

# Inclusión financiera en Colombia

---

## Estudio desde la demanda



# Estudio desde la demanda

## Contenidos

Comportamientos financieros

Acceso y Uso

Medios de pago

Bienestar

Educación financiera

Productos

# Principales resultados

Caracterización de la demanda

Calidad

# Estudio desde la demanda

---

## Objetivos, Marco Conceptual y Metodología

# Estudio desde la demanda

---

## Objetivo general del estudio

“Complementar el diagnóstico del estado de la inclusión financiera en el país y brindar al Gobierno Nacional y a las entidades financieras un panorama completo de los avances y retos en materia de inclusión financiera, identificando oportunidades para su profundización.”



# Estudio desde la demanda

## Objetivo específicos

### Caracterización de la demanda

(Individuos y Microempresarios)

Infraestructura financiera  
(Acceso y uso de los puntos de acceso)

Tenencia y uso de los productos financieros  
(Transaccionales, ahorro, crédito, seguros, giros)

### Comportamientos financieros

(Medios de pago, actitudes hacia la tecnología y educación financiera)

### Calidad

(Transparencia y ajuste de productos a las necesidades del consumidor financiero)

### Bienestar

(Incidencia de la inclusión financiera en el Bienestar de individuos y microempresarios)

# Inclusión financiera – Marco Conceptual



“Acceso y uso efectivo de servicios financieros formales por parte de la población y las empresas que deben ser ofrecidos de manera responsable y sostenible bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor enfocados a satisfacer las necesidades de la población y generar bienestar.”

# Estudio desde la demanda

## Metodología



# Estudio desde la demanda

---

## Metodología: Convenciones



Encuesta a  
Microempresarios



Encuesta a  
Individuos

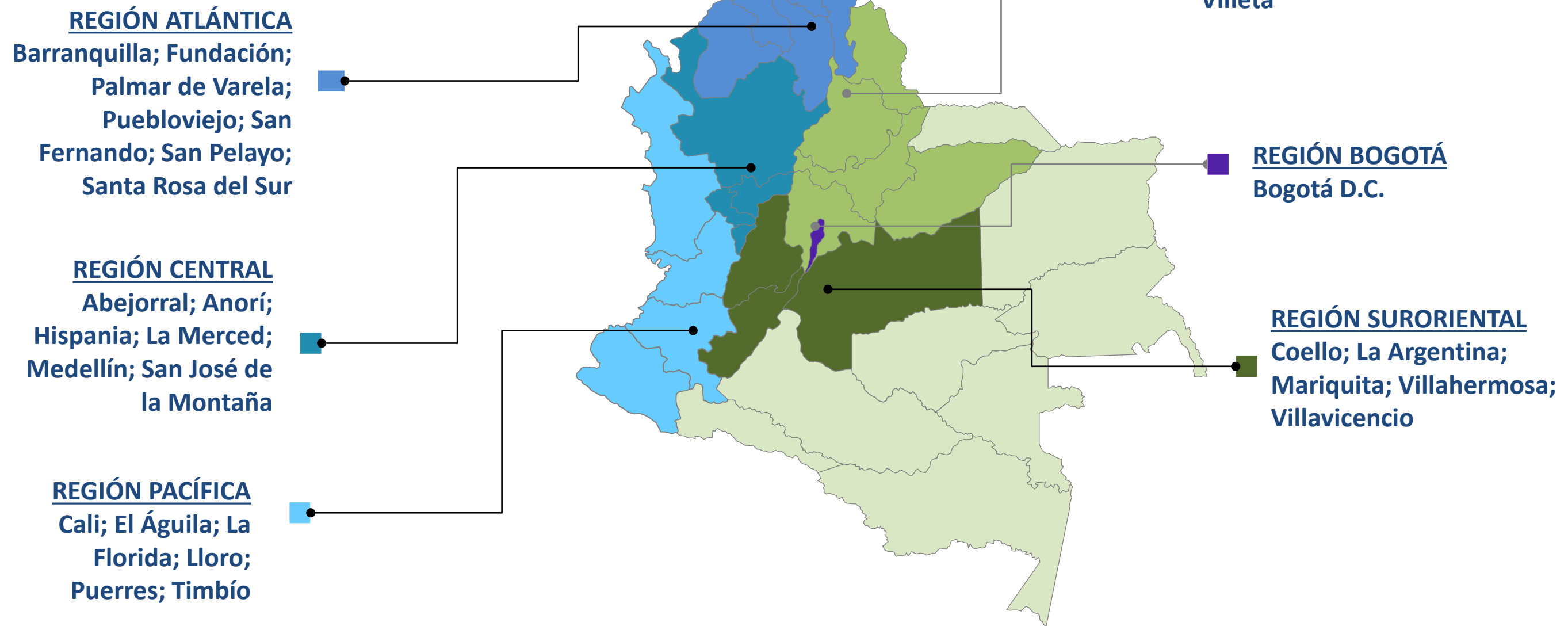
# Estudio desde la demanda

## Diseño de los Instrumentos



# Estudio desde la demanda

## Cubrimiento del estudio [cuanti]



# Estudio desde la demanda

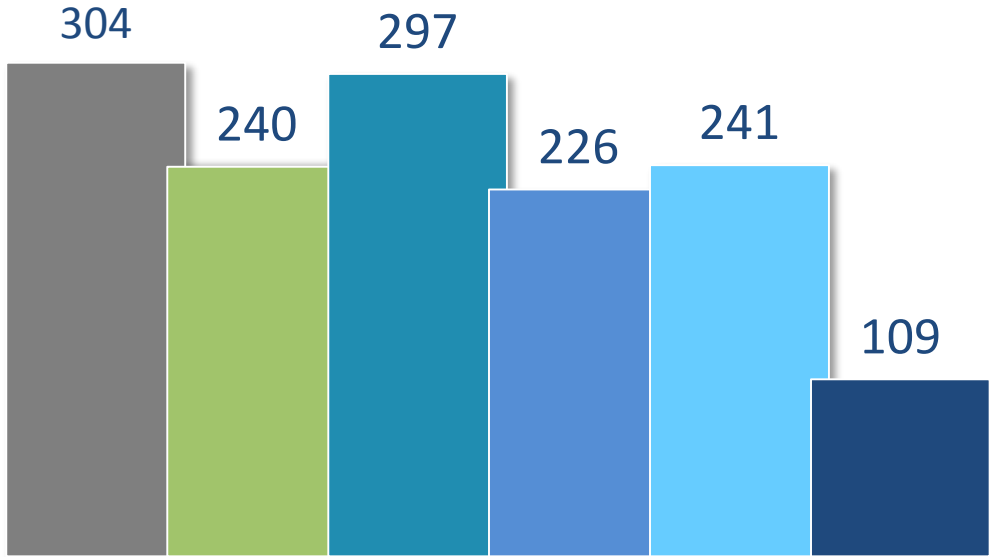
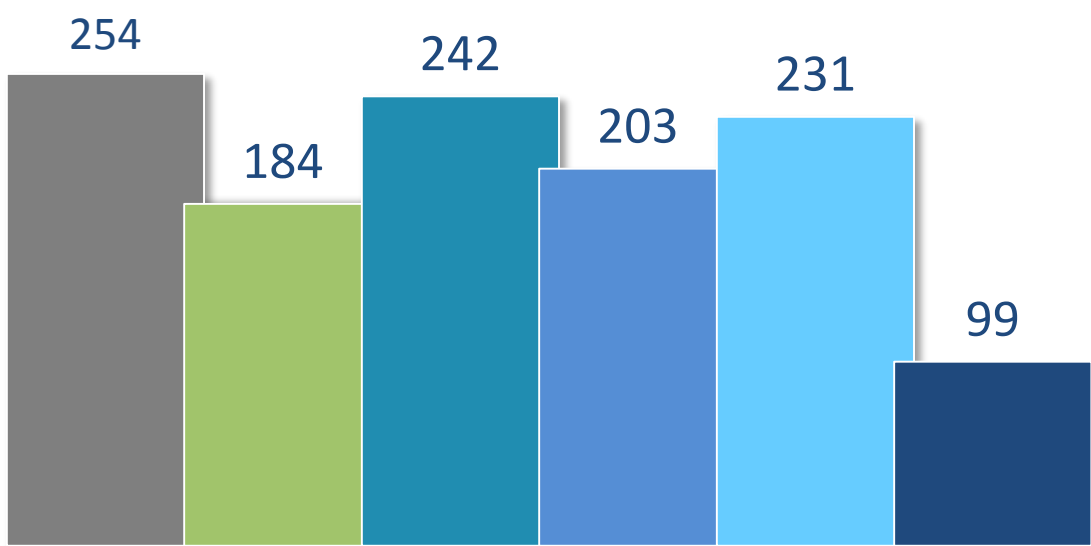
## Tamaño de la muestra



1.213



1.417

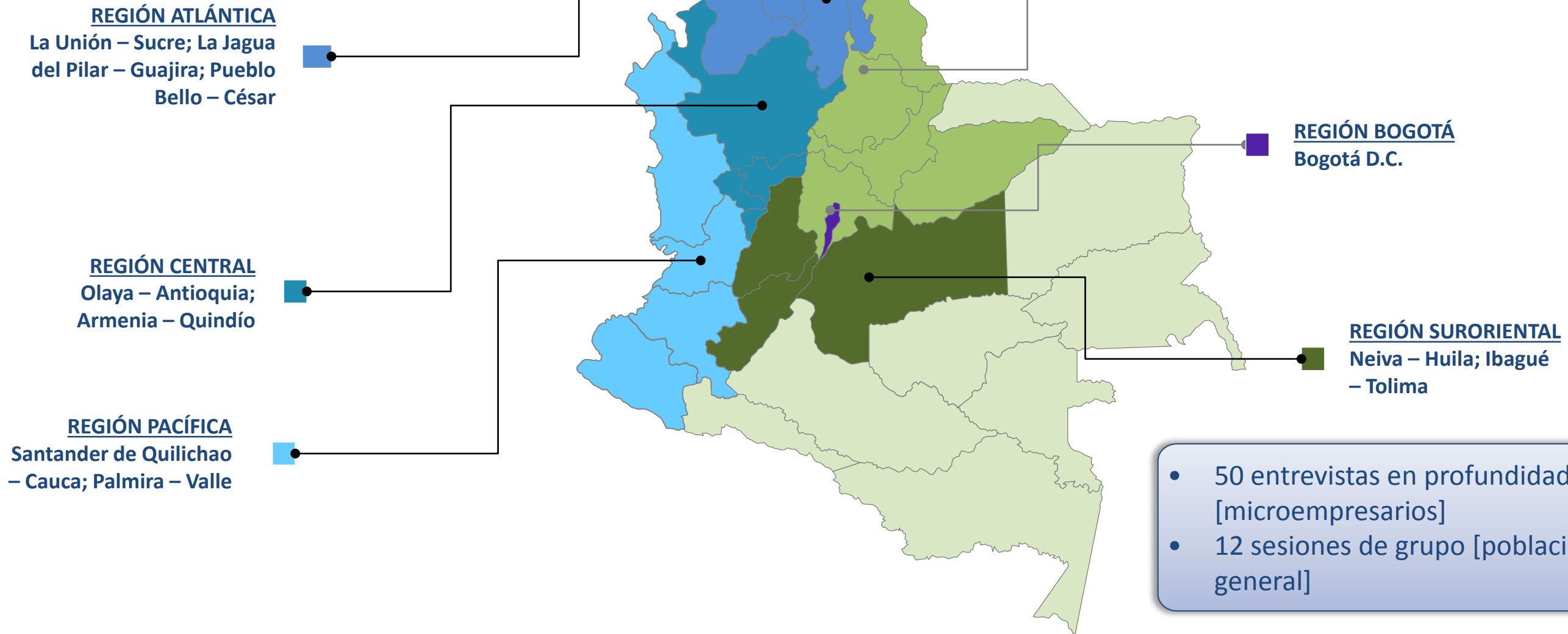


Atlántica Bogotá Central Oriental Pacífica Sur-oriental



# Estudio desde la demanda

## Cubrimiento del estudio [cuali]



# Estudio desde la demanda

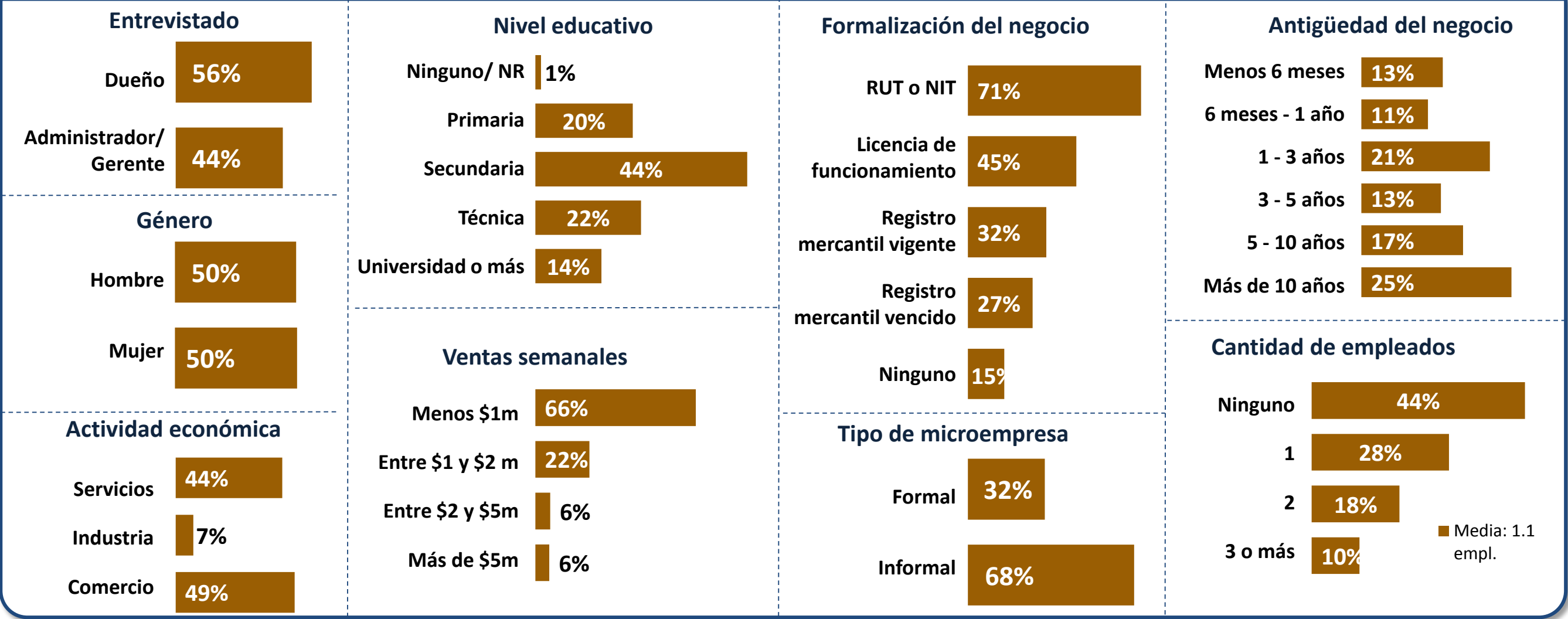
---

## Objetivos, Marco Conceptual y Metodología

# Características de los Microempresarios

## Descripción de la muestra

Microempresarios: 1.213 encuestas



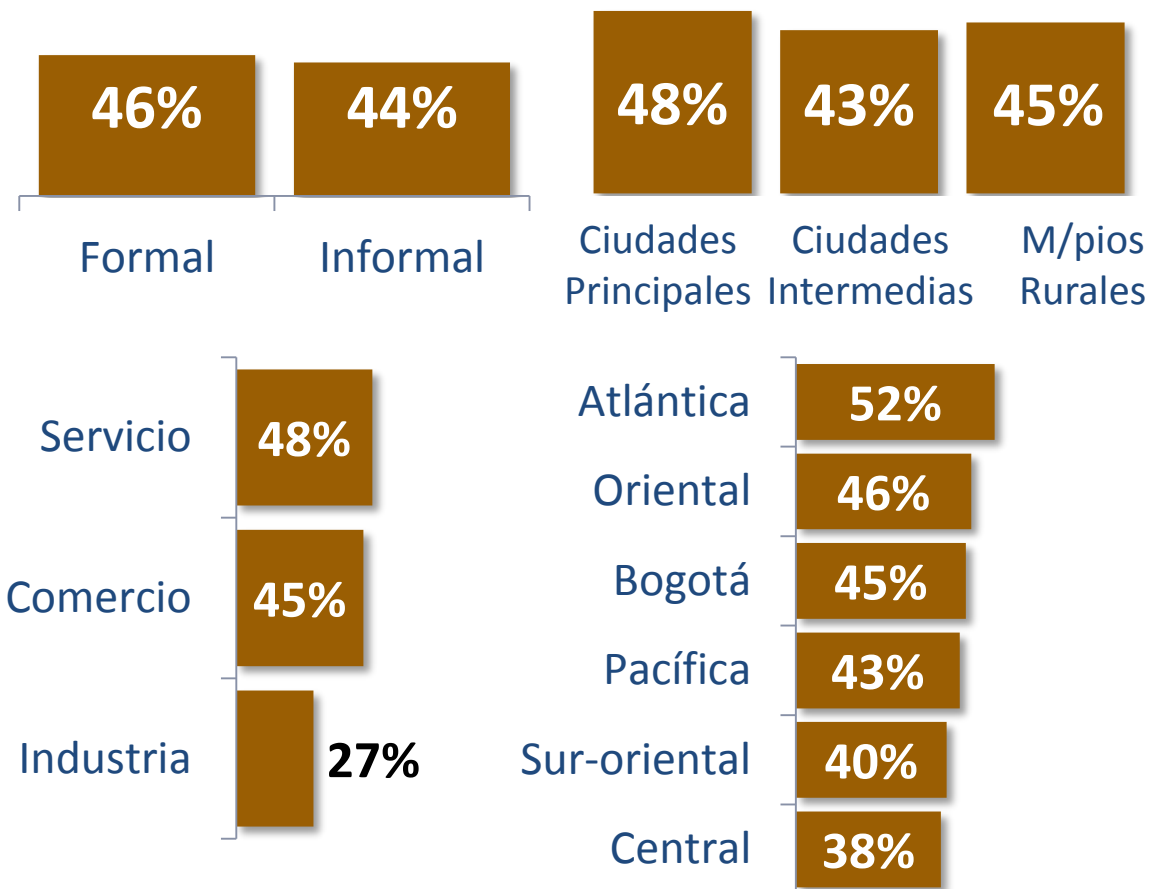
# Características de los Microempresarios

## Manejo de los recursos del negocio y del hogar

Algunos empresarios mantienen separados los ingresos, gastos y en general el dinero de su negocio, de los ingresos, gastos y dinero personales o del hogar. Otros no lo hacen. ¿Ud. qué hace?



### Mantiene separado lo del negocio

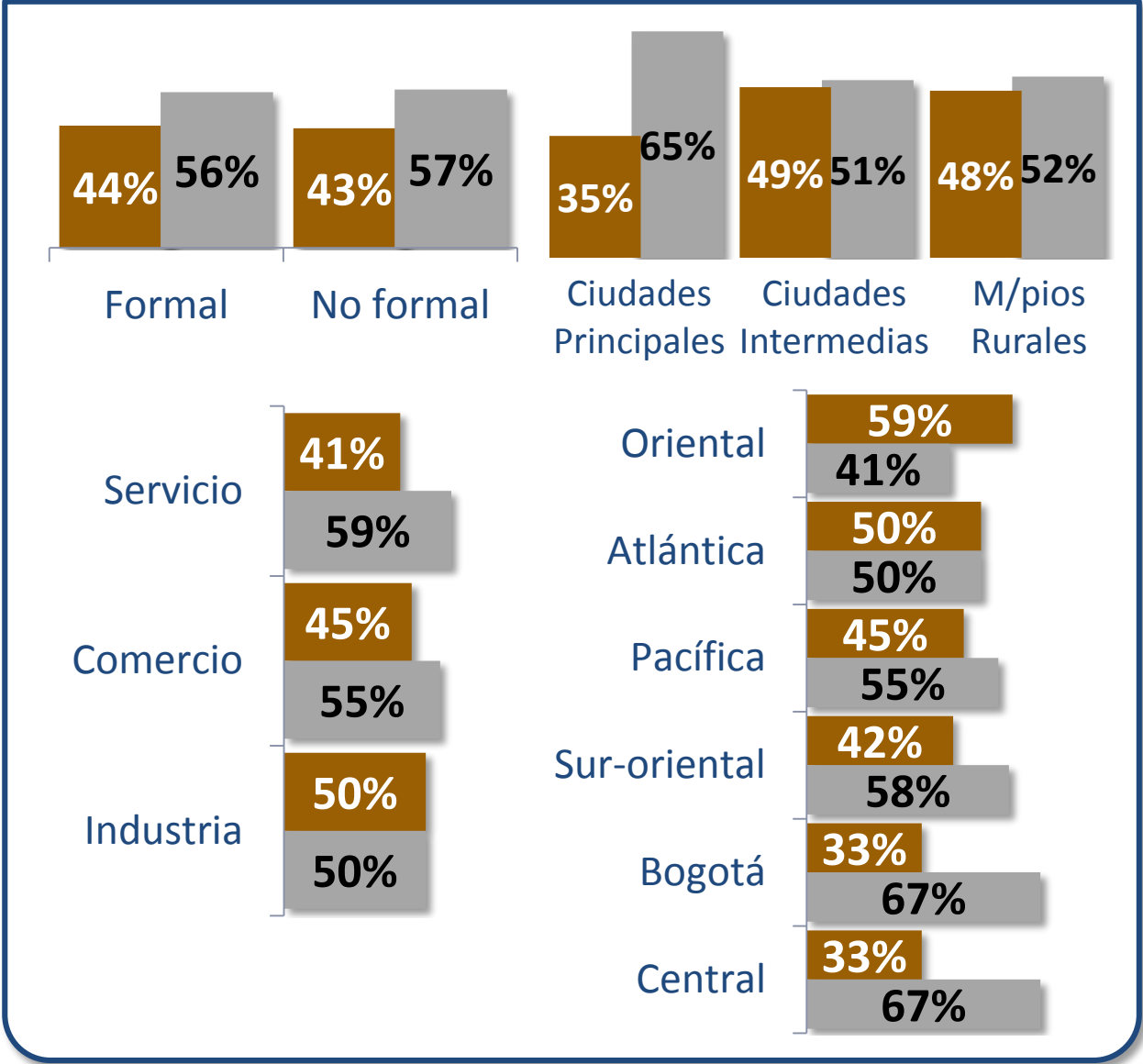
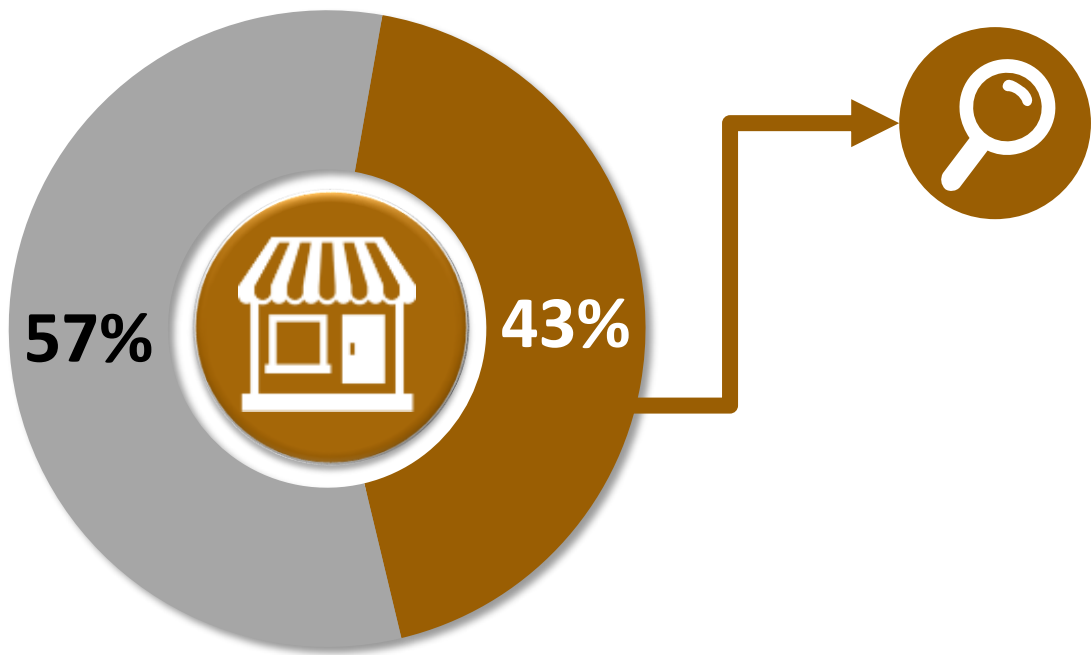


# Características de los Microempresarios

## Estacionalidad de las Ventas del Negocio

Algunos tipos de negocios hacen la mayoría de sus ventas en alguna o algunas temporadas especiales y el resto del año tienen pocas ventas.  
 ¿Cómo es su negocio?

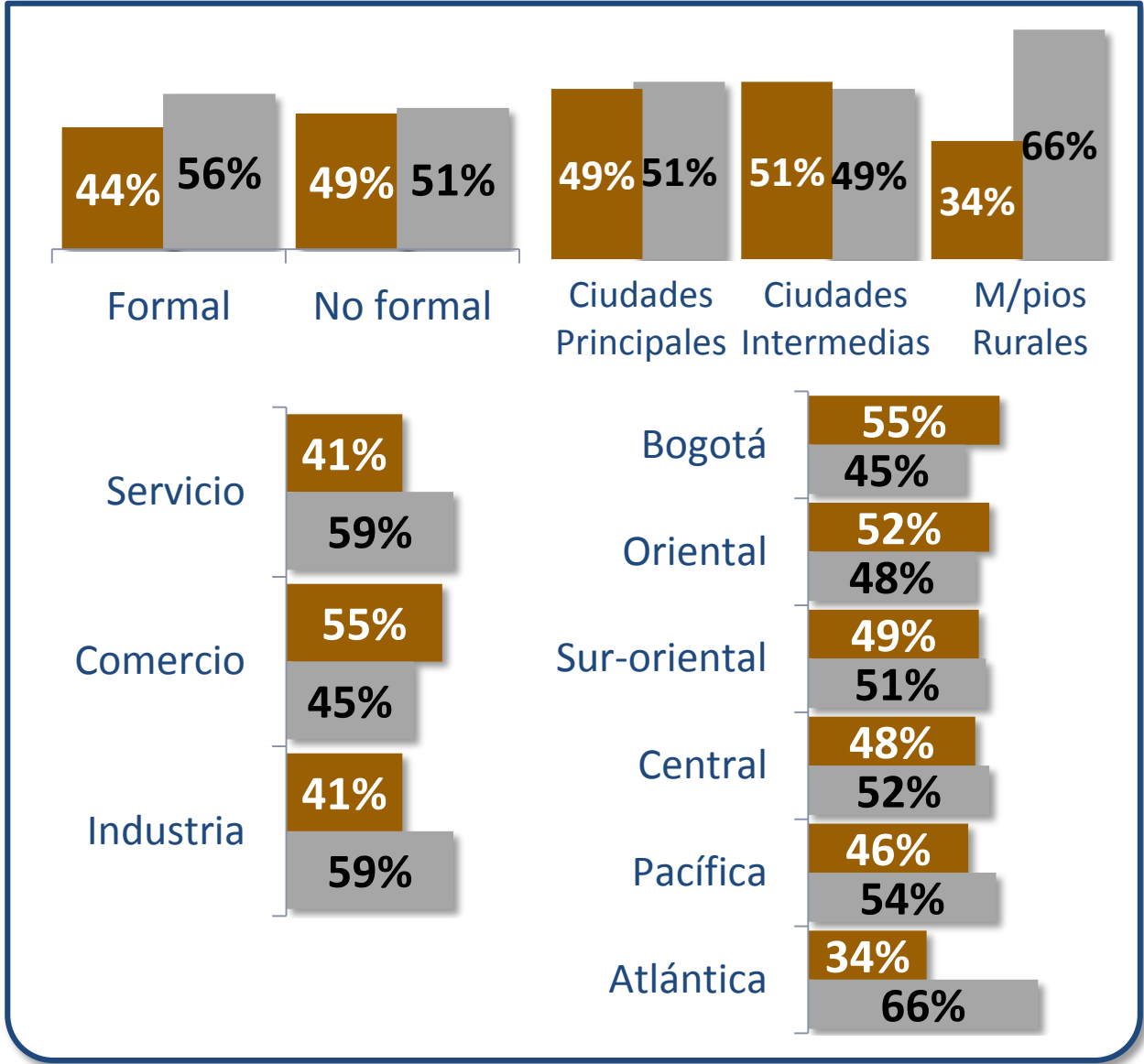
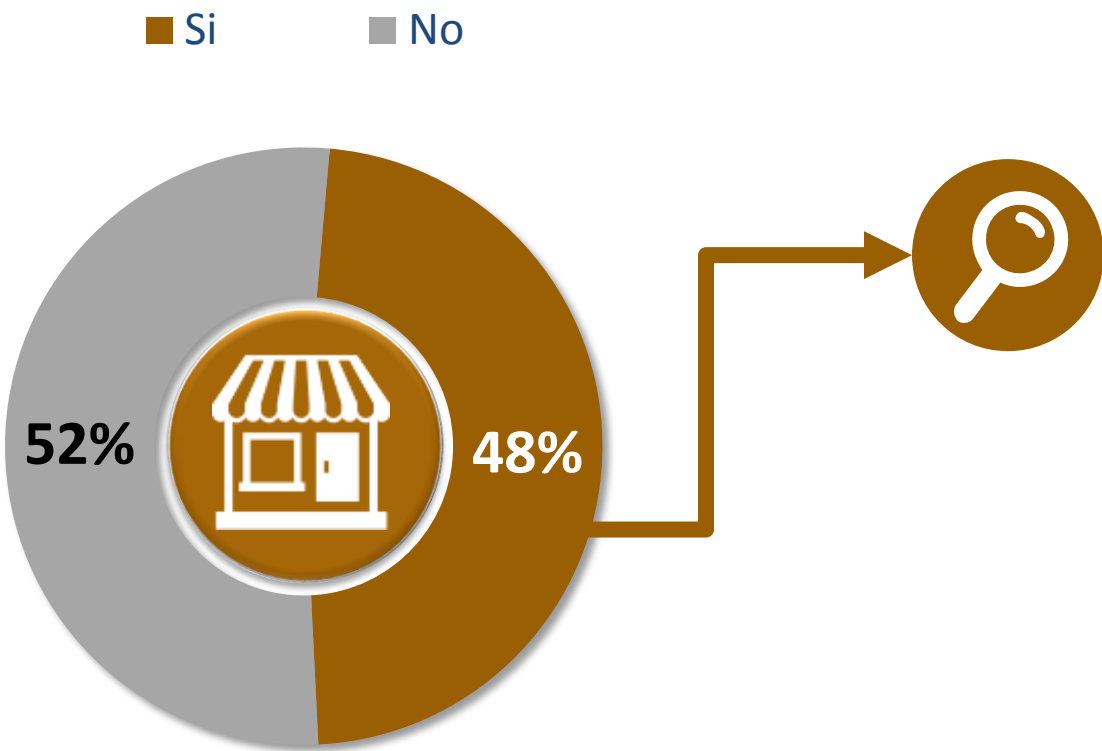
- Es de ventas de temporada
- Vende más o menos lo mismo siempre



# Características de los Microempresarios

## Brechas de liquidez del negocio

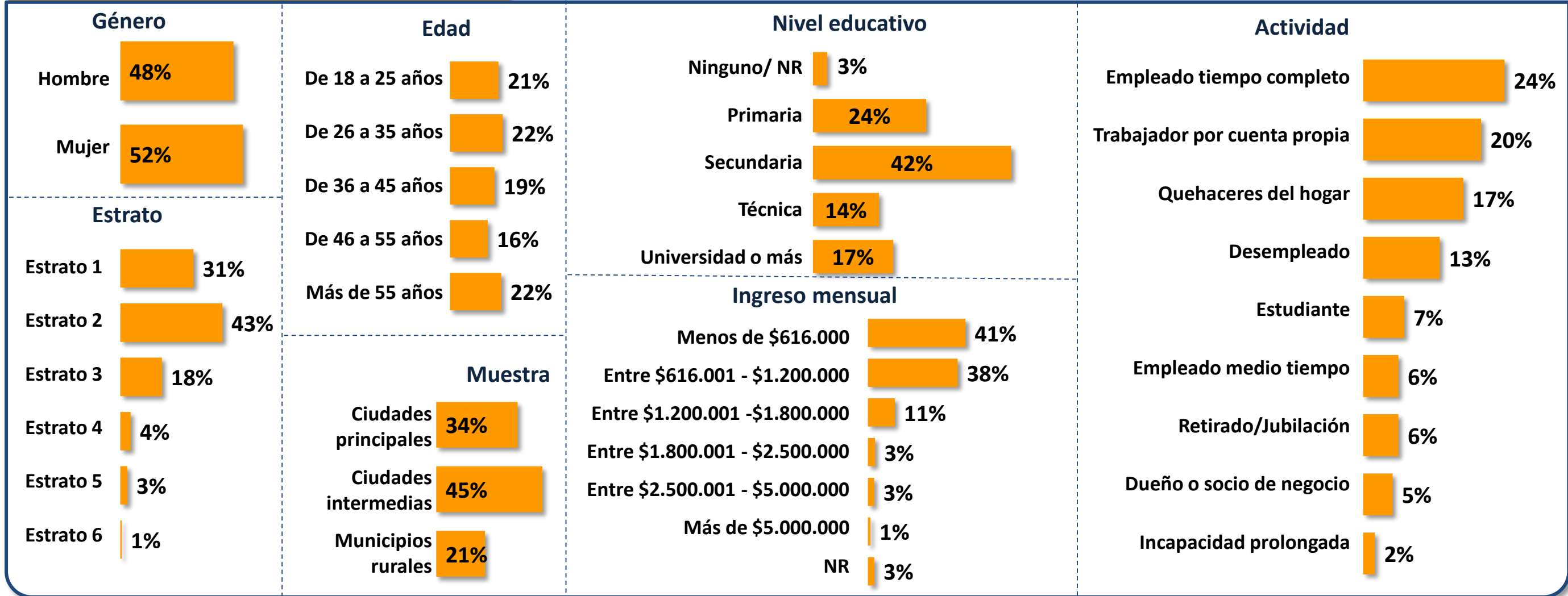
En los últimos 12 meses a su negocio le ha pasado que las ventas mensuales no son suficientes para cubrir los gastos del mismo mes?



# Características de la Población General

## Descripción de la muestra

Población general: 1.417 encuestas



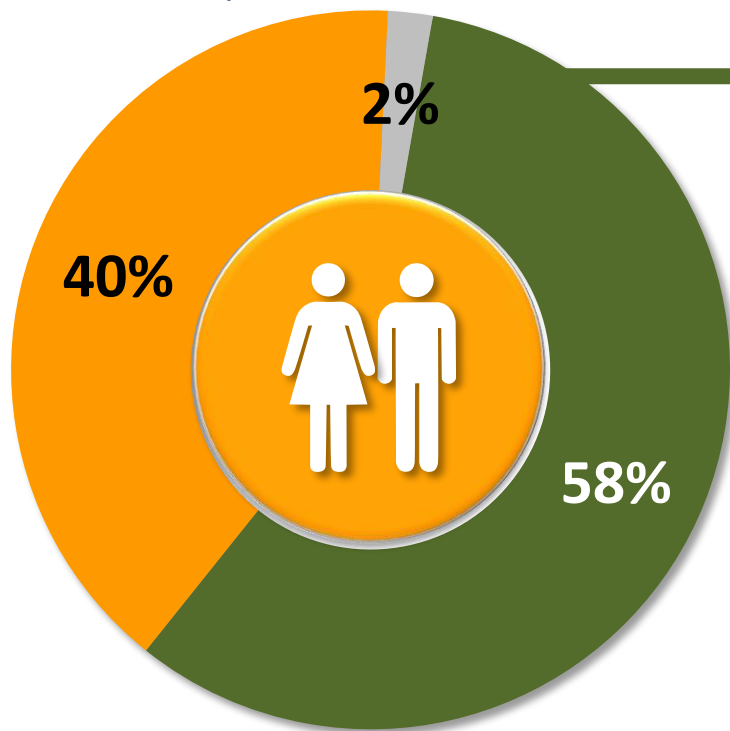


# Características de la Población General

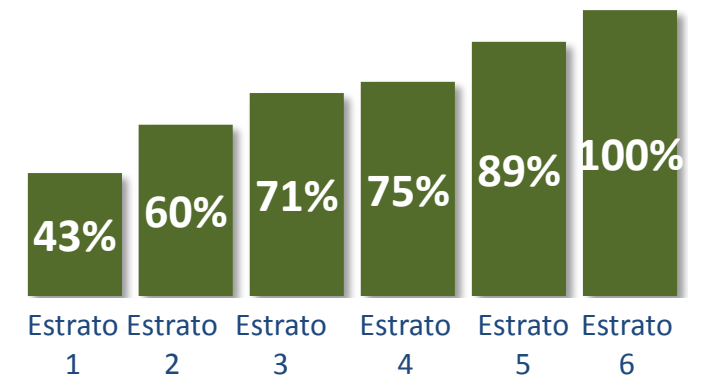
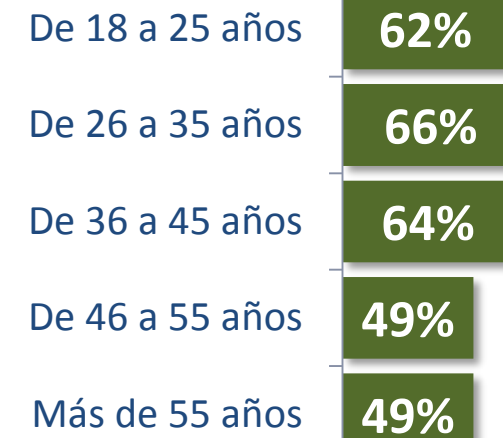
## Estabilidad de los ingresos del hogar

Sumando todas las fuentes, ¿diría usted que el ingreso de su hogar, en general, es periódico y estable, o no?

- Sí es periódico y estable
- No es periódico ni estable
- NS/NR



### Sí es periódico y estable



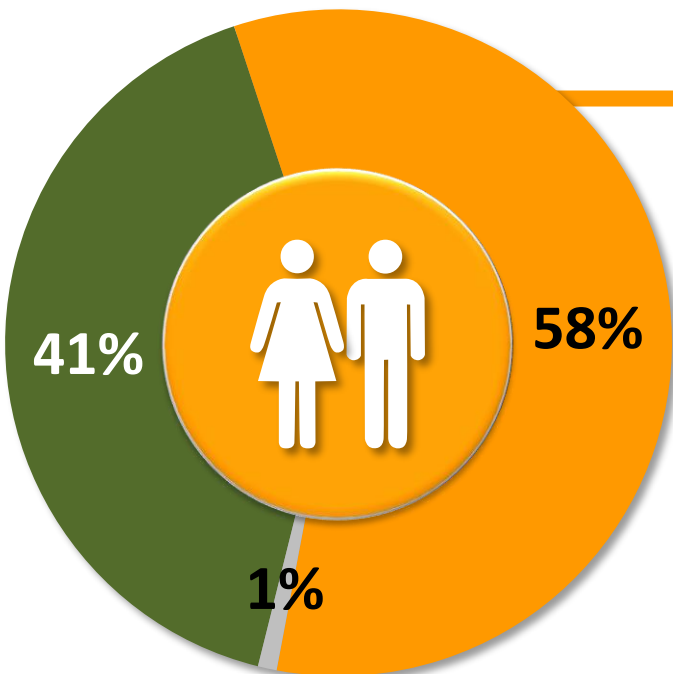
# Características de la Población General

## Brechas de liquidez de las personas

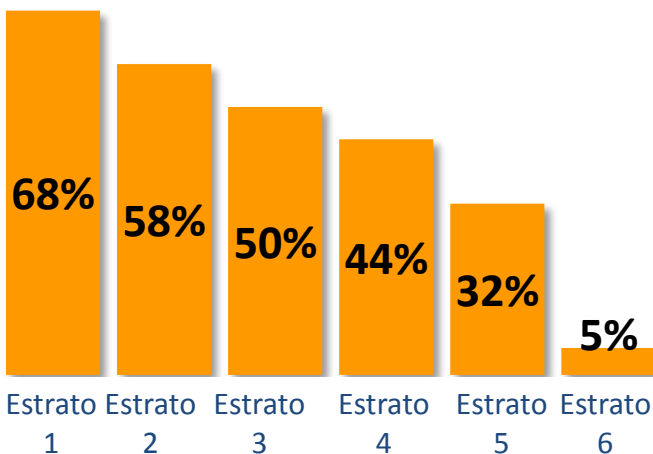
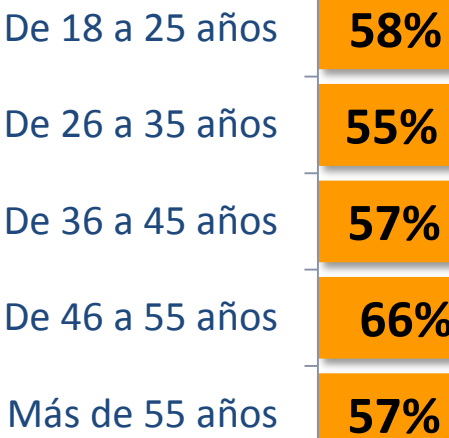
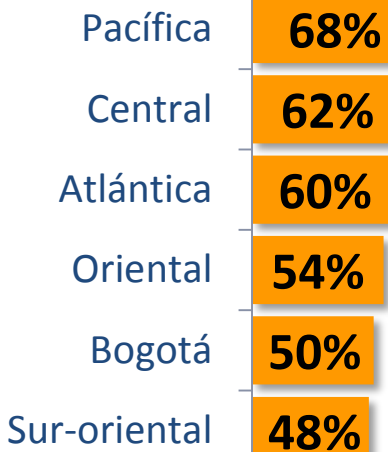


¿En los últimos 12 meses ha tenido dificultades para cubrir sus gastos?

■ No    ■ Sí    ■ Ns/Nr

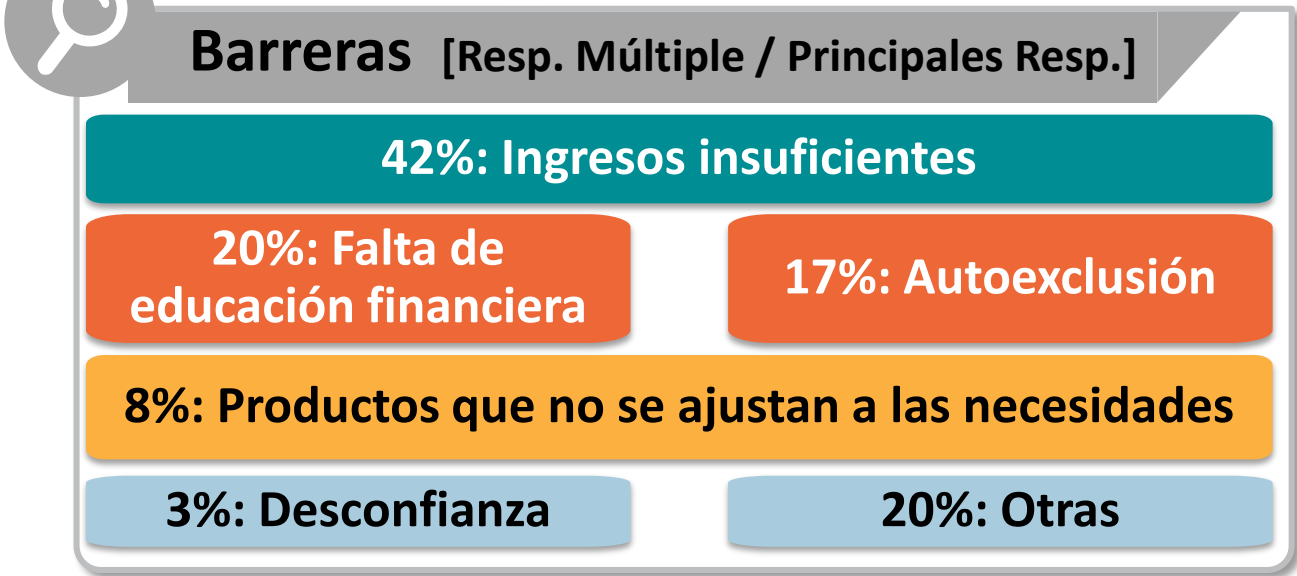
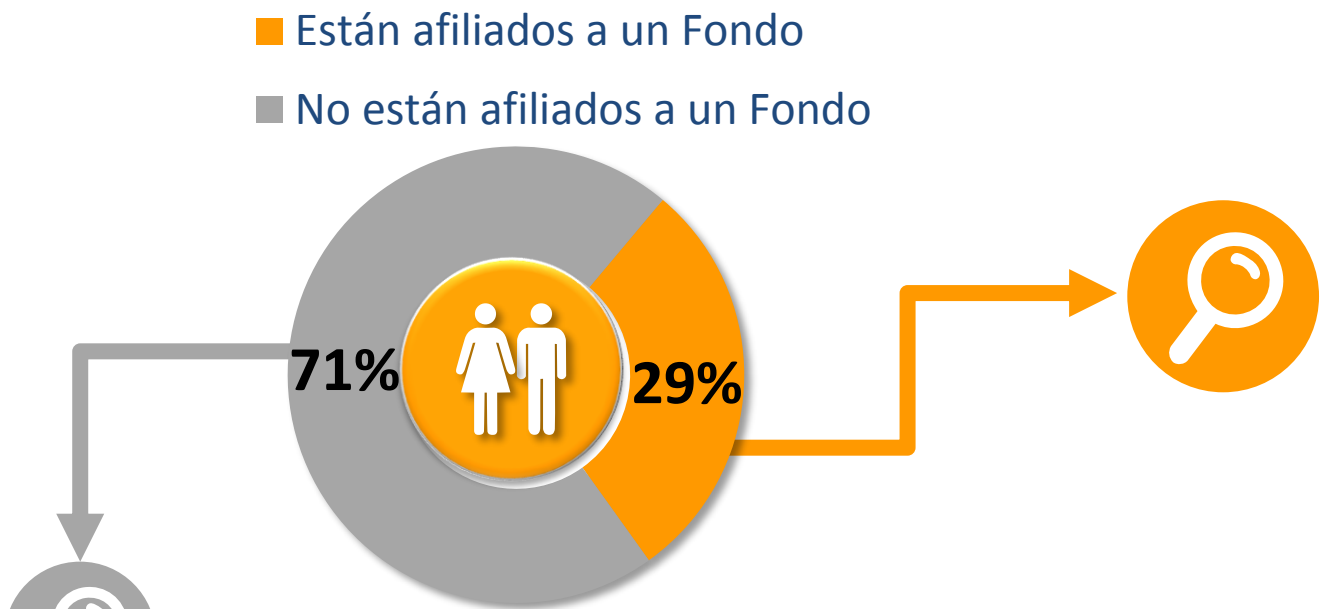


### Ha tenido dificultades para cubrir gastos

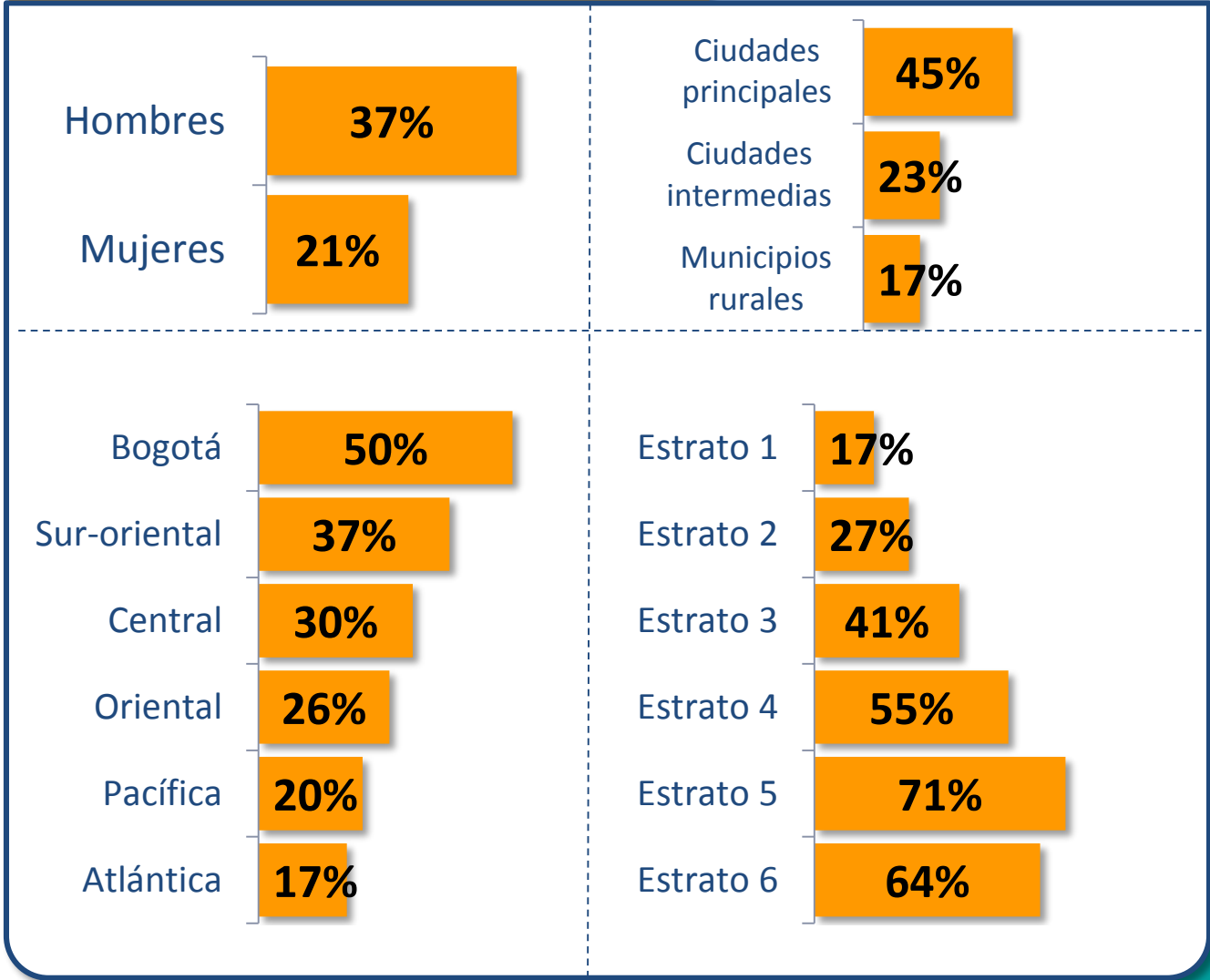


# Características de la Población General

## Afiliación a Fondos de Pensiones



### Afiliación a Fondos de Pensiones



**ATENCIÓN:** Escala agrandada para mejor visualización de la información.

# Estudio desde la demanda

---

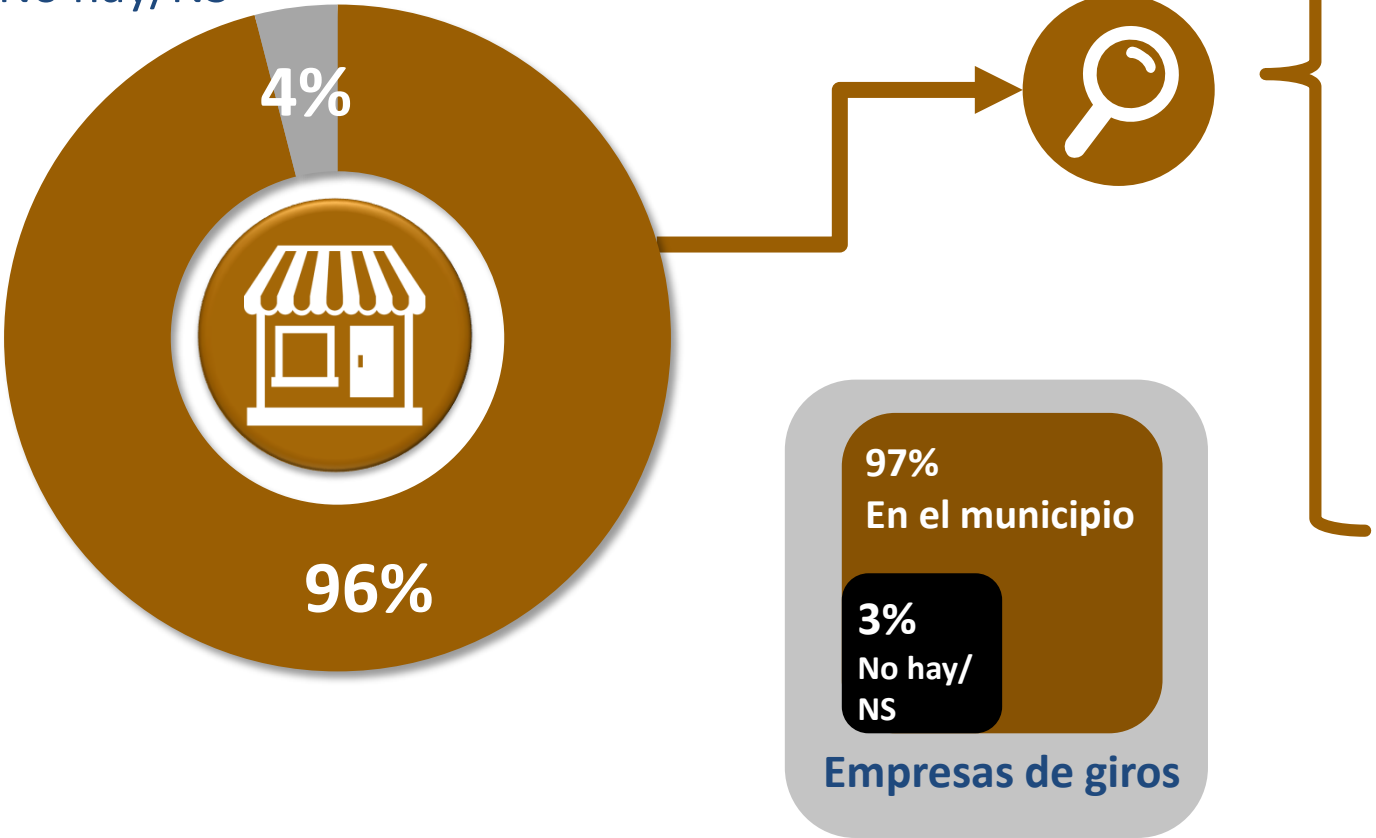
## Infraestructura Financiera – Acceso y Uso

# Infraestructura Financiera - Acceso

## Puntos de Acceso del Sector Financiero

■ Al menos un PdA que le sirva, en el municipio

■ No hay/NS



94%  
En el municipio

6%  
No hay/  
NS

Oficina EFR

90%  
En el municipio

10%  
No hay/  
NS

Corresponsal

93%  
En el municipio

7%  
No hay/  
NS

Cajero Automático

63%  
En el municipio

37%  
No hay/  
NS

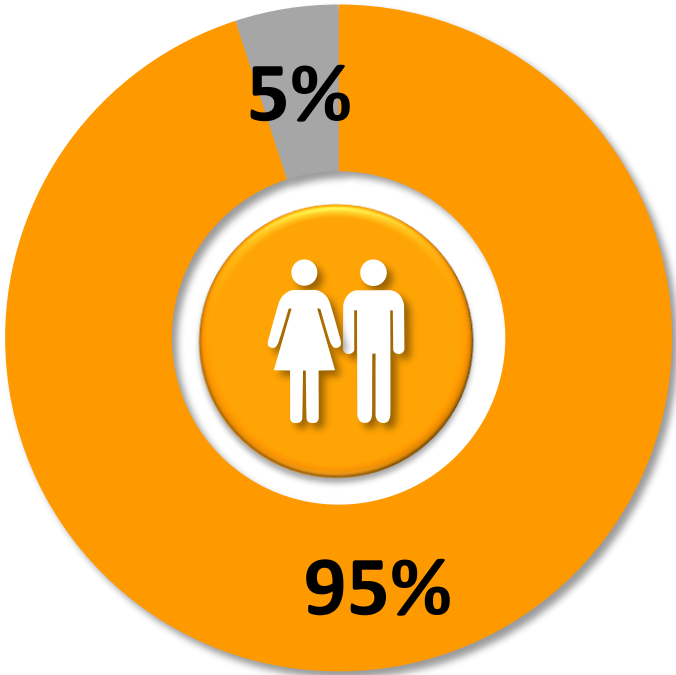
Oficina ONG  
Microfinanciera

EFR: Entidad Financiera Vigilada SFC, SES

# Infraestructura Financiera - Acceso

## Puntos de Acceso del Sector Financiero

■ Al menos un PdA que le sirva, en el municipio ■ No hay/ NS



5%



95%



97%  
En el municipio

3%  
No hay/  
NS

Empresas de giros



91%  
En el municipio

9%  
No hay/  
NS

Cajero Automático



89%  
En el municipio

11%  
No hay/  
NS

Corresponsal



90%  
En el municipio

10%  
No hay/  
NS

Oficina EFR



62%  
En el municipio

38%  
No hay/  
NS

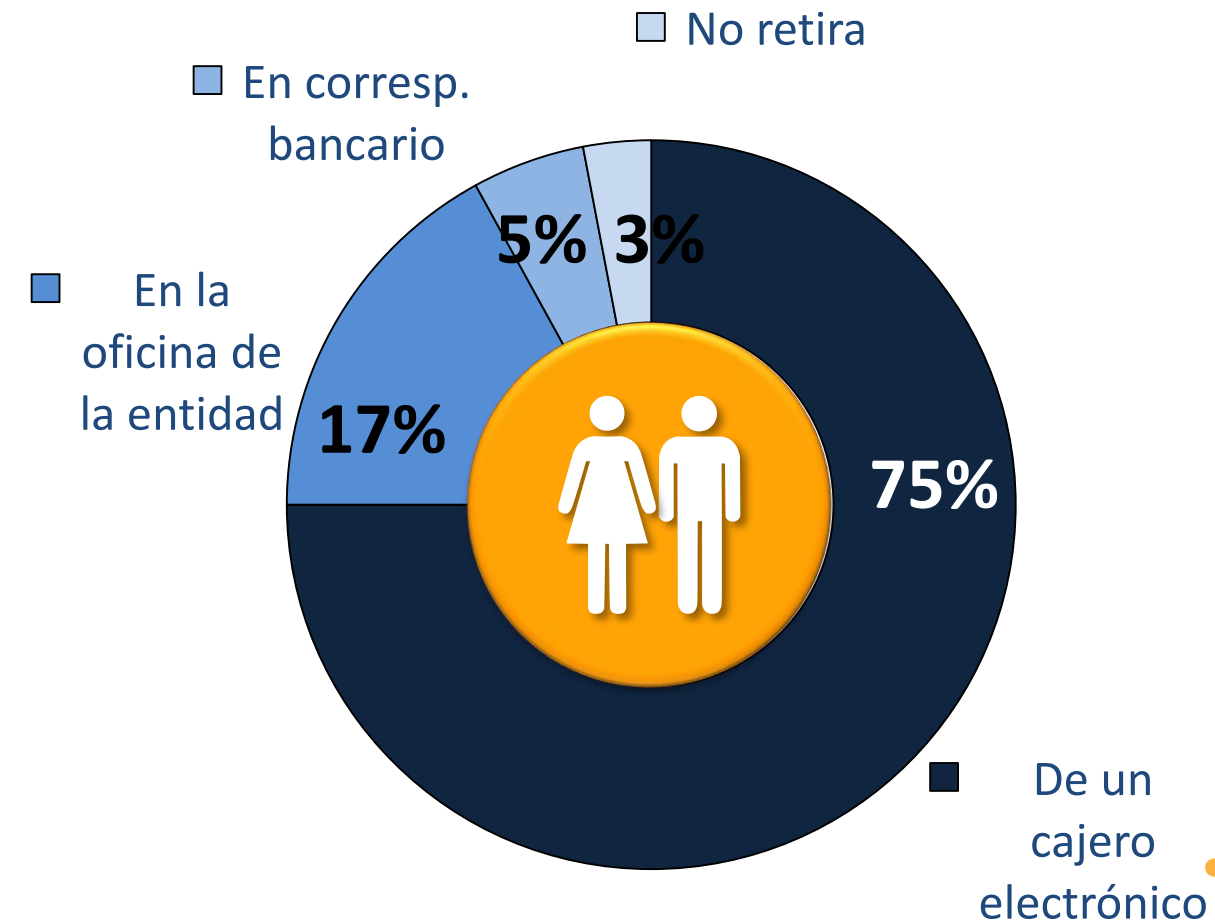
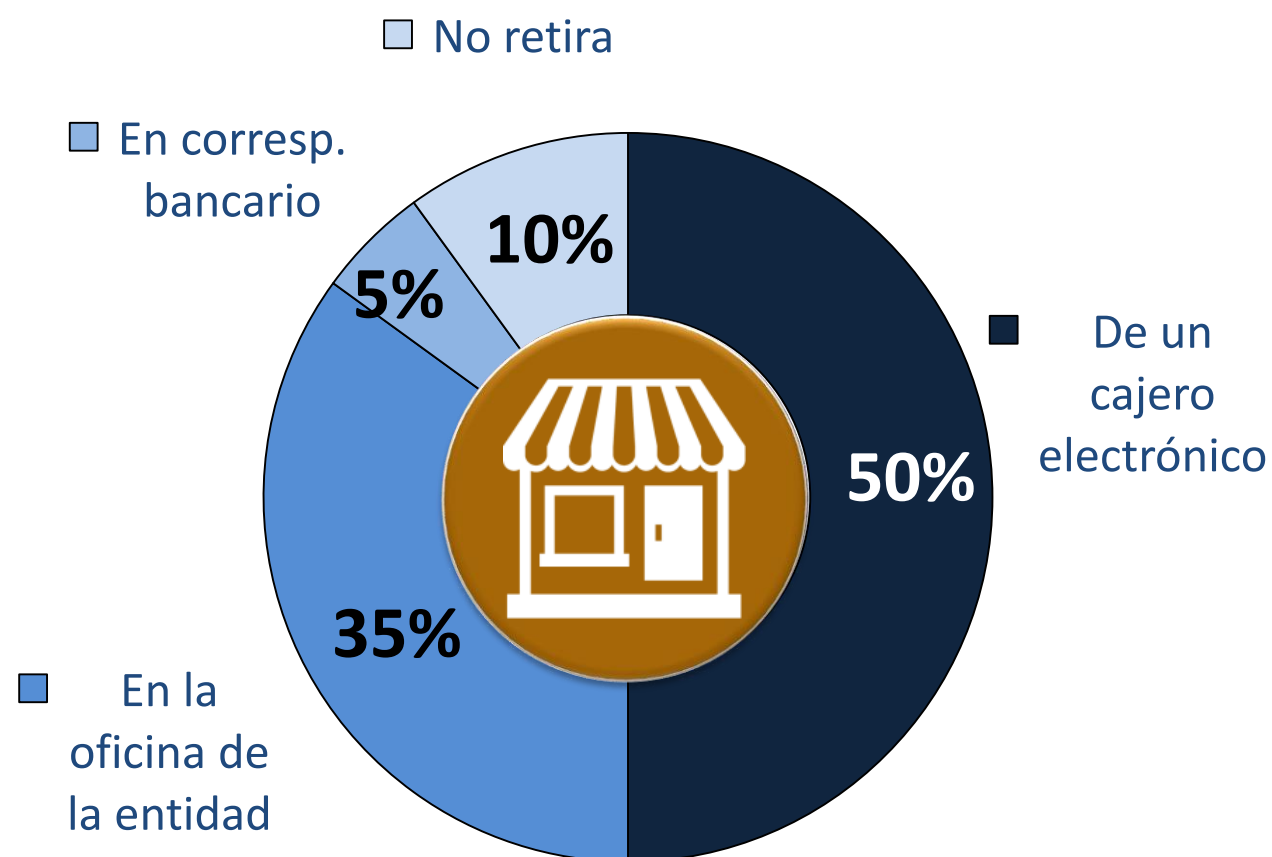
Oficina ONG  
Microfinanciera

EFR: Entidad Financiera Vigilada SFC, SES

# Infraestructura Financiera – Uso

## Utilización de PdA para retiros

Usuarios





# Estudio desde la demanda

---

## Productos financieros

## Productos transaccionales

- Cuenta de ahorros
- Cuenta corriente
- Cuenta depósito gestionada a través del celular
- Cuenta nómina

## Ahorro en el sector financiero

- Separa dinero en una cuenta de ahorros
- CDT's, o cuentas con plazo o propósito definido
- Inversiones financieras

## Créditos con el sector financiero

- Crédito con entidad financiera
- Tarjeta de crédito establecimiento comercial

## Seguros

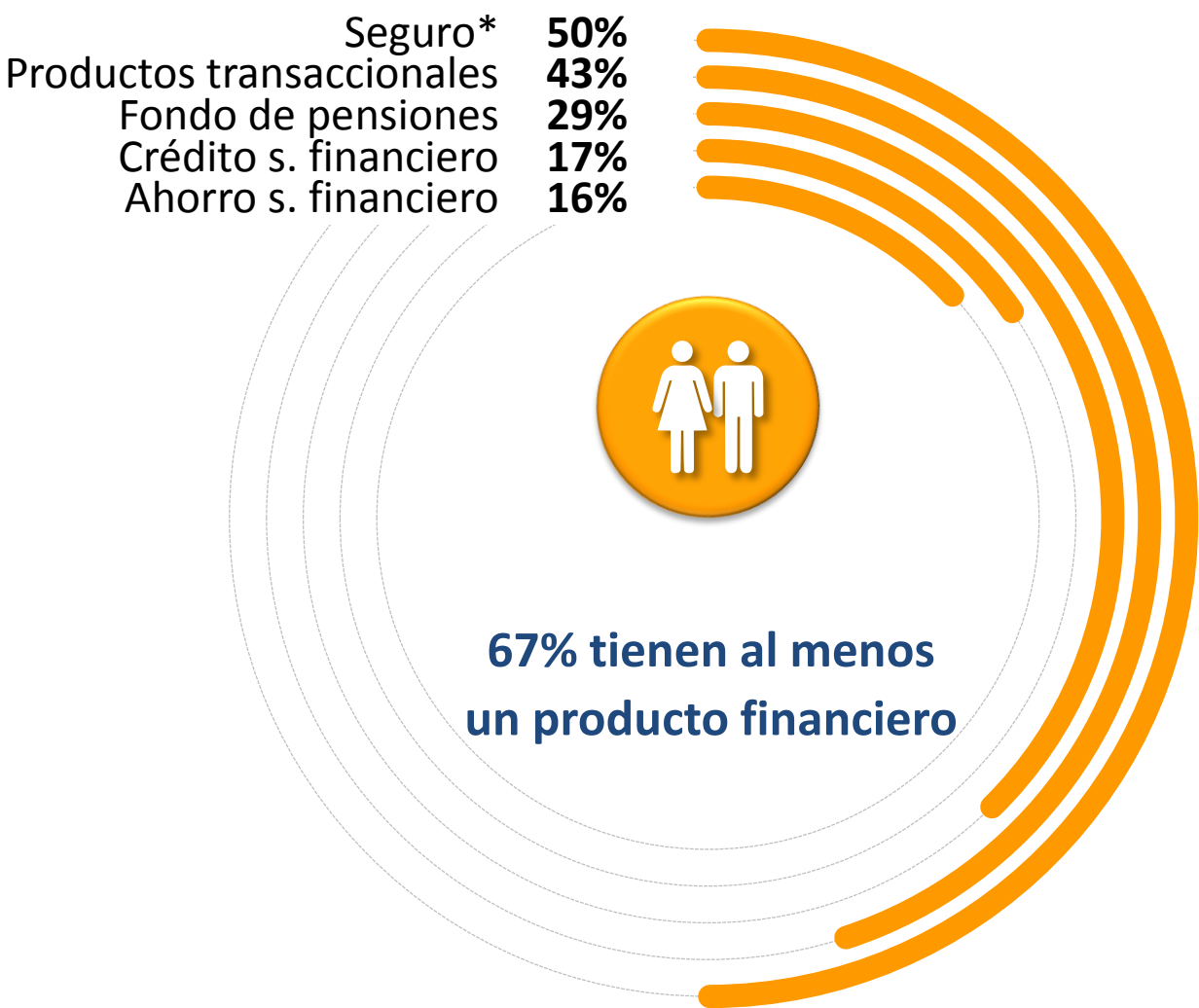
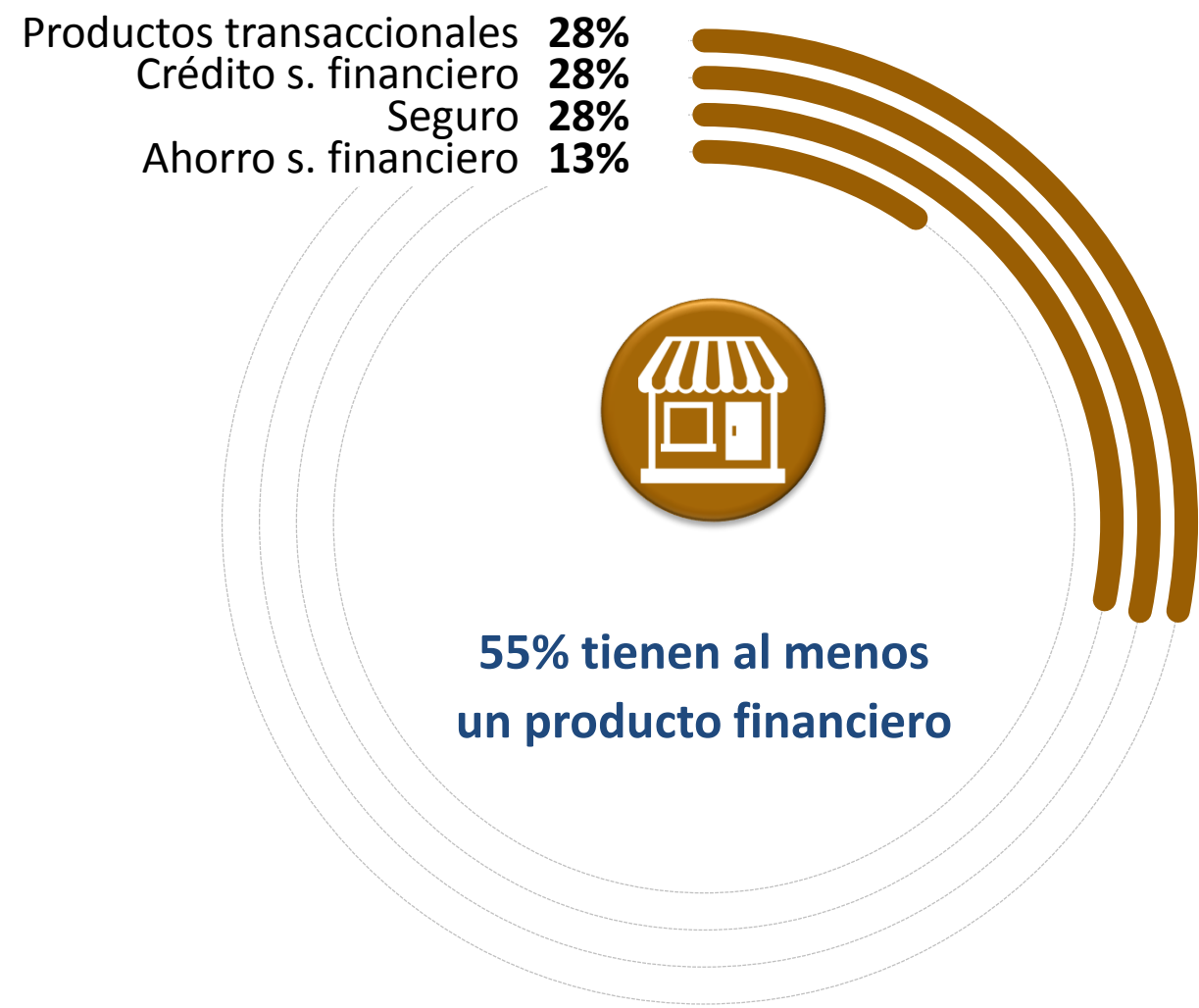
- Voluntarios
- Obligatorios

## Fondo de pensiones

- Afiliación como empleado
- Afiliación como independiente

# Productos Financieros

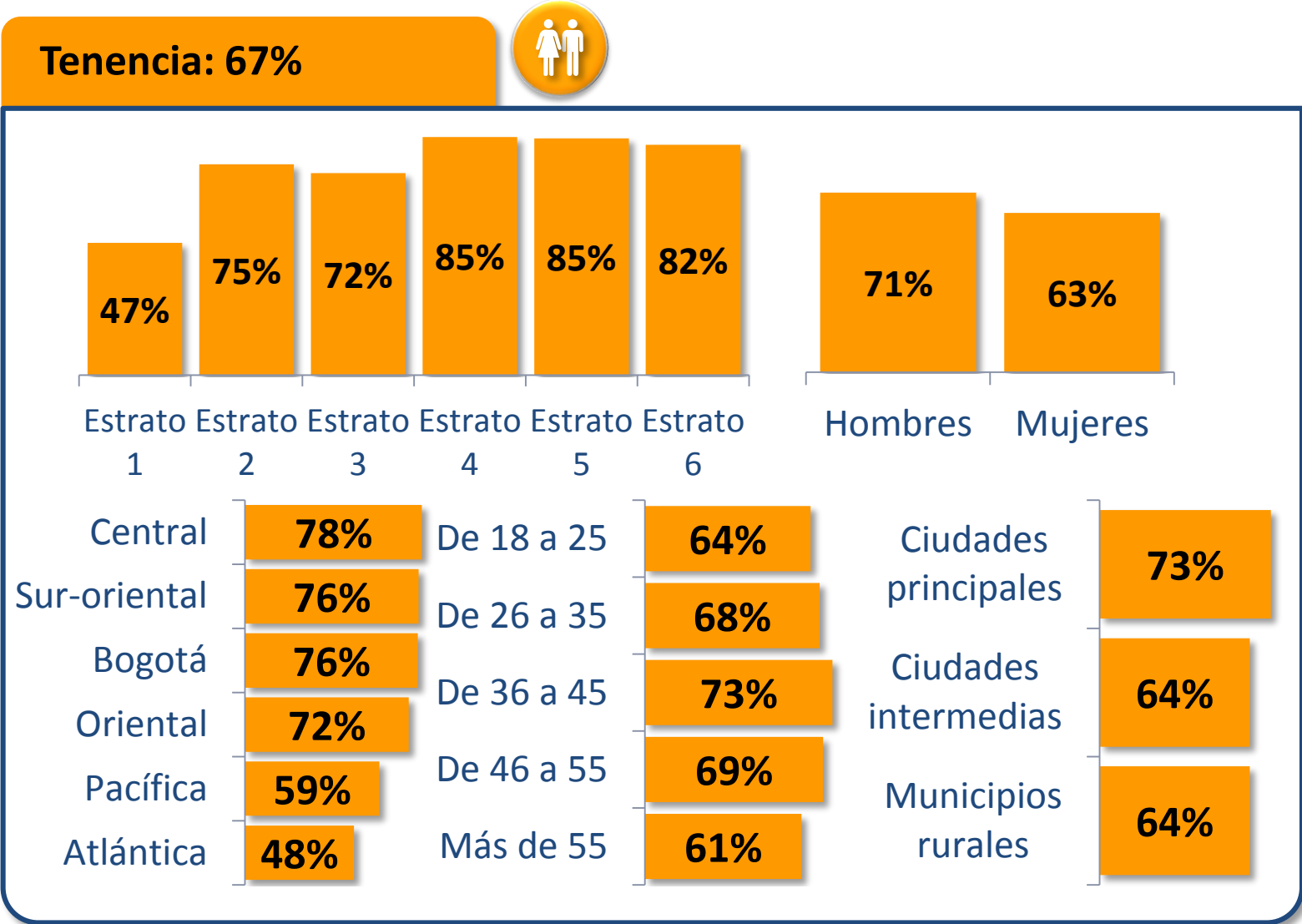
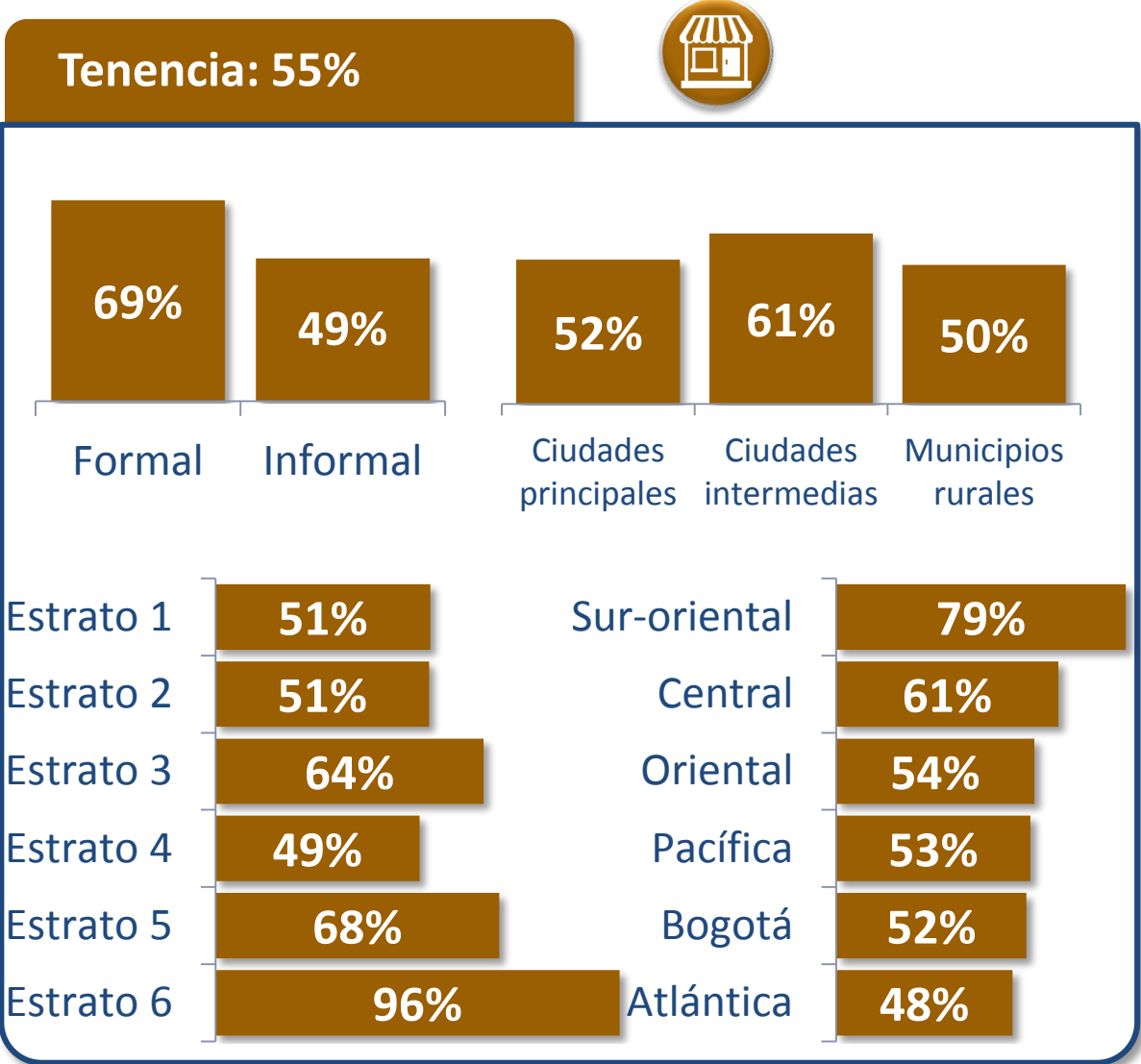
## Tenencia de algún producto financiero [Resp. Múltiple]



\*Seguros: Incluye seguros funerarios formales e informales.

# Productos Financieros

## Tenencia de algún producto financiero [Resp. Múltiple]



# Productos Financieros

---

## Productos transaccionales

## Productos transaccionales

- Cuenta de ahorros
- Cuenta corriente
- Cuenta depósito gestionada a través del celular
- Cuenta nómina

## Microempresas

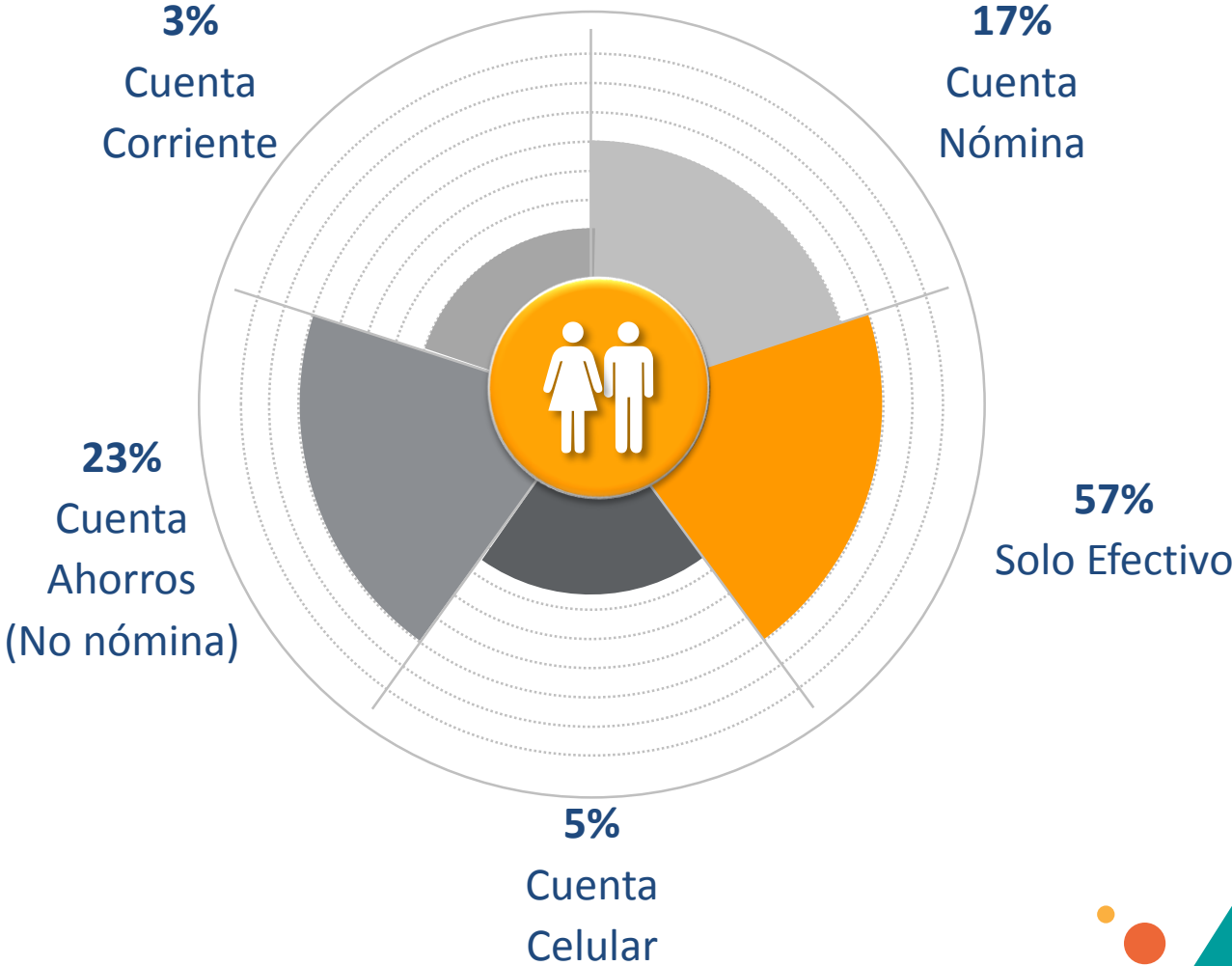
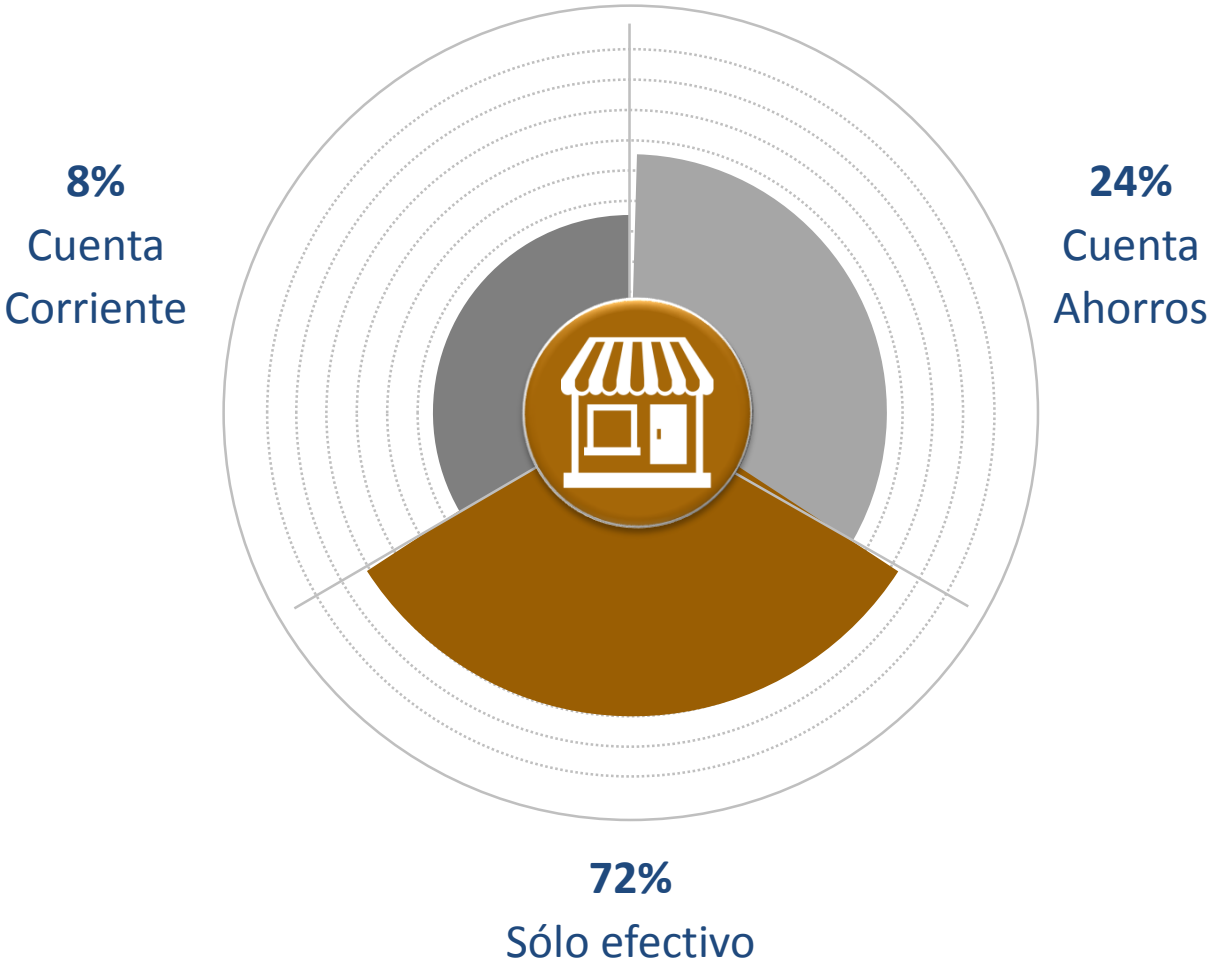
- Cuenta de ahorros y corriente
- Uso para manejar el dinero del negocio

## Personas

- Ahorros, corriente, gestionada a través del celular y de nómina, para transar. NO necesariamente significa que están ahorrando
- Uso para manejar su dinero

# Productos transaccionales

Acceso: Tenencia de algún producto transaccional [Resp. Múltiple]



➤ 28% de los microempresarios y 43% de las personas tienen algún producto transaccional.



# Productos transaccionales

## Uso: Frecuencia de uso mensual



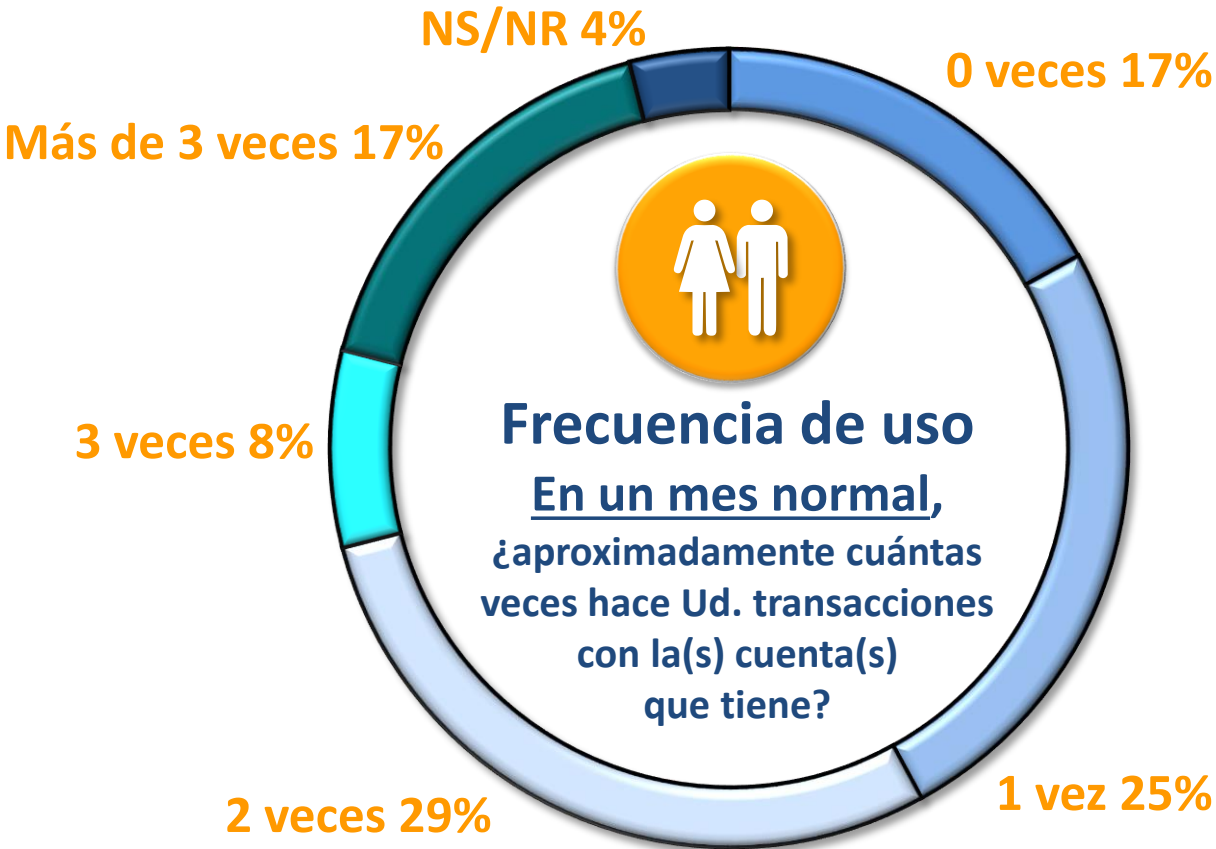
60% las usa frecuentemente (2 veces o más).  
 33% las usa poco (una vez o menos)  
 7% NS/NR

Hombres	16%	12%	16%	12%	37%	8%
Mujeres	8%	29%	20%	8%	28%	7%
Estrato 1	30%	31%	4%		26%	6%
Estrato 2	15%	13%	21%	16%	28%	7%
Estrato 3	8%	25%	20%	9%	30%	7%
Estrato 4	8%	15%		61%		13%
Estrato 5	11%		51%		38%	
Estrato 6	24%		12%		64%	
Ciudad principal	9%	20%	20%	5%	39%	8%
Ciudad intermedia	16%	17%	15%	15%	29%	8%
Municipio rural	13%	36%		21%	11%	15%4%

Tienen 28%

# Productos transaccionales

## Uso: Frecuencia de uso mensual



54% las usa frecuentemente (2 veces o más)  
 42% las usa poco (1 vez o menos)  
 4% NS/NR

Hombres	14%	26%	34%	7%	18%	1%
Mujeres	21%	24%	23%	11%	15%	6%
Estrato 1	30%	29%	21%	9%	5%	
Estrato 2	20%	25%	34%	7%	9%	5%
Estrato 3	9%	27%	31%	11%	22%	1%
Estrato 4	18%	32%	31%		5%	
Estrato 5	6%	14%	1%	68%		
Estrato 6	20%	8%	20%	52%		
Ciudad principal	9%	23%	27%	10%	28%	3%
Ciudad intermedia	25%	20%	35%	8%	8%	
Municipio rural	17%	40%	20%	4%	13%	

Tienen 43%

# Calidad

## Satisfacción con productos

- Atributos del producto
- Características del servicio
- Características de las entidades



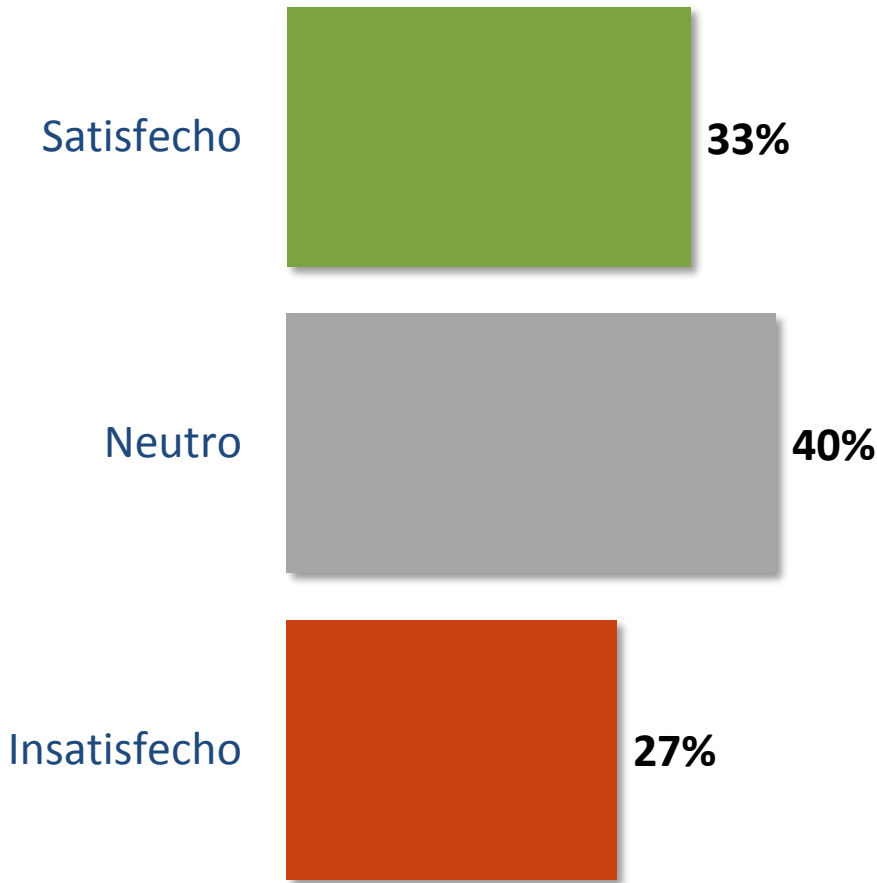
# Productos transaccionales

## Calidad: Grado de Satisfacción

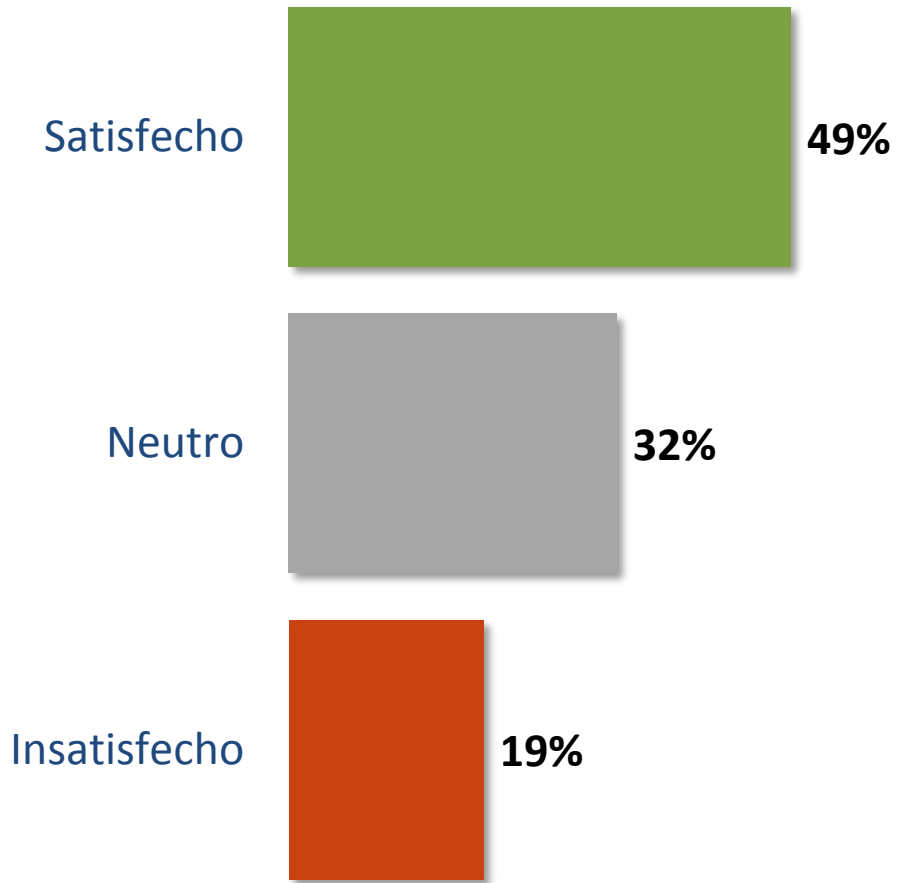
Tienen PT



Satisfacción con los productos transaccionales



Satisfacción con los productos transaccionales



# Productos transaccionales

Calidad: Razones de satisfacción e insatisfacción [Resp. Múltiple / Principales Resp.]

Tienen 28%

Insatisfechos  
27%



Satisfechos  
33%

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

40%: La cuota de manejo/tarjeta débito es costosa

27%: Me cobran cada vez que hago un retiro

19%: Me cobran el 4x1.000

17%: El saldo en lugar de aumentar, disminuye

15%: En la entidad financiera no me han atendido bien

14%: Las filas son largas, me quita tiempo/ Es demorado el servicio/ Se debe hacer fila

5%: Me exigen dejar un dinero en la cuenta (saldo mínimo)

RAZONES DE SATISFACCIÓN

27%: Dispongo del dinero cuando lo necesito

18%: En la entidad financiera me atienden bien

15%: La plata de mi negocio está segura en una cuenta

14%: Me facilita el acceso a créditos

12%: Puedo administrar mejor la plata de mi negocio

9%: Satisface sus necesidades

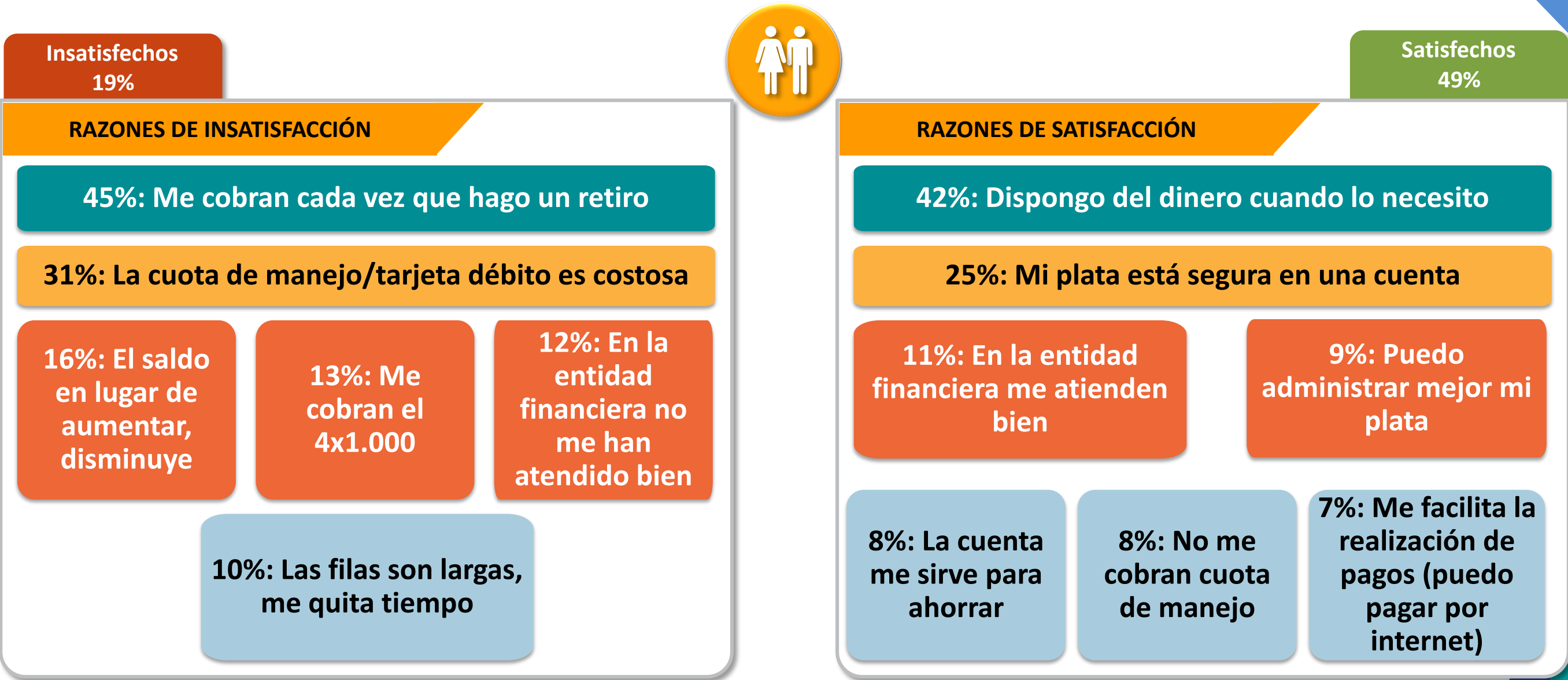
8%: Sirve para ahorrar excedentes del negocio

8%: No cobran cuota de manejo

# Productos transaccionales

Calidad: Razones de satisfacción e insatisfacción [Resp. Múltiple / Principales Resp.]

Tienen 43%

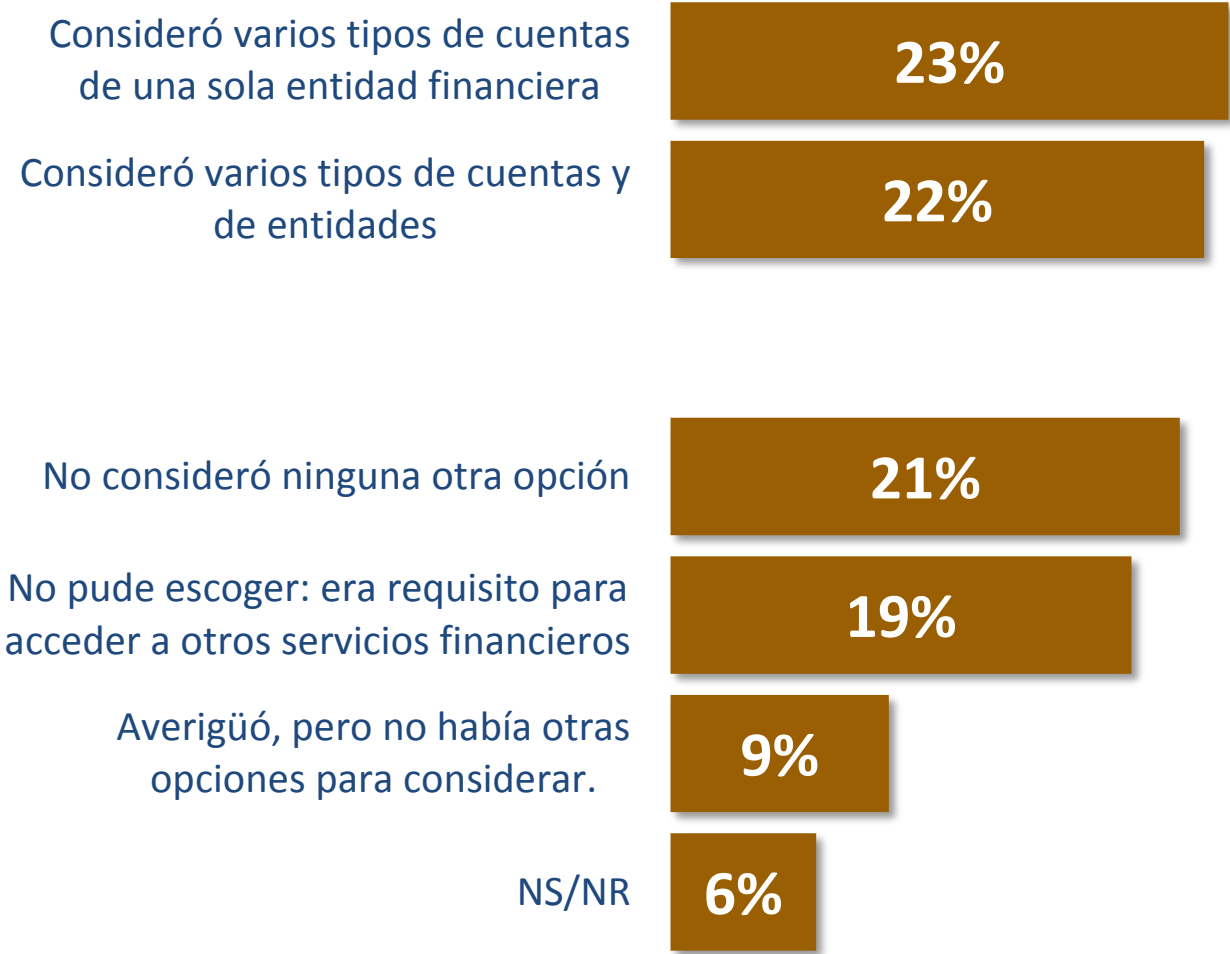


# Productos transaccionales

## Calidad: Posibilidad de elegir los productos

Tienen PT

¿Cómo escogió los productos?



¿Cómo escogió los productos?

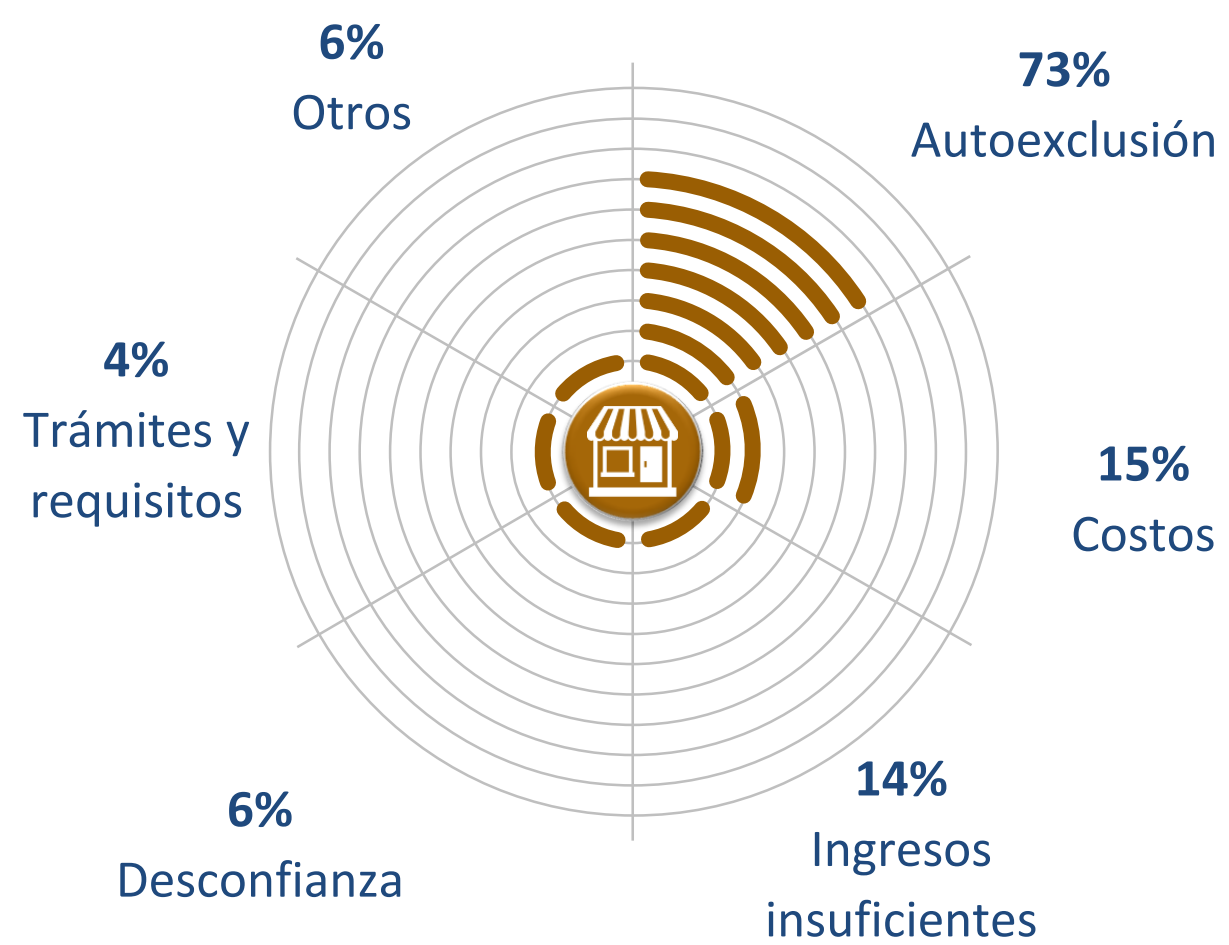




# Productos transaccionales

## Barreras de Acceso [Resp. Múltiple]

No  
Tienen PT



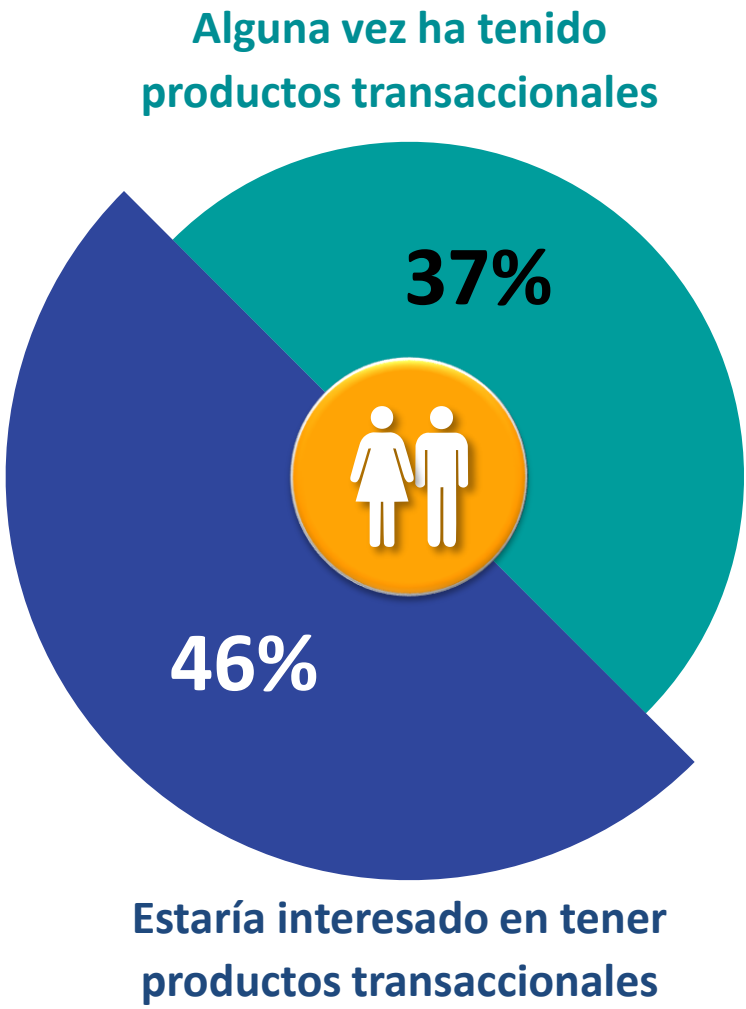
➤ **72% de los microempresarios y 57% de las personas no tienen productos transaccionales.**



# Productos transaccionales

## Oportunidades para expandir los productos transaccionales

No  
Tienen  
PT: 57%



Central	54%	54%
Bogotá	49%	33%
Sur-oriental	43%	34%
Oriental	32%	45%
Pacífica	29%	57%
Atlántica	26%	42%
Ciudades principales	53%	39%
Ciudades intermedias	31%	54%
Municipios rurales	30%	39%
Estrato 1	25%	55%
Estrato 2	42%	40%
Estrato 3	50%	38%
Estrato 4	52%	42%
Estrato 5	69%	24%
Estrato 6	50%	63%

# Productos Financieros

---

## Ahorro

## Ahorro en los últimos 12 meses

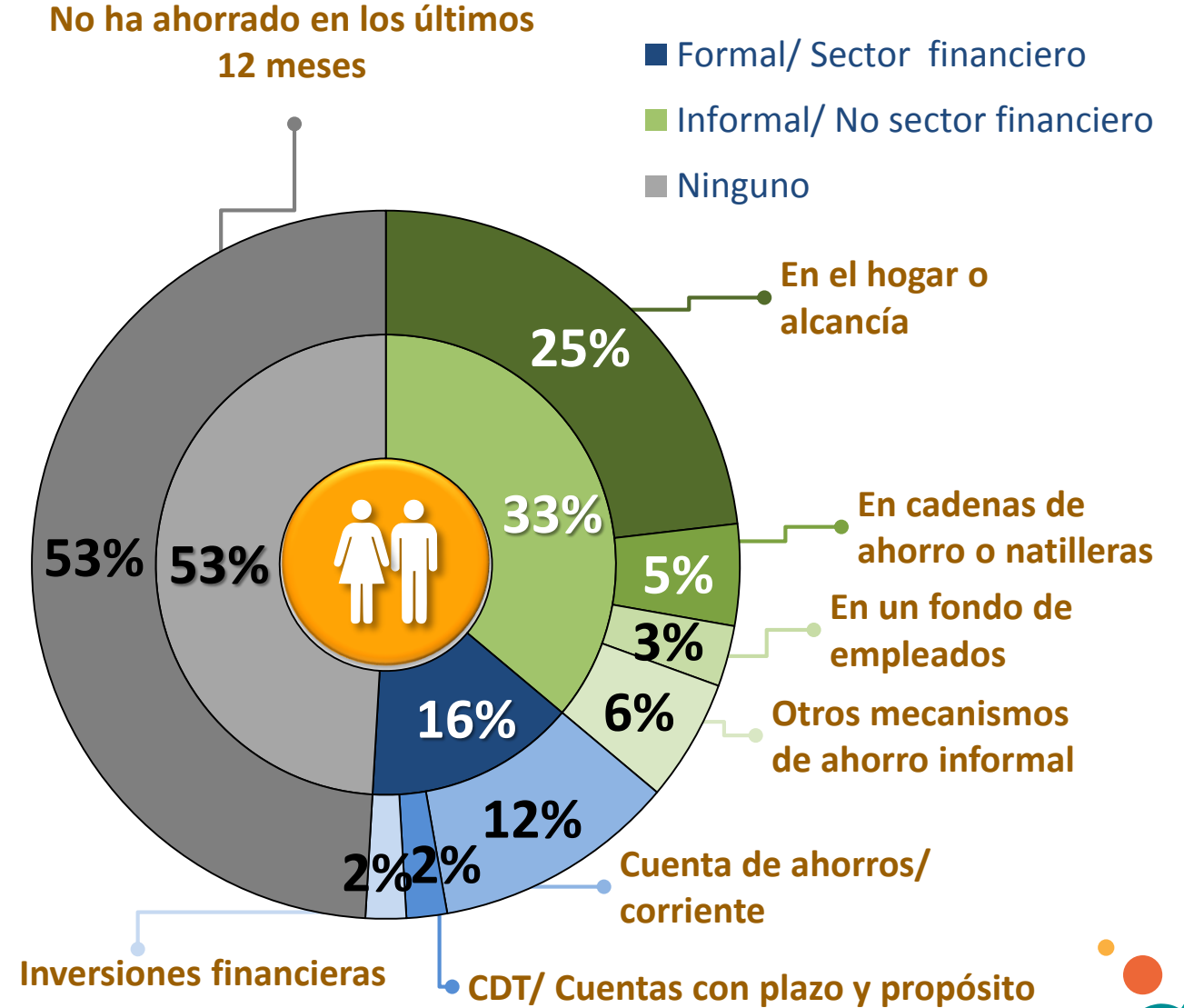
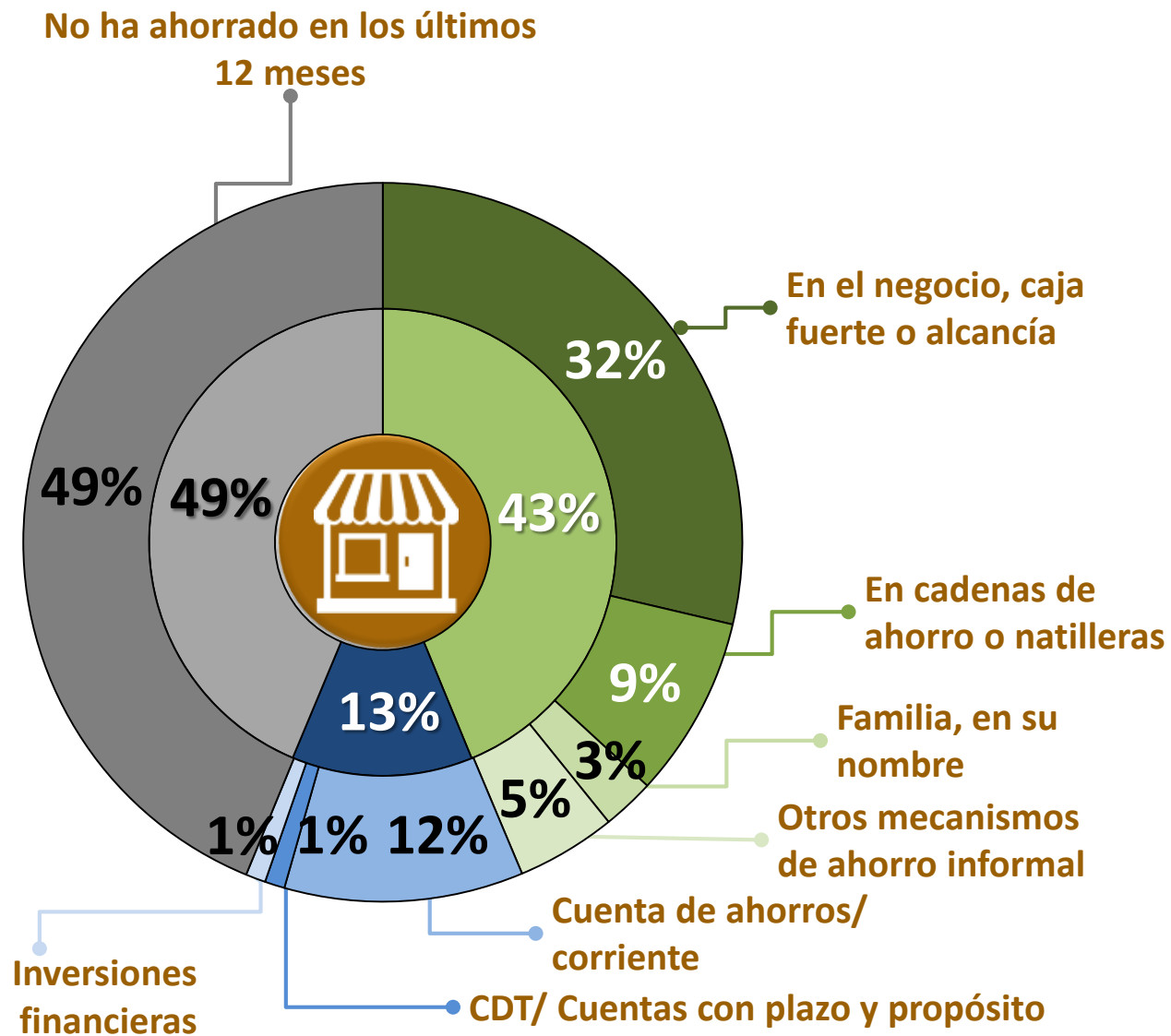
- Separa o guarda dinero
- Informal o por fuera del sector financiero: alcancías, cajas fuertes, cadenas de ahorro, fondos de empleados, etc.
- Formal o en el sector financiero: cuentas [de ahorros, corrientes, con propósito o plazo definido], CDTs, inversiones.

**Microempresas**

**Personas**

# Ahorro

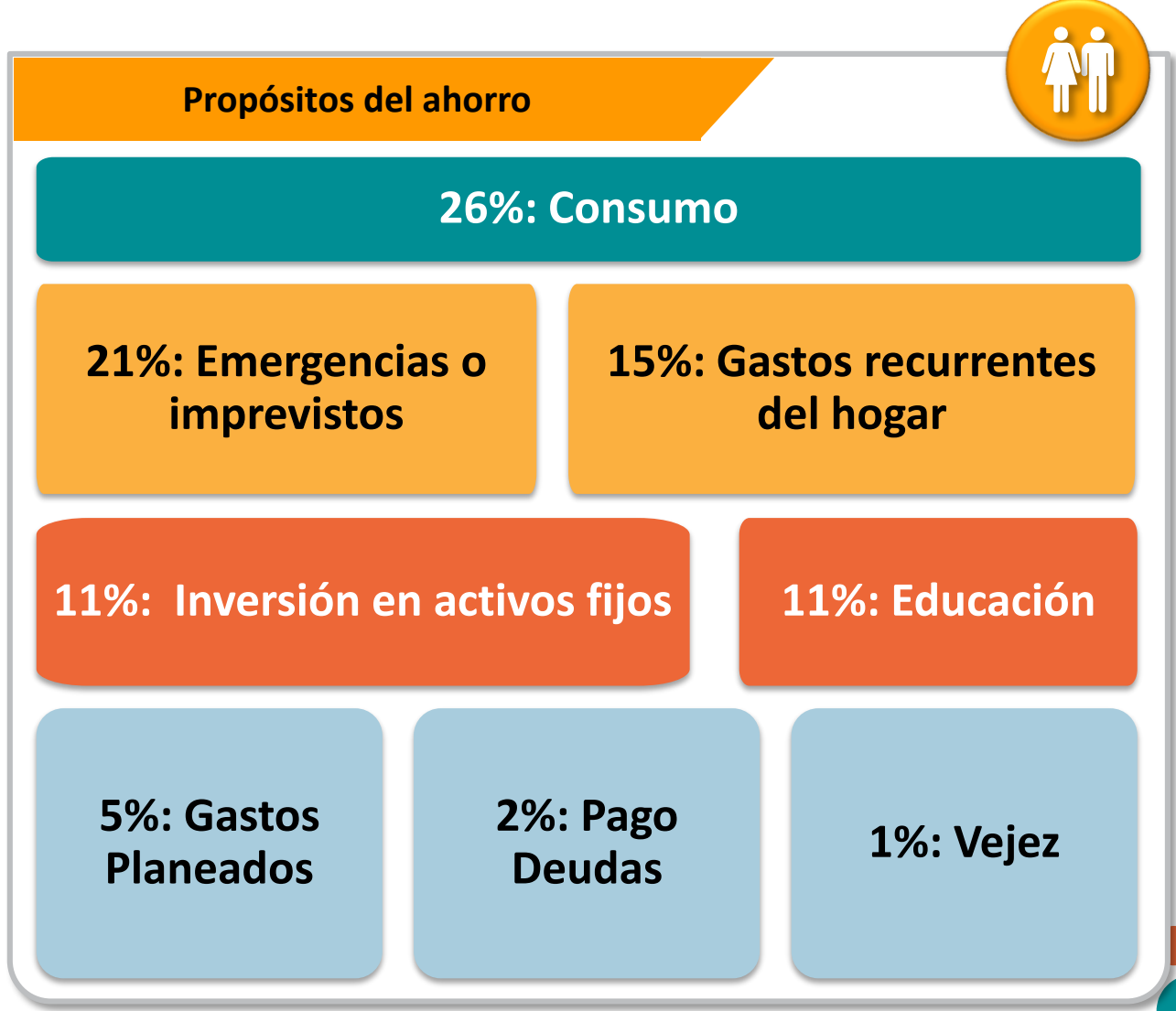
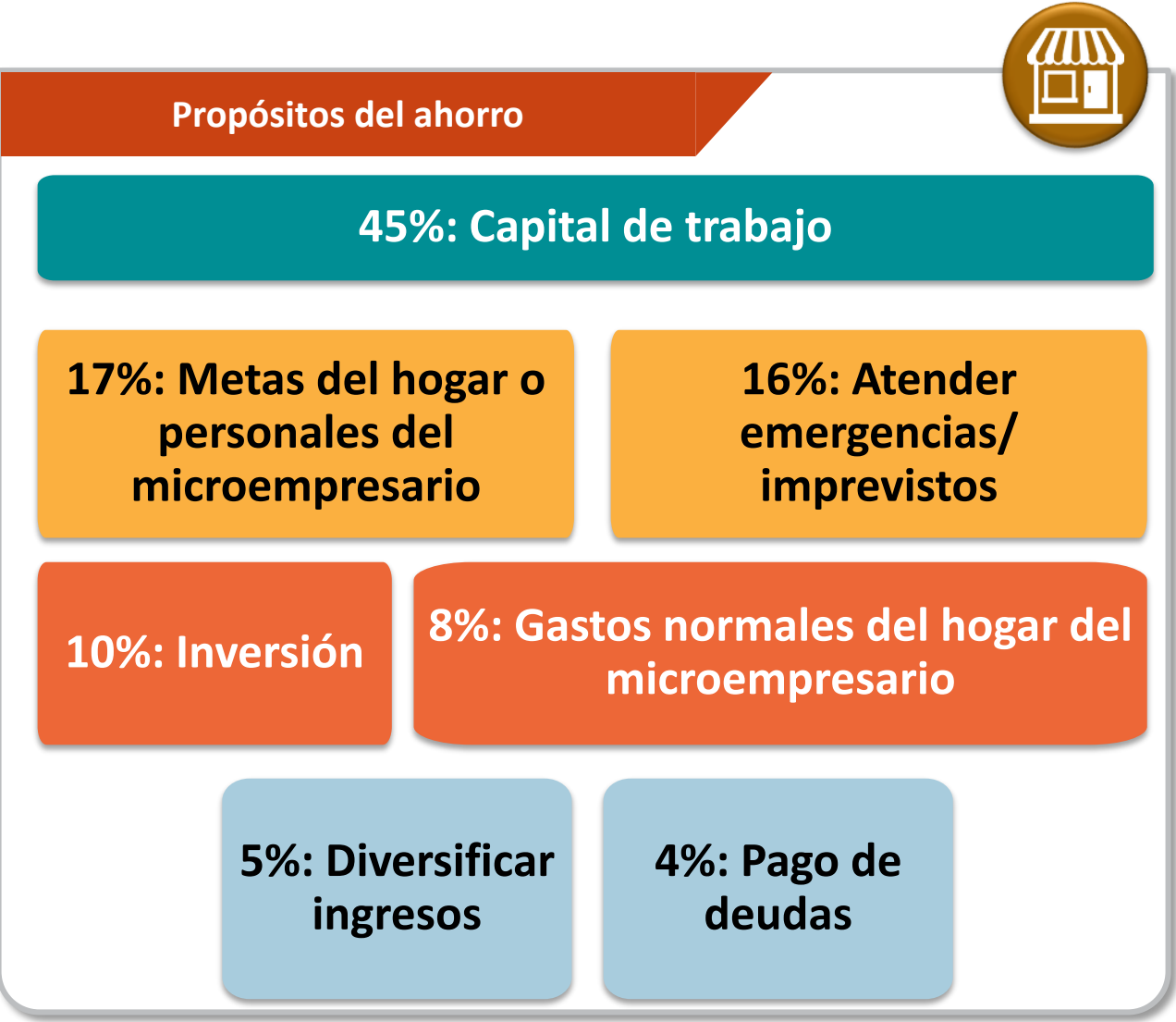
## Ahorro en los últimos 12 meses [Resp. Múltiple]



51% de los microempresarios y 47% de las personas sí ahorra formal y/o informalmente.

## Propósitos del ahorro formal y/o informal [Resp. Múltiple / Principales Resp.]

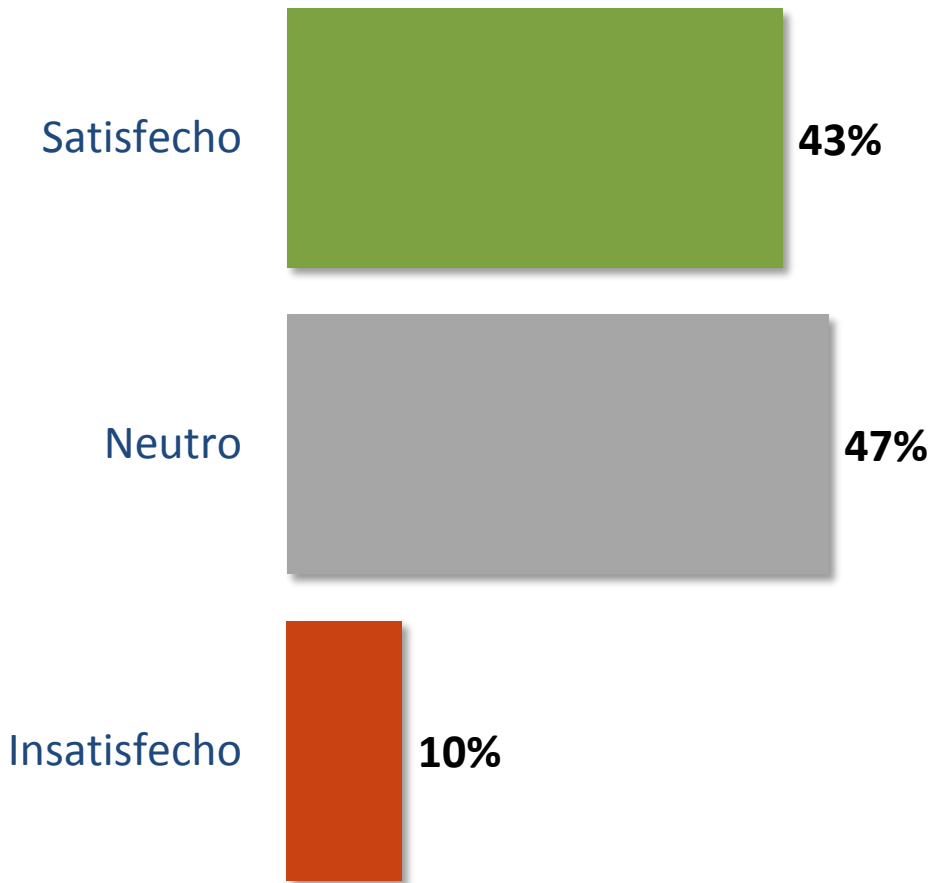
Sí Ahorra



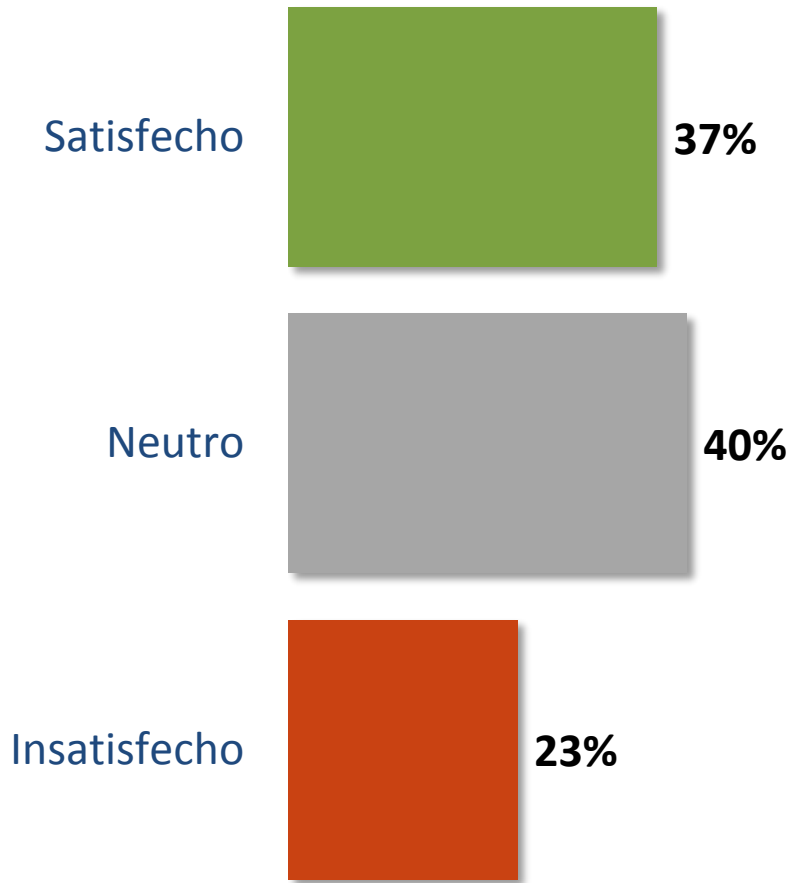
51% de los microempresarios y 47% de las personas sí ahorra formal y/o informalmente.



Satisfacción con los productos de ahorro



Satisfacción con los productos de ahorro

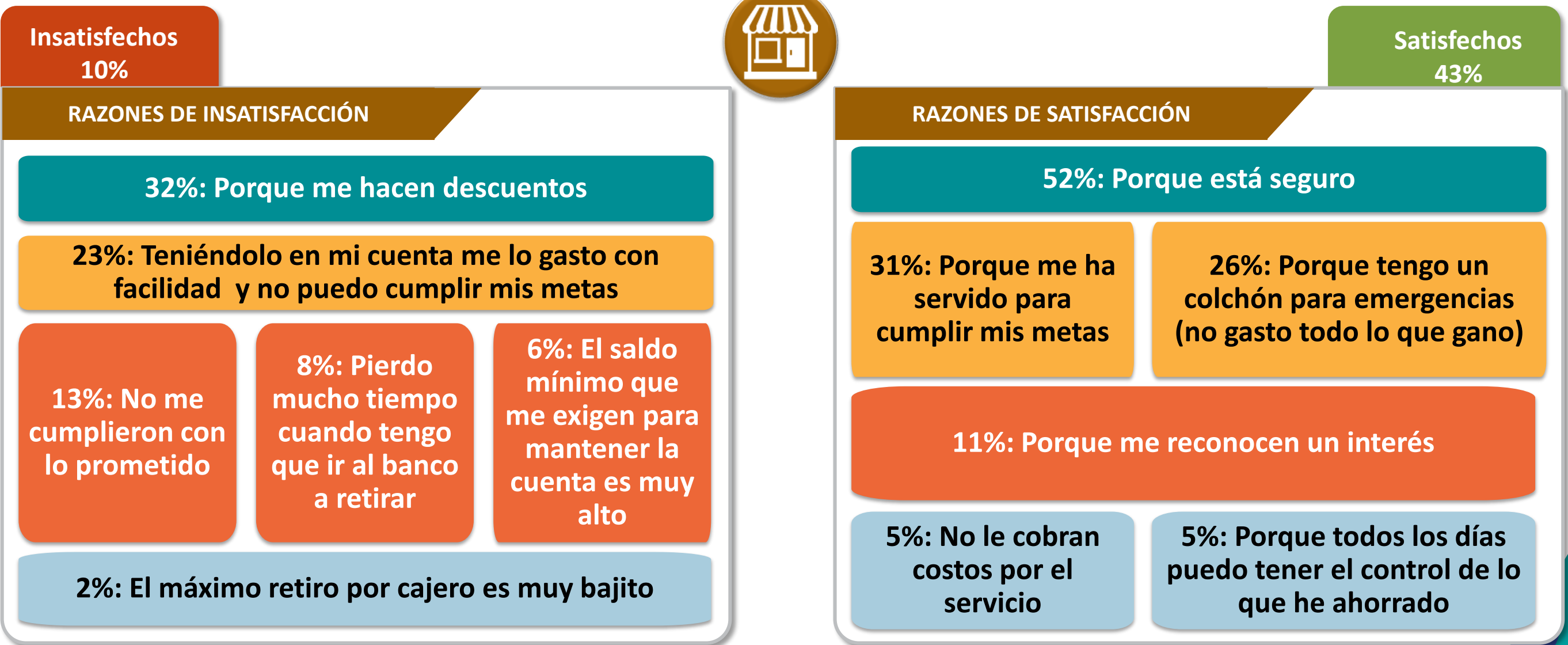


14% de los microempresarios y 16% de las personas ahorra de manera formal.

# Ahorro

## Calidad: Razones de satisfacción e insatisfacción con el ahorro formal

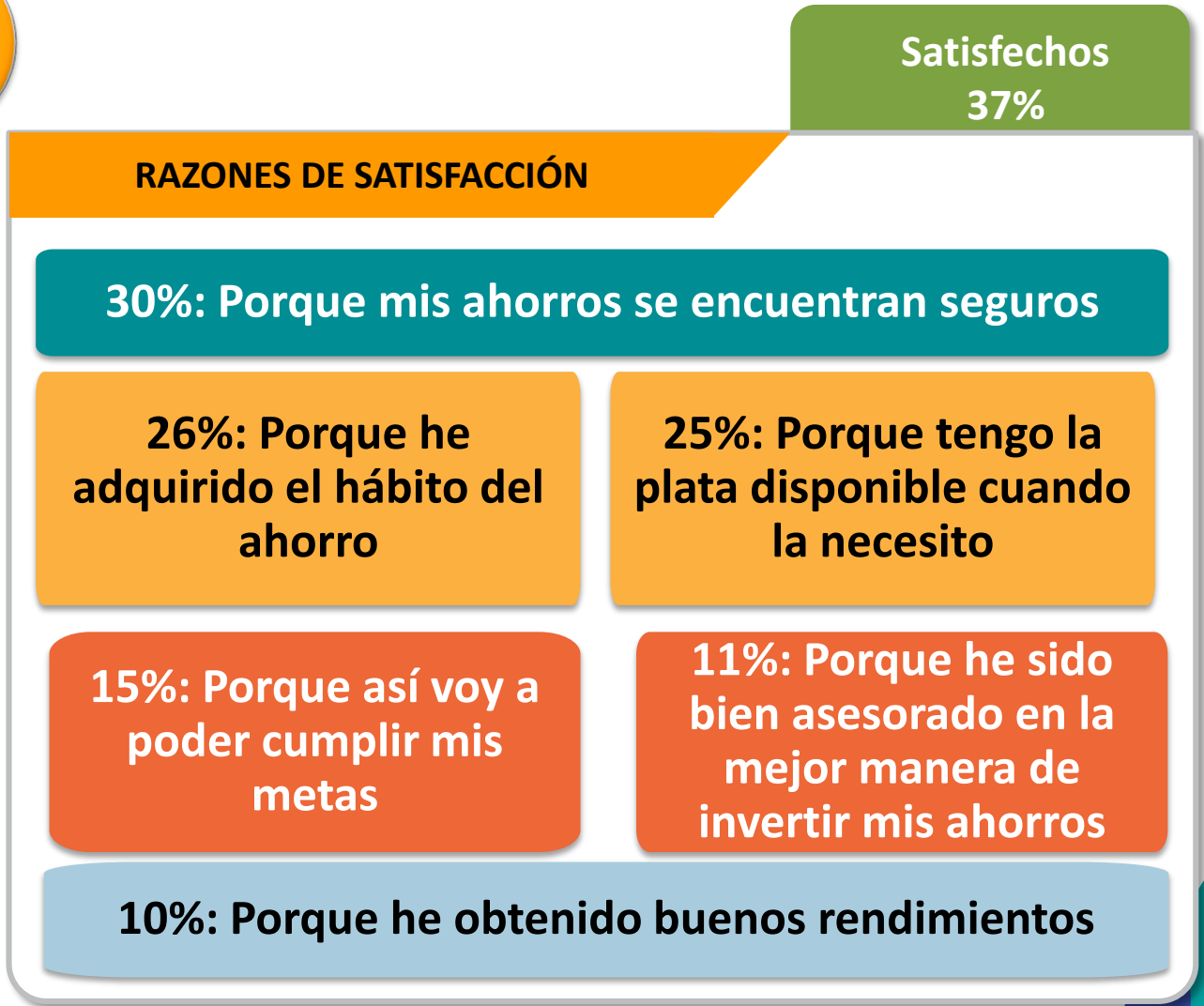
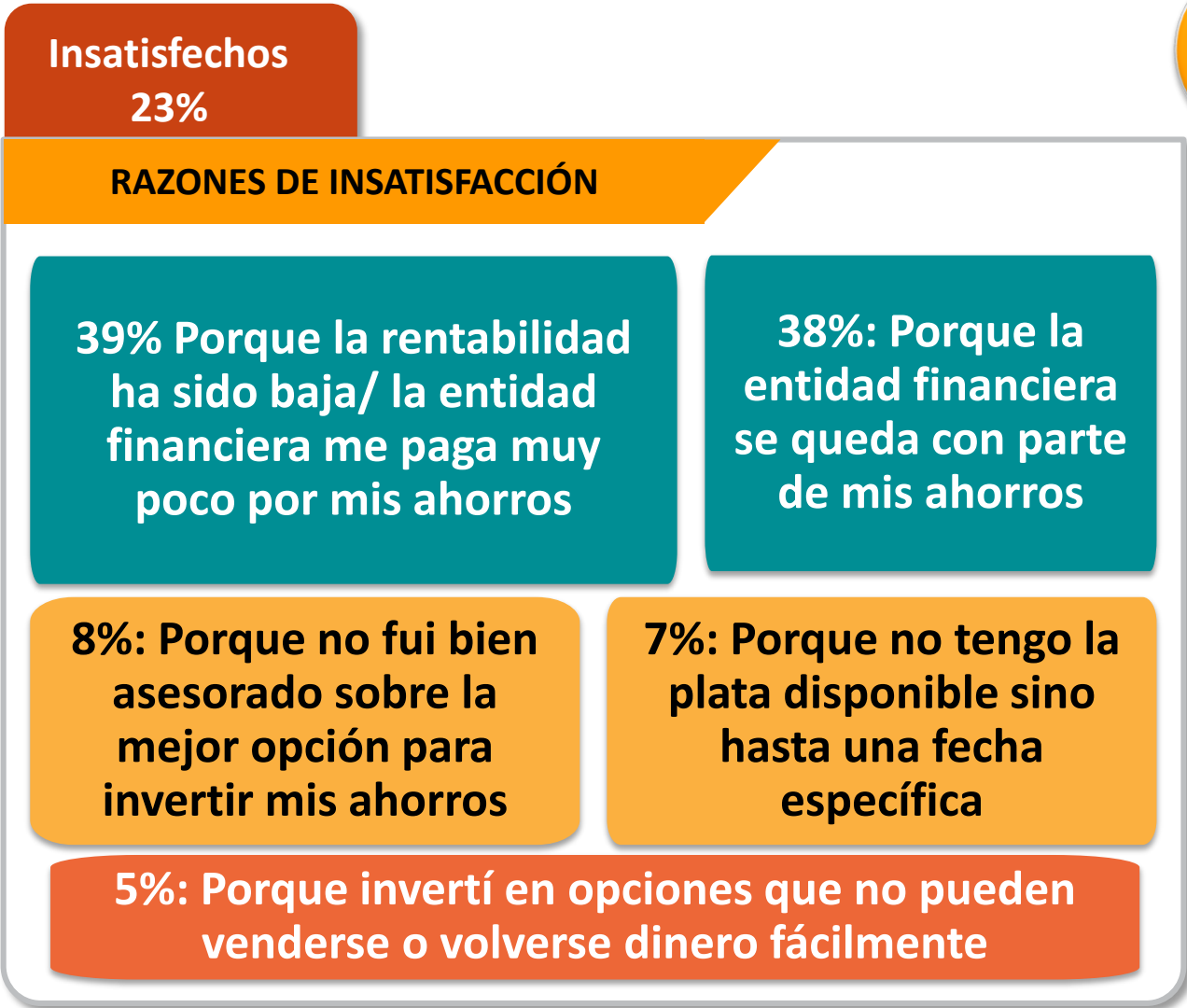
[Resp. Múltiple / Principales Resp.]



# Ahorro

## Calidad: Razones de satisfacción e insatisfacción con el ahorro formal

[Resp. Múltiple / Principales Resp.]





# Ahorro

## Calidad: Posibilidad de elegir los productos

Ahorro  
Formal

¿Cómo escogió los productos?



Consideró varios tipos de productos y de instituciones

47%

Consideró varios productos de una sola institución

14%

No consideró ninguna otra opción

28%

Averiguó, pero no había otras opciones para considerar

9%

NS/NR

2%

¿Cómo escogió los productos?



Consideró varios productos de una sola institución

31%

Consideró varios tipos de productos y de instituciones

21%

No consideró ninguna otra opción

23%

Averiguó, pero no había otras opciones para considerar

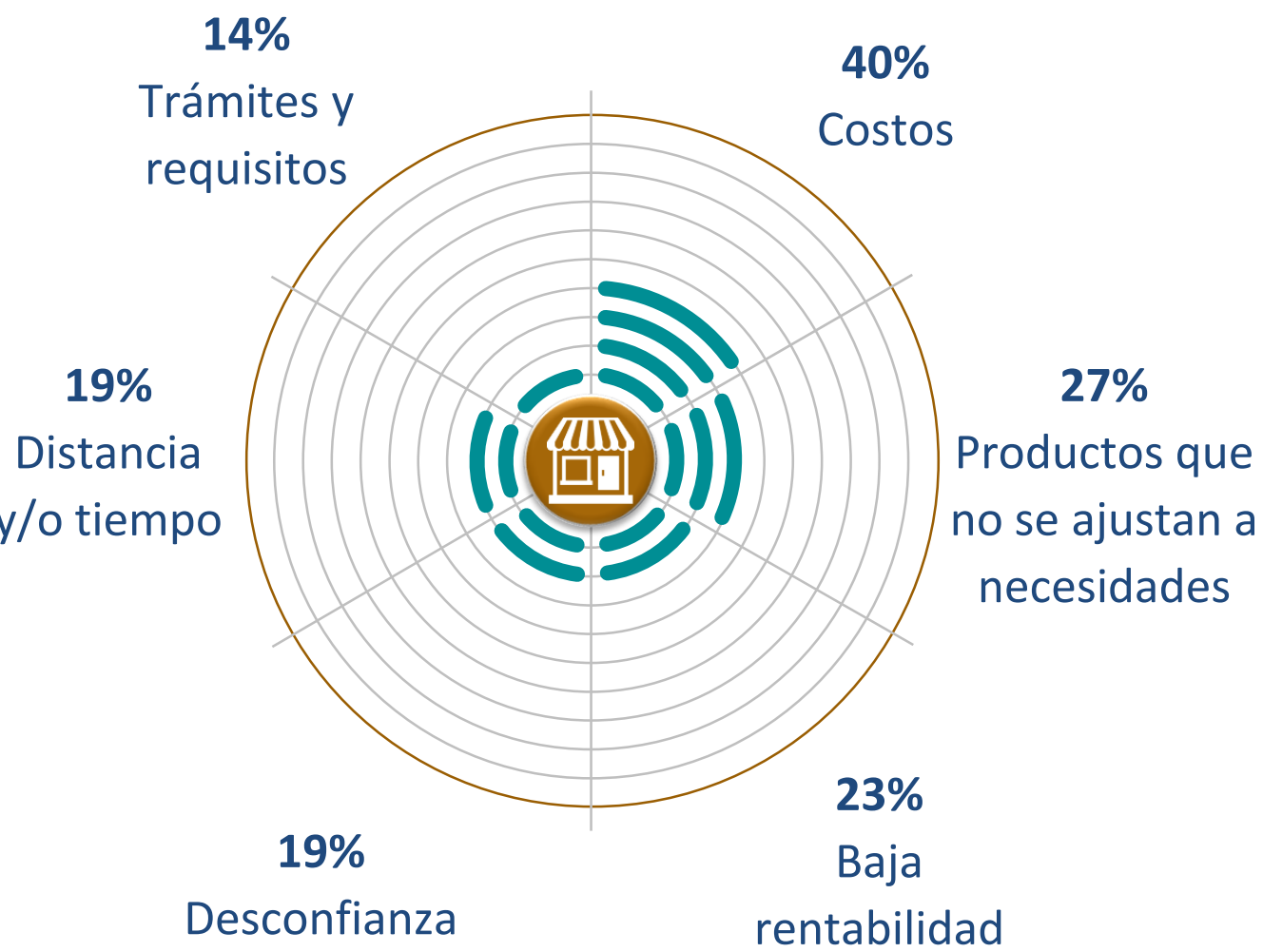
20%

Ns/Nr

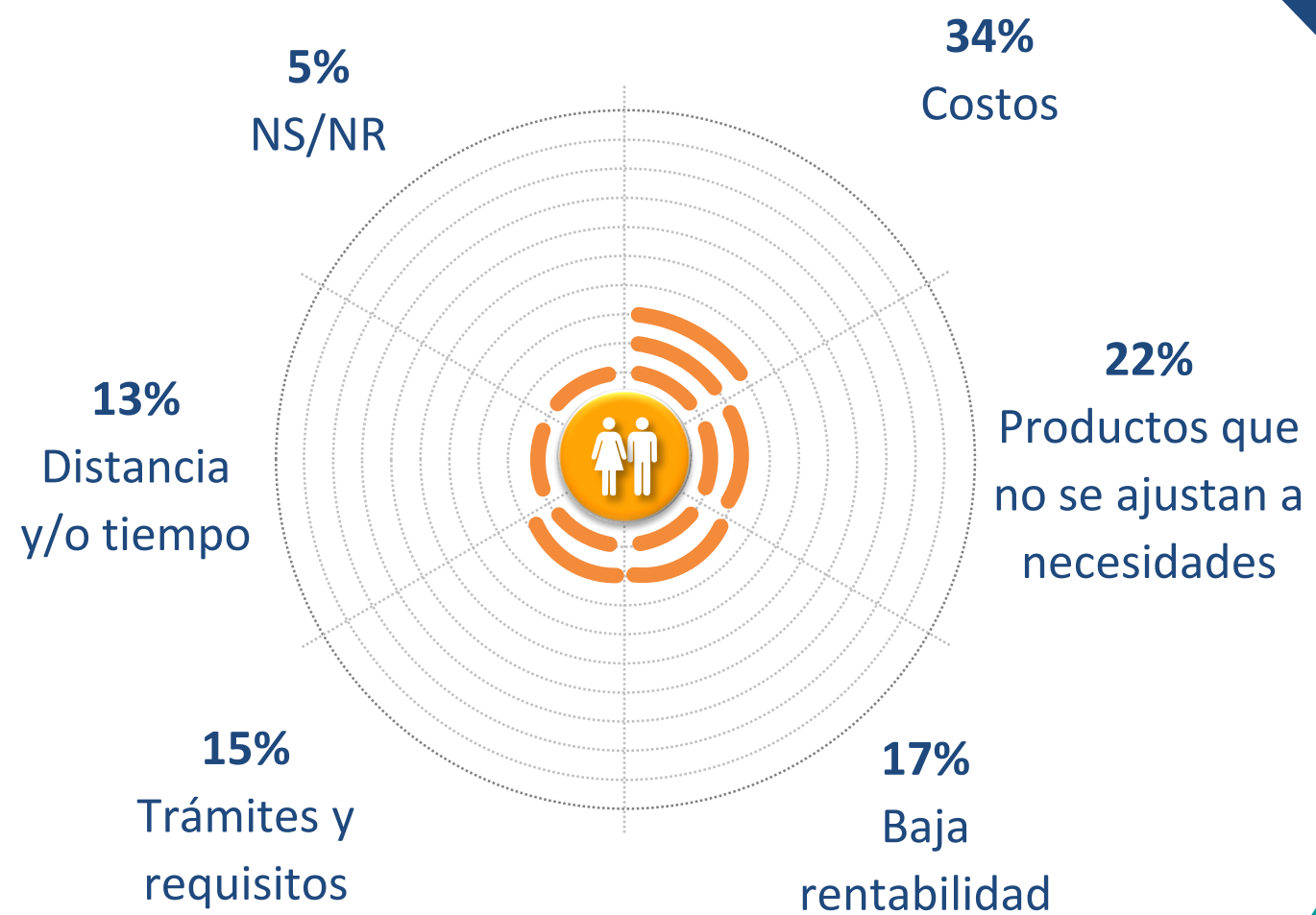
5%

# Ahorro

## Barreras de Acceso para ahorrar en entidades financieras



El 37% de los microempresarios ahorra solo utilizando mecanismos informales.

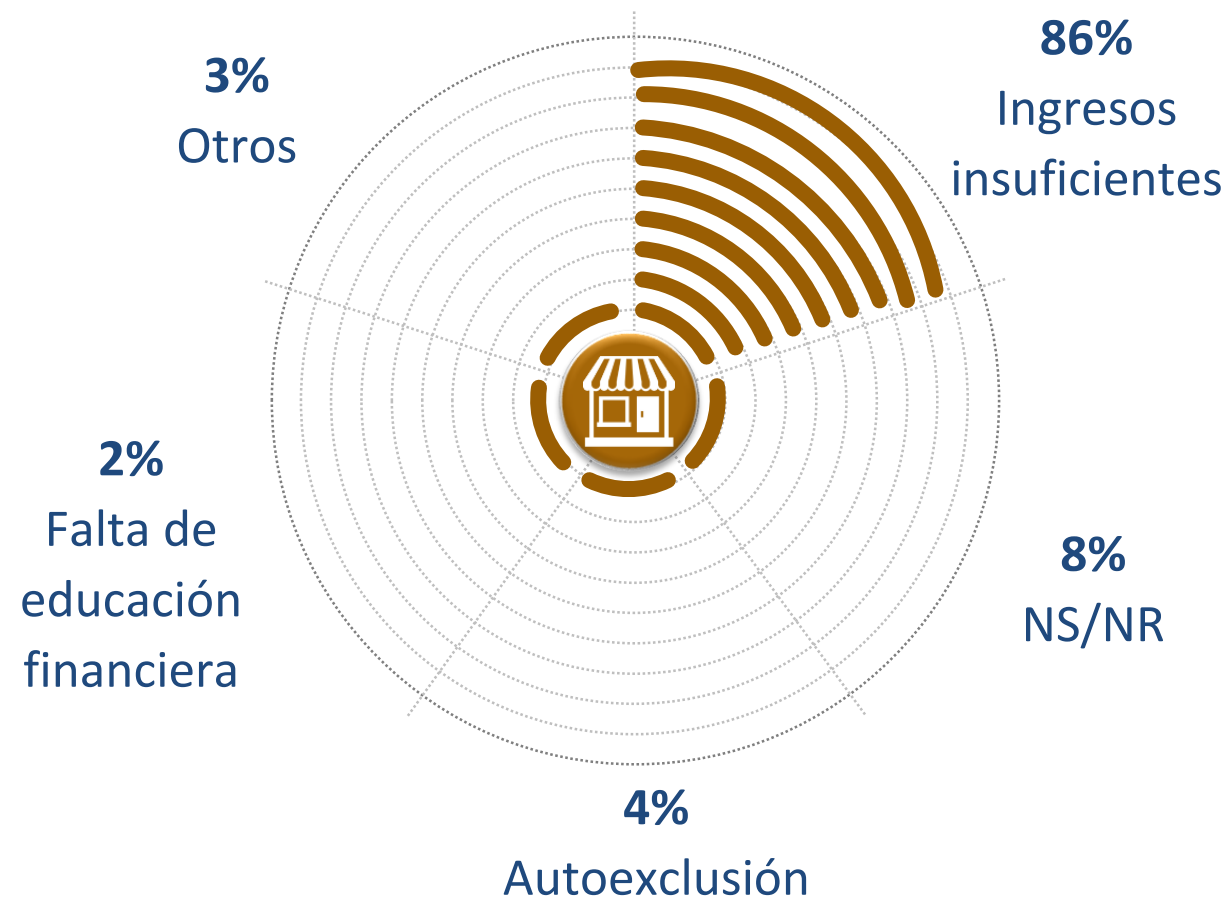


El 31% de la población ahorra solo utilizando mecanismos informales.

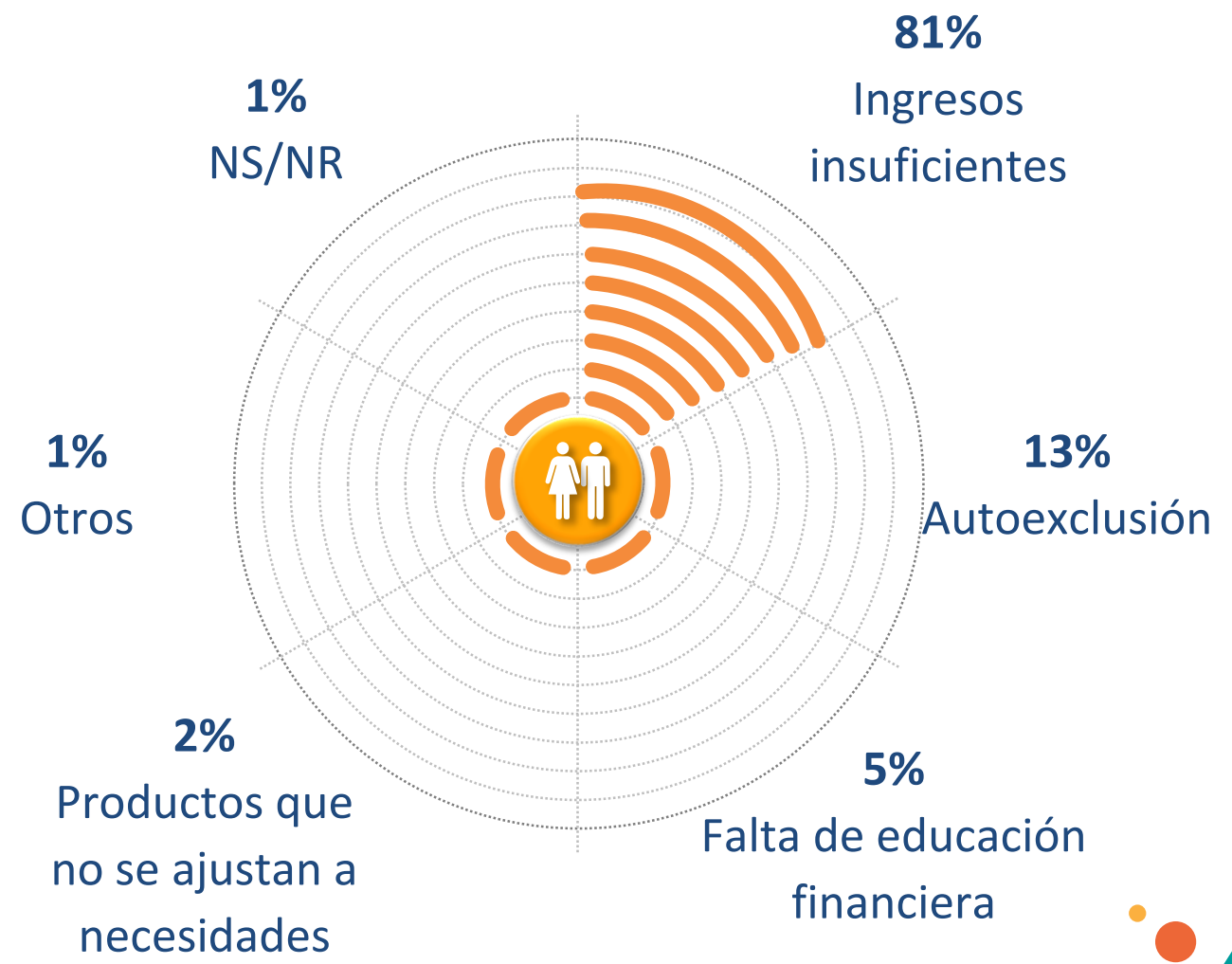
# Ahorro

## Barreras de Acceso para ahorrar

No Ahorran



El 49% de los microempresarios no ahorra.



El 53% de la población no ahorra.

# Productos Financieros

---

## Crédito

## Crédito en los últimos 12 meses

- Informal o por fuera del sector financiero: familiares, prestamistas, proveedores, fondos de empleados, otros
- Formal o en el sector financiero: con entidades financieras, TC de establecimientos comerciales

### Microempresas

- Créditos para el negocio, de cualquiera de las fuentes (formal/ sector financiero, o informal/ no sector financiero)

### Personas

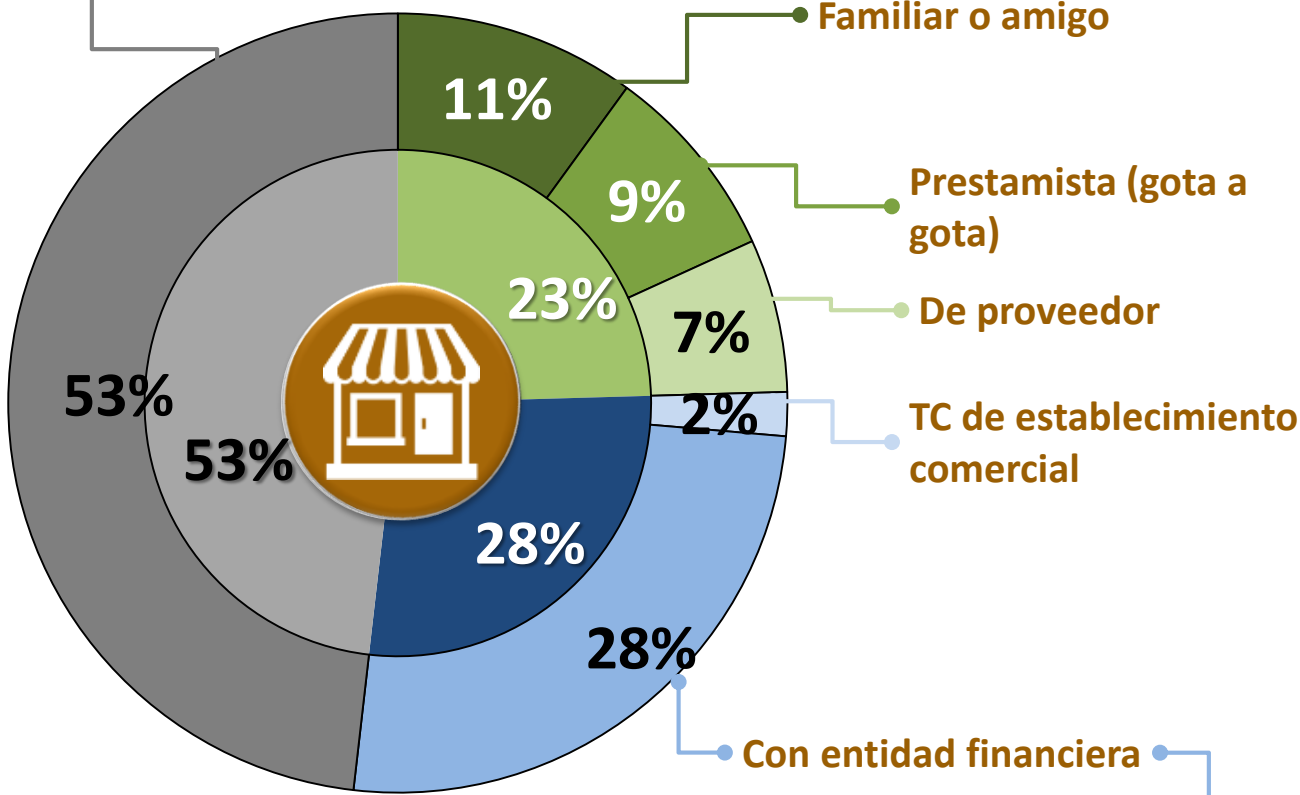
- Ha pedido dinero en cualquiera de las fuentes (formal/ sector financiero, o informal/ no sector financiero)

# Crédito

## Crédito en los últimos 12 meses [Resp. Múltiple]

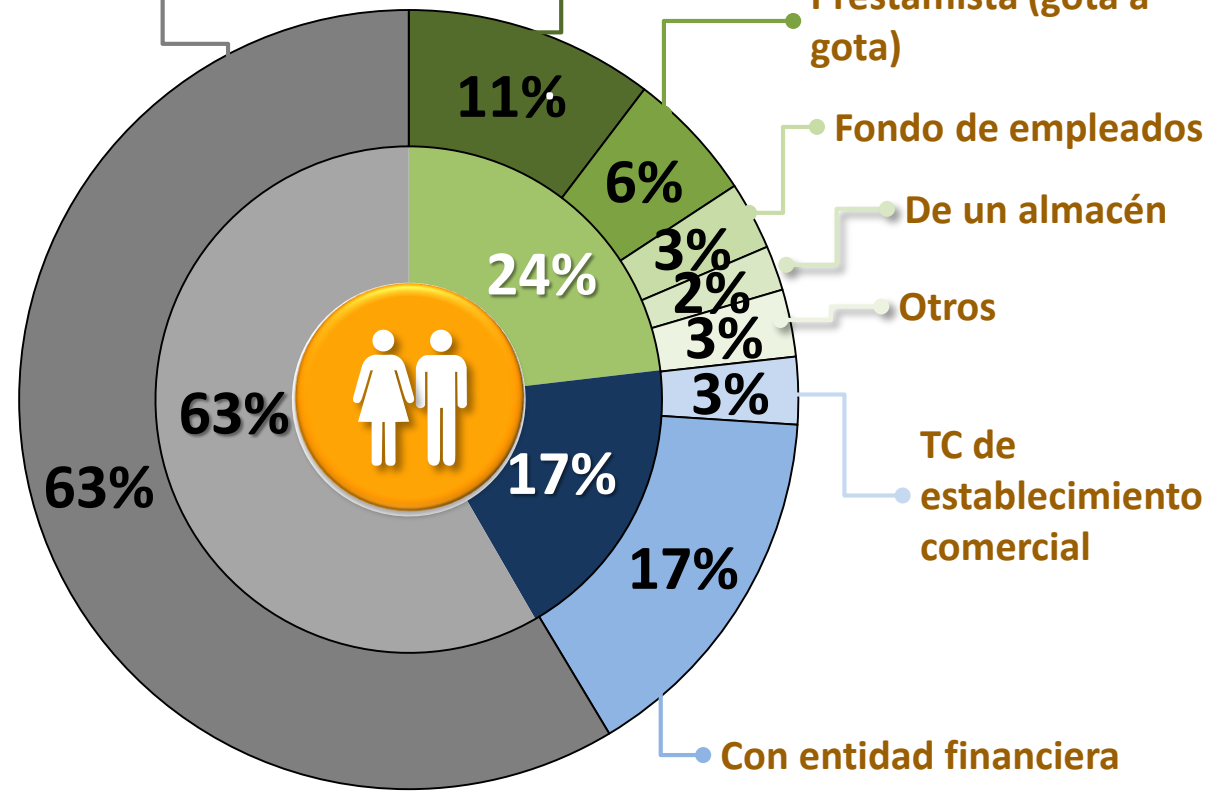
- Formal/ Sector financiero
- Informal/ No sector financiero
- Ninguno

No ha pedido crédito en los últimos 12 meses



El crédito fue aprobado al 93%, negado al 4%, está en trámite según el 3%

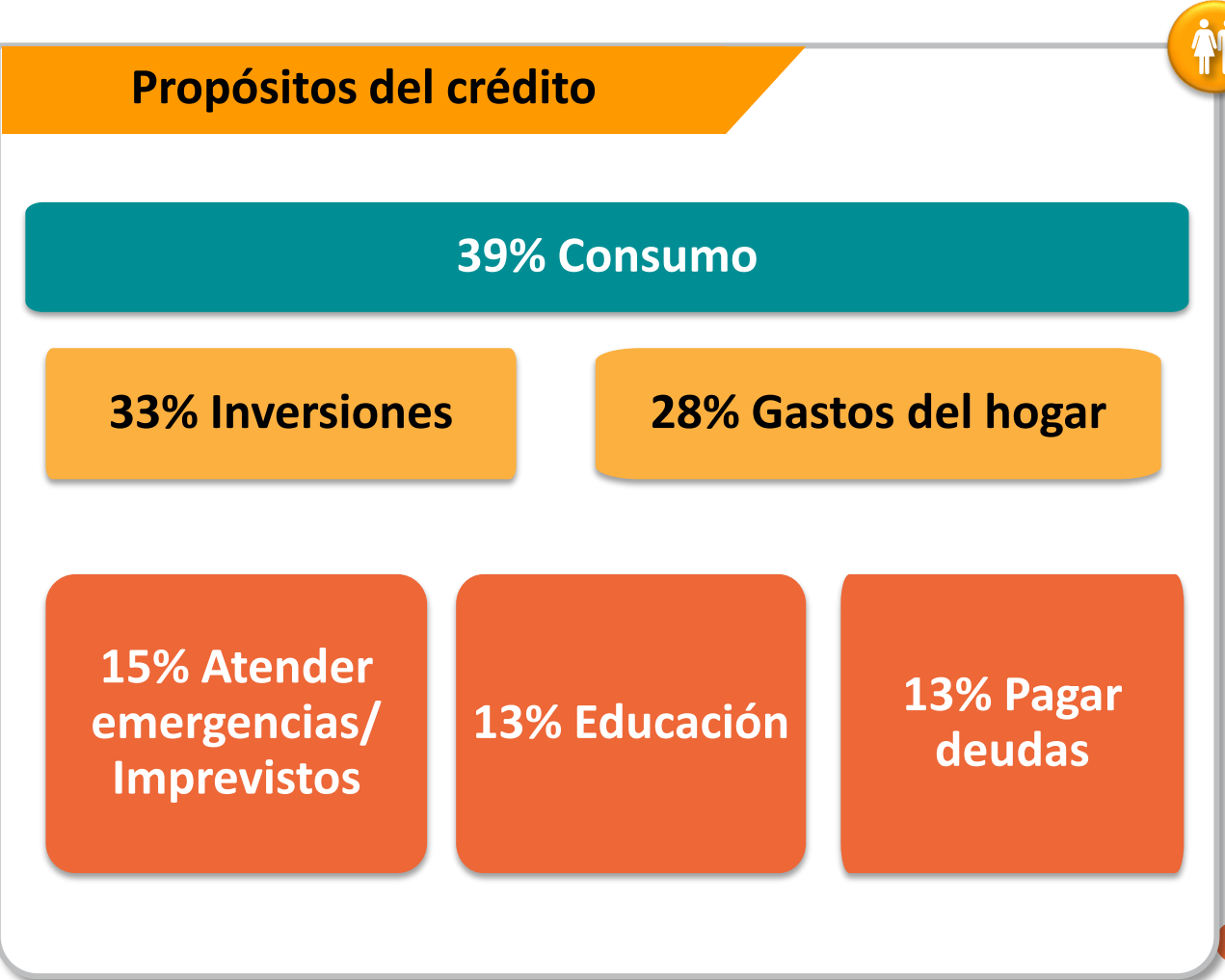
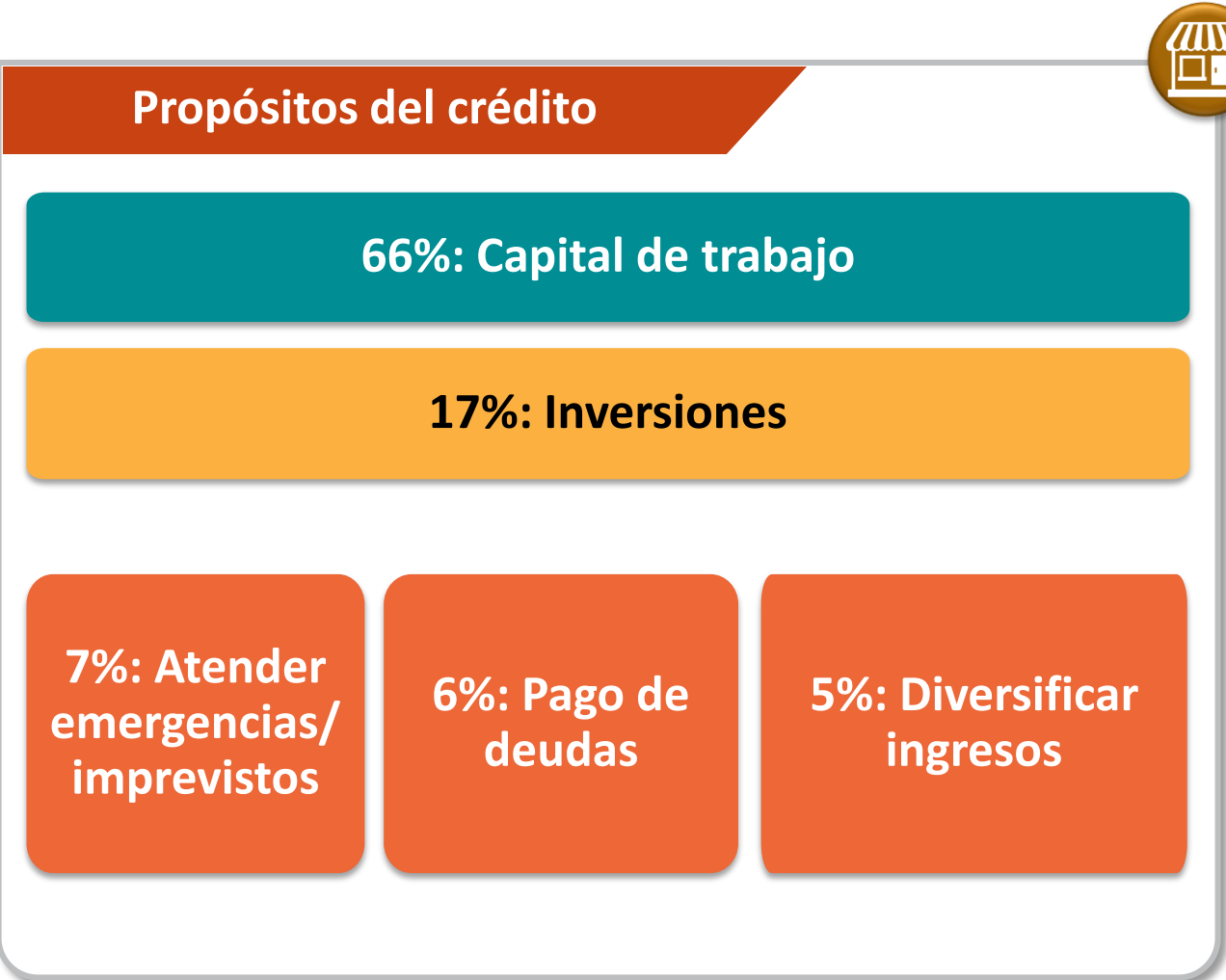
No ha pedido crédito en los últimos 12 meses



47% de los microempresarios y 37% de las personas se endeuda formal y/o informalmente.

## Propósitos del crédito formal e informal [Resp. Múltiple / Principales Resp.]

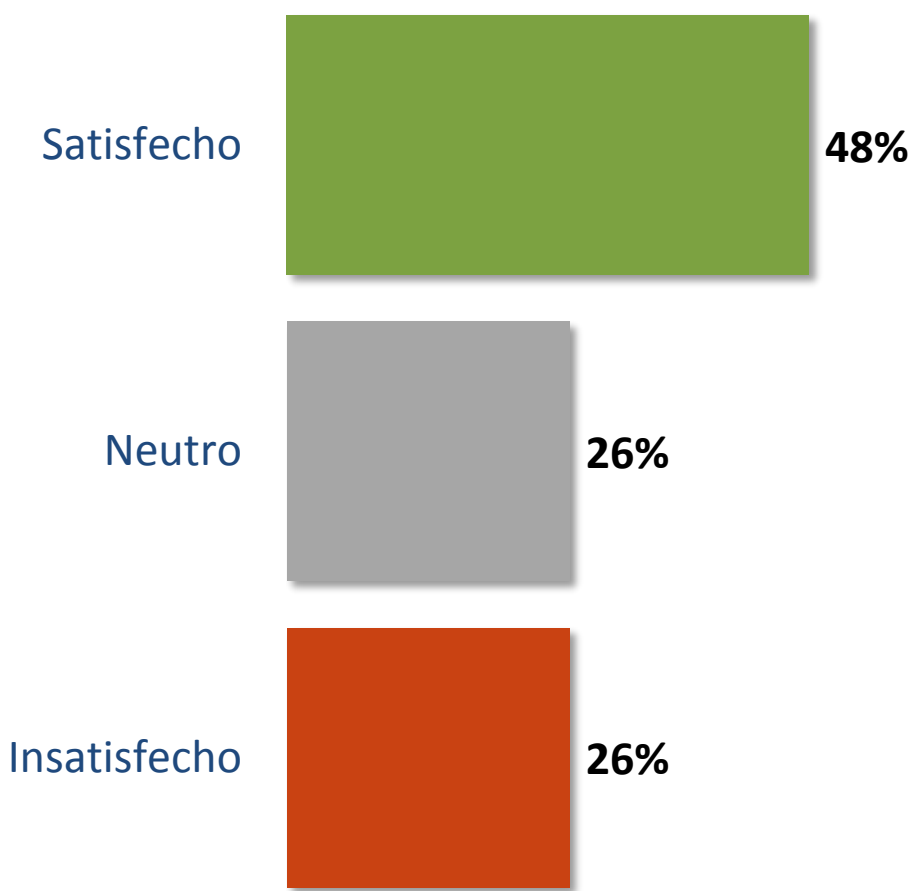
Tiene  
Crédito



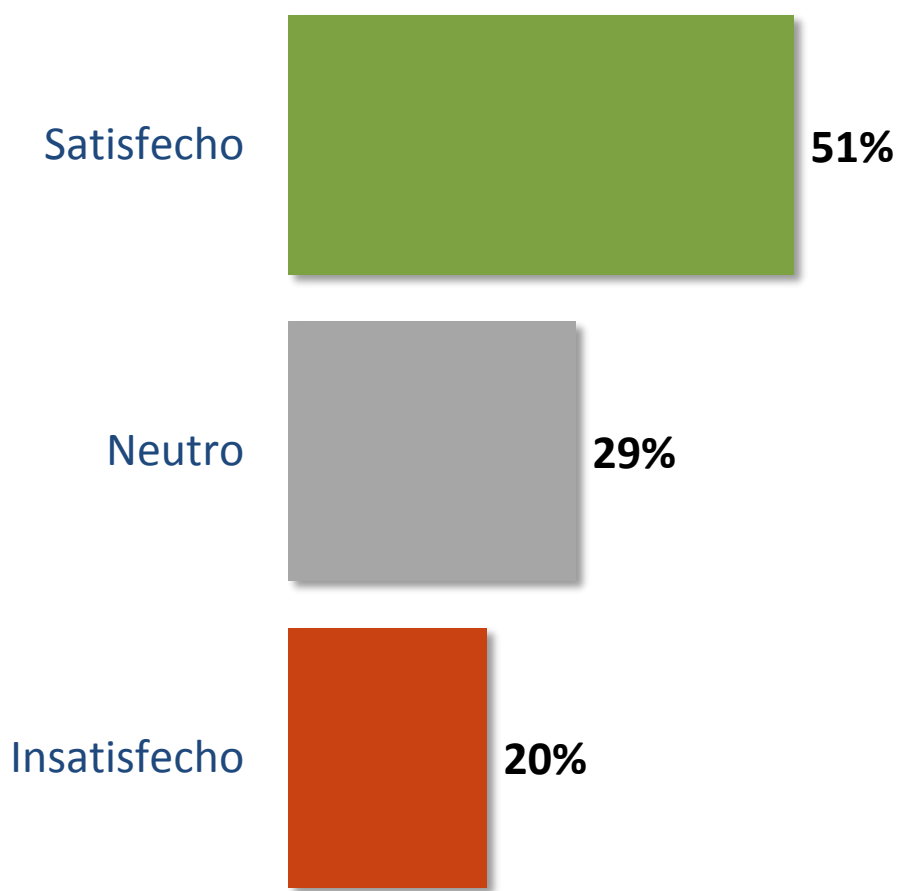
47% de los microempresarios y 37% de las personas se endeuda formal y/o informalmente.



Satisfacción con los productos de crédito



Satisfacción con los productos de crédito



28% de los microempresarios y 17% de las personas tiene crédito formal.



# Crédito

## Calidad: Razones de Satisfacción e Insatisfacción con el crédito formal

[Resp. Múltiple / Principales Resp.]



**Insatisfechos**  
26%

### RAZONES DE INSATISFACCIÓN

**62%: Los intereses son altos**

**13%: La cuota es alta, me queda difícil pagarla**

**12%: El plazo fue muy corto**

**9%: Las sucursales quedan lejos**

**9%: Fue difícil, me pidieron muchos papeles**

**9%: En la entidad financiera me han atendido mal**

**6%: Se demoraron en aprobar el crédito**

**5% (cada una): Me prestaron más/ menos de lo que necesitaba**

**5%: El plazo fue muy largo**

**Satisfechos**  
48%

### RAZONES DE SATISFACCIÓN

**65%: Me aprobaron el crédito fácil y rápido**

**20%: Los intereses son bajos**

**18%: Me prestaron para lo que yo necesitaba**

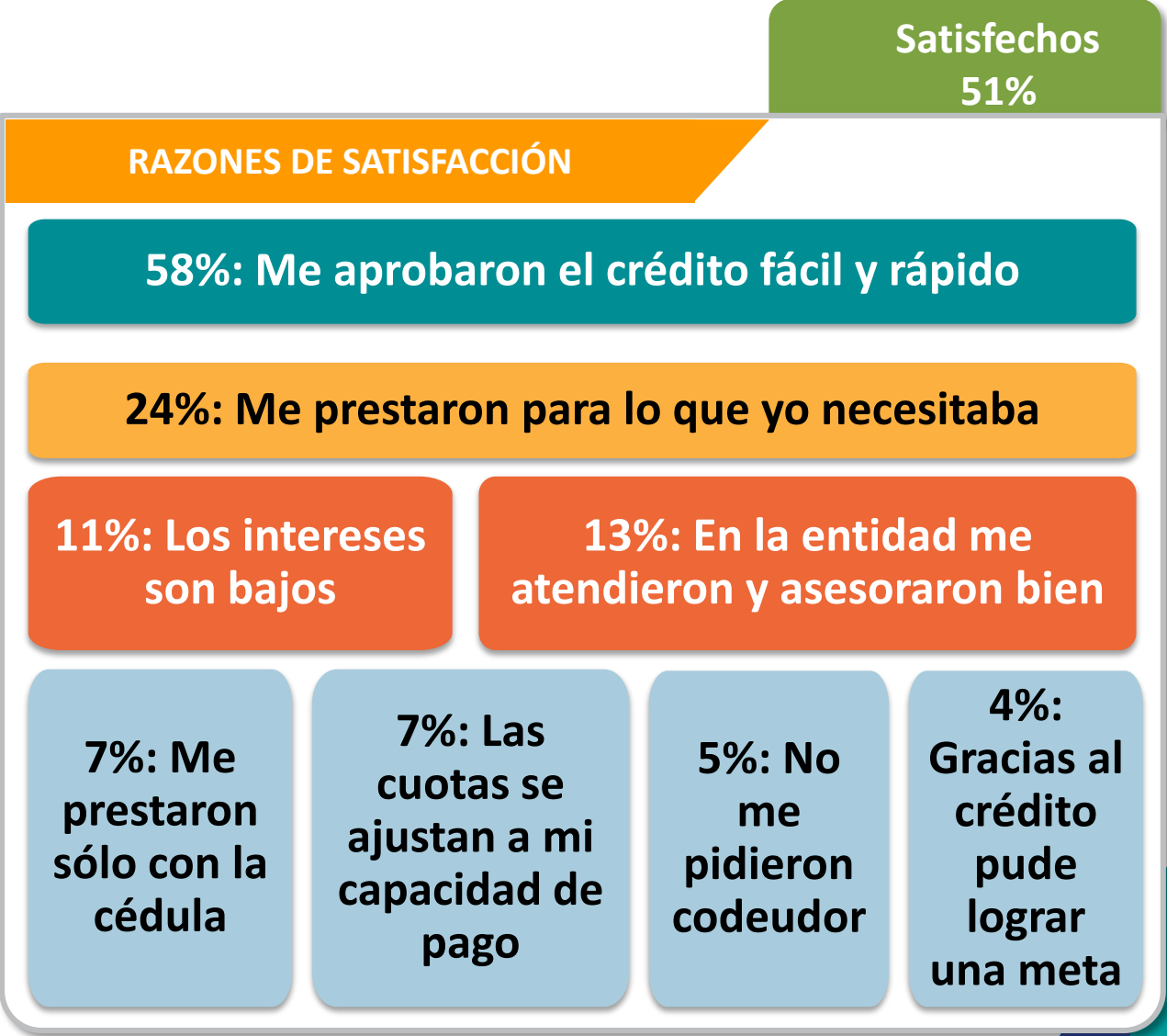
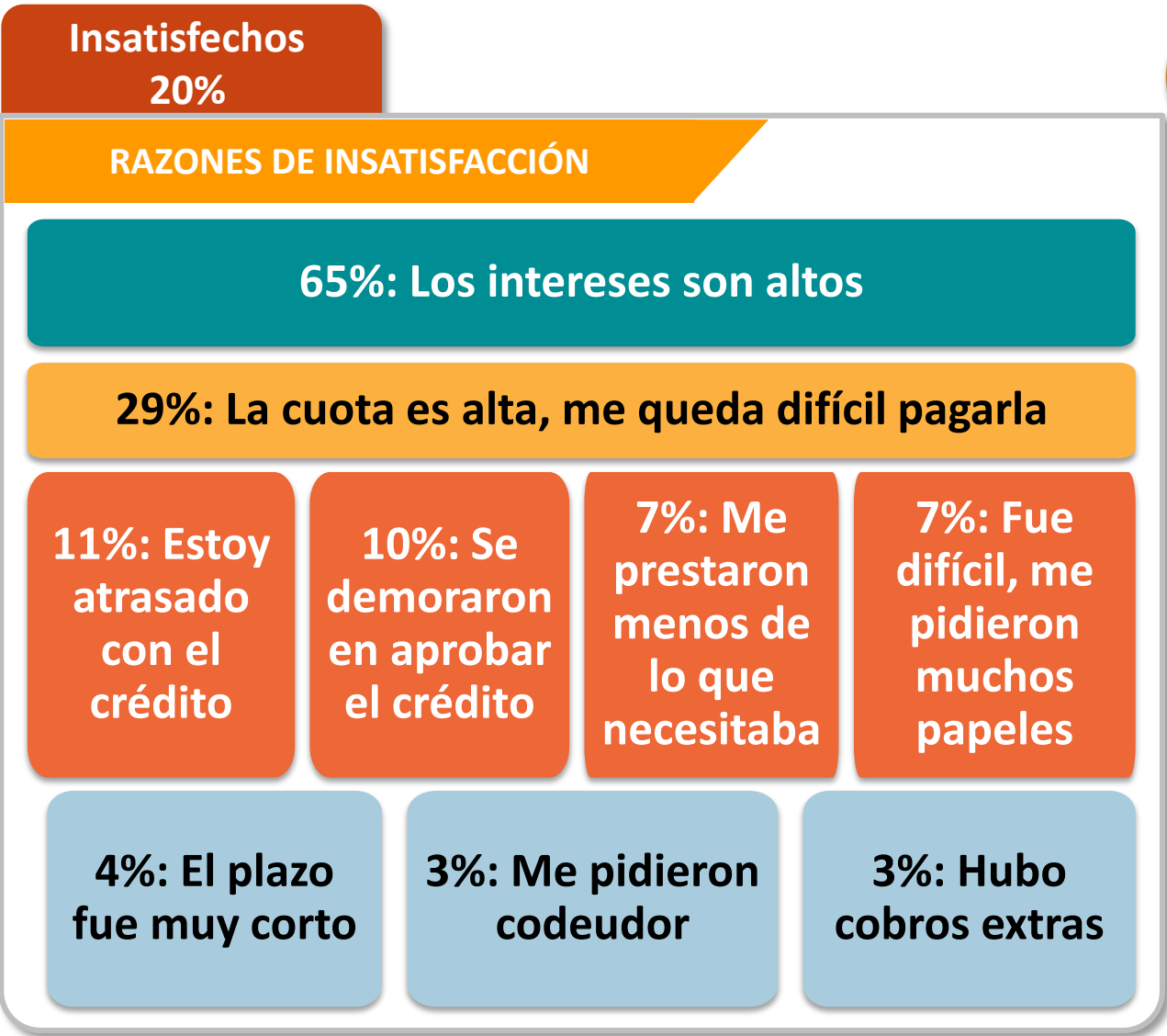
**13%: Las cuotas se ajustan a mi capacidad de pago**

**10%: Gracias al crédito pude mejorar/ ampliar mi negocio**

**8%: En la entidad financiera me atendieron y asesoraron bien**

**5%: No me pidieron codeudor**

**4%: Me prestaron sólo con la cédula**

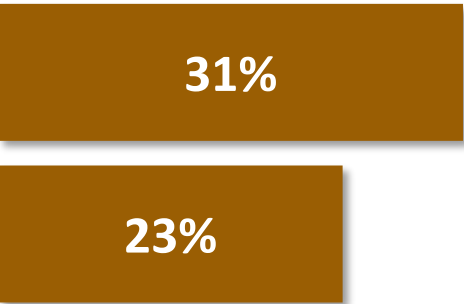


¿Cómo escogió los productos?



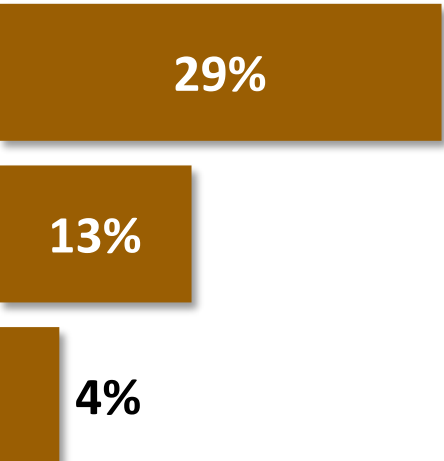
Consideró varios tipos de productos y de instituciones

Consideró varios productos de una sola institución



No consideró ninguna otra opción

Averiguó, pero no había otras opciones para considerar



NS/NR



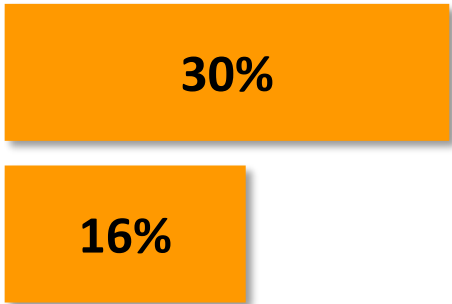
4%

¿Cómo escogió los productos?



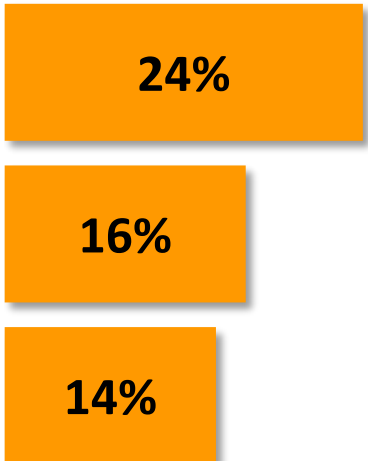
Consideró varios tipos de productos y de instituciones

Consideró varios productos de una sola institución



No escogió; lo ofreció la entidad donde tiene otros productos, y lo tomó

Averiguó, pero no había otras opciones para considerar



No consideró otra opción

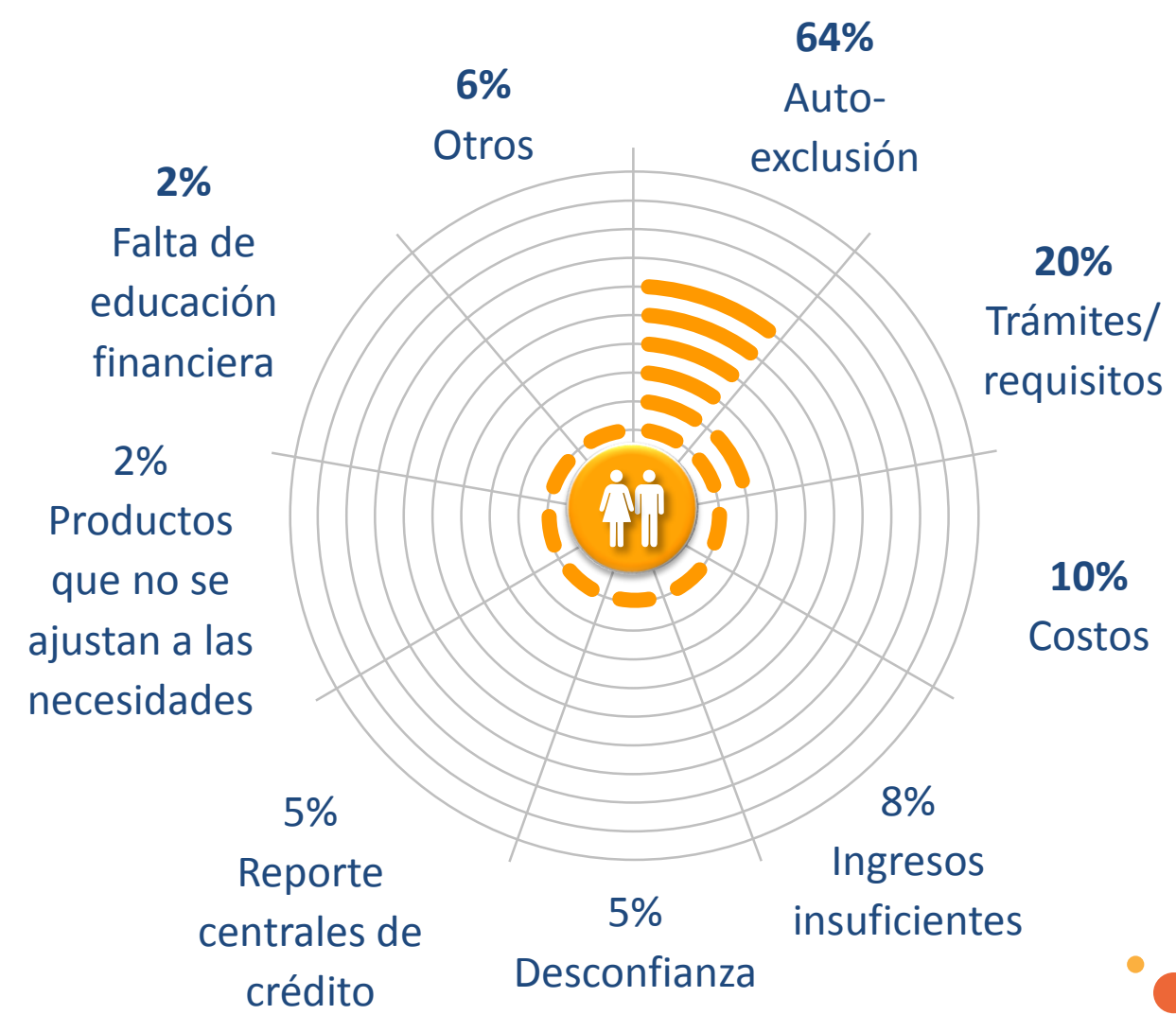
# Crédito

## Barreras de Acceso al Crédito Formal

Sin crédito formal



53% de los microempresarios no se endeuda y 19% lo hace sólo de manera informal.



63% de la población no se endeuda y 20% lo hace sólo de manera informal.

# Productos Financieros

---

## Seguros

# Seguros

- Voluntarios: vida, accidentes, propiedad, vehículo, funerarios [formal e informal]
- Obligatorios: SOAT, vida, propiedad o vehiculo[por estar pagando un crédito con una entidad financiera]

Microempresas

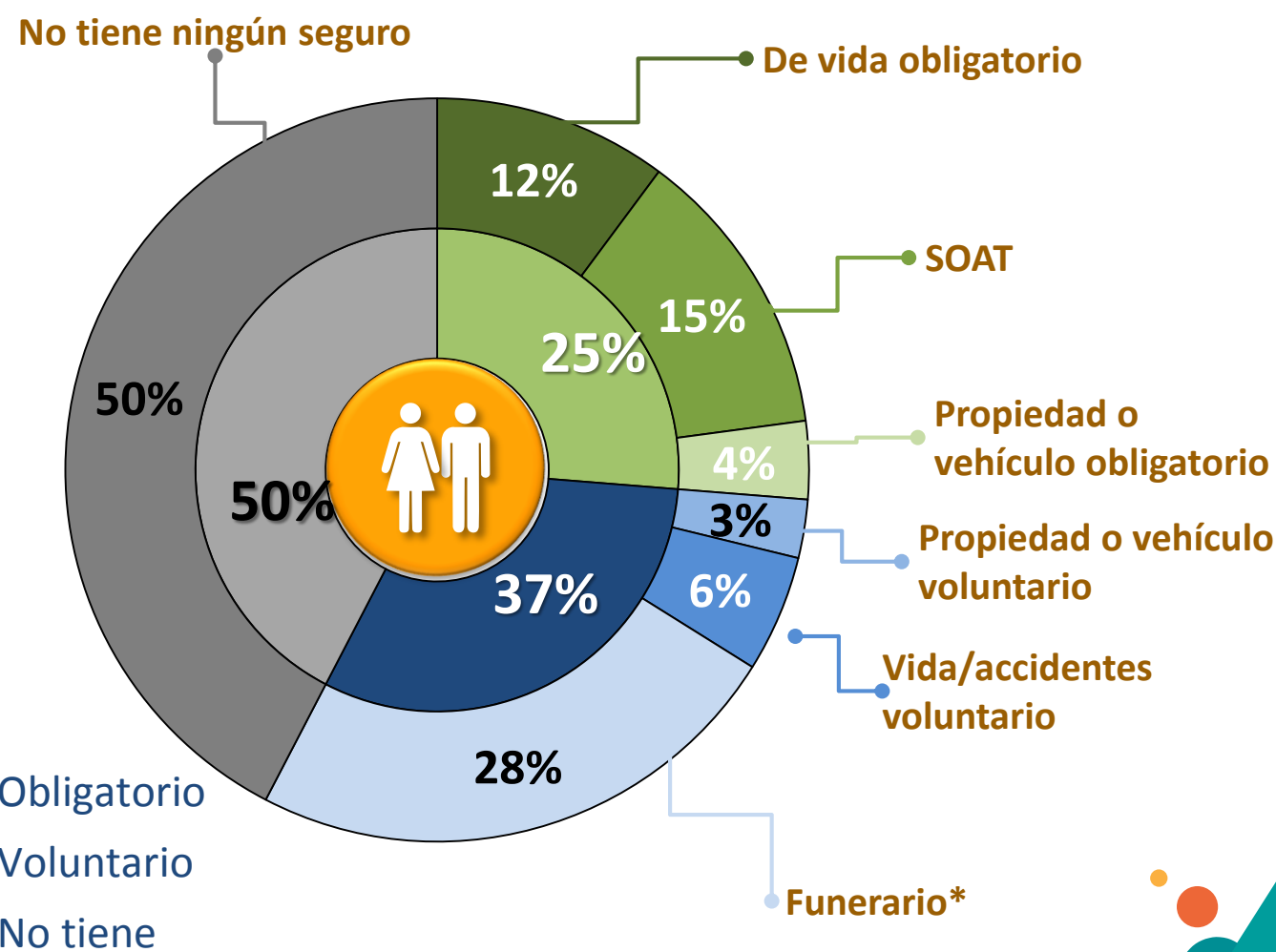
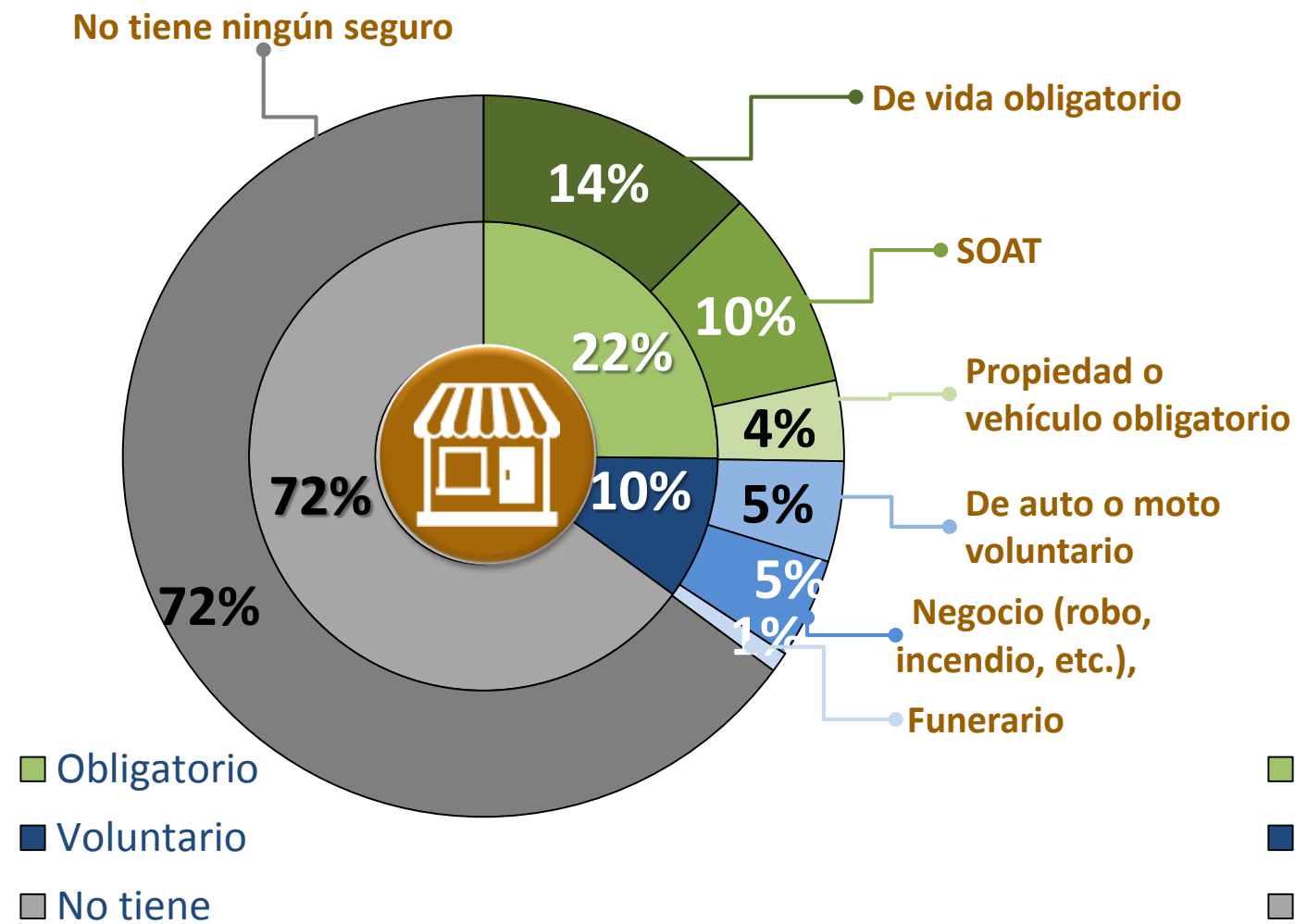
Seguros para el negocio

Personas

Cualquier seguro

# Seguros

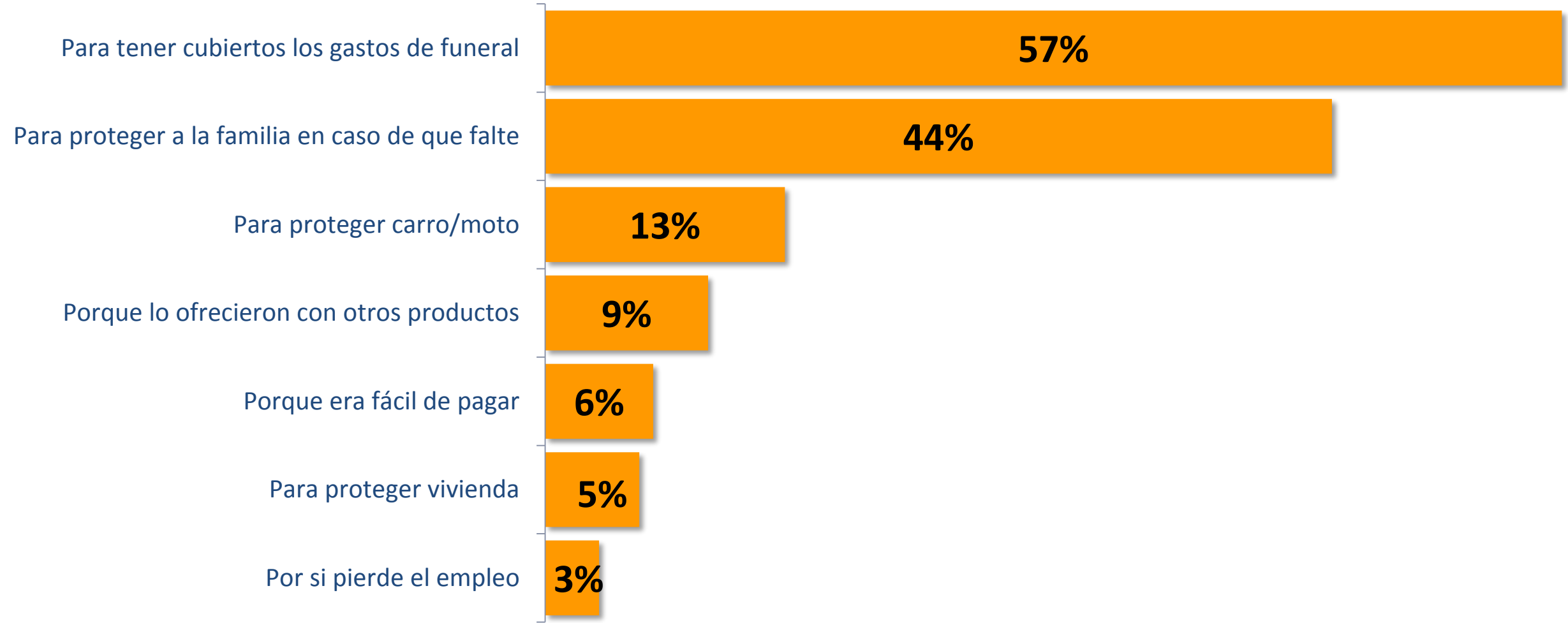
## Seguro en los últimos 12 meses [Resp. Múltiple]



28% de los microempresarios y 50% de las personas tienen un seguro obligatorio y/o voluntario.

\* Funerario: formal e informal.

¿Por qué adquirió el seguro?





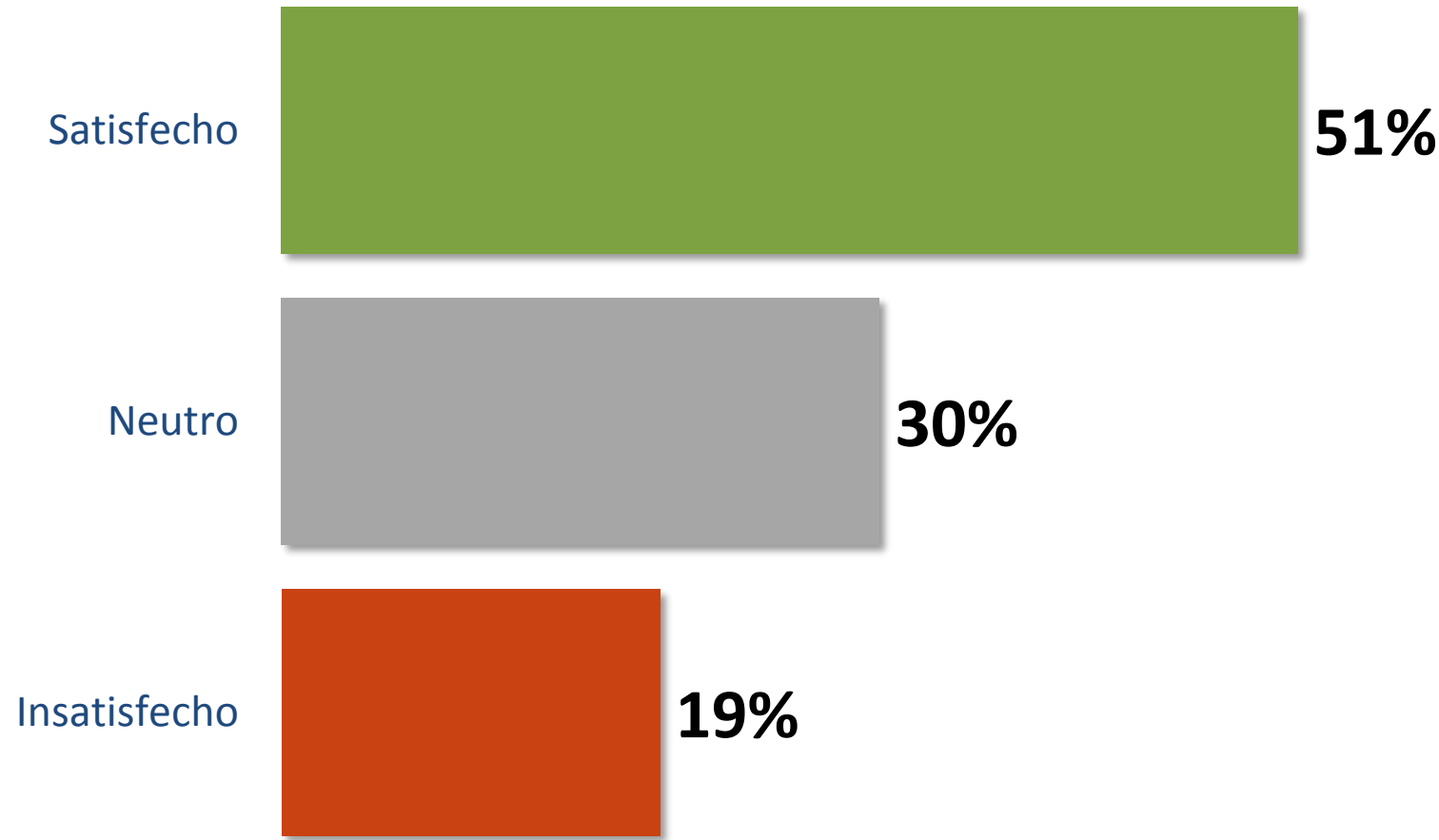
# Seguros

Calidad: Grado de satisfacción con los seguros voluntarios y/u obligatorios

Tiene Seguro



Satisfacción con los seguros



50% de las personas tienen un seguro obligatorio y/o voluntario.

# Seguros

Calidad: Grado de satisfacción con los seguros voluntarios y/u obligatorios



**Insatisfechos: 19%**

**RAZONES DE INSATISFACCIÓN**  
[Resp. Múltiple / Principales Resp.]

24%: Nunca se usa, es plata perdida

15%: El deducible es muy alto

12%: Las primas son altas

11%: Tiene muchas exclusiones

10%: No me explicaron bien los beneficios y costos

8%: No entiendo qué cubre y qué no cubre

**Satisfechos: 51%**

**RAZONES DE SATISFACCIÓN**  
[Resp. Múltiple / Principales Resp.]

34%: Estoy cubierto ante un riesgo

28%: familia está protegida en caso de que falte

14%: Beneficios / valor agregado

12%: Seguimiento de la aseguradora

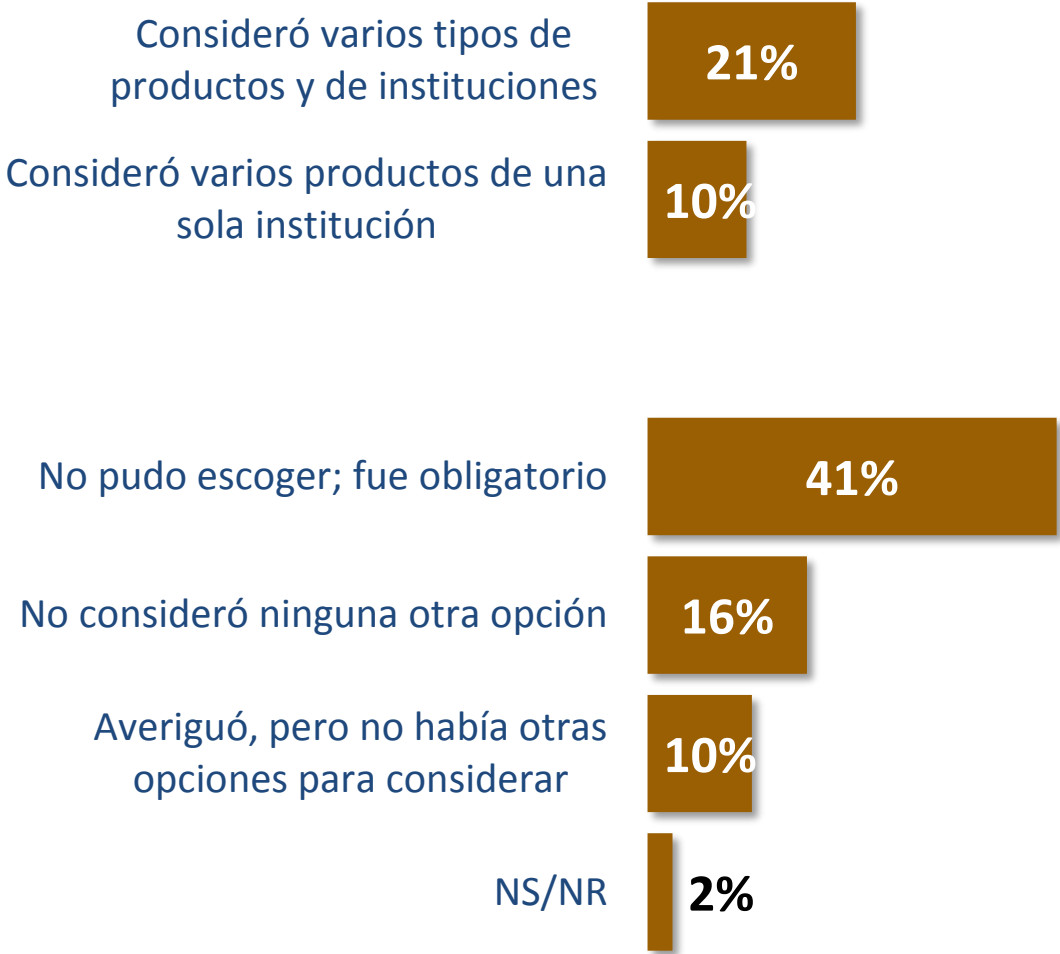
12%: Buen servicio

12%: Respaldo de la aseguradora

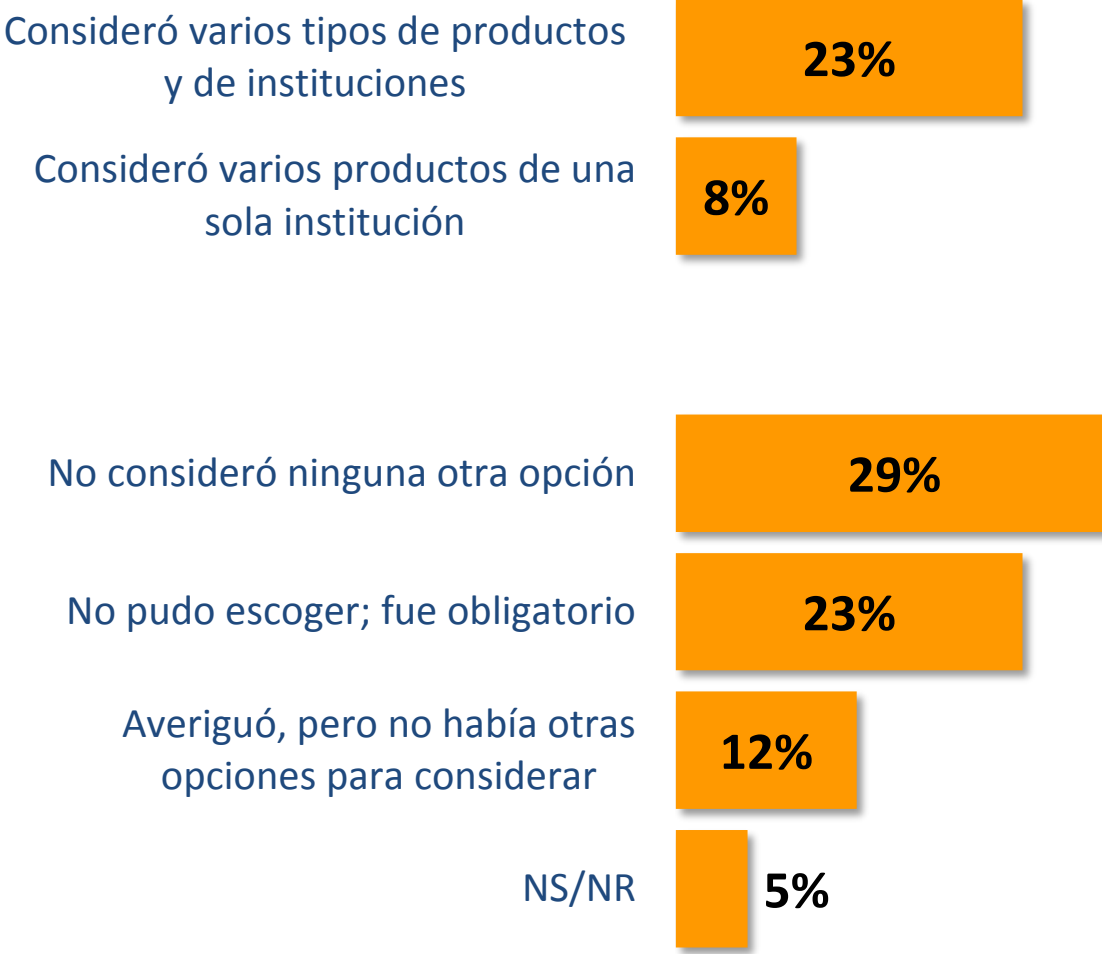
# Seguros

## Calidad: Opciones para escoger los seguros

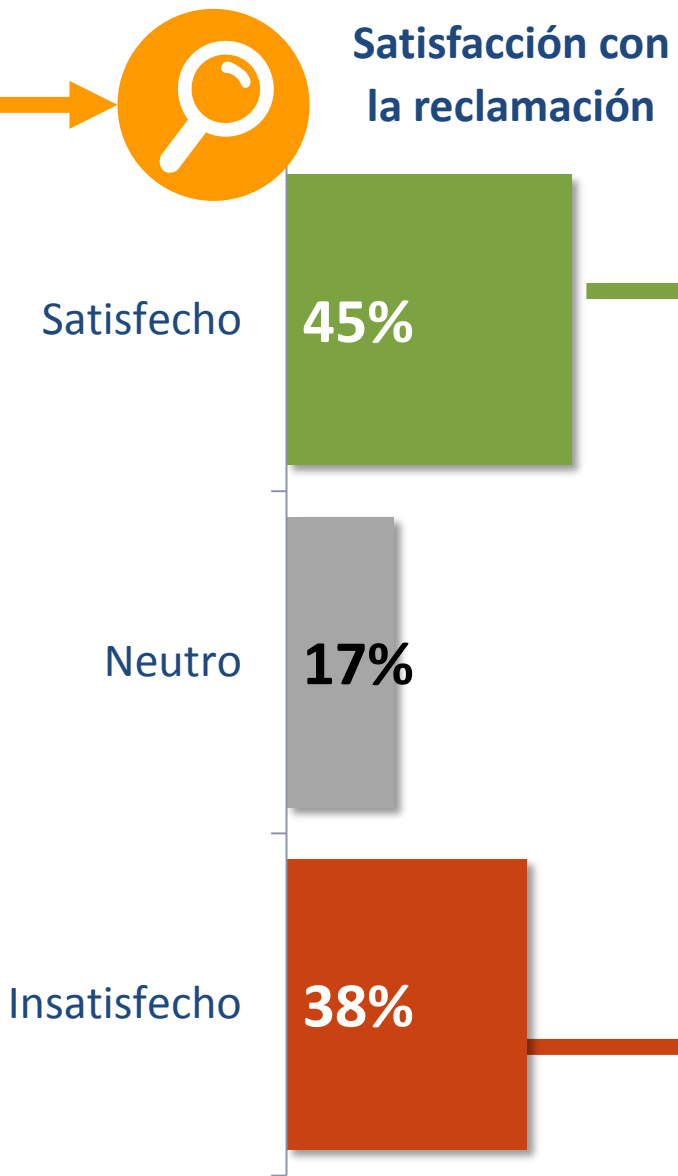
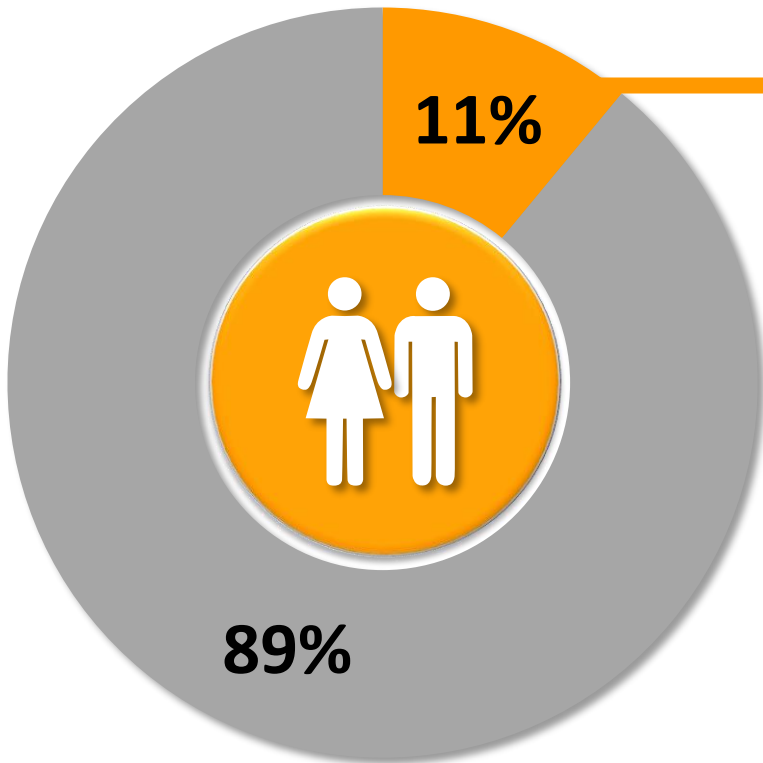
### ¿Cómo escogió los productos?



### ¿Cómo escogió los productos?



■ Han tenido que hacer reclamación  
■ No han tenido que hacer reclamación



**Razones de Satisfacción**  
[Resp. Múltiple / Principales Resp.]

- 68% : La aseguradora prestó un buen servicio
- 43%: El seguro sí cubrió el evento
- 33% : La reclamación fue fácil

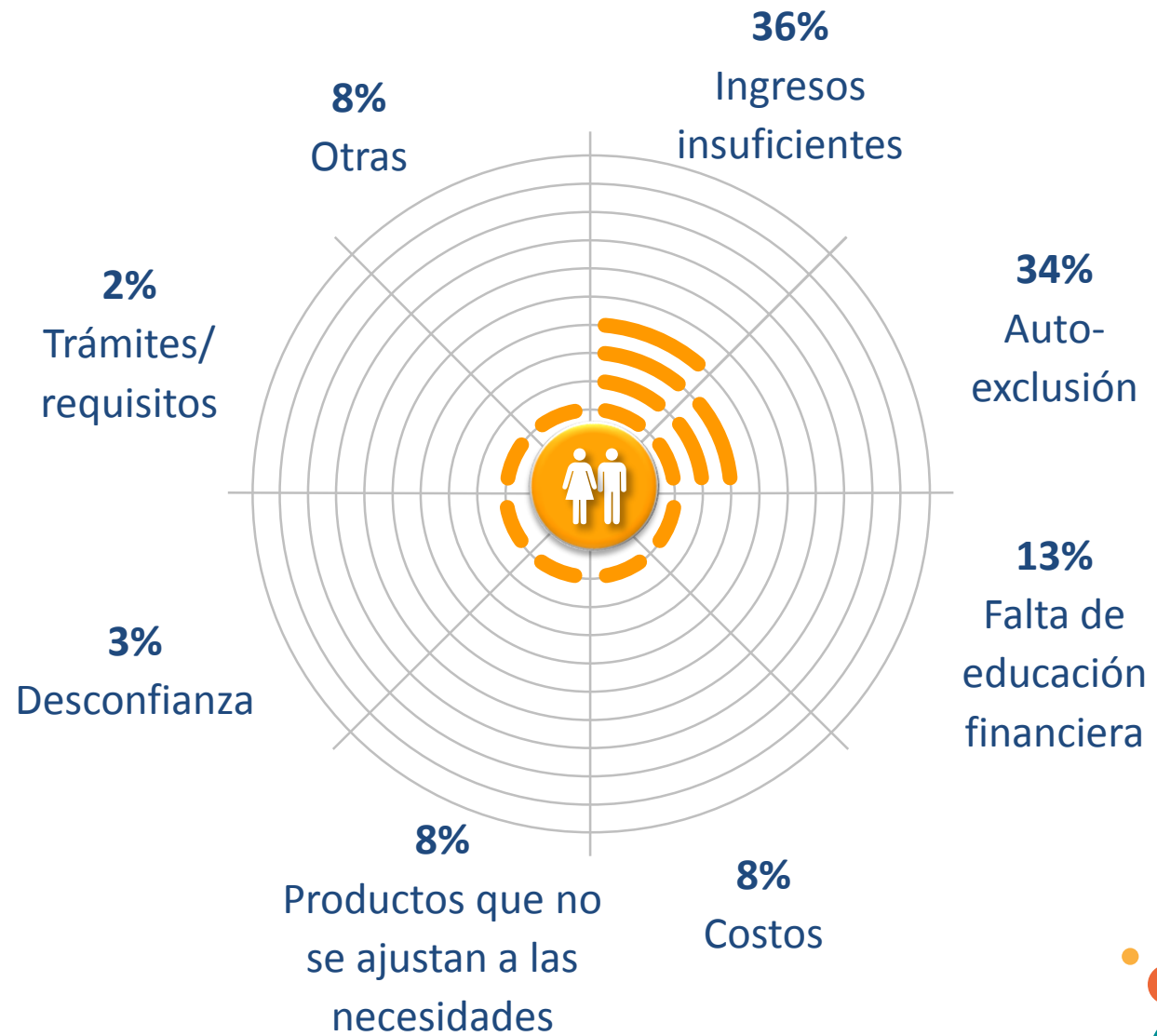
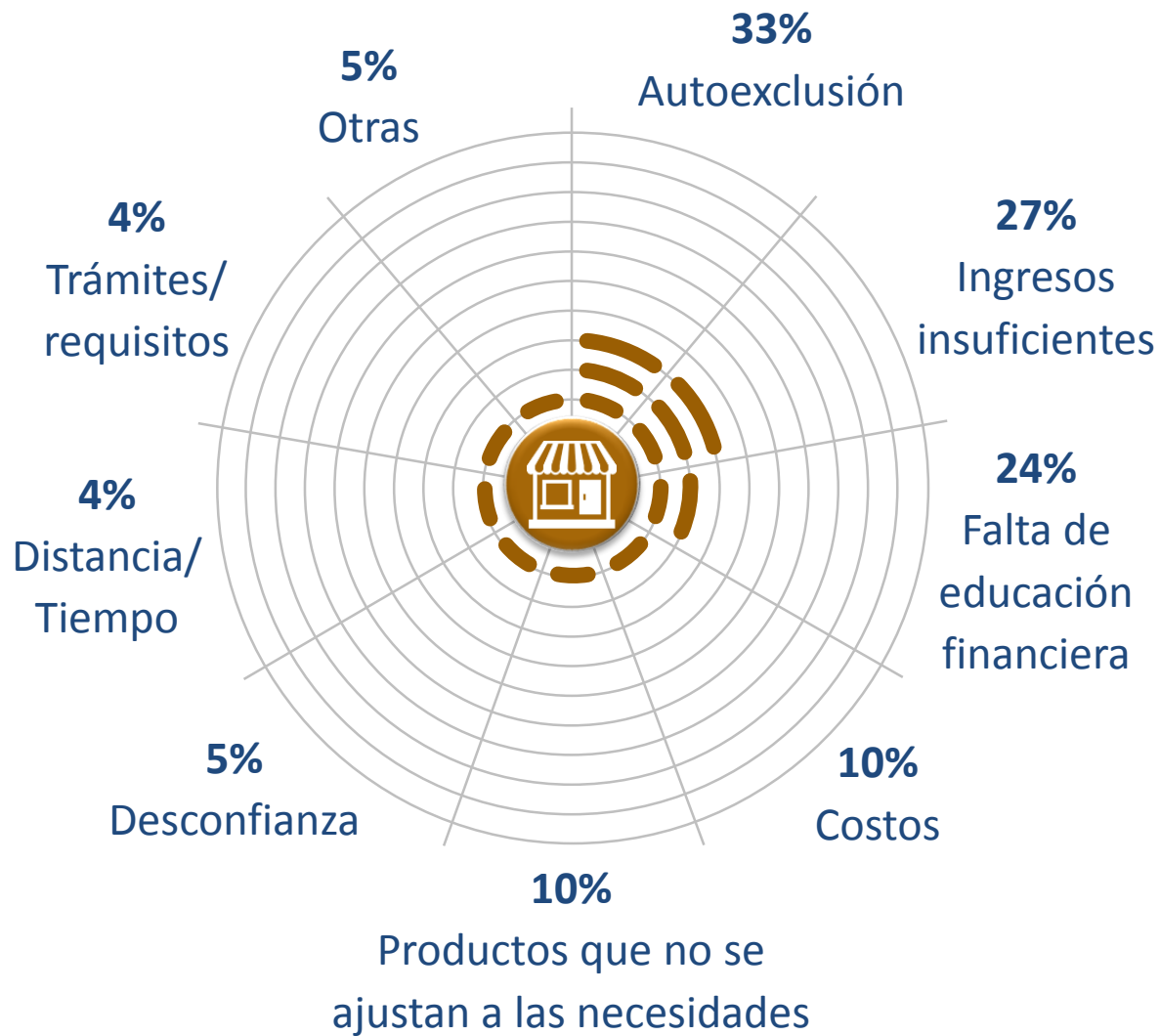
**Razones de Insatisfacción**  
[Resp. Múltiple / Principales Resp.]

- 44%: El deducible fue muy alto
- 34%: La reclamación fue difícil
- 30%: El seguro no cubrió el evento
- 12%: La aseguradora no prestó un buen servicio
- 6%: Otros

# Seguros

## Barreras de Acceso a los Seguros

No tienen

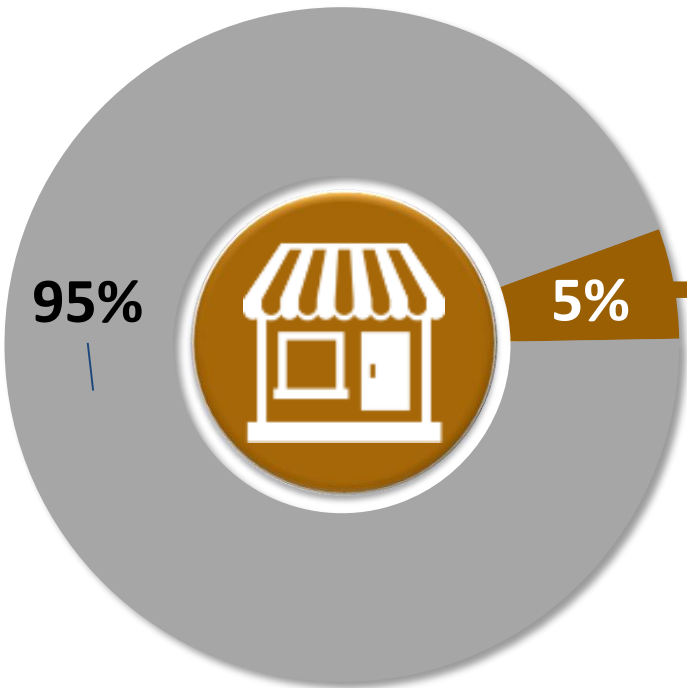


El 72% de los microempresarios y el 50% de las personas no tiene ningún seguro.

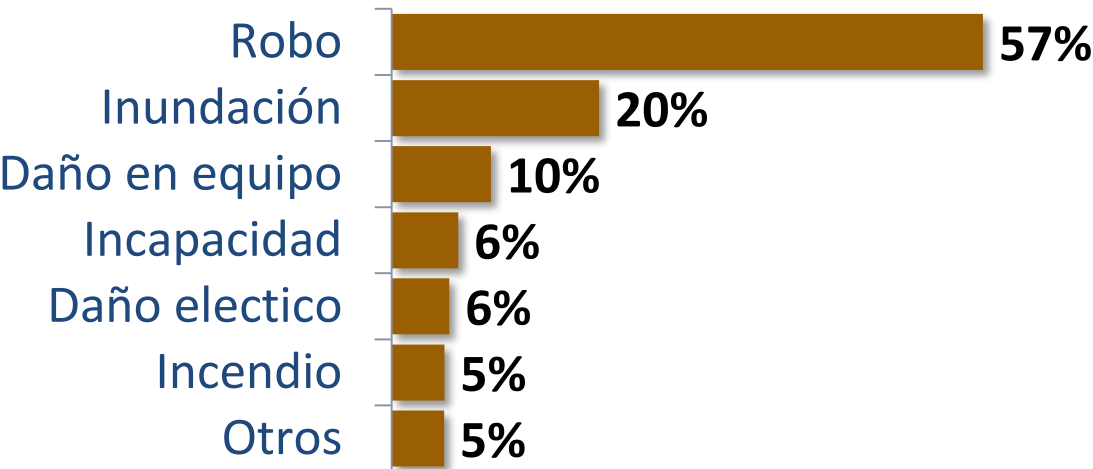
# Seguros

## Emergencias

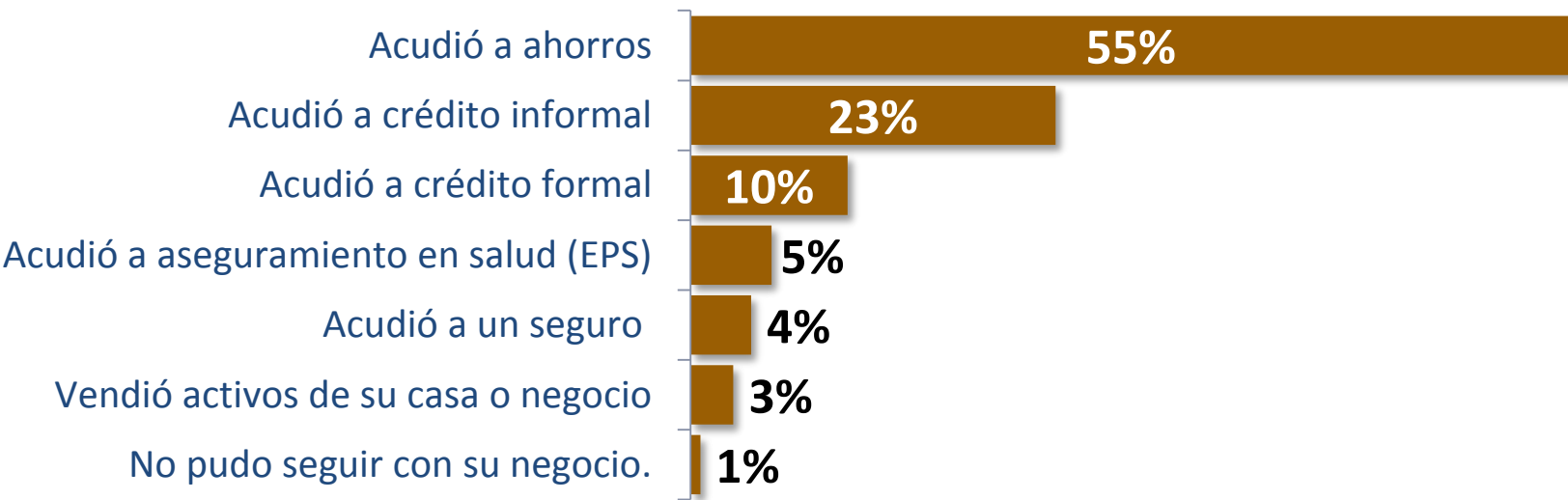
■ Ha tenido    ■ No ha tenido



¿Cuál fue la emergencia?



¿Qué hizo para cubrir la emergencia?



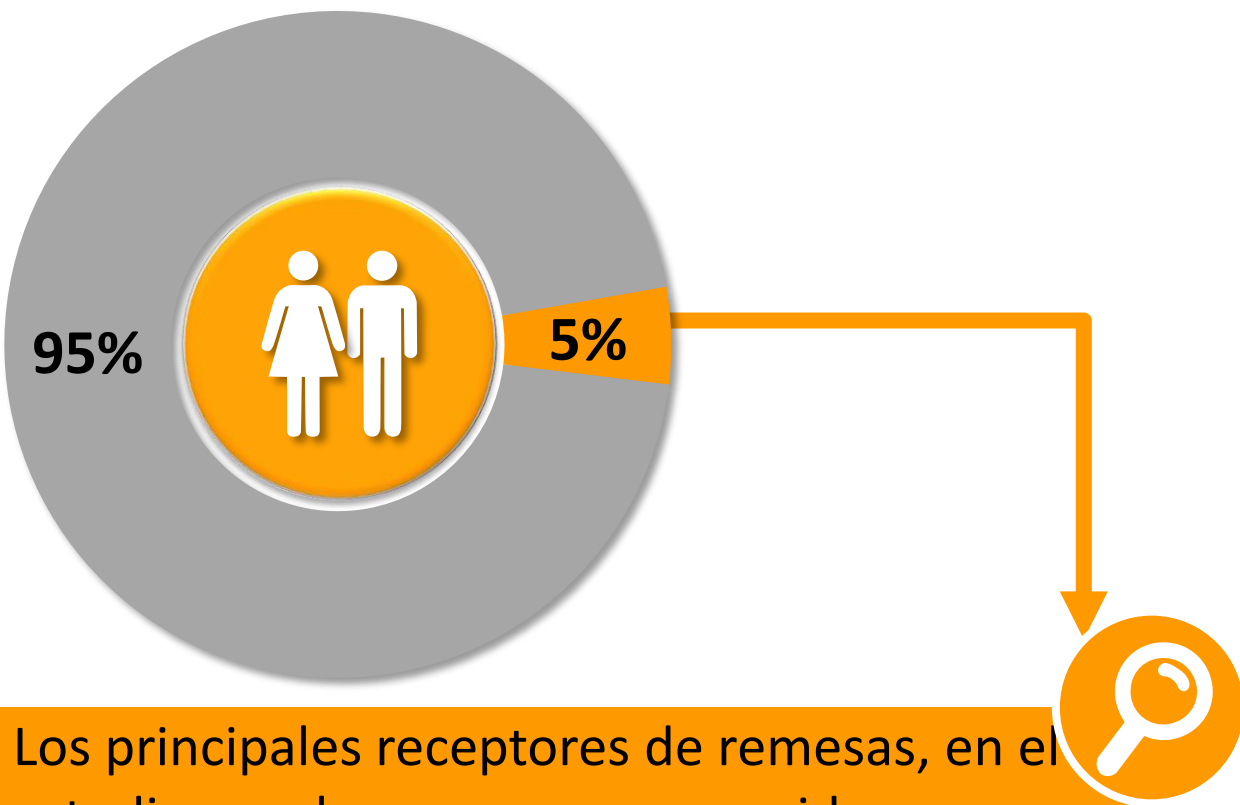
# Productos Financieros

---

Giros y Remesas [únicamente Población General]

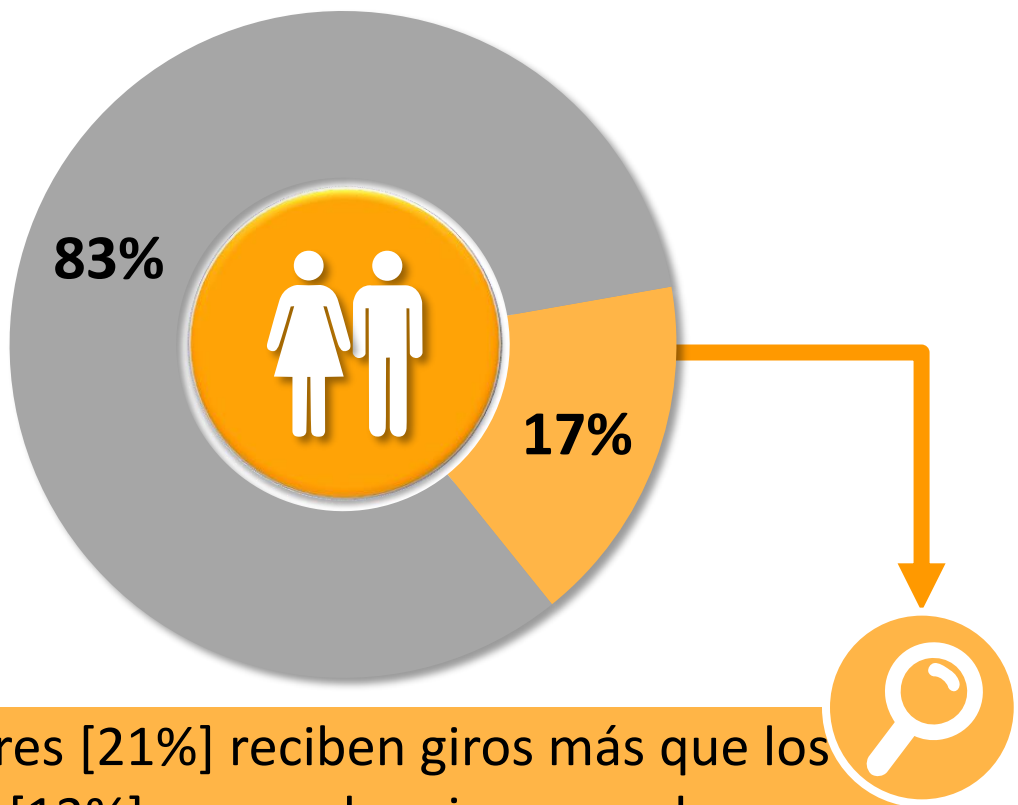
# Giros y Remesas

■ Recibe remesas ■ No recibe



Los principales receptores de remesas, en el estudio, son las personas que residen en ciudades principales [8%]; es menor la proporción que recibe remesas en municipios intermedios [4%], y aún menos en municipios rurales [1%]

■ Recibe giros ■ No recibe



Las mujeres [21%] reciben giros más que los hombres [13%]; ocurre lo mismo con los más jóvenes en la muestra – de 18 a 25 años – que es el segmento de edad que en mayor medida recibe giros [23%], seguido por las personas mayores de 56 años [22%]

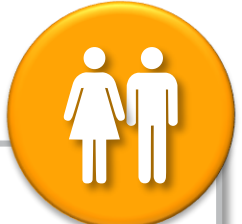
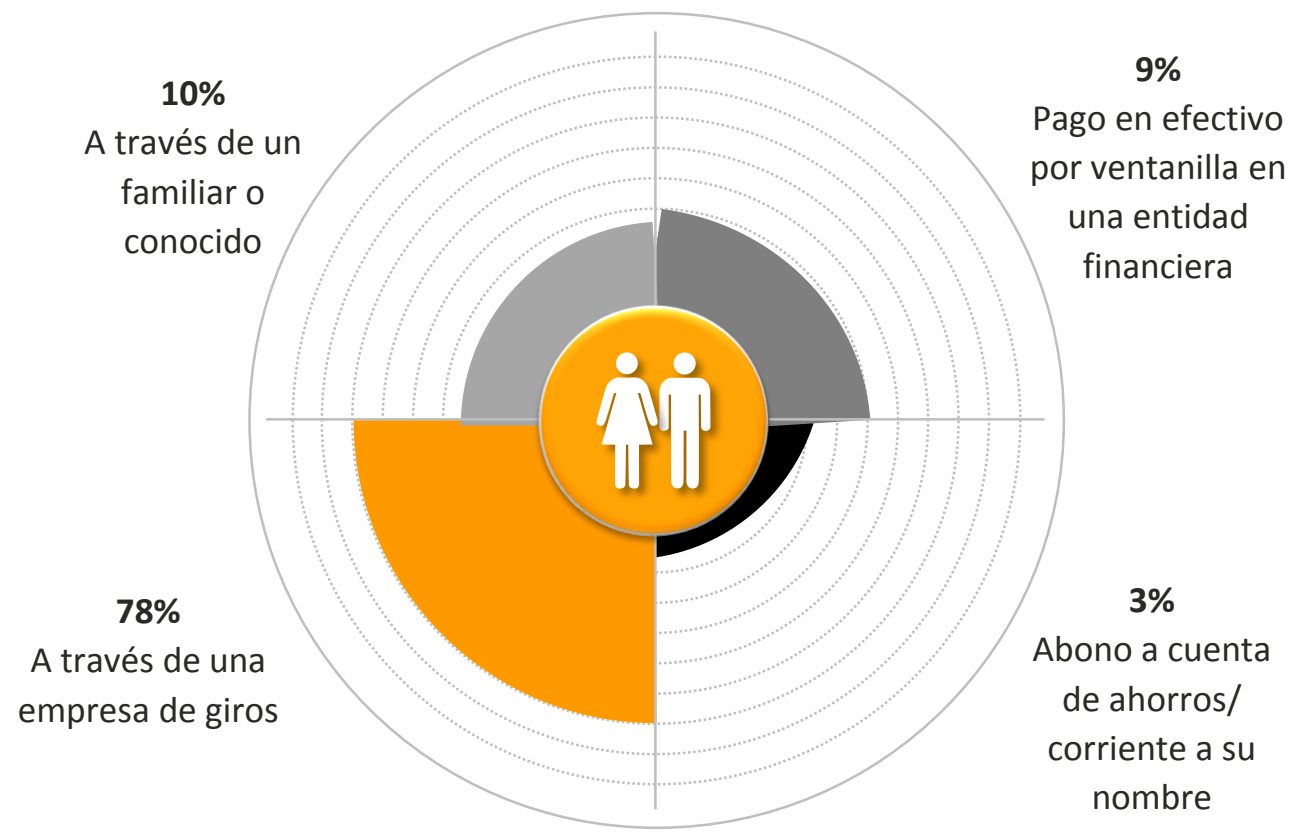


# Giros y Remesas

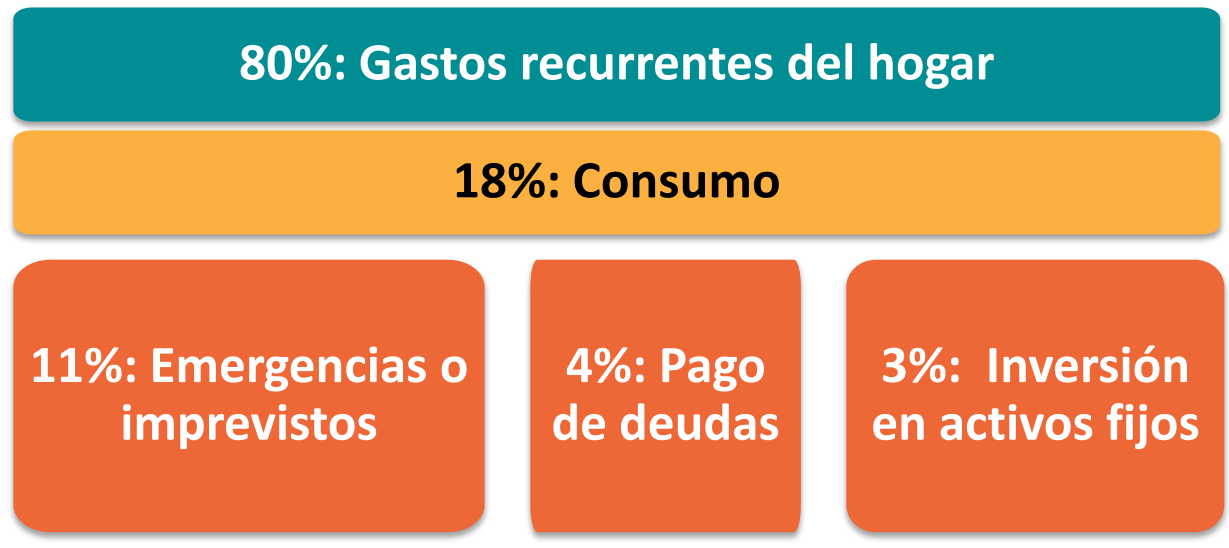
## Forma de recibo

Reciben G&R

### CÓMO RECIBEN LOS GIROS Y REMESAS



### DESTINO/ USO DE LOS GIROS Y REMESAS [Resp. Múltiple / Principales Resp.]



# Estudio desde la demanda

---

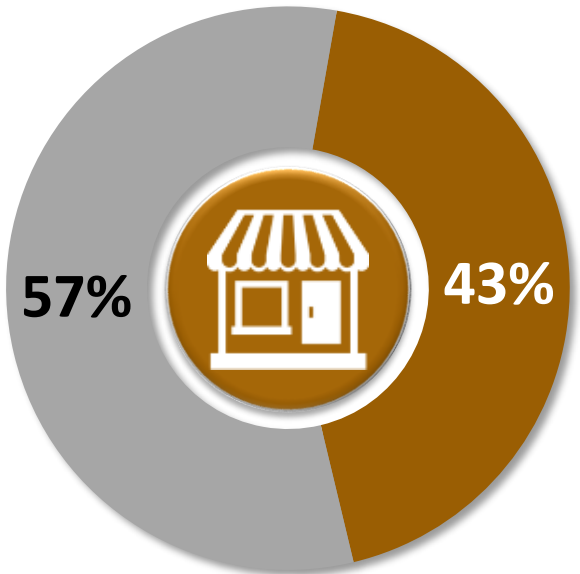
## Comportamientos financieros

# Comportamientos financieros

## Manejo de brechas de liquidez

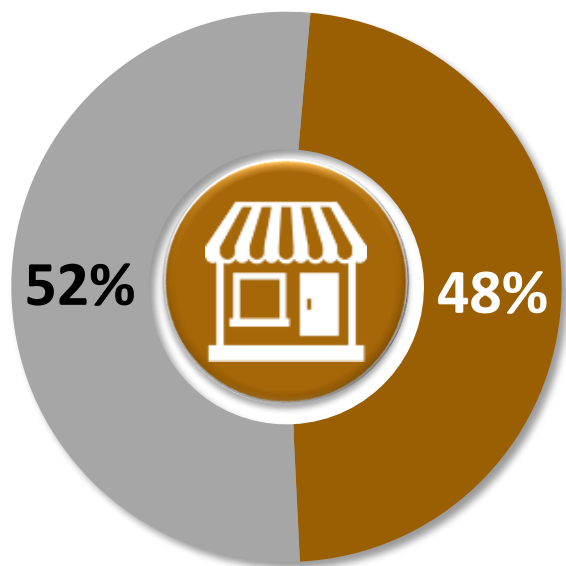
Algunos tipos de negocios hacen la mayoría de sus ventas en alguna o algunas temporadas especiales y el resto del año tienen pocas ventas. ¿Cómo es su negocio?

- Es de ventas de temporada
- Vende más o menos lo mismo siempre

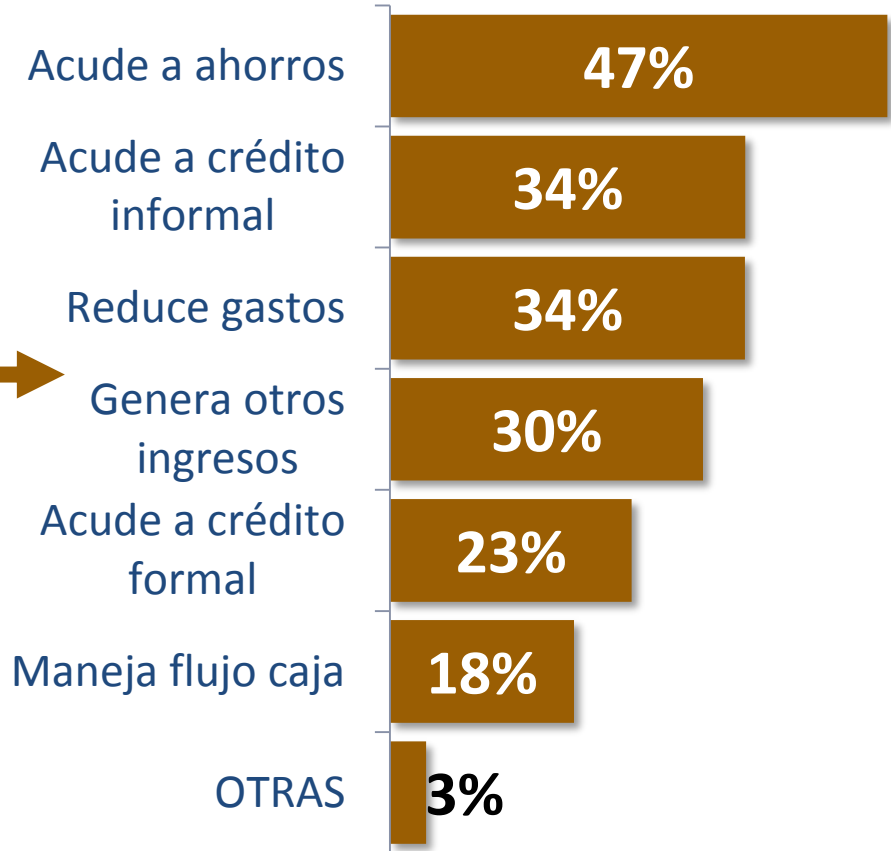


En los últimos 12 meses a su negocio le ha pasado que las ventas mensuales no son suficientes para cubrir los gastos del mismo mes?

- Si
- No



¿Qué hace cuando las ventas de su negocio no son suficientes para cubrir los gastos, o cuando está en los meses que NO son de temporada de ventas?  
[Resp. Múltiple]

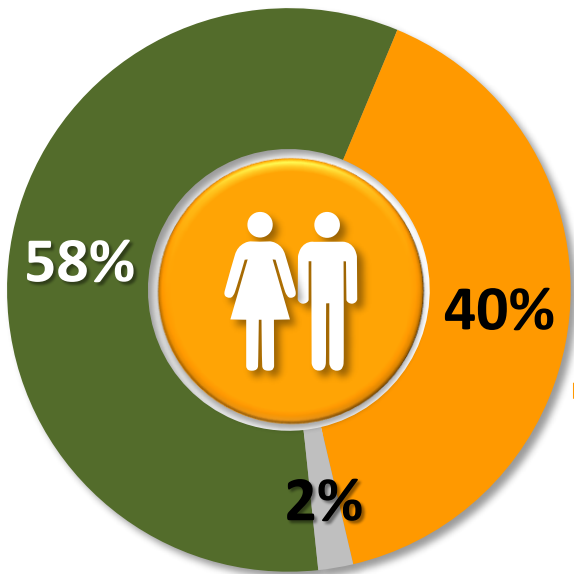


# Comportamientos financieros

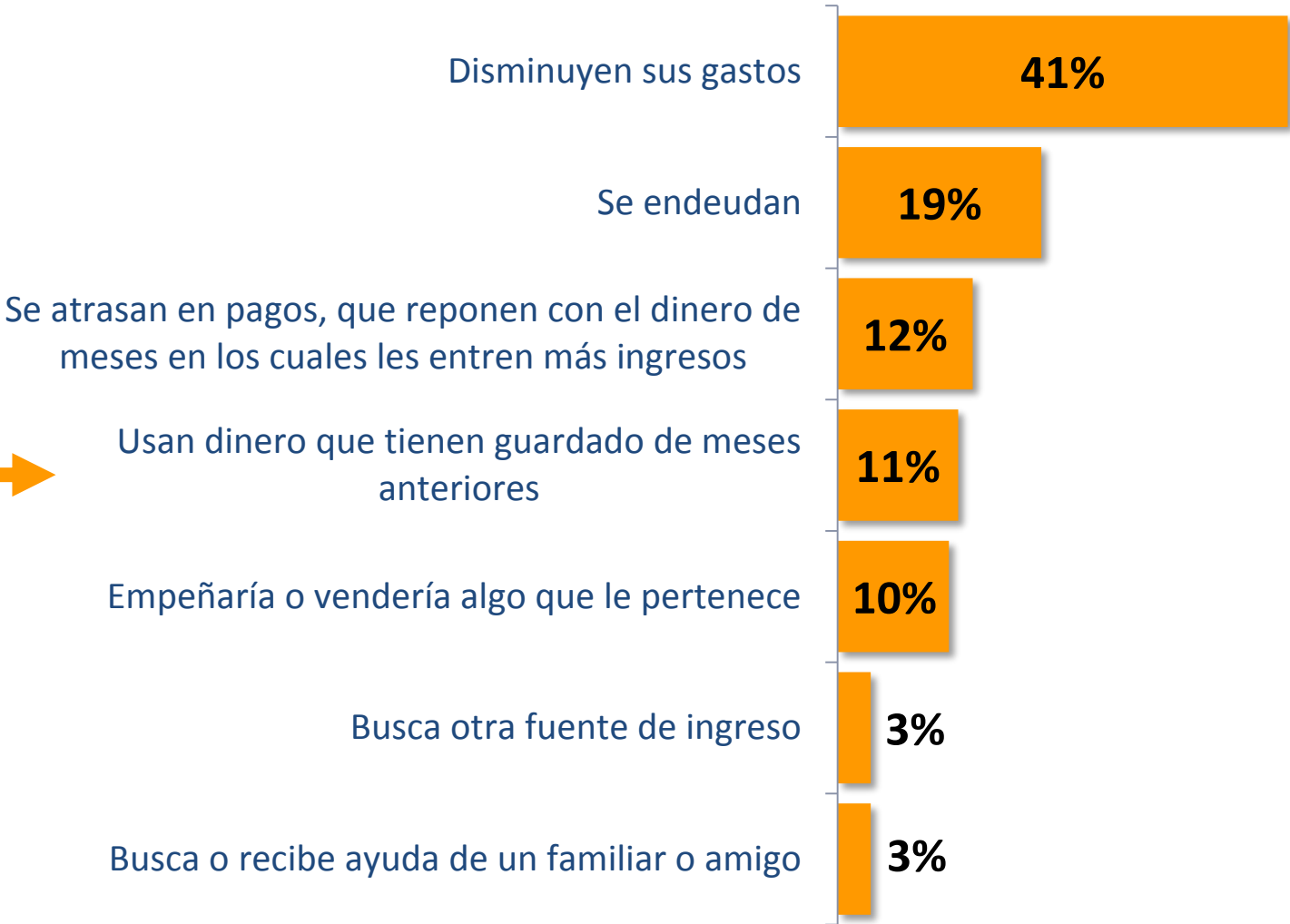
## Manejo de inestabilidad de los ingresos del hogar

Sumando todas las fuentes, ¿diría usted que el ingreso de su hogar, en general, es periódico y estable, o no?

- Sí es periódico y estable
- No es periódico ni estable
- NS/NR



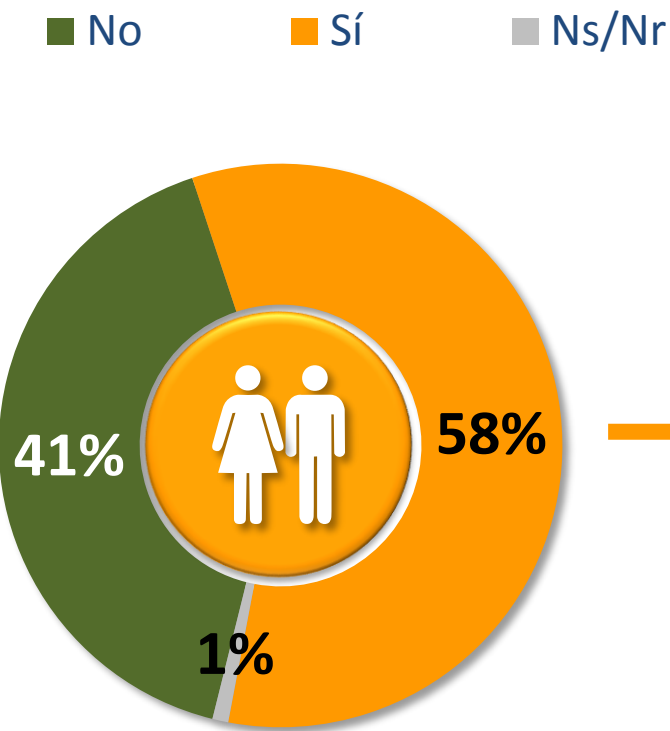
Pensando en los meses en que entran menos ingresos a su hogar, ¿cuál de estas opciones refleja mejor lo que normalmente hacen?  
[Resp. Múltiple]



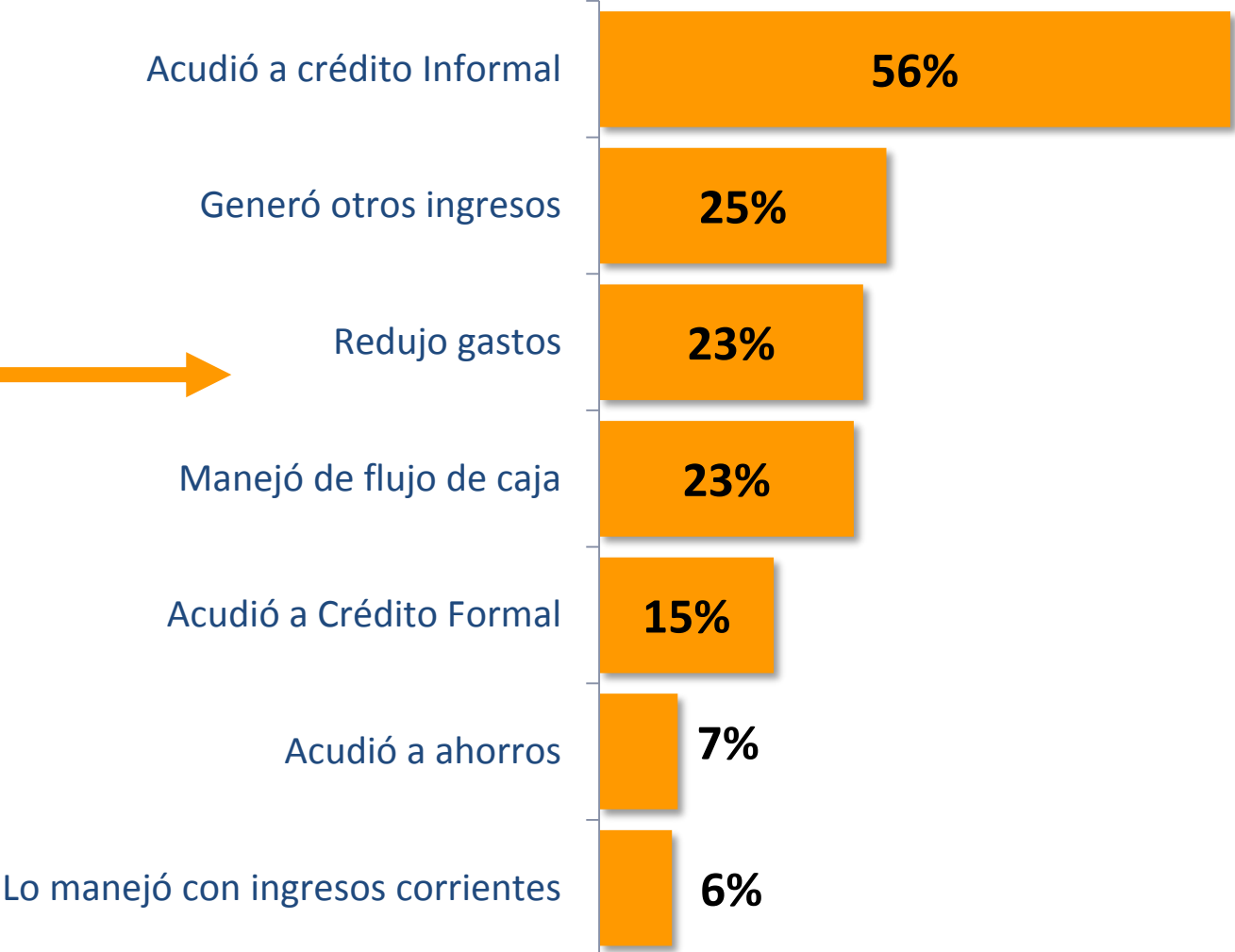
# Comportamientos financieros

## Manejo de brechas de liquidez de las personas

¿En los últimos 12 meses ha tenido dificultades para cubrir sus gastos?

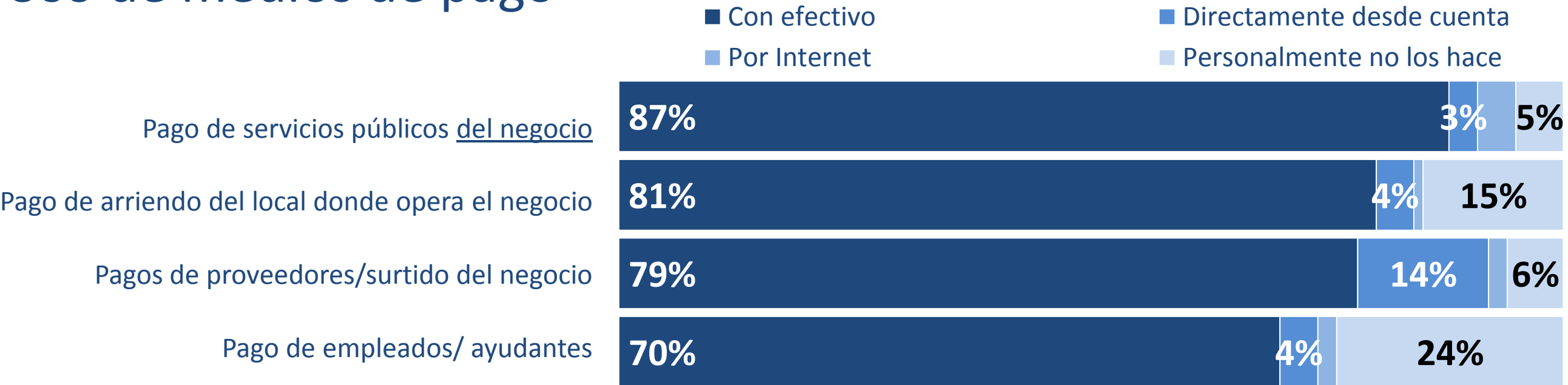


¿Qué hizo la última vez que tuvo dificultades para cubrir sus gastos?  
[Resp. Múltiple]



# Comportamientos financieros

## Uso de medios de pago

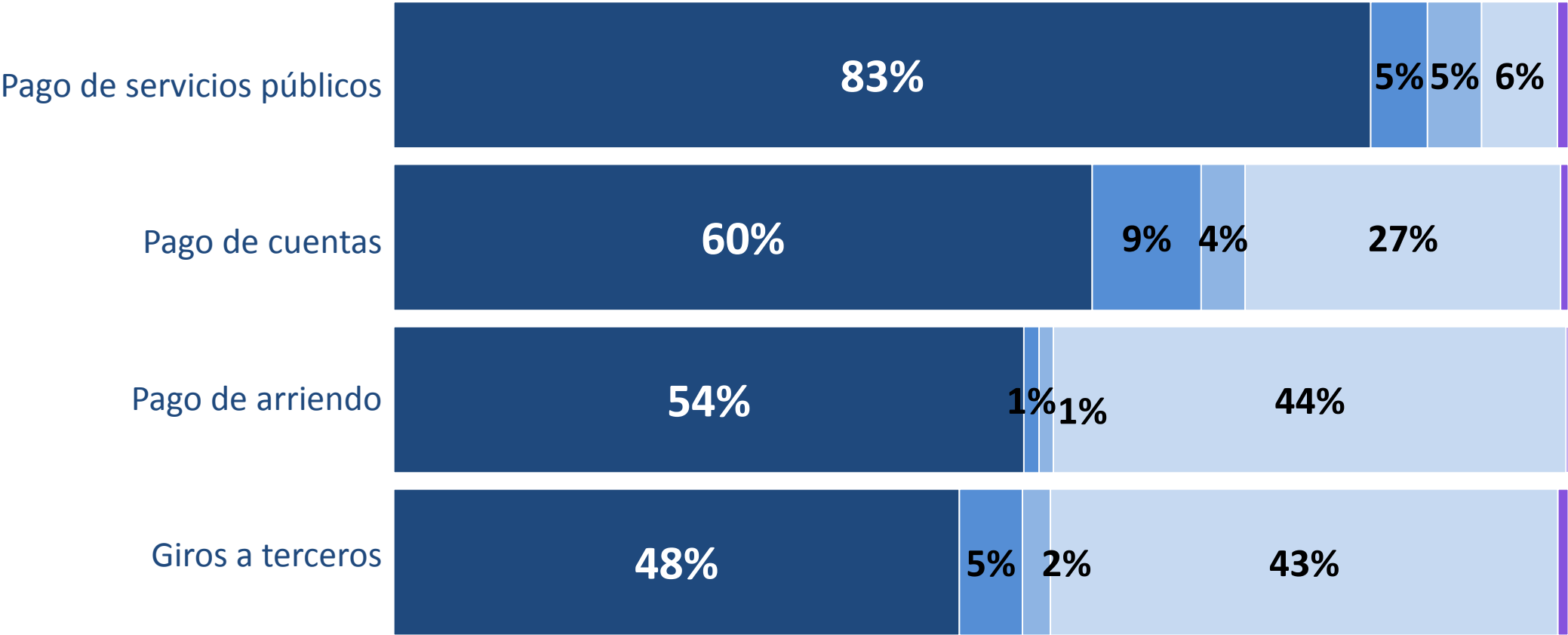


Determinantes del uso del efectivo para pagos del negocio [Resp. Múltiple]	Total
Prefiere usar el efectivo	50%
No aceptación de MdP diferentes al efectivo	20%
Costos	18%
Impuestos	13%
Desconfianza	12%
Otras	15%

# Comportamientos financieros

## Uso de medios de pago

- Con efectivo
- Directamente desde cuenta
- Por Internet
- Personalmente no los hace
- Por celular

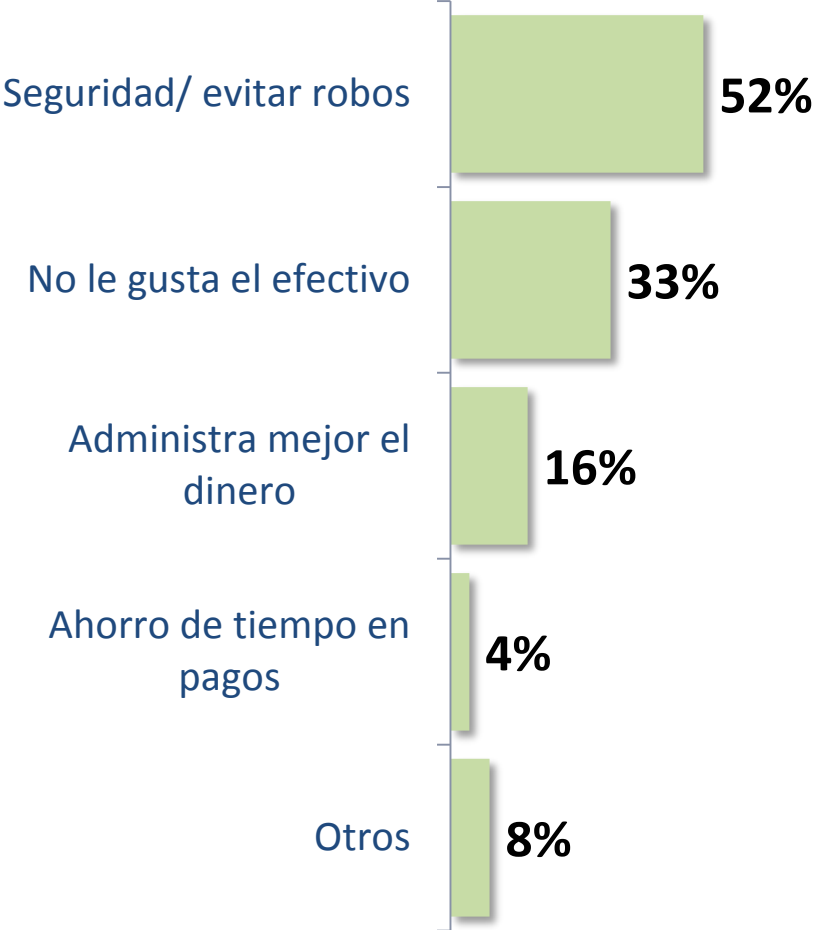


# Comportamientos financieros

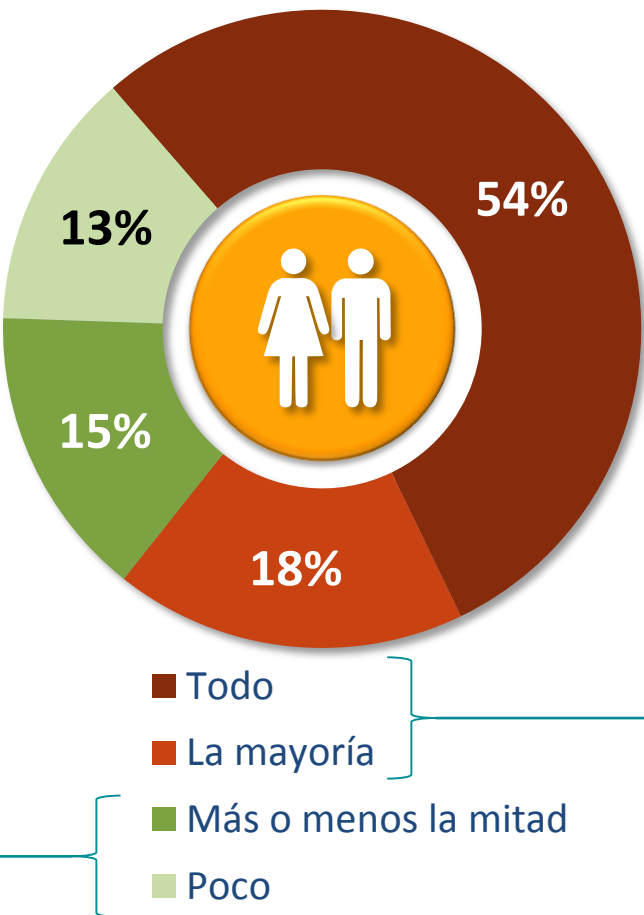
## Uso de medios de pago



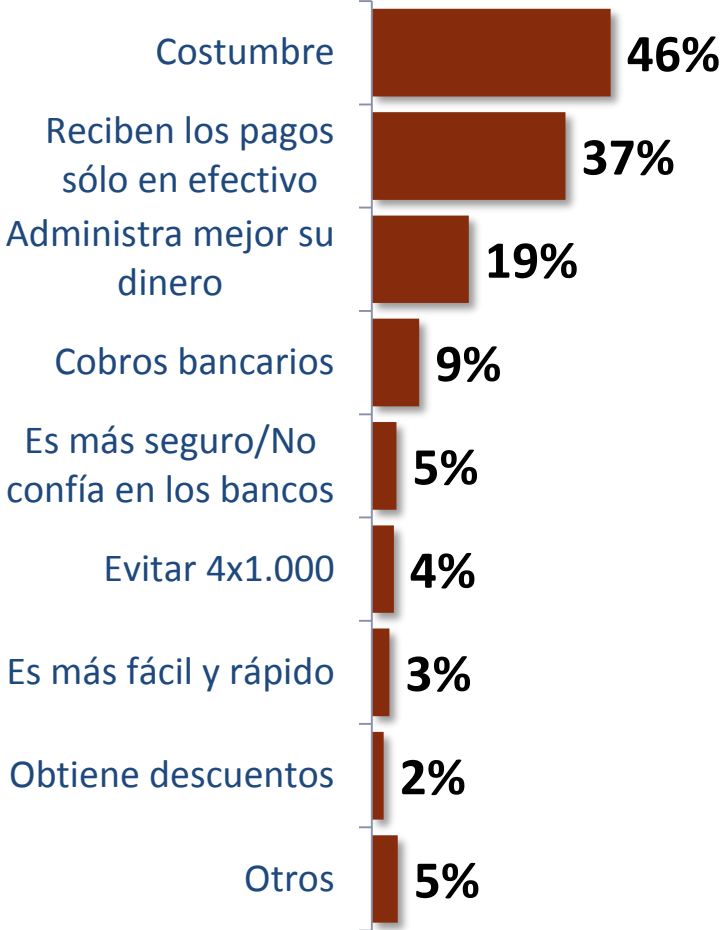
¿Por qué razones prefiere manejar **poco/ la mitad** de su dinero en efectivo? [Resp. Múltiple]



Si tuviera que hacer un cálculo aproximado, ¿qué tanto de su dinero lo maneja en efectivo?



¿Por qué razones prefiere manejar **todo/ la mayoría** de su dinero en efectivo? [Resp. Múltiple]





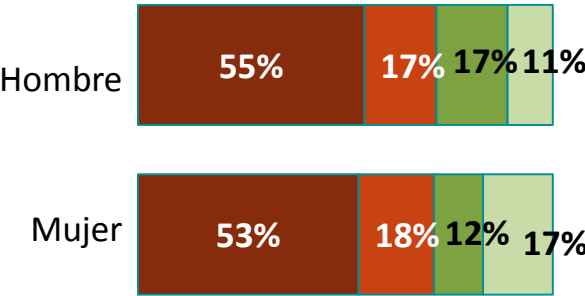
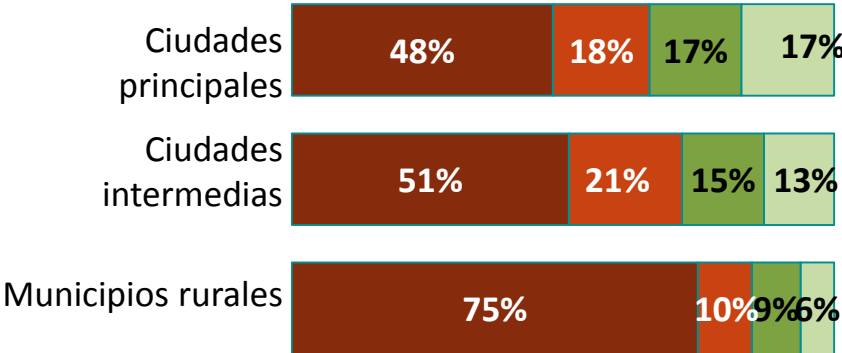
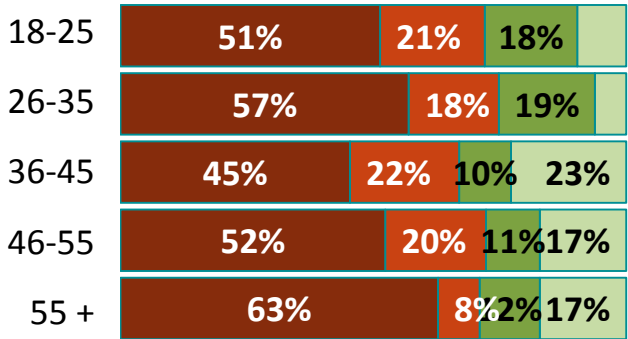
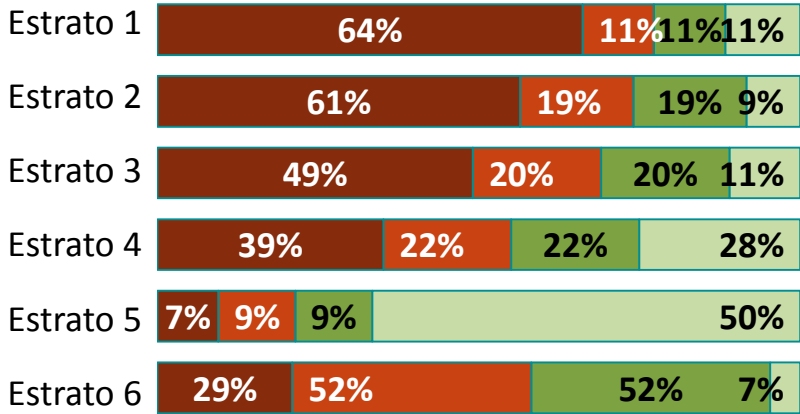
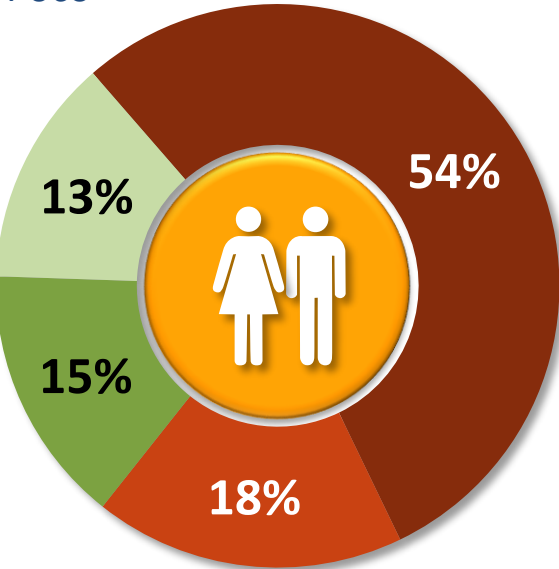
# Comportamientos financieros

## Uso de medios de pago



*Si tuviera que hacer un cálculo aproximado, ¿qué tanto de su dinero lo maneja en efectivo?*

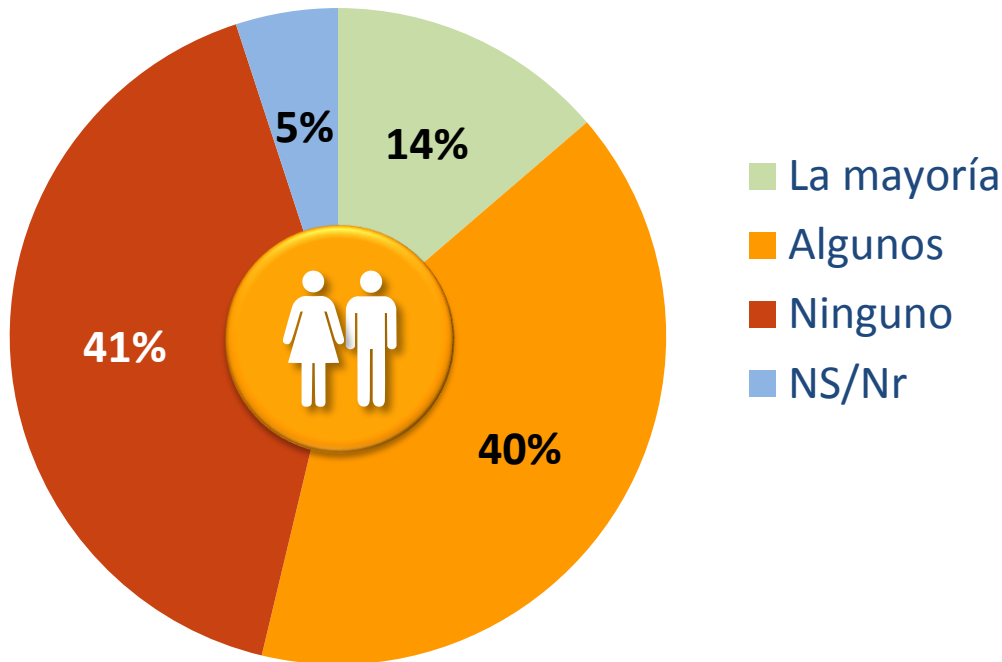
- Todo
- La mayoría
- Más o menos la mitad
- Poco



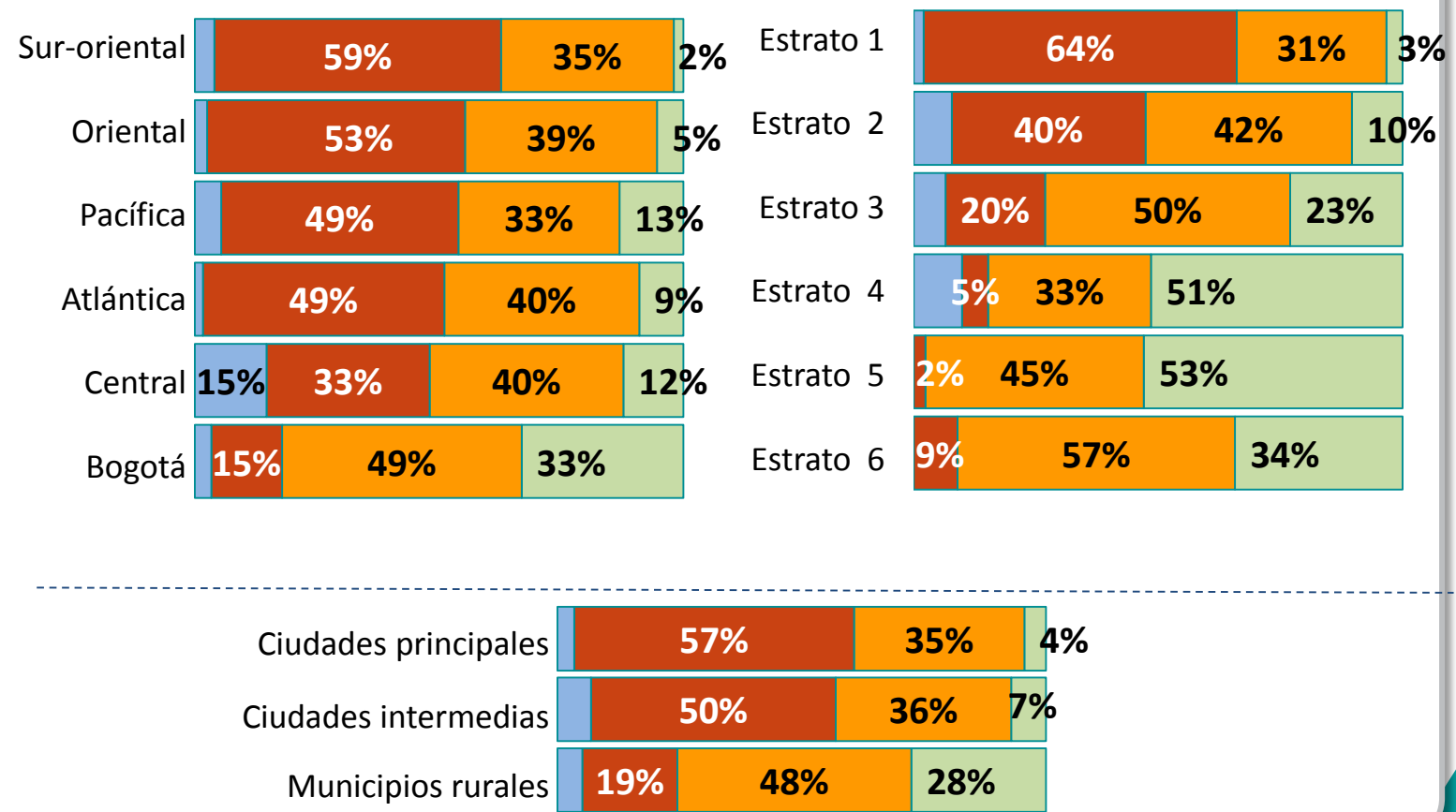
# Comportamientos financieros

## Aceptación de medios de pago

*Pensando en el barrio o zona de la ciudad donde Ud. permanece habitualmente, ¿qué tanto los comercios de esa zona aceptan pagos en medios diferentes al efectivo, como tarjetas débito, crédito o cheque?*



### Aceptación MdP diferentes al efectivo, detalladamente

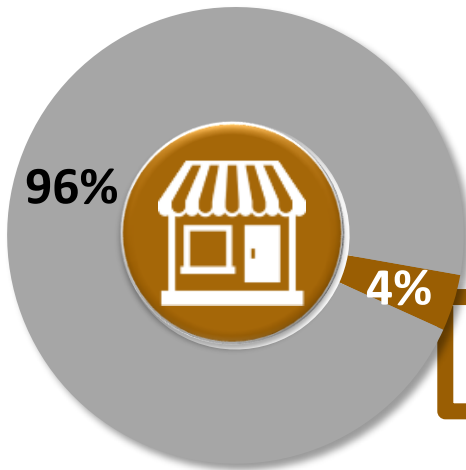


# Comportamientos financieros

## Aceptación de medios de pago

■ Recibe tarjetas débito o crédito en el negocio

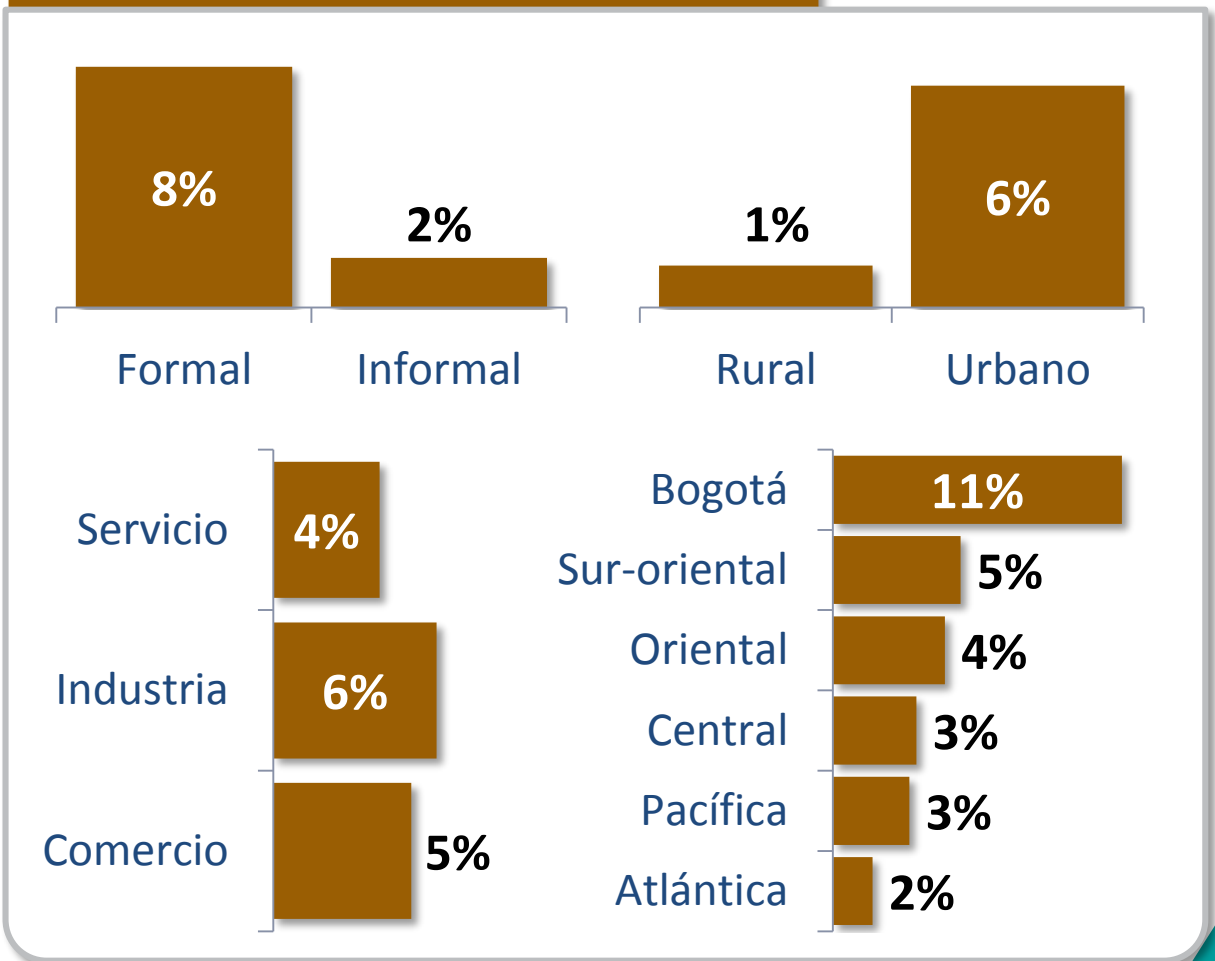
■ No recibe



Desde que recibe tarjetas débito o de crédito, sus ventas...



### Recibe tarjetas en el negocio



**ATENCIÓN:** Escala agrandada para mejor visualización de la información.

# Comportamientos financieros

## Criterios para elegir productos financieros



- Bajos costos, Bajos intereses, Cuota fija

**Condiciones financieras**

**66%**

**Facilidad**

- Requisitos, adquisición, pagos, renovaciones, reclamación y trámites

**33%**

**Buen servicio**

- Asesoría, Atención

**21%**

**Ajuste a las necesidades**

**18%**

- Montos solicitados, Coberturas/ no exclusiones

- Beneficios ofrecidos, acceso a otros servicios financieros

**Valor agregado**

**13%**

**Conveniencia**

- Cercanía/ ubicación; Pagos en varios PdA (CBs, oficinas, internet)

**12%**

**Oportunidad**

- Rápida respuesta a solicitudes, desembolsos rápidos

**7%**

**Transparencia**

**5%**

- Facilidad de entender características y condiciones de los servicios/ productos

# Estudio desde la demanda

---

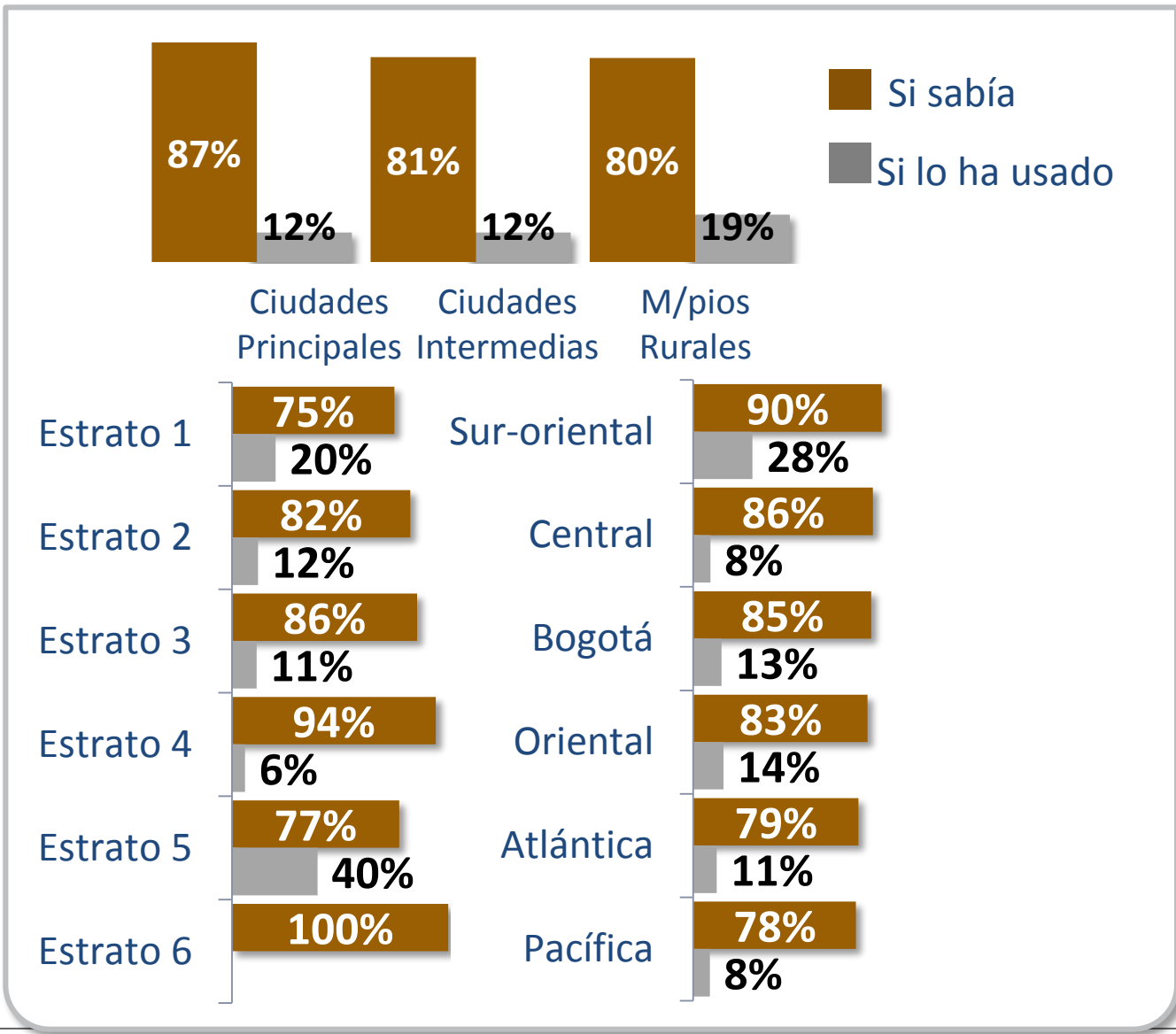
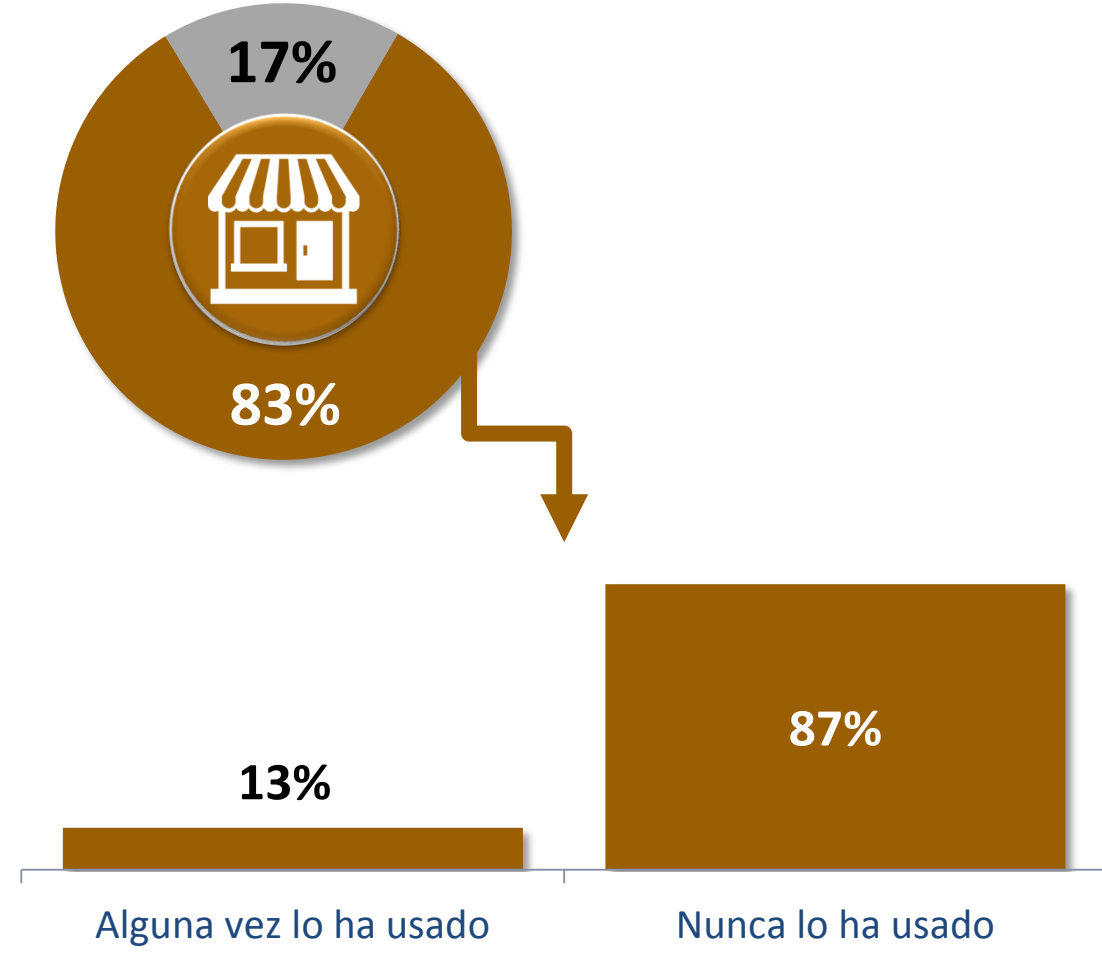
Actitudes hacia el uso de la tecnología  
para realizar transacciones financieras

# Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

## Celular

■ Sabía que se puede usar el celular para transacciones financieras

■ No sabía

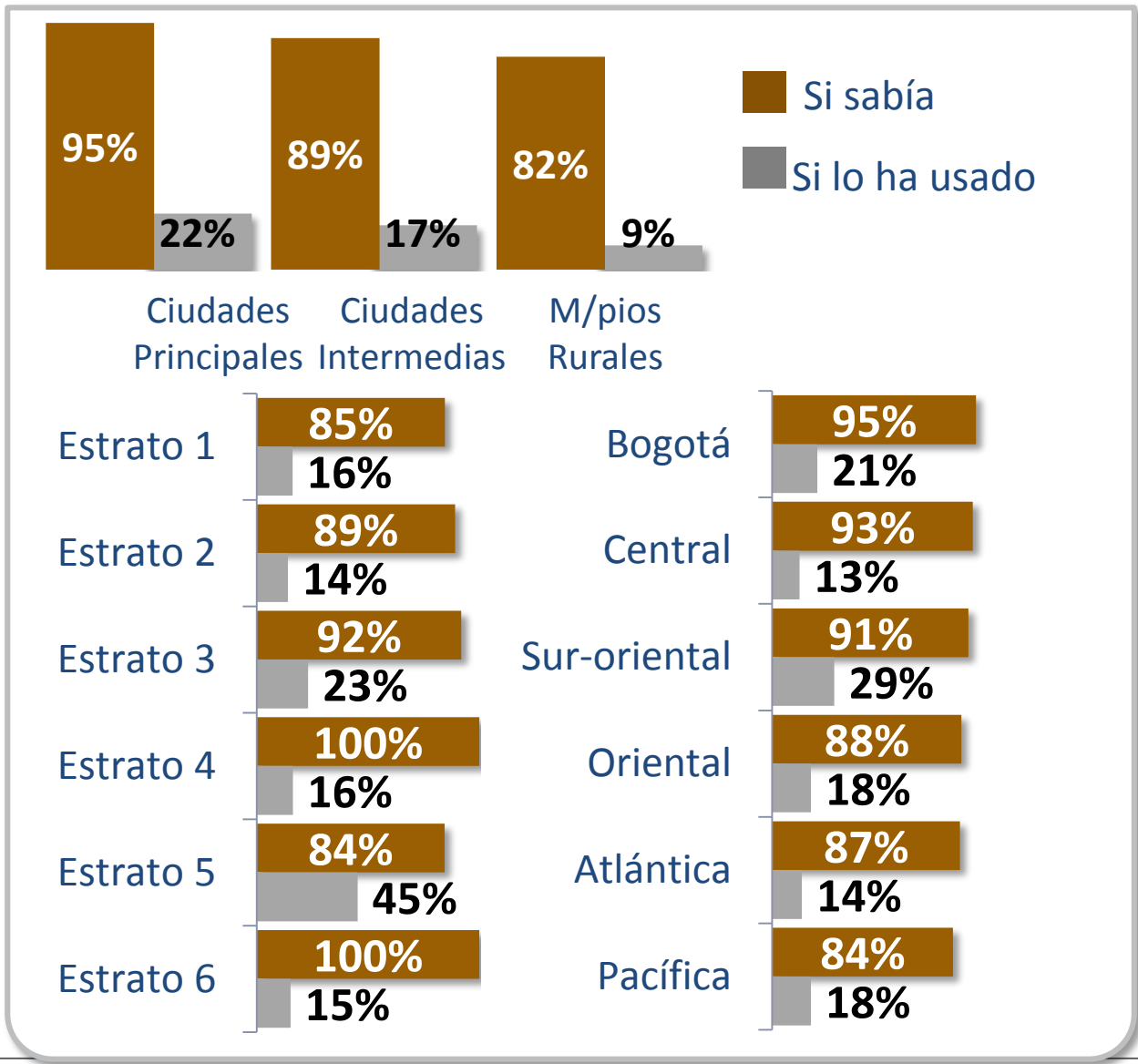


# Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

## Internet

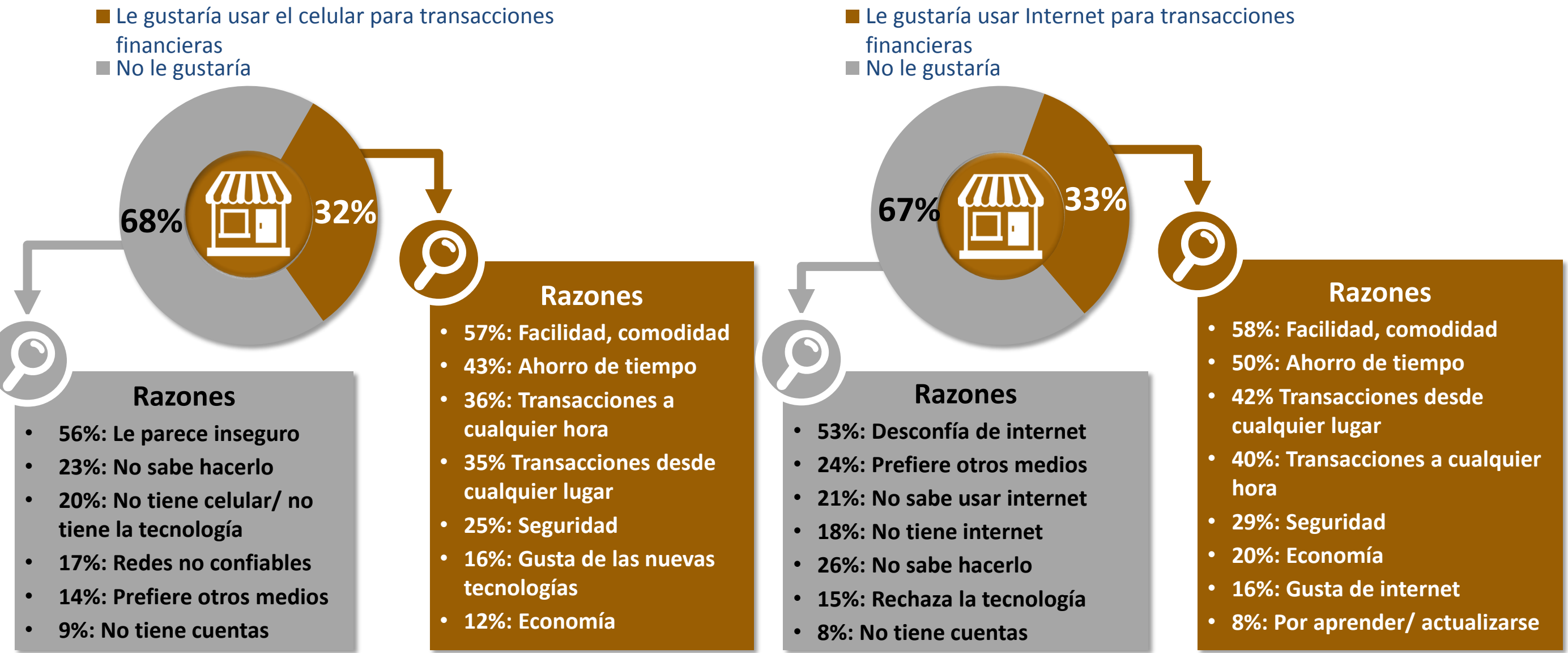
■ Sabía que se puede usar Internet para transacciones financieras

■ No sabía



# Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

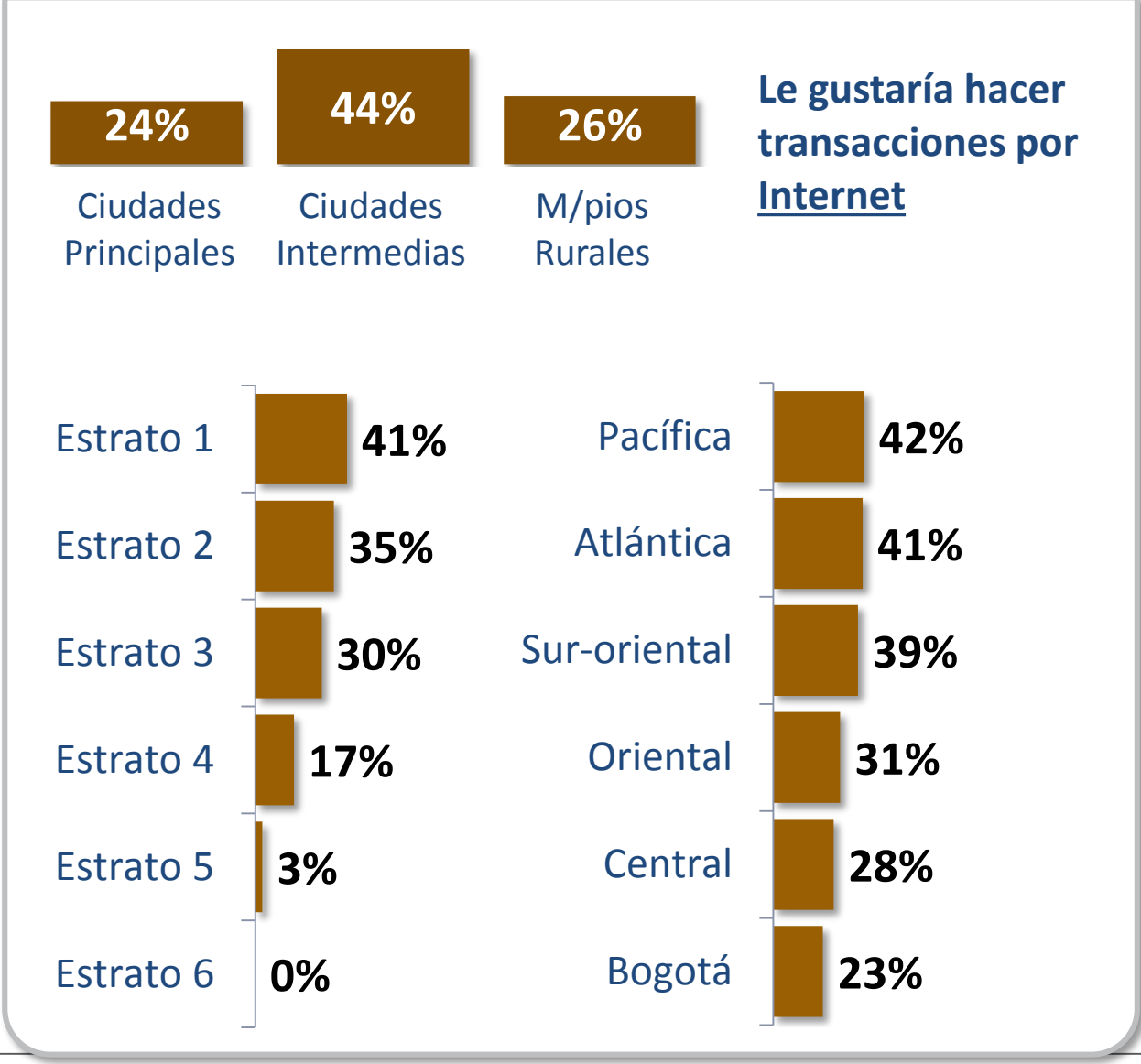
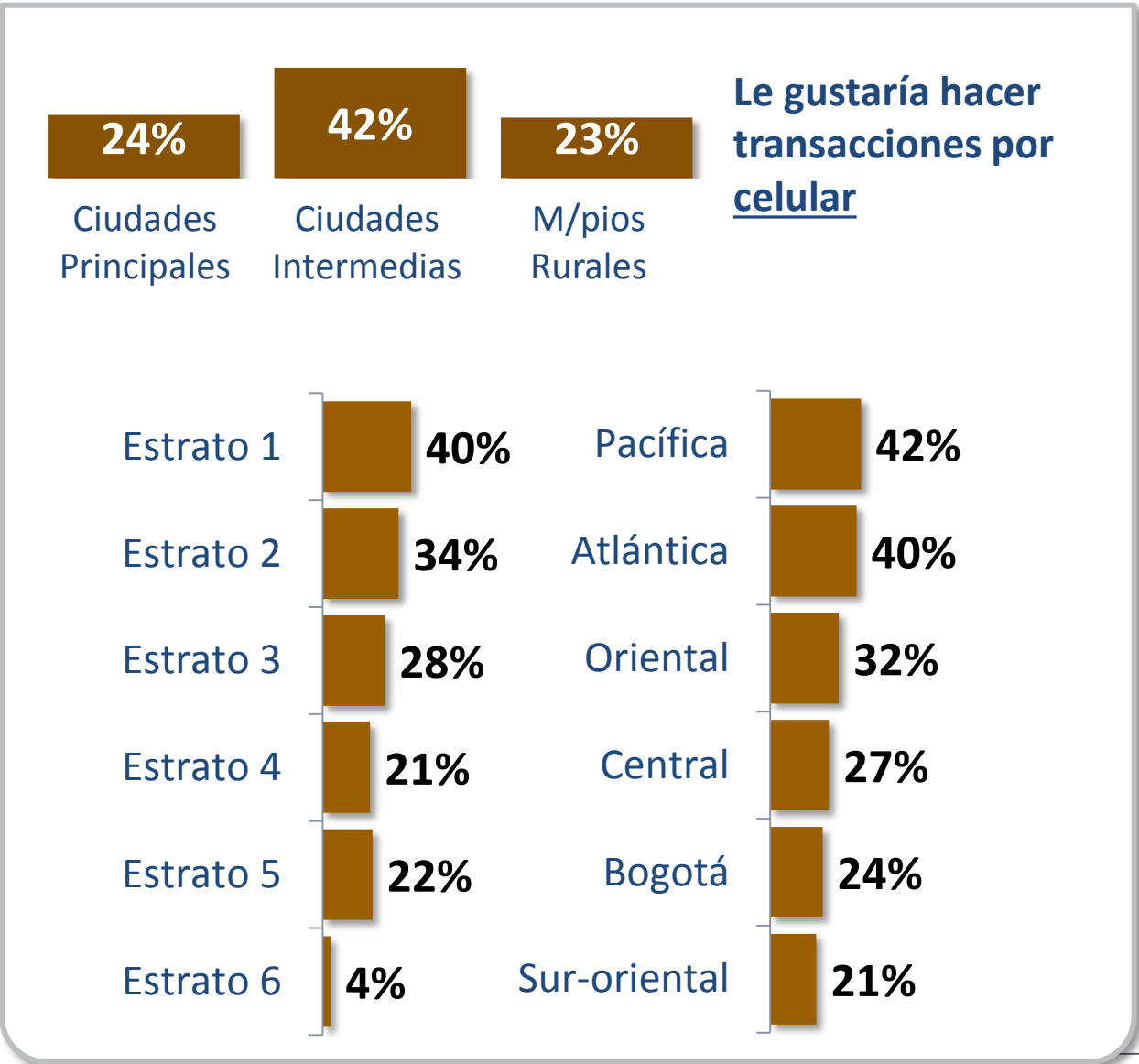
## Celular e Internet [En razones: Resp. Múltiple/ Principales Resp.]





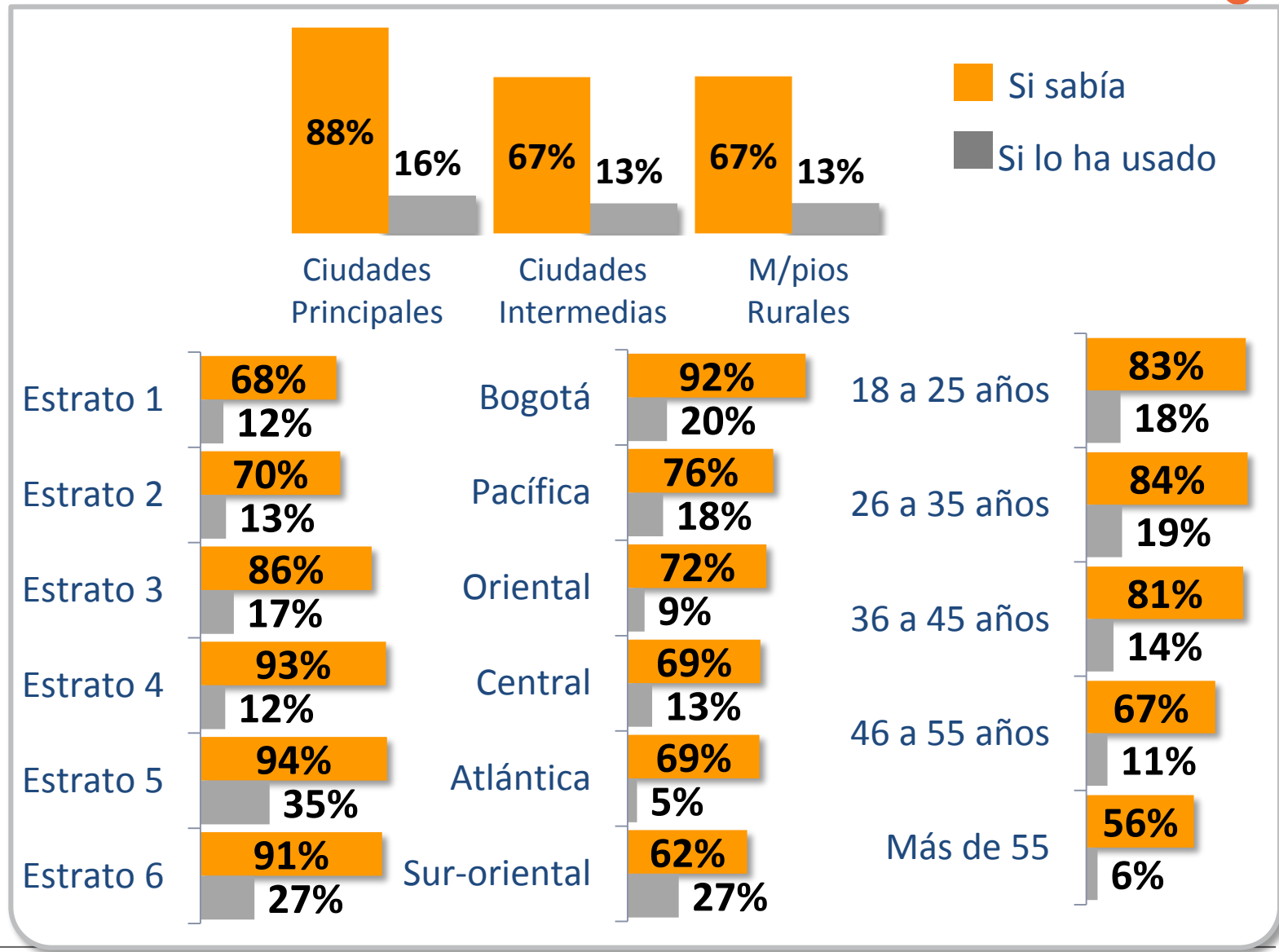
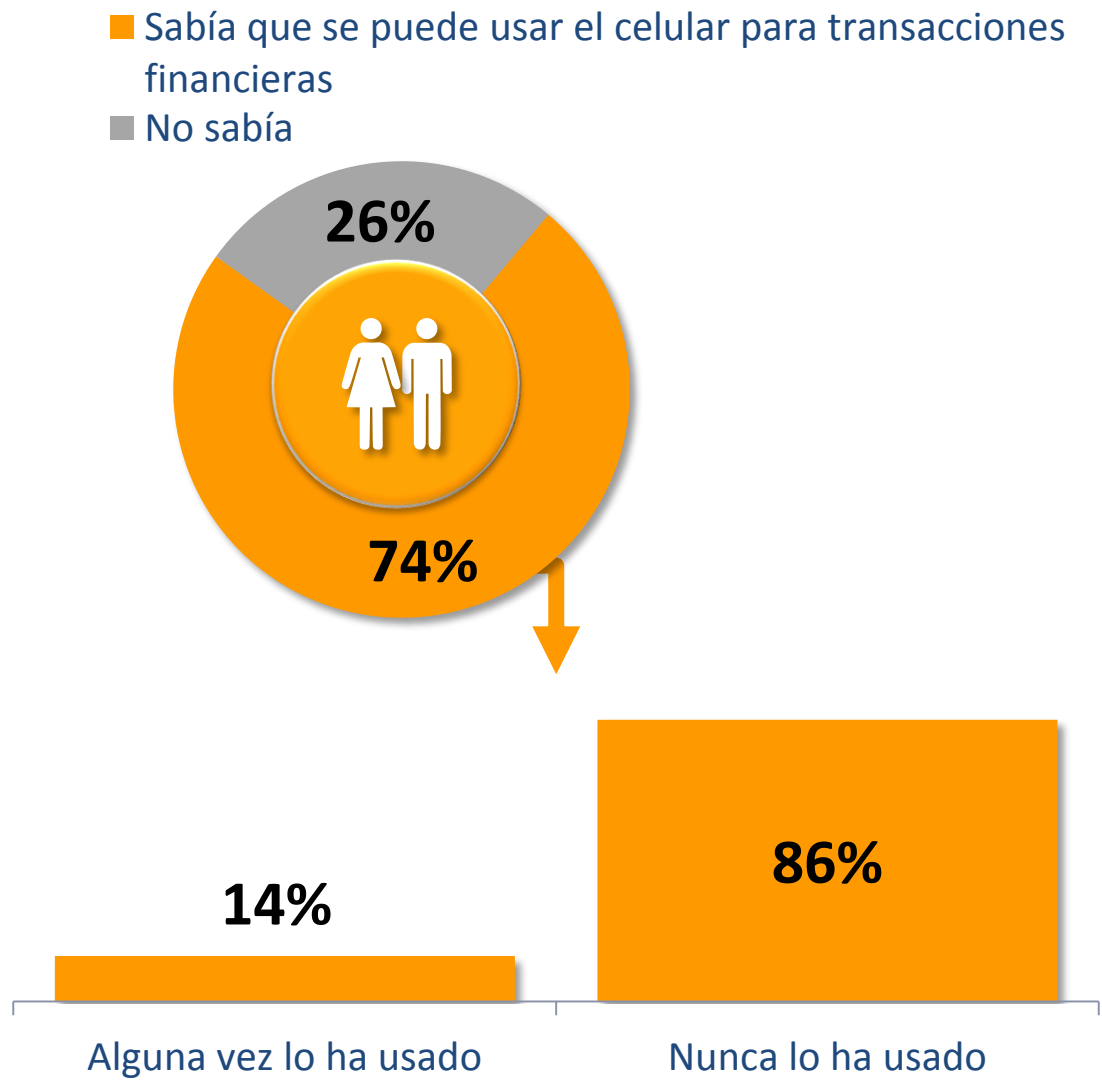
# Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

## Celular e Internet

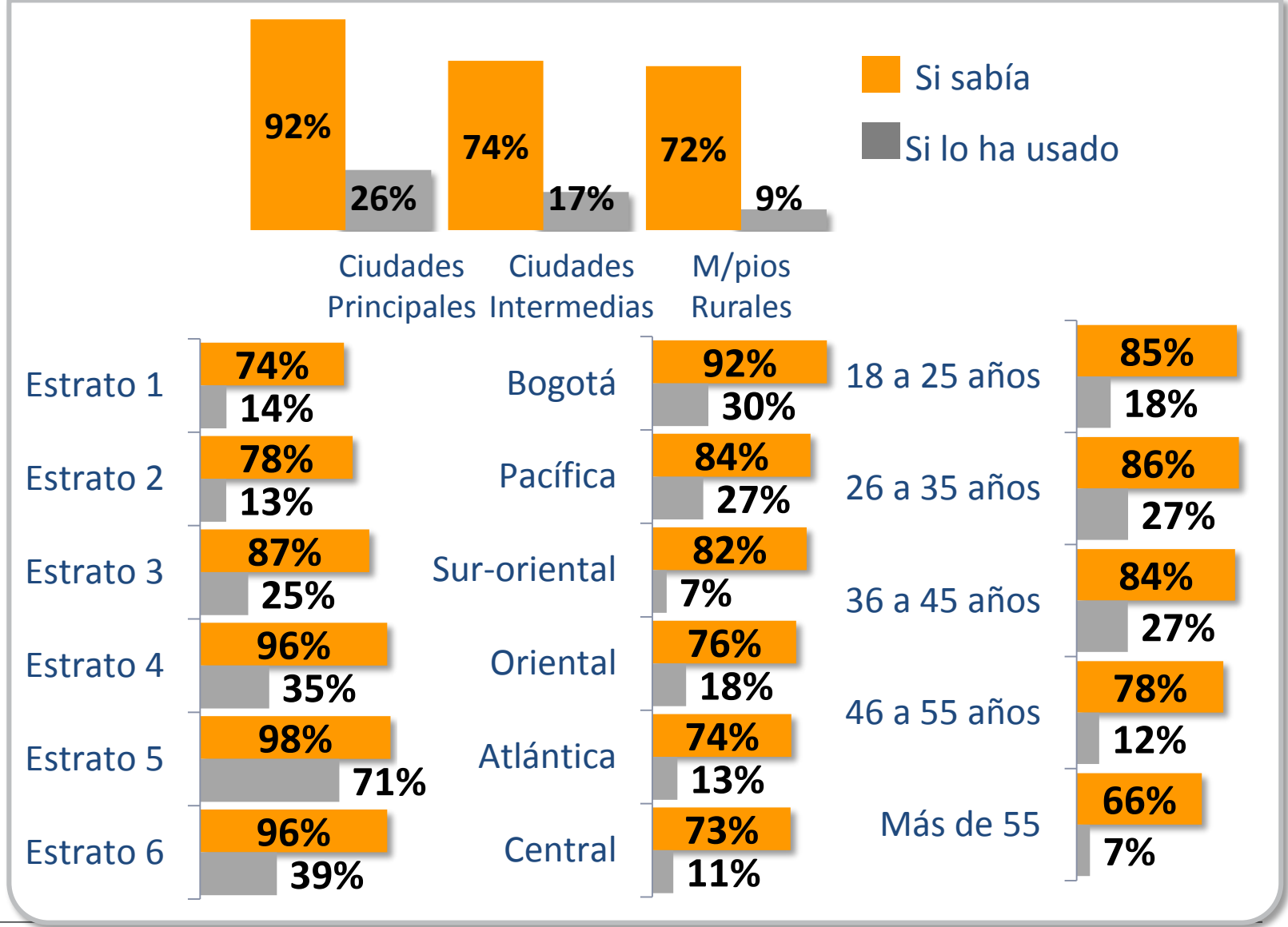
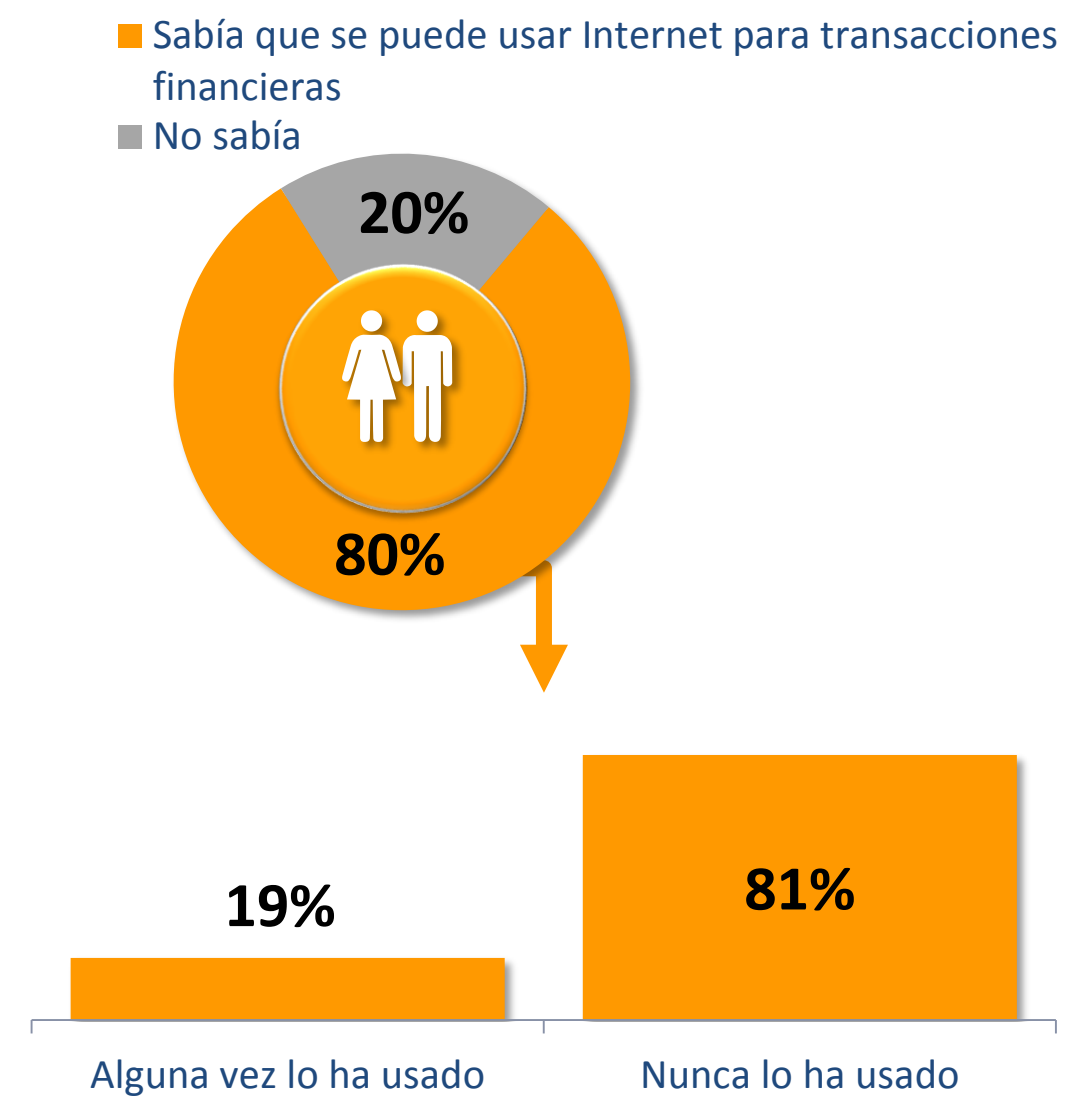


# Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

## Celular

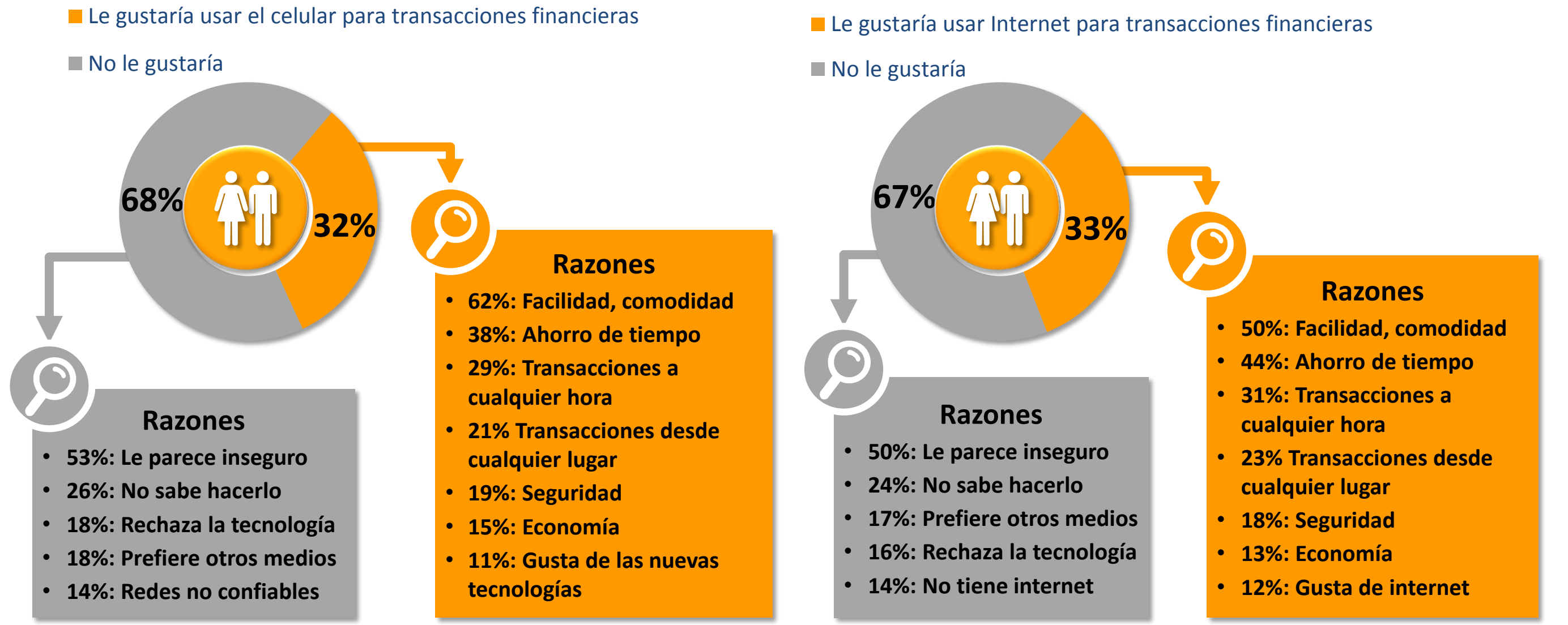


# Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras Internet



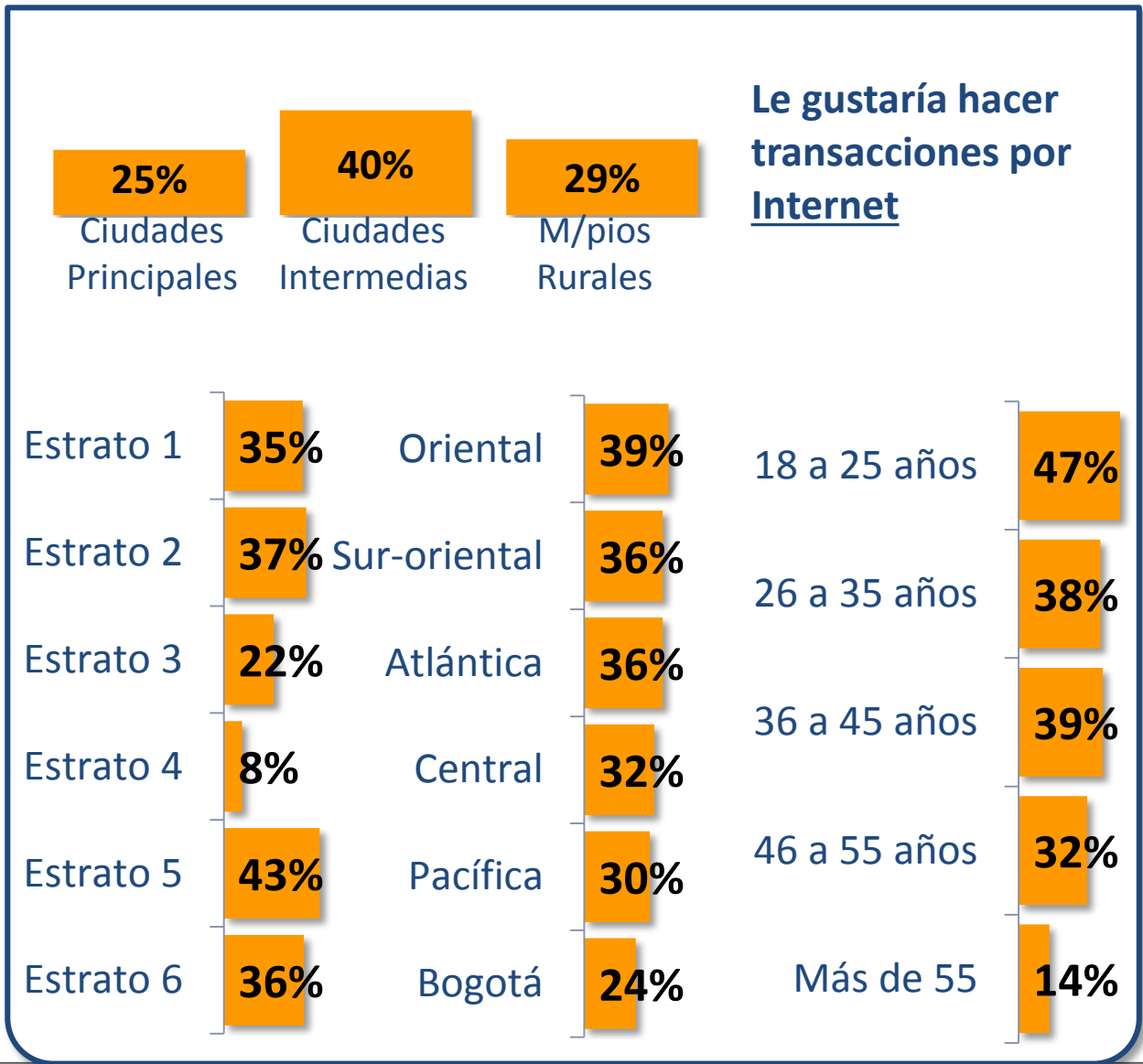
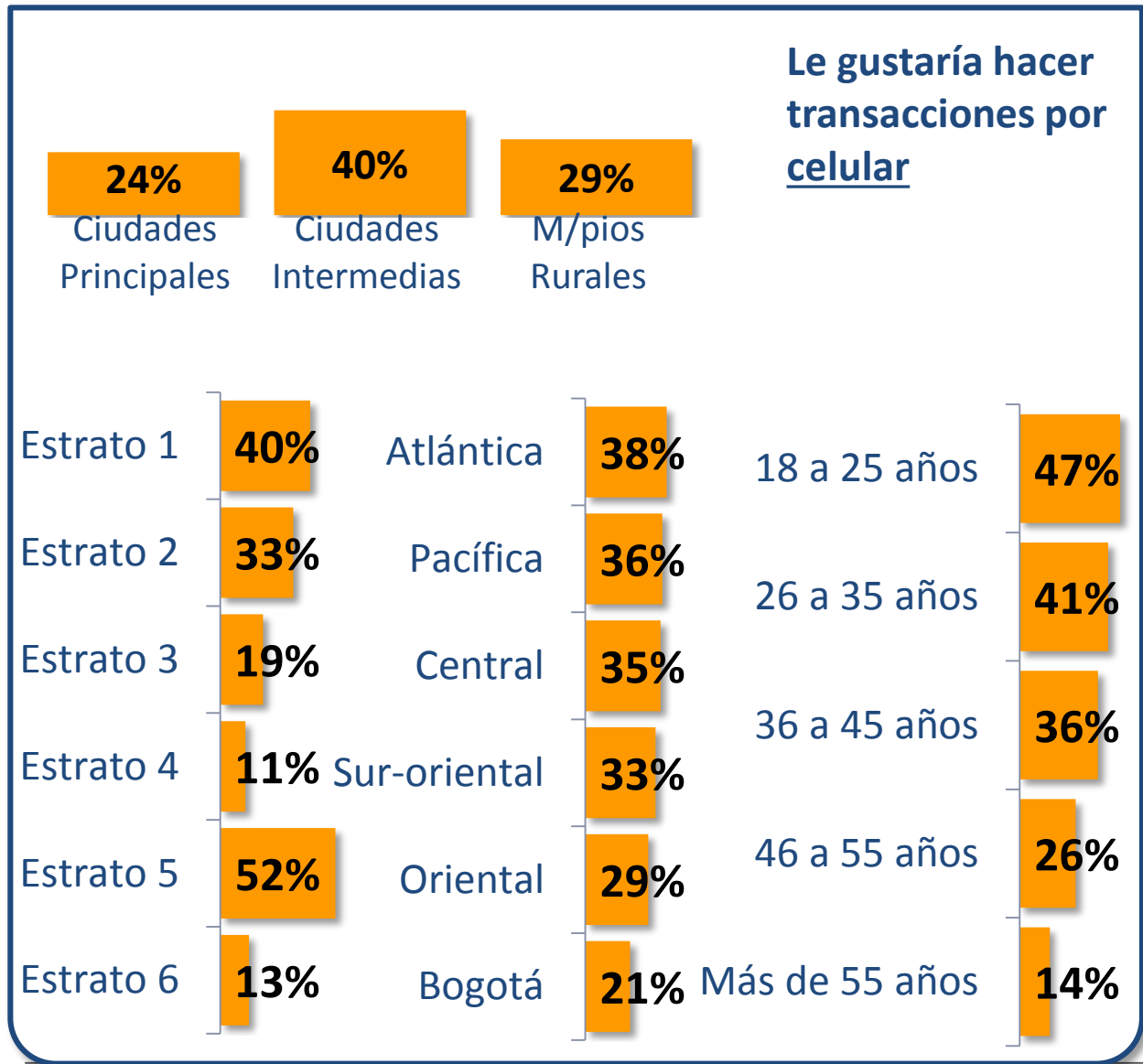
# Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

## Celular e Internet [En razones: Resp. Múltiple/ Principales Resp.]



# Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

## Celular e Internet



# Estudio desde la demanda

---

## Educación Financiera

# Educación Financiera

## Conocimiento de los costos de productos transaccionales y del 4x1.000

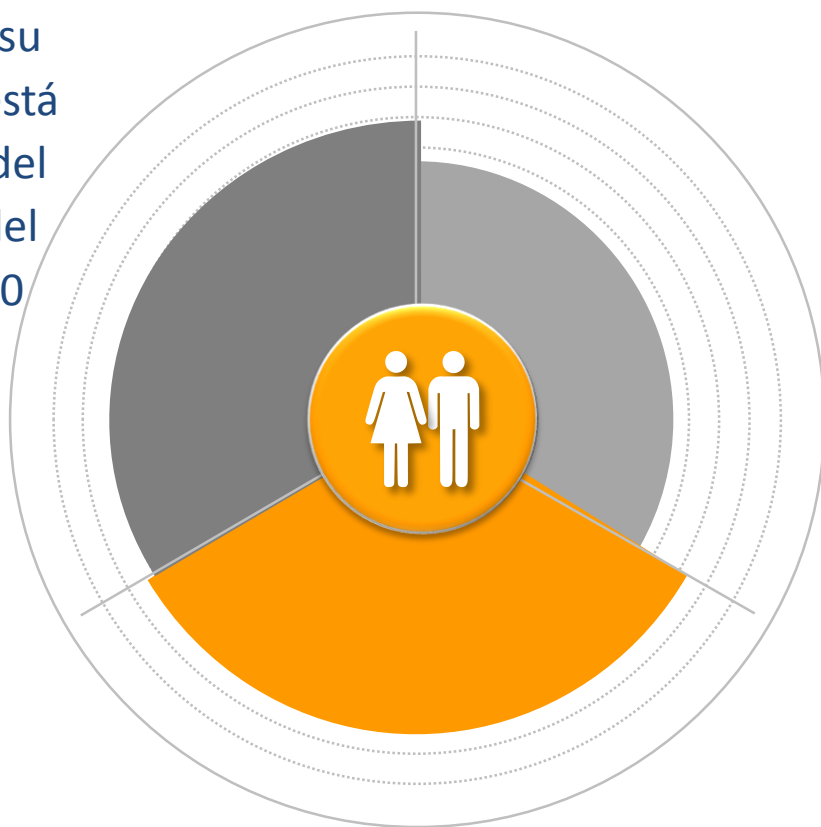
Tienen PT

**55%**  
Sabe si su  
cuenta está  
exenta del  
cobro del  
4x1.000



**42%**  
Conoce  
costos de  
tener la  
cuenta en la  
entidad  
financiera

**68%**  
Sabe si su  
cuenta está  
exenta del  
cobro del  
4x1.000



**48%**  
Conoce  
costos de  
tener la  
cuenta en la  
entidad  
financiera

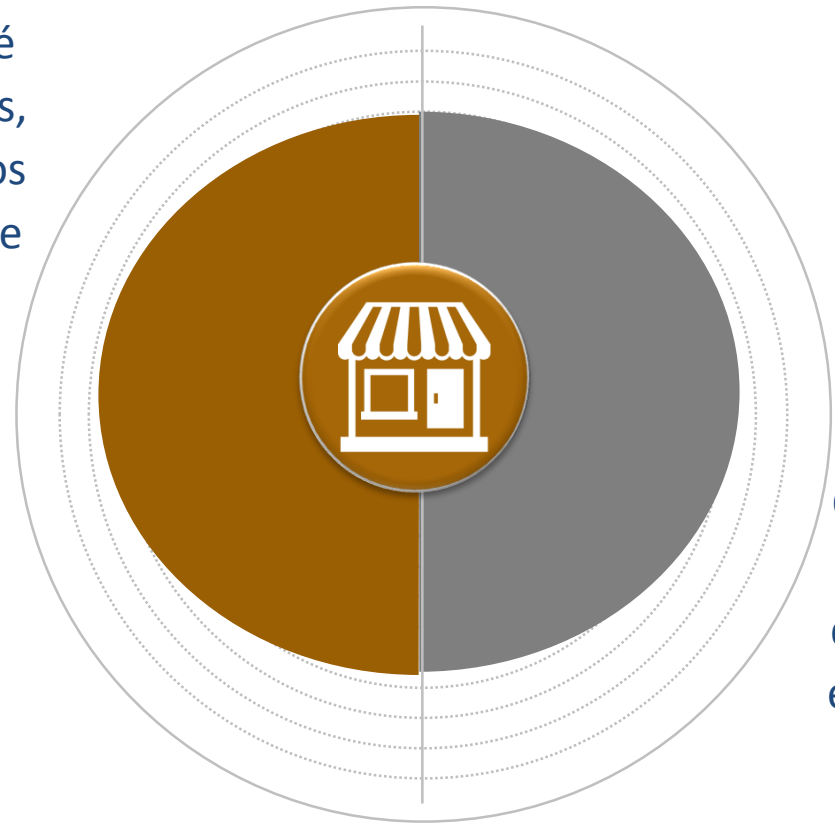
**76%**  
Sabe qué es  
el 4x1.000

**67%**  
Sabe qué es  
el 4x1.000

# Educación Financiera

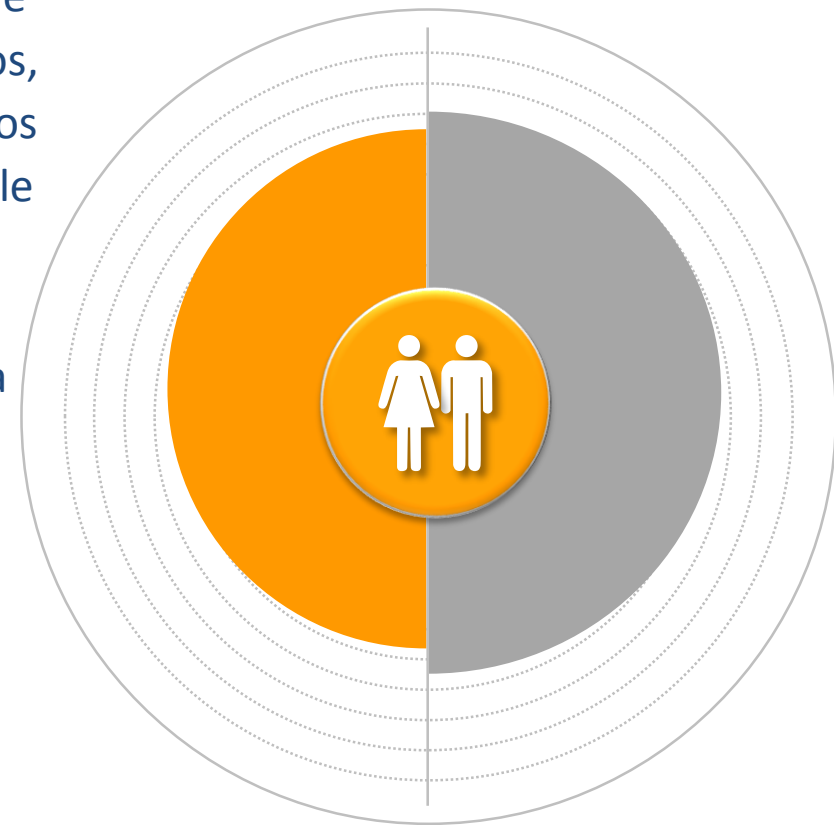
## Conocimiento de los costos del crédito formal

**71%**  
 Conoce qué  
 otros cobros,  
 aparte de los  
 intereses, le  
 hace la  
 entidad  
 financiera  
 por ese  
 crédito



**71%**  
 Conoce tasa  
 de interés  
 que le cobra  
 el banco o la  
 entidad  
 financiera  
 por el crédito  
 que tiene

**62%**  
 Conoce qué  
 otros cobros,  
 aparte de los  
 intereses, le  
 hace la  
 entidad  
 financiera  
 por ese  
 crédito



**72%**  
 Conoce tasa  
 de interés  
 que le cobra  
 el banco o la  
 entidad  
 financiera  
 por el crédito  
 que tiene



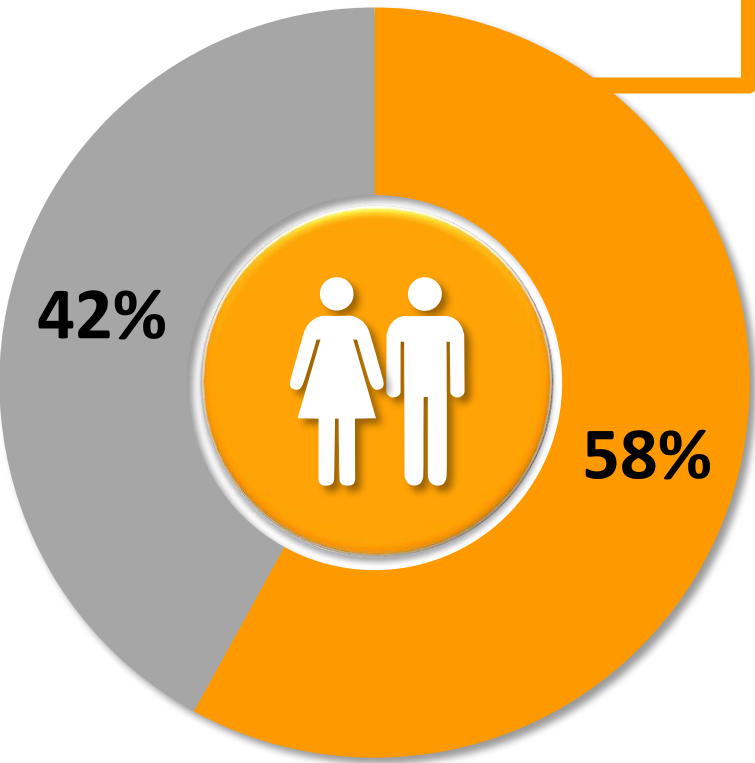
# Educación Financiera

## Conocimiento de las primas del seguro

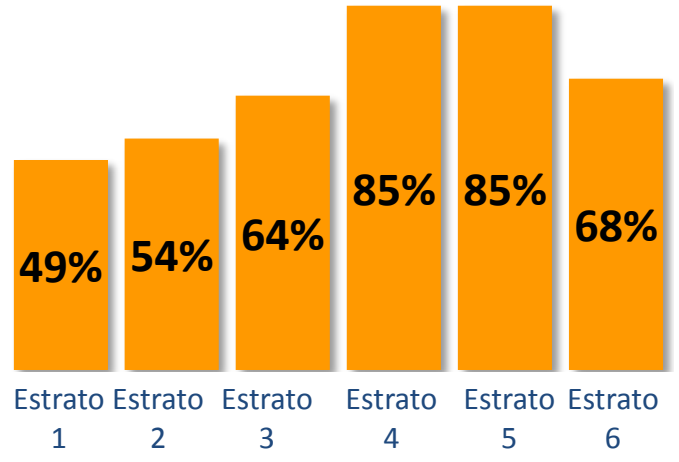
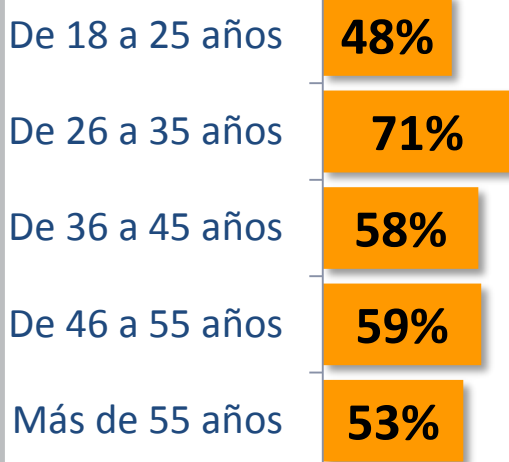
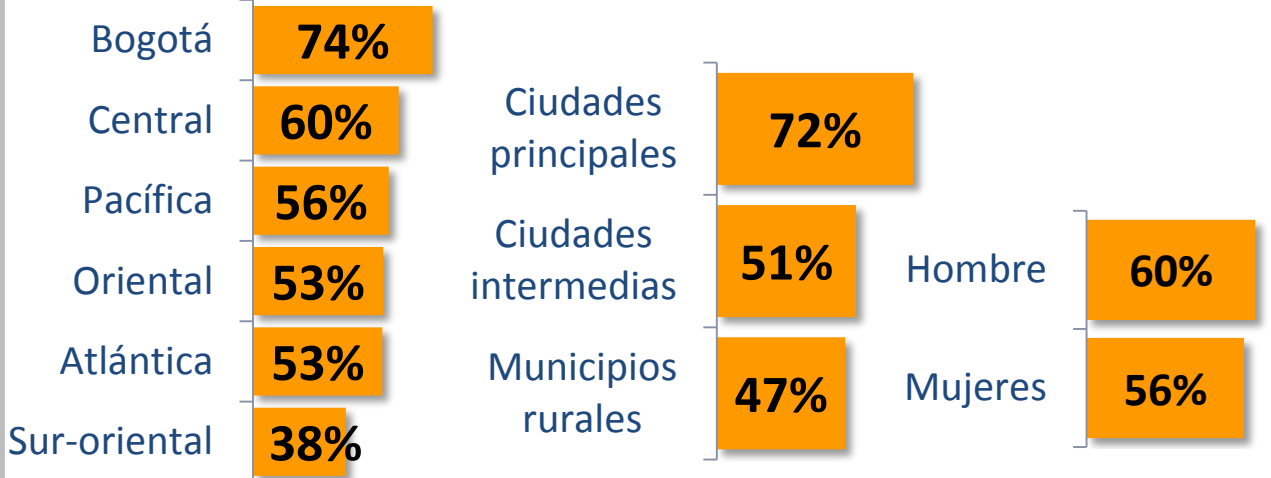


Usuarios

■ Conoce la prima   ■ No conoce la prima



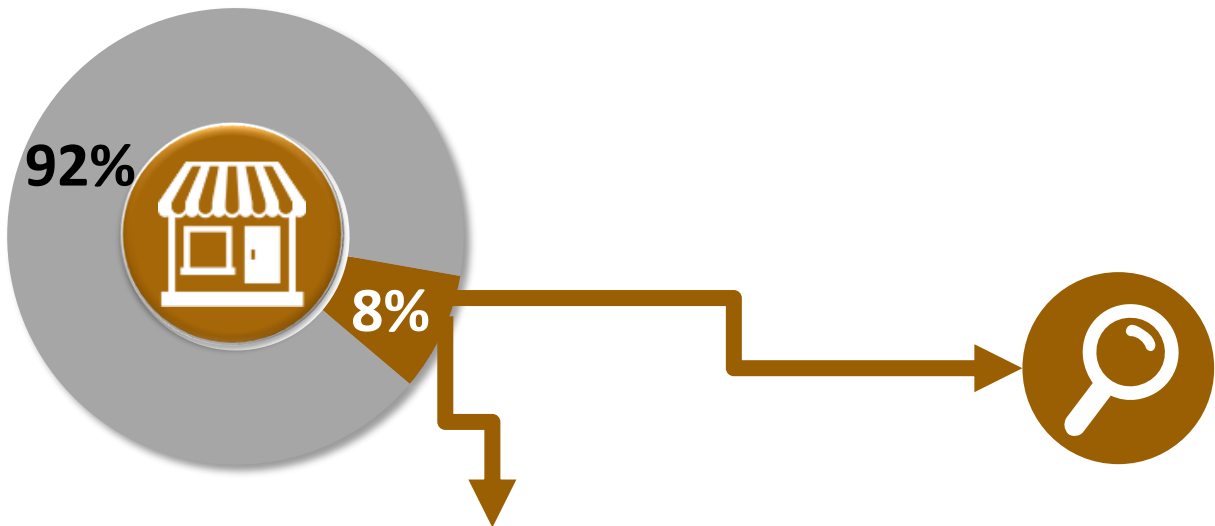
### Conoce la prima



# Educación Financiera

## Capacitaciones de educación financiera

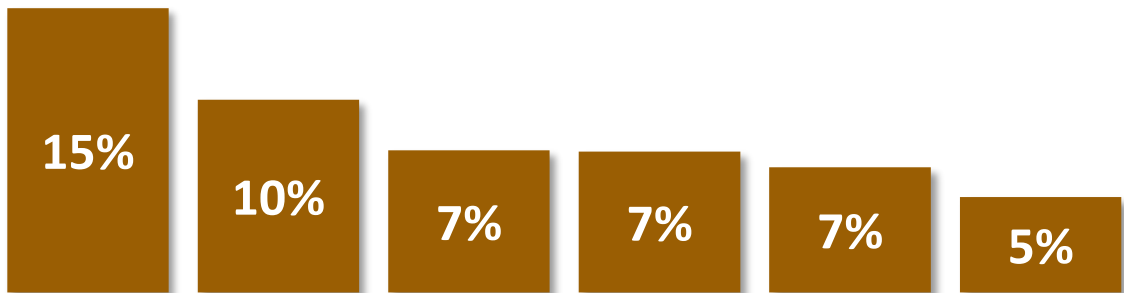
- Ha recibido educación financiera
- No ha recibido educación financiera



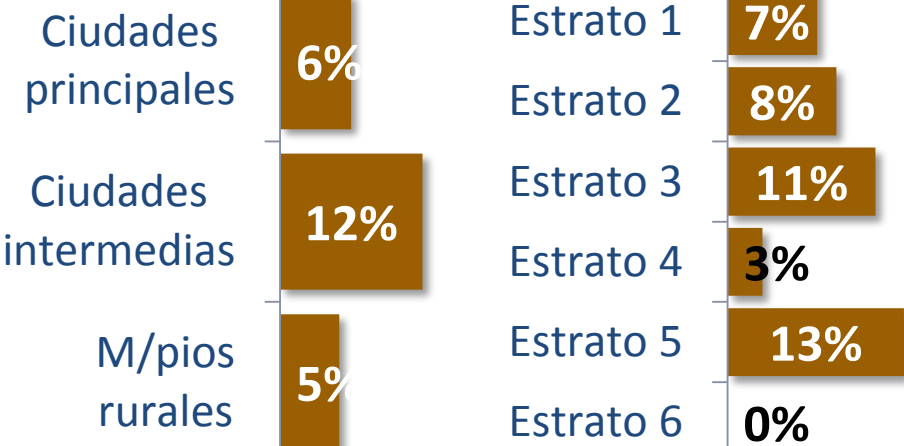
¿Para qué le ha servido? [Resp. Múltiple/ Principales Resp.]



Ha recibido educación financiera



Oriental Pacífica Central Sur-oriental Atlántica Bogotá

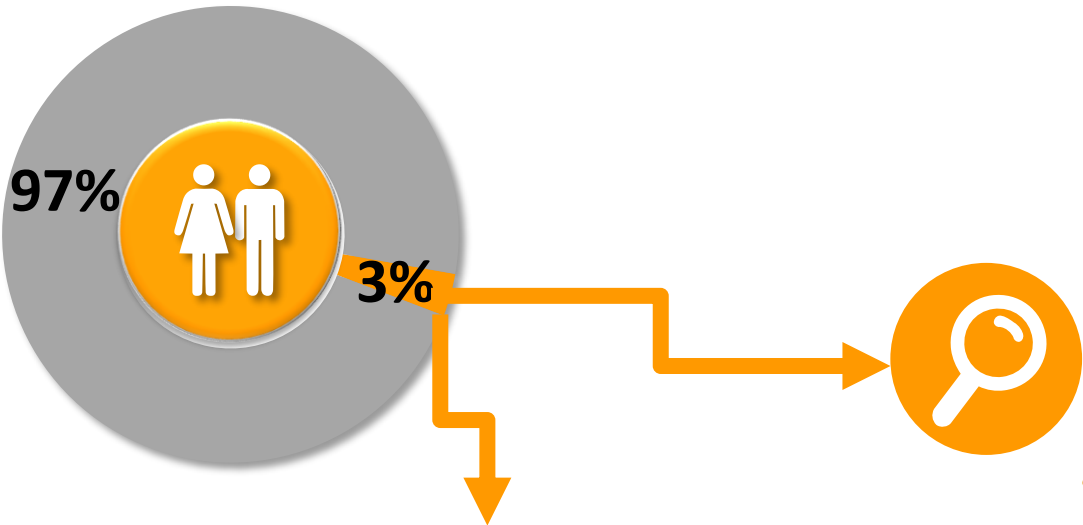


**ATENCIÓN:** Escala agrandada para mejor visualización de la información.

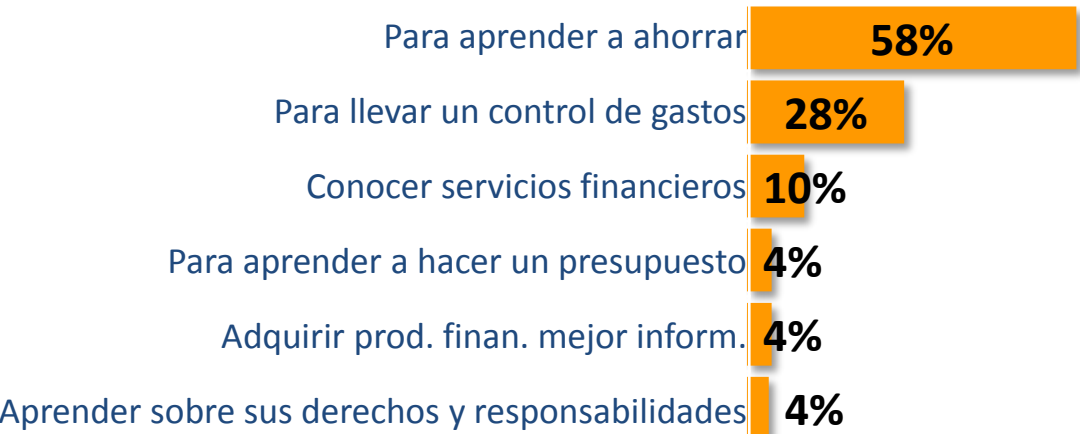
# Educación Financiera

## Capacitaciones de educación financiera

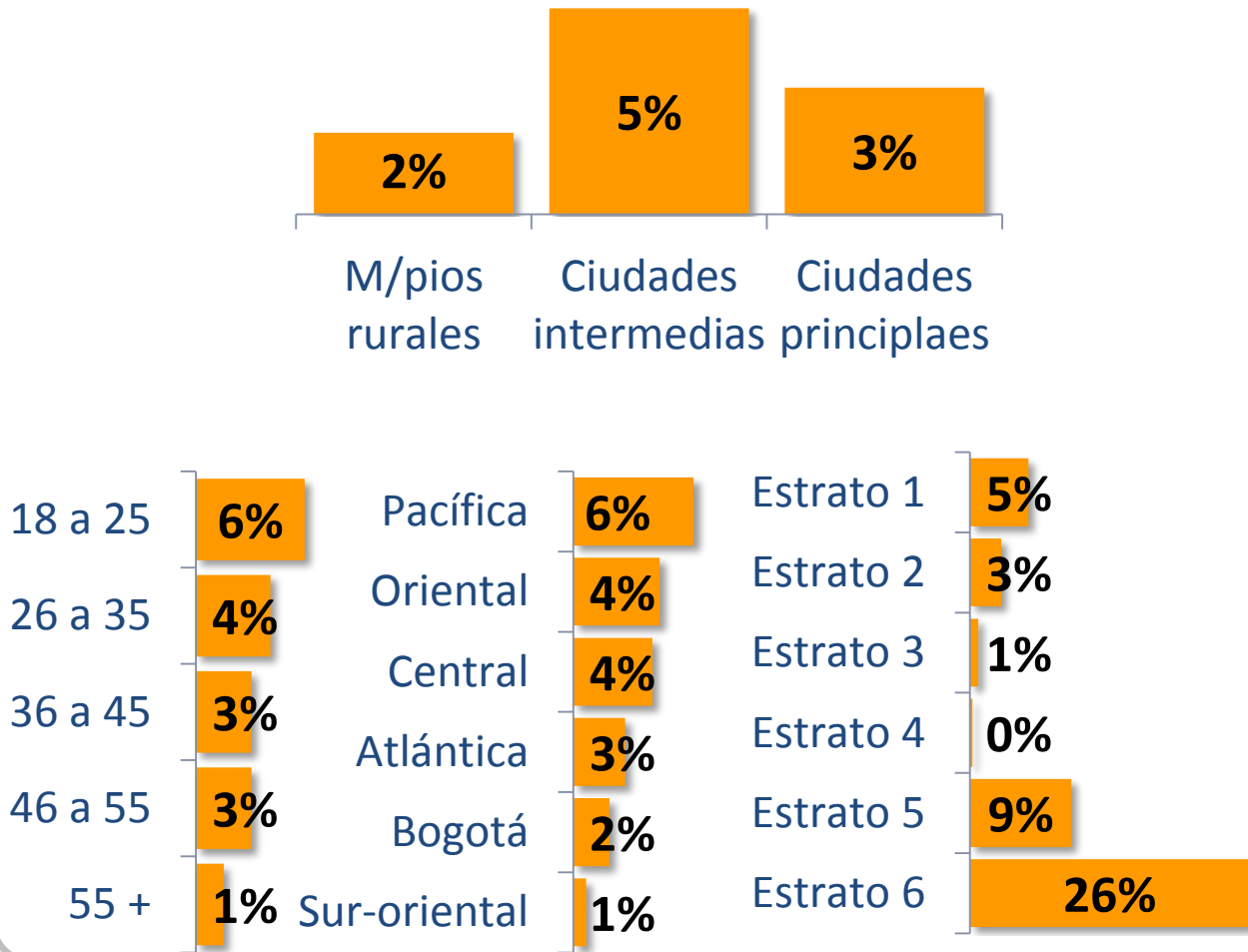
- Ha recibido educación financiera
- No ha recibido educación financiera



¿Para qué le ha servido? [Resp. Múltiple/ Principales Resp.]



Ha recibido educación financiera



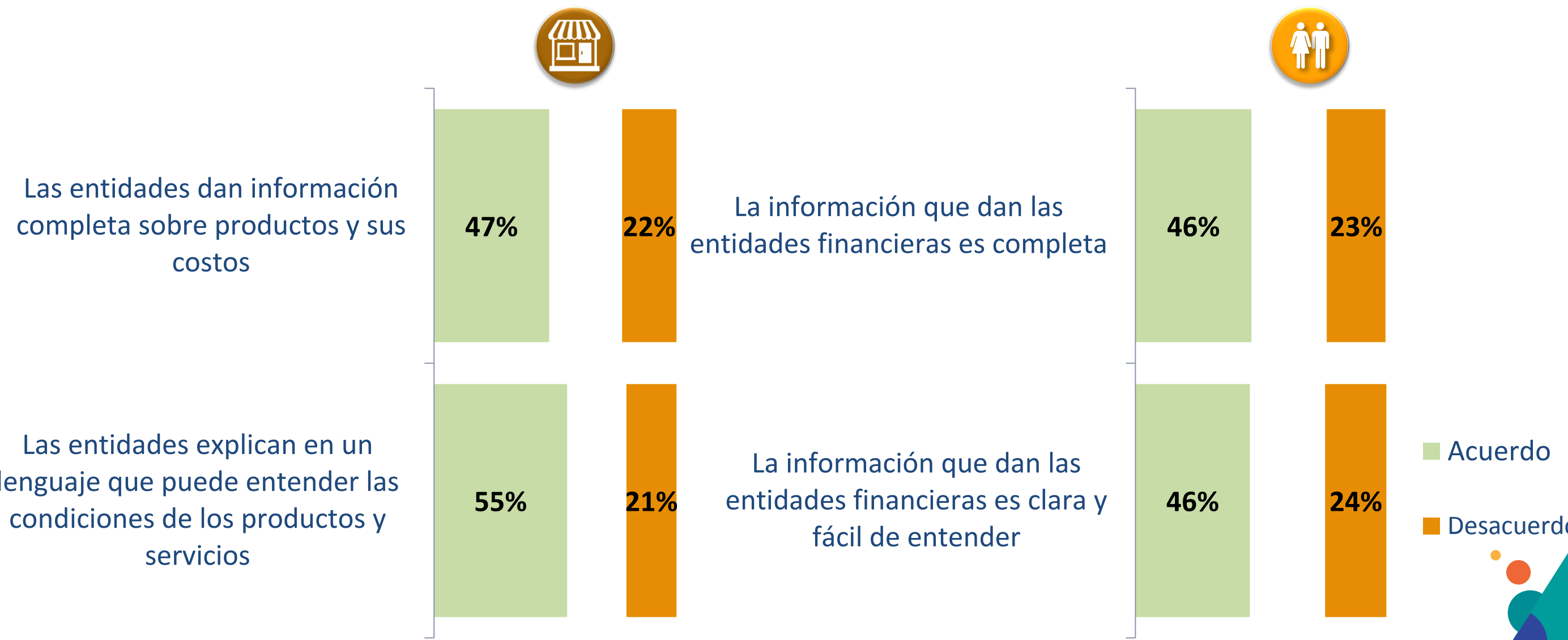
# Estudio desde la demanda

---

## Calidad de los servicios financieros

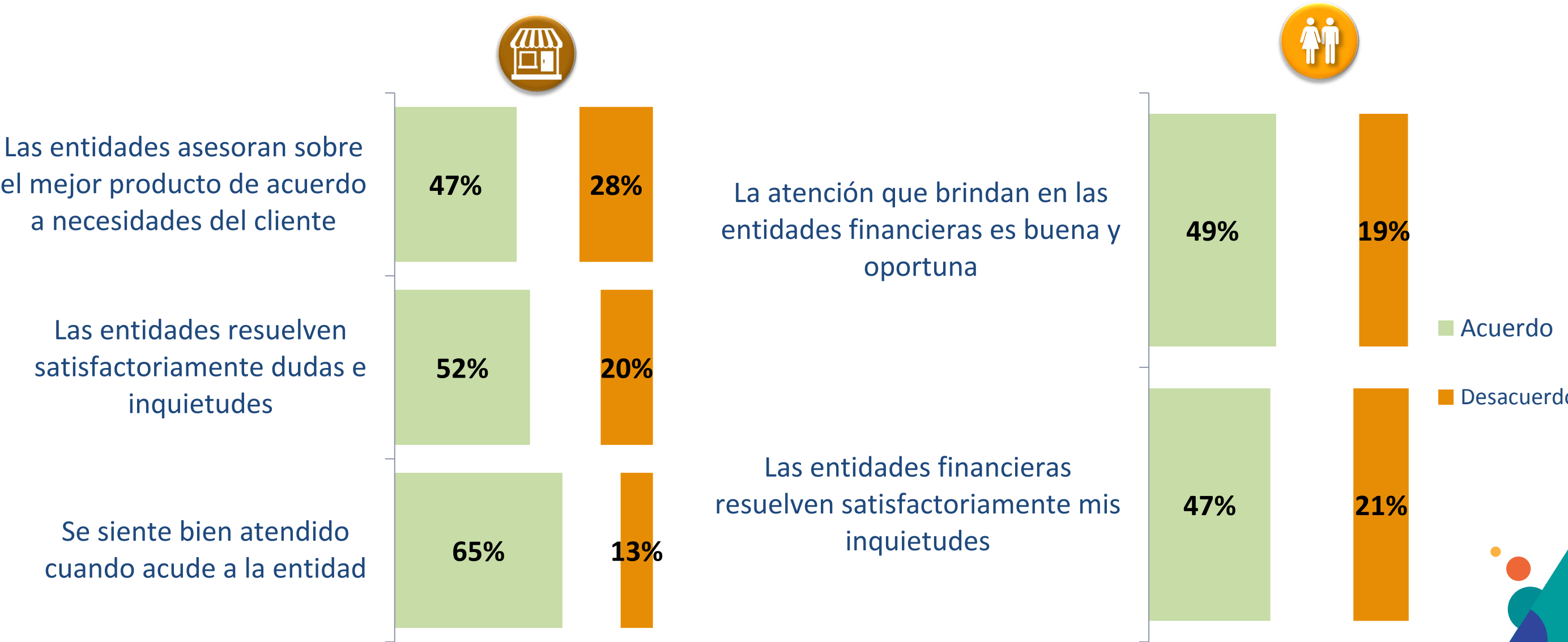
# Calidad de los servicios financieros

## Transparencia – Quienes tienen algún producto financiero



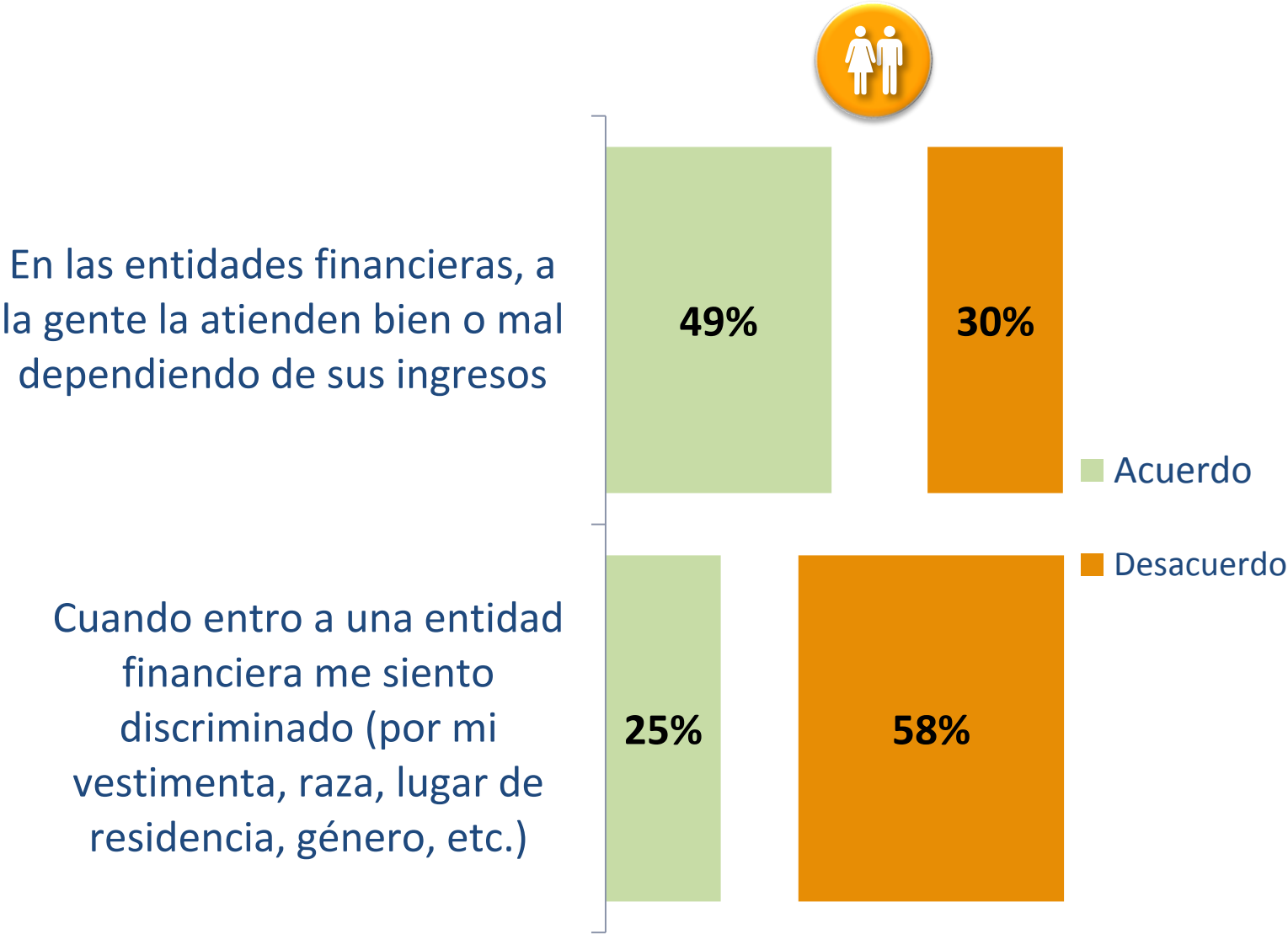
# Calidad de los Servicios Financieros

## Asesoría y Atención – Quienes tienen algún producto financiero



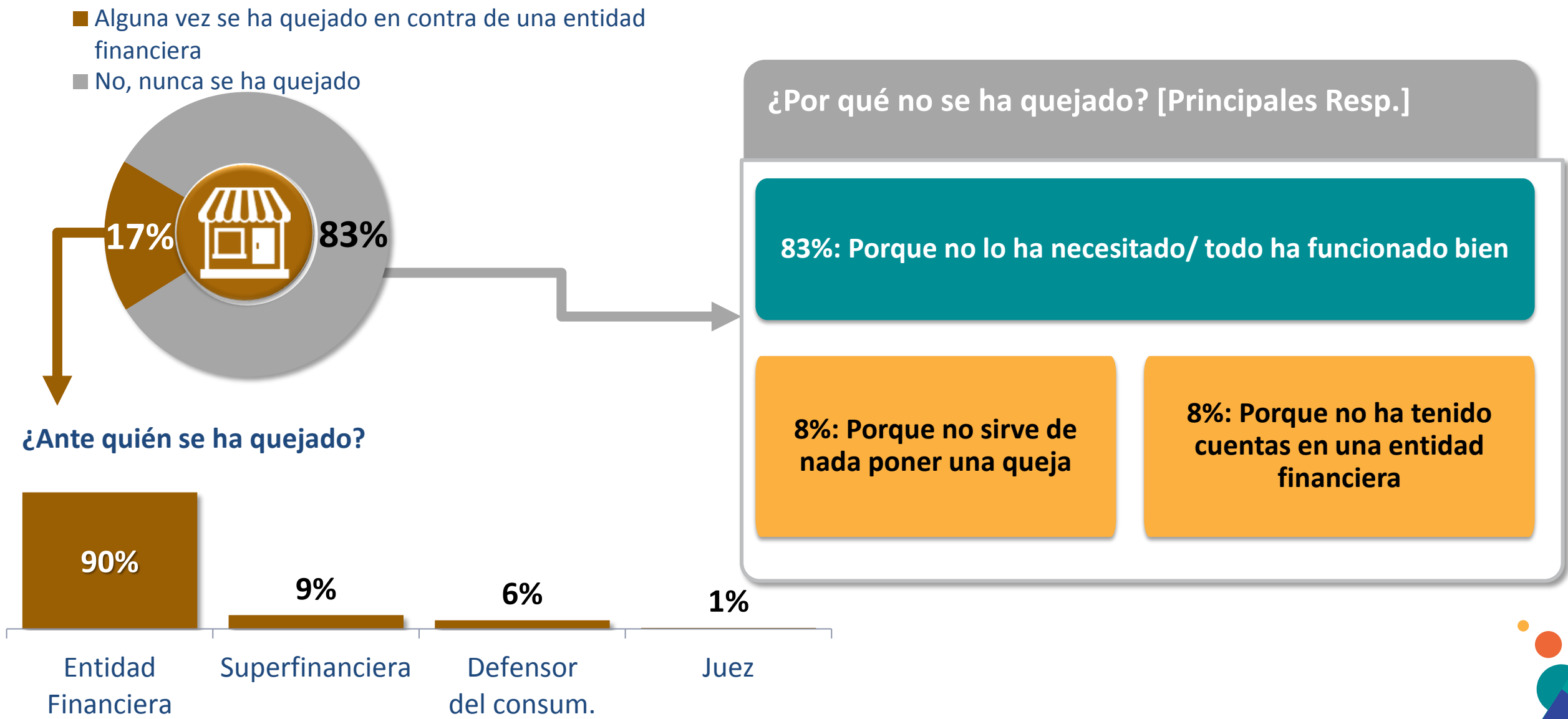
# Calidad de los Servicios Financieros

## Asesoría y Atención – Quienes tienen algún producto financiero



# Calidad de los servicios financieros

## Protección al consumidor

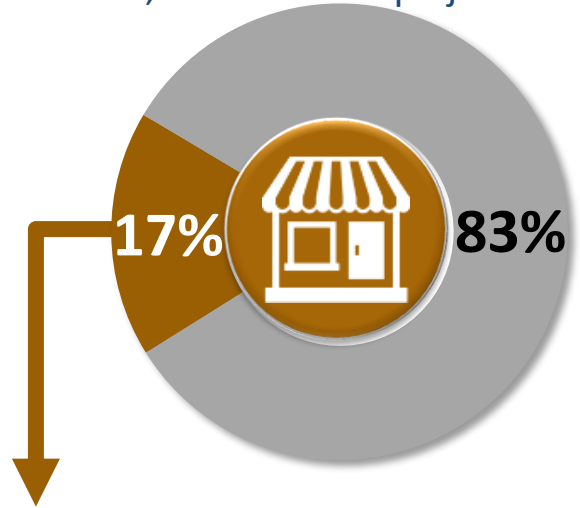




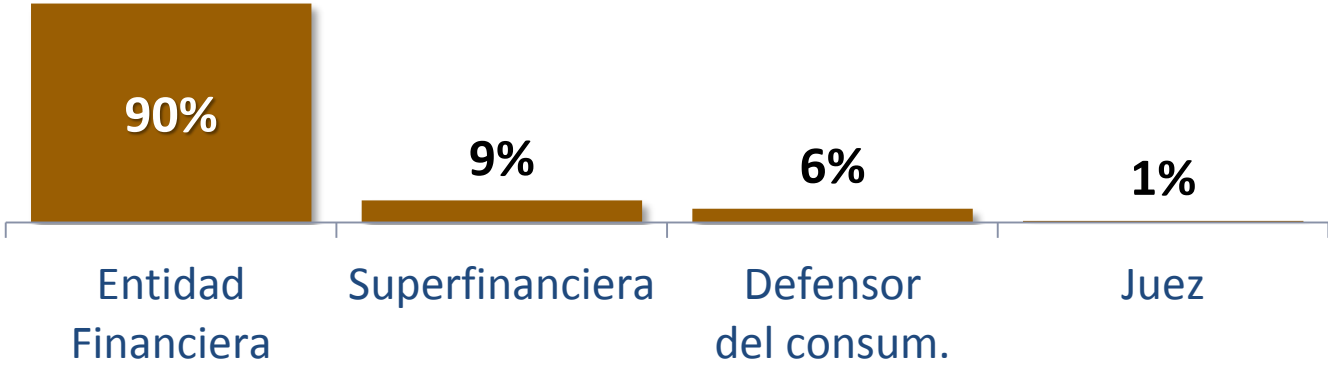
# Calidad de los servicios financieros

## Protección al consumidor

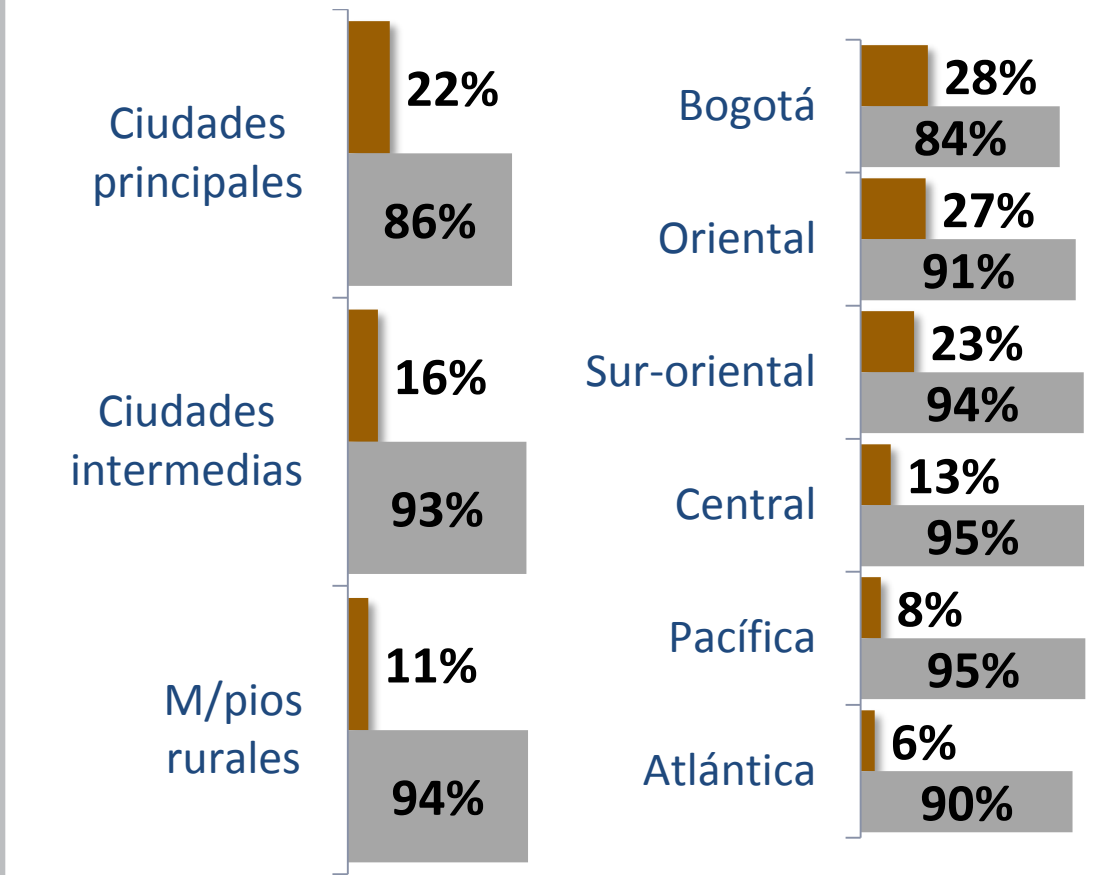
■ Alguna vez se ha quejado en contra de una entidad financiera  
■ No, nunca se ha quejado



¿Ante quién se ha quejado?



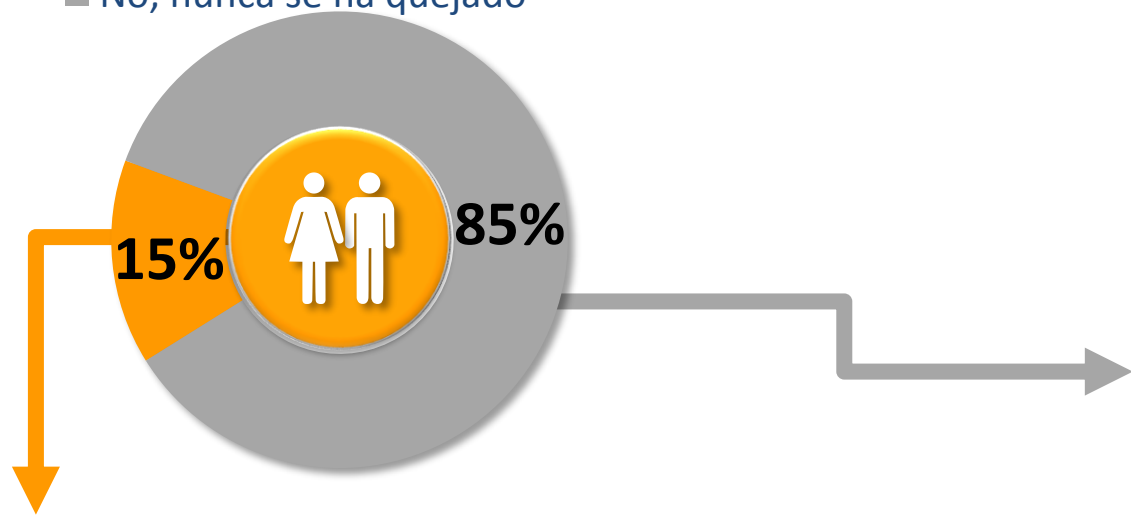
■ Si se ha quejado    ■ Ante entidad financiera



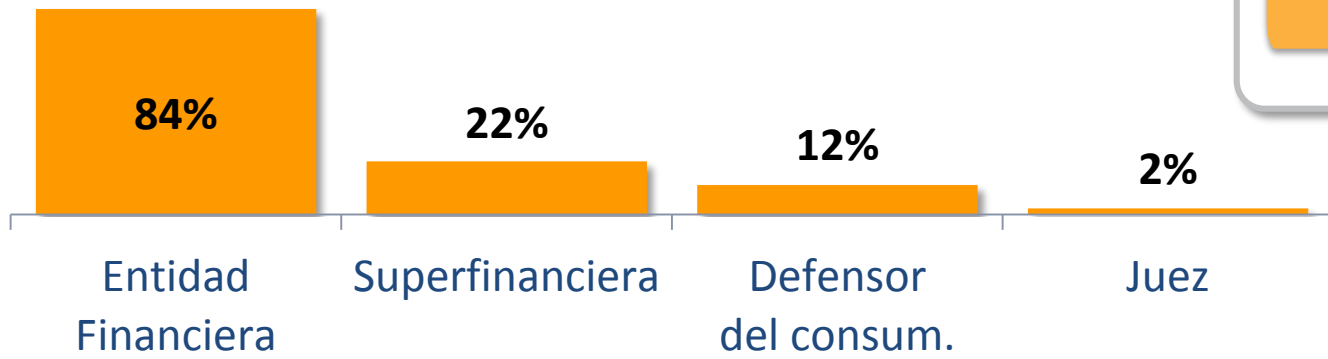
# Calidad de los servicios financieros

## Protección al consumidor

- Alguna vez se ha quejado en contra de una entidad financiera
- No, nunca se ha quejado



¿Ante quién se ha quejado?



¿Por qué no se ha quejado? [Principales Resp.]

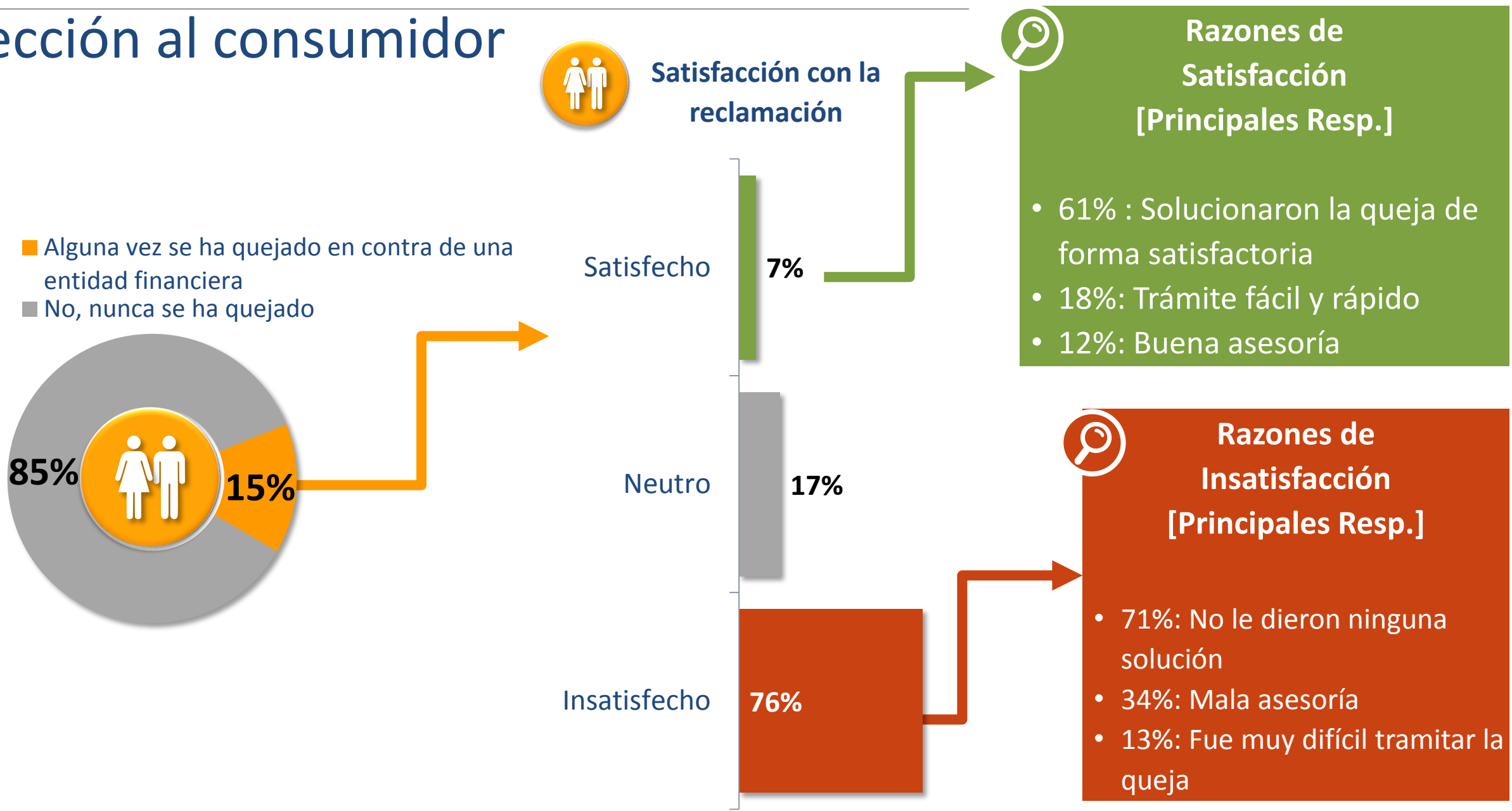
80%: Porque no lo ha necesitado/ todo ha funcionado bien

12%: Porque no ha tenido cuentas en una entidad financiera

6%: Porque no sirve de nada poner una queja

# Calidad de los servicios financieros

## Protección al consumidor



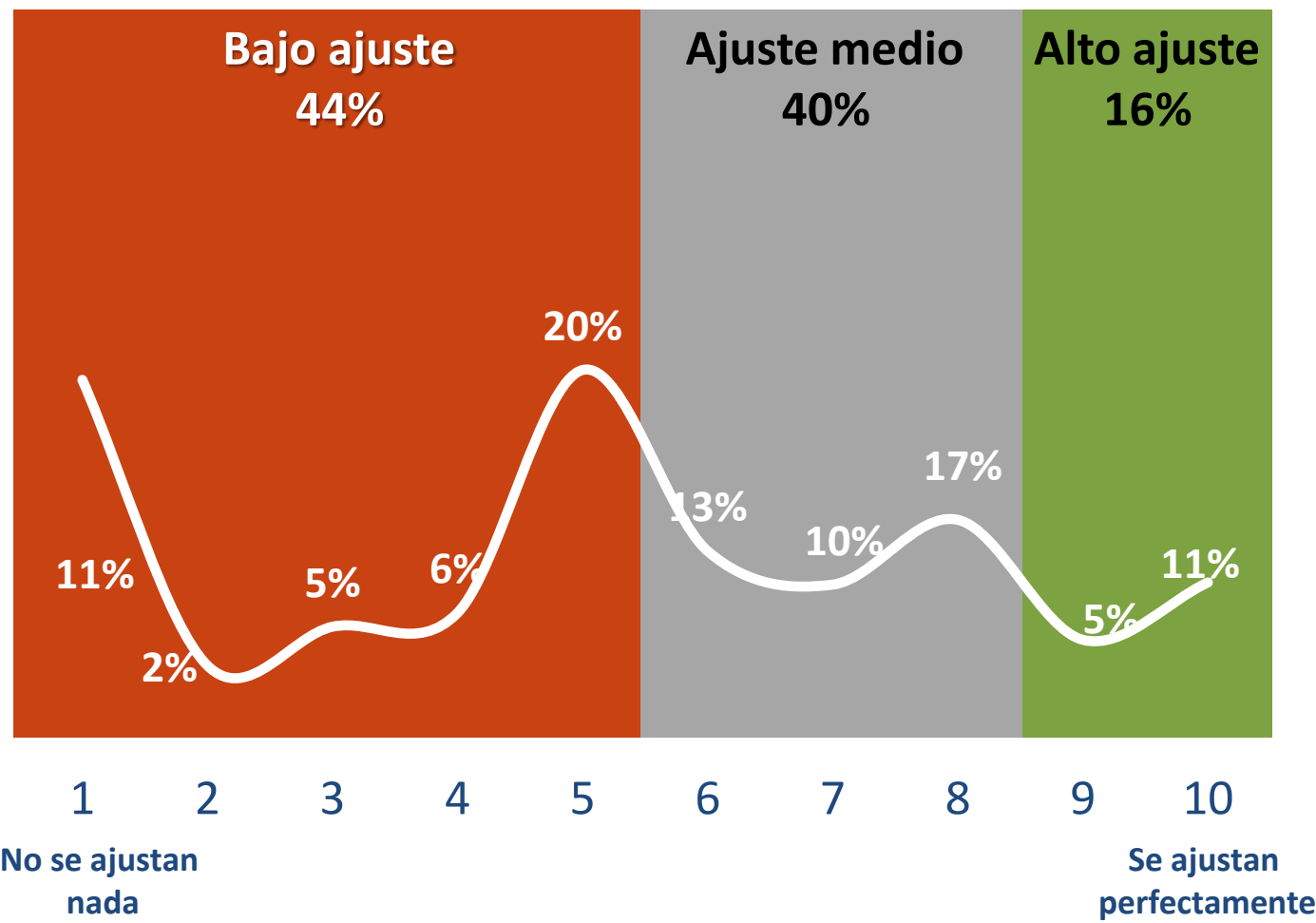
# Calidad de los servicios financieros

## Grado de ajuste de los productos a las necesidades

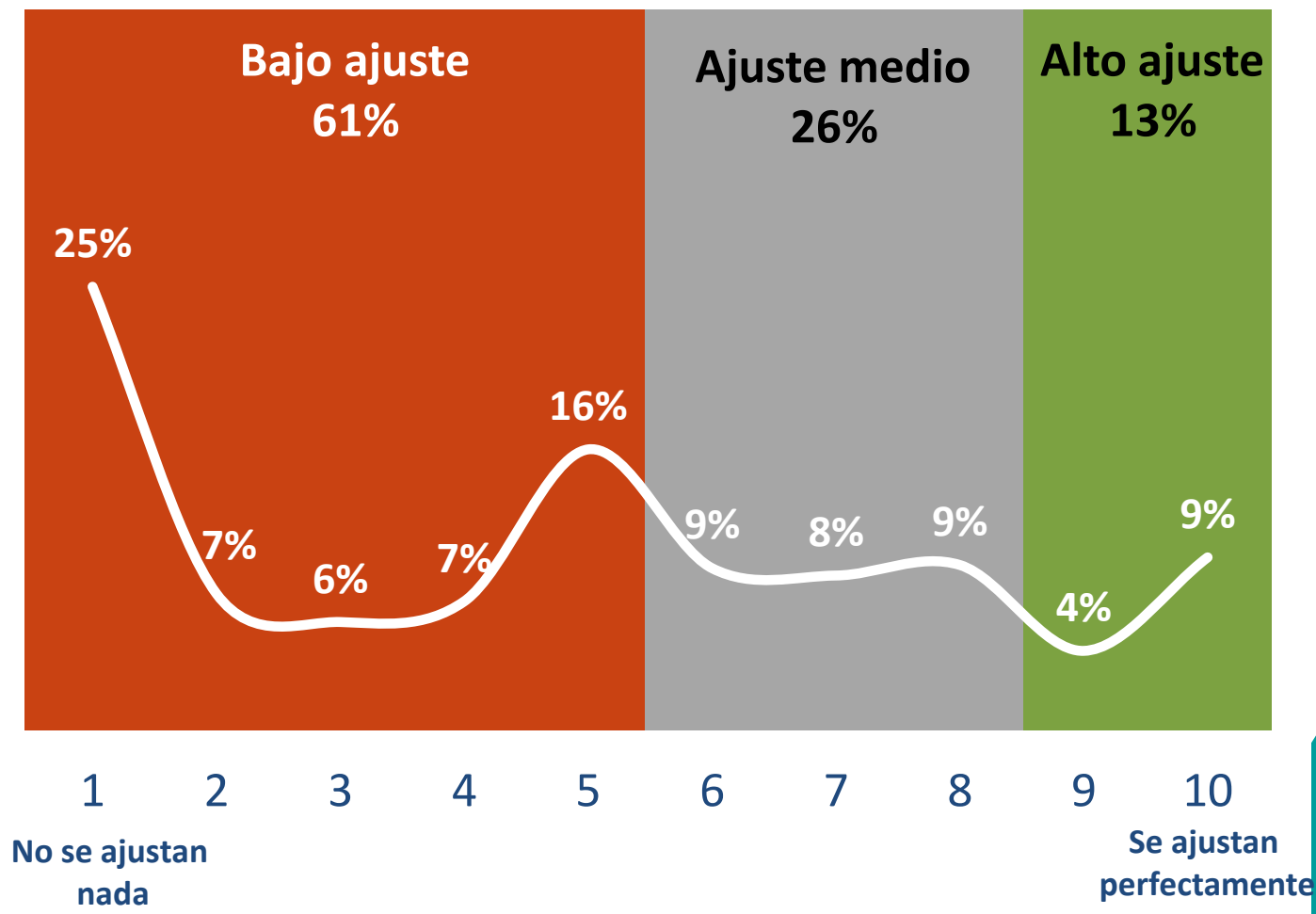
Usuarios



Microempresarios

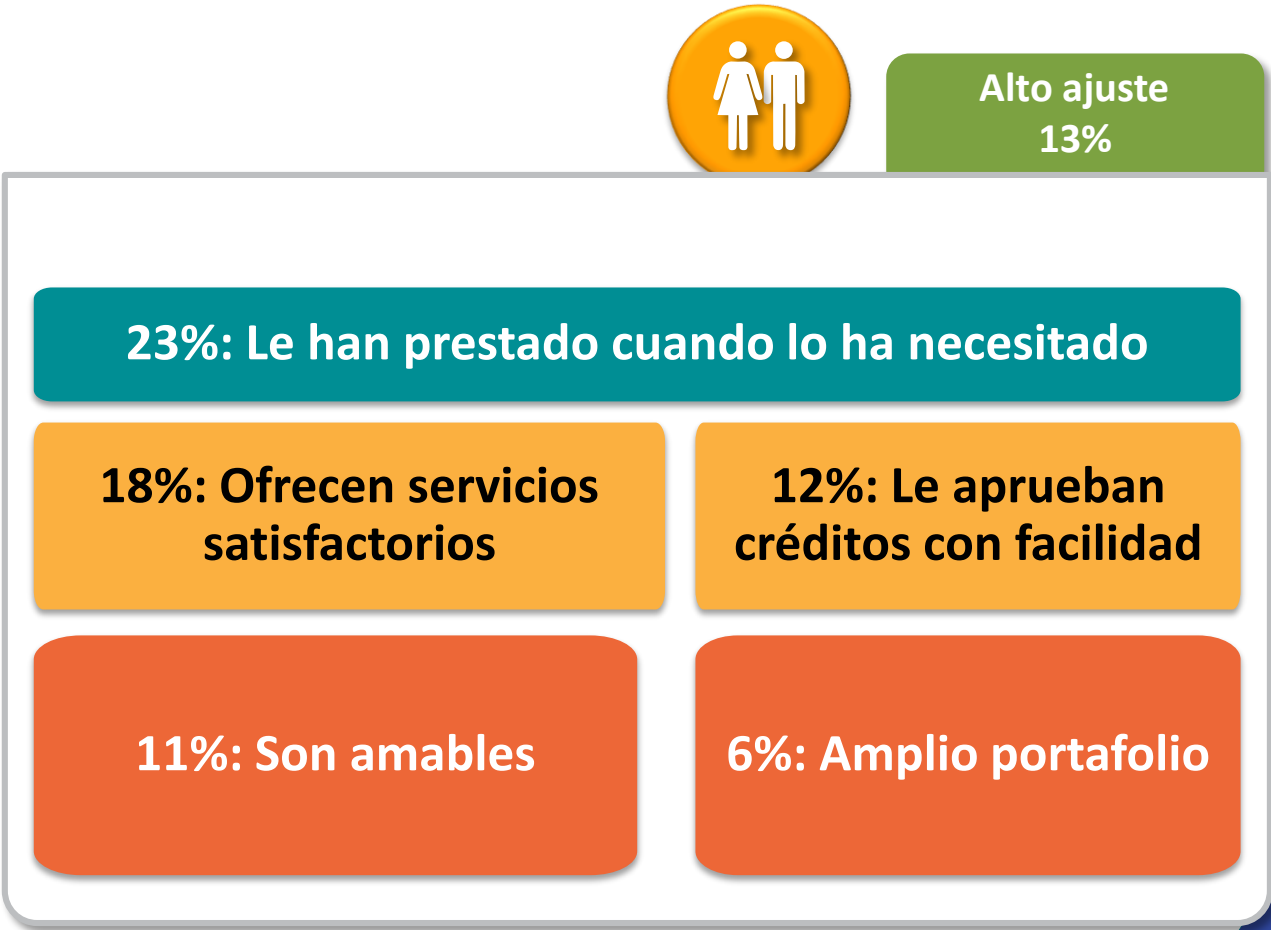


Población general



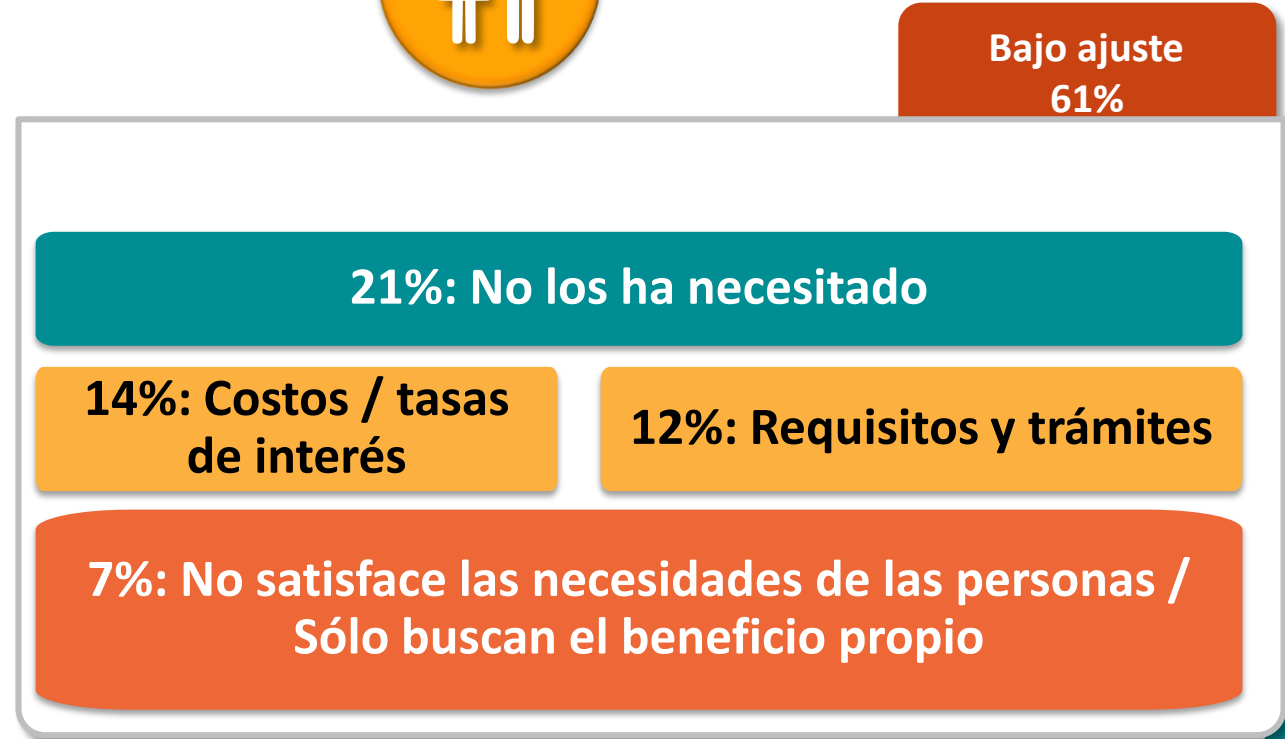
# Calidad de los servicios financieros

Razones de ajuste de los productos a las necesidades [Resp. Múltiple / Principales Resp.]



# Calidad de los servicios financieros

Razones de ajuste de los productos a las necesidades [Resp. Múltiple / Principales Resp.]

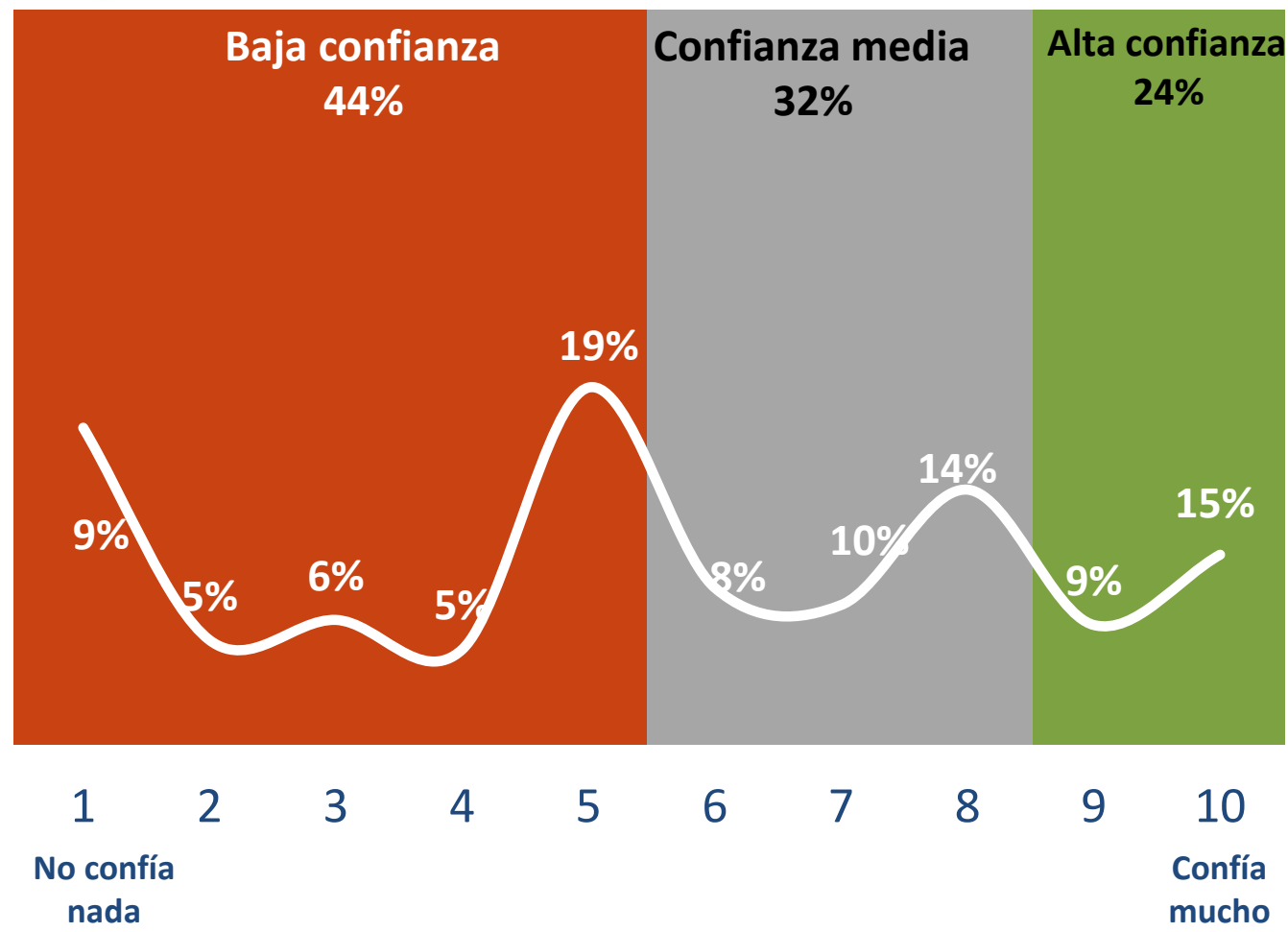


# Calidad de los servicios financieros

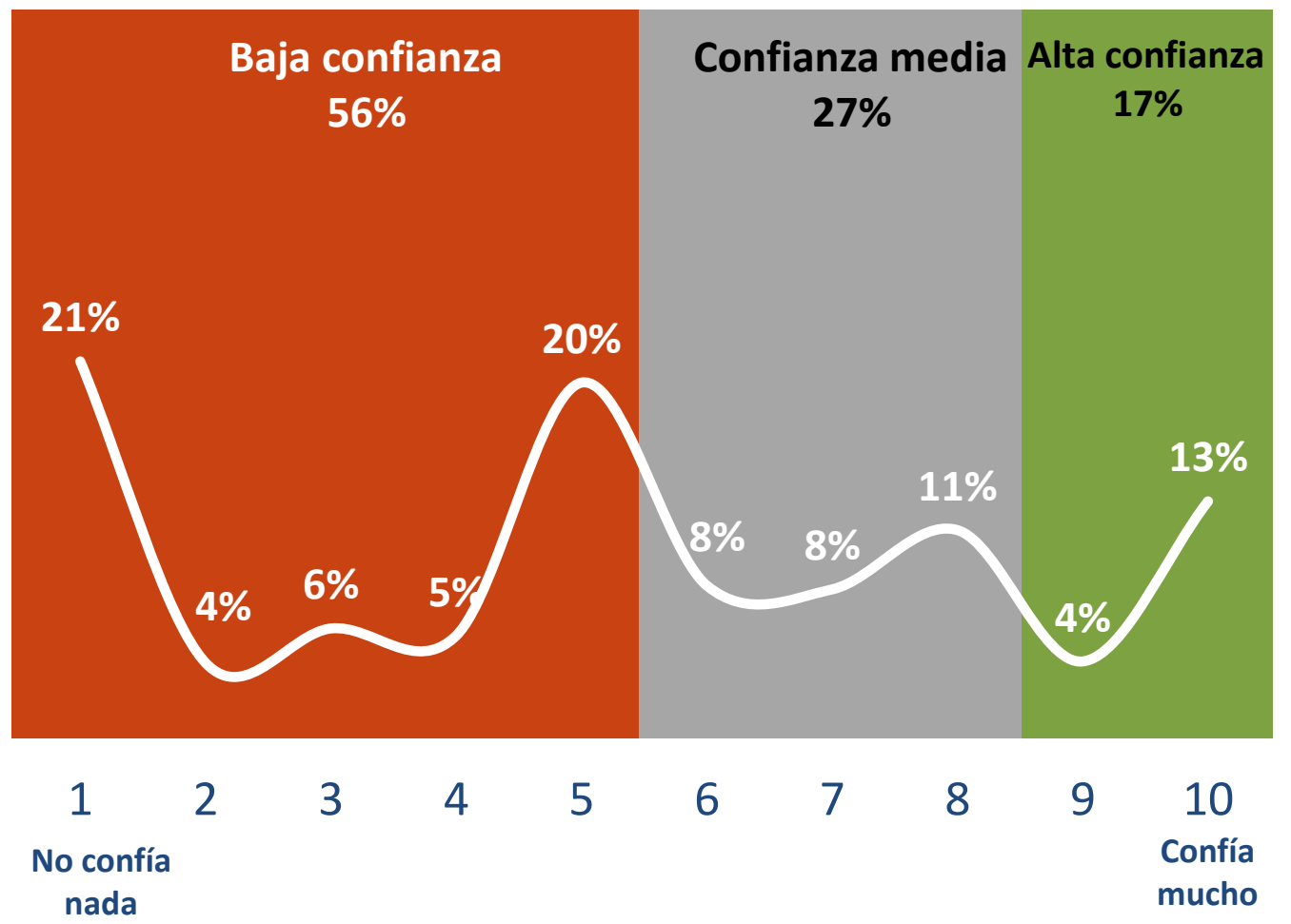
## Grado de Confianza en las entidades financieras



Microempresarios



Población general



# Calidad de los servicios financieros

## Razones para confiar en las entidades financieras [Resp. Múltiple / Principales Resp.]



**Alta confianza**  
**24%**

Expresa alta confianza hacia el sector financiero porque...

**14%: Genera seguridad**

**9%: Le ofrecen lo que necesita**

**4%: Son responsables/Serios**

**3%: Ofrecen beneficios y apoyo para crecer**

**4%: Solucionan los inconvenientes**



**Alta confianza**  
**17%**

Expresa alta confianza hacia el sector financiero porque...

**41%: Genera seguridad**

**11%: Nunca ha tenido inconvenientes**

**10%: Buen servicio**

**7: Son responsables /Serios**

**6%: Atención amable**

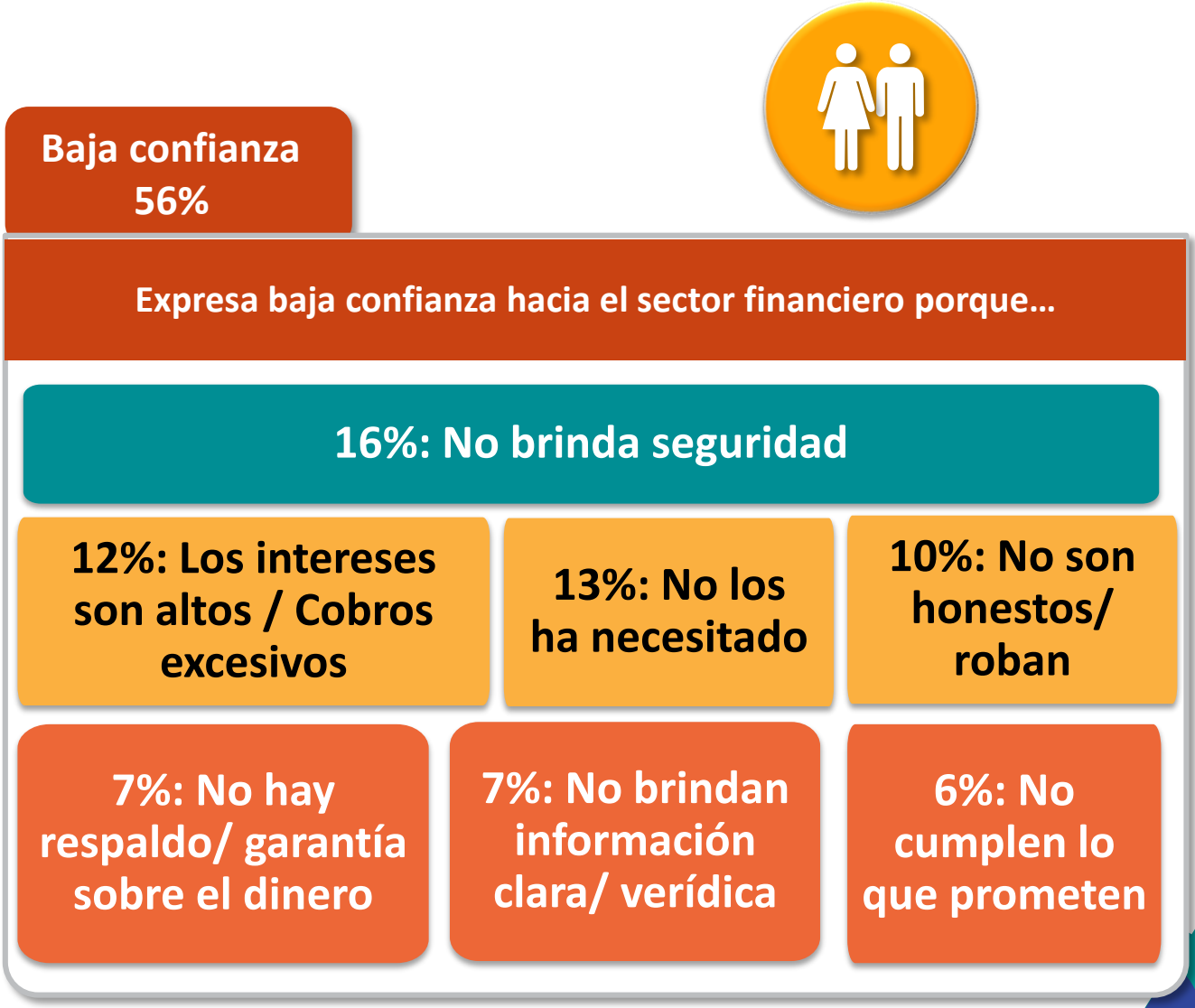
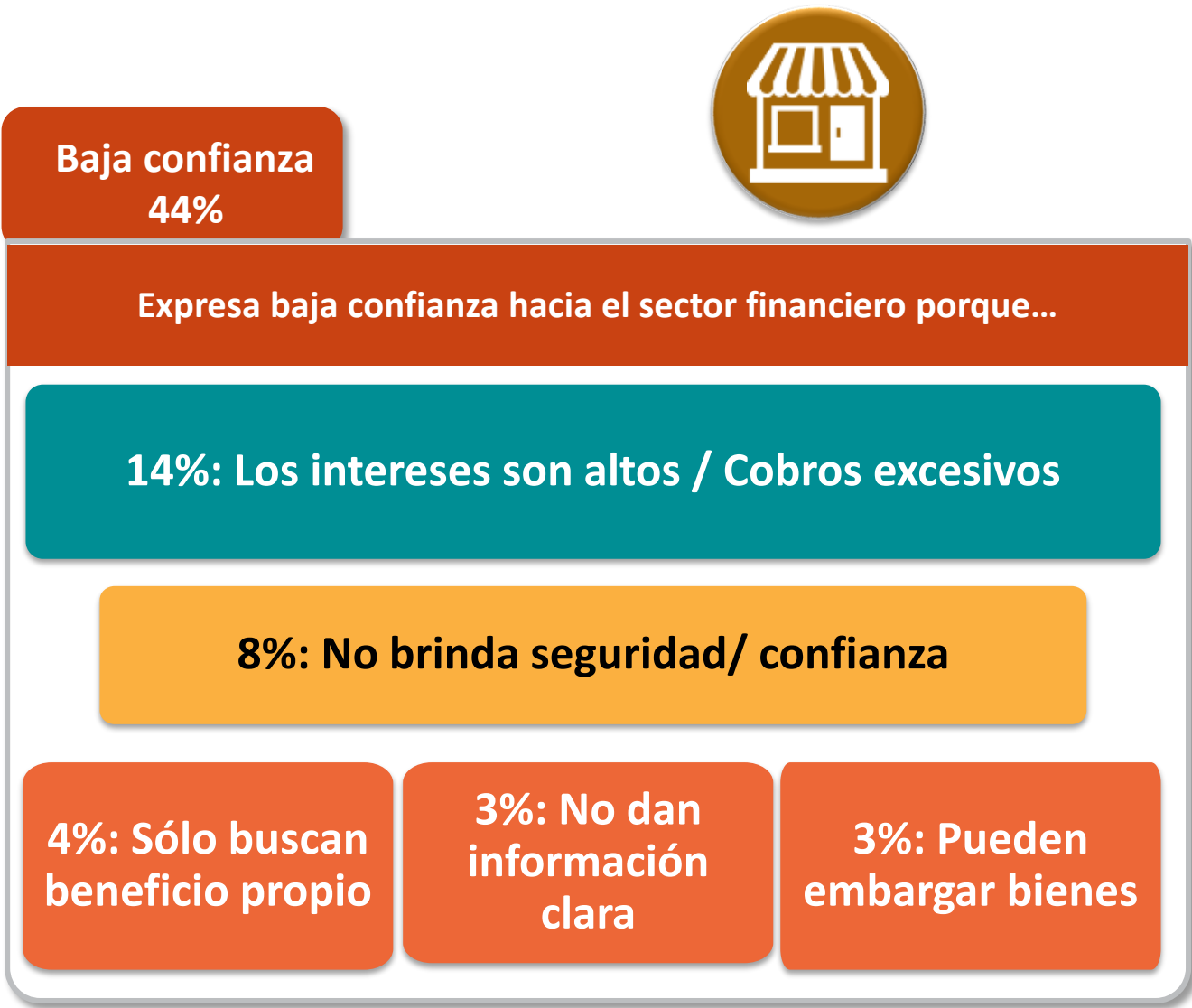
**6%: Buena reputación, credibiidad**

**5%: Brindan información clara y oportuna**



# Calidad de los servicios financieros

Razones para confiar poco en las entidades financieras [Resp. Múltiple / Principales Resp.]



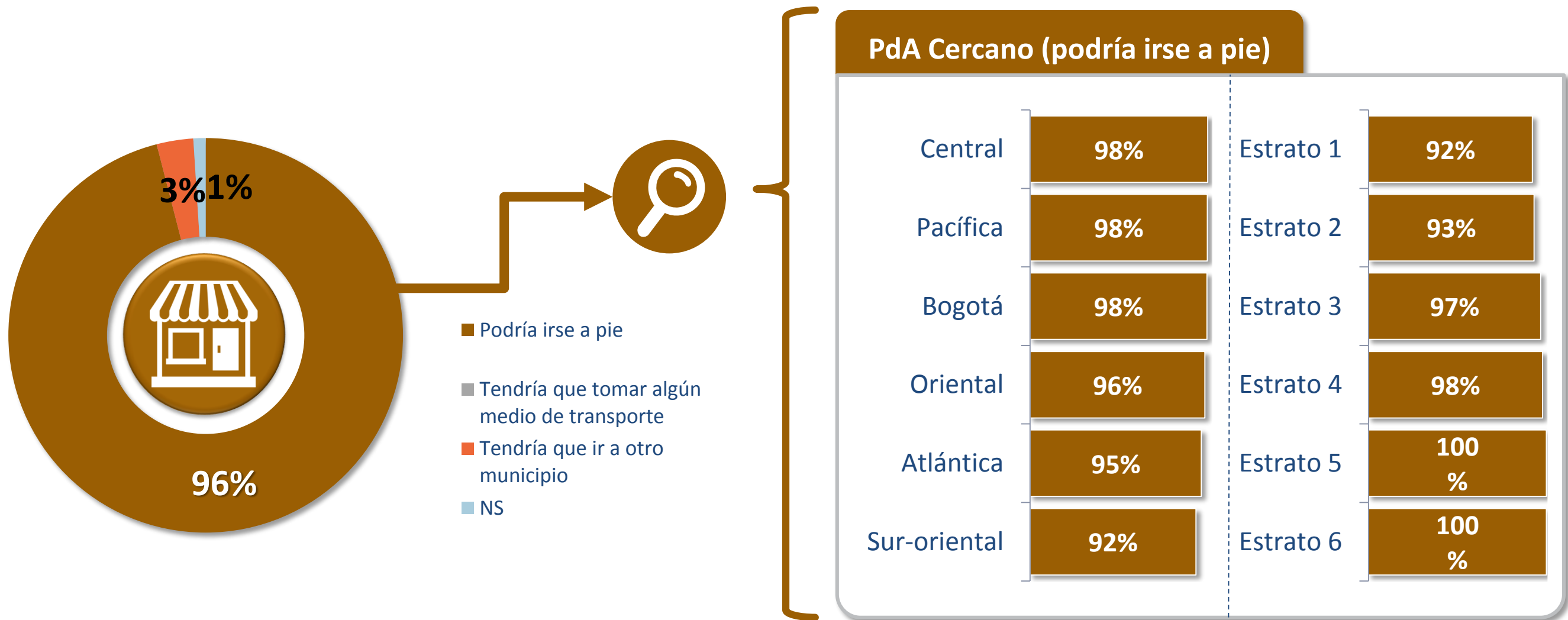
## Estudio desde la demanda

---

### Contribución de los servicios financieros al bienestar

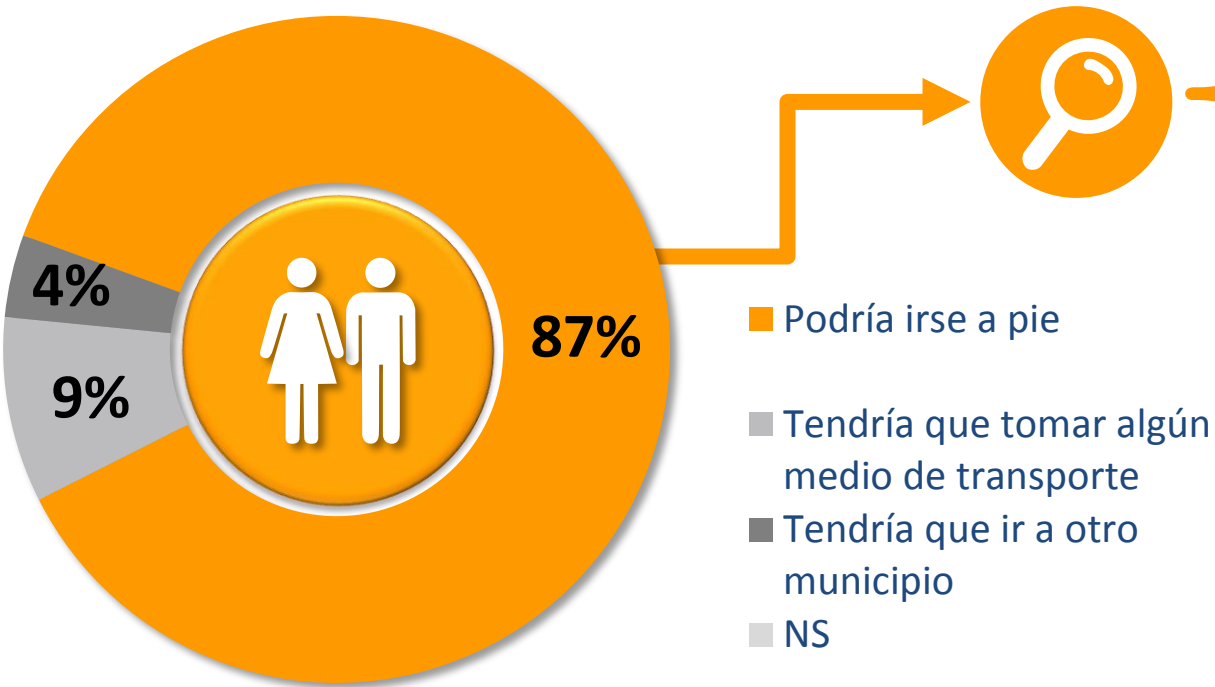
# Contribución de los servicios financieros al bienestar

## Infraestructura: Acceder a Puntos de Acceso cercanos

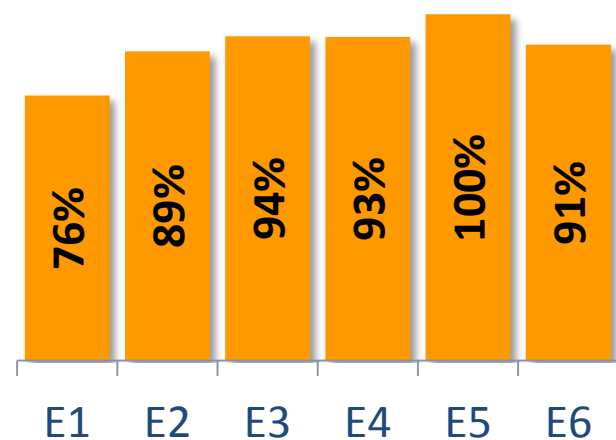
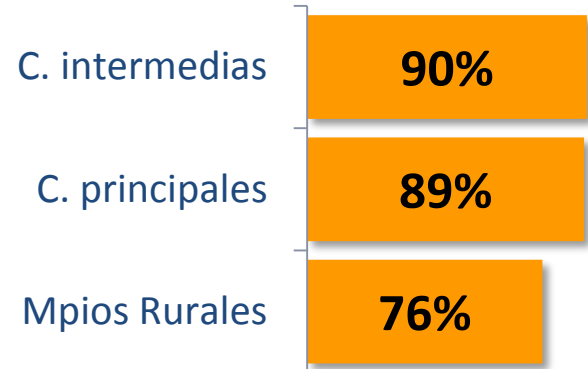
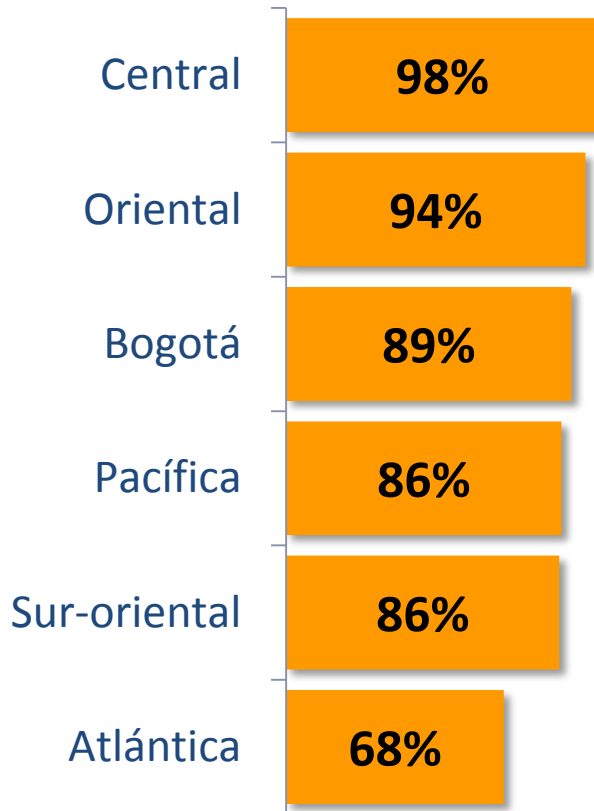


# Contribución de los servicios financieros al bienestar

## Infraestructura: Acceder a Puntos de Acceso cercanos



### PdA Cercano (podría irse a pie)



# Contribución de los Servicios Financieros al Bienestar

## Su negocio ha progresado, por tener acceso a servicios financieros



# Contribución de los Servicios Financieros al Bienestar

## Su negocio ha progresado, gracias al crédito y/o al ahorro

Al menos  
un producto

### Quienes TIENEN al menos un producto financiero



■ Sí, gracias a sus ahorros ■ Sí, gracias a un crédito  
■ Si, gracias a los dos ■ No le ha pasado esto

Ha podido comprar más inventario o más materia prima	26%	26%	12%	36%
Ha podido ser más competitivo	25%	26%	10%	39%
Ha obtenido mejores precios en las compras a sus proveedores	23%	23%	12%	42%
Ha podido comprar equipos, electrodomésticos u otros activos	26%	24%	8%	43%
Ha visto que aumentaron sus ventas	20%	22%	15%	43%
El negocio ha crecido (sucursales o ampliaciones)	14%	15%	7%	64%
Ha podido contratar más empleados más personas ayudándole	7%	7%	6%	79%
Ha logrado mejores plazos de financiamiento (vs el “gota a gota”)	11%	5%		85%
Se han reducido sus costos de financiamiento (vs el “gota a gota”)	9%	5%		86%

# Contribución de los servicios financieros al bienestar

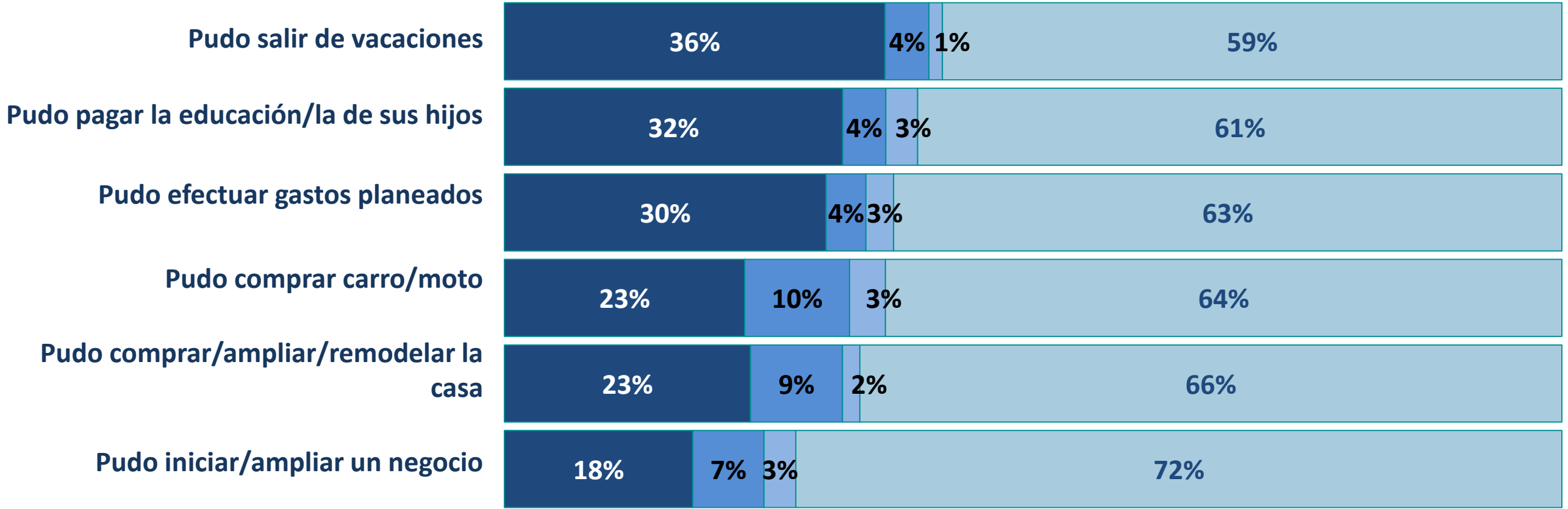
## Han logrado sus propósitos, gracias al crédito y/o al ahorro

Ahorro Formal

### Quienes tienen AHORRO FORMAL



■ Sí, gracias a sus ahorros ■ Sí, gracias a un crédito  
■ Si, gracias a los dos ■ No le ha pasado esto



# Contribución de los servicios financieros al bienestar

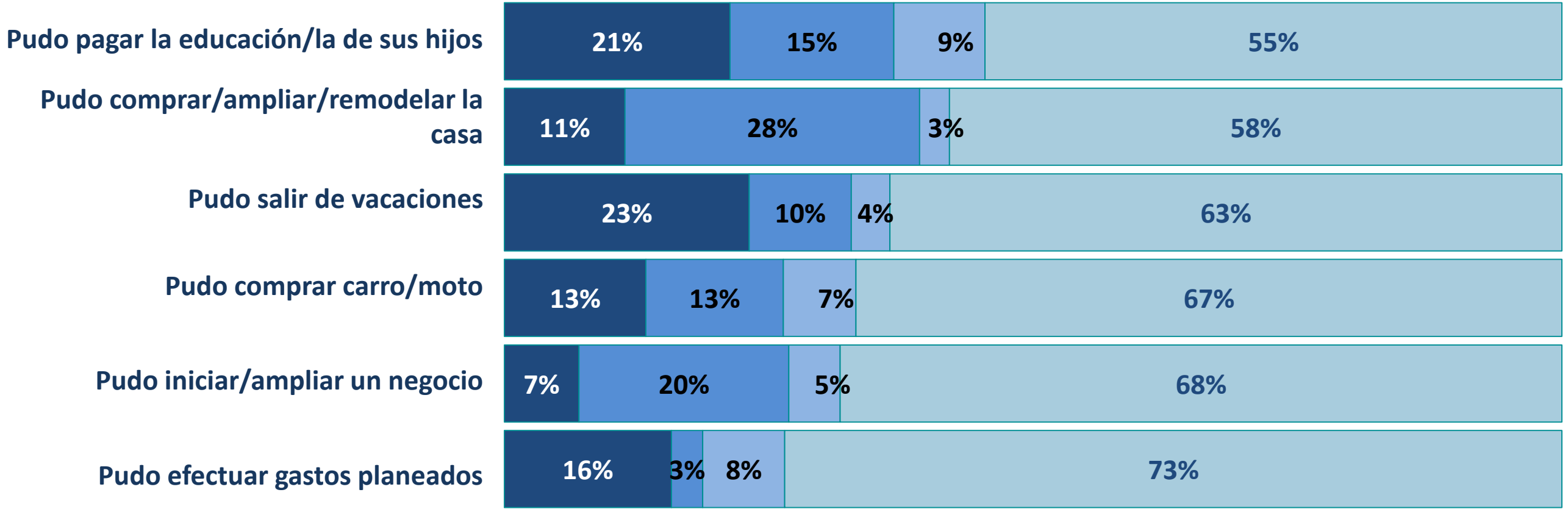
## Han logrado sus propósitos, gracias al crédito y/o al ahorro

Crédito Formal

### Quienes tienen CRÉDITO FORMAL



■ Sí, gracias a sus ahorros ■ Sí, gracias a un crédito  
■ Si, gracias a los dos ■ No le ha pasado esto





# Estudio desde la demanda

---

## Conclusiones

# Conclusiones

## Infraestructura financiera

- En ambos segmentos, **microempresarios (96%) e individuos (95%), se cuenta con al menos un punto de acceso financiero (PDA) en el municipio** de operación de la microempresa o residencia del individuo.
- Dentro del conjunto de PDA analizados, **el PDA más reconocido dentro del municipio son las empresas de giros.**
- En contraste, **los PDA menos reconocidos/accesibles son los corresponsales y las ONGs microcrediticias.** Los encuestados manifestaron que en el 10% (en el caso de corresponsales) y el 37% (en el caso de ONGs microcrediticias) deben desplazarse a otro municipio para encontrar estos PDA.
- **Entre individuos, se encontró una relación directa entre la accesibilidad a los diversos PDA con el nivel socioeconómico y el tipo de municipio.** A menor nivel socioeconómico y mayor ruralidad del municipio, menor es la disponibilidad de PDA en el municipio.
- **Según el tipo de municipio hay diferencias en el uso de PDA.** En las ciudades y municipios intermedios, el cajero es el canal más utilizado para hacer retiros de efectivo. En contraste, en los municipios rurales, se prefiere la oficina financiera para hacer este tipo de transacción.

# Conclusiones

## Productos Financieros

- A partir del análisis de diversos productos financieros, se encontró que el **55% de los microempresarios (alrededor de 6 de cada 10)** y el **67% de los individuos (alrededor de 7 de cada 10)**, cuentan con al menos un producto financiero.
- La tenencia de productos transaccionales es mayor entre individuos (43%) comparados con los microempresarios (28%).
- En contraste, la tenencia de crédito “formal” es mayor entre microempresarios (28%) comparados con los individuos (17%).
- Se identificó una mayor tenencia de seguros (50%) entre individuos frente a los microempresarios (28%). El elevado porcentaje de tenencia de seguros entre individuos está muy influenciado por la tenencia de alguna forma de “protección funeraria”, para la cual, la Encuesta no diferenció entre un producto de seguros propiamente dicho versus otros tipos de protección funeraria.

# Conclusiones

## Productos Financieros

---

- El producto con menor penetración en ambos segmentos es el ahorro “formal”, 13% para microempresarios y 16% para individuos.
- Diversas variables sociodemográficas marcan diferencias importantes en la tenencia de productos financieros en los dos segmentos analizados.
- Entre microempresarios, la tenencia de al menos un producto financiero aumenta con el nivel de formalidad. Entre individuos esta tenencia es mayor en hombres e individuos de edad mediana (26 a 55 años).
- En ambos segmentos, es mayor la tenencia de al menos un producto financiero en los niveles socioeconómicos más altos y en las ciudades.

# Conclusiones

## Productos Transaccionales

- La tenencia de productos transaccionales es de 28% y 43% entre microempresarios e individuos, respectivamente.
- En ambos segmentos, el uso de efectivo es alto. 72% de los microempresarios y 57% de los individuos usan efectivo para realizar sus transacciones cotidianas. El manejo de efectivo varía con algunas variables sociodemográficas.
- El 76% de los microempresarios informales maneja todo su dinero en efectivo, comparados con el 61% de los microempresarios formales.
- Los hombres y adultos mayores a 56 años tienden a manejar una mayor proporción de efectivo. 64% de los hombres frente al 51% de las mujeres; y 65% de los adultos mayores a 56 años frente al 57% entre los adultos jóvenes (18 y 25 años).
- En ambos segmentos, los niveles socioeconómicos más bajos y los municipios rurales presentan un menor uso de productos transaccionales.

# Conclusiones

## Productos Transaccionales

- Entre quienes cuentan con estos productos, **el 60% de los microempresarios y el 54% de los individuos los usa regularmente (2 o más veces al mes)**. Los microempresarios a pesar de su menor tenencia de productos transaccionales registran un mayor uso regular de éstos.
- **Los individuos dicen estar más satisfechos con sus productos transaccionales.** En ambos segmentos, las principales razones de satisfacción incluyen: disponer del dinero en el momento que lo requieren, seguridad de los recursos y buena atención.
- Dentro de las principales razones de insatisfacción se destacan: altos costos (cobros por retiros, cuotas de manejo, costo de las tarjetas, entre otros) y otros costos como los tributarios, que hacen que los recursos disminuyan en vez de crecer.
- Las principales barreras para la tenencia de productos transaccionales incluyen autoexclusión, altos costos e ingresos insuficientes.

# Conclusiones

## Productos de Ahorro

- **Más del 50% de los encuestados (tanto microempresarios como individuos) reporta no haber ahorrado en el último año.**
- Quienes han ahorrado en el último año, lo hacen principalmente a través de mecanismos informales.
- **Mientras el 43% de los microempresarios y el 33% de los individuos ahorra informalmente, apenas el 13% de los microempresarios y el 16% de los individuos lo hace a través de productos ofrecidos por las entidades financieras.** Esto quiere decir, que el ahorro informal es 3 veces el ahorro formal entre microempresarios y 2 veces el ahorro formal entre individuos.
- **Los individuos de menor nivel socioeconómico y los adultos mayores de 56 años presentan menores niveles de ahorro.** Esto ratifica que las características sociodemográficas son relevantes para el adecuado diseño de productos financieros.
- **Dentro de las principales razones para ahorrar, los microempresarios destacan: poder asumir gastos para capital de trabajo, cumplir metas del negocio y personales y atender emergencias e imprevistos. Los individuos por su parte destacan: poder cubrir gastos de consumo, emergencias e imprevistos y gastos del hogar.**
- **Dentro de las principales barreras para ahorrar formalmente sobresalen: los costos por ahorrar, no contar con productos adecuados y baja rentabilidad.** Mientras los microempresarios e individuos perciban que son mayores los descuentos que los beneficios de sus ahorros, preferirán ahorrar informalmente.

# Conclusiones

## Productos de Crédito

- Es mayor la proporción de individuos (63%) comparada con la de microempresarios (53%) que reportaron no haber tenido crédito en el último año.
- Entre quienes usaron crédito en el último año, alrededor del 24% en cada segmento fue de carácter crédito informal, cuya principal fuente es la familia y los amigos. Los prestamistas informales no representan más del 7% de las fuentes de financiamiento informal en cada segmento.
- El 28% y el 17% de los microempresarios e individuos, respectivamente, manifestaron tener crédito formal en el último año.
- Los factores que generan mayor satisfacción asociados al crédito incluyen: poder contar con los recursos de forma ágil y para lo que se requiere. En contraste, la mayor queja tiene que ver con los altos costos del crédito (por concepto de intereses, cuotas y otros cobros).
- La selección de los productos de crédito tiende a ser más cuidadosa, comparada con la selección de otros productos financieros.
- Para ambos segmentos las principales barreras para acceder al crédito formal incluyen autoexclusión, trámites y requisitos y costos.



# Conclusiones

## Productos de Seguros

- La tenencia de seguros difiere de forma importante entre microempresarios e individuos. **El 72% y el 50% de los microempresarios e individuos, respectivamente, reportan no tener ningún producto de seguros.**
- En cada segmento, un poco más del 20% dice tener algún tipo de seguro obligatorio, mientras que, el 10% de los microempresarios y el 37% de los individuos reporta tener algún tipo de seguro voluntario.
- En ambos segmentos los principales productos obligatorios corresponden a seguros de vida deudores y seguro obligatorio de tránsito (SOAT).
- En seguros voluntarios sobresale la tenencia de seguros de auto y moto y generales (protección del negocio) entre microempresarios y protección funeraria entre individuos.
- Entre microempresarios, la no tenencia de ningún tipo de seguro aumenta con la informalidad. En el caso de individuos, la no tenencia de seguros es mayor entre mujeres y entre población de menor nivel socioeconómico.
- Entre quienes tienen seguro, los niveles de reclamación son bajos, 11% y 7% entre individuos y microempresarios, respectivamente.
- En ambos segmentos, **las dos principales barreras para adquirir algún tipo de seguro corresponden a autoexclusión e ingresos insuficientes.** En el caso de microempresarios se menciona la falta de educación financiera como otra barrera para la adquisición de seguros.

# Conclusiones

## Comportamientos financieros

---

- **Más del 70% de los microempresarios utilizan efectivo para realizar pagos como servicios públicos del negocio, arriendo, pago a proveedores y pago a ayudantes y empleados.**
- **Más del 50% de los individuos pagan en efectivo gastos como los servicios públicos, arriendos y envió de giros.**
- **El alto uso de efectivo se explica por razones como: preferencias o costumbre, no aceptación generaliza de otros medios de pago y menores costos por usar efectivo frente a otros medios de pago.**
- **El uso de internet o teléfono móvil para realizar transacciones financieras es bajo (menos de 2 de cada 10 encuestados).** Esto a pesar del amplio conocimiento que tienen los encuestados acerca de estas opciones para hacer transacciones financieras.

# Conclusiones

## Comportamientos financieros

- Dentro de las principales **barreras** para el uso de medios de pago electrónicos, **sobresalen la desconfianza en la seguridad de las transacciones y el temor a que la pérdida del celular implique pérdida de los recursos de las cuentas.**
- **Más del 60% dice conocer sobre temas financieros generales** (existencia del seguro de depósitos, el gravamen a los movimientos financieros y si su cuenta está o no exenta de este gravamen).
- **Un bajo porcentaje de los encuestados, 8% de los microempresarios y 3% de los individuos, dice haber participado en algún programa de educación financiera, promovido por el Gobierno o por las entidades financieras.**
- Dentro de quienes han participado en este tipo de programas, **los mayores beneficios están asociados a aprender a elaborar un presupuesto y adquirir hábitos de ahorro**

# Conclusiones

## Calidad

---

- **Los encuestados perciben un bajo ajuste de los productos financieros a sus necesidades, 13% en cada segmento.**
- **Dentro de las principales razones que explican este bajo ajuste se destacan aspectos como: no necesitar estos productos y los altos costos de los mismos.**
- **Más del 45% de los encuestados en cada segmento tienen una percepción positiva a cerca de la transparencia de las entidades financieras** en aspectos como entregarles información completa de los productos y sus costos, así como de recibir información fácil de entender.
- **Igualmente, alrededor del 45% de los encuestados tiene una percepción positiva sobre la atención y asesoría recibida.**
- **Un bajo porcentaje de microempresarios (17%) e individuos (15%) han necesitado quejarse en contra de alguna entidad financiera.**
- **En los casos de queja, la mayoría recurre a las entidades financieras directamente y en segundo lugar a la Superintendencia Financiera de Colombia.** Entre quienes se han quejado el nivel de satisfacción es bajo porque la queja no se resuelve satisfactoriamente, se sienten mal asesorados y el trámite es complicado.

# Conclusiones

## Bienestar

- **Más del 80% de los encuestados encuentra muy fácil acceder a algún PDA**, puesto que pueden encontrarlo a una distancia a pie de donde lo requieren.
- Al indagar por los impactos positivos asociados a la tenencia de algún producto financiero de ahorro o crédito **(mayor bienestar)**, se encontró que **los microempresarios encuentran mayores beneficios en casos como: poder comprar mayores volúmenes de inventarios y obtener mejores precios con proveedores.**
- En contraste, un alto porcentaje de microempresarios no identifica mayores beneficios al contar con productos financieros en temas como: crecimiento del negocio, aumento del empleo generado y logro de mejores condiciones (plazo y costos) frente a prestamistas informales.
- Entre individuos, los mayores beneficios asociados a la tenencia de productos financieros se vincula a eventos como: pagar la educación de los hijos, cubrir los costos de las vacaciones y realizar gastos planeados.
- En contraste, los beneficios percibidos por los individuos se reducen en temas como: **ampliación o mejoramiento de vivienda, adquisición de activos como carro o moto e inicio de algún tipo de negocio.**

