




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

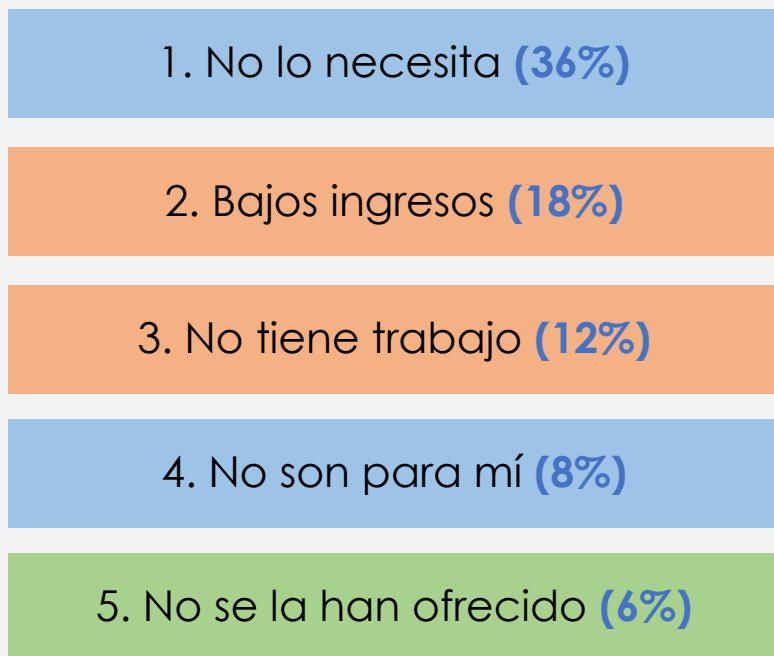
Para recibir ayuda/subsidio del gobierno
(6%)

69% de manera inducida

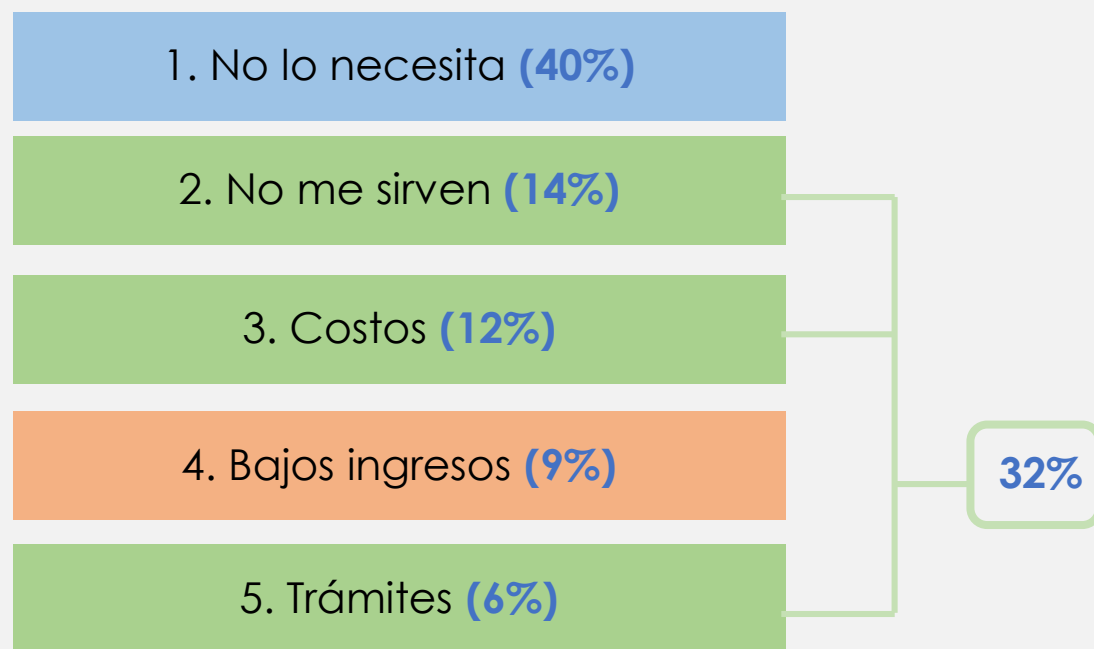
Los que no tienen cuenta de ahorro argumentan que es porque no la necesitan



Razones de los adultos para no tener cuenta



Razones de las microempresas para no tener cuenta



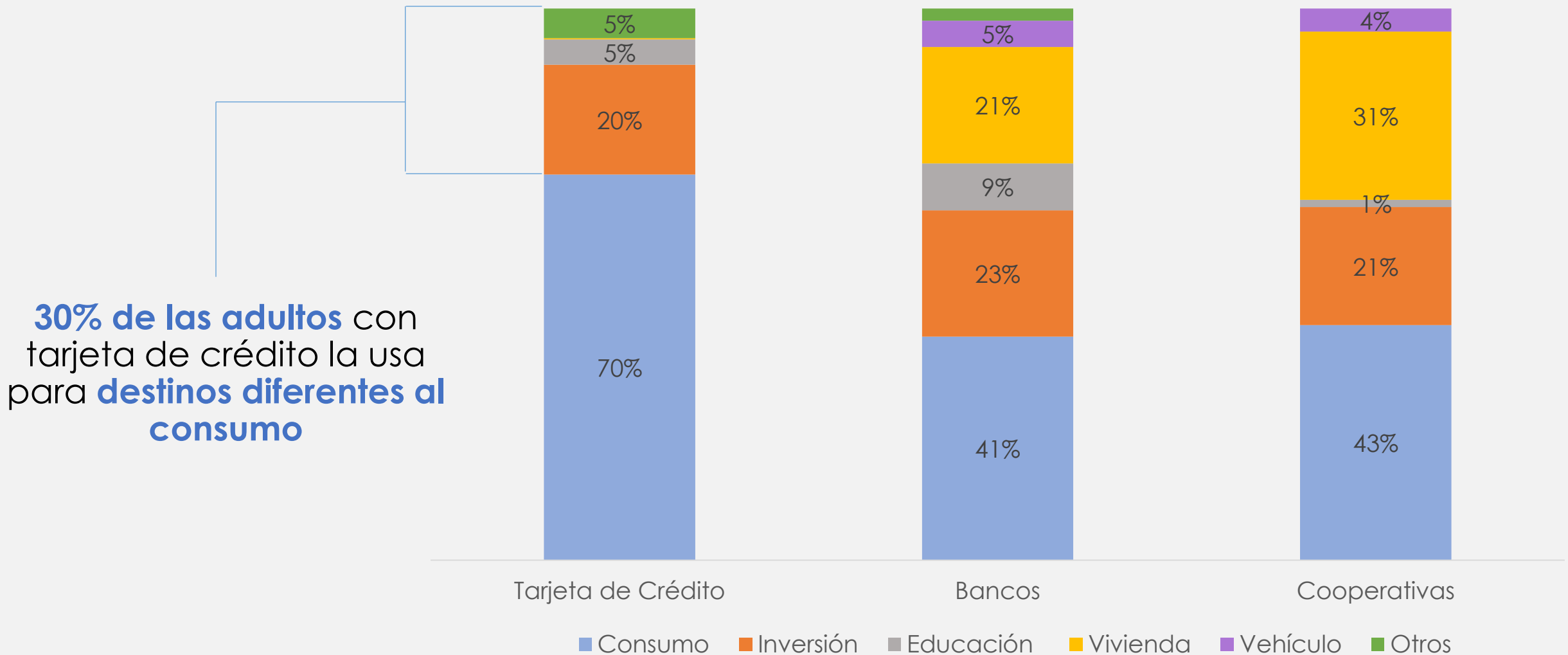
Exógenos al mercado financiero

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

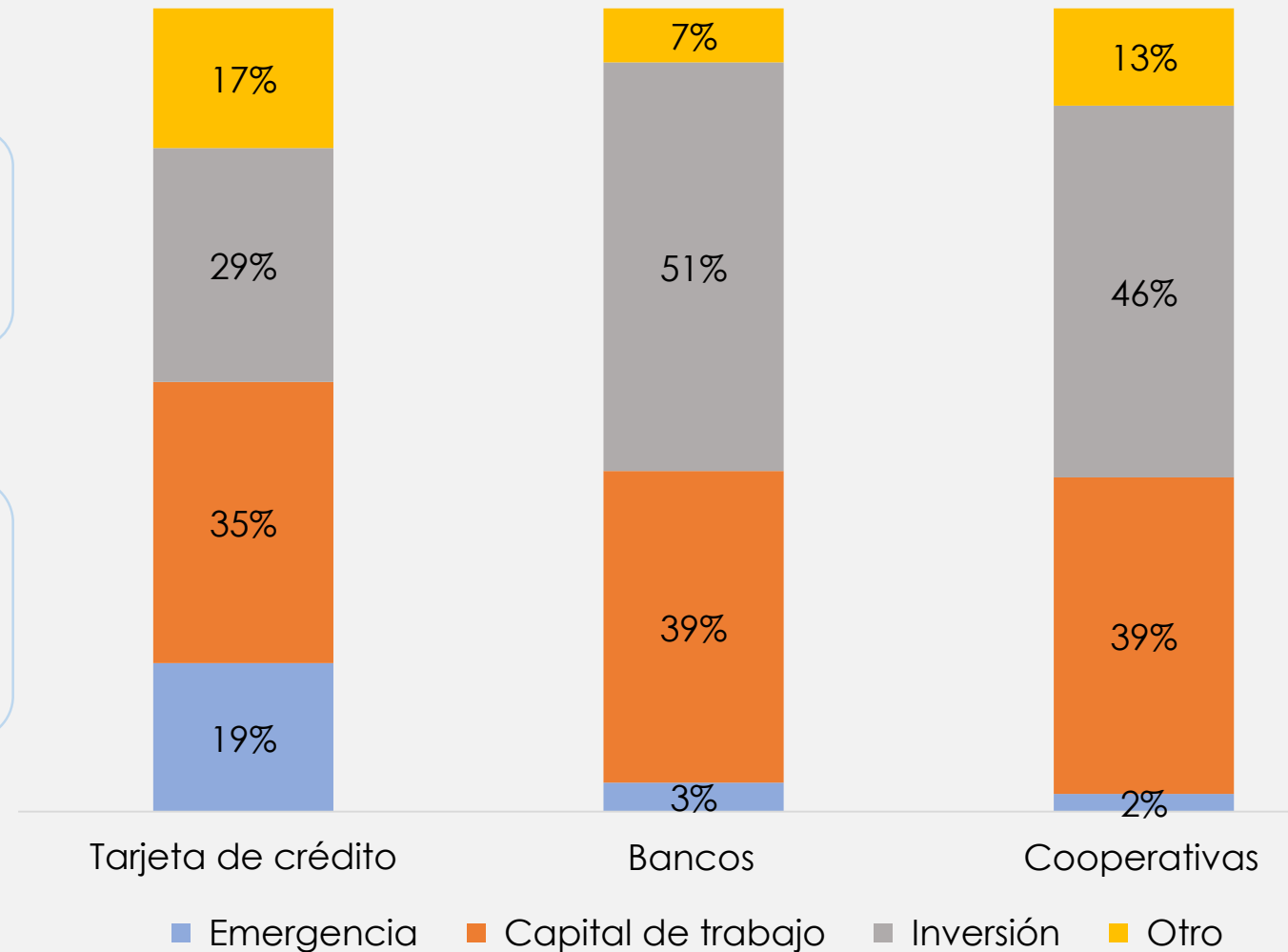
Destino del crédito las microempresas, 2017

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:



Más de \$2,5 millones

37%

29pp

\$360 mil o menos

8%

18-25 años

23%

19pp

Más de 55 años

4%

Ciudades

16%

14pp

Municipios rurales

2%

Hombres

17%

5pp

Mujeres

12%



Formales

27%

17pp

Informales

10%

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%

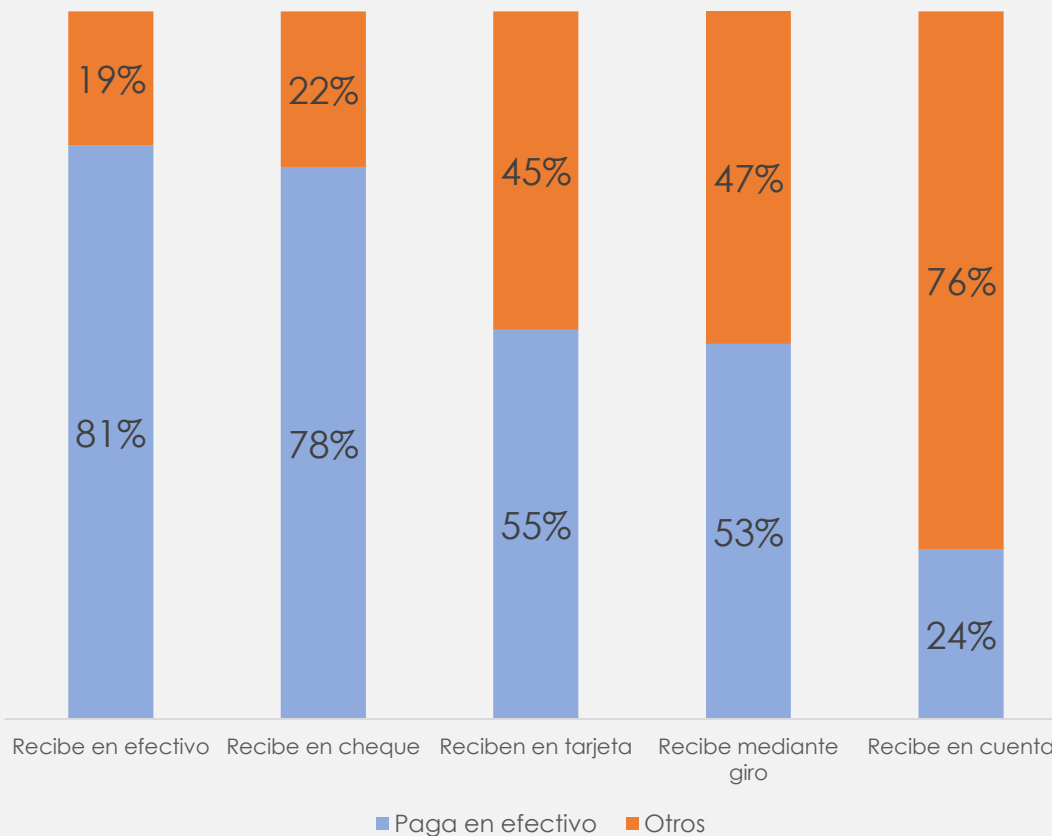
Seguridad social 77%

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

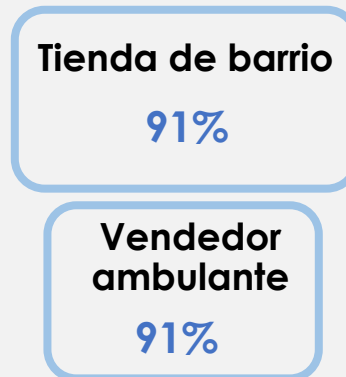
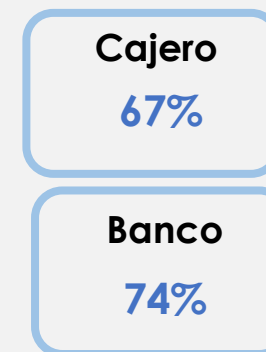
1. Los adultos con servicios financieros formales usan menos el efectivo:



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

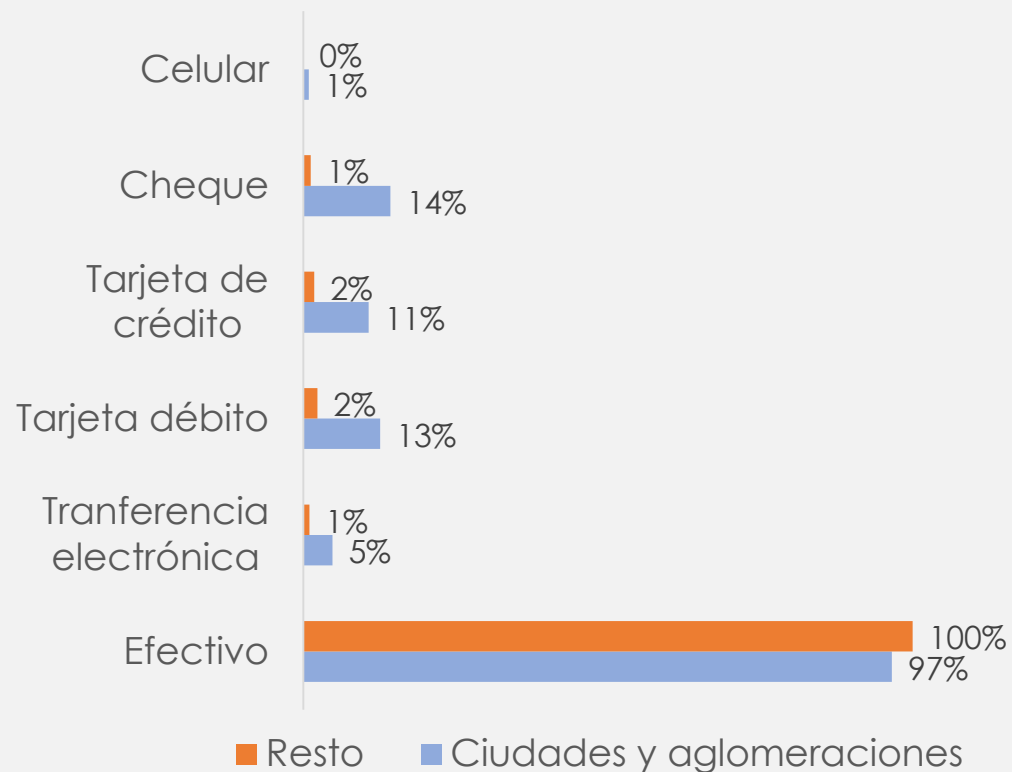


3. Hay una correspondencia entre la formalidad de los sitios de pago y el uso del efectivo

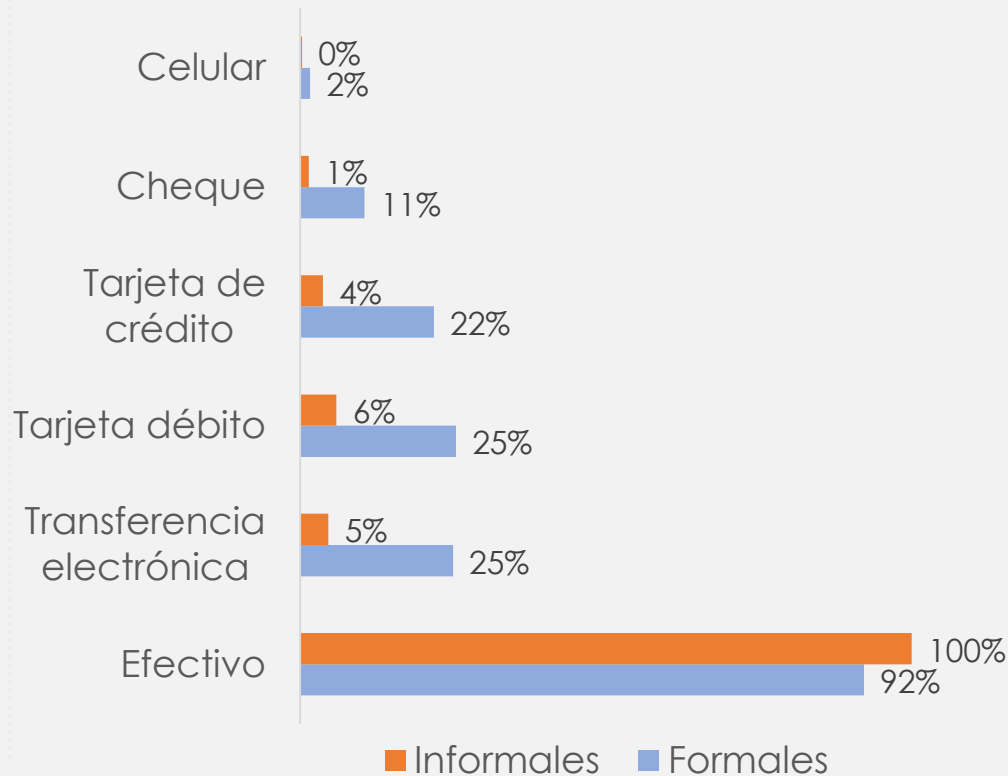


El medio preferido por las microempresas para recibir sus pagos es el efectivo

Recepción de medios de pago de las microempresas, según ruralidad

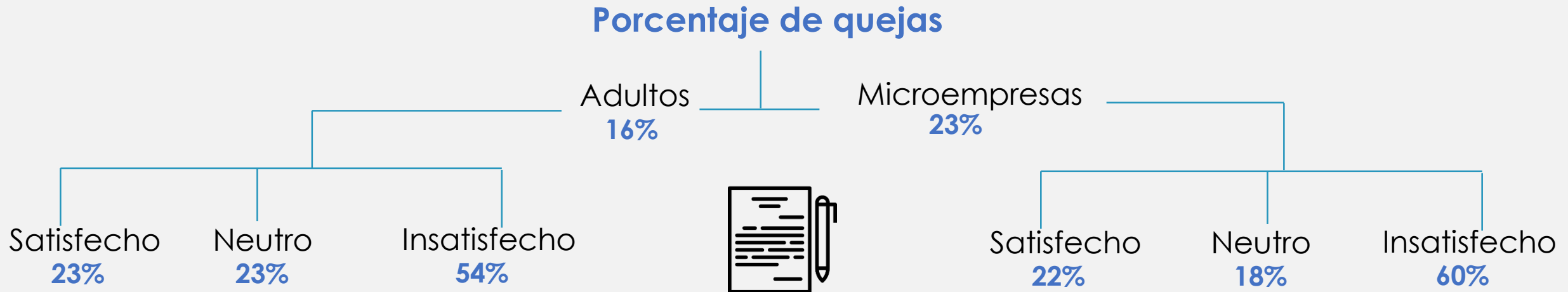


Recepción de medios de pago de las microempresas, según formalidad



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

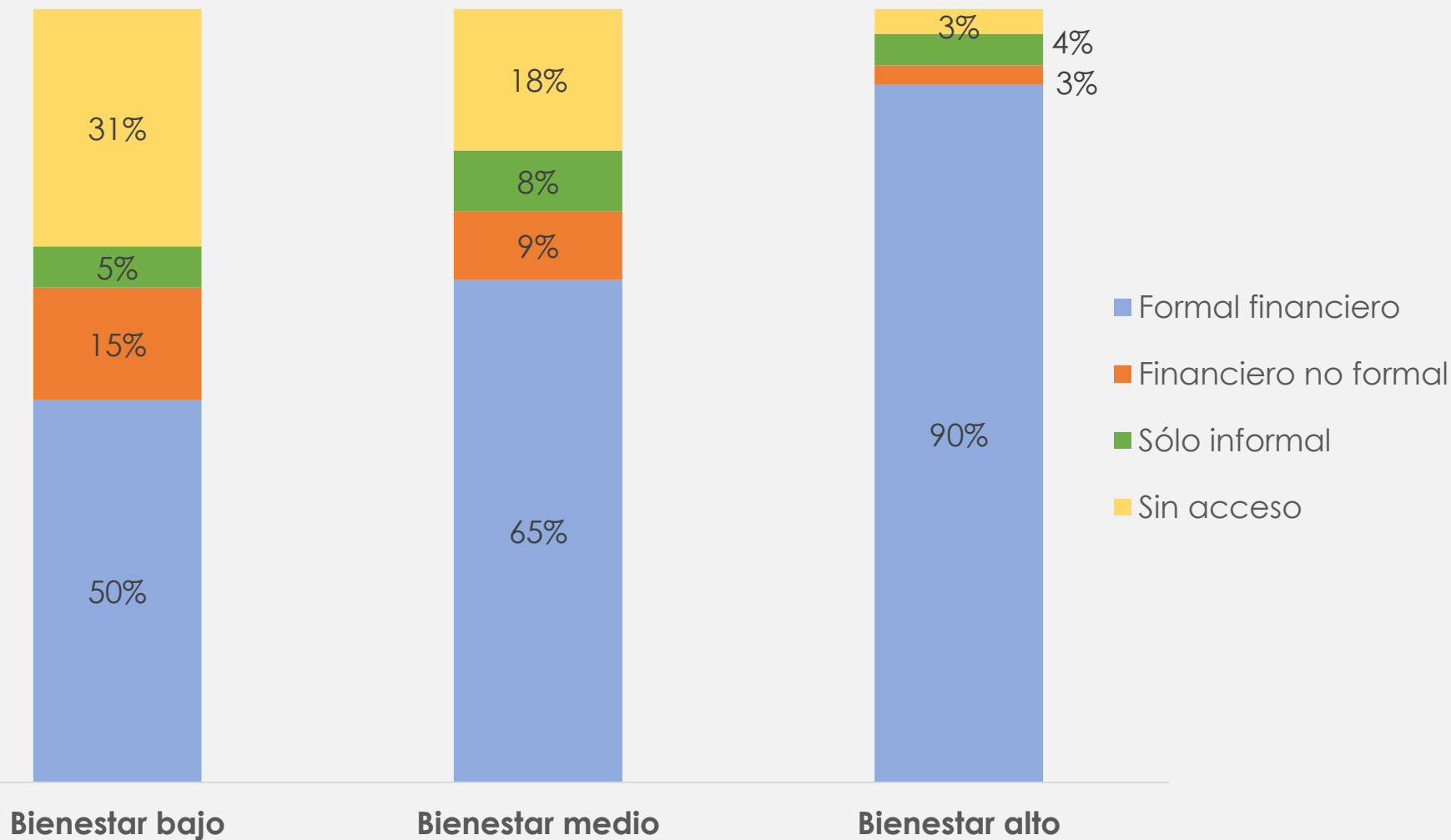


Entre la primera y segunda toma:

- 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