




# Principales hallazgos del Estudio de Demanda de Inclusión Financiera Segunda toma

## ¿Qué buscábamos?

A partir de las **percepciones** de los adultos y microempresas sobre acceso, uso, calidad y bienestar de los servicios financieros, **identificar avances, barreras y brechas**, que sirvan de insumo para la estructuración de **políticas públicas y de servicios financieros** diseñados a la medida de las características y **necesidades de la demanda.**

## ¿Cómo lo hicimos?

 **1.432 adultos** encuestados

 **1.223 microempresarios** encuestados

Diseño metodológico: muestreo aleatorio estratificado

Representatividad: nacional y por ruralidad

 **CNC**  
Centro Nacional de Consultoría

 **M**arulanda  
Consultores

## El acceso de las personas a servicios financieros formales ha crecido

Variación del indicador de acceso a servicios financieros formales\*, 2014 - 2017

	2014	2017	Variación entre tomas
Adultos	67%	77%	10pp
Microempresas	55%	55%	-

\*Incorpora productos de depósito, productos de crédito, seguros (incluidos los planes exequiales) y pensiones.

El **acceso** a servicios formales **es superior en los adultos que en las microempresas** y esta brecha aumentó entre tomas

# Este crecimiento ha sido generalizado

Variación del indicador de acceso por categorías sociodemográficas, 2014 - 2017

## Por niveles de ruralidad

Ciudades y aglomeraciones



5pp

Municipios intermedios



10pp

Municipios rurales



5pp

## Por género

Hombres



13pp

Mujeres



8pp

## Por rangos de edad

18-25 años



10pp

26-35 años



14pp

36-45 años



9pp

46-55 años



9pp

55+ años



10pp

## Por estratos socioeconómicos

① 17pp

③ 7pp

④ 2pp

⑤ 4pp

⑥ 7pp

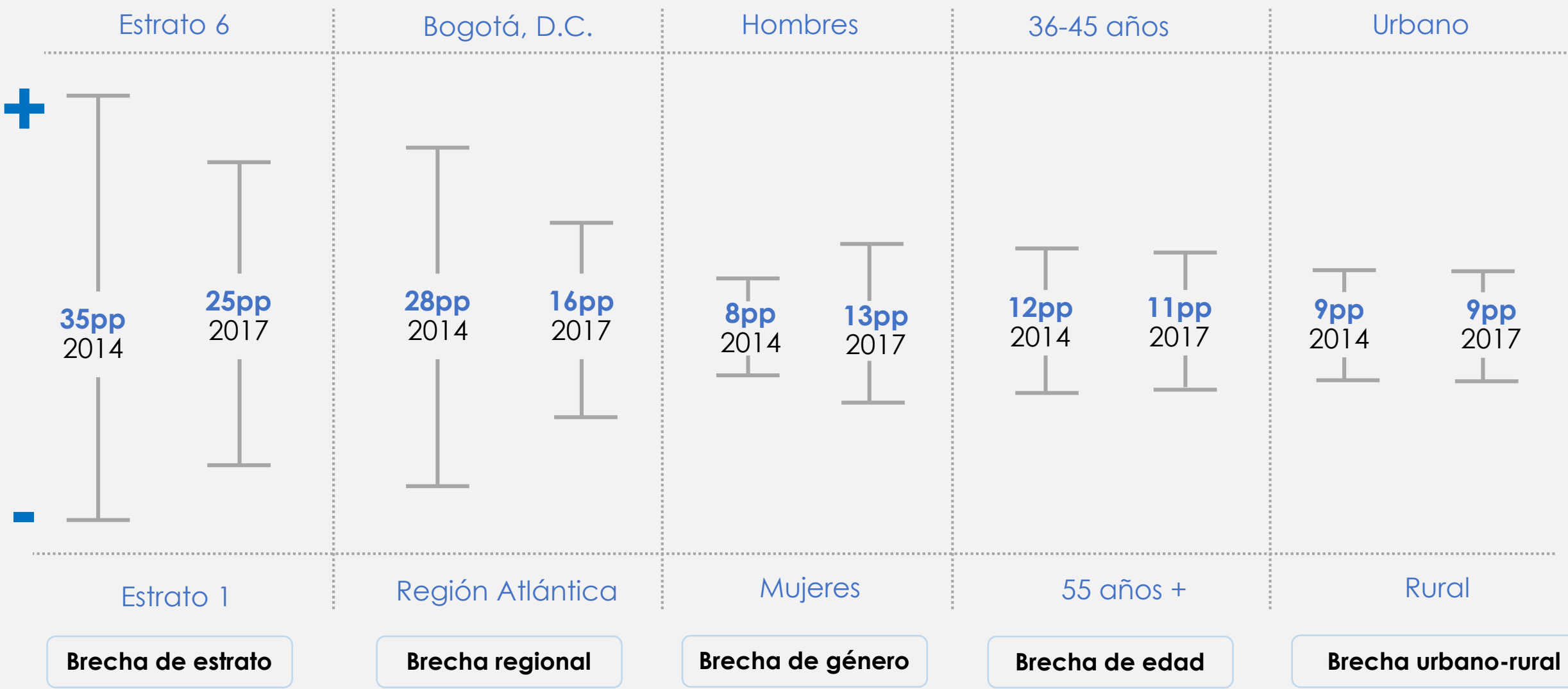
# Y evidencia brechas

## Indicador de inclusión financiera por categorías sociodemográficas, 2017

Por estrato	Por regiones	Por género	Por edades	Por ruralidad
+ Estrato 6: 89%	Bogotá: 85%	Hombres: 84%	36-45 años: 82%	Ciudades: 78%
Estrato 5: 89%	Suroriental: 81%	Mujeres: 71%	26-35 años: 81%	Intermedias: 74%
Estrato 4: 87%	Central: 77%		46-55 años: 78%	Rurales: 69%
Estrato 3: 79%	Pacífica: 75%		18-25 años: 74%	
Estrato 2: 72%	Oriental: 73%		55 años o más: 71%	
- Estrato 1: 64%	Atlántica: 69%			

# La brechas de estrato, región y edad se han cerrado

Evolución de las principales brechas en acceso, 2014 - 2017



## Por productos, la cuenta de ahorro se destaca por la seguridad que brinda y se abre principalmente de forma inducida

### Atributo más destacados:



**Seguridad**  
 Adultos (62%)  
 Microempresas (70%)

**Genera disciplina**  
 Adultos (19%)

**Fácil de guardar**  
 Microempresas (19%)



**Costos y trámites**  
 Adultos (3%)  
 Microempresas (1%)

### Razones de apertura:

①

Por sugerencia del empleador  
 (53%)

②

Para el desembolso de un crédito  
 (10%)

③

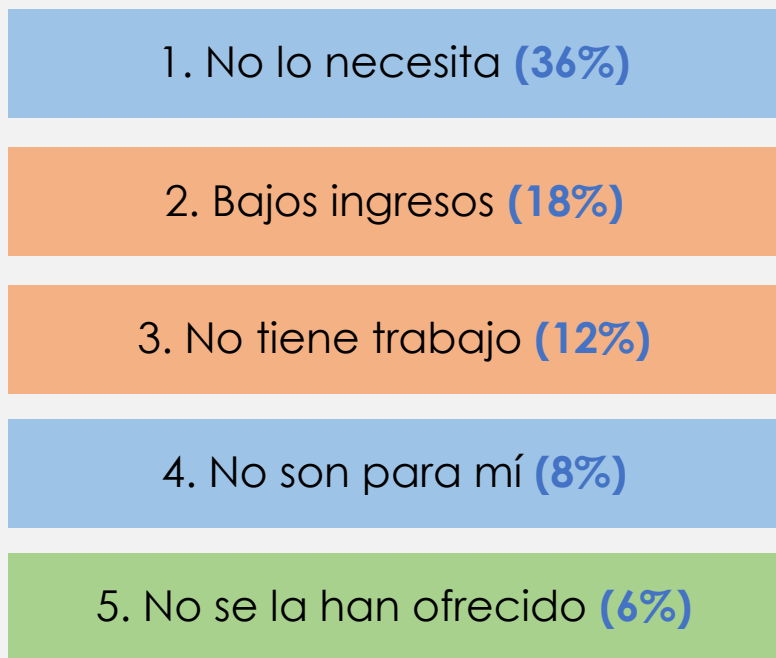
Para recibir ayuda/subsidio del gobierno  
 (6%)

69% de manera inducida

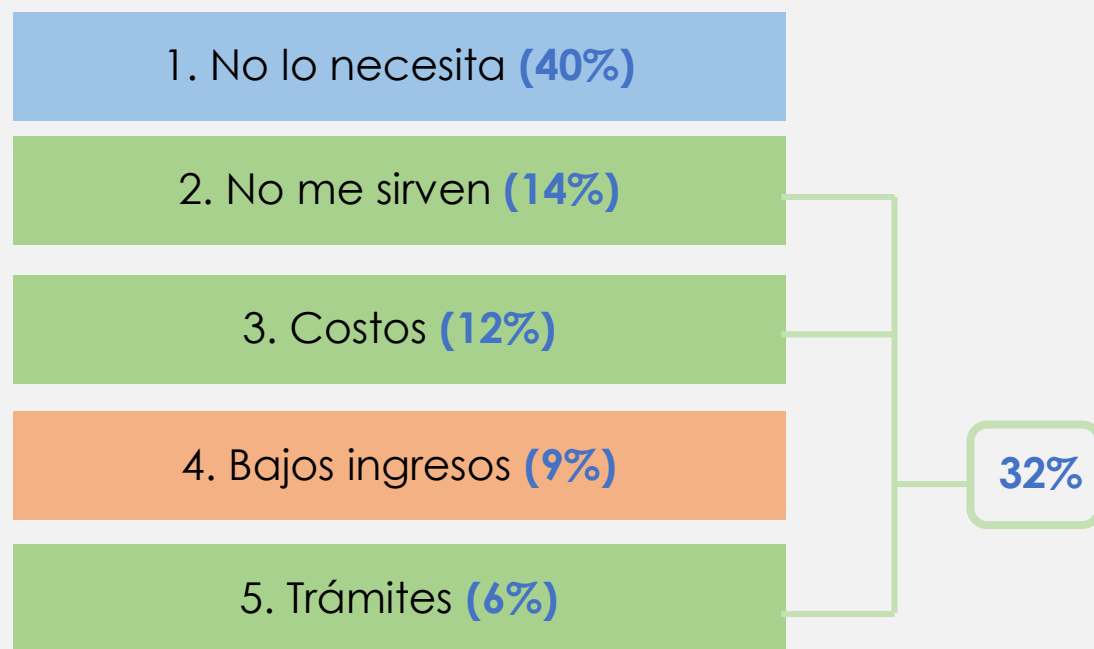
# Los que no tienen cuenta de ahorro argumentan que es porque no la necesitan



## Razones de los adultos para no tener cuenta



## Razones de las microempresas para no tener cuenta



Exógenos al mercado financiero

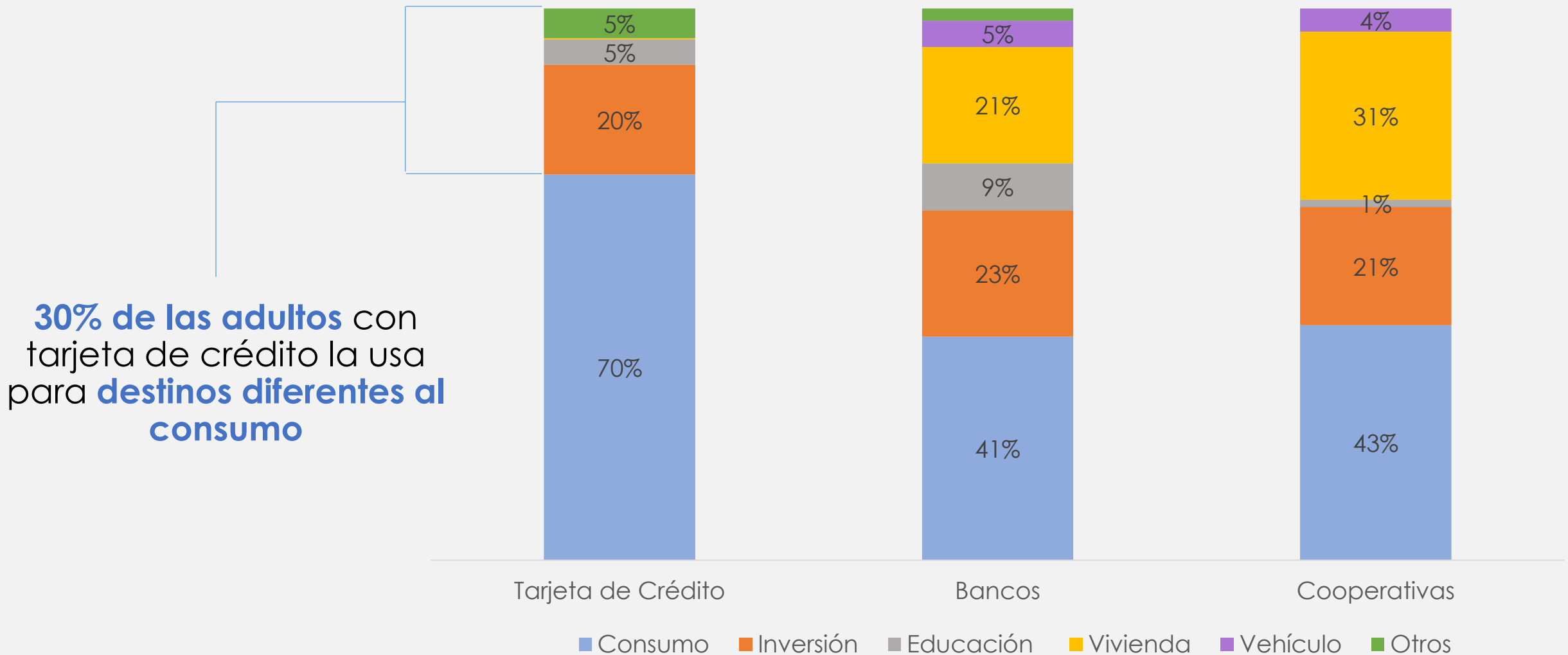
Endógenos al mercado financiero

Signos de autoexclusión



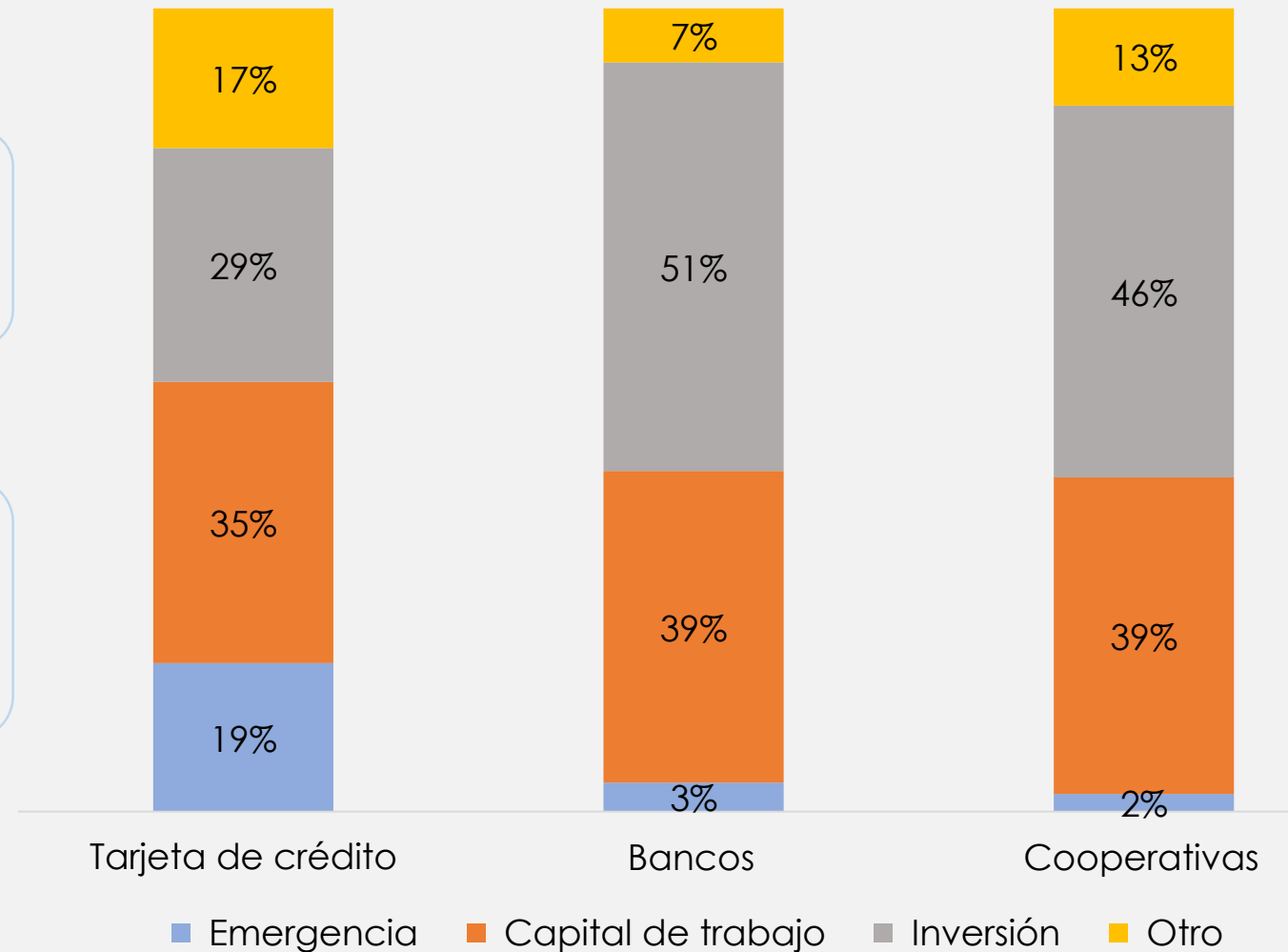
## Por su parte, los adultos que se endeudan lo hacen principalmente para financiar su consumo

### Destino del crédito de los adultos, 2017



# Los microempresarios usan sus créditos para distintos fines

## Destino del crédito las microempresas, 2017



① El **64%** utiliza la tarjeta de crédito para capital de trabajo o inversión

② Sólo la mitad de los **microempresarios** con créditos de los bancos o cooperativas los usan para inversión

# La autoexclusión es más grande que en los productos de depósito



## Razones de los adultos para no tener crédito

1. No lo necesita (68%)

2. Reporte centrales de riesgo (10%)

3. Bajos ingresos (8%)



## Razones de las microempresas para no tener crédito

1. No lo necesita (72%)

2. Reporte centrales de riesgo (9%)

3. No le gusta tener deudas (5%)

Exógenos al mercado  
financieros

Signos de autoexclusión

# La penetración de dispositivos inteligentes es alta, pero la digitalización de servicios financieros es baja y heterogénea



	Teléfono móvil	Celular inteligente	Celular básico
Adultos	88%	74%	26%
Microempresas	95%	76%	24%

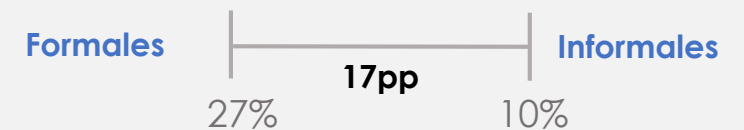
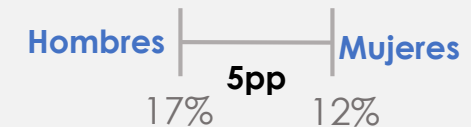
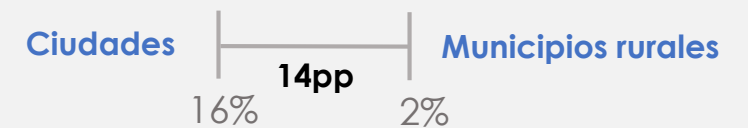
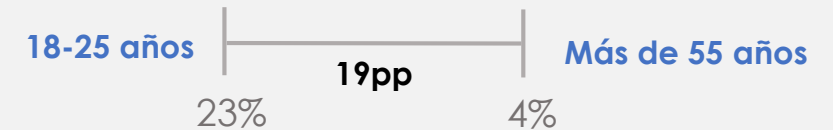
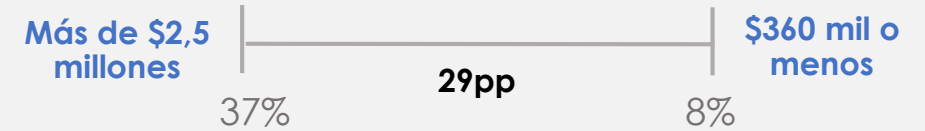
Sólo el **14%** usa sus teléfonos para

Enviar o recibir dinero

Realizar pagos

Usar servicios de entidades financieras

Brechas en el uso de servicios financieros desde el celular:



# La incidencia del efectivo en los colombianos sigue siendo alta

- ① La prevalencia del efectivo en la realización de pagos y transacciones es similar entre adultos y microempresas



**99,5%**  
Adultos



**98,8%**  
Microempresas

- ② Los pagos de mayor periodicidad y menor monto son los de mayor prevalencia del efectivo

## Pagos con mayor prevalencia del efectivo



Transporte 98%

Recarga de minutos 95%

Arriendo 95%



Servicios públicos 95%

Arriendos 95%

Empleados 94%

## Pagos con menor prevalencia del efectivo



Impuestos 82%

Electrodomésticos 74%

Seguridad social 58%



Combustible 89%

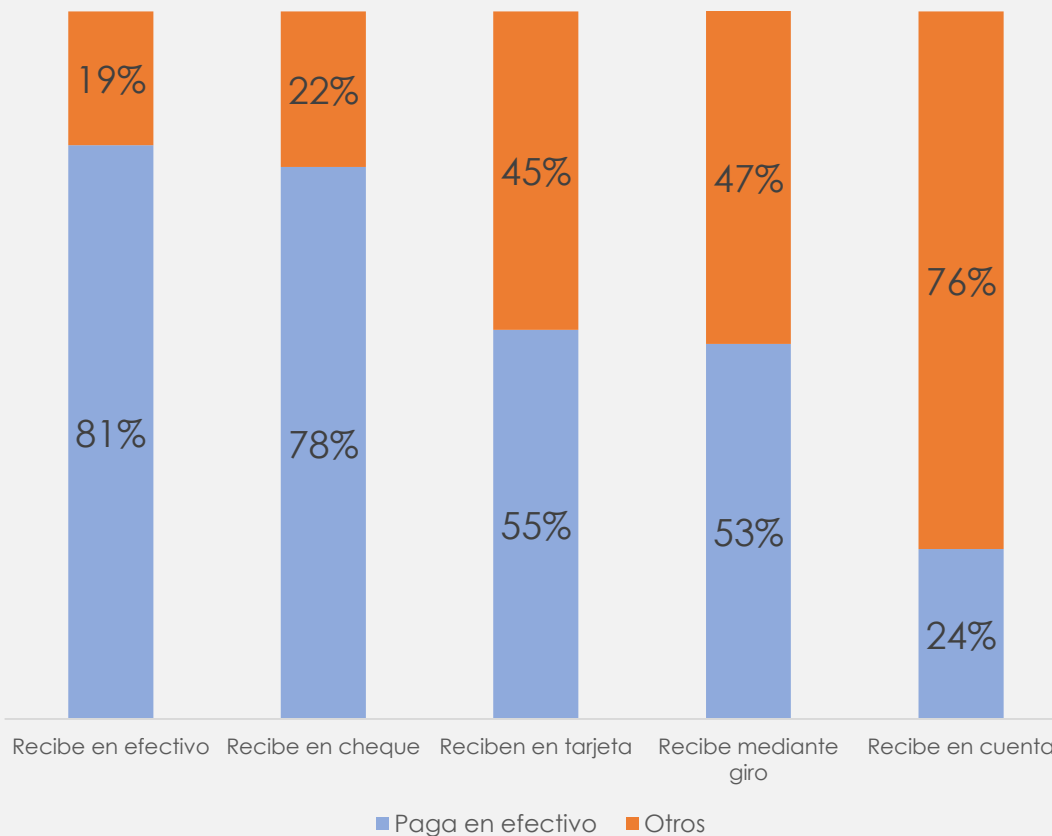
Seguridad social 77%

# Y disminuye en la medida en que se tienen y usan servicios financieros formales

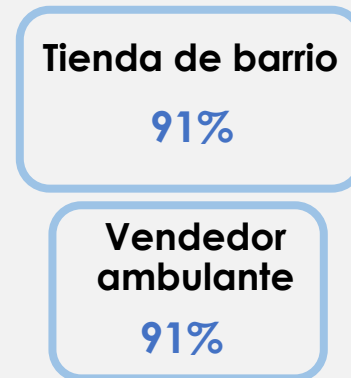
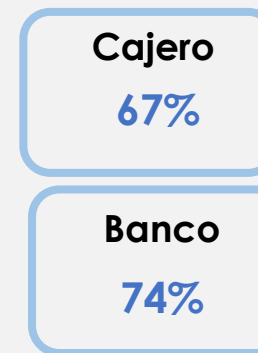
1. Los adultos con servicios financieros formales usan menos el efectivo:



2. Hay una relación entre la forma como se reciben los ingresos y se hacen los pagos

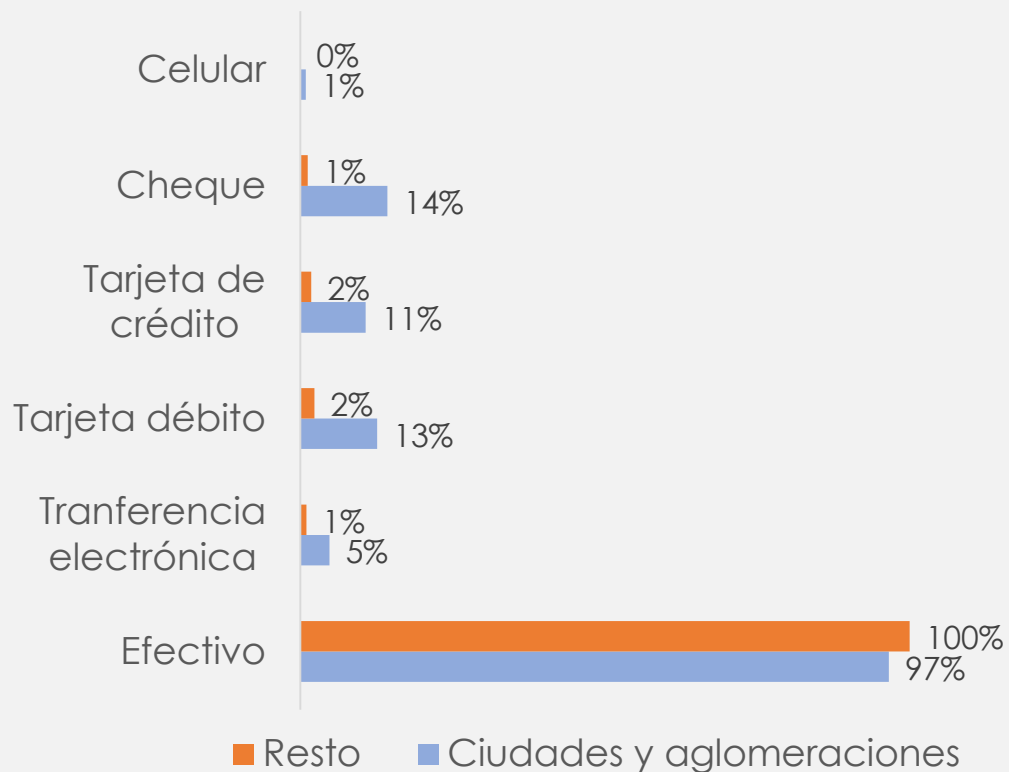


3. Hay una correspondencia entre la formalidad de los sitios de pago y el uso del efectivo

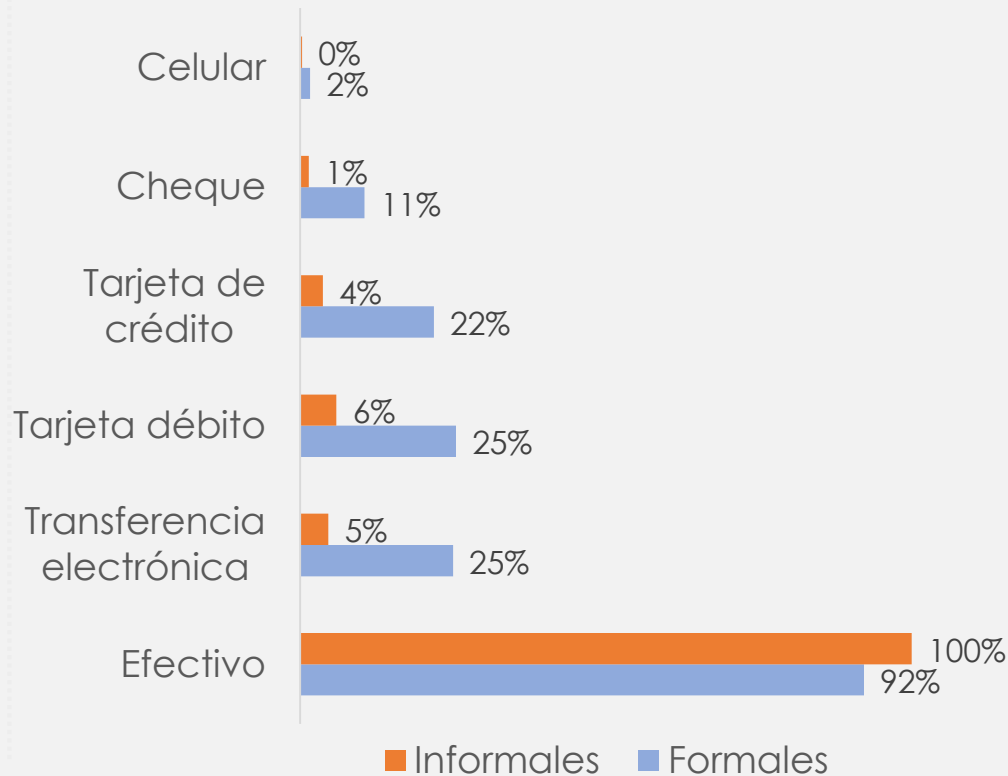


## El medio preferido por las microempresas para recibir sus pagos es el efectivo

### Recepción de medios de pago de las microempresas, según ruralidad

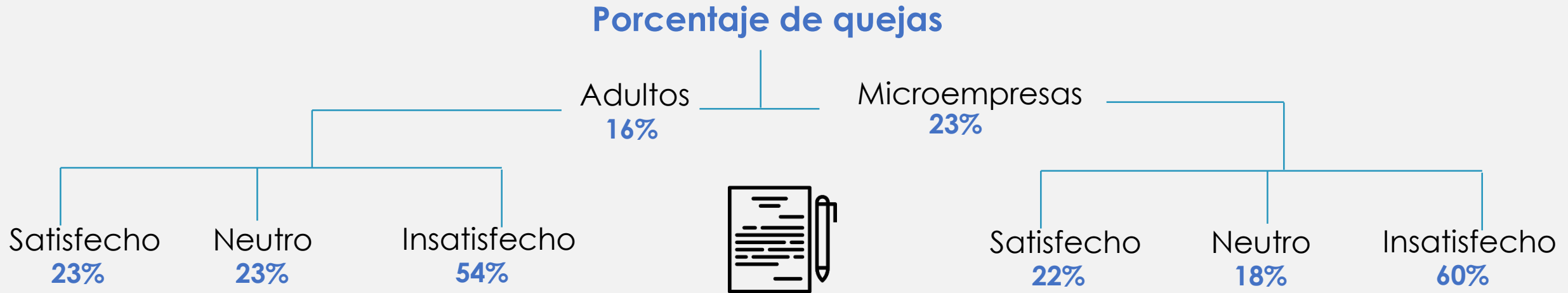


### Recepción de medios de pago de las microempresas, según formalidad



La aceptación de pagos electrónicos empieza a verse en las microempresas formales y las ubicadas en ciudades

## En cuanto a las quejas, son pocos los que lo hacen, pero el nivel de satisfacción con la respuesta es bajo



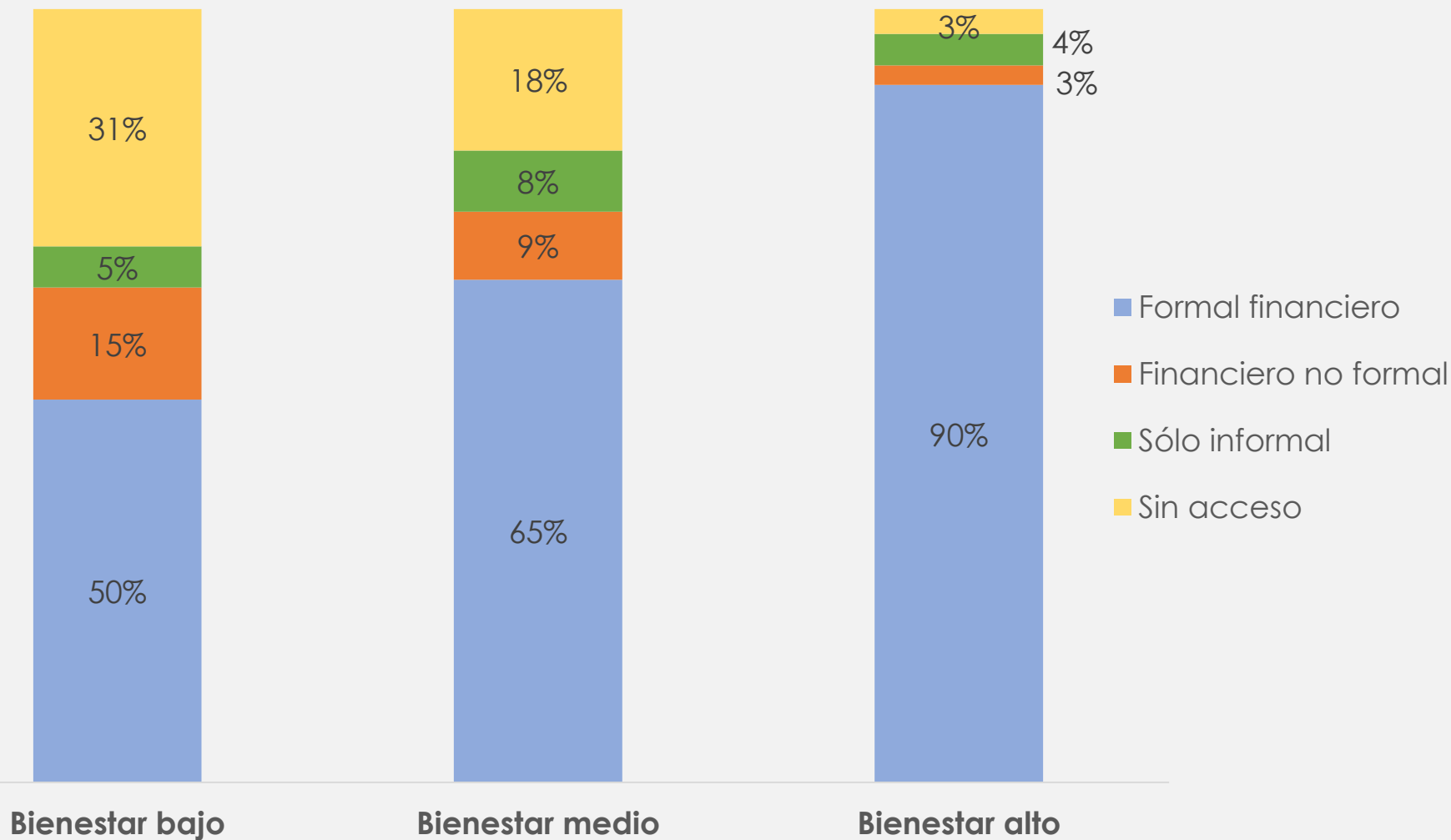
Entre la primera y segunda toma:

- La **proporción de adultos** que interponen quejas no cambió
- Entre las **microempresas**, esta proporción **creció en cerca de 6 puntos porcentuales**



## Hay una correlación positiva entre bienestar y acceso a servicios financieros formales

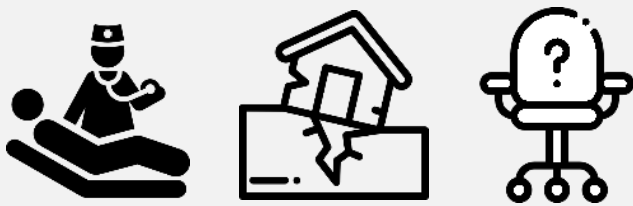
A medida que el acceso a servicios financieros formales crece, aumenta el nivel de bienestar\*



\*Se excluyen los planes  
exequiales

## Sin embargo, se destaca que la mayoría de colombianos a la hora de enfrentar un choque no utiliza servicios financieros formales

Hogares que enfrentaron situaciones que afectaron negativamente la economía del hogar



### Métodos para afrontarlas, 2017

- 42%** - Estrategias no financieras
- 39%** - Servicios informales
- 14%** - Servicios financieros formales
- 5%** - Servicios formales no financieros
- 1%** - Ninguna acción

# Principales hallazgos

1. El acceso a servicios financieros formales creció
2. La seguridad es el atributo más destacado de las cuentas de ahorro
3. Los adultos se endeudan para consumo y los microempresarios para inversión
4. La principal razón por la que no se tiene cuenta ni se endeudan es porque consideran que no lo necesitan
5. La penetración de los celulares es alta, pero el uso de servicios financieros en éstos es bajo
6. La incidencia del efectivo es alta entre adultos y microempresas
7. La prevalencia del efectivo disminuye cuando se usan servicios financieros formales
8. Son pocos los que se quejan de entidades financieras, pero el nivel de satisfacción es bajo
9. Hay una correlación positiva entre bienestar y acceso a servicios financieros formales
10. Al enfrentar choques económicos, los adultos, en su mayoría, no utilizan servicios formales



Gracias