



**BANCO CENTRAL**  
REPÚBLICA DOMINICANA

# INFORME DE ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (ENIF) 2019

**BANCO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DOMINICANA**

**Primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, ENIF 2019**

**Elaborada por:**

Departamento de Regulación y Estabilidad Financiera | Subdirección de Regulación  
del Sistema Financiero

Departamento de Cuentas Nacionales | Subdirección de Encuestas

Santo Domingo, República Dominicana

Diciembre 2020

# CONTENIDO

Resumen Ejecutivo

Sección 1. Características sociodemográficas

Sección 2. Administración de gastos

Sección 3. Ahorro informal y formal

Sección 4. Crédito informal y formal

Sección 5. Seguros, Pensiones y Remesas

Sección 6. Uso de canales financieros

Sección 7. Protección al usuario, Comercio Electrónico y Educación Financiera

## RESUMEN EJECUTIVO

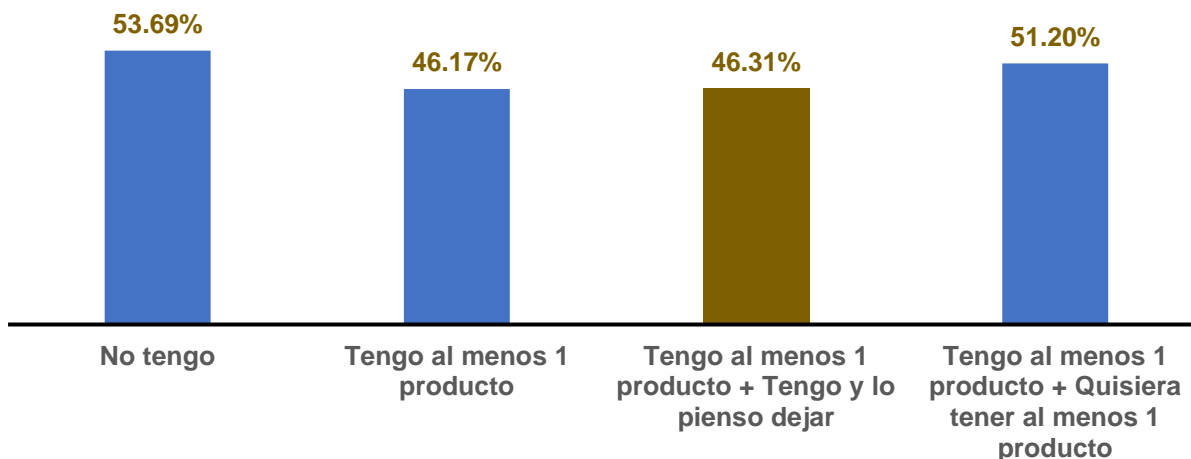
La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2019 (ENIF) fue levantada del 9 al 23 de diciembre de 2019. Su población de estudio fueron las personas con edades igual o mayor a 18 años, residentes en los hogares de las viviendas particulares (no colectivas) ocupadas de la República Dominicana, teniendo como cobertura geográfica todo el territorio del país, incluyendo las islas aledañas. Se escogieron 3,744 viviendas en 468 Unidades Primarias de Muestreo (UPM), con la finalidad de tener una muestra efectiva mínima de 2,808 viviendas.

Su elaboración representa el esfuerzo conjunto de la Subdirección de Encuestas del Departamento de Cuentas Nacionales y Estudios Económicos y de la Subdirección de Regulación del Sistema Financiero del Departamento de Regulación y Estabilidad Financiera.

La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2019 (ENIF 2019) arroja que un 46.3% de los encuestados posee al menos 1 producto de ahorro o de crédito. Este 46.3% incluye a personas que piensan dejar sus productos financieros, los cuales, una vez excluidos, reduce a 46.2% el porcentaje de encuestados con al menos 1 producto financiero de ahorro o crédito. A su vez, de incluirse a este 46.2% el porcentaje de personas que no tiene productos financieros, pero que quisiera tenerlos, el porcentaje incrementa a 51.2%, indicativo de la inclusión potencial inmediata.

## ¿Tiene algún producto de ahorro o de crédito de instituciones financieras privadas?

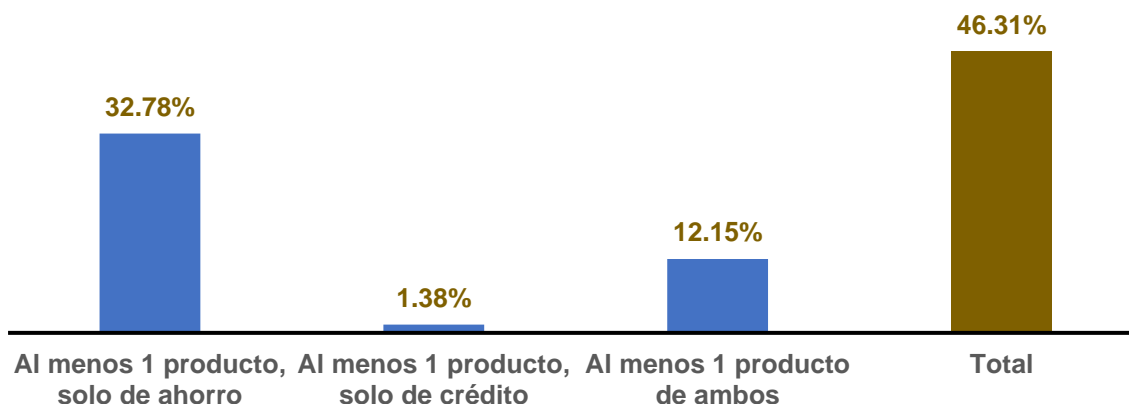
Base: Total de Encuestados



La incidencia de los productos de ahorro es notable en la tenencia de productos. Del 46.3% de los encuestados que reportaron tener al menos 1 producto financiero de ahorro o crédito, un 32.8% de los encuestados está vinculado con la tenencia de al menos 1 producto solamente de ahorro. El aporte marginal de los productos de crédito, es decir, encuestados que tienen al menos 1 producto estrictamente de financiamiento, es de 1.4%. Los que tienen al menos 1 producto de uno y otro tipo, representan el 12.2% de los encuestados.

## ¿Tiene algún producto de ahorro o de crédito de instituciones financieras privadas?

Base: Todos los Encuestados

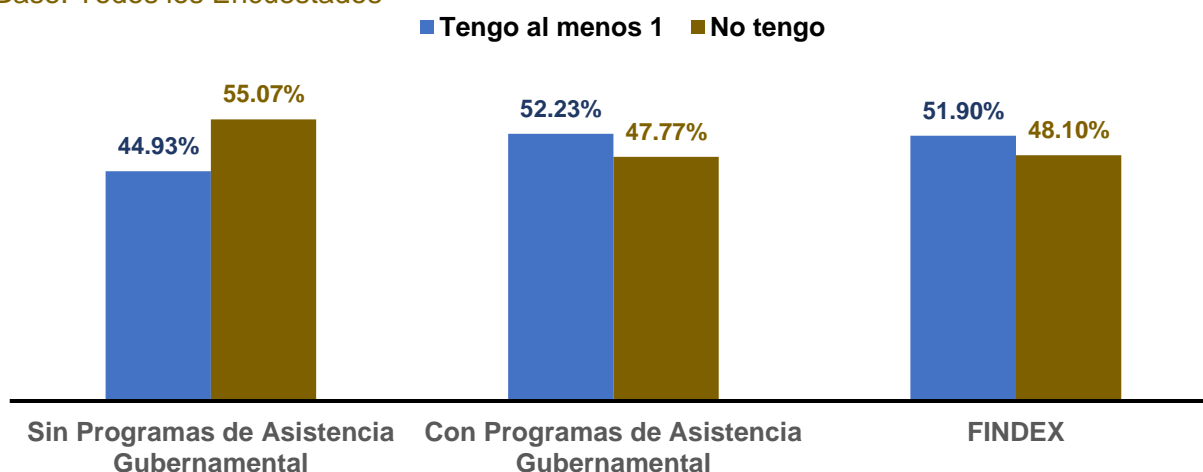


La incidencia de los productos asociados con transferencias gubernamentales es importante. Medidos sin considerar los productos asociados con transferencias gubernamentales, el 44.9% de los encuestados respondió tener al menos 1 producto de ahorro. Ampliándose el cálculo para incluir la tenencia de productos de transferencias y subsidios gubernamentales, la tenencia de al menos 1 producto asciende a 52.2%, para un diferencial de 7.3 puntos porcentuales. Computado así, los resultados de la ENIF reflejan lo arrojado por la FINDEX 2017.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

### ¿Tiene algún producto de ahorro de instituciones financieras privadas?

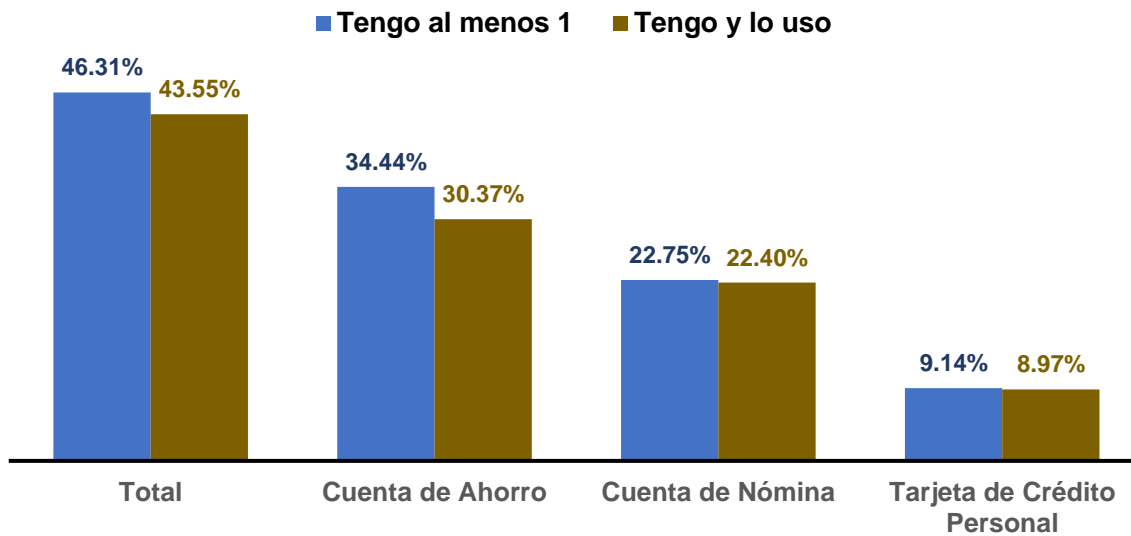
Base: Todos los Encuestados



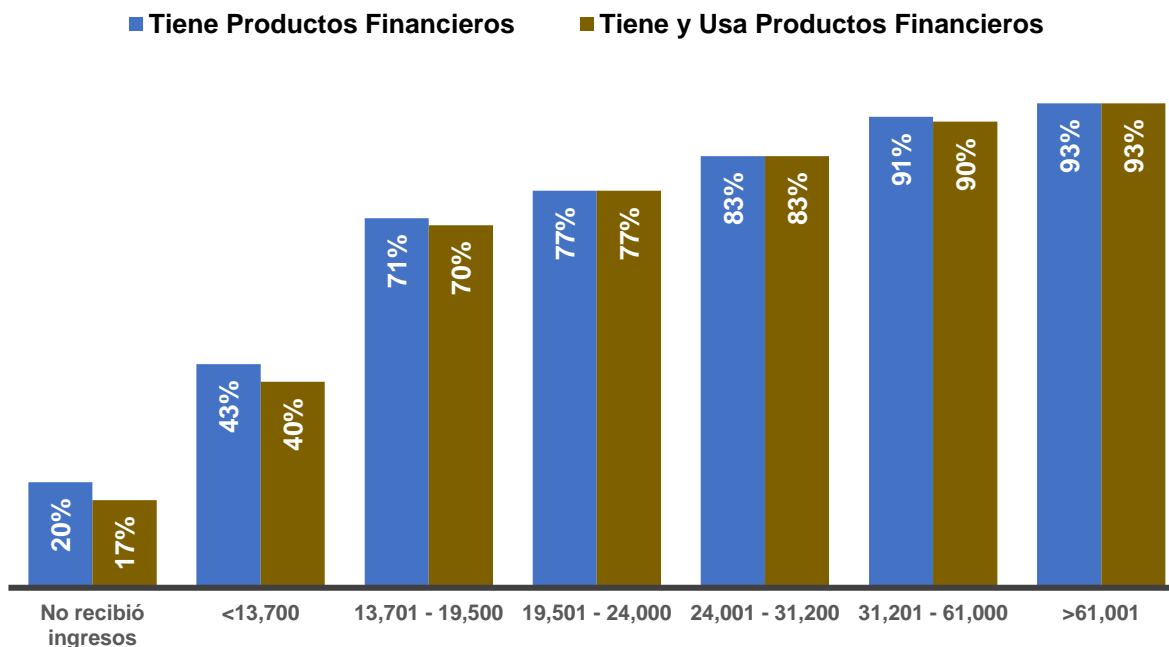
La utilización de los productos financieros es alta. Las personas que reportan tener al menos un (1) producto financiero, reportan en una proporción similar el uso de dicho instrumento. En efecto, de 46.3% que reportan tenencia, un 43.6% reporta tenencia y uso del producto financiero, de lo cual es posible deducir un porcentaje de uso del 92.1%. Este nivel de uso es particularmente alto en los productos de cuentas de nómina y de tarjetas de crédito, con porcentajes de uso del 98.4% y 98.1%.

Visto por el nivel de ingresos, los niveles de uso se sostienen elevados, con propensiones de uso de hasta 82.9% en el caso de personas no perceptoras de ingresos. Esto indica que las mayores ganancias de inclusión financiera pudiesen venir de incrementar el acceso, especialmente en los renglones de ingreso inmediatos al salario mínimo.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
 Encuesta Nacional de Inclusión Financiera  
**Tenencia y Uso de los Productos Financieros y Casos Selectos**

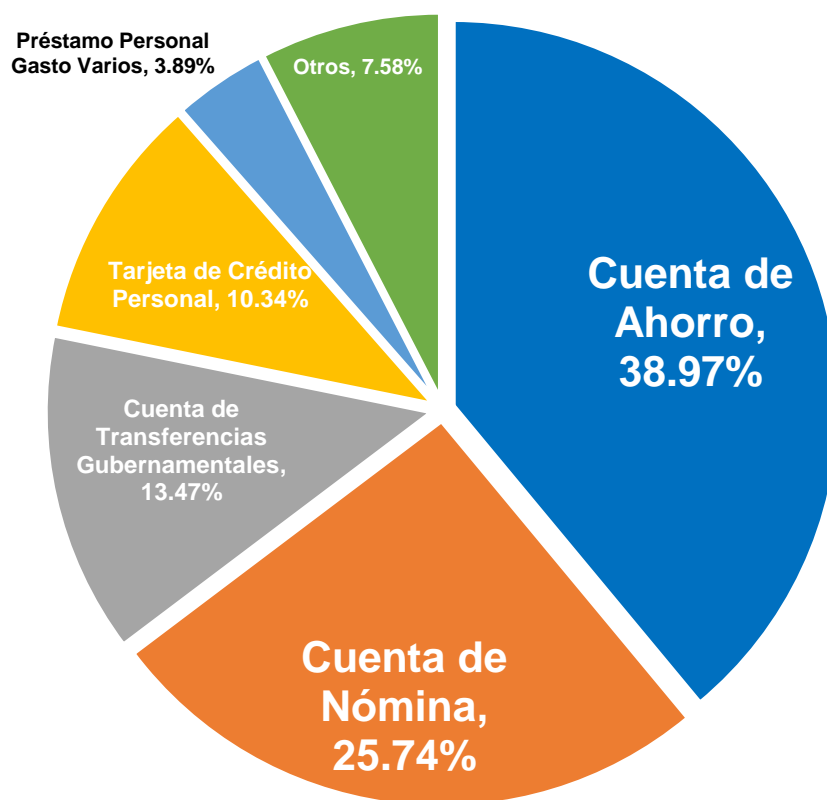


Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
 Encuesta Nacional de Inclusión Financiera  
**Tenencia y Uso por Nivel de Ingresos**



## Productos de Ahorro y Crédito de Mayor Tenencia

Base: Total de respuestas positivas a tenencia de cada producto

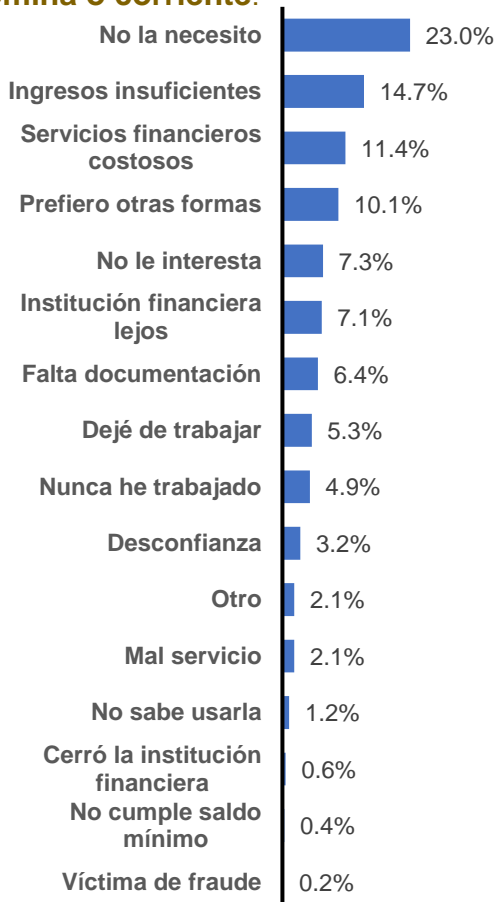


Las cuentas de ahorro y las cuentas de nómina lideran la tenencia de productos financieros. En el caso de las primeras, un 39.0% de los encuestados reportó tener al menos una, en tanto que las cuentas de nómina reportaron un porcentaje de uso de 25.7%, seguido por un 13.5% de los productos vinculados con transferencias gubernamentales. En lo concerniente a los productos de crédito, un 10.3% de los encuestados indicó poseer una tarjeta de crédito personal, mientras que un 3.9% manifestó tener préstamo personal para gastos varios.

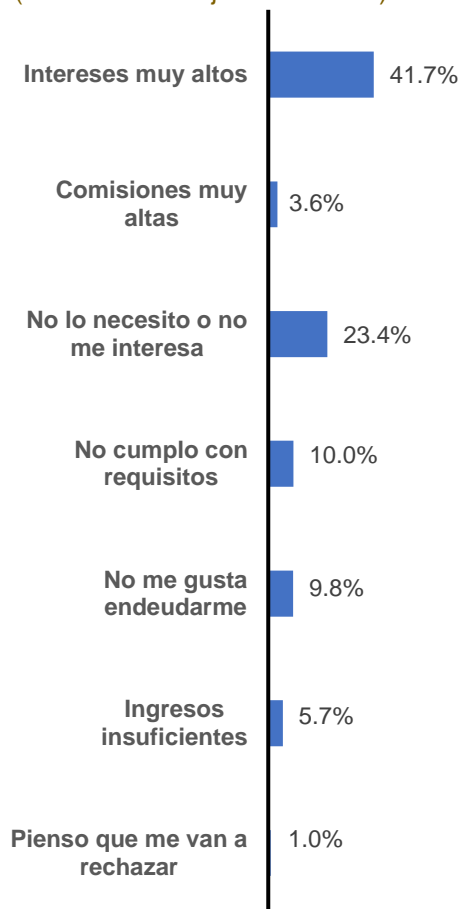




**Primera razón para no tener, no haber tenido o dejar de tener una cuenta de ahorro, nómina o corriente:**



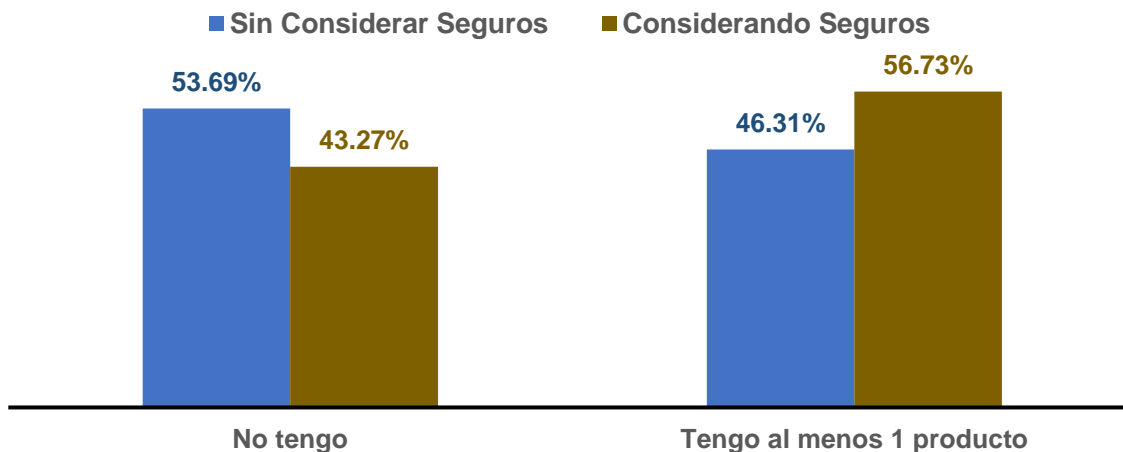
**Primera razón para no tener, no haber tenido o dejar de tener un préstamo.**  
(distinta de la tarjeta de crédito)



Los seguros son importantes: considerando estos productos financieros, la tenencia se incrementa de 46.3% a 56.7%. Esto quiere decir que, ampliando el portafolio de productos financieros para considerar los seguros, estos últimos representan en torno a un 13% de los encuestados que no posee productos de ahorro ni de crédito. De los productos de seguro de mayor incidencia, se encuentran los seguros de salud y de automóvil, con porcentajes de tenencia de 23.6% y 7.0%, respectivamente. Debe indicarse, no obstante, que, de los encuestados con productos de seguros, un 45.8% lo obtuvo directamente.

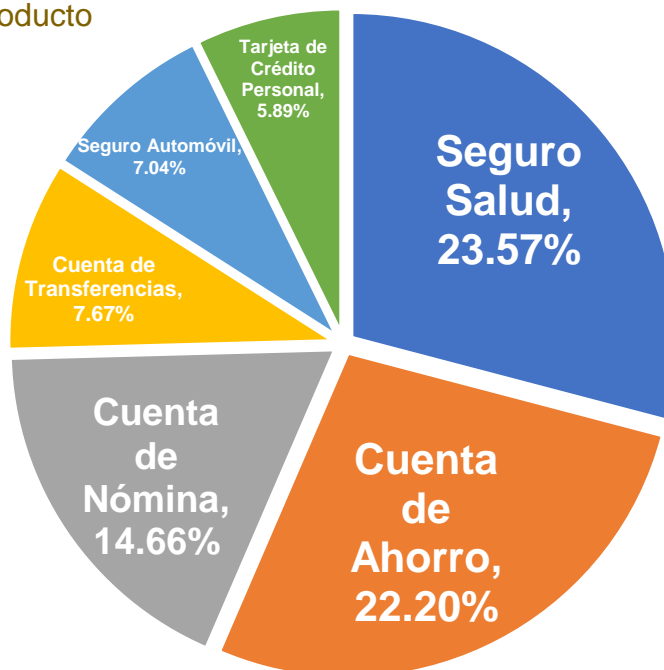
### ¿Tiene algún producto financiero de instituciones financieras privadas?

Base: Todos los encuestados



### Productos de Ahorro, Crédito y Seguro de Mayor Uso

Base: Total de respuestas positivas a tenencia de cada producto



A faded, grayscale background image of a crowd of people, showing the tops of heads and shoulders, positioned at the bottom of the page.

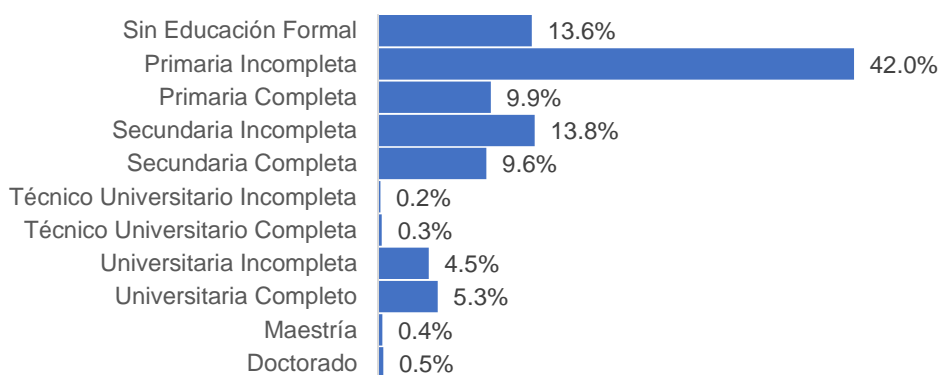
**Sección 1.**

**Características  
sociodemográficas**

Esta primera sección evalúa las características sociodemográficas asociadas a la persona objetivo seleccionada bajo los criterios establecidos por esta Encuesta.

En lo relativo al nivel de educación alcanzada por los padres de la persona objetivo de esta Encuesta, el 42.0% de estos se sitúa en el horizonte de primaria incompleta, seguido del 13.8% con la secundaria incompleta, y un 13.6% que no recibió ningún tipo de educación formal. Esto es excluyendo del análisis aquellos que respondieron que no saben y aquellos que no contestaron.

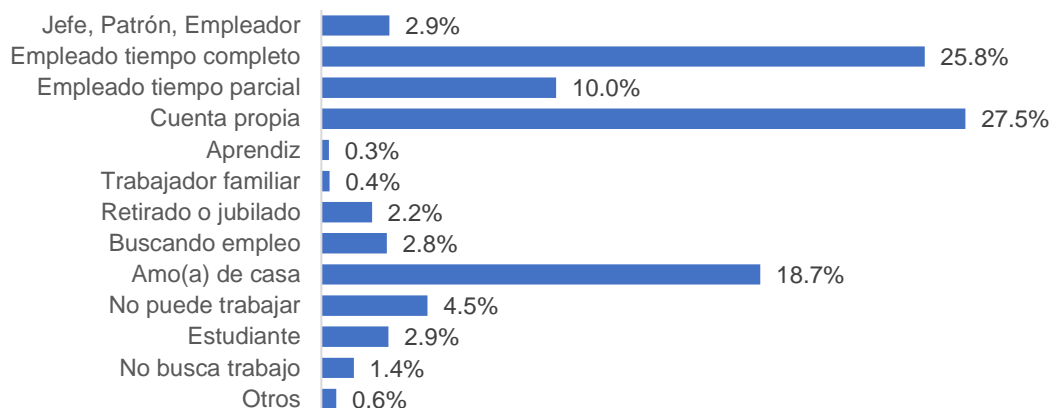
Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**Nivel educativo más alto de sus padres**  
(excluyendo no sabe o no contesta)



Por otro lado, al cuestionar a las personas sobre el tipo de actividad económica que desempeñó en el mes anterior a la Encuesta, se obtuvo que solo un 25.8% es empleado a tiempo completo, es decir, trabaja 40 horas o más a la semana. Una mayor proporción (27.5%) trabaja por cuenta propia, mientras que un 18.7% se dedica a las tareas del hogar.

En este mismo tenor, más del 80% de los encuestados no realizaron ninguna otra actividad económica adicional a la principal.

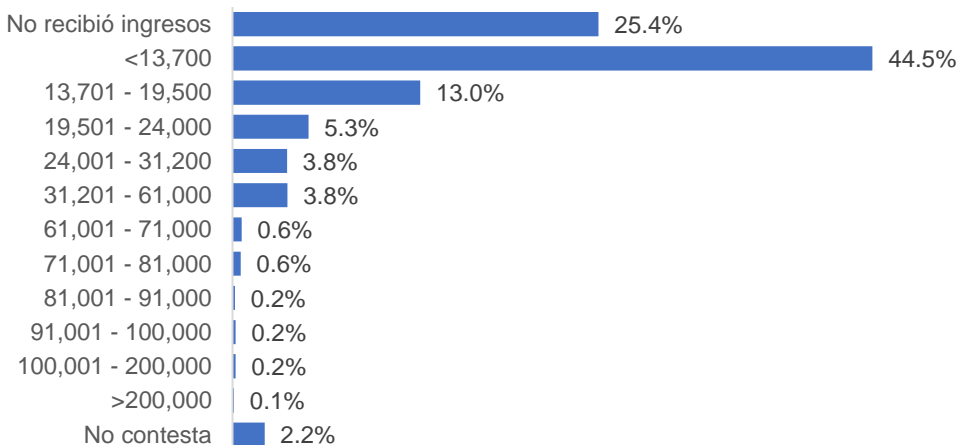
Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**Durante el mes pasado usted era:**



En lo que respecta a los ingresos percibidos por las actividades económicas realizadas en el último mes, el 44.5% se ubica en el menor nivel posible de ingresos según esta Encuesta (<13,700 pesos). El siguiente grupo más grande en términos de proporción lo representan aquellos que no recibieron ingresos (25.4%). Asimismo, el 13.0% recibió entre 13,701 y 19,500; un 5.3% entre 19,501 y 24,000; y un 3.8% entre 24,001 y 31,200.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

**Durante el mes pasado usted ganó o recibió:**

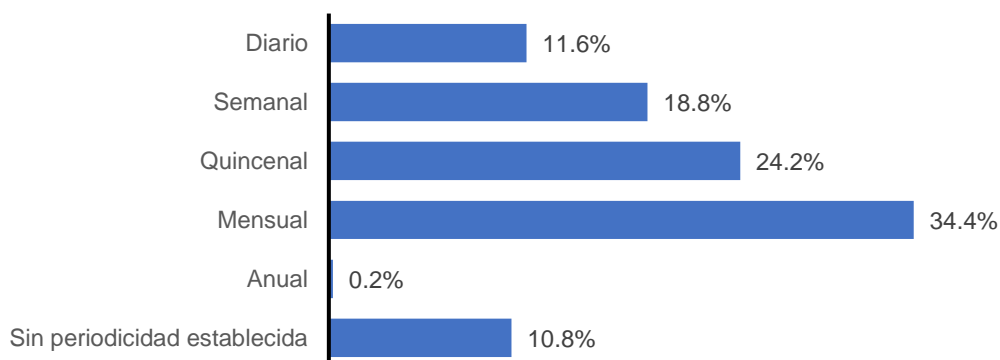


En cuanto al tipo de pago o ingreso recibido, los resultados arrojaron que la mayoría de encuestados reciben sus ingresos en la modalidad de salarios (50.0%) o ganancias (37.8%). La modalidad de honorarios profesionales recibió la menor proporción (1.2%).

A su vez, en lo que respecta a la frecuencia en la recepción de salarios, el 47.3% de dichos ingresos fue fijo, el 33.3% corresponde a ingresos variables pero predecibles, mientras que el 19.4% fue de característica variable e impredecible.

De igual forma, los encuestados reciben sus ingresos en frecuencia mayormente mensual (34.4%), quincenal (24.2%) y semanal (18.8%), respectivamente.

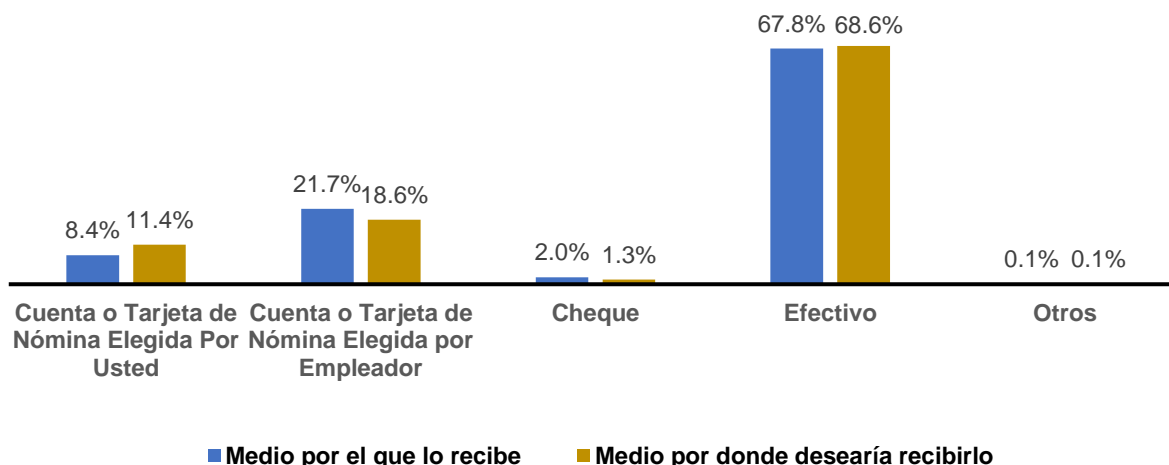
Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**Frecuencia de ingresos**  
(excluyendo no sabe o no contesta):



De acuerdo con los resultados obtenidos, el 67.8% de los encuestados recibe su salario en efectivo, mientras que, el 68.6% desea recibirlo en efectivo. Tan solo un tercio de los encuestados recibe o desea recibir su salario mediante alguna entidad del sistema financiero, de los cuales solo un 8.4% tiene la potestad de elegir la institución de su preferencia para devengar su salario.

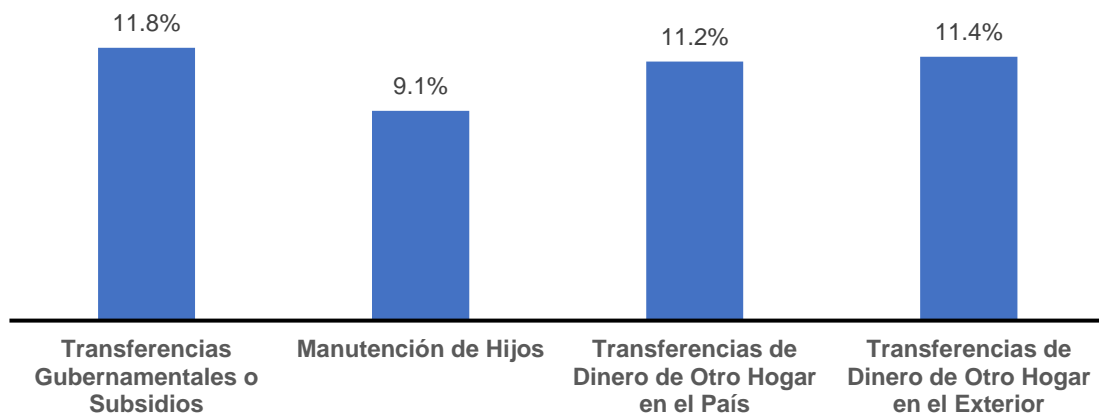
## ¿Por donde recibe y desearía recibir su principal ingreso?

(excluyendo no sabe o no contesta)



Por otro lado, al cuestionar sobre otros ingresos que recibió durante el mes anterior a la entrevista, el 11.8% de los encuestados percibió transferencias gubernamentales o subsidios, el 9.1% recibió transferencias para manutención de hijos, el 11.2% recibió transferencias nacionales de otro hogar y el 11.4% transferencias de dinero de otro hogar en el exterior.

## Durante el mes pasado usted recibió:



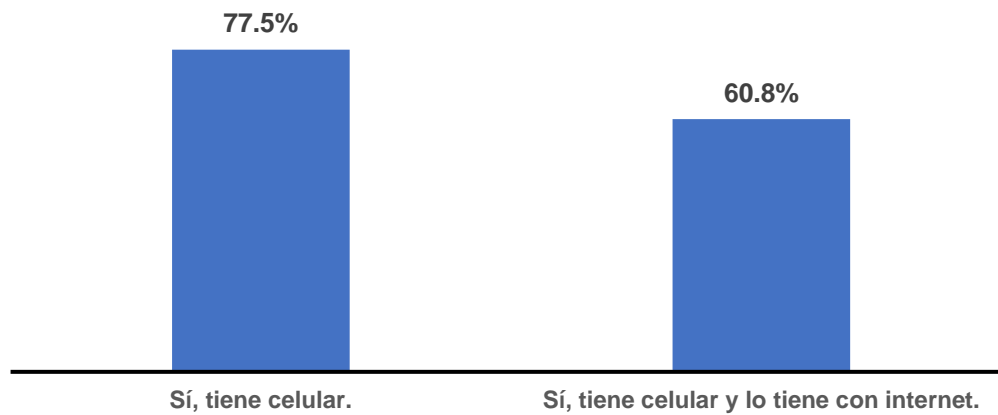


En lo que respecta al uso de teléfonos celulares, el 77.5% de los encuestados afirmó poseer uno, el 60.8% con internet. El 15.6% utiliza banca por internet a través de su celular.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

**Sobre la tenencia de celular:**





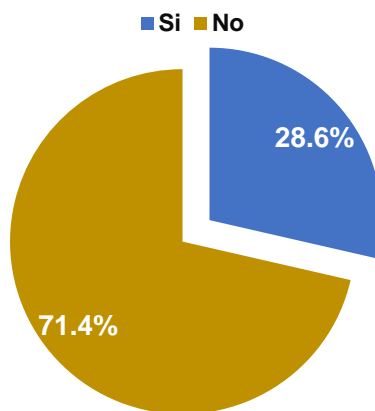
Sección 2.  
**Administración  
de gastos**

## Sección 2. Administración de gastos

En lo que respecta a la administración de gastos, las personas, sin importar su nivel socioeconómico, se enfrentan con el reto de manejar y administrar sus recursos económicos. Así, la administración de gastos se vuelve un tema relevante al ser una herramienta cotidiana para lograr una mejor distribución de los ingresos.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Encuesta, el 71.4% de los encuestados no lleva presupuesto o registros de sus ingresos y gastos, mientras que un 28.6% expresó hacerlo, de los cuales un 51.2% se auxilia de su memoria para darle seguimiento y actualizarlo, en tanto que el otro 37.9% deja constancia en papel.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**¿Lleva presupuesto o un registro de sus ingresos y gastos?**  
(excluyendo no sabe o no contesta)

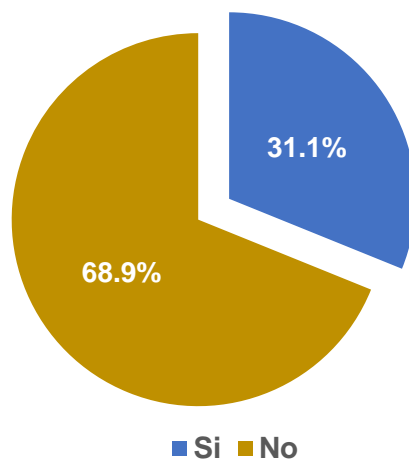


Asimismo, al cuestionar sobre si saben de personas que llevan presupuesto o registros de ingresos y gastos, el 39.3% de los encuestados manifestó conocer de familiares cercanos que lo efectúan, el 26.1% de amigos cercanos y el 14.7% de familiares no cercanos.

Al hacer la pregunta sobre la frecuencia con la que los encuestados efectuaron compras no planificadas durante el mes previo a la entrevista, el 37.4% expresó que algunas veces, el 11.7% manifestó que casi siempre, mientras que solo el 26.0% se abstuvo de efectuar gastos innecesarios.

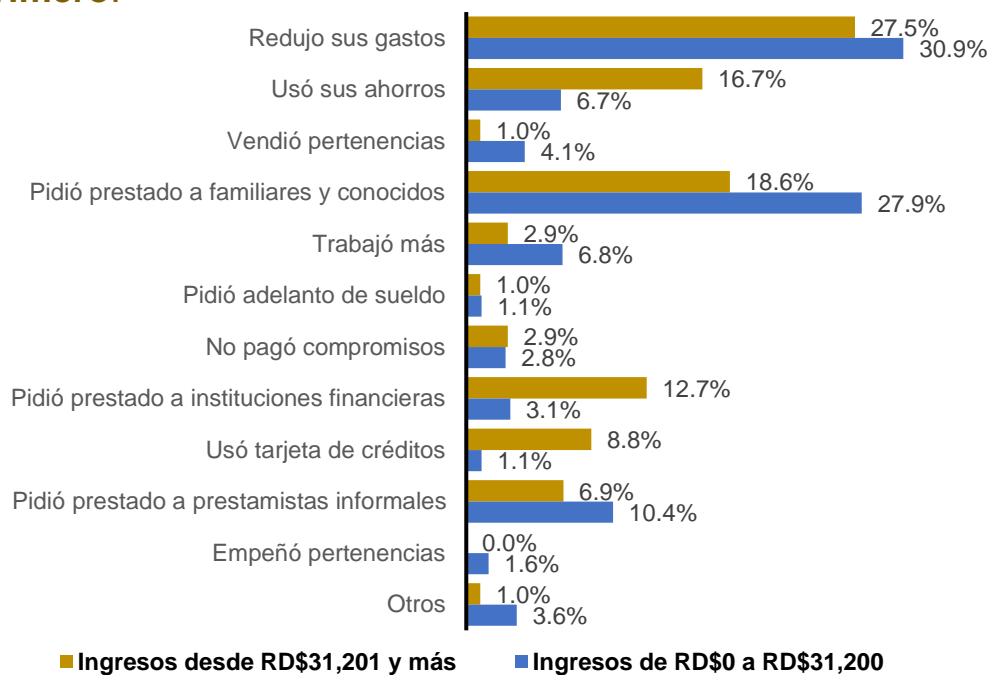
**Sus ingresos fueron suficientes para cubrir sus gastos, en últimos 12 meses:**

(excluyendo no sabe o no contesta)



Más del 60% de los encuestados ha tenido dificultad para cubrir sus gastos. Para hacer frente a la situación, el 41.1% pidió prestado a familiares, prestamistas informales o instituciones financieras, el 30.8% redujo gastos y el 7.3% usó ahorros. En consecuencia, esto indica una deficiencia en la manera de presupuestar y manejar los recursos percibidos, lo que afecta la capacidad de ahorrar y el control sobre sus ingresos reales.

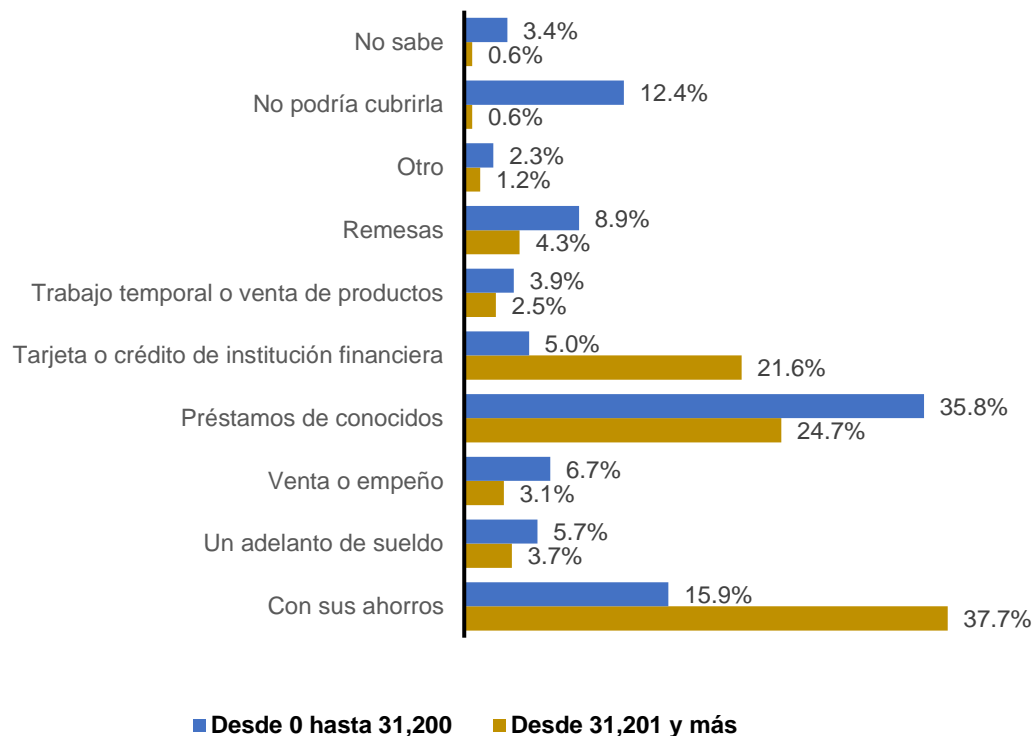
## La última vez que el ingreso no cubrió los gastos, usted primero:



Es importante resaltar que los patrones de conducta se encuentran incididos por los niveles de ingreso. Los encuestados con ingresos mensuales menores a RD\$31,200 fueron más propensos a los préstamos a familiares, conocidos y a prestamistas informales, mientras que los que generaron ingresos mensuales mayores a RD\$31,200 recurrieron en mayor proporción al uso de instrumentos financieros ofertados por instituciones formales, así como a sus ahorros.

Al preguntar con qué cubriría una emergencia económica igual o mayor a lo que percibe en un mes, el 35.2% de los encuestados contestó tomar prestado dinero de familiares, amigos o conocidos, mientras que el 17.0% de sus ahorros. Al igual que el caso anterior, los niveles de ingresos se asocian con cambios en estos parámetros generales, en los que los encuestados con ingresos mensuales menores a RD\$31,200 se inclinan por enfrentar emergencias mediante el acceso a préstamos de conocidos, mientras que los encuestados con ingresos superiores a RD\$31,200 reflejan una mayor propensión al uso de sus ahorros. Es notable que los encuestados de menores ingresos no podrían, en un 12.4%, cubrir una emergencia, mientras que para aquellos de mayores ingresos ese valor converge a 0.6 por ciento.

### Si tuviese una emergencia, usted primero la cubriría con:



Sección 3.

# Ahorro informal y formal

### Sección 3. Ahorro informal y formal

Por lo que respecta a las formas en que las personas deciden ahorrar se clasifican en ahorro formal e informal, dependiendo si se hace o no uso de algunas de las alternativas del sistema financiero. Se considera formal a los ahorros en entidades de intermediación financiera.

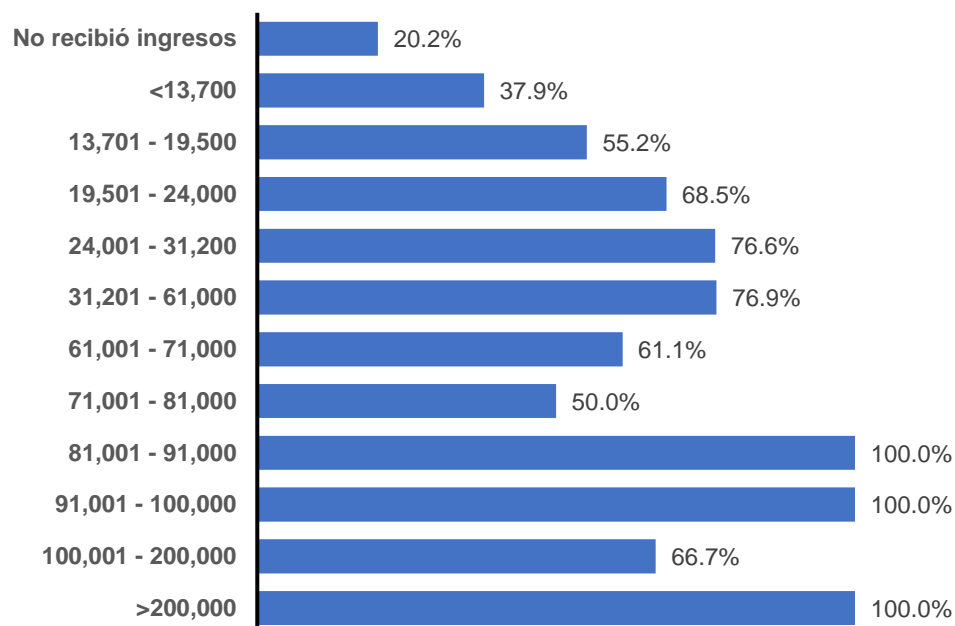
De igual manera, algunas personas optan por recurrir a otros mecanismos para guardar dinero en donde no intervengan instituciones financieras, como en sanes que se organizan en centros laborales o comunidades, comprando bienes que preserven el valor de este, o bien, simplemente guardando el dinero en casa, a lo cual se le llama ahorro informal.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

#### **Ha ahorrado o invertido en los últimos 12 meses**

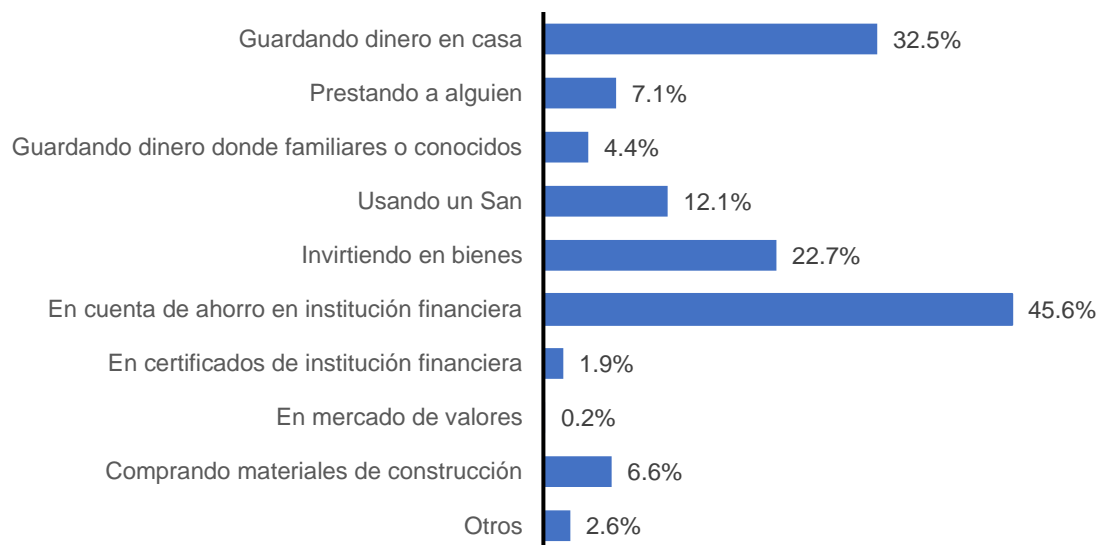
(por nivel de ingresos mensuales):



De acuerdo con los resultados de la Encuesta, alrededor del 59.3% de los encuestados no ha ahorrado o invertido en los últimos doce meses. Por otro lado, del 40.5% de los que sí ahorraron o invirtieron, el 45.6% aseguró haber guardado su dinero en una cuenta de ahorro de una institución financiera.



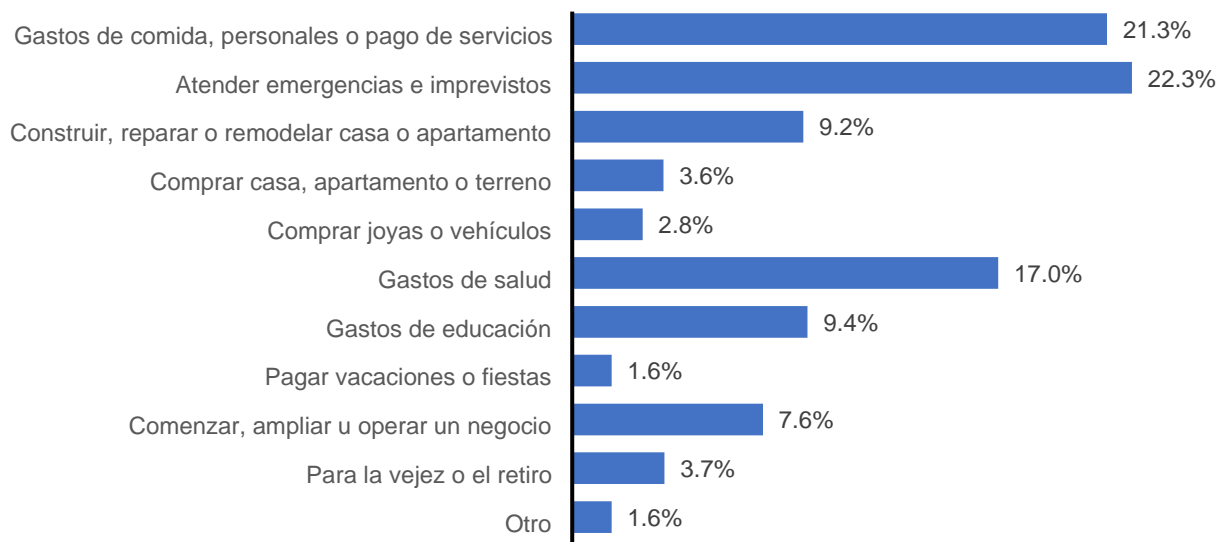
## En los últimos 12 meses, su forma de ahorro o inversión ha sido:



No obstante, el ahorro en casa es también una de las alternativas preferidas por los encuestados (32.5%), así como las inversiones en bienes (22.7%) y del uso de sanes organizados en centros laborales o en comunidades (12.1%).

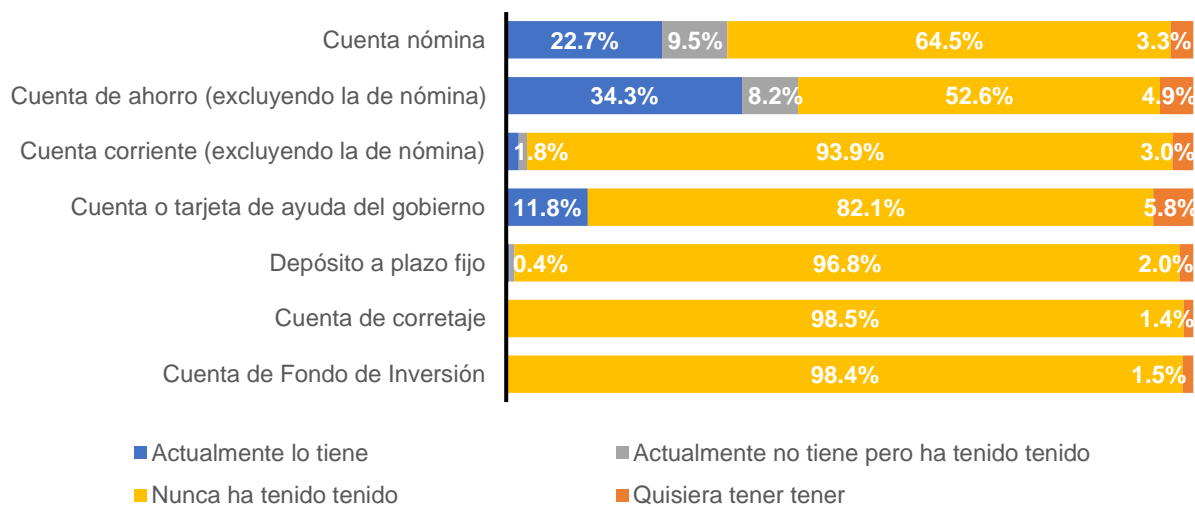
Con relación a las principales motivaciones para ahorrar, se consultó a los encuestados acerca de las razones por las que guardó o invirtió dinero tanto dentro como fuera del sistema financiero. El 22.3% de los encuestados que ahorró o invirtió lo hizo para cubrir gastos inesperados o emergencias, el 21.3% para gastos de comida, personales o pagos de servicios, el 17.0% indicó que lo hizo para cubrir gastos de salud, 9.4% para cubrir necesidades futuras de educación y el 9.2% para construir, reparar o remodelar su casa o apartamento. Es interesante notar que el ahorro para cubrir gastos inesperados o emergencias es la principal motivación para guardar dinero.

## El dinero que ahorró o invirtió, ¿en qué lo gastó o para qué piensa usarlo?



Respecto a los tipos de cuenta, el 34.3% de los encuestados tiene una cuenta de ahorro, el 22.7% cuenta de nómina, el 11.8% tiene cuenta o tarjeta de ayuda del gobierno y solo el 1.8% cuenta corriente. La mayoría indicó poseer solo un producto de ahorro.

## Sobre los servicios y productos de ahorro que ofrecen los bancos y otras instituciones financieras

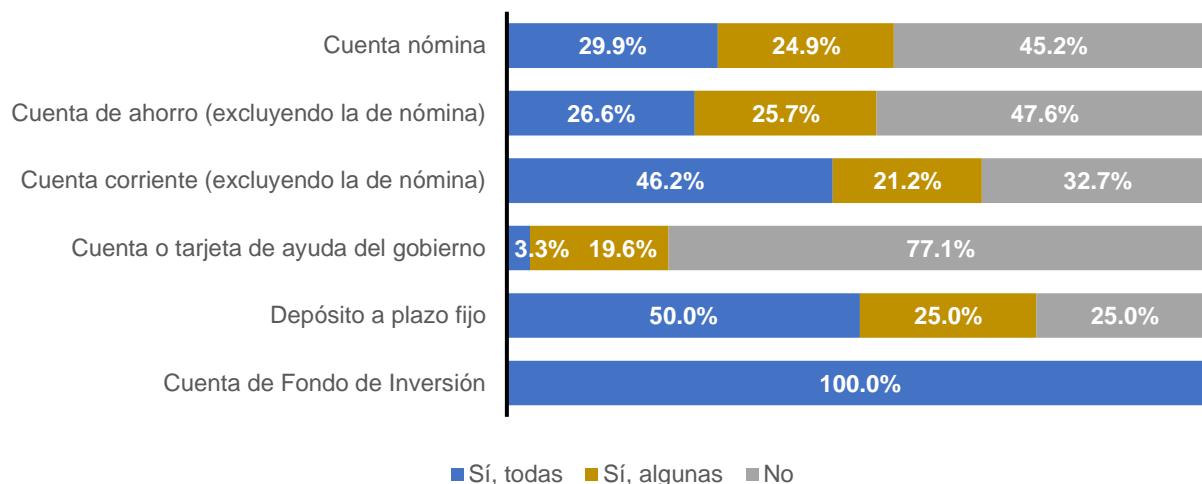


A fin de conocer la percepción de los encuestados sobre los costos que están asociados a su cuenta, el 29.9% que posee cuenta de nómina aseguró conocer todas las comisiones que son cobradas, el 24.9% afirmó conocer algunas, mientras que el 45.2% no conoce de estas. Asimismo, para el caso de la cuenta corriente el 46.2% conoce de las comisiones, el 21.2% alguna de estas y el 32.7% no conoce ninguna.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

### ¿Conoce las comisiones que le cobran por sus cuentas?



En lo que concierne a la cuenta o tarjeta de ayuda del gobierno, donde la mayoría no conoce de las comisiones que le cobran por su cuenta, se debe considerar que estas cuentas son asignadas a la población más pobre mediante programas de apoyo. Para los hogares con limitación de recursos, el ahorro sucede principalmente fuera del sistema financiero.

Al considerar las tres principales razones por las cuales los encuestados no tienen, no han tenido o piensan dejar de tener una cuenta de ahorro, nómina o corriente en una institución financiera, se observa que los encuestados expresaron que no la necesitan (23.0%), que sus ingresos no son suficientes (14.7%) y que los servicios financieros son muy costosos (comisiones muy altas, 11.4%). Asimismo, se observa que los encuestados tienen preferencia por otras formas de ahorro (10.1%).

**Primera razón para no tener, no haber tenido o dejar de tener una cuenta de ahorro, nómina o corriente:**

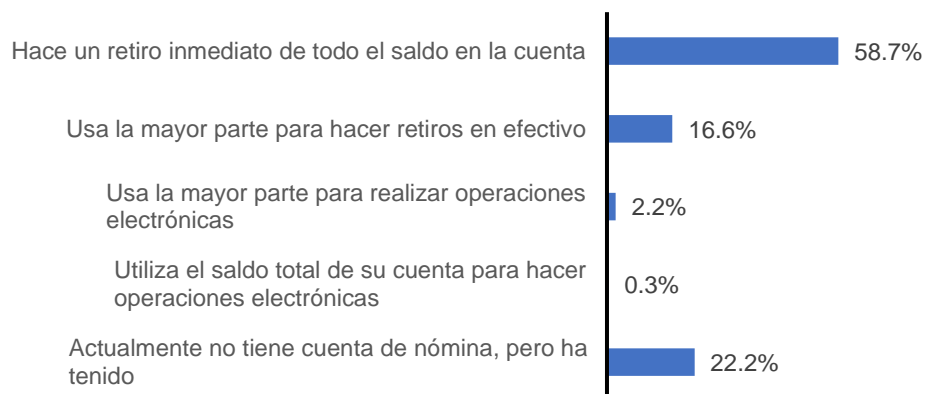


*Cuenta de Nómina*

Según los resultados, más de la mitad de los encuestados retira de inmediato la totalidad de los fondos al recibir su salario en la cuenta de nómina, mientras que un 16.6% expresó que utiliza la mayor parte para hacer retiros en efectivo. Por otro lado, solo un 2.2% utiliza la mayor parte para hacer operaciones electrónicas. Esto evidencia una gran preferencia de los encuestados por el uso del efectivo por encima de los medios de pagos electrónicos.

## ¿Qué hace al recibir su salario en la cuenta de nómina?

(excluyendo no sabe o no contesta)



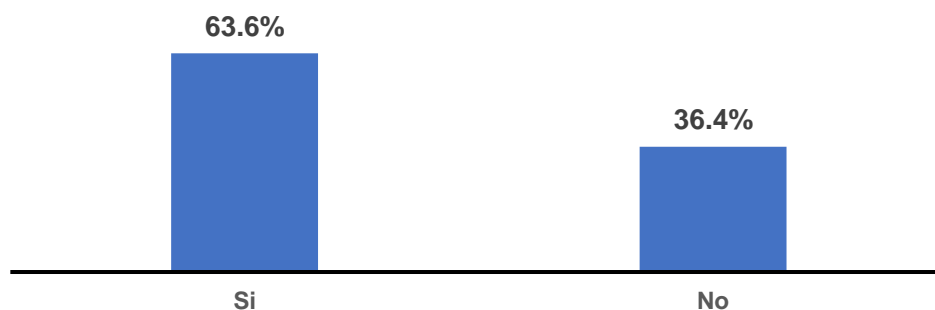
Al cuestionar a los encuestados sobre si han podido cambiar su cuenta de nómina a una entidad de su preferencia, la mayoría expresa que nunca lo ha intentado, mientras que un 18.1% desconoce que tiene la opción de hacerlo. Solo un 3.2% ha podido cambiar su cuenta de nómina de una entidad a otra, contrario al 4.7% que no lo ha logrado.

### Tarjeta de Débito

Más del 60% de los encuestados, con tarjeta de débito, la ha utilizado para comprar en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes, en el mes previo a la Encuesta.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

## ¿Utiliza su tarjeta de débito para comprar en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?



En el caso de aquellos que no utilizan su tarjeta de débito para hacer compras, las razones expresadas son que prefieren hacer pagos en efectivo (47.7%) o que la mayoría de sus pagos son de montos bajos (14.2%). Esta alta preferencia por el uso de efectivo para hacer pagos y compras se debe a que los encuestados perciben que es más fácil, más seguro y más barato hacer sus pagos en efectivo.

### *Banca por Internet*

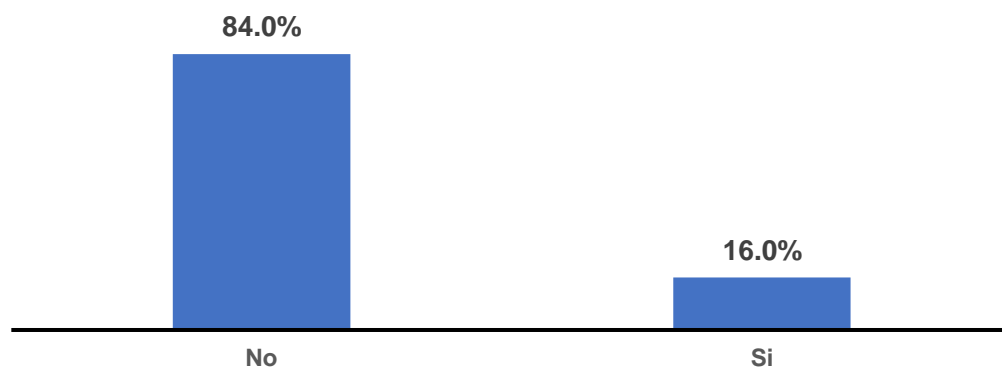
Más del 80% de los encuestados no tienen el servicio de banca por internet asociado a alguna de sus cuentas bancarias. Las razones por las cuales no utilizan el servicio se deben a que no saben usarlo o lo consideran complejo (36.5%), prefiere pagar con otros instrumentos (31.9%) o tienen desconfianza (21.9%). En el caso de las razones por las cuales no contratan o solicitan el servicio, se destaca la preferencia por otros medios (27.3%), así como la complejidad de su uso (18.0%) y la desconfianza (15.2%).

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

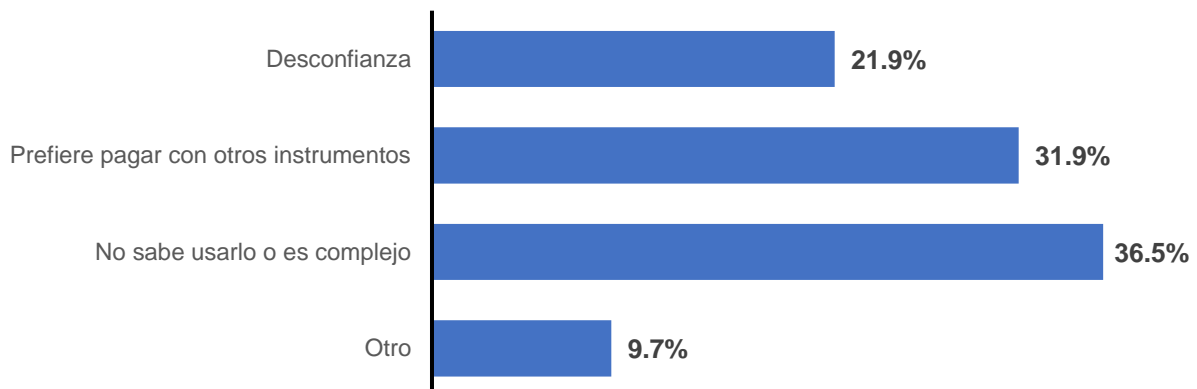
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### **¿Tiene banca por internet en alguna de sus cuentas bancarias?**

(excluyendo no sabe o no contesta)



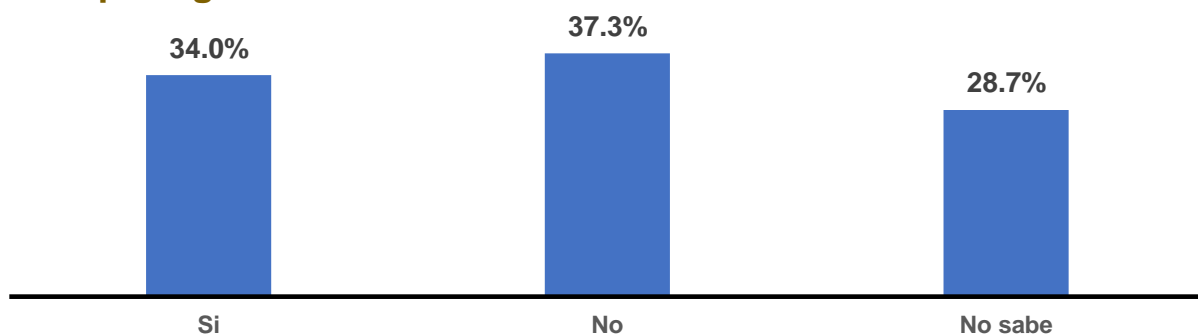
### Razones por las cuales no usa Banca por internet



Por otro lado, aquellas personas que poseen banca por internet y la utilizan, en su mayoría acceden a través de su celular (71.6%) o una computadora en la casa (18.6%). Usualmente, estas personas utilizan este medio para consultar saldos (32.8%), hacer transferencias de dinero (25.9%) o pagar servicios (18.1%). En cuanto a la frecuencia en que utilizan banca por internet, la mayoría lo usa entre una y seis veces al mes. Asimismo, se destaca que en el 74.0% de los casos, la entidad no le ha sugerido al usuario utilizar el servicio de banca por internet.

Al hacer la pregunta sobre si conoce que los depósitos de los usuarios de un banco están protegidos en caso de quiebra, un 37.3% respondió que no y un 28.7% dijo que no sabe. De aquellos que respondieron que sí, un 56.3% dijo que parcialmente, mientras que el restante contestó que totalmente.

### Si un banco quiebra, ¿los ahorros de los depositantes están protegidos?



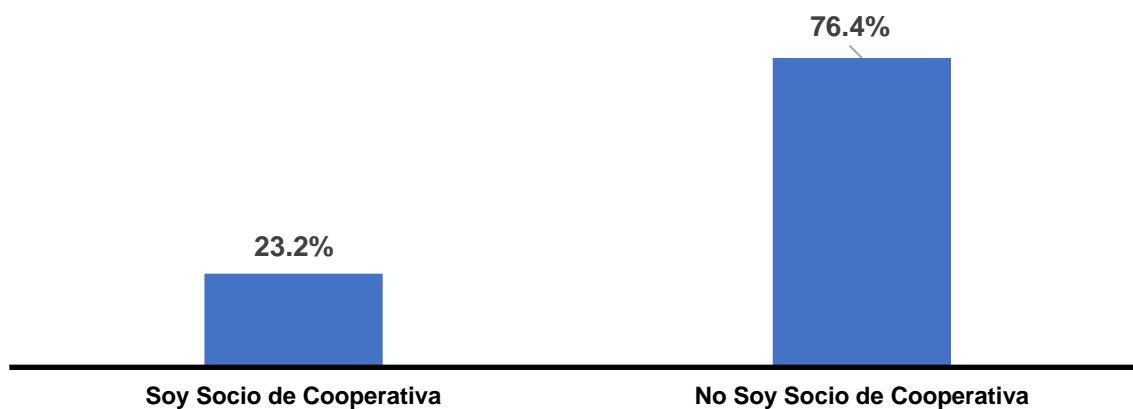
### Cooperativa de ahorro y crédito

Según los resultados obtenidos, un 11.0% de los encuestados manifestó ser socio de una cooperativa de ahorro y crédito. La pertenencia a una cooperativa de ahorro y crédito se asocia, a su vez, con la tenencia de cuentas de ahorro: un 23.2% de los que reportaron tener cuentas de ahorro son socios de cooperativas de ahorro y crédito, mientras que el 76.4% restante lo es de entidades de intermediación financiera.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

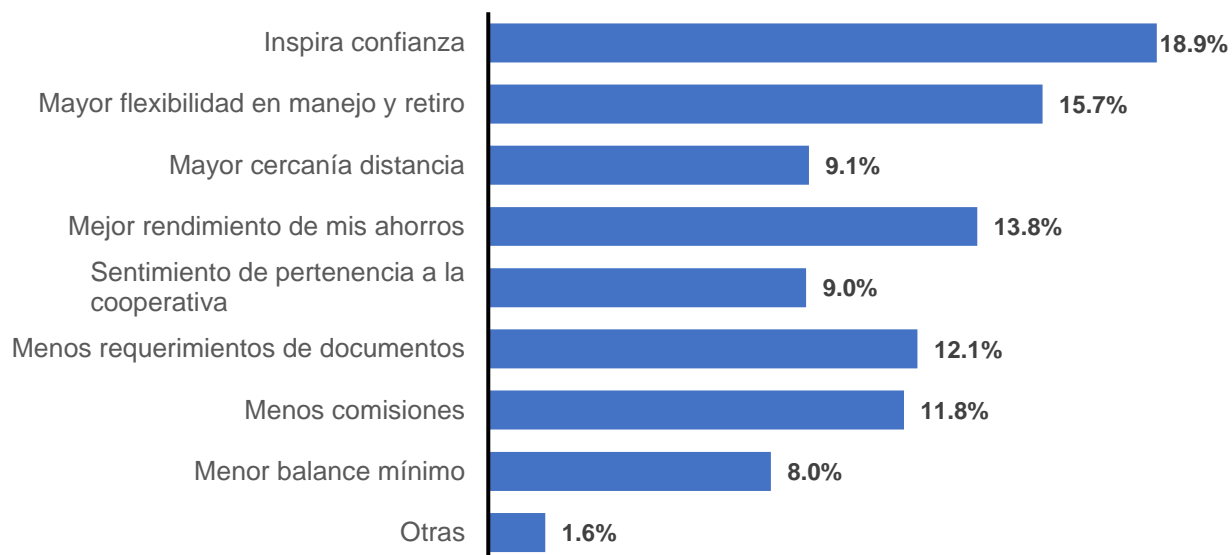
**Tengo Cuenta de Ahorro y ...**



Por otra parte, los que indicaron tener cuentas de ahorro en cooperativas de ahorro y crédito aseguraron que, entre las ventajas de tener la misma, está la inspiración de confianza (18.9%), mayor flexibilidad en el manejo y retiro de sus ahorros (15.7%) y mejor rendimiento de estos (13.8%).



## Ventajas de tener una cuenta de ahorro en una cooperativa





Sección 4.

# Crédito informal y formal

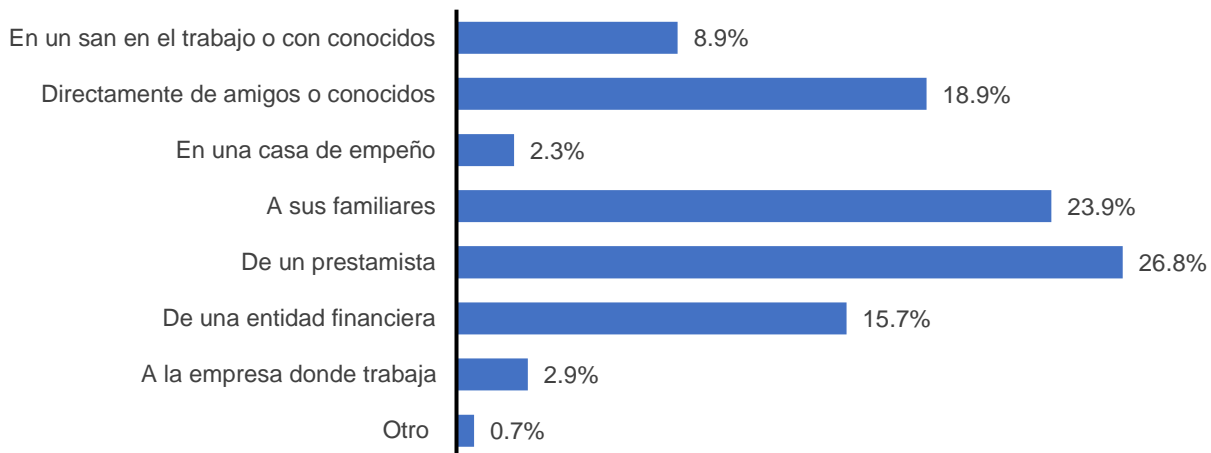
## Sección 4. Crédito informal y formal

Los resultados de la ENIF indican que la principal fuente de financiamiento a la cual recurrió la población encuestada fueron los prestamistas (26.8%). Le siguieron los familiares (23.9%) y amigos o conocidos (18.9%), mientras que solo un 15.7% recurre a una entidad financiera para obtener algún tipo de crédito. Más del 40% indicó devengar el menor nivel posible de ingresos según esta Encuesta (<13,700 pesos), los cuales en su mayoría se inclinaron a pedir prestado directamente a prestamistas, amigos o familiares.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

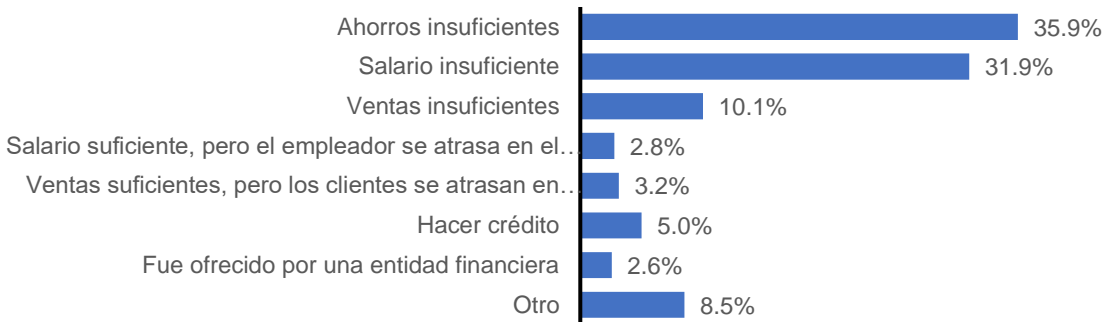
### **En los últimos 12 meses, ¿A quien ha tomado prestado?**



Más del 80% de los encuestados coincidieron en que suelen recurrir al sector informal para obtener algún préstamo, esto influenciado a la poca o ninguna exigencia de documentación o trámite y la disponibilidad casi inmediata de los recursos.

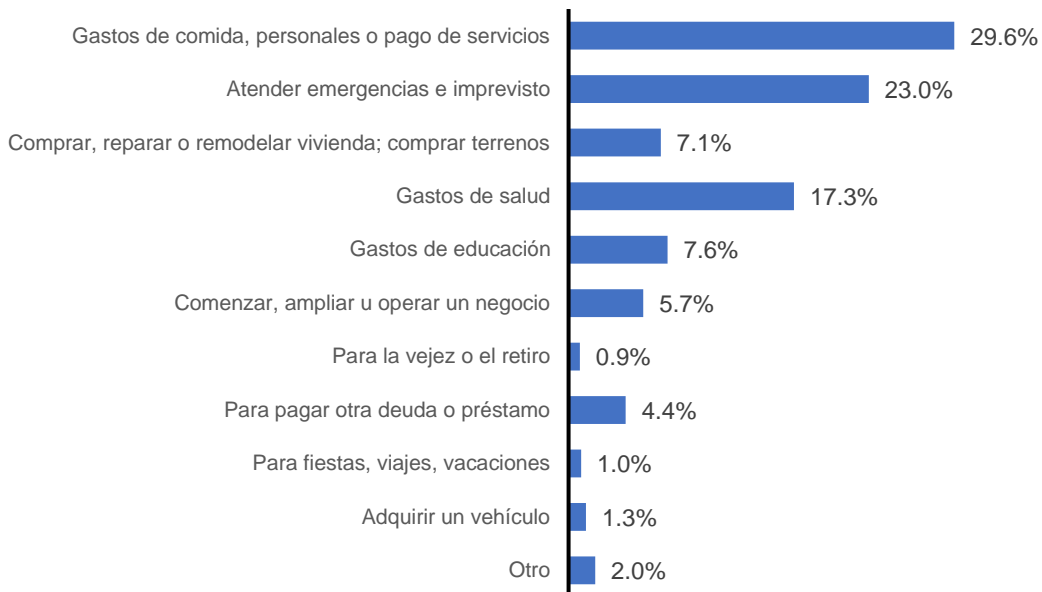
Asimismo, al cuestionar la razón por la que tomó dinero prestado, el 35.9% de los encuestados respondió que posee ahorros insuficientes, mientras que el 31.9% percibió salario insuficiente para cubrir sus gastos.

### Toma dinero prestado por...

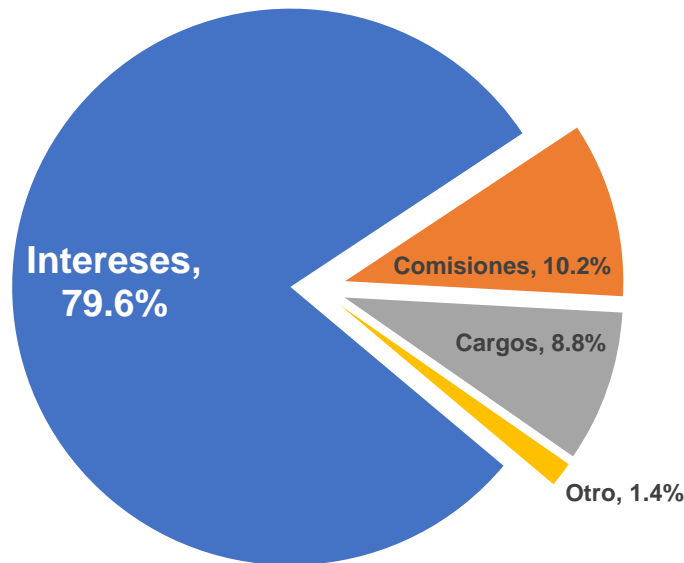


Al hacer la pregunta sobre en que ocupó o piensa ocupar el dinero que tomó prestado, el 29.6% de los encuestados respondió que fueron o serán utilizados para gastos de comida, personales o pagos de servicios, el 23.0% para atender emergencias e imprevistos y el 17.3% para gastos de salud. Es importante destacar, que al igual que en el ahorro, una de las principales motivaciones para tomar dinero prestado es cubrir gastos inesperados o emergencias.

### El dinero que tomó prestado, lo ocupó en...

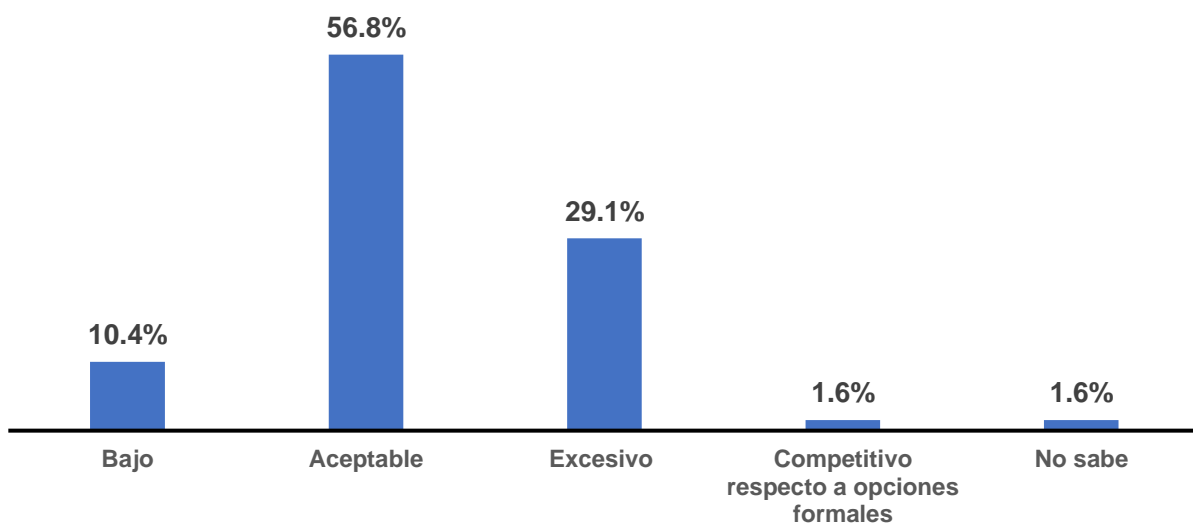


Respecto a los cargos cobrados, los resultados indican que la mayoría de los encuestados (79.6%) poseen la obligación de pago de intereses sobre sus créditos.



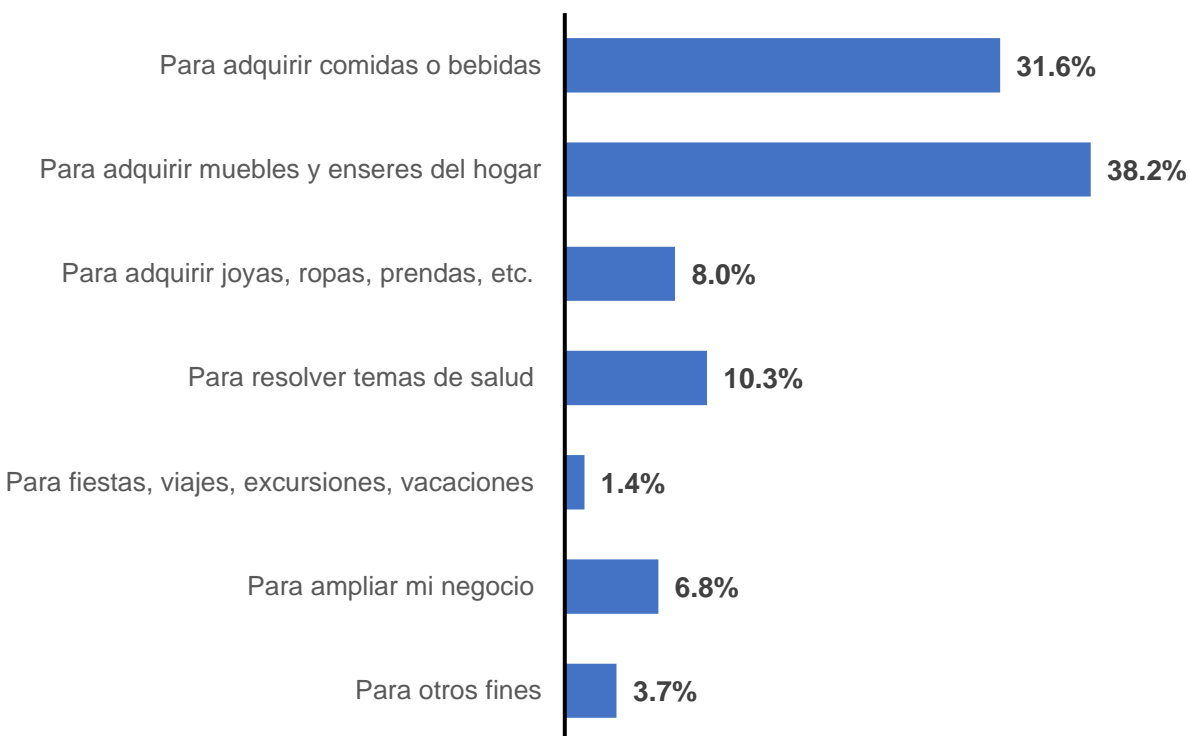
A fin de conocer la percepción de los encuestados sobre los costos asociados a un crédito, se les pidió calificar (como bajo, aceptable, excesivo o competitivo) el costo que tiene su préstamo. De la población que recibió créditos, más del 50% consideró que el costo fue aceptable. No obstante, el 29.1% consideró que el costo fue excesivo.

**¿Considera que el costo (intereses, comisiones u otros) de su préstamo fue?**



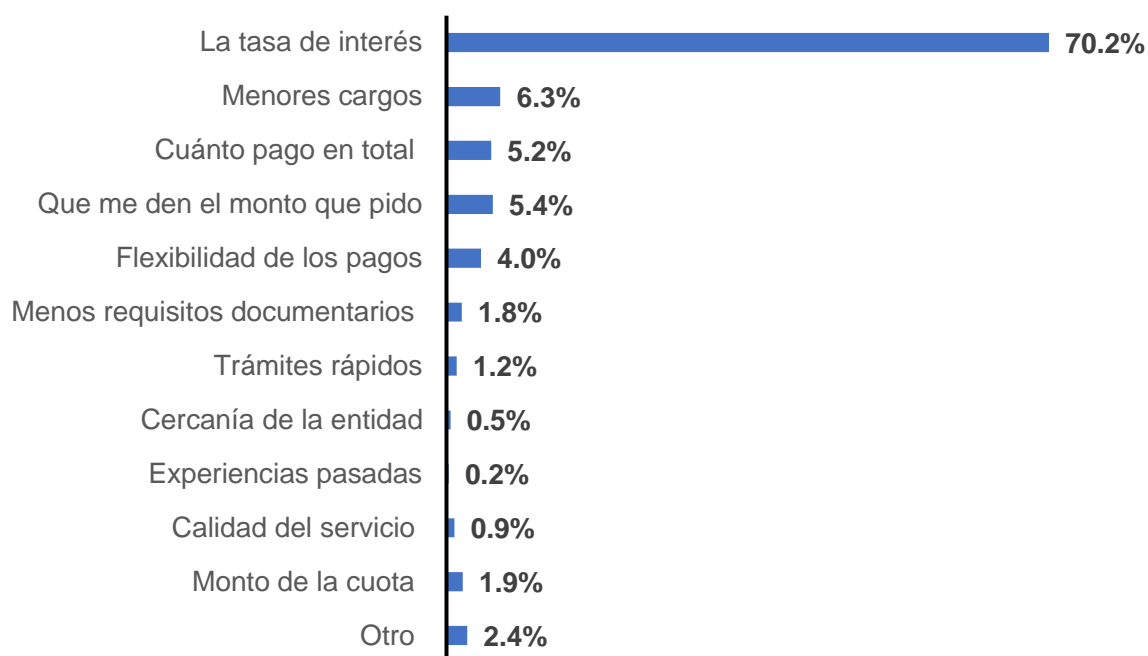
Por otro lado, el 95% de la población encuestada indicó no haber comprado a plazos o fiado para recibir un bien o servicio en los últimos doce meses. En cuanto al 5% restante que respondió de manera afirmativa, el 38.2% utilizó el dinero tomado a plazos o fiado para adquirir muebles y enseres del hogar, el 31.6% para adquirir comidas y bebidas y el 10.3% para resolver temas de salud.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**El dinero que toma a plazo lo utiliza para...**



Con el fin de acercarnos a las características deseables de un préstamo desde la perspectiva del encuestado, se le preguntó acerca del criterio más importante que predomina al momento de solicitar un préstamo. Se encontró que la mayoría de los encuestados (70.2%) considera la tasa de interés del préstamo como el criterio más importante; otros criterios valorados son los cargos asociados (6.3%) y que le otorguen la cantidad que necesita (5.4%)

## Cuando pide un préstamo, el primer aspecto que observa es:



La Encuesta también indagó sobre la tendencia de los créditos ofrecidos por instituciones financieras.

### *Tarjeta de crédito personal o comercial*

Con relación a la tarjeta de crédito para uso personal o comercial, más del 80% de los encuestados respondió nunca haber tenido tarjeta de crédito para gastos personales o comerciales.

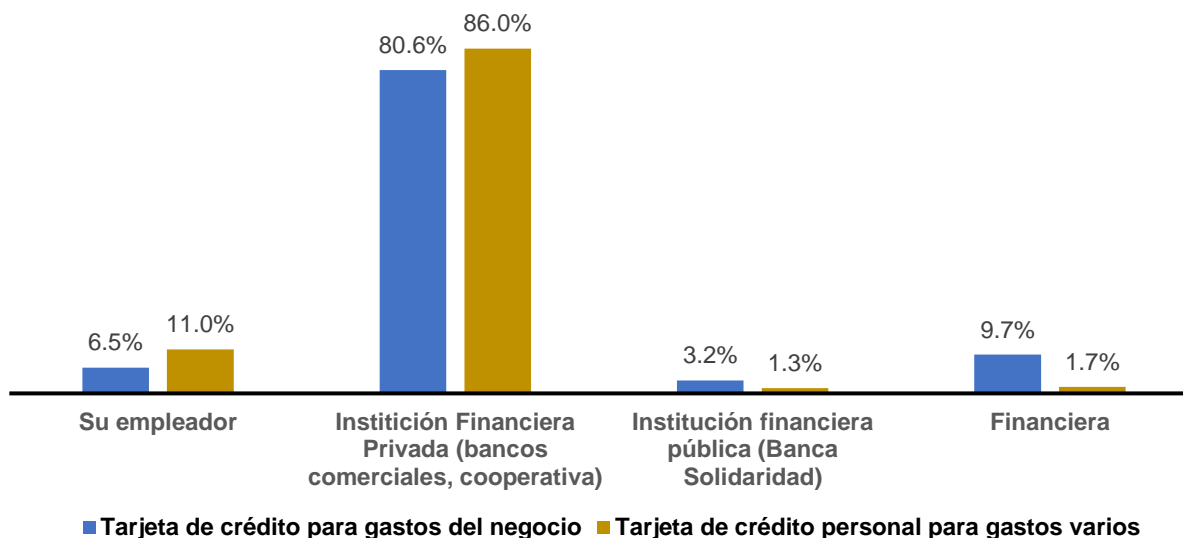
De la población encuestada que indicó tener, el 10.6% afirmó tener tarjeta de crédito personal para gastos varios y el 1.1% para gastos del negocio. Por otro lado, se indagó acerca del número de tarjetas de crédito de la población encuestada que indicó contar con alguna, así como la frecuencia de uso de estas en un mes. En lo que respecta a la distribución del número de tarjetas de crédito, la mayoría aseguró poseer entre una y dos. Con relación a la frecuencia en que utilizó la tarjeta de crédito, la mayoría lo utilizó entre una y seis veces al mes.

En cuanto a qué institución financiera acostumbra a otorgarle tarjetas de crédito, más del 50% de la población encuestada coincidió en que estos productos de crédito son otorgados por instituciones financieras privadas.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

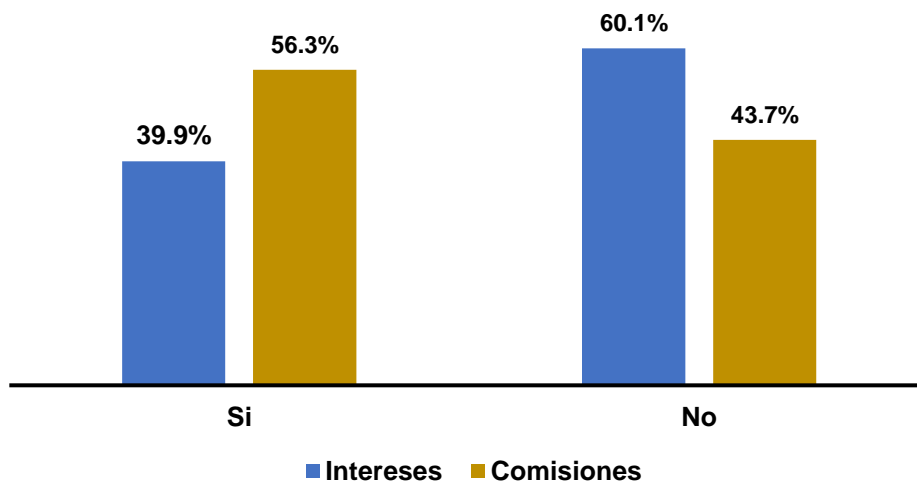
### ¿Quién acostumbra a otorgarle el producto?



A fin de conocer la percepción de los encuestados sobre los costos que están asociados a sus obligaciones, el 39.9% que posee tarjeta de crédito aseguró conocer todos los intereses que son cobrados, mientras que el 60.1% admitió no conocer de estas. Asimismo, para el caso de las comisiones el 56.3% aseguró conocer todas las comisiones que son cobradas, mientras que el 43.7% admitió no conocer de estas.

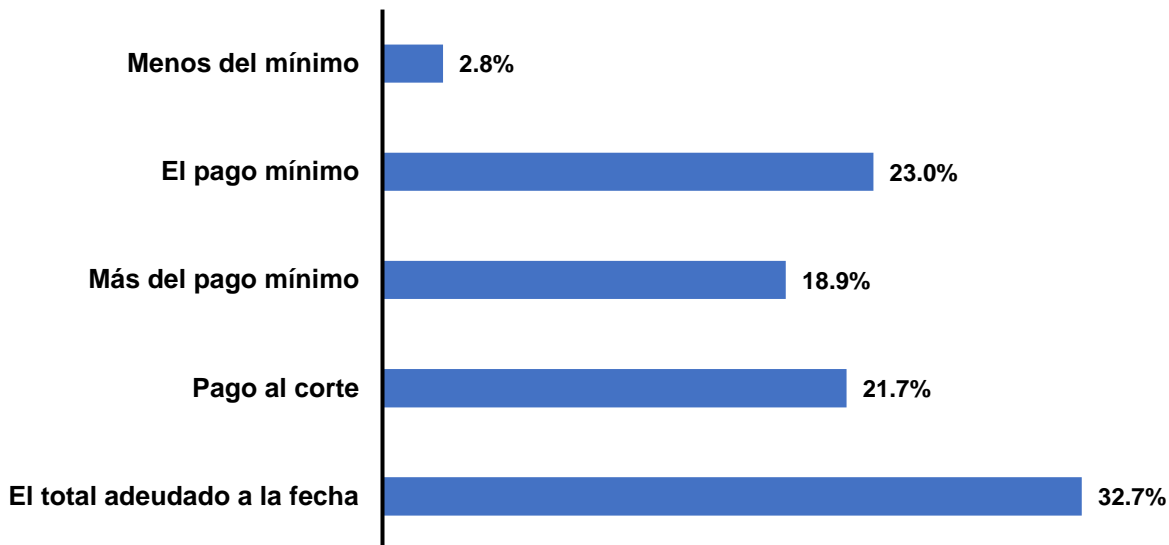


Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**¿Conoce los intereses y comisiones que le cobran de su tarjeta de crédito?**



En lo que respecta a los pagos que generalmente hacen los encuestados a su(s) tarjeta(s) de crédito, el 32.7% suele pagar cada mes el total adeudado a la fecha de esta, mientras que el 23.0% efectúa el pago mínimo correspondiente.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**Respecto a los pagos que generalmente hace a su(s) tarjeta(s) de crédito, ¿Qué paga usted cada mes?**



En lo que respecta a las razones que responden los encuestados sobre no tener una tarjeta de crédito, las tres (3) más frecuentes fueron, en primer lugar, porque consideran que el pago en efectivo es más seguro, segundo porque consideran no necesitar de una tarjeta de crédito y tercero porque la solicitud de dicho producto posee demasiados requisitos, con un 18.8%, un 14.7% y un 11.9%, respectivamente. Un 2.5% de los encuestados otorgaron otras respuestas no incluidas como una de las opciones establecidas, siendo la razón de mayor incidencia dentro de este segmento la de que “No les gusta endeudarse”.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

**Razones por la qué no posee una tarjeta de crédito**

(excluyendo no sabe o no contesta):



## Préstamos

### a. Préstamo de nómina

Por consiguiente, según los resultados de la Encuesta sobre préstamos de nómina otorgados por instituciones financieras, más del 90% de los encuestados señaló no haber tenido.

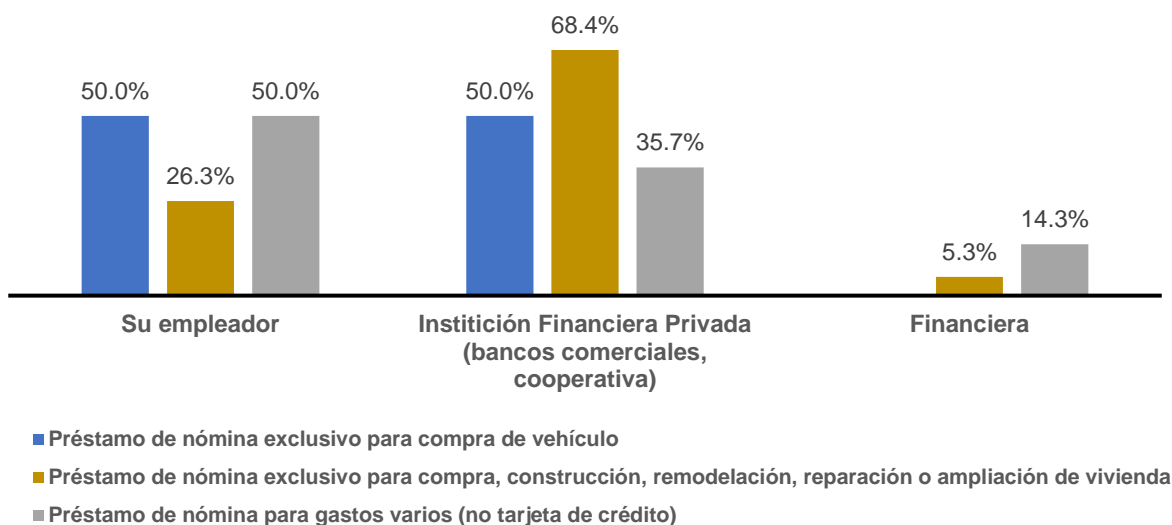
De la población encuestada que indicó tener, el 0.7% afirmó tener préstamo de nómina para compra, construcción, remodelación, reparación o ampliación de vivienda. Por otro lado, se indagó acerca del número de préstamos de nómina de la población encuestada que indicó contar con alguna. La mayoría aseguró solo tener un préstamo de nómina bajo este concepto.

En cuanto a qué institución financiera acostumbra a otorgarle préstamos de nómina; para compra de vehículos son otorgados por instituciones financieras privadas (50.0%) o por sus empleadores (50.0%), a diferencia de los créditos dispuestos para compra, construcción, remodelación, reparación o ampliación de vivienda que son otorgados por instituciones financieras privadas (68.4%), empleadores (26.3%) y financieras (5.3%).

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### ¿Quién acostumbra a otorgarle el producto?

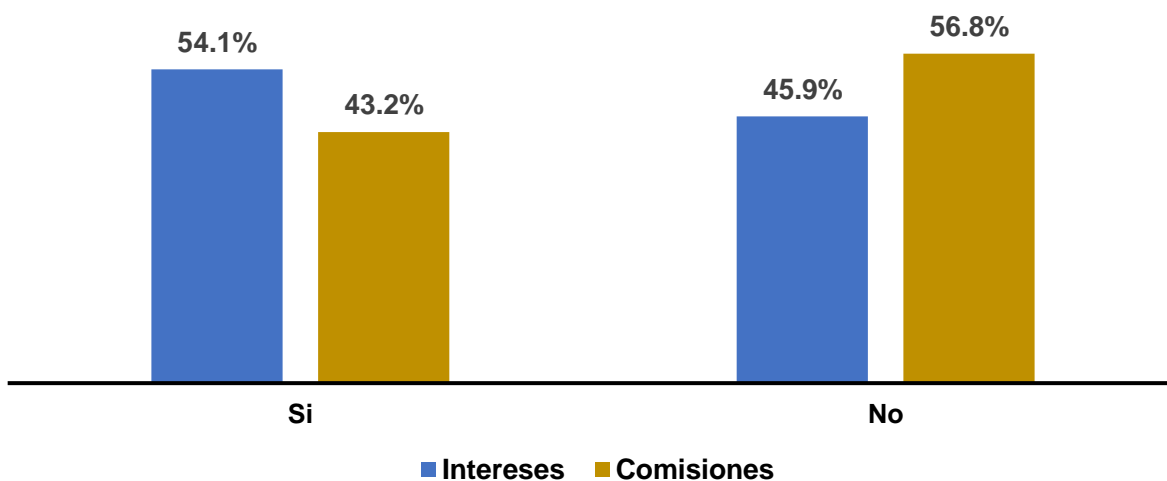


A fin de conocer la percepción de los encuestados sobre los costos que están asociados a sus obligaciones, el 54.1% que posee préstamo de nómina aseguró conocer todos los intereses que son cobrados, mientras que el 45.9% admitió no conocer de estas. Asimismo, para el caso de las comisiones el 43.2% aseguró conocer todas las comisiones que son cobradas, mientras que el 56.8% admitió no conocer de estas.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

### ¿Conoce los intereses y comisiones que le cobran de su préstamo de nómina?



#### b. Préstamo personal (no de nómina ni tarjeta de crédito)

Alrededor del 90% de la población encuestada respondió nunca haber tenido préstamo personal para compra de vehículo, vivienda, gastos personales o del negocio.

De la población encuestada que indicó tener, el 6.0% afirmó sostener préstamos personales para gastos varios, el 1.6% para compra, construcción, remodelación, reparación o ampliación de vivienda y el 1.3% para gastos del negocio. Por otro lado, se indagó acerca del número de préstamos personal de la población encuestada que indicó contar con alguno. La mayoría aseguró tener un único préstamo personal bajo estos conceptos, en cambio, otros poseen hasta tres obligaciones.

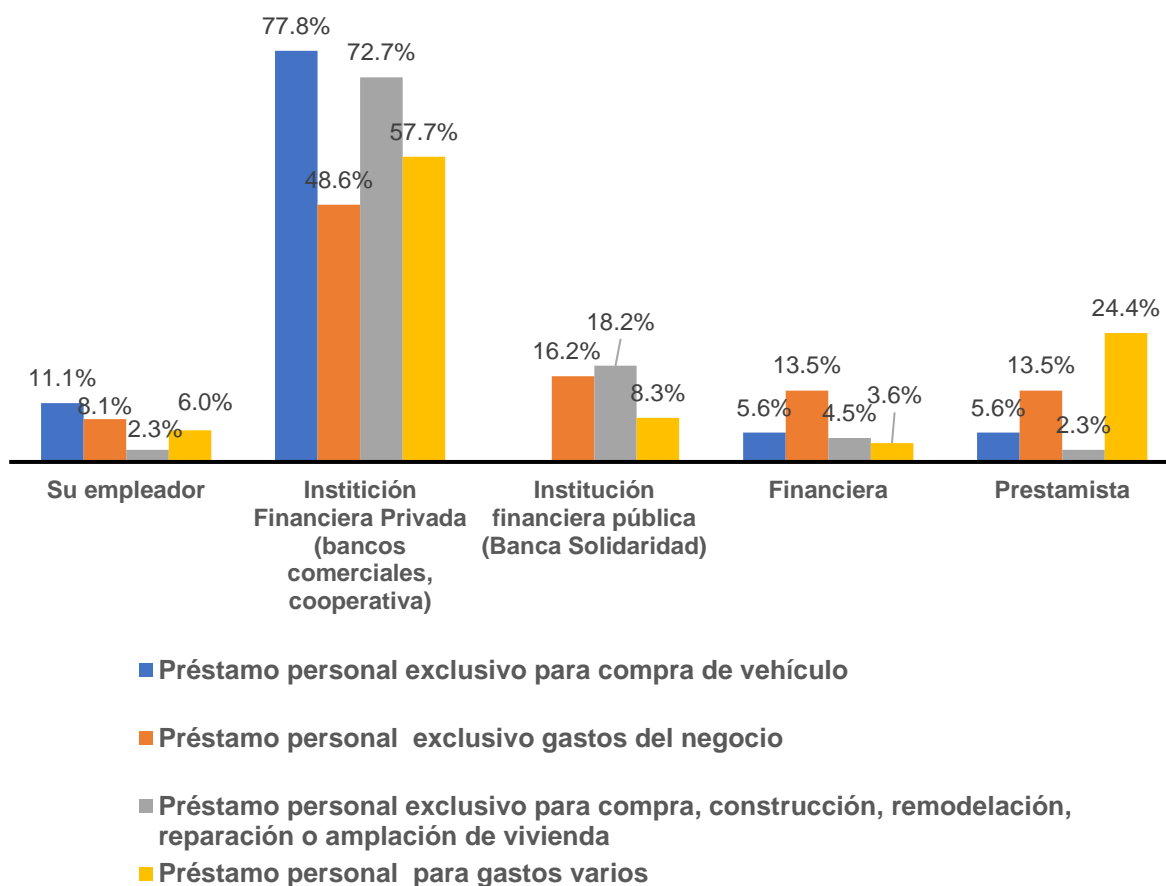
En cuanto a qué institución financiera acostumbra a otorgarle préstamos personales (no de nómina ni tarjeta de crédito), el 77.8% de la población encuestada lo obtuvo

para compra de vehículos por medio de instituciones financieras privadas y el 11.1% de sus empleadores.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### ¿Quién acostumbra a otorgarle el producto?



Asimismo, el 48.6% obtuvo préstamos personales para gastos del negocio mediante instituciones financieras privadas, el 16.2% de instituciones financieras públicas y el 13.5% entre prestamistas y financieras, respectivamente.

En lo concerniente a préstamos personales para compra, construcción, remodelación, reparación o ampliación de vivienda, según los resultados obtenidos, son otorgados por instituciones financieras privadas (72.7%), instituciones financieras públicas (18.2%) y financieras (4.5%).

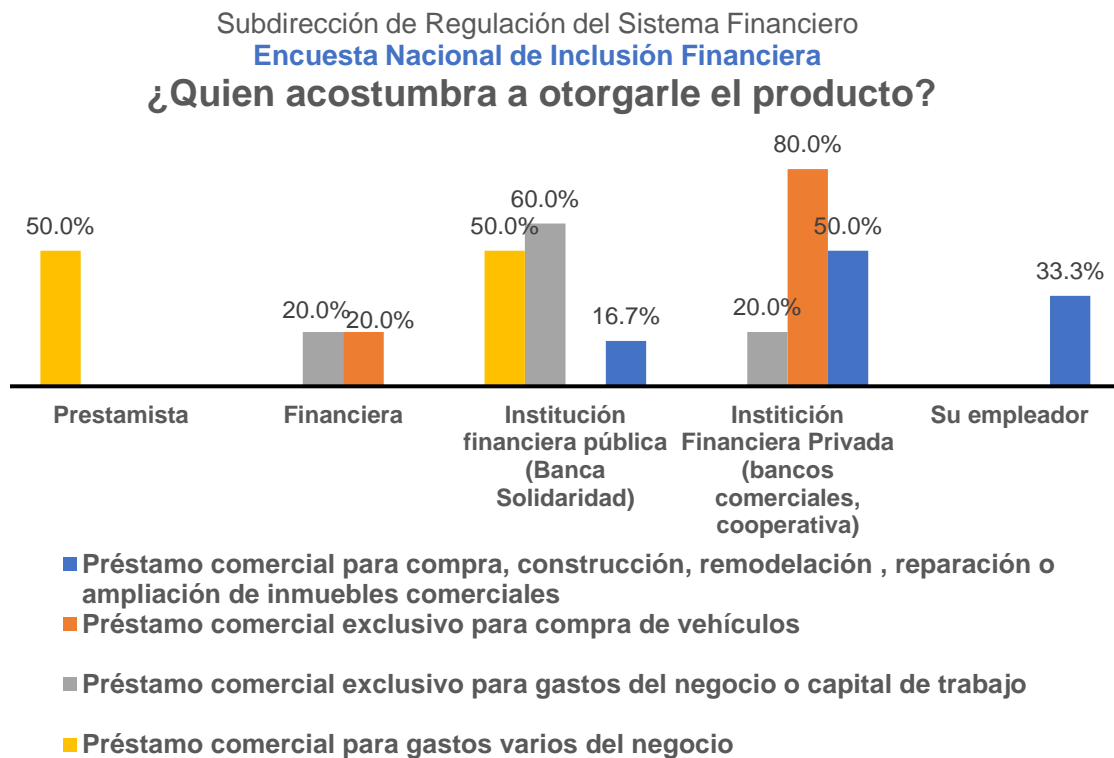
Finalmente, el 24.4% de las obligaciones contraídas por los encuestados para gastos varios provienen de prestamistas y el 57.7% de instituciones financieras privadas.

c. *Préstamo comercial*

Con respecto a los préstamos comerciales, alrededor del 98% de los encuestados respondieron nunca haber tenido alguno. Los encuestados que poseen créditos comerciales afirmaron tener un solo préstamo, tanto para compra de vehículo, gastos de negocio o capital de trabajo, como para compra, construcción, remodelación, reparación o ampliación de inmuebles comerciales.

Se indagó acerca de la antigüedad de los préstamos comerciales de la población encuestada que indicó contar con alguno. La mayoría aseguró tener menos de un año de haber contraído dicha obligación.

En cuanto a qué institución financiera acostumbra a otorgarle préstamos comerciales para compra, construcción, remodelación, reparación o ampliación de inmuebles comerciales, el 50.0% de los encuestados obtienen estos créditos por medio de instituciones financieras privadas, el 33.3% de su empleador y el 16.7% de instituciones financieras públicas.



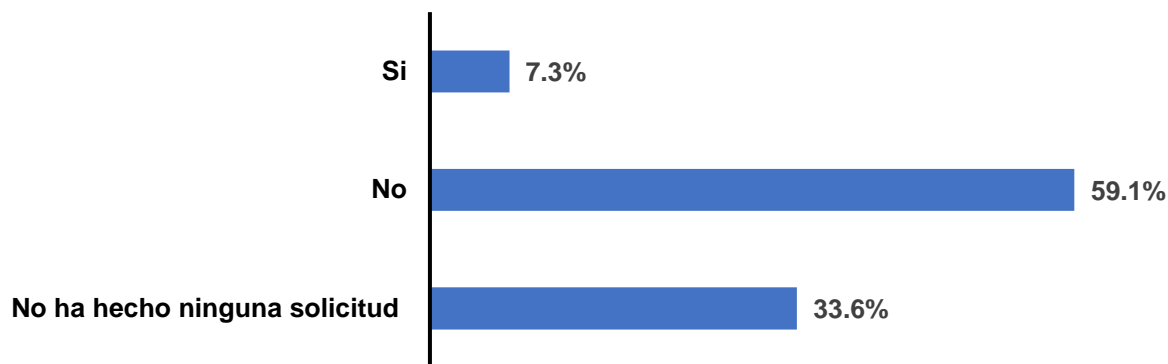
En lo que respecta a los préstamos comerciales para compra de vehículo, son otorgados por instituciones financieras privadas (80.0%) y financieras (20.0%). En cuanto a las obligaciones contraídas para gastos de negocio o capital de trabajo, son obtenidas mediante instituciones financieras públicas (60.0%), instituciones financieras privadas (20.0%) y financieras (20.0%).

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

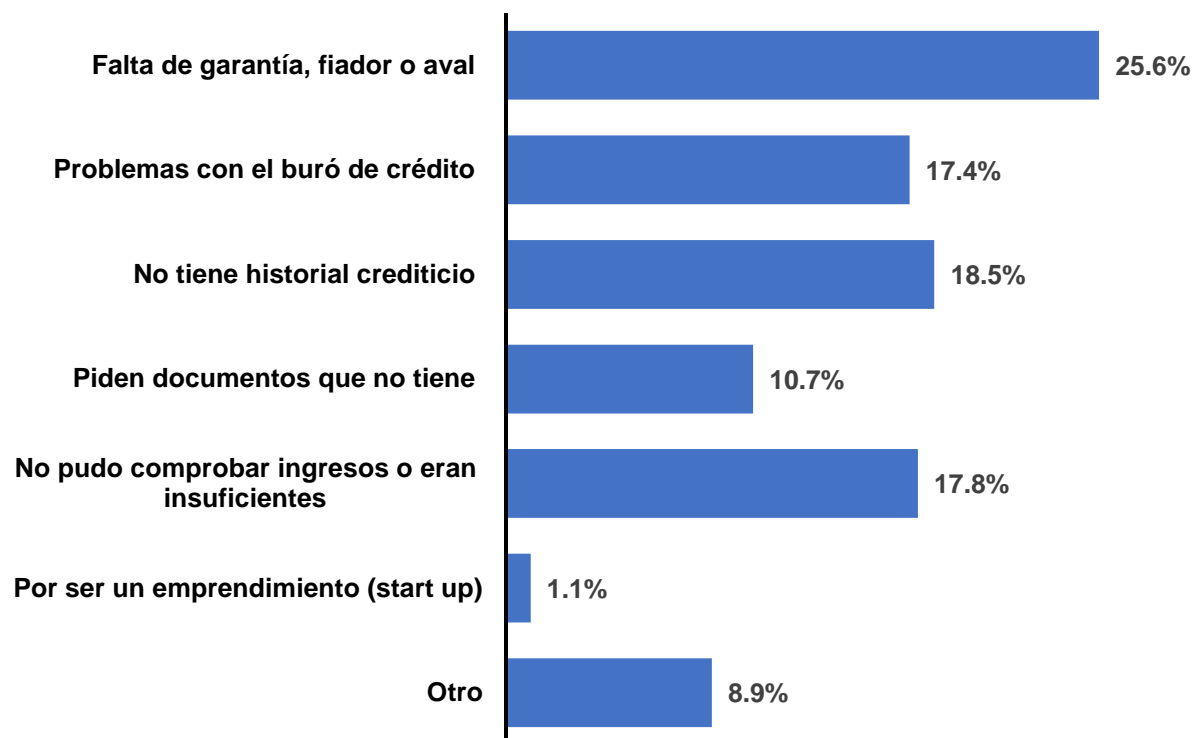
### **¿Alguna vez le han rechazado una solicitud de crédito o préstamo distinto de una tarjeta de crédito?**

(excluyendo no sabe o no contesta):



De las solicitudes de la población encuestada que fueron rechazadas, el 50.0% de las ocasiones fue por un banco múltiple, siendo la razón más frecuente, con un 25.6% de las veces, por “No tener Garantía, Fiador o Aval”. La segunda razón más frecuente de rechazos fue por “No tener Historial Crediticio”, con un 18.5%.

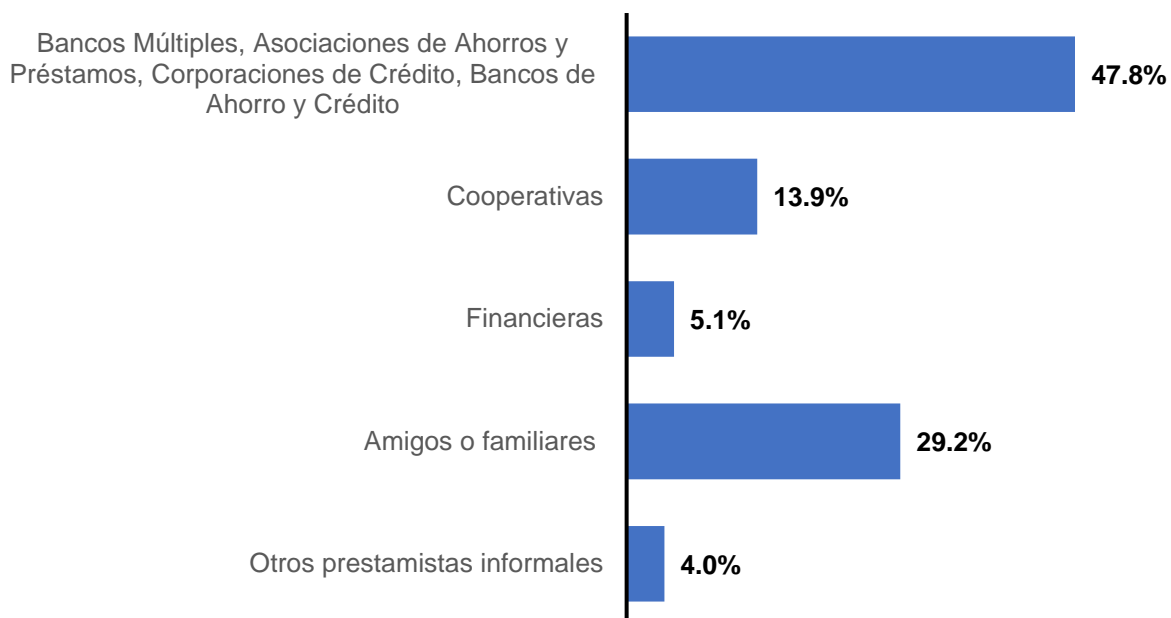
Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**¿Porqué le rechazaron el crédito?**



Dentro del tipo de entidad al que se solicitaría un crédito en caso necesario, el 47.8% de los encuestados ha respondido que lo solicitarían a bancos múltiples, asociaciones de ahorros y préstamos, corporaciones de crédito y bancos de ahorro y crédito, seguido por un 29.2% que lo solicitaría a amistades y familiares.



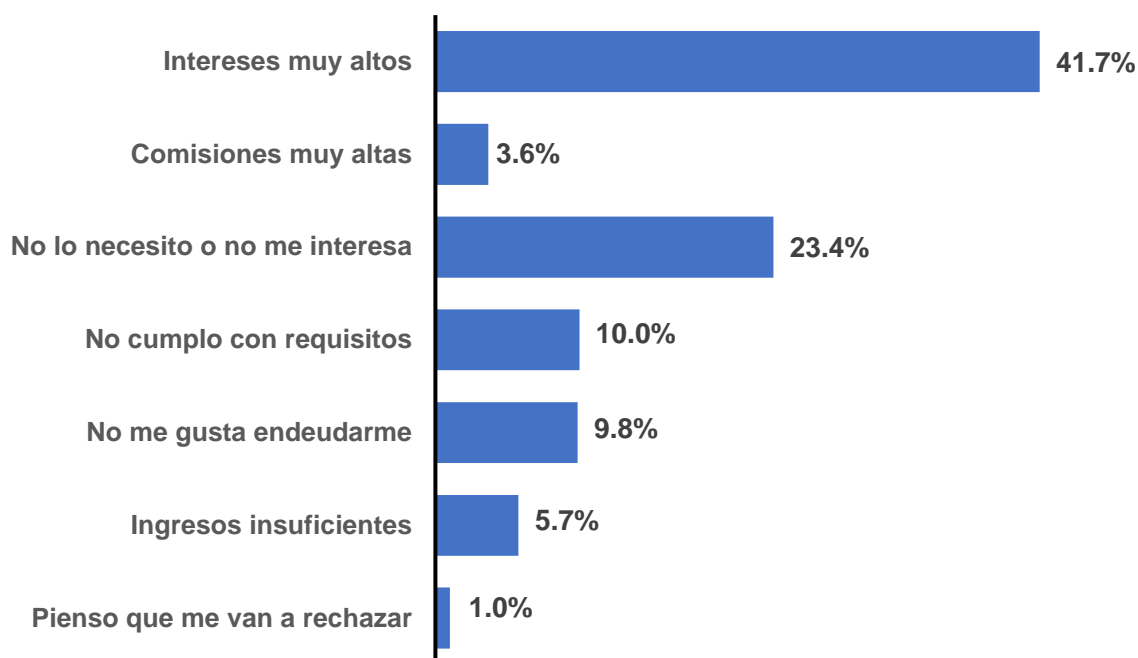
### Entidad a quien pediría un préstamo si en el futuro fuese necesario:



Las tres principales razones indicadas por los encuestados por las que “No tiene”, “Nunca ha tenido” o “Han dejado de tener un préstamo”, distinto de la razón de la de poseer una tarjeta de crédito en la institución, fueron, en primer orden, porque consideran que los intereses de los préstamos son muy altos, con un 41.7% de incidencia; como segunda razón principal, contestaron que no la necesitan o no les interesa, con el 23.4% y tercero, por no cumplir los requisitos, con un 10.0%. De los que dieron otras razones, la de mayor incidencia con un 20.0% fue la de no estar empleado.

## Primera razón para no tener, no haber tenido o dejar de tener un préstamo

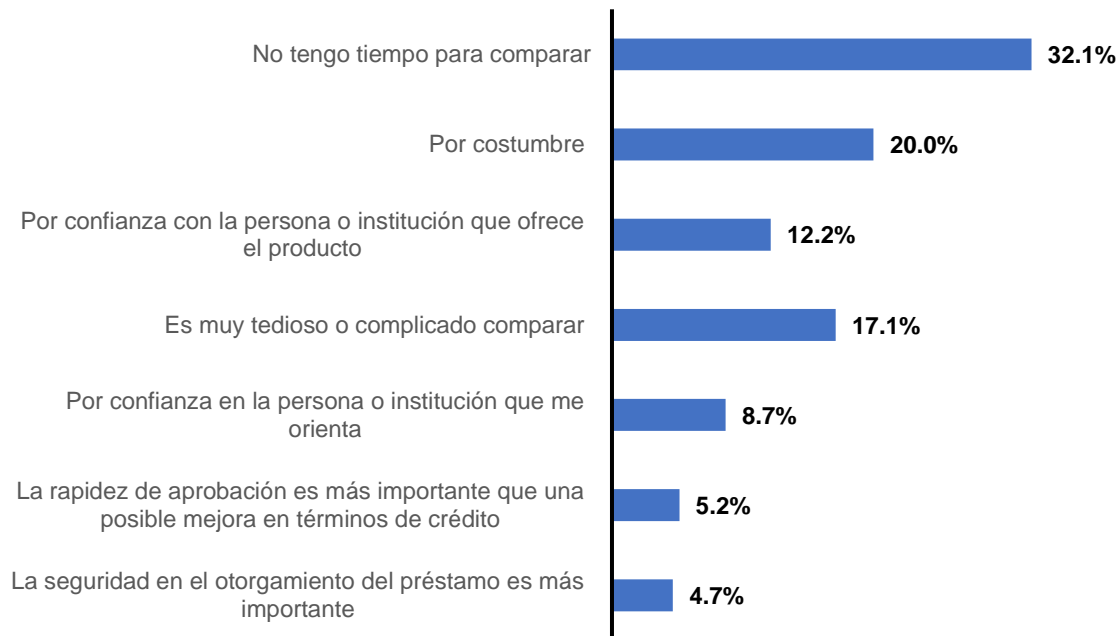
(distinta de la tarjeta de crédito)



Al contraer un préstamo, o en caso de pensar en hacerlo, un 50.7% de los encuestados respondieron que no compararían las opciones de crédito con otros créditos de ellos mismos o con créditos de otras personas de la misma entidad de intermediación financiera. Un 35.0%, contestó que tampoco compararía las opciones de crédito entre distintas personas e instituciones. De esta población, un 32.1% aproximadamente, ha respondido que la razón es debido a que no tiene tiempo de comparar y no es costumbre (20.0%).

Estos resultados pudieran estar reflejando altos costos de comparación, reducida educación de los usuarios financieros o un indicador de falta de transparencia y orientación a los usuarios por parte de las entidades de intermediación financiera. La comparación entre productos similares de una misma entidad o entre productos con otras entidades es un mecanismo de evaluación que el usuario debiera aprovechar para ponderar conveniencias antes de contratar cualquier tipo de producto.

## ¿Por qué cree que no compara entre diversas opciones de préstamos?



A faded, grayscale background image showing a group of people, possibly a family or a community, engaged in an activity. The image is positioned at the bottom of the page and is partially obscured by the text.

## Sección 5. Seguros, Pensiones y Remesas

## Sección 5. Seguros, pensiones y remesas

### Seguros

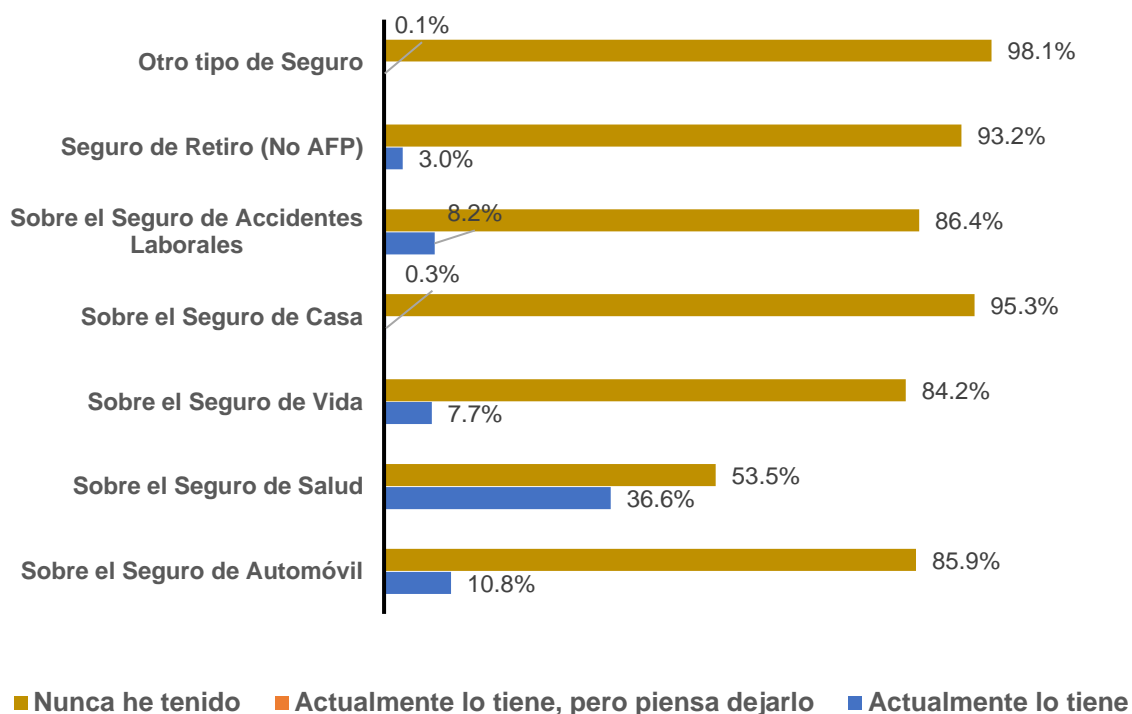
Los resultados de la Encuesta arrojan que un 42.2% de los encuestados poseen al menos 1 producto de seguros. A su vez, más de la mitad de los encuestados respondió que nunca han tenido ningún producto de ninguna de las ramas de seguros. El tipo de seguro más contratado por la población encuestada es el seguro de salud, para un 36.6%, seguido por el seguro de automóvil con un 10.8% de frecuencia. Las ramas de seguros con menos frecuencia en su contratación fueron los de seguros de casa.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

### Sobre el Seguro

Base: Total de encuestados



Con relación a los seguros que fueron contratados directamente por los encuestados, los mayores porcentajes se asocian a los seguros de automóvil y de casa con un 92.9% y un 44.4%, respectivamente. Dentro de los que no se contratan directamente, las respuestas de mayor frecuencia estuvieron en el seguro de accidentes laborales,

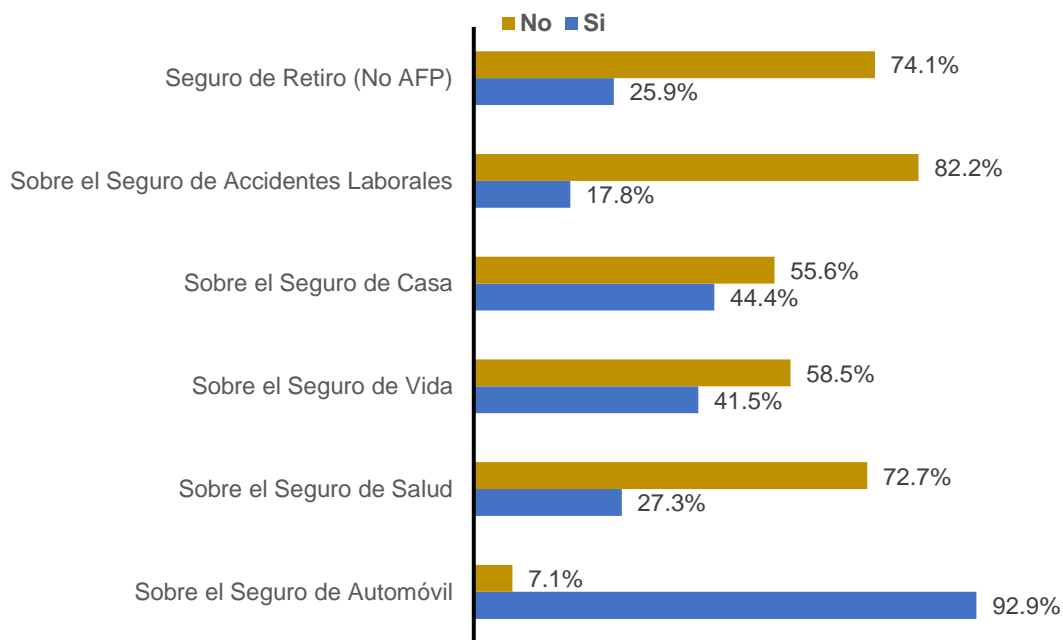
seguro de retiro (no AFP) y el seguro de salud, los cuales son contratados usualmente por el empleador.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

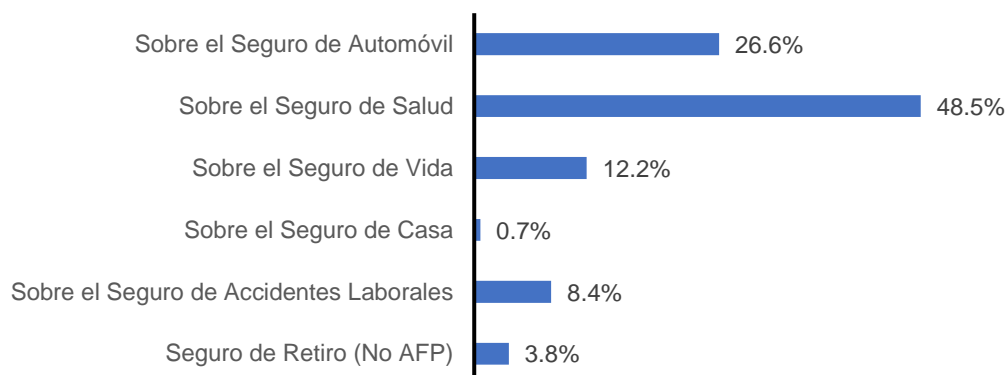
### ¿Adquirió el seguro directamente?

Base: Total de encuestados con tenencia del producto



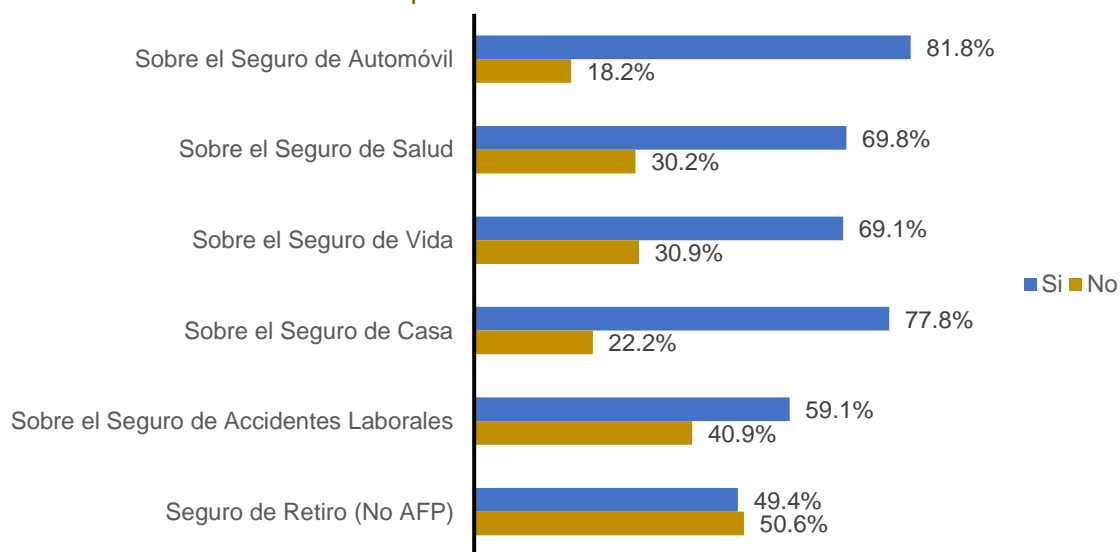
Con respecto al conocimiento de los encuestados sobre el costo del seguro, los datos demuestran que la rama con mayor comprensión en este aspecto es el seguro de salud con un 48.5%, seguido por el seguro de automóvil con un 26.6%, resultados que son cónsonos con los seguros que han sido más contratados según la muestra de la población.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**¿Sabe cuál es el costo de este seguro?**  
 Base: Encuestados con tenencia del producto



La mayor parte de la población encuestada ha respondido que conoce de qué les protegen las distintas ramas de seguros. Concretamente, para casi todas las ramas de seguros, más del 49.9% de los encuestados respondió que sí saben los riesgos de los cuales estarían protegidos.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**¿Sabe qué le cubre o protege?**  
 Base: Encuestados con tenencia del producto

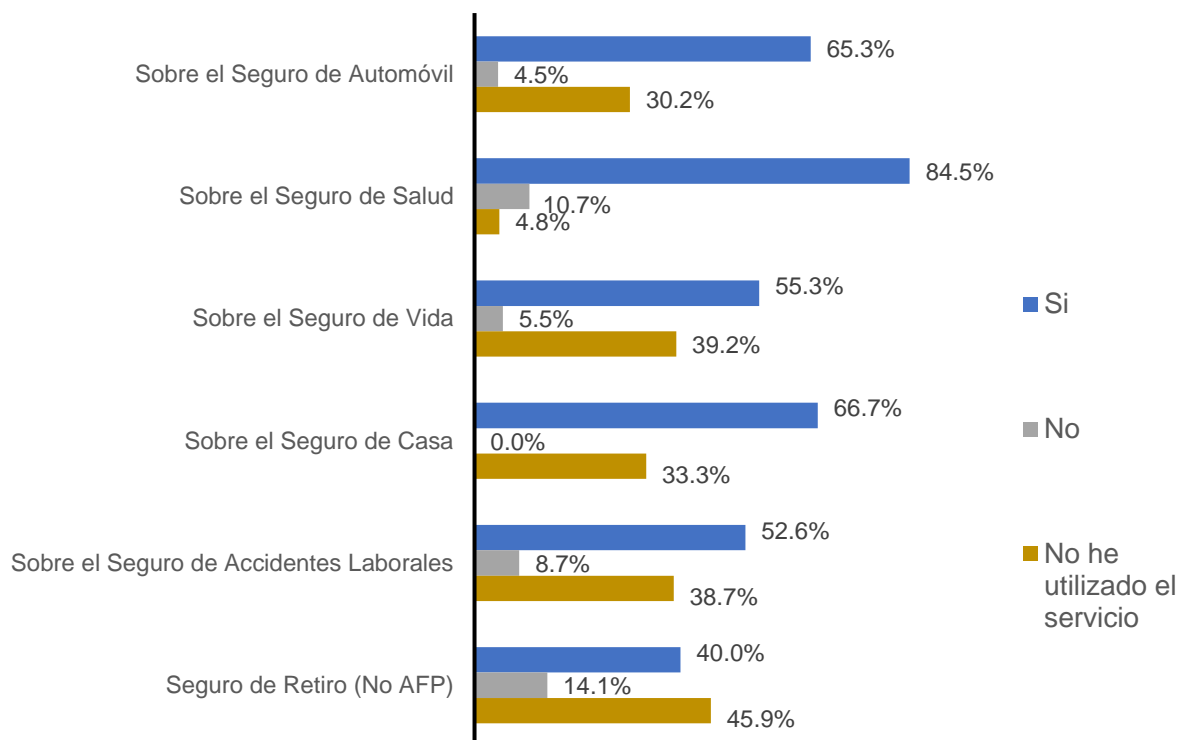


En cuanto a la satisfacción que indicaron los encuestados, para casi todas las ramas de seguro, exceptuando seguro de retiro (no AFP), existe satisfacción del producto.

El tipo de seguro que más encuestados respondieron que se encuentran satisfechos es la rama del seguro de salud con 84.5%.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### ¿Está satisfecho con el servicio de la aseguradora?

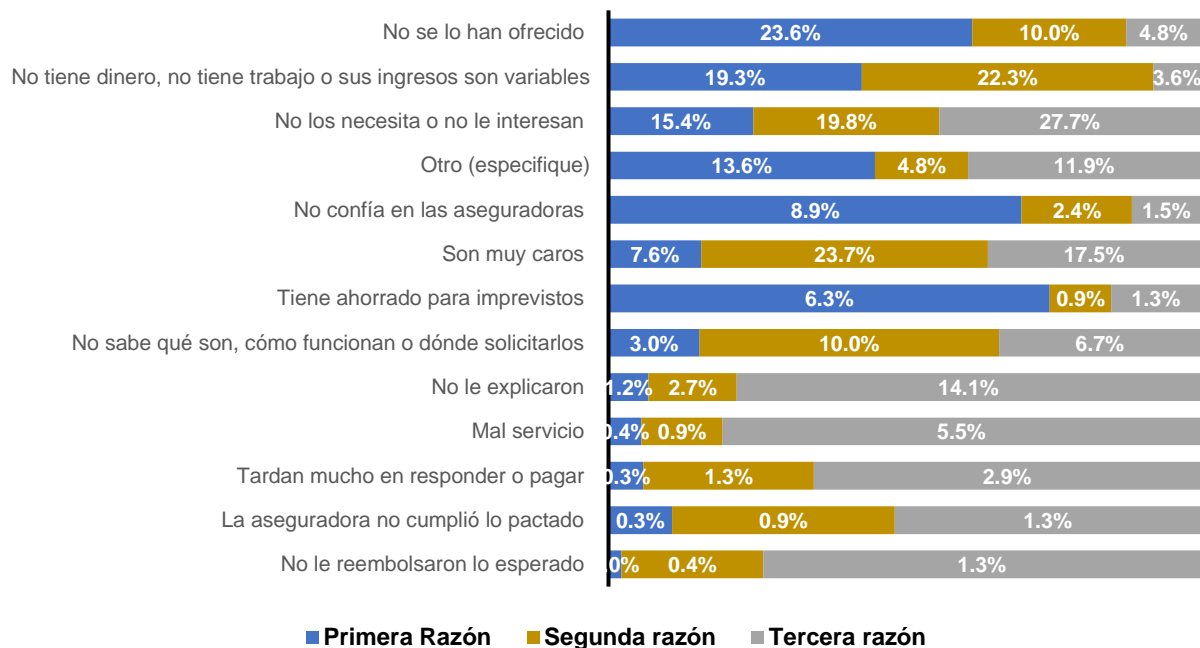


Cuando son cuestionados sobre las razones por las cuales no tienen contratado un seguro, los encuestados citan, como primera razón, el no haber tenido el ofrecimiento del producto (23.6%), la carencia de recursos predecibles o de empleo (19.3%) y la falta de necesidad o interés del producto (15.4%). Cuando son indagados por una segunda razón, citan el costo de los seguros como el factor más recurrente (23.7%), la carencia de recursos predecibles o de empleo (22.3%) y la falta de necesidad o interés del producto (19.8%)



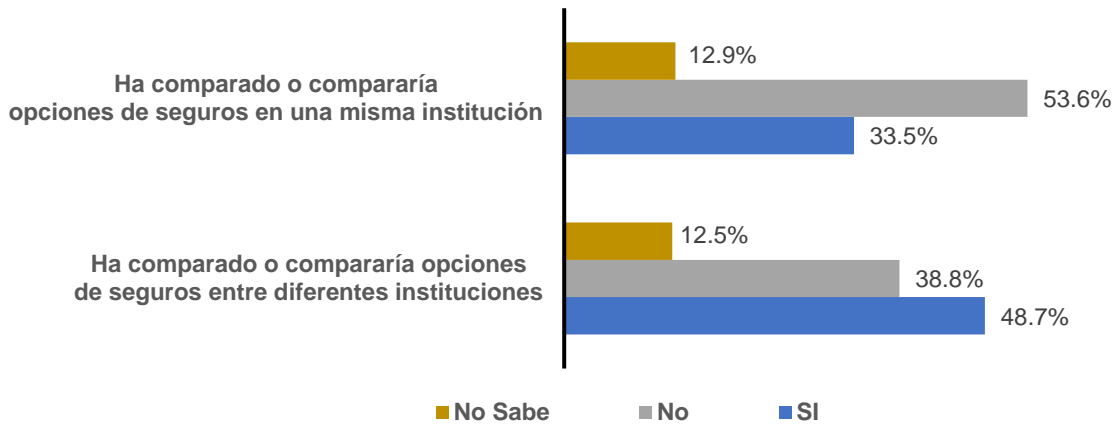
## Tres principales razones por las que no tienen seguro de vehículo o de salud

Base: Encuestados sin productos de seguros



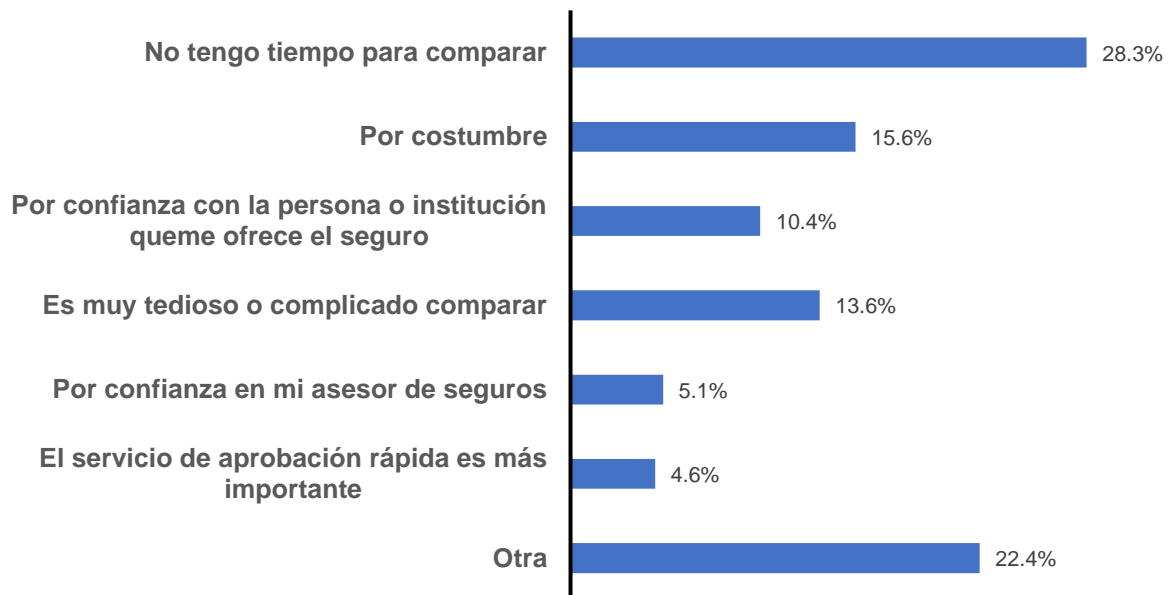
La Encuesta evidencia que solo el 33.5% de los encuestados realizan comparaciones entre los diversos planes de seguros ofertados por una misma compañía aseguradora, mientras que un 48.7% reconoce hacerlo cuando se trata de los planes de seguros ofertados por las diversas compañías aseguradoras del mercado.

**Cuando ha tenido que contraer un seguro, o en caso de pensar en hacerlo, usted:**



Dentro de las diversas razones que los encuestados enumeraron para dicho comportamiento, el 28.3% señaló la falta de tiempo como la principal razón para no realizar una comparación más profunda a la hora de elegir adquirir una póliza de seguros entre las opciones que le ofrece el mercado.

**Razones por las que no compara diversas opciones de seguros | Base: Encuestados que no comparan**



### *Sobre los Fondos de Pensiones.*

En la República Dominicana, los resultados de la Encuesta confirman una baja profundidad de aportación voluntaria a fondos de pensiones. Concretamente, el 88.6% de los encuestados no realiza aportaciones voluntarias a sus fondos de pensiones.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### **Realiza aportaciones voluntarias al Fondo de Pensiones**

Base: Todos los encuestados



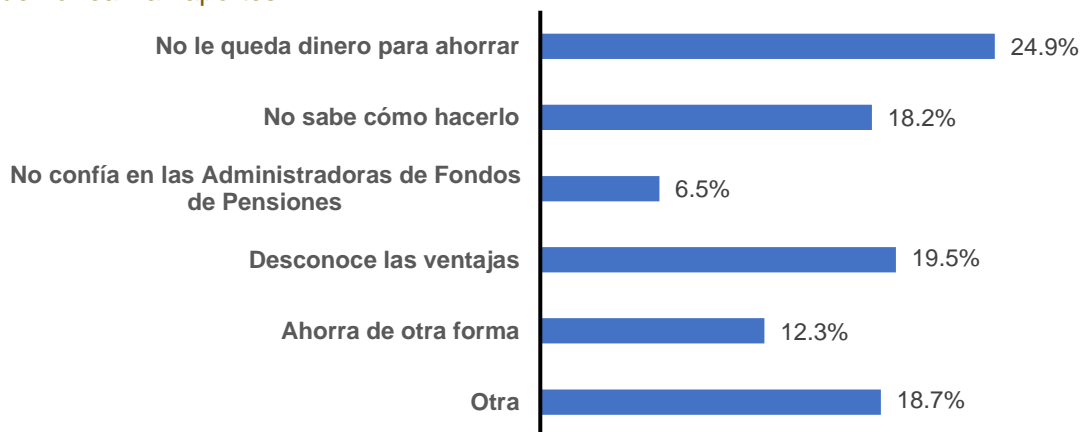
La razón principal que da respuesta a este comportamiento es que a un 24.9% de los encuestados no les queda recursos suficientes para realizar los aportes voluntarios a sus fondos de pensiones, seguido de un 19.5% que desconoce las ventajas de realizar aportes voluntarios para su retiro.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### **Razones por las que no realiza aportaciones**

**voluntarias a su fondo de pensiones** | Base: Encuestados que no realizan aportes



## Sobre las remesas

Al ser cuestionados sobre la recepción de remesas en los últimos 12 meses, el 61.6% de los encuestados dijo no recibir remesas, en tanto que solo un 38.4% expresó haberlas recibido.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### Recepción de Remesas en los últimos doce meses

(excluyendo no contesta)

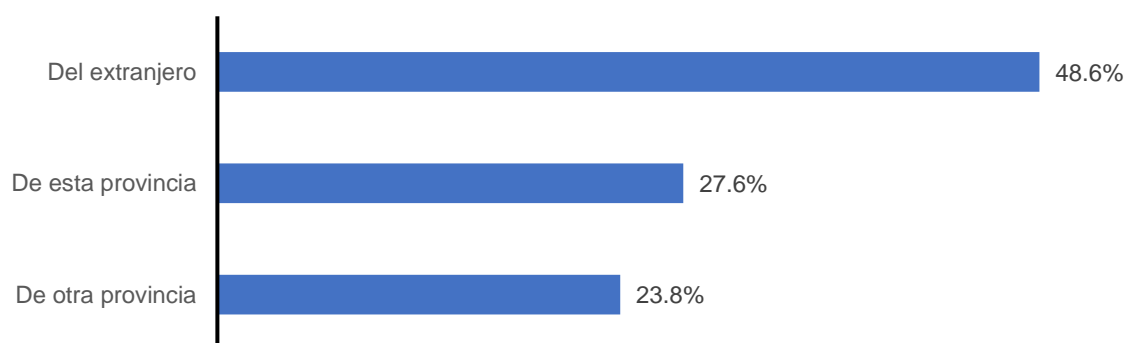


Al ser interrogados sobre el lugar de procedencia de las remesas un 48.6% de los encuestados declararon que el dinero procedía del extranjero; un 27.6% dijo que lo recibía de la misma provincia en la cual residía; y un 23.8% dijo que lo recibía de otra provincia del país.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

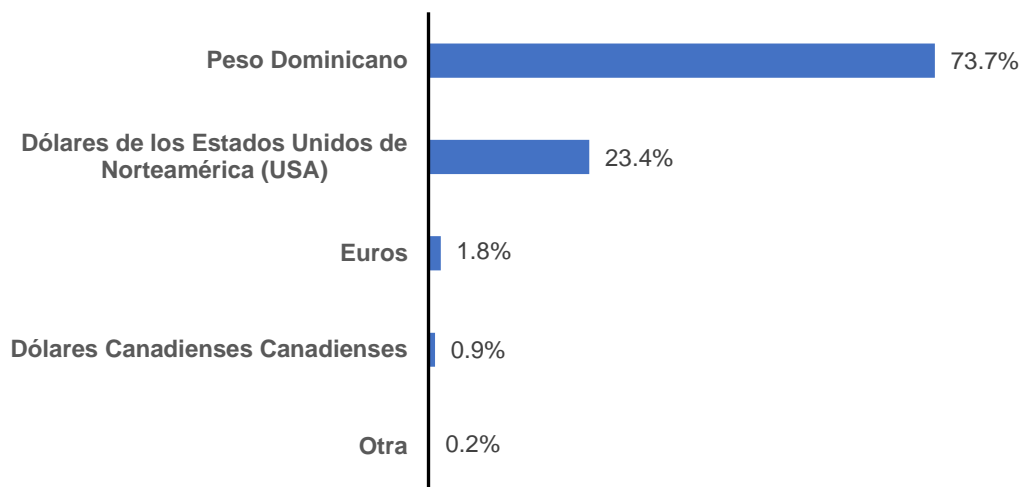
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### Lugar de procedencia del dinero de las remesas



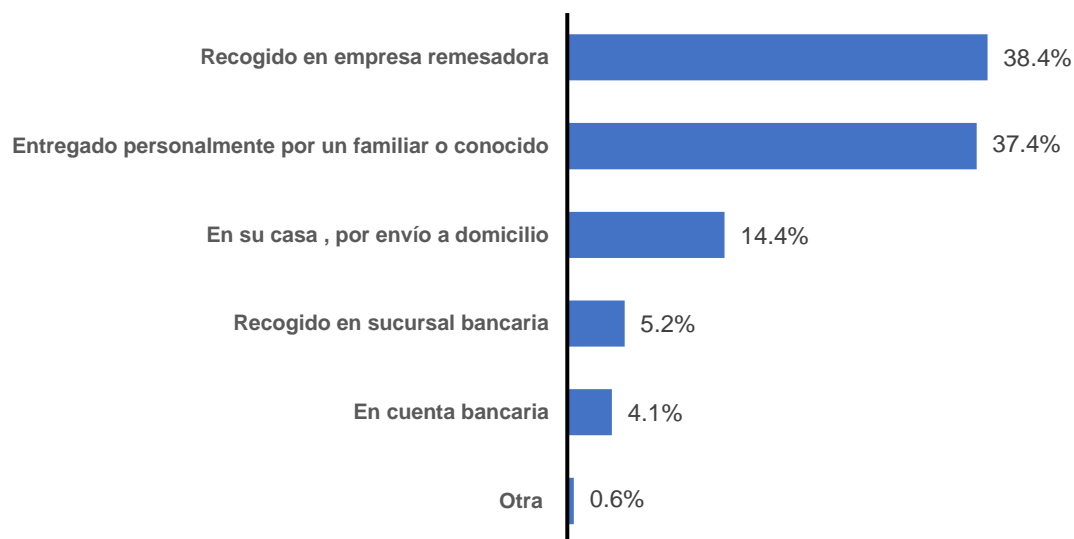
En cuanto a la moneda en la cual los encuestados reciben sus remesas, un 73.7% dijo recibirlas en Pesos dominicanos, un 23.4% lo recibe en Dólares norteamericanos y un 1.8% y 0.9% en Euro y Dólares Canadienses, respectivamente.

### Moneda en la cual se reciben las remesas



Al ser interrogados sobre el lugar de recepción de las remesas, el 38.4% de los encuestados expresaron que retiran el dinero en las oficinas de las empresas remesadoras; un 37.4% las reciben directamente de un familiar o conocido; un 14.4% lo recibe en su hogar a través de los envíos a domicilios; y solo un 5.2% lo retira en una sucursal bancaria, lo cual evidencia la brecha que puede ser utilizada por las entidades de intermediación financiera para incluir a esa población.

### Forma o medio a través del cual recibe las remesas

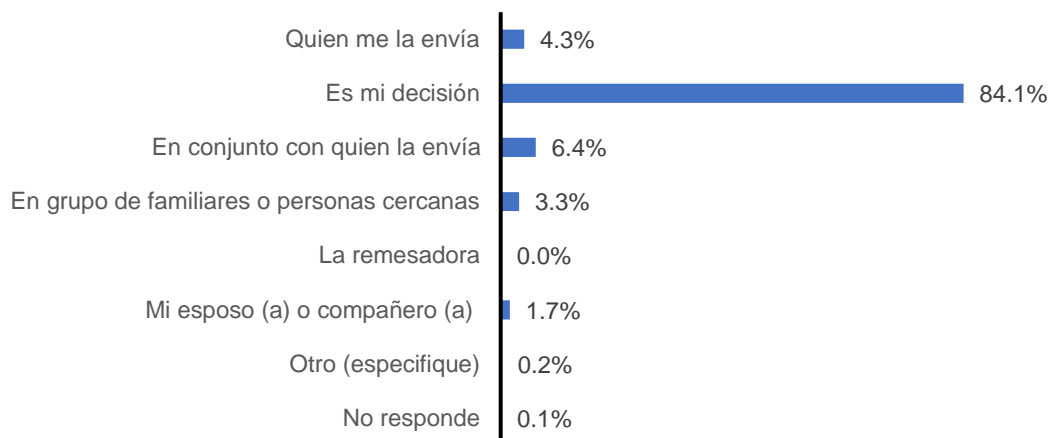


Los resultados sobre la decisión del uso que las familias dan a las remesas recibidas muestran que un 84.1% de los receptores de estas son los que toman la decisión de donde será empleado el dinero recibido.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

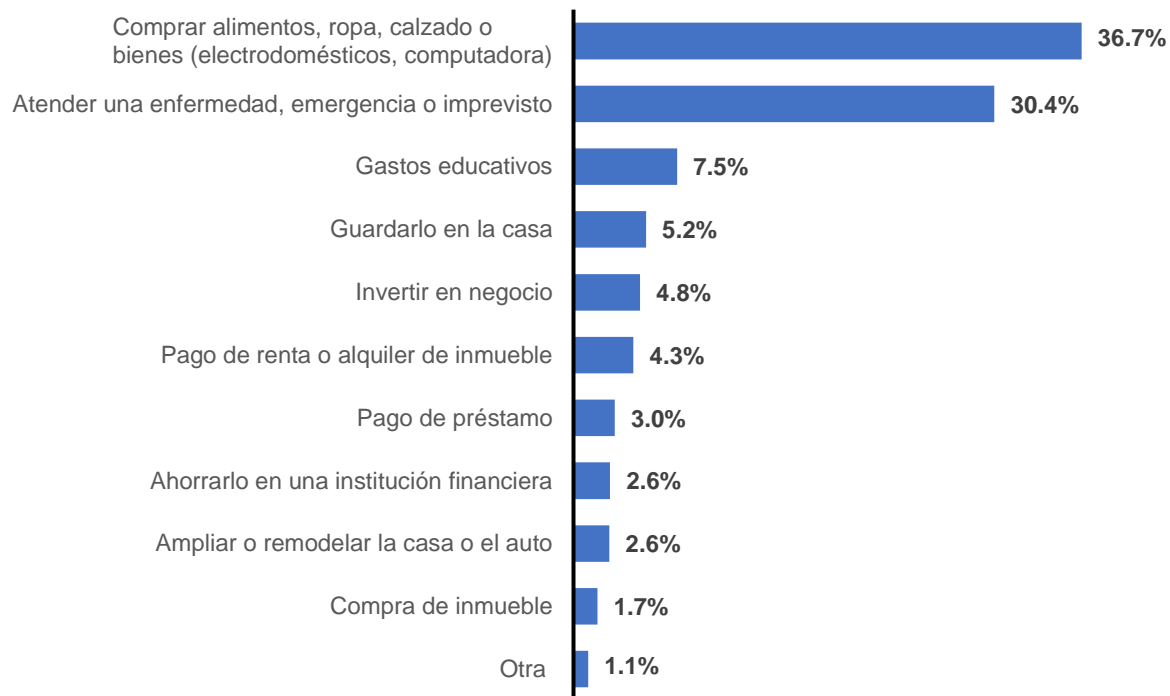
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### **Quién decide sobre el uso de la remesa recibida**



En cuanto al destino que los encuestados dan al dinero recibido, un 36.7% lo utiliza para comprar alimentos, ropa, calzados o bienes, un 30.4% para atender una enfermedad o emergencia, un 7.5% para gastos educativos y un 5.2% para guardarlo en la casa.

## Usos del dinero recibido en remesa





## Sección 6. Canales



## Sección 6. Uso de canales financieros

### *Sucursales de las entidades financieras*

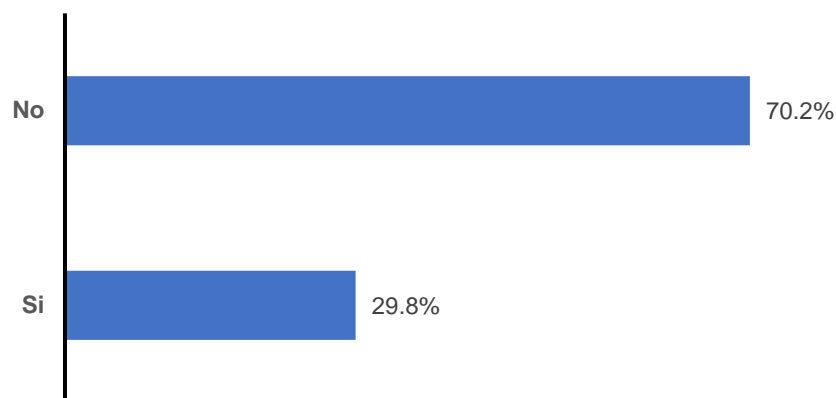
En la Encuesta se realizaron preguntas para medir el uso de las sucursales de las entidades financieras en los tres meses previos a la Encuesta, dando como resultado que solo un 29.8% utilizó este canal financiero para sus transacciones, evidenciando que un importante número de encuestados (70.2%) no utilizó este canal para realizar una operación financiera.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

**Ha utilizado los servicios de una sucursal de una EIF en los últimos tres meses**

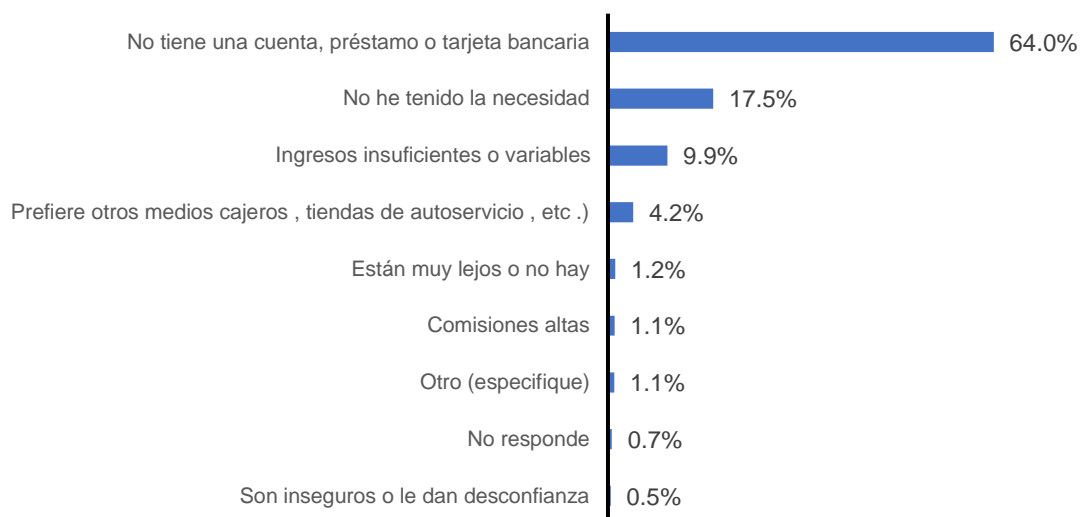
(excluyendo no sabe o no contesta)



En cuanto a las principales razones por las que no utiliza una sucursal, el 64.0% de los encuestados reconoce no poseer una cuenta, préstamo o tarjeta bancaria para realizar transacciones, seguido de un 17.5% que alega no tener necesidad de visitar las sucursales para realizar sus transacciones.

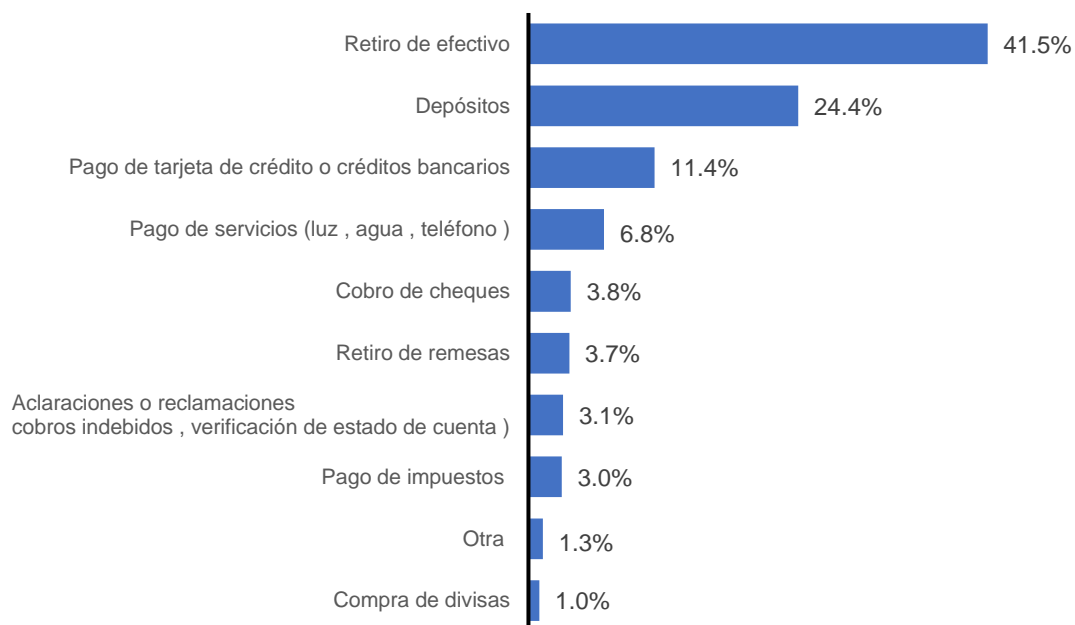
Otras de las razones son ingresos insuficientes (9.9%) y la preferencia de otros medios como los cajeros, tiendas de autoservicios, etc. (4.2%).

## Principal razón por la que no ha utilizado una sucursal



Según nos muestra la Encuesta, los tres principales usos que los encuestados dan a las sucursales son: el 41.5% para retirar efectivo, seguido de un 24.4% que las utiliza para realizar depósitos y un 11.4% para pagar sus tarjetas de crédito o créditos bancarios.

## ¿Para qué utiliza la sucursal de una EIF?



## Cajeros automáticos

De igual forma, los resultados muestran que los cajeros automáticos es uno de los canales menos utilizados por los dominicanos, pues solo un 27.1% reconoce haberlo utilizado en los tres meses previo a la Encuesta.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### Uso de cajeros automáticos en los últimos tres meses



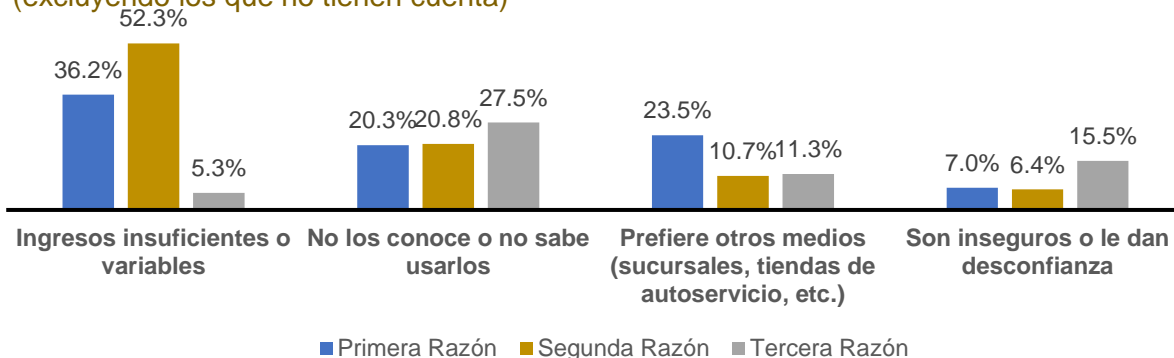
Al cuestionar al encuestado sobre las principales razones por la que no ha utilizado los cajeros automáticos, se obtiene que un 84.7% no lo hace porque no poseen cuenta o tarjeta bancaria. Excluyendo el grupo de personas que no tienen cuenta o tarjeta, un 36.2% admite como razón principal que no los utiliza debido a recursos insuficientes, mientras que un 23.5% prefiere otros medios como sucursales, tiendas de autoservicio, etc.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

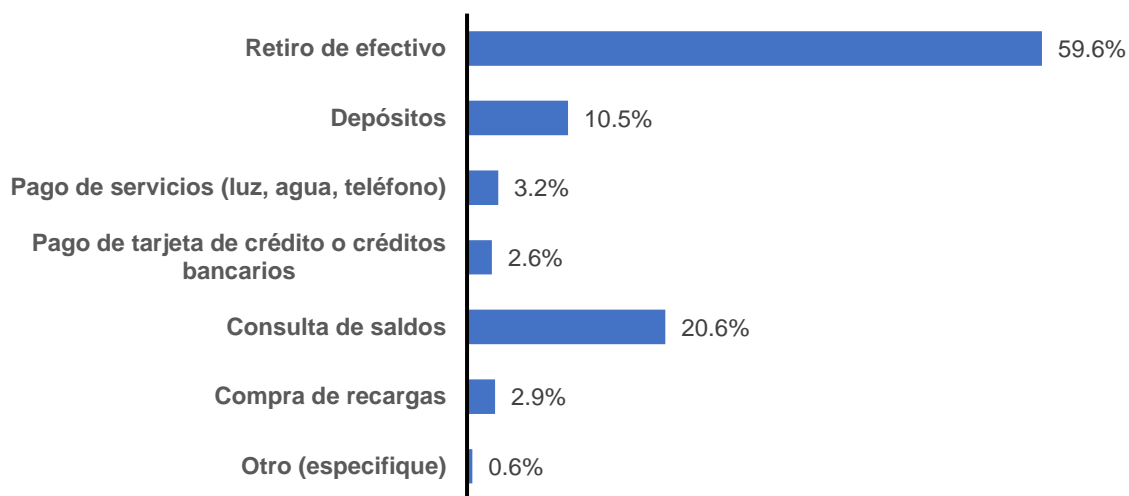
### Razones por la que no utiliza los cajeros automáticos

(excluyendo los que no tienen cuenta)



Por su parte, un 59.6% de los encuestados utilizan los cajeros automáticos para hacer retiros de efectivo, seguido de un 20.6% que hace consulta de saldo, un 10.5% realiza depósitos, y un 3.2% se vale de este medio para hacer pagos de servicios (luz, agua, teléfono).

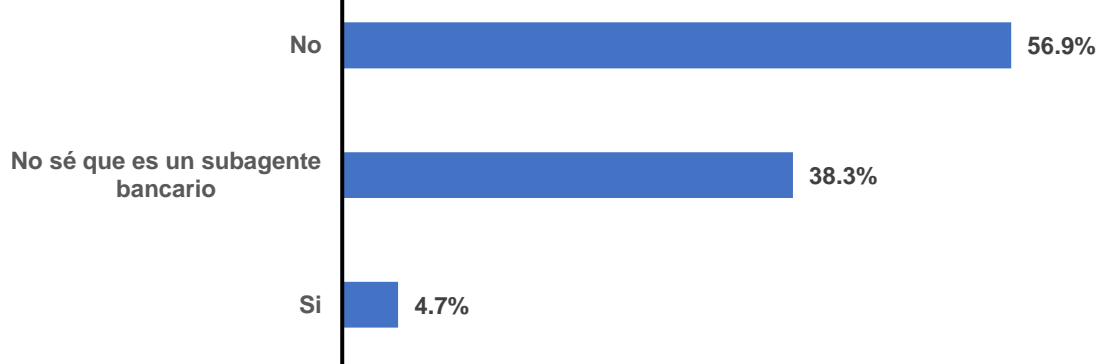
Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**Operaciones en cajeros automáticos**



*Subagente Bancario*

Del total encuestado solo un 4.7% afirma haber utilizado los servicios de un subagente bancario, frente a un 56.9% que dice no lo utiliza y un 38.3% que dice no saber qué son los subagentes.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**¿Ha utilizado los servicios de un subagente bancario en los últimos tres meses?**

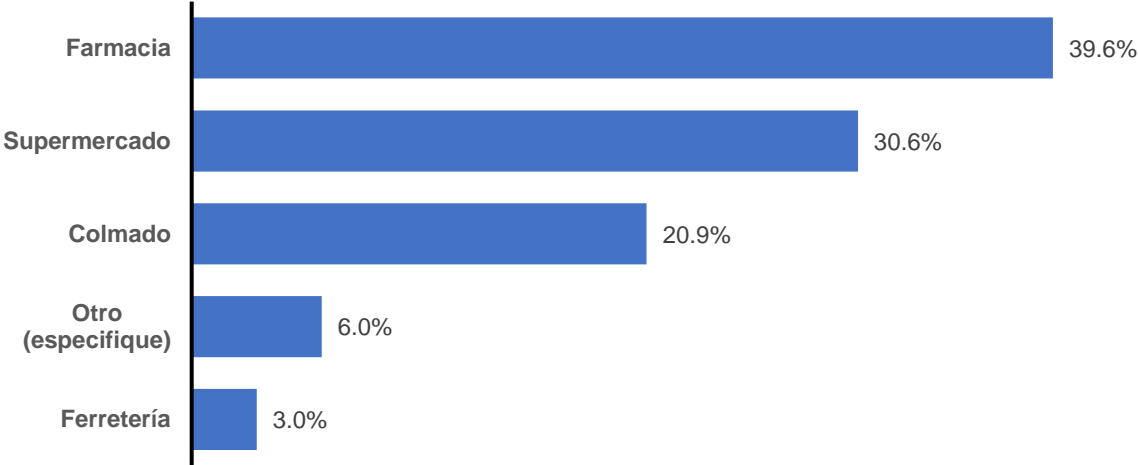


Al cuestionarles sobre a cuál punto se acercan para utilizar los servicios de un subagente bancario, un 39.6% afirma que las farmacias son donde comúnmente van a hacer uso de dichos servicios, seguido por un 30.6% del total de la muestra que dice acceder a dicho medio a través de los supermercados y un 20.9% por intermedio de los colmados.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

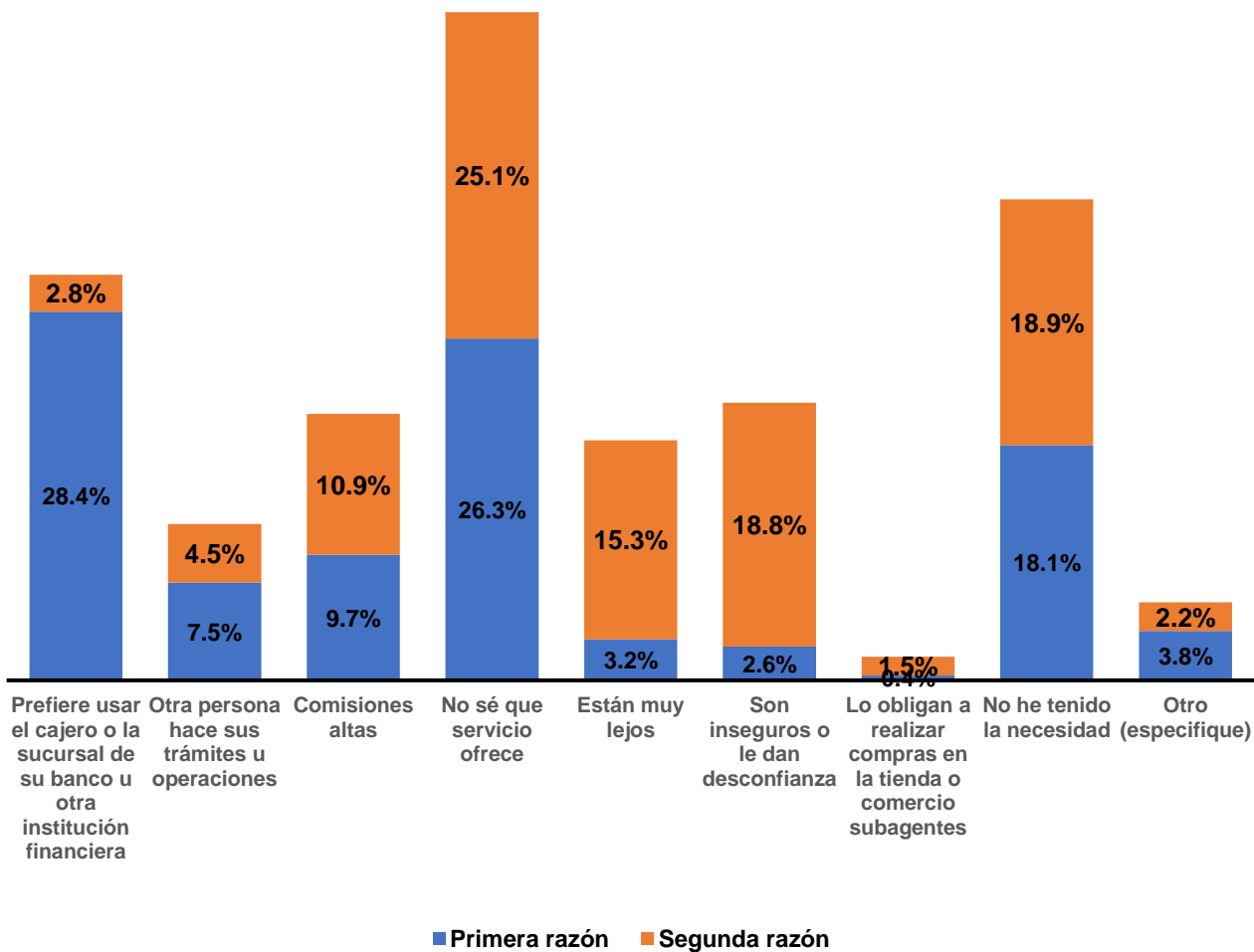
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

### Comercios en lo que utiliza los servicios de subagente bancario



Los resultados de esta Encuesta revelan que las tres principales razones por la que los encuestados no utilizan un subagente bancario es que tiene preferencia por otros canales como cajeros automáticos y sucursales bancarias tradicionales (28.4%). Como segunda razón se destaca que un 25.1% desconoce los servicios que estos ofrecen y, como tercera razón, se obtiene que un 57.8% no lo han necesitado.

## Las dos razones principales por la que no ha utilizado los subagentes bancarios para realizar operaciones financieras



## Formas o medios de Pago según el consumo

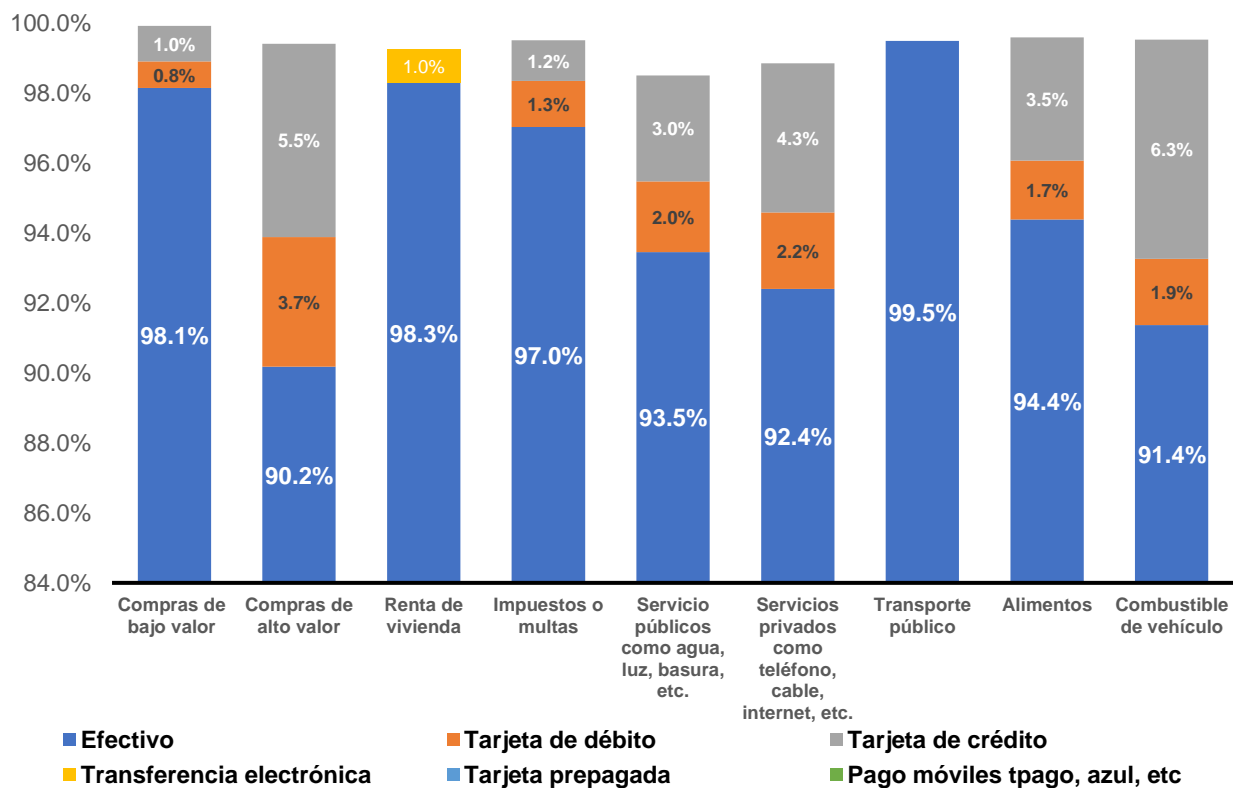
Los encuestados muestran una alta preferencia por el uso de efectivo y muy pocos utilizan el dinero plástico para saldar sus compromisos, verificándose en la Encuesta que, para todos los tipos de operaciones indagados, el efectivo surge con más de un 90% como el medio de pago de mayor uso.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### Formas de pago utilizado con más frecuencia

(excluyendo los que no realizan pagos)





Sección 7.  
**Protección al Usuario, Comercio  
Electrónico y Educación  
Financiera**



### Protección al Usuario

Adicionalmente, la Encuesta abordó temas relacionados a la protección del usuario de servicios financieros. Tomando en cuenta los resultados y excluyendo la proporción de personas que no poseen una tarjeta de débito o crédito (50.7%), se observa que solo un 1.8% del total de los encuestados afirma que ha sido víctima de fraude.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

#### ¿En los últimos 12 meses, le han clonado o hecho copia de su tarjeta de débito o crédito para utilizarla sin su autorización?

(excluyendo los que no poseen tarjeta de



Los resultados de esta Encuesta revelan que solo el 0.7% de la población encuestada ha tenido incidentes con su identidad y el uso o contratación de servicios y productos financieros, esto frente a un 97.4% que asegura no haber tenido nunca problemas de este tipo en los últimos doce (12) meses.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

#### ¿En los últimos 12 meses, han utilizado, sin su autorización, sus datos personales para sacar dinero, contratar un crédito u otro servicio (robo de identidad)?



Al cuestionar a los encuestados sobre si han realizado inversiones poco rentables o con características fraudulentas, un 98.5% responde que no ha colocado en los últimos doce (12) meses dinero en productos con poco o ningún retorno, mientras que solo un 0.9% respondió que si lo ha hecho.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

**¿En los últimos 12 meses, invirtió o puso su dinero en un producto o actividad que no tenía valor o era un fraude?**



Por otro lado, en lo relacionado a reclamaciones, quejas o demandas por servicios o productos financieros, un 98.3% de los encuestados afirma nunca haber presentado una queja, reclamo o demanda contra una entidad de intermediación financiera, frente al 1.7% que afirma si lo ha hecho.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

**¿Alguna vez ha presentado alguna queja, reclamo o demanda en contra de una institución financiera?**

(excluyendo no sabe o no contesta)

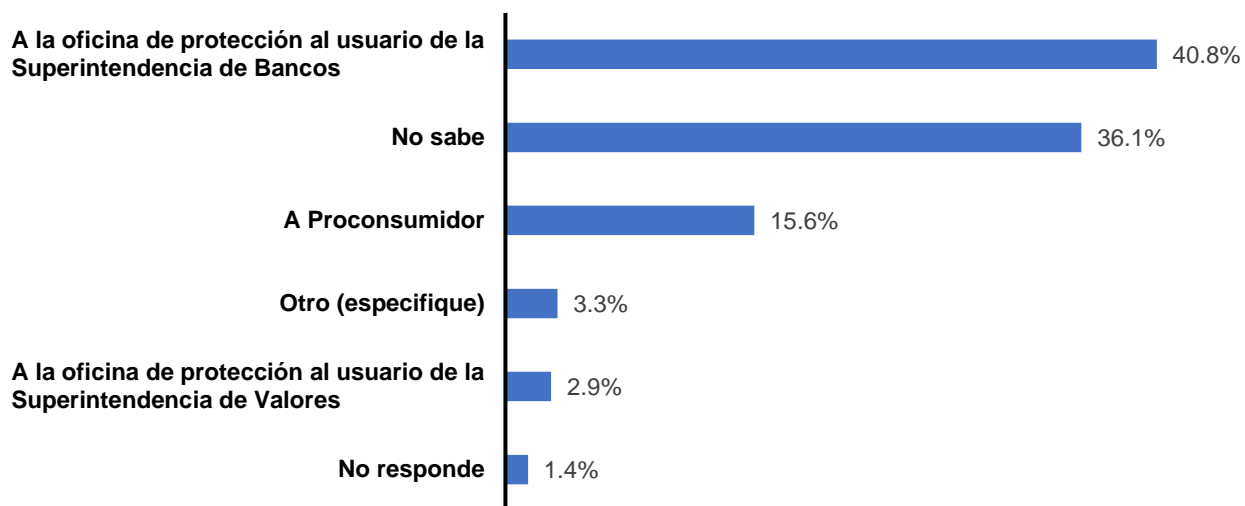


En ese mismo orden, en lo que respecta a los canales utilizados por los encuestados para la presentación de reclamaciones en materia de productos y servicios financieros, un 40.8% respondió que acudiría ante la Oficina de Protección al Usuario en la Superintendencia de Bancos (ProUsuario); un 36.1% afirma no saber dónde dirigirse; y un 15.6% acudiría a ProConsumidor.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

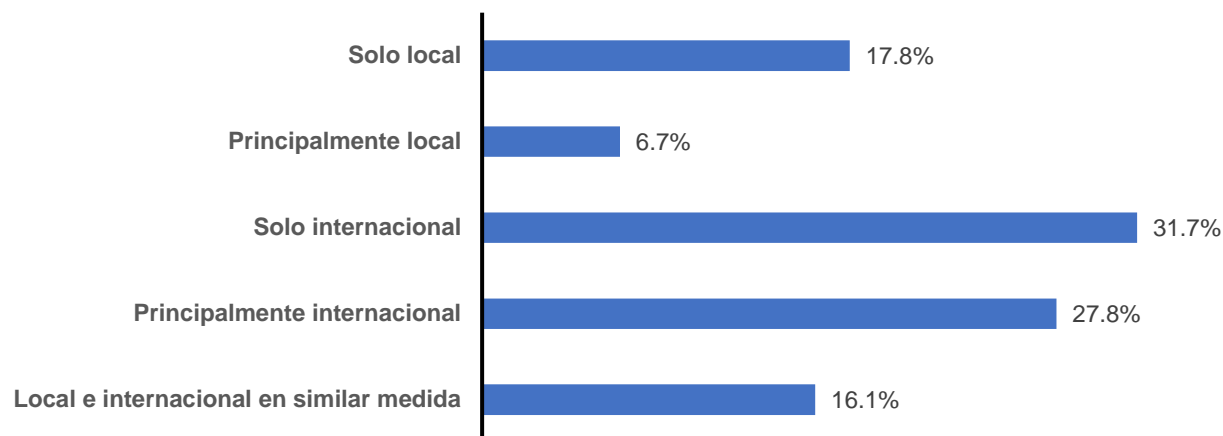
**Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros, ¿a qué institución acudiría a presentar su queja?**



*Comercio electrónico*

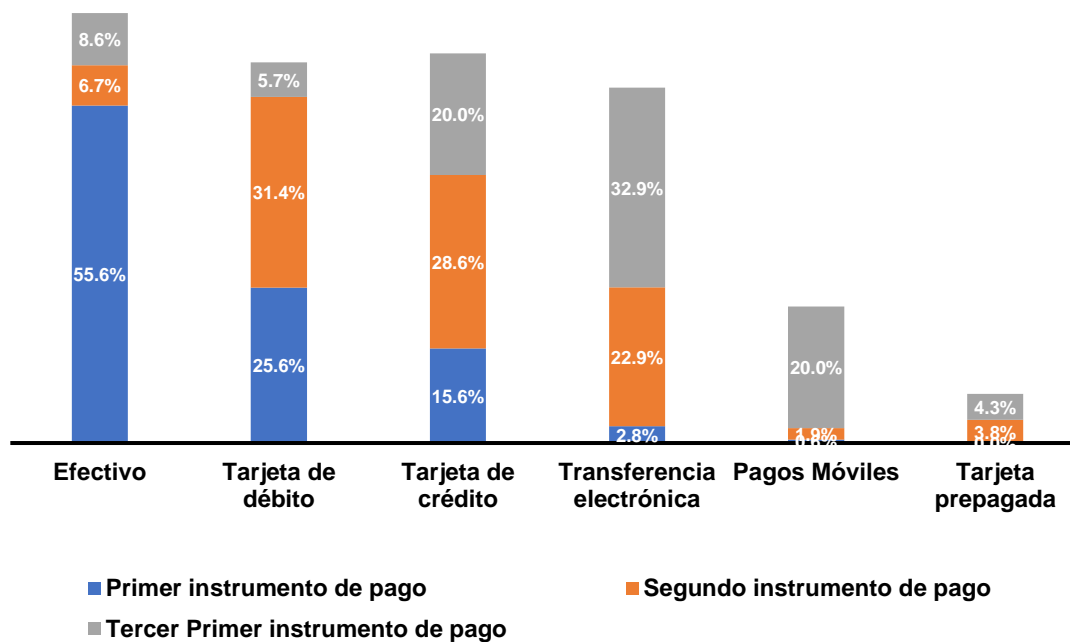
En lo relativo a comercio electrónico, el 6.4% de los encuestados realizan compras por internet. Estas compras por internet generalmente ocurren una vez al año (26.7%), mensual (25.0%) o trimestralmente (23.3%) y se realizan tanto con las tiendas locales como las internacionales, aunque estas últimas en mayor proporción.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**¿Sus compras las realiza en tiendas ...?**



El principal instrumento de pago utilizado por los encuestados para realizar sus compras por internet es el efectivo (55.6%), seguido de la tarjeta de débito y la transferencia electrónica, con 31.4% y 32.9%, respectivamente.

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero  
**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**  
**Principales instrumentos de pago para compras por internet**



## Educación financiera

En lo referente a educación financiera, la Encuesta revela que solo un 2.7% de los encuestados se ha beneficiado de algún programa de educación financiera impartido por una institución financiera o entidad del gobierno. Para este grupo de personas, dichas capacitaciones le ayudaron a aprender a ahorrar (19.3%), poder llevar control de sus ingresos (18.0%) y adquirir conocimientos sobre los productos y servicios de las entidades financieras (14.0%).

Subdirección de Regulación del Sistema Financiero

**Encuesta Nacional de Inclusión Financiera**

### ¿Para qué le sirvió estas charlas o capacitaciones?



Asimismo, los encuestados han podido controlar sus gastos (16.5%), ahorrar (12.9%) y llevar presupuestos (10.7%) gracias a estos programas.

## Luego de recibidas las charlas o capacitaciones, ¿pudo...

