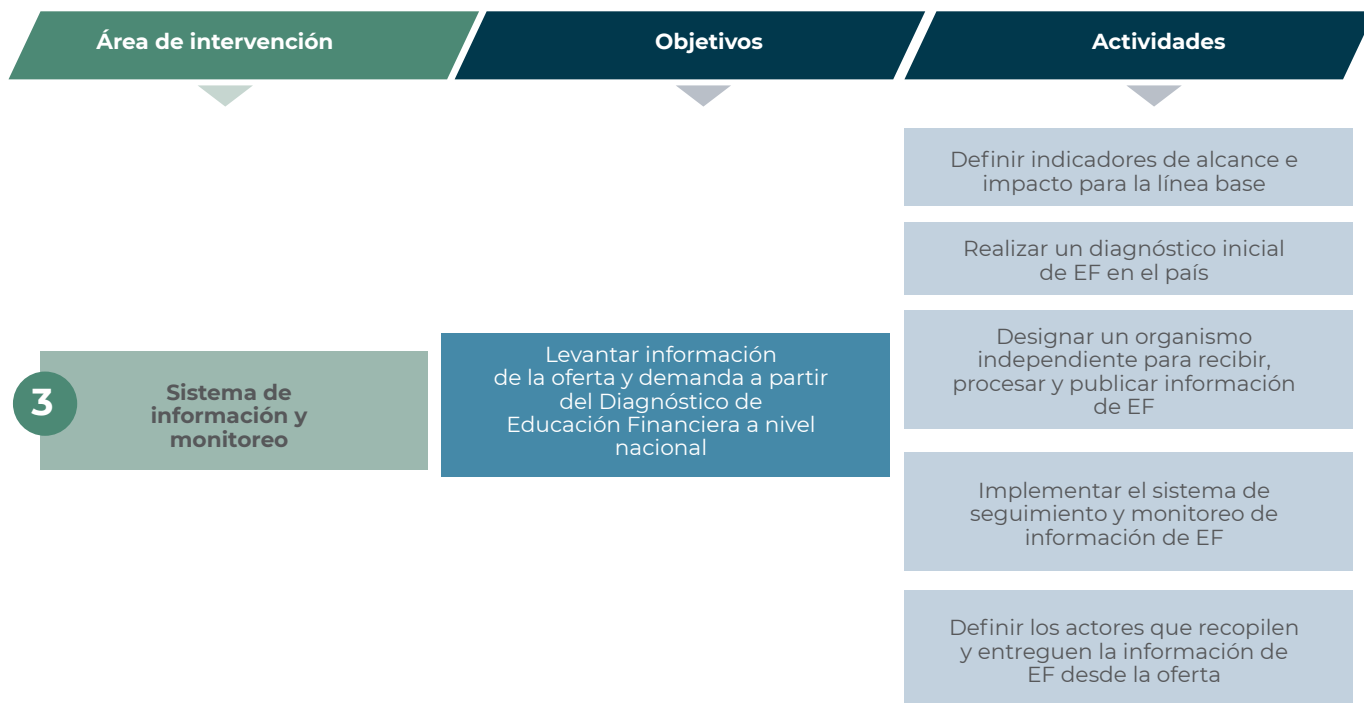
Ministerio de Educación MINEDU, el Consejo de Educación Superior CES y la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT. Su objetivo primordial es constituir una hoja de ruta para la implementación efectiva de la educación financiera en el país, con el fin de fortalecer los conocimientos, actitudes, habilidades y comportamientos de la población hacia un manejo responsable de sus finanzas, que les proporcione bienestar personal, familiar y comunitario.

A continuación, se presentan las Áreas de Intervención, los Objetivos y las Actividades propuestas en la ENEF:

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Área de intervención	Objetivos	Actividades
1 Marco regulatorio	Establecer principios Normativos bases para una adecuada educación financiera	Mapear normativas nacionales e internacionales. Plantear lineamientos base
	Generar y/o reformar la normativa en el ámbito de la Educación Financiera	Realizar propuesta de reforma o creación de normativa de EF
2 Ecosistema y cultura	Apoyar a que la educación financiera se imparta de manera ordenada en todo el ciclo de vida de las personas en el Ecuador	Programa de formador de formadores estandarizado Documento con metodologías guía
	Identificar los sectores u Organizaciones responsables de la implementación de Programas de EF	Diseñar un plan que visibilice a todos los actores y los oriente hacia grupos específicos de población
	Incorporar en el currículo nacional vigente a la EF	Definir las actividades, objetivos, resultados y destrezas de acuerdo al nivel de escolaridad

¹¹ JPRF (Presidencia), JPRM, BCE, MEF, MINEDUC, MIES, MINTEL, SB, SUPERCAS, SEPS




Se crea la Comisión Asesora de Educación Financiera – CAEF, instancia que se encargará de la coordinación, monitoreo y supervisión de la implementación de la ENEF y que estará integrada por Miembros y Representantes Permanentes, según como se muestra en el siguiente cuadro:

Miembros permanentes voz y voto	Representantes permanentes voz
1. Mineduc (Presidencia) 2. CES 3. Senecyt 4. JPR	1. SEPS 2. SB 3. Supercias 4. RFD 5. Asobanca 6. Asofipse 7. Asocaval 8. Asomif 9. Fedeseg

El objetivo de la CAEF es la coordinación, monitoreo y supervisión de la implementación de la ENEF, reuniendo los esfuerzos del sector público y privado y de la sociedad civil.

Con la ENEF se pretende articular las acciones integrales que se necesitan para impulsar la educación financiera en el país orientadas a mejorar el bienestar financiero de la población y así lograr los objetivos de la Inclusión Financiera. La Estrategia también se orienta a la creación de política pública que otorgue un marco jurídico adecuado para la generación de programas de educación financiera desde edades tempranas, hasta llegar a sectores no atendidos actualmente, así como contar con un sistema de información con indicadores de educación financiera que permitan hacer un monitoreo adecuado de los avances que se logren en la materia.



**Retos para la
implementación
de las Estrategias
Nacionales
de Inclusión
y Educación
Financiera**

V. Retos para la implementación de las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera

“Las estrategias nacionales, como toda política pública, demuestran su solidez al momento de su implementación. Es por esto que, sin duda, las prácticas de implementación merecen una gran atención, sobre todo en ejercicios de gran escala. En el caso de la implementación de políticas públicas, a menudo nos enfrentamos con lo que se denomina brecha de implementación, esto es la desarticulación en la relación entre lo que se decide (la política) y lo que realmente sucede (la implementación) y, como consecuencia, los resultados (el impacto) que se alcanzan. Esta brecha también es común en la creación de políticas dirigidas a la educación financiera y la inclusión financiera: la diferencia entre lo que se conoce y lo que se aplica realmente.”¹²

Con el propósito de que la brecha de implementación sea la menor posible, al interno de la RFD se efectuó un análisis para identificar aquellos aspectos que al momento se visualizan como barreras existentes que dificultarían y en algunos casos impedirían la consecución de los objetivos planteados en las dos Estrategias Nacionales.

Con este capítulo, la RFD se plantea hacer una contribución proactiva y propositiva tanto al CONCIF como a la CAEF, a fin de que la consideren en los procesos de planificación, pero fundamentalmente la tomen en cuenta con una mirada prospectiva puesta en el corto y mediano plazo, en beneficio de un arranque y continuidad exitosos en la implementación de la Inclusión Financiera y de la Educación Financiera, que logren a su vez impactos positivos visibles en la ciudadanía por medio del incremento de su bienestar financiero.

Para cambiar estas barreras a temas propositivos las hemos convertido en “retos para la implementación”. A continuación, hacemos una descripción de los retos que se aprecian como los más importantes y en cada uno de ellos, a su vez, se incluyen los elementos más representativos:

1. Consecución de los recursos indispensables para la implementación

La magnitud, variedad e importancia de las actividades propuestas en las dos Estrategias Nacionales hace notar

¹² OCDE/CAF (2020), Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación.

la necesidad de contar con los recursos necesarios que hagan factible la ejecución exitosa y oportuna de las actividades que las conforman.

El diseño, elaboración, consenso, difusión e implementación de alrededor de 20 reformas legales y cuerpos normativos relacionados con Inclusión y Educación Financiera denotan la necesidad de contar a tiempo con los recursos necesarios. Igual reflexión debe hacerse con la propuesta, validación, difusión e implementación de los instrumentos técnicos, herramientas, estudios, procedimientos y procesos que se esperan obtener como productos finales de las actividades propuestas.

En los dos casos, la recopilación, procesamiento, consolidación, análisis y reportería de la información es clave para una eficiente preparación de los temas que sean asignados o a su vez preparados en los Grupos de Trabajo, lo cual también demanda la disponibilidad de recursos y no exclusivamente financieros, sino también, físicos, talento humano especializado, recursos e infraestructura tecnológica, materiales para eventos de difusión e implementación, entre otros.

La consecución de todos estos recursos se constituye en un reto relevante, considerando los siguientes aspectos:

- La crisis económica del país que redundará en un déficit fiscal agudo. La dificultad de consecución de recursos externos y la aplicación de políticas públicas de restricción al endeudamiento.

- La escasez de recursos para otros temas que no sean los actualmente prioritarios: seguridad, salud, desastres naturales, justicia, generación de fuentes de trabajo, entre otros; y, también para aquellas instituciones que no están directamente vinculadas con los mismos.
- El ámbito político se visualiza complejo y difuso, considerando que en menos de un año y medio se dará otra jornada electoral, que podría llevar a cambios en autoridades, prioridades y asignaciones presupuestarias.

En este escenario, la Junta de Política y Regulación Financiera y el Ministerio de Educación, como responsables directos de las Estrategias planteadas, tienen un rol protagónico, crucial y determinante en la tarea de consecución de los recursos necesarios para financiar las actividades previstas en la ENIF y en la ENEF. El financiamiento de las actividades previstas en las dos Estrategias no debería sustentarse únicamente en las contribuciones voluntarias de las instituciones privadas y el escaso financiamiento de los organismos internacionales, a falta de recursos asignados para este propósito por el gobierno nacional.

Por tanto, es tarea de las instituciones que lideran las estrategias, lograr la visibilización por parte del Gobierno, de la Inclusión y Educación Financiera como factores indispensables para el desarrollo económico y social. Sin esta consideración, los dos temas no se priorizarán y por lo tanto no tendrán la atención, en todos los niveles,

de las autoridades gubernamentales encargadas de la asignación de recursos.

2. Efectiva coordinación y amplia colaboración de las instituciones públicas

Las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera han creado órganos de gobierno (CONCIF y CAEF) conformados por varias entidades gubernamentales que pertenecen a diferentes niveles de gobierno, así como: Ministerios, Superintendencias, Juntas de Política y Regulación, Banco Central del Ecuador, SENESCYT y el Consejo de Educación Superior – CES, con el fin de coordinar las acciones y promover la ejecución de estas.

Es así que, por ejemplo, en la elaboración o modificación de aproximadamente 20 leyes, reglamentos o resoluciones, según cada caso, que se plantea en la ENIF y en la ENEF, se requiere de la participación proactiva y propositiva de todos los miembros que conforman el CONCIF y el CAEF, según corresponda, esto es la coordinación permanente de los representantes de las entidades antes citadas, a efectos de contar con el consenso necesario que permita proponer a las organismos tomadores de decisión, propuestas normativas legales armonizadas y conocidas de manera apropiada.

Esta coordinación y contribución institucional es indispensable para la creación de un marco normativo favorable para la Inclusión y Educación Financiera, y

sobre la cual se ha evidenciado acentuadas debilidades en los últimos años.

La JPRF, tiene a su cargo un reto crucial para la generación, discusión y aprobación de la normativa planteada en las dos estrategias y es precisamente el de generar en cada institución pública el compromiso de apoyo eficiente y oportuno para la ejecución de todas las actividades planificadas, la asignación de recursos para llevarlas a cabo y sobre todo la predisposición al trabajo conjunto y mancomunado en beneficio de la población ecuatoriana y sus necesidades de inclusión y educación financiera.

3. Atención y consideración de los grupos vulnerables definidos en las Estrategias Nacionales

Según la ENIF los segmentos a priorizar en las actividades que se lleven a cabo son las mujeres, la población rural, los migrantes y los jóvenes. Si bien es cierto que una buena parte de los objetivos definidos en las estrategias los beneficiará en conjunto a estos segmentos poblacionales, no es menos cierto que por la naturaleza constitutiva de cada uno de ellos, es imperativo añadir estrategias de atención diferenciadas.

En el contenido de las Estrategias Nacionales este elemento transversal, los grupos prioritarios, no tiene un tratamiento o enunciado estratégico que permita llegar más y de mejor manera a beneficiarlos, contiene exclusivamente el enunciado general pero no se llega a los cómo lograr los propósitos planteados.

Por lo indicado, este tema se convierte en un reto importante para la JPRF, de tal manera que se asegure que en cada uno de los temas a diseñarse e implementarse, cuando sea aplicable se hagan consideraciones orientadas a tomar en cuenta las condiciones particulares de los segmentos priorizados de la población. O a su vez definir procedimientos estratégicos que también lleven al logro de este objetivo.

4. Creación de un Sistema de Información de la Inclusión y Educación Financiera

La generación, procesamiento, consolidación y análisis de la información relacionada con la Inclusión y Educación Financiera, actualmente se encuentra dispersa y polarizada en varias instituciones públicas y privadas. Esos son los casos de las bases de datos y fuentes de información de las Superintendencias, Banco Central del Ecuador, INEC y de otras instituciones privadas que también recopilan, procesan y disponen de bases de datos, en estructuras generalmente individualizadas.

Este hecho provoca información dispersa y desordenada que dificulta el análisis de la Inclusión y Educación Financiera en el Ecuador; genera dependencia de estudios y análisis periódicos a cargo de instituciones nacionales e internacionales; y, provoca un vacío sustancial para los sistemas de seguimiento y monitoreo que se plantean en las dos Estrategias Nacionales.

En este sentido, es fundamental

considerar la opción del diseño, creación e implementación de un Sistema Nacional de Información exclusivamente sobre los dos temas, Inclusión y Educación Financiera. Sin este sistema, no podrán llevarse a cabo acciones de seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las metas e indicadores de las dos Estrategias; no se tendrá opciones para comparar los avances con la línea base creada para este propósito y sobre todo no se contaría con una base de datos e información estandarizada y administrada para medir los impactos generados por la inclusión financiera en la calidad de vida de los ecuatorianos.

Este reto, que recae en las instituciones que lideran las estrategias, Junta de Política y Regulación Financiera y Ministerio de Educación, es muy relevante y de cumplimiento prioritario, pues las actividades planteadas en las dos estrategias han empezado a ejecutarse sin contar con una línea base, menos aún con un sistema que establezca la forma técnica con la que se obtendrá y procesará la información relacionada con los indicadores claves encargados de medir los avances de las Estrategias y de la Inclusión y Educación Financiera en el Ecuador.

5. Comunicación estratégica para el posicionamiento de la Inclusión y Educación Financiera

Tal y como lo señaló la RFD en su estudio “Avances de la Inclusión Financiera”

(2022), la implementación exitosa de las estrategias nacionales de Educación e Inclusión Financiera depende en buena parte de la participación y la cooperación de un buen número y variedad de partes interesadas del sector público y privado, así como del conocimiento de la ciudadanía sobre la existencia de tales estrategias y de los objetivos orientados a generar impactos positivos en su beneficio.

Por esta razón organismos externos como la CAF, señalan que es fundamental comunicar claramente los objetivos de la estrategia a las partes interesadas para que:

- Se garantice que la ejecución de las actividades se ajuste a los temas priorizados,
- Se facilite la evaluación del cumplimiento de los objetivos; y,
- Se vincule las estrategias nacionales con otras iniciativas y se aumente la conciencia en la población en general sobre la importancia de la inclusión financiera.

Por tanto, implementar y tener vigente un sistema de comunicación eficaz dirigido a diferentes públicos objetivo, permitirá visualizar el contenido de las estrategias, la implementación de estas y los avances en temas de inclusión, involucrando más de cerca a los actores participantes y posicionando las ventajas de la inclusión en la mente de las personas.

6. Integralidad de la Inclusión Financiera en el diseño y la ejecución de la Estrategia

Como se ha demostrado a lo largo de este documento, para la determinación de los avances de la Inclusión Financiera, es indispensable tomar en cuenta las siete dimensiones que la conforman, de tal manera que se lleguen a soluciones sistémicas e integrales en la implementación en las Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera. Para lo cual, se debe considerar los siguientes aspectos:

- Es importante lograr que un mayor número de personas accedan a productos y servicios financieros, pero es insuficiente, si estas personas no mantienen la frecuencia y regularidad en el uso de estos, pues un acceso sin uso no tiene un efecto en el bienestar de la persona.
- Es fundamental medir las dimensiones de acceso y uso, pero es insuficiente hacerlo, si no se logra determinar cómo estos servicios cubren las necesidades de las personas y mejoran su calidad de vida; para lo cual, es fundamental medir también la calidad de los servicios prestados, basándose en el nivel de satisfacción y cobertura de las necesidades de los usuarios. Para que las personas puedan acceder a productos y servicios, los usen regularmente, pero sobre todo, para que la calidad de estos, sea evaluada

objetivamente por el usuario, es indispensable que se adicionen conocimientos y experiencias que le lleven a tomar decisiones informadas sobre los productos y servicios que más le convienen y que están disponibles en el mercado, y que se generen hábitos saludables para el manejo financiero, esto se logra por medio de una Educación Financiera con profundización y alcance en todos los segmentos de la población.

- Sin embargo, si bien en la relevancia que tiene la Educación Financiera en su rol de convertirse en un “puente amplio, diverso y efectivo” entre la oferta y la demanda, también es insuficiente si no logra cambiar la cultura financiera y las actitudes de las personas para orientarlas a un objetivo superior: lograr su Bienestar Financiero.
- Para alcanzar todo lo anterior es necesario que se cuente con un Marco Regulatorio y Normativo que esté acorde con los conceptos incluidos en todas las dimensiones anteriores; que apoye y fomente la Inclusión y la educación financiera; que sea sólido, pero a la vez flexible para brindar las

facilidades para la intermediación financiera y sobre todo, genere incentivos para las instituciones oferentes de productos y servicios y para los usuarios de los mismos.

- Todo lo anterior también es insuficiente si no se establecen y reconocen estándares en las relaciones entre el sistema financiero y el ciudadano, por medio de la observancia de un Código de Protección al Usuario Financiero, que proporcione las directrices tanto a las instituciones proveedoras de productos y servicios financieros como al usuario en cuanto a sus derechos y obligaciones.

Esta es la mirada sistémica que debe mantenerse tanto en la definición como en la ejecución de las dos Estrategias Nacionales, la de Inclusión Financiera y la de Educación Financiera.

Este es el reto final y el más importante, en las revisiones indispensables que ameritan las actuales Estrategias Nacionales, incorporar todos los elementos que sean necesarios para mantener esta visión integral y sistémica de la Inclusión Financiera.



Conclusiones

VI. Conclusiones

1. Como se ha manifestado a lo largo del presente documento, la inclusión financiera es un concepto multidimensional que toma en cuenta varios pilares o dimensiones que deben ser abordados en su conjunto para tener una mirada integral y sistémica en cuanto a su alcance e implementación. Por tanto, lograr que la misma avance considerando los siete ejes que la conforman, es un trabajo arduo que nos compete a todos los actores que conformamos el ecosistema financiero.
2. Las cifras presentadas en este estudio demuestran que el país tiene avances significativos en cuanto a mejorar los índices de inclusión financiera de la población, lo cual se evidencia en el crecimiento del número de personas que acceden a los productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras formales, que al 2023 alcanza el 86% de la población adulta. Sin embargo, esto es insuficiente si consideramos que no todas las personas que acceden a productos y servicios financieros los utilizan de forma regular y periódica, con el fin de cubrir sus necesidades financieras, generándose una brecha mayor, pues existe un 27% de la población adulta que de cierta forma sigue siendo excluida, si se toma en cuenta tanto la dimensión de acceso como la de uso.

Esto se agrava si consideramos que los puntos de atención se concentran en las zonas con mayor crecimiento en el país, y que, las brechas de acceso y uso son mayores en los grupos poblacionales más vulnerables, como mujeres, jóvenes, adultos mayores, personas en situación de pobreza, entre otros.

3. Por otro lado, hay una deuda pendiente del país para abordar otras dimensiones de la inclusión financiera. En el Ecuador, la poca información y la ausencia de estándares e indicadores respecto de la calidad de los productos y servicios financieros ofertados, así como sobre la educación y bienestar financiero, obliga a utilizar datos y análisis que provienen de fuentes externas de información, generalmente de organismos multilaterales y otros privados, que se encargan de realizar mediciones a nivel de la región y que no tienen la actualización periódica ni alcance o profundización que se necesita. Esta carencia de información propia a nivel de país y con una periodicidad determinada, no permite contar con una línea base y menos aún evaluar de forma real a las dimensiones de la inclusión financiera relacionadas con calidad, educación y bienestar; menos aún sobre protección al usuario, sobre lo cual no se tiene ningún indicador que permita determinar el grado de aplicabilidad de este concepto a nivel del país.

4. Es fundamental citar que, los esfuerzos realizados por diferentes actores públicos y privados, han llevado a que el Ecuador luego de varios años, cuente ya con Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera aprobadas por la Junta de Política y Regulación Financiera y el Ministerio de Educación, respectivamente; lo cual es un paso significativo y crucial para la coordinación de acciones de diferentes actores a favor de la consolidación y fomento de la inclusión y educación financiera en el país. Sin embargo, este es recién el punto de partida hacia la consecución de los objetivos deseados con relación a la inclusión financiera; por tanto, es prioritario tomar en cuenta y superar los retos y desafíos presentes en este documento, con el fin de ponerlos sobre la mesa, analizarlos y buscar alternativas reales que permitan una adecuada implementación de las estrategias citadas.

Para el efecto, es fundamental que las Estrategias vigentes busquen contar con los recursos financieros, físicos, tecnológicos y humanos que faciliten su ejecución; trabajen en una coordinación adecuada con los diferentes actores públicos y privados que la conforman; cuenten con sistemas de información nacionales, que les den independencia en cuanto al manejo de los indicadores de inclusión financiera y que permitan mantener un adecuado monitoreo y seguimiento de su avance en el país; mantengan un adecuado nivel de comunicación de las acciones implementadas; pero sobre todo, que busquen la integralidad de su aplicación, esto es observar objetivamente el estado actual y los avances de las diferentes dimensiones que conforman la inclusión financiera, buscando soluciones sistémicas que cierren las brechas de inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía ecuatoriana.



Bibliografía

VII. Bibliografía

- Beck, T., & Demirguc-Kunt, A. (2008). Acces to Finance: An Unfinished Agenda. *The world bank economic review*, 383-396. doi:<https://doi.org/10.1093/wber/lhn021>
- Buvinic, M., Mazza, J., Pungiluppi, J., & Deutsh, R. (2004). *Inclusión social y desarrollo económico en América Latina*. Washington: IDB. Retrieved from <https://publications.iadb.org/es/publicacion/17406/inclusion-social-y-desarrollo-economico-en-america-latina>
- CAF. (2020). *Determinantes del Bienestar Financiero*. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1617>
- CAF. (2021). *Brechas de género en las encuestas de capacidades financieras de la CAF*. Retrieved from https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1700/Brechas_de_genero_en_las_encuestas_de_capacidades_financieras_de_CAF_Brasil_Colombia_Ecuador_y_Peru.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CAF. (2022). *Encuestas de Medición de Capacidades Financieras Ecuador 2020*.
- CAF y SBS. (2019). *Encuesta de medición de capacidades financieras Perú*. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1689>
- Cerise+SPTF. (2022, Febrero). About Client Protection. Retrieved from <https://cerise-sptf.org/about-client-protection/>
- CFPB. (2015). Financial well-being: The goal of financial education. Retrieved from Obtenido de <https://www.consumerfinance.gov/data-research/research-reports/financial-well-being/>
- Chaman, C. T. (2020). Los determinantes del uso de servicios financieros digitales por parte de. Lima, Lima, Perú. Retrieved from <http://hdl.handle.net/20.500.12404/18780>
- CNBV. (2020, Agosto 27). *Inclusión Financiera*. Retrieved from Gobierno de México: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>
- Credicorp. (2023). *Índice de Inclusión Financiera*. Lima: Grupo Crédito S.A. Retrieved from <https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/#:~:text=El%20%C3%8Dndice%20de%20>

- Inclusión Financiera de Credicorp (IIF) evaluación del acceso y calidad percibida.
- De Olloqui, F., Andrade, G., & Herrera, D. (2015). Inclusión Financiera en América Latina. *Documento para discusión*, 2-32. doi:<https://doi.org/10.18235/0000030>
- Dirección Nacional de Normas. (2023). *Norma de control para la protección de derechos de los socios, clientes y usuarios financieros desde la inclusión financiera con perspectiva de género*. Quito. Retrieved from https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/CODIFICACION-SEPS_dic-2023-oficinas-y-calificadoras-de-riesgo.pdf
- El nuevo Ecuador. (2021). Reglamento a Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Quito, Ecuador.
- Jaramillo, A., Vásquez, R., & Guerra, P. (2019). *¿Qué es la inclusión financiera?: un análisis desde la teoría y la práctica*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Observatorio PYME; Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, RFD. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10644/6914>
- Kumar, A. (2005). *Acces to Financial Services in Brazil*. Brazil: The World Bank. doi:<https://doi.org/10.1596/0-8213-5716-6>
- Mejía, D., & Azar, K. (2021). *Políticas de inclusión financiera*. Caracas: CAF. Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1755>
- Microscopio Global. (2020). *Microscopio global*.
- Morales Navarro, J. (1994). Sociedad y Bienestar: El concepto de Bienestar. *Anuario filosófico*, 27(2), 603-611. doi:10.15581/009.27.29850
- OECD. (2018). *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion*. Retrieved from <https://www.oecd.org/financial/education/2018-INFE-FinLit-Measurement-Toolkit.pdf>
- OECD/CAF. (2020). *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*.
- Raccanello, K., & Herrera, E. (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios*, XLIV(2), 119-441. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27031268005>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2022). Inclusión Financiera en el Ecuador, desafíos y oportunidades. Retrieved from <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-328.pdf>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Universidad Andina Simón Bolívar. (2019). *¿Qué es la*

inclusión financiera? Un análisis desde la teoría y la práctica.

RFD. (2022, Abril). Educación y Bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región. Quito, Pichincha, Ecuador. Retrieved from <https://rfd.org.ec/docs/2022/estudios/2022%20Estudio%20educaci%C3%B3n%20financiera%20final.pdf>

Roa, M. (2013). Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. *Boletín de CEMLA*, 59(3), 121-148. Retrieved from https://www.cemla.org/PDF/boletin/PUB_BOL_LIX03-01.pdf

Rodríguez, S., & Riaño, F. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios gerenciales*, 32, 14-24. doi:<https://doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.004>

SB. (2023). *De la protección al usuario financiero, de los servicios de información y atención de reclamos*. Quito. Retrieved from <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codificacion-de-normas-de-la-sb-libro-uno-sistema-financiero/>

SB. (2023). *De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social*. Quito. Retrieved from <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codificacion-de-normas-de-la-sb-libro-uno-sistema-financiero/>

SB. (2023). *Normas de Control de protección a los derechos de los consumidores financieros con enfoque de género*. Quito. Retrieved from <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/codificacion-de-normas-de-la-sb-libro-uno-sistema-financiero/>

Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios. (2010). *Ley Orgánica de defensa del consumidor*. Quito: FES-ILDIS. Retrieved from <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>

Trivelli. (1997). *Crédito en los hogares rurales del Perú*. Retrieved from CIES: <https://cies.org.pe/publicaciones/credito-en-los-hogares-rurales-del-peru/>





Finanzas para el desarrollo
**RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO**

Contacto:

Investigación y Capacitación - RFD
estadisticas@rfd.org.ec

 /rfdecuador

 @rfdecuador

 /rfdecuador

www.rfd.org.ec



RED DE INSTITUCIONES
FINANCIERAS DE DESARROLLO

LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL ECUADOR

AVANCES 2023