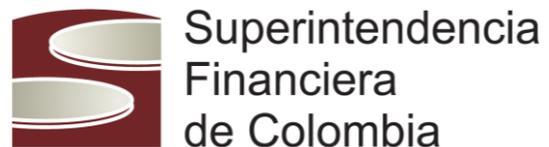


Inclusión financiera en Colombia

Estudio desde la demanda



Estudio desde la demanda

Contenidos

Comportamientos financieros

Acceso y Uso

Medios de pago

Bienestar

Productos

Educación financiera

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



- Hasta 500 SMMLV
- Hasta 10 empleados
- Formales e informales



Micro-empresarios



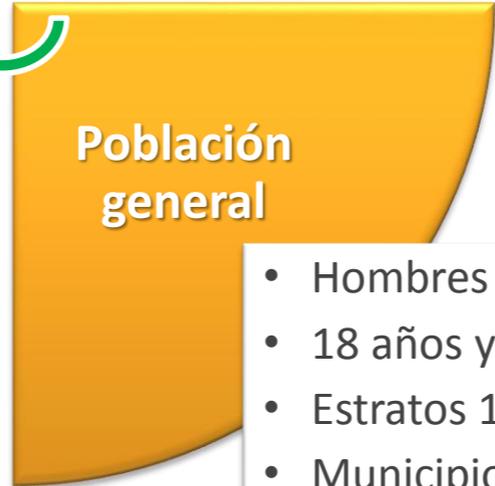
Fase cualitativa

- Sesiones de grupo
- Entrevistas a profundidad
 - Alimentar el diseño del cuestionario.
 - Generar la información cualitativa del estudio.



Fase cuantitativa

- Encuesta a Microempresarios (Diseño muestral en tres etapas).
 - Encuesta individuos (Diseño muestral en cuatro etapas).
- (Estudio probabilístico)



Población general

- Hombres y mujeres
- 18 años y más
- Estratos 1 al 6
- Municipios urbanos y rurales



Estudio desde la demanda

Metodología: Convenciones



Encuesta a
Microempresarios



Encuesta a
Individuos

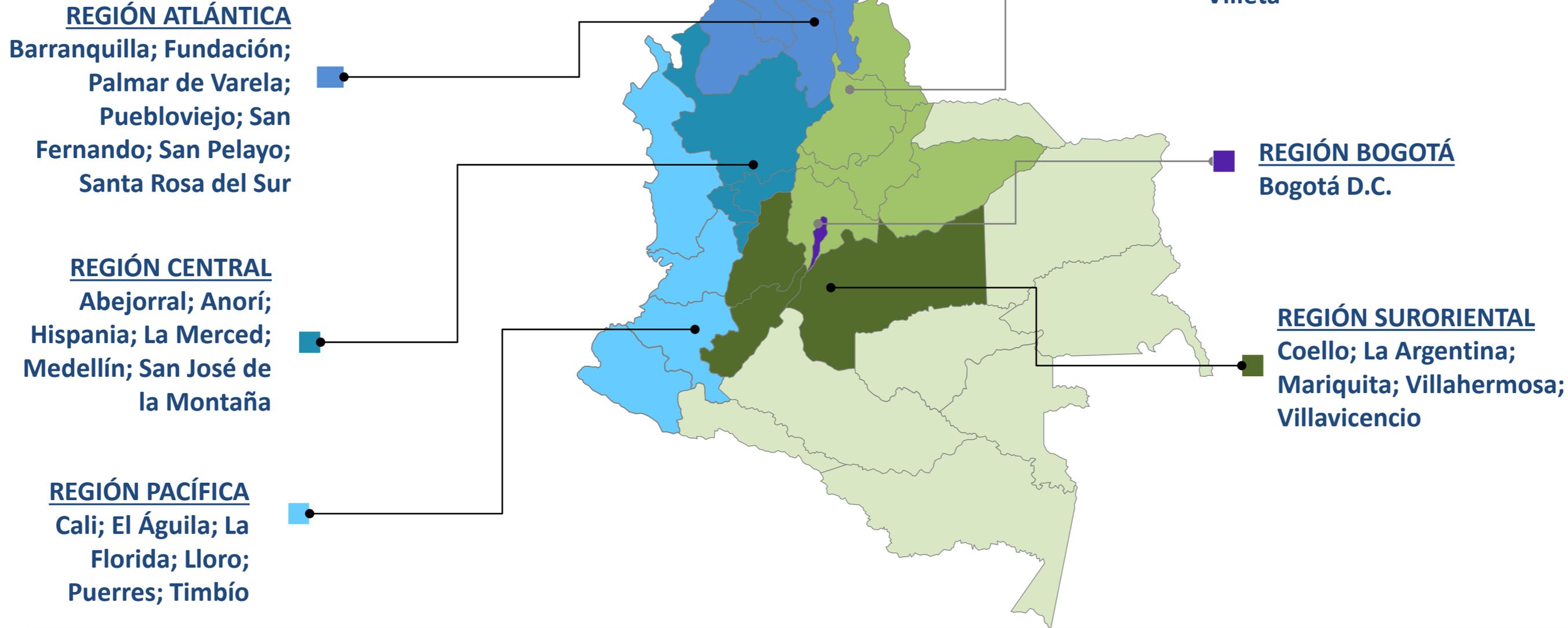
Estudio desde la demanda

Diseño de los Instrumentos



Estudio desde la demanda

Cubrimiento del estudio [cuanti]



Estudio desde la demanda

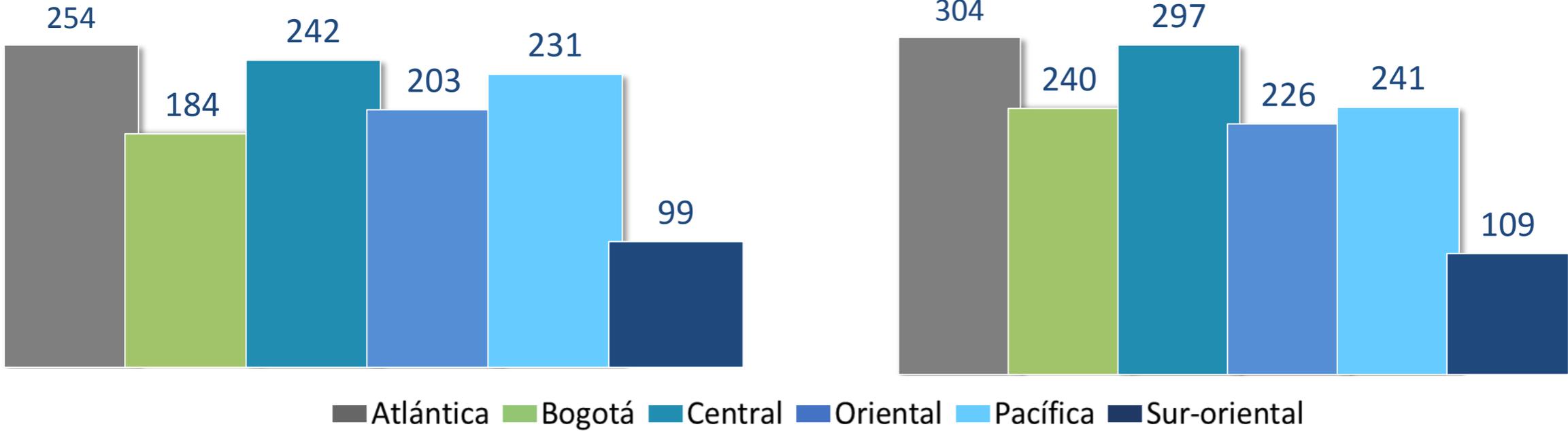
Tamaño de la muestra



1.213

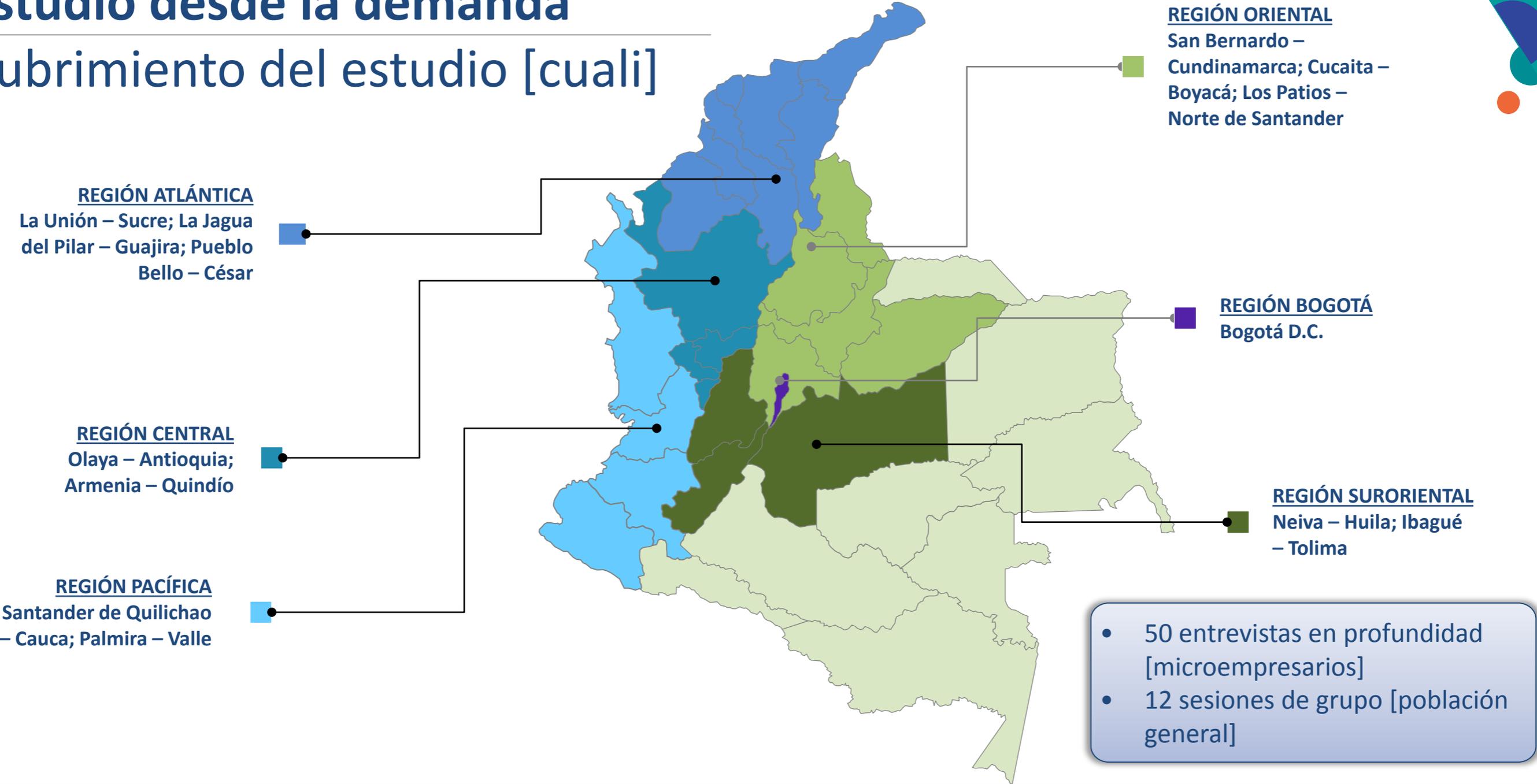


1.417



Estudio desde la demanda

Cubrimiento del estudio [cuali]



Estudio desde la demanda

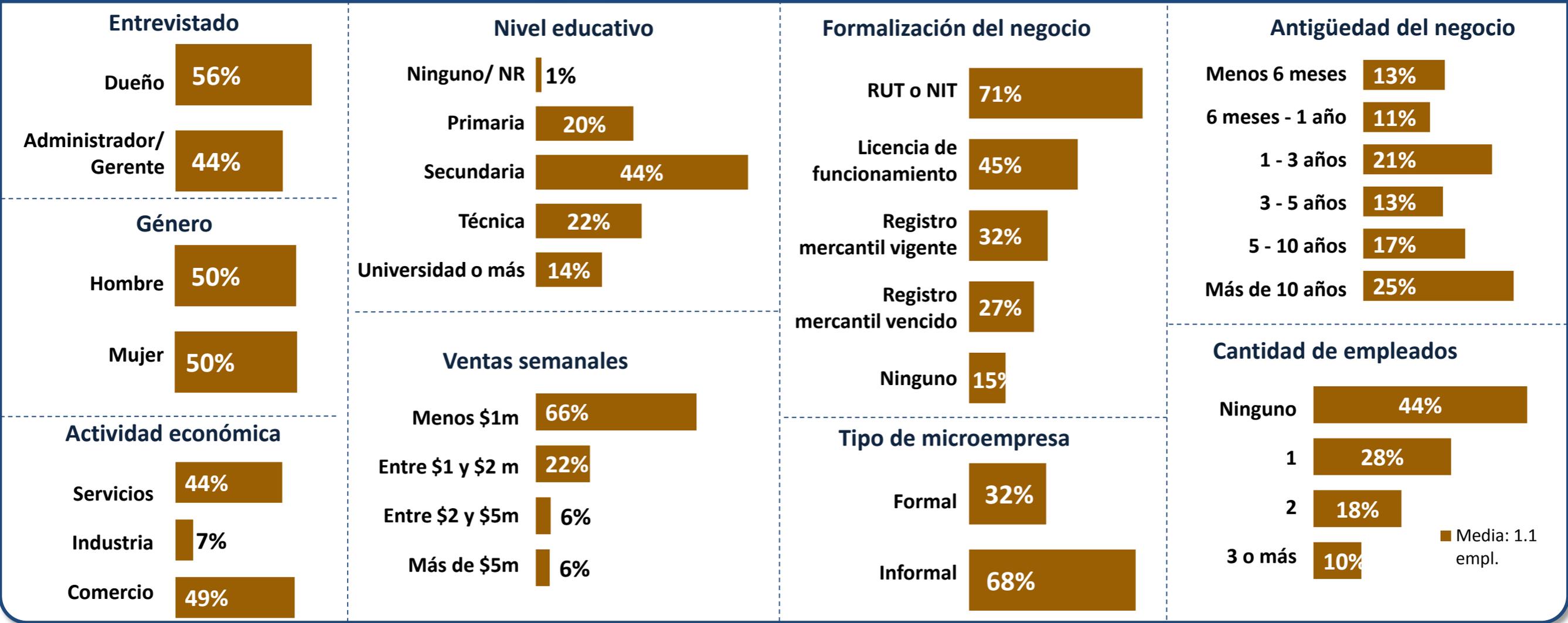
Objetivos, Marco Conceptual y Metodología

Características de los Microempresarios

Descripción de la muestra



Microempresarios: 1.213 encuestas



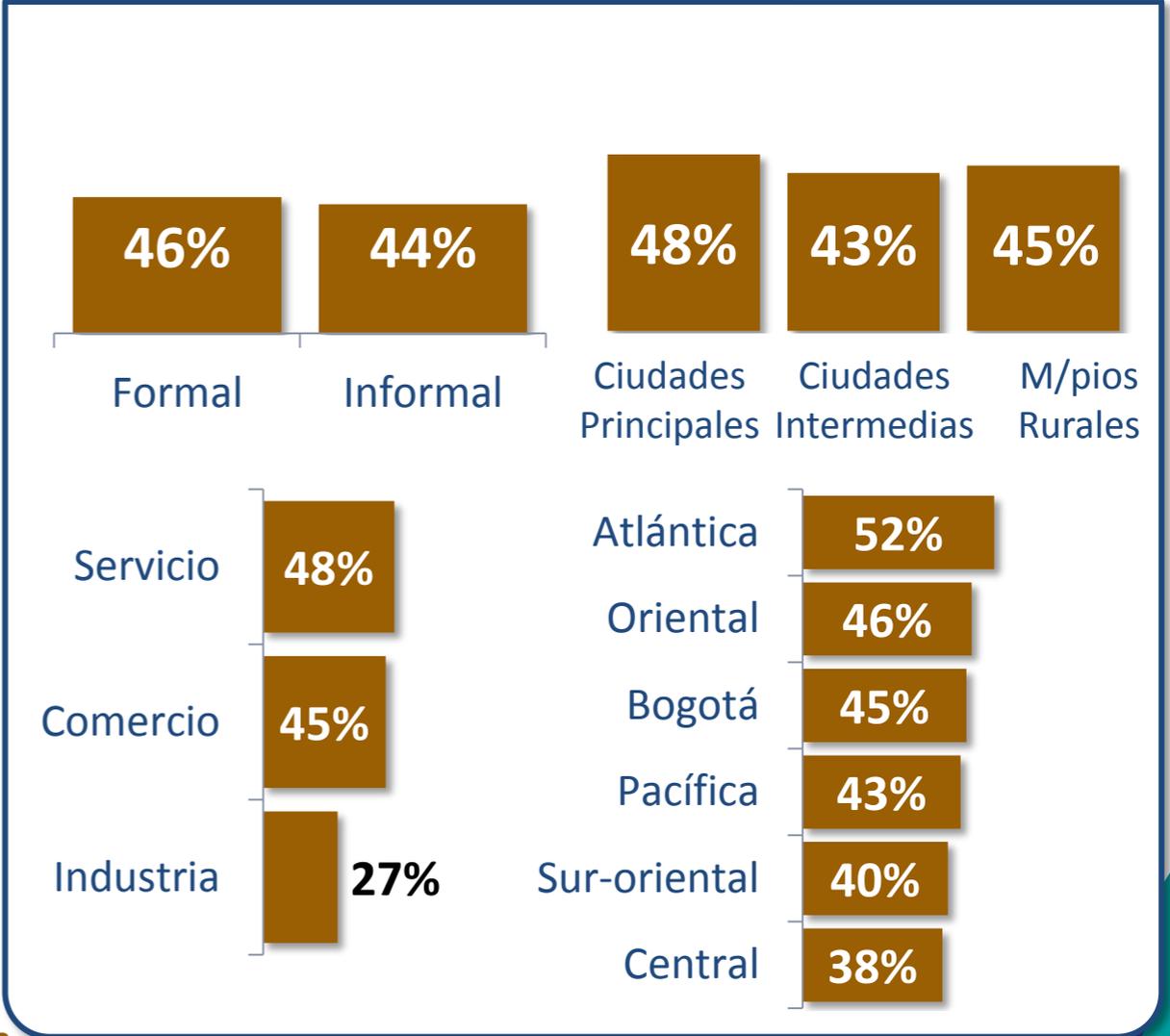
Características de los Microempresarios

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



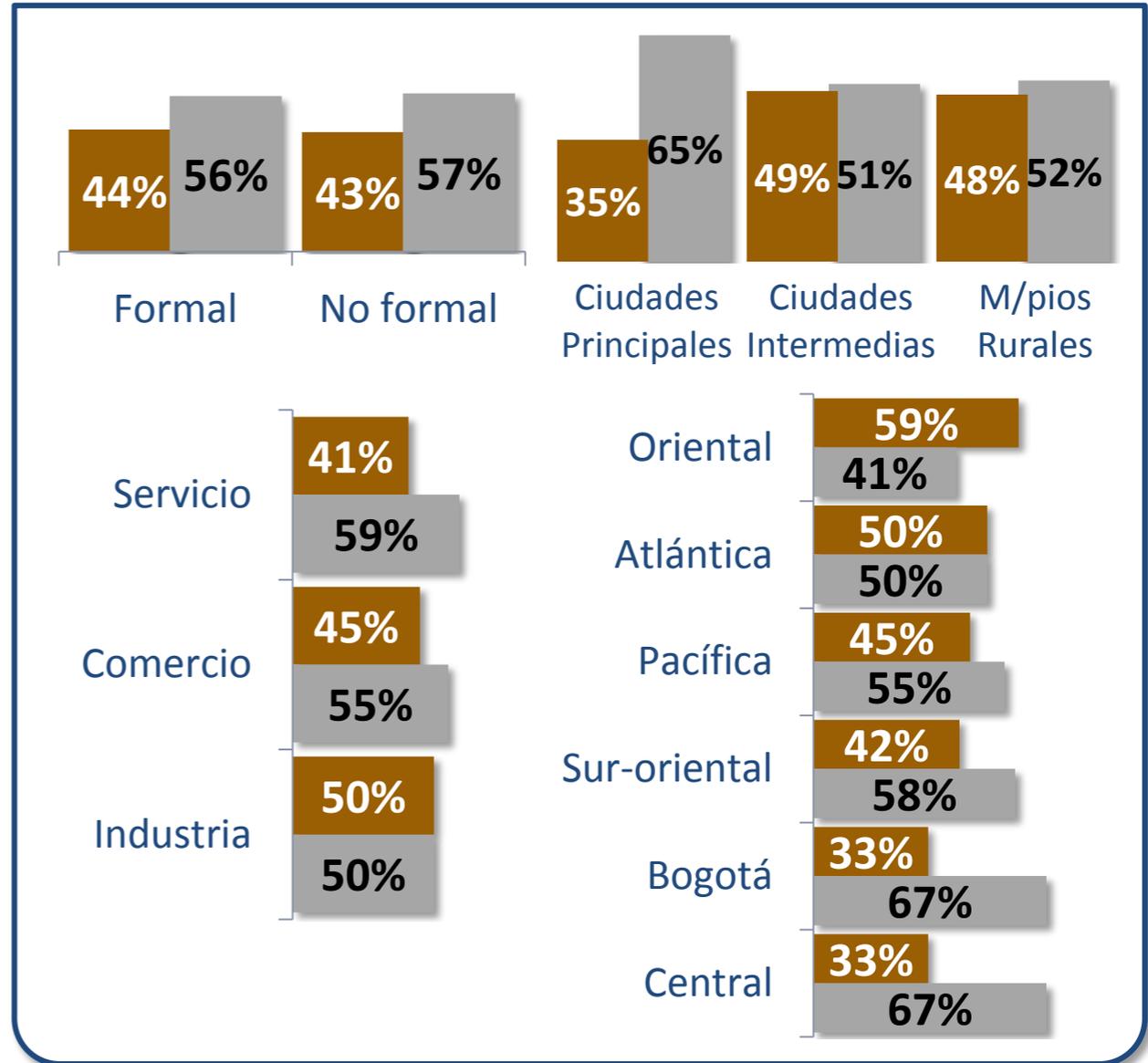
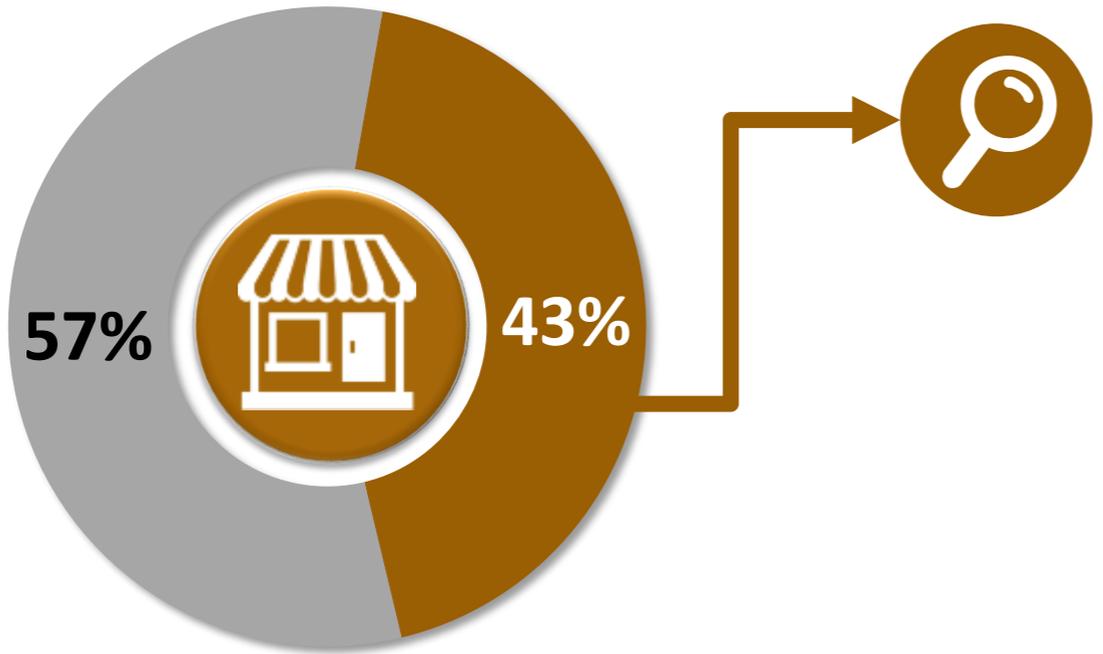
Características de los Microempresarios

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?

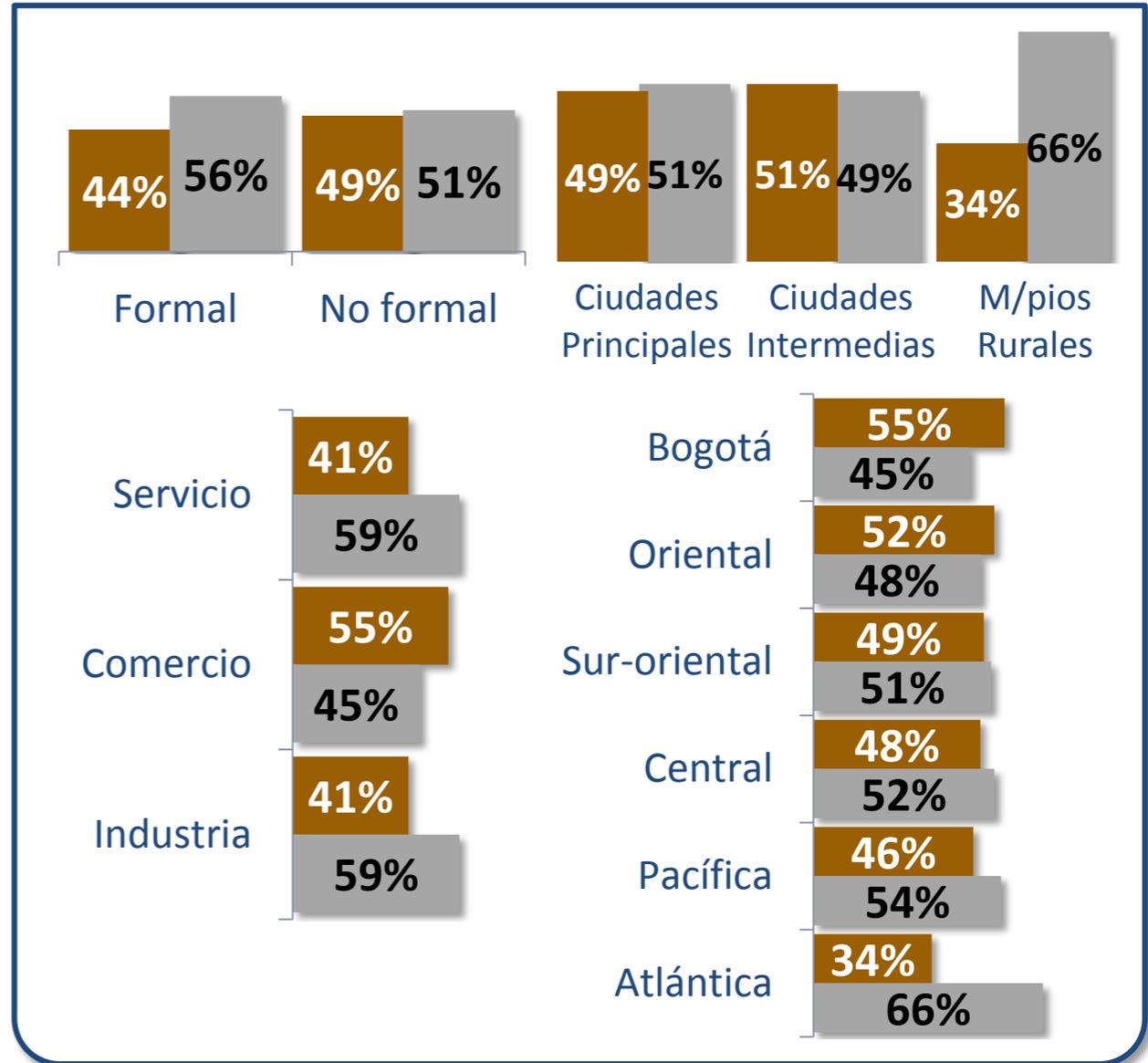
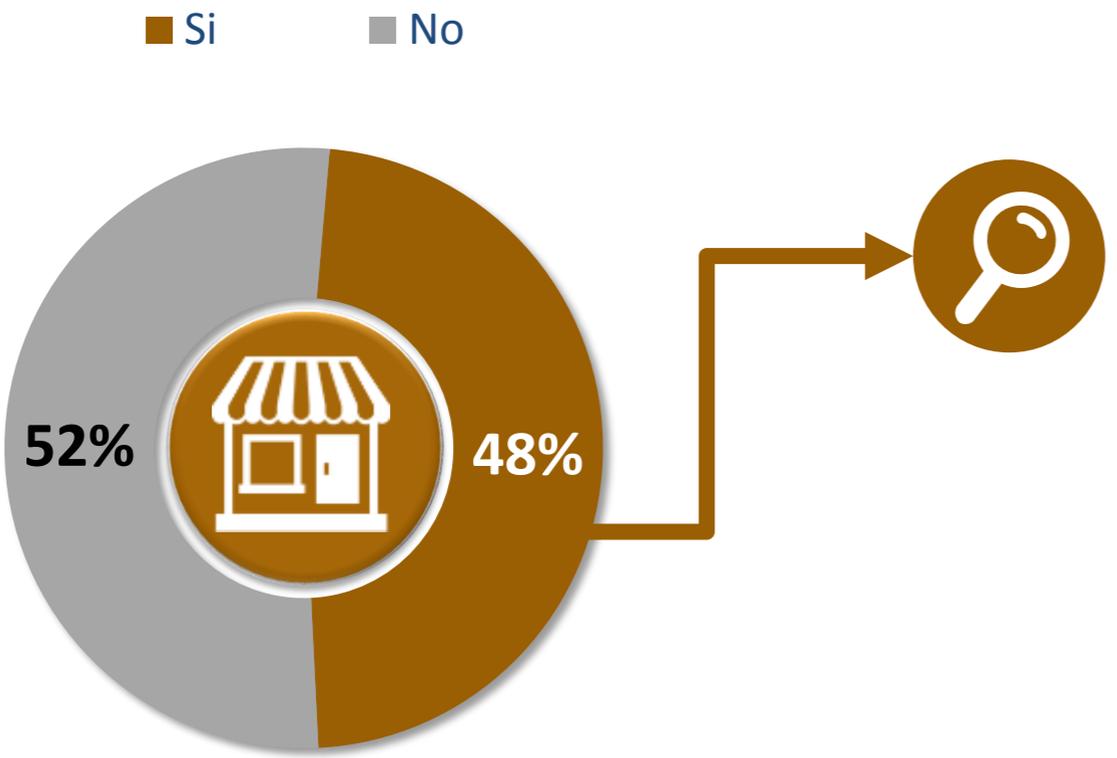
- Es de ventas de temporada
- Vende más o menos lo mismo siempre



Características de los Microempresarios

Brechas de liquidez del negocio

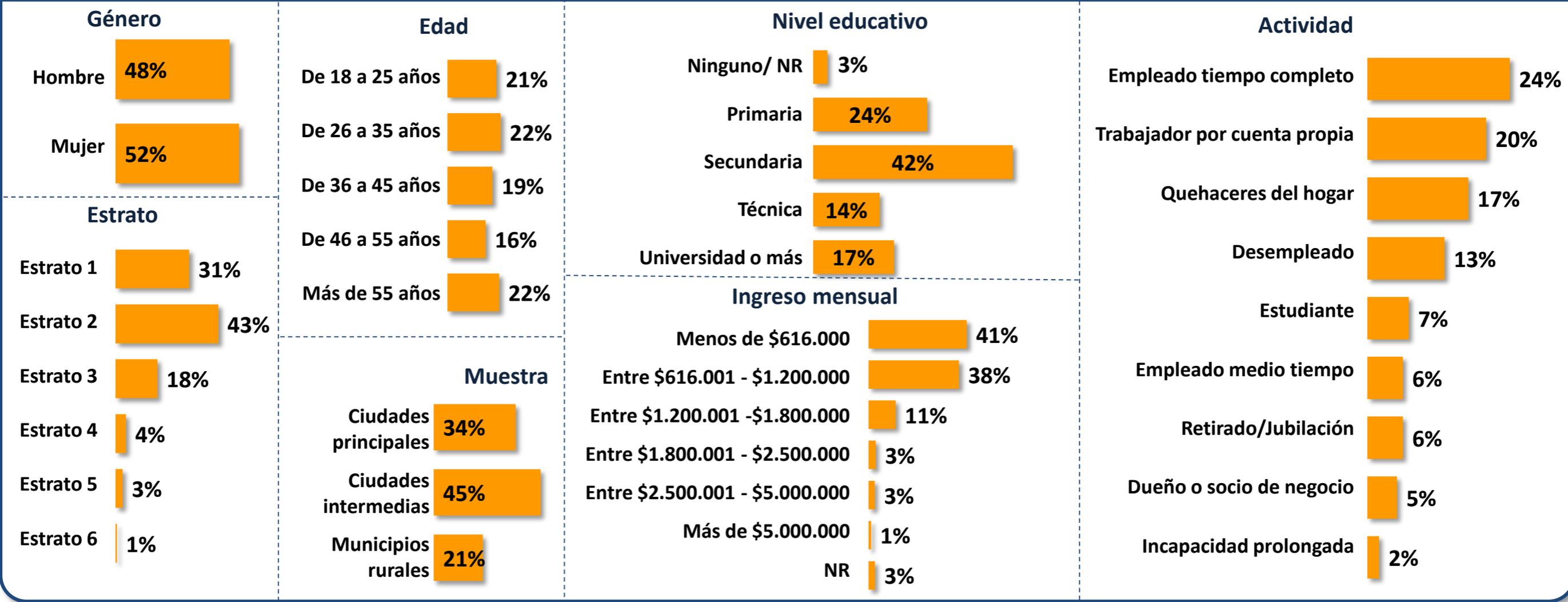
En los últimos 12 meses a su negocio le ha pasado que las ventas mensuales no son suficientes para cubrir los gastos del mismo mes?



Características de la Población General

Descripción de la muestra

Población general: 1.417 encuestas

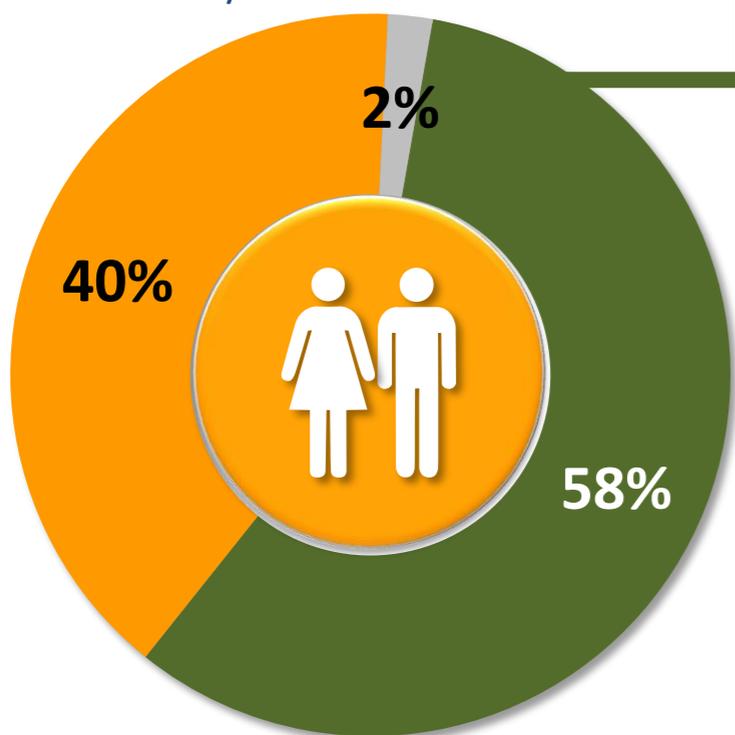


Características de la Población General

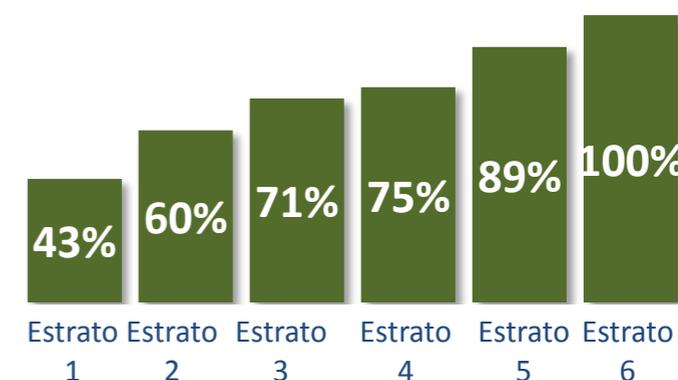
Estabilidad de los ingresos del hogar

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



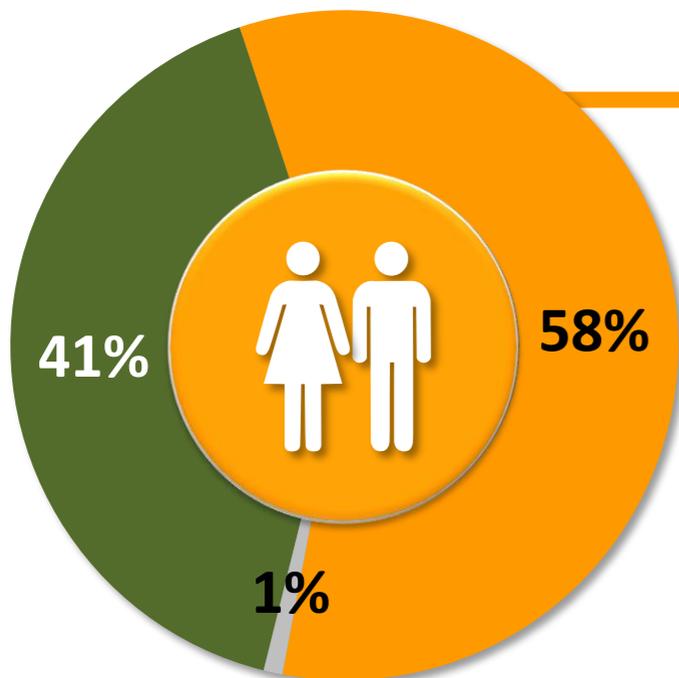
Características de la Población General

Brechas de liquidez de las personas

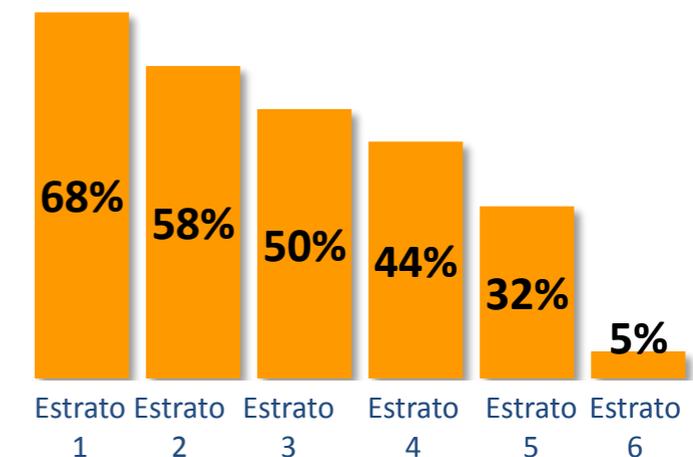
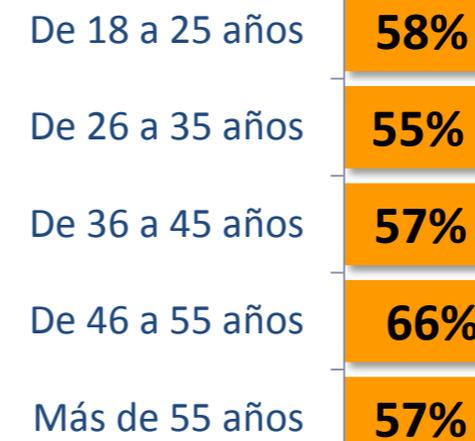


¿En los últimos 12 meses ha tenido dificultades para cubrir sus gastos?

■ No ■ Sí ■ Ns/Nr

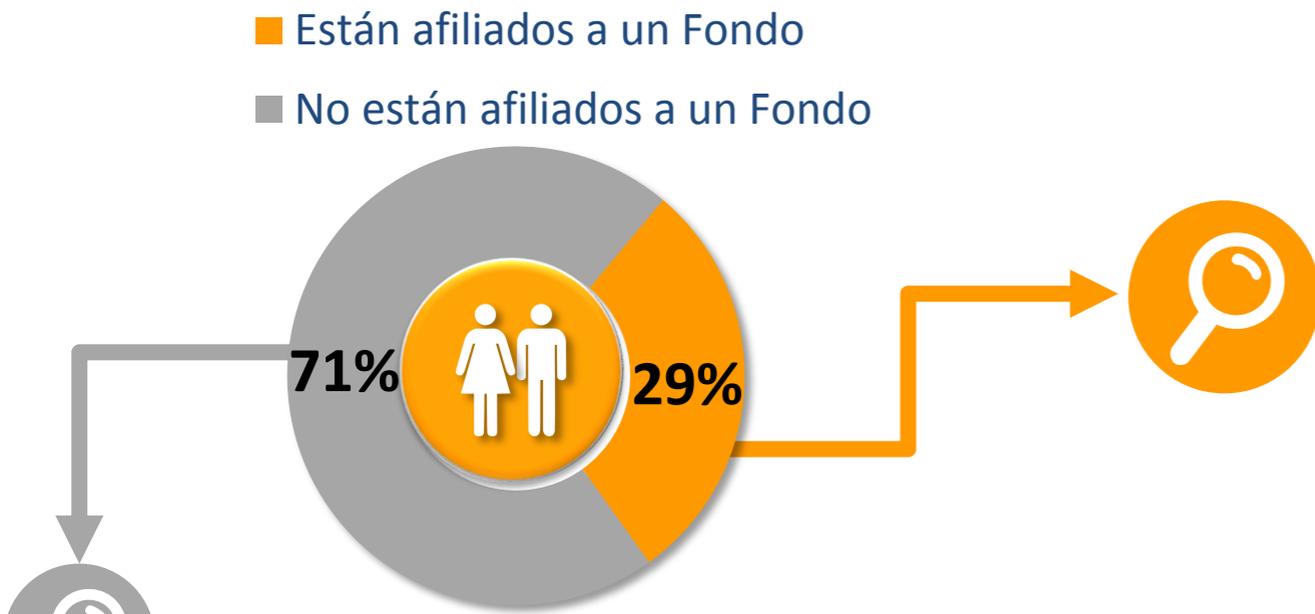


Ha tenido dificultades para cubrir gastos

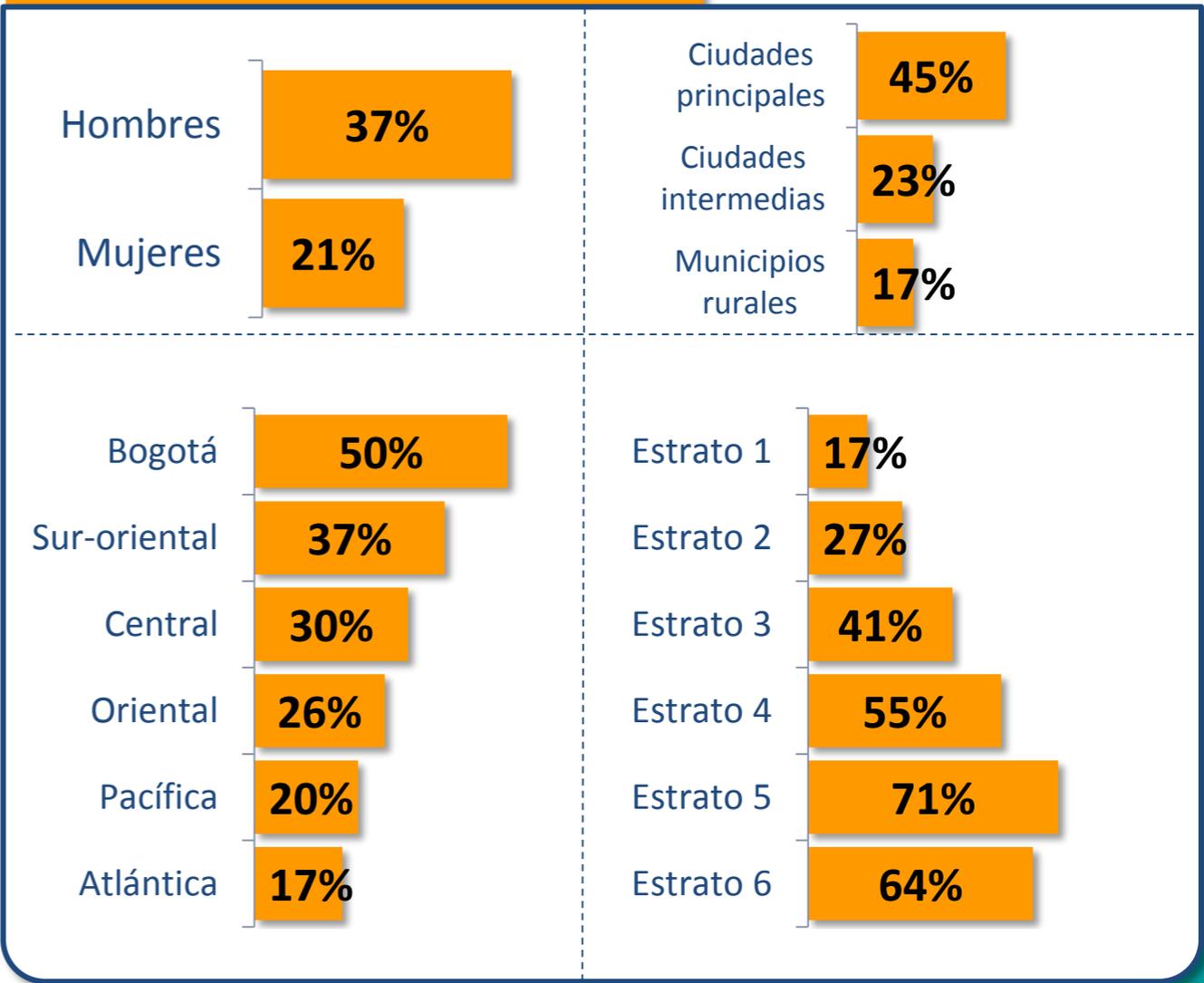


Características de la Población General

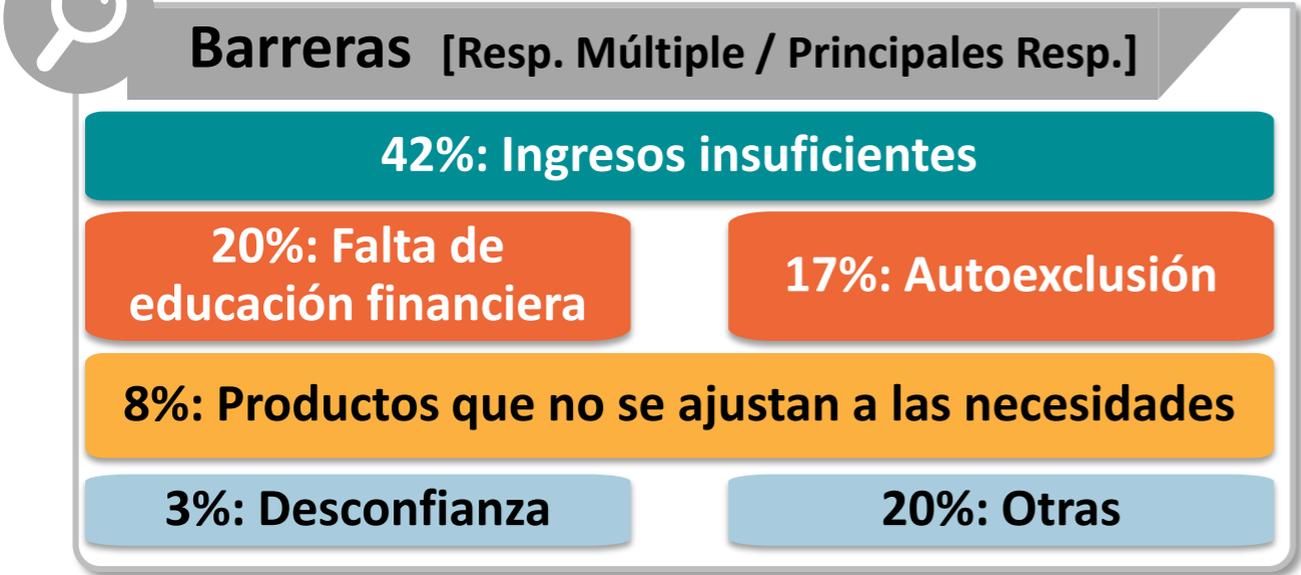
Afiliación a Fondos de Pensiones



Afiliación a Fondos de Pensiones



ATENCIÓN: Escala agrandada para mejor visualización de la información.



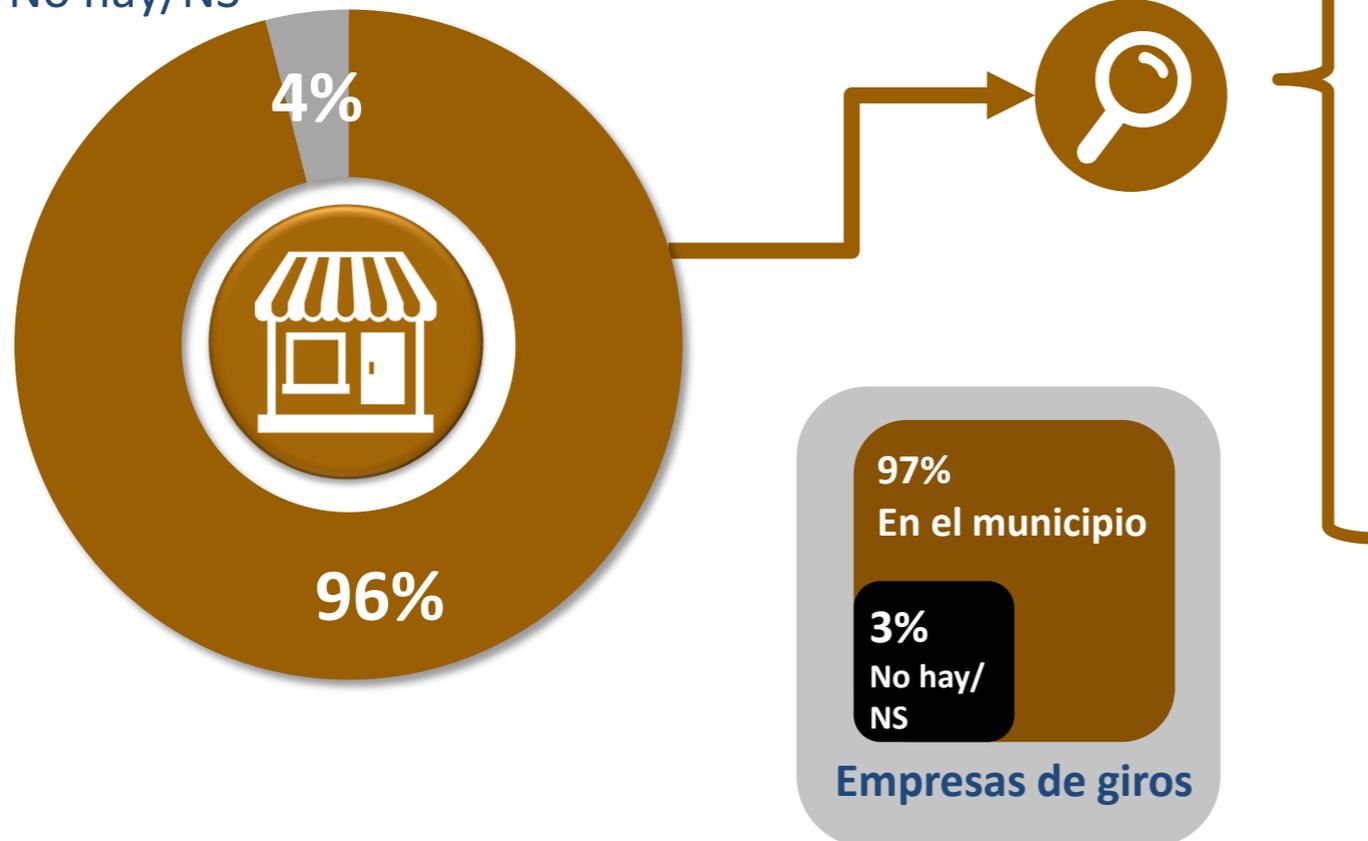
Estudio desde la demanda

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

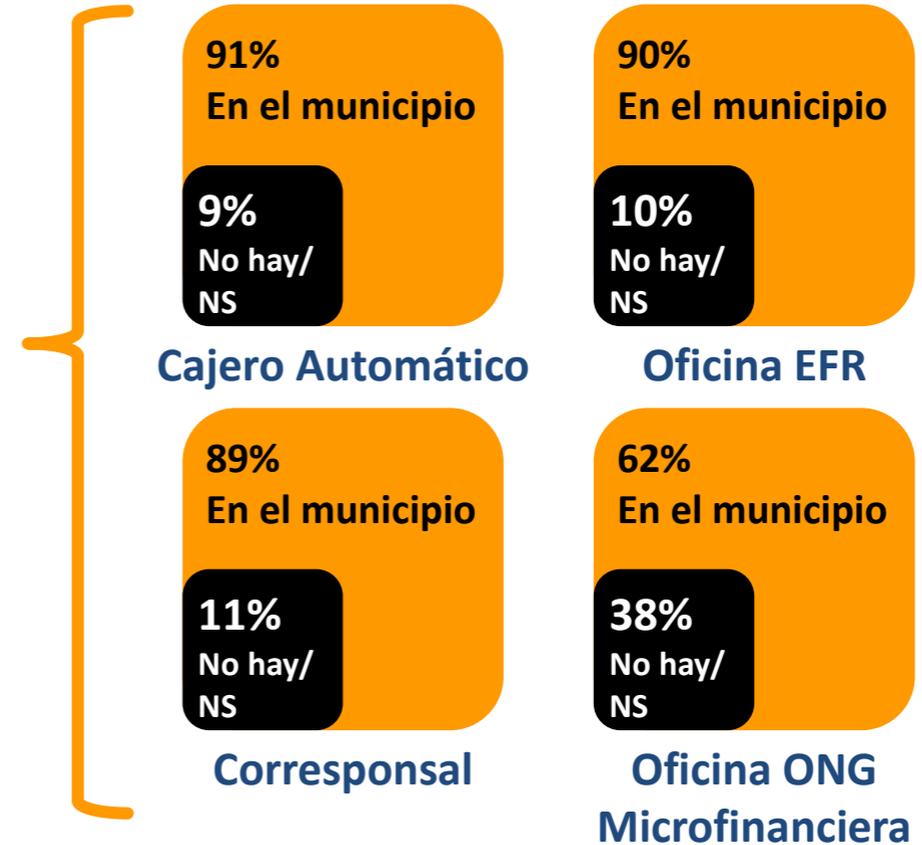
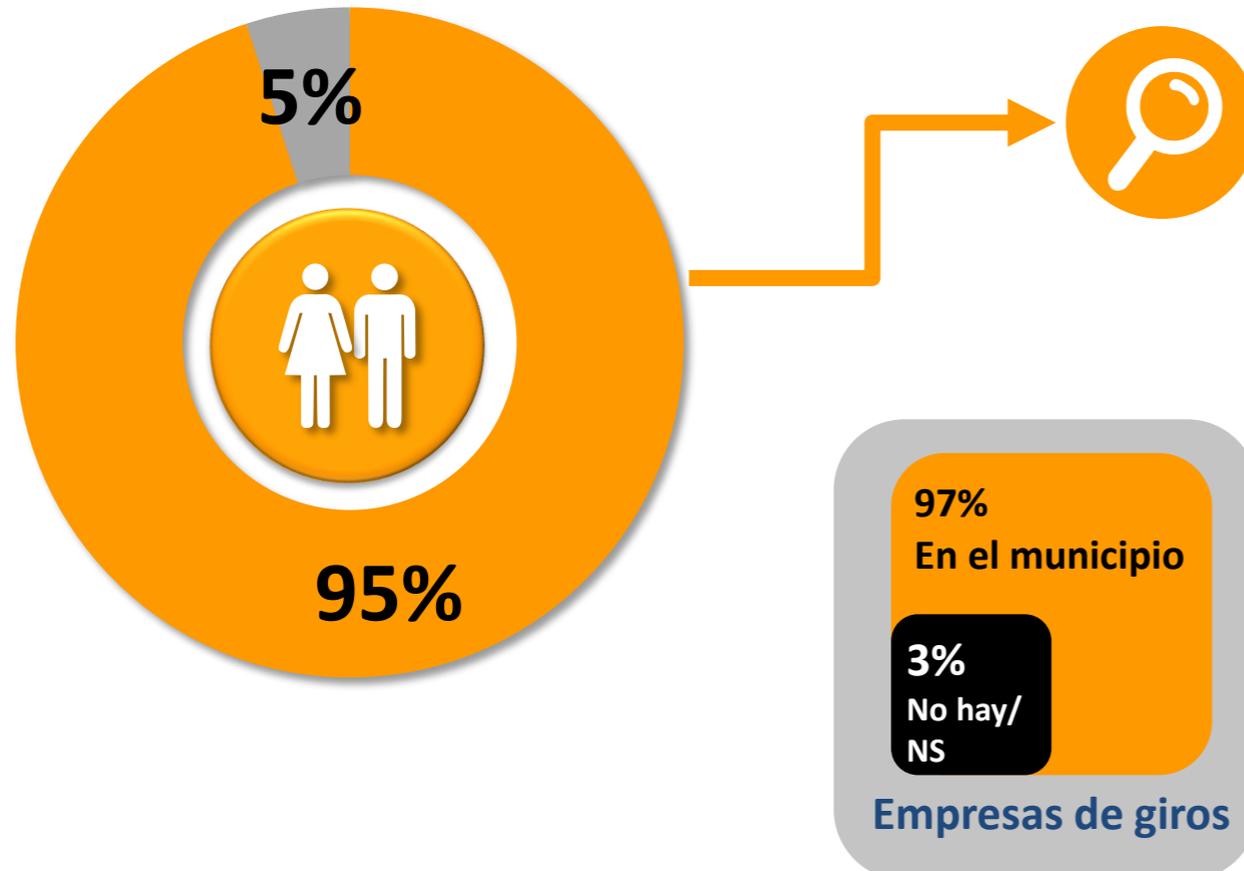
Oficina ONG
Microfinanciera

EFR: Entidad Financiera Vigilada SFC, SES

Infraestructura Financiera - Acceso

Puntos de Acceso del Sector Financiero

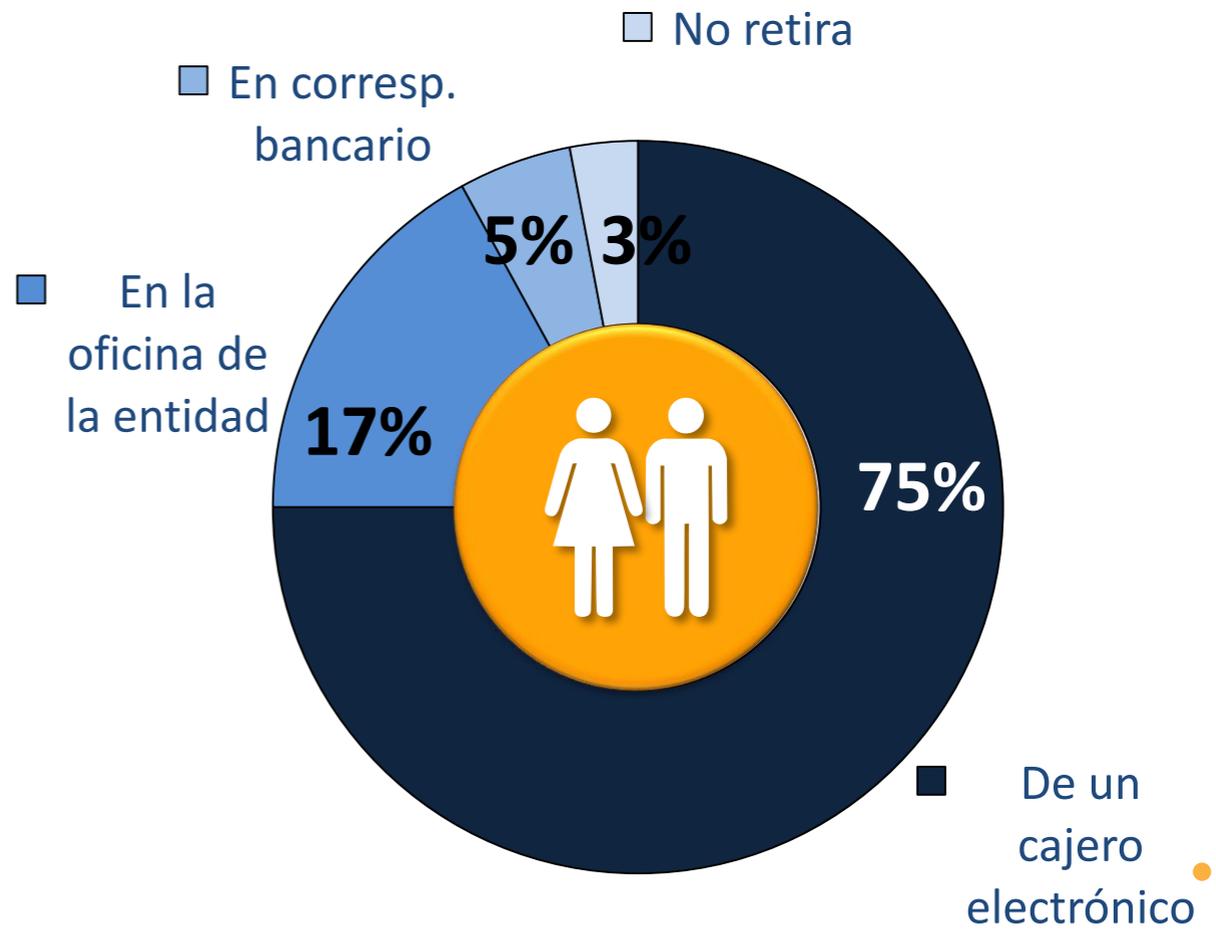
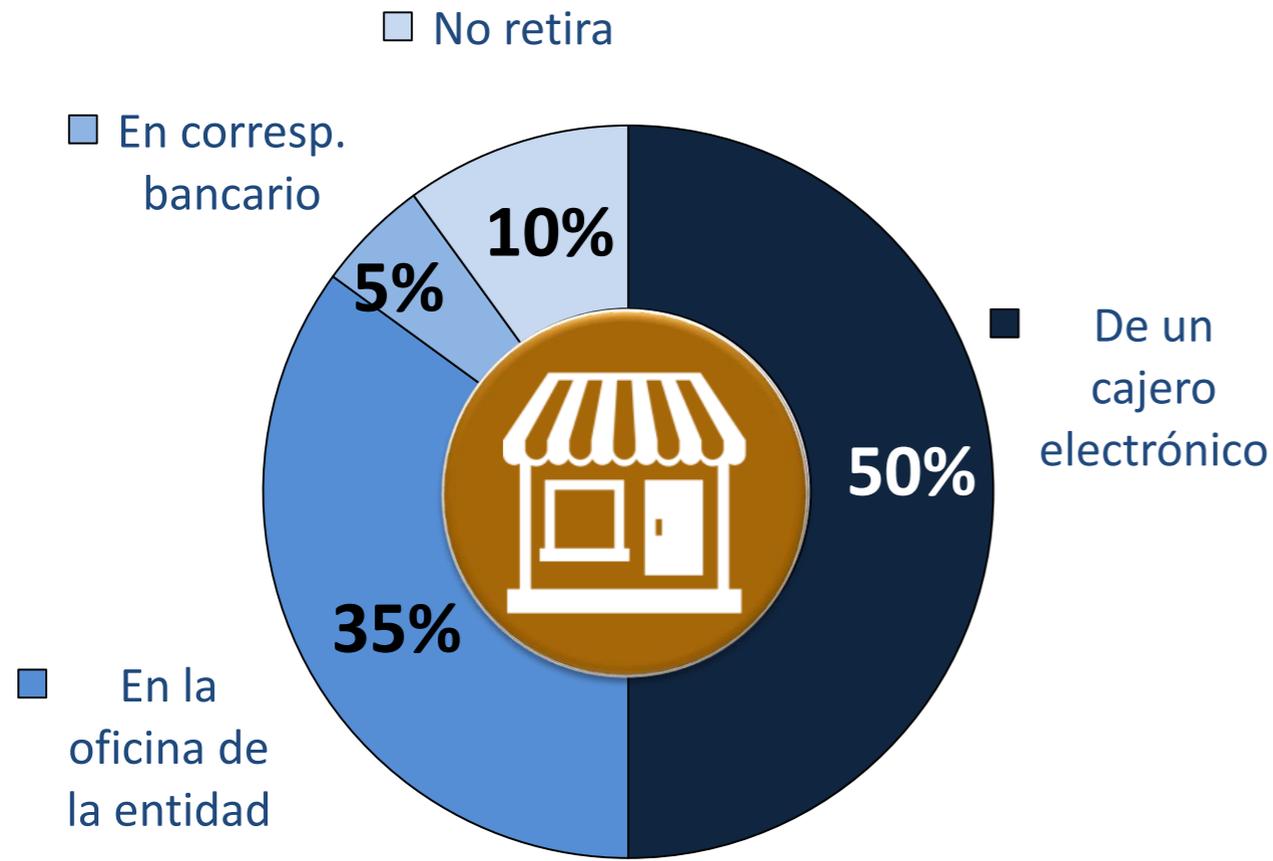
■ Al menos un PdA que le sirva, en el municipio ■ No hay/ NS



EFR: Entidad Financiera Vigilada SFC, SES

Infraestructura Financiera – Uso

Utilización de PdA para retiros



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

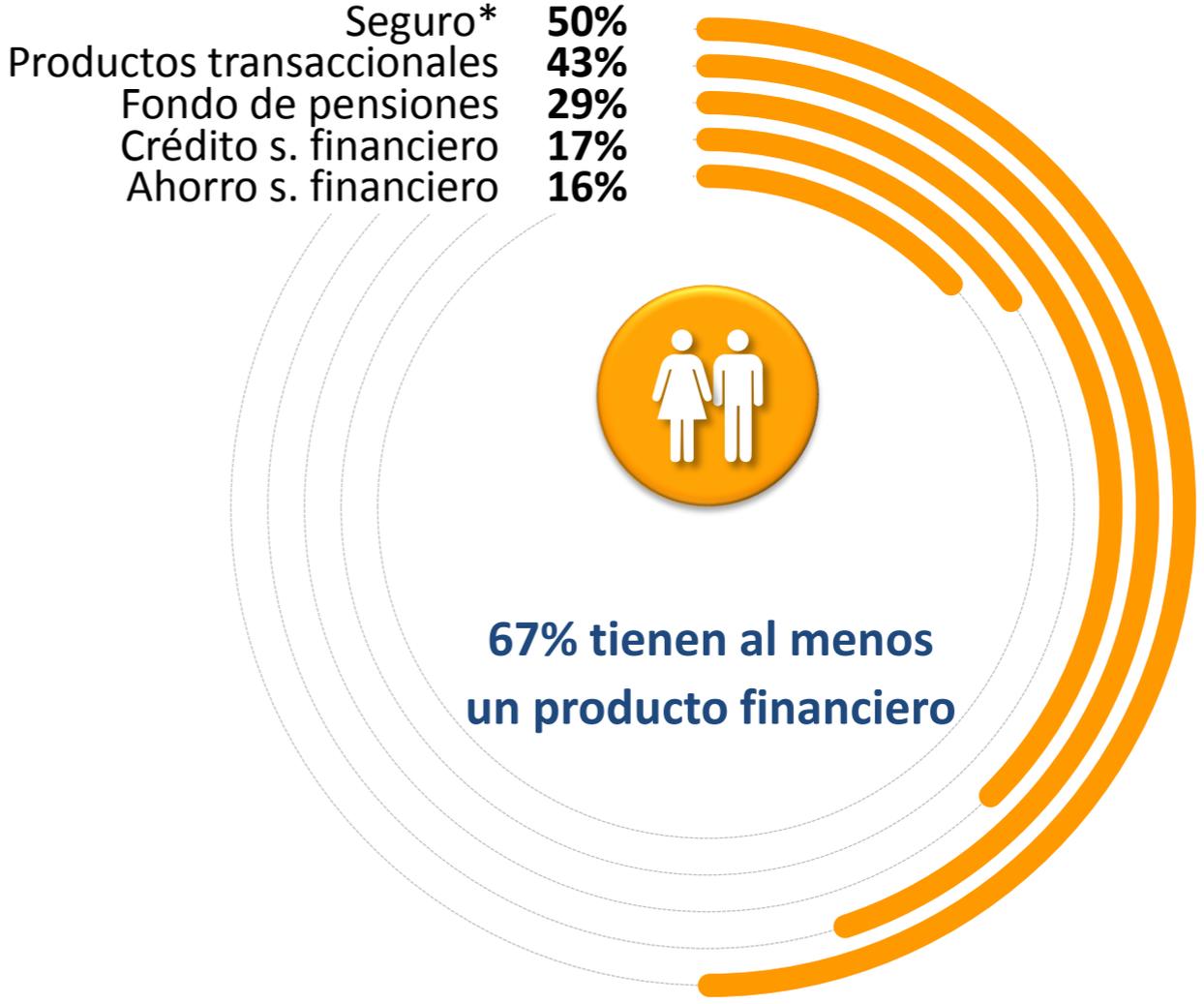
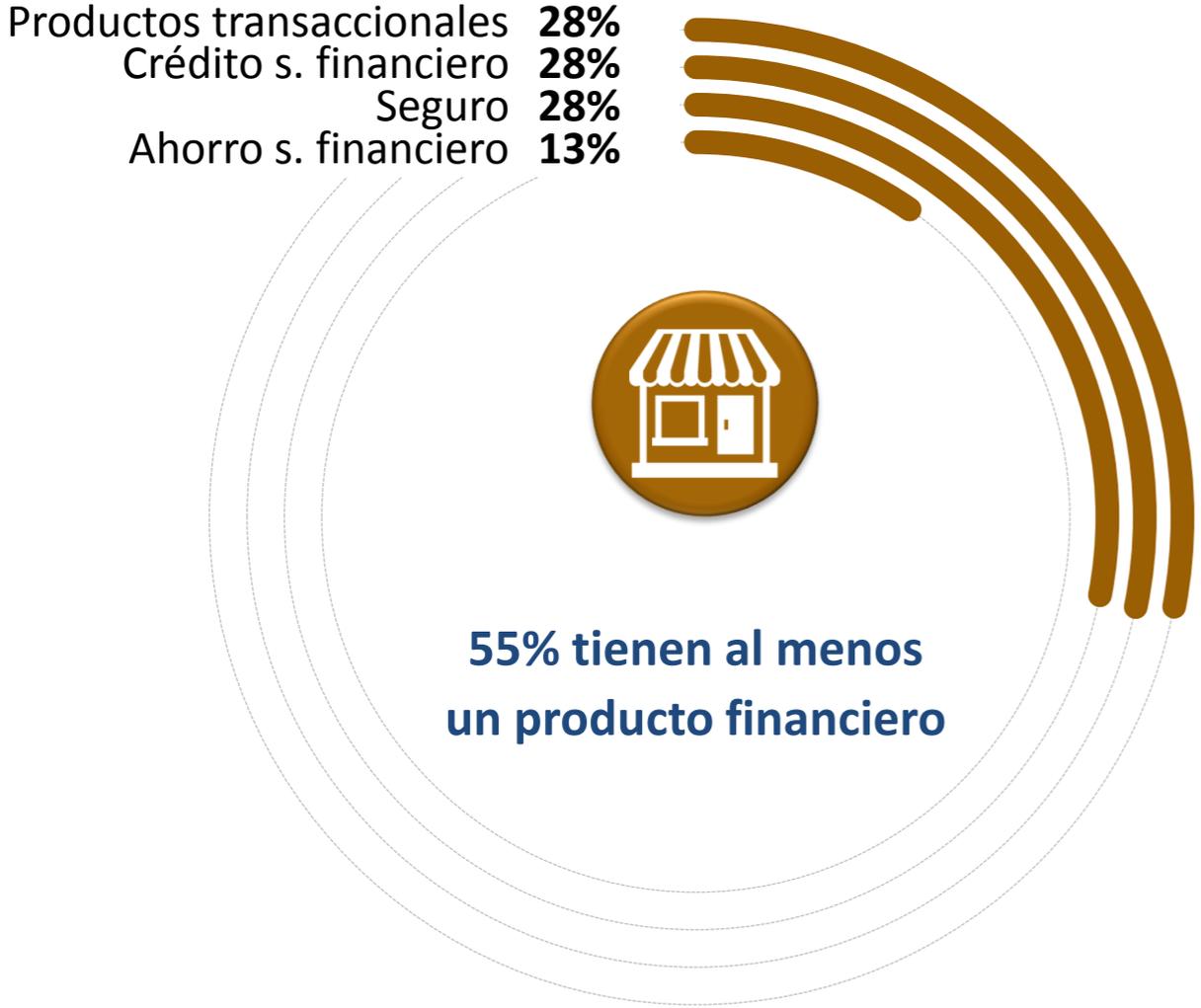
- Voluntarios
- Obligatorios

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.

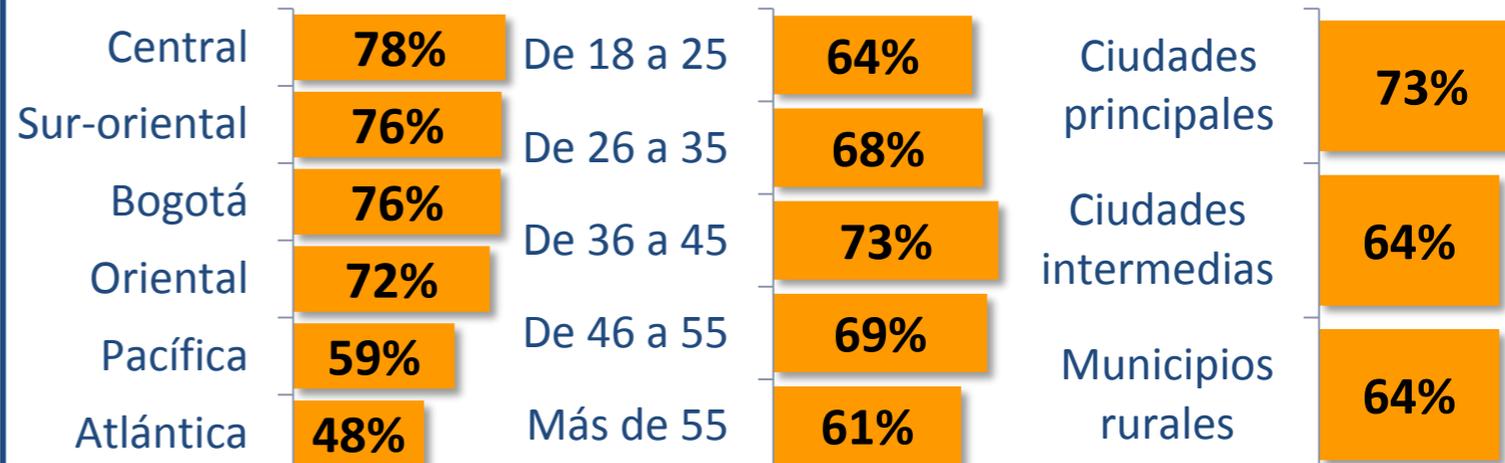
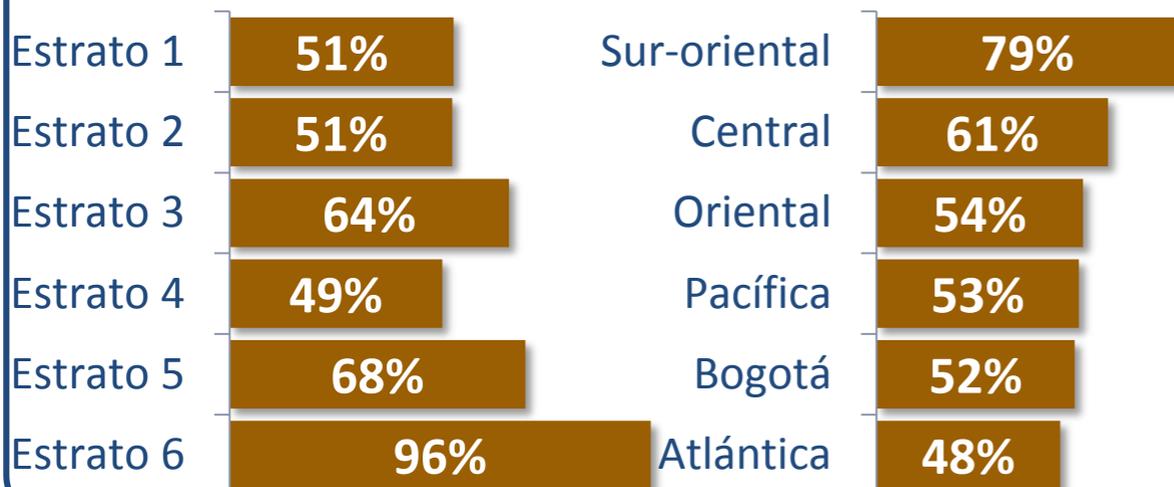
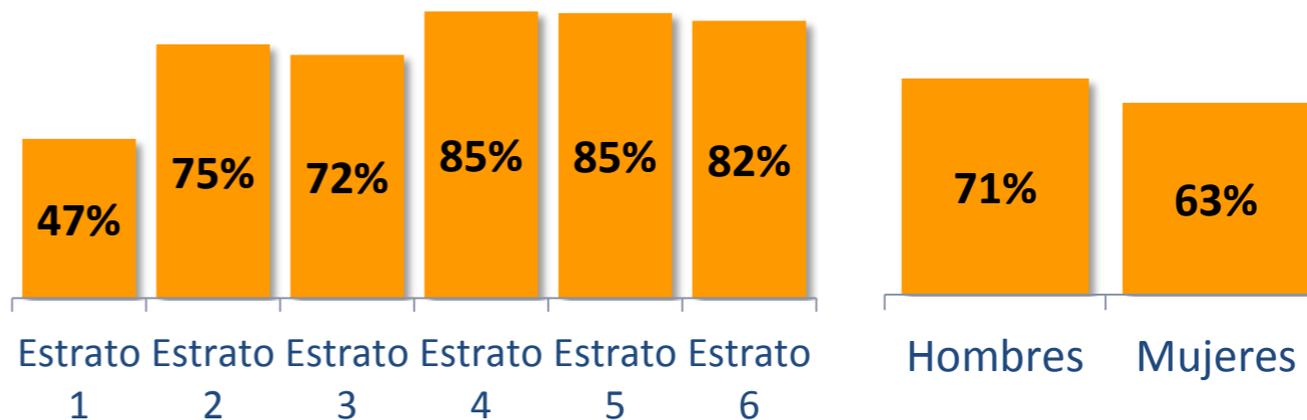
Productos Financieros

Tenencia de algún producto financiero [Resp. Múltiple]

Tenencia: 55%



Tenencia: 67%



Productos Financieros

Productos transaccionales

Productos transaccionales

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

Microempresas

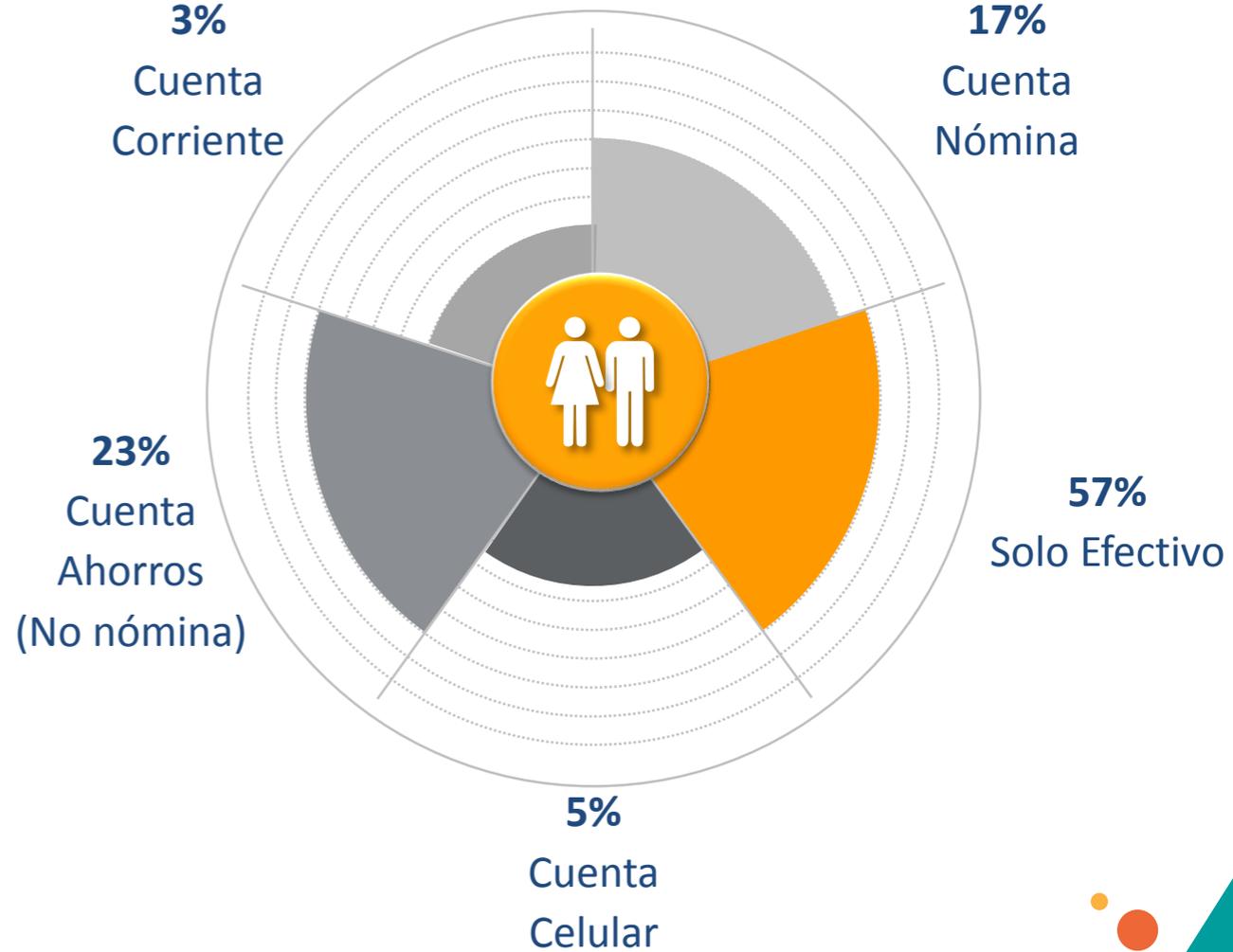
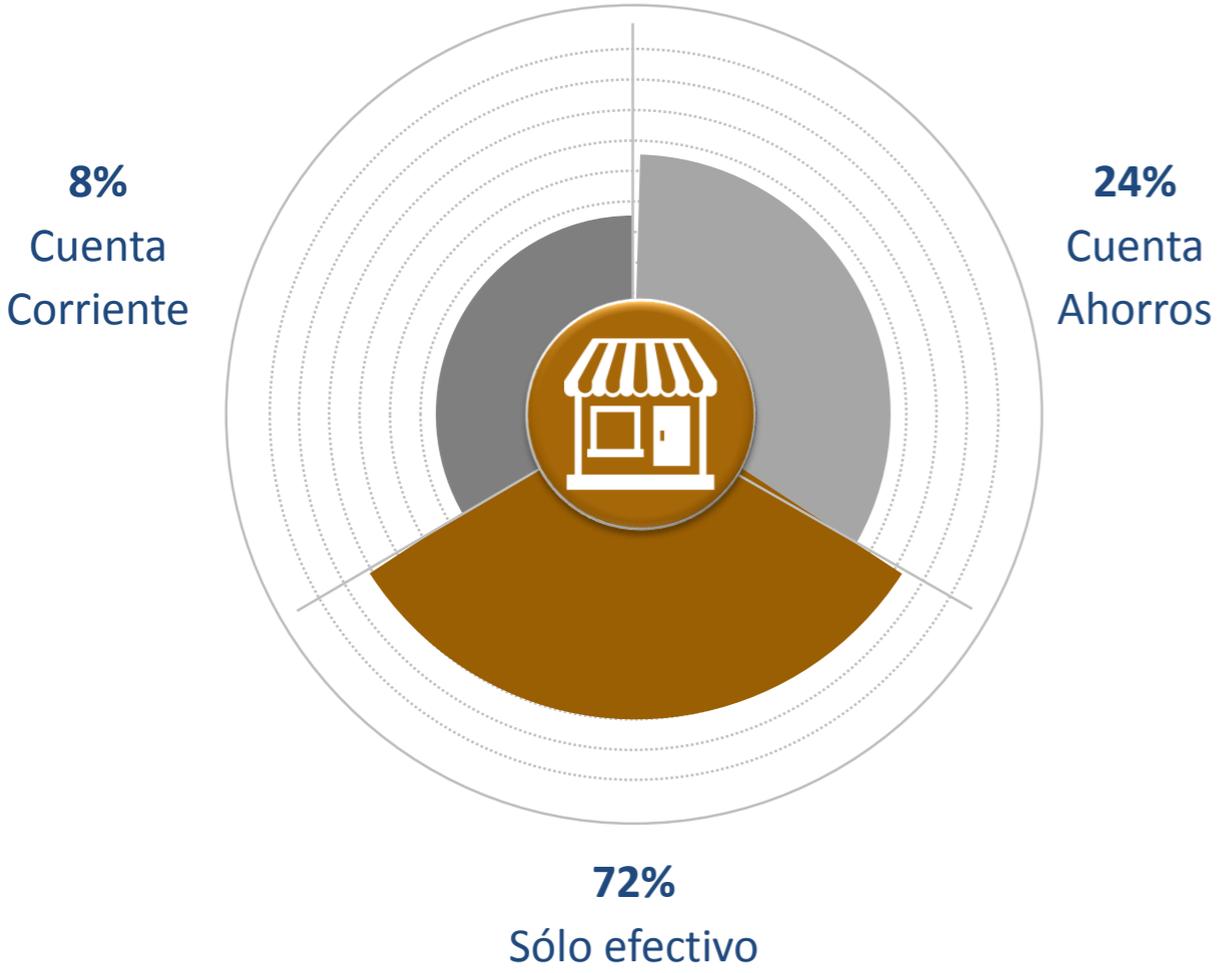
- Cuenta de ahorros y corriente
- Uso para manejar el dinero del negocio

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

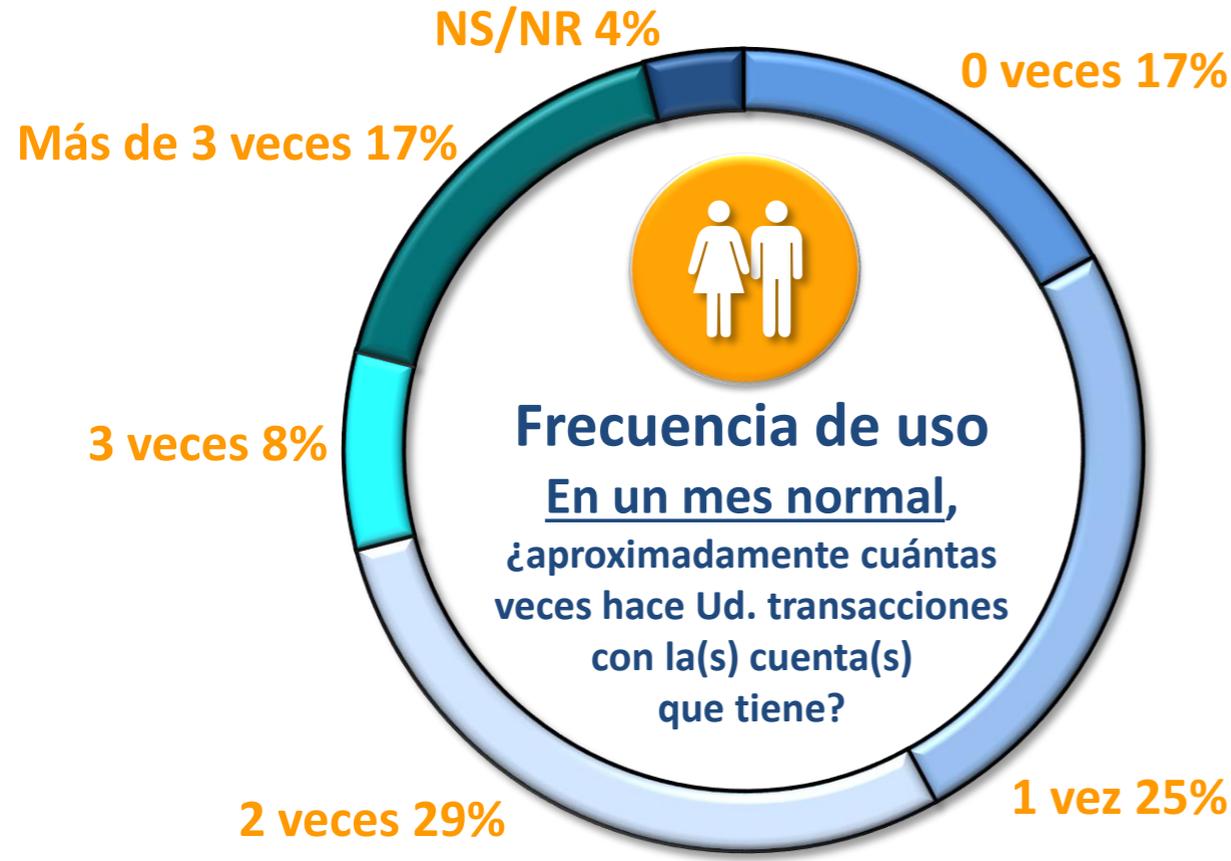


60% las usa frecuentemente (2 veces o más).
 33% las usa poco (una vez o menos)
 7% NS/NR

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%

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%	

Calidad

Satisfacción con productos

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

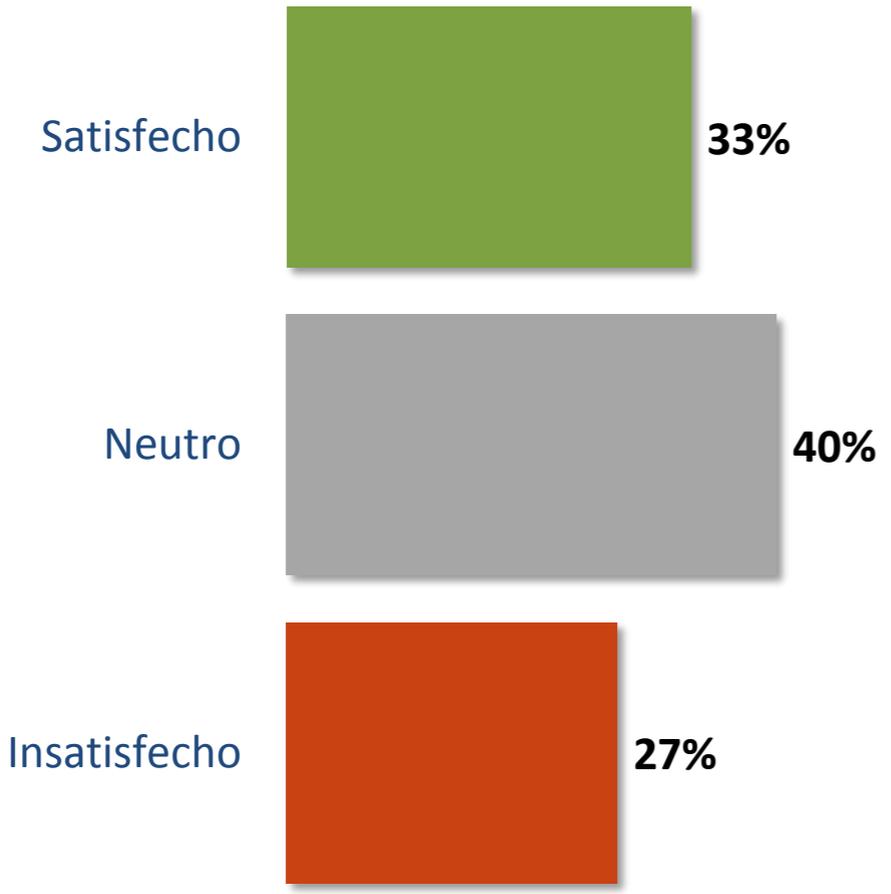


Productos transaccionales

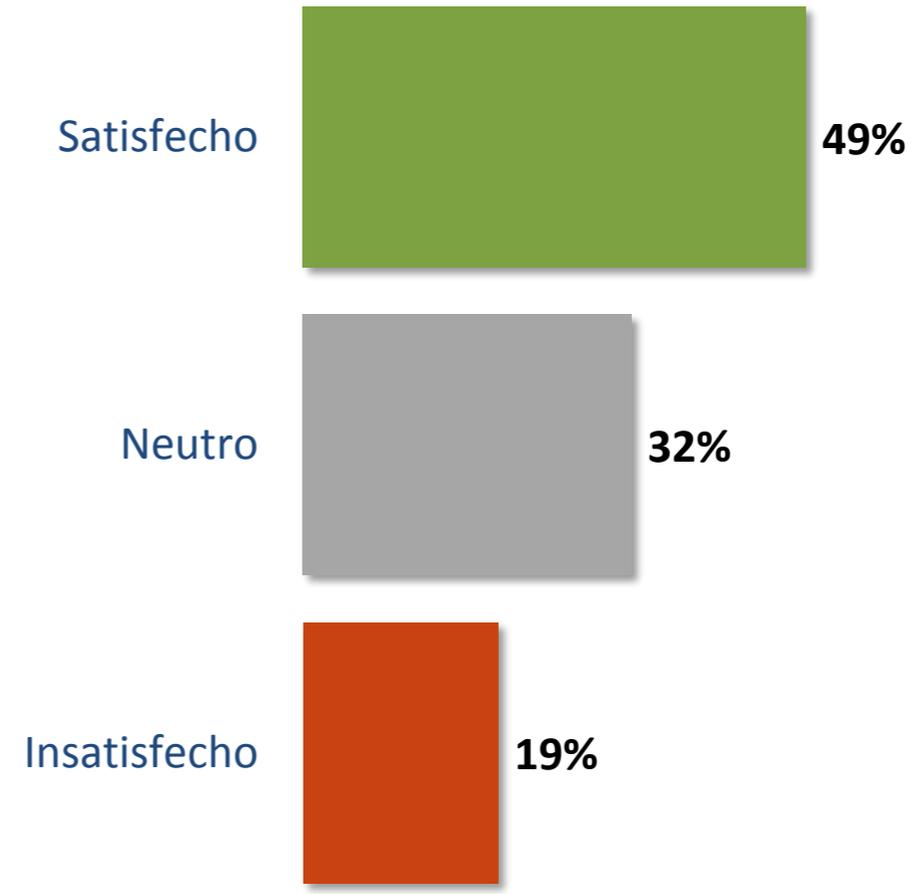
Calidad: Grado de Satisfacción



Satisfacción con los productos transaccionales



Satisfacción con los productos transaccionales



Productos transaccionales

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



Insatisfechos
27%

Satisfechos
33%

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

RAZONES DE SATISFACCIÓN

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

27%: Dispongo del dinero cuando lo necesito

27%: Me cobran cada vez que hago un retiro

18%: En la entidad financiera me atienden bien

19%: Me cobran el 4x1.000

17%: El saldo en lugar de aumentar, disminuye

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

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

9%: Satisface sus necesidades

8%: Sirve para ahorrar excedentes del negocio

8%: No cobran cuota de manejo

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

Productos transaccionales

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



Insatisfechos
19%

Satisfechos
49%

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

- 45%: Me cobran cada vez que hago un retiro
- 31%: La cuota de manejo/tarjeta débito es costosa
- 16%: El saldo en lugar de aumentar, disminuye
- 13%: Me cobran el 4x1.000
- 12%: En la entidad financiera no me han atendido bien
- 10%: Las filas son largas, me quita tiempo

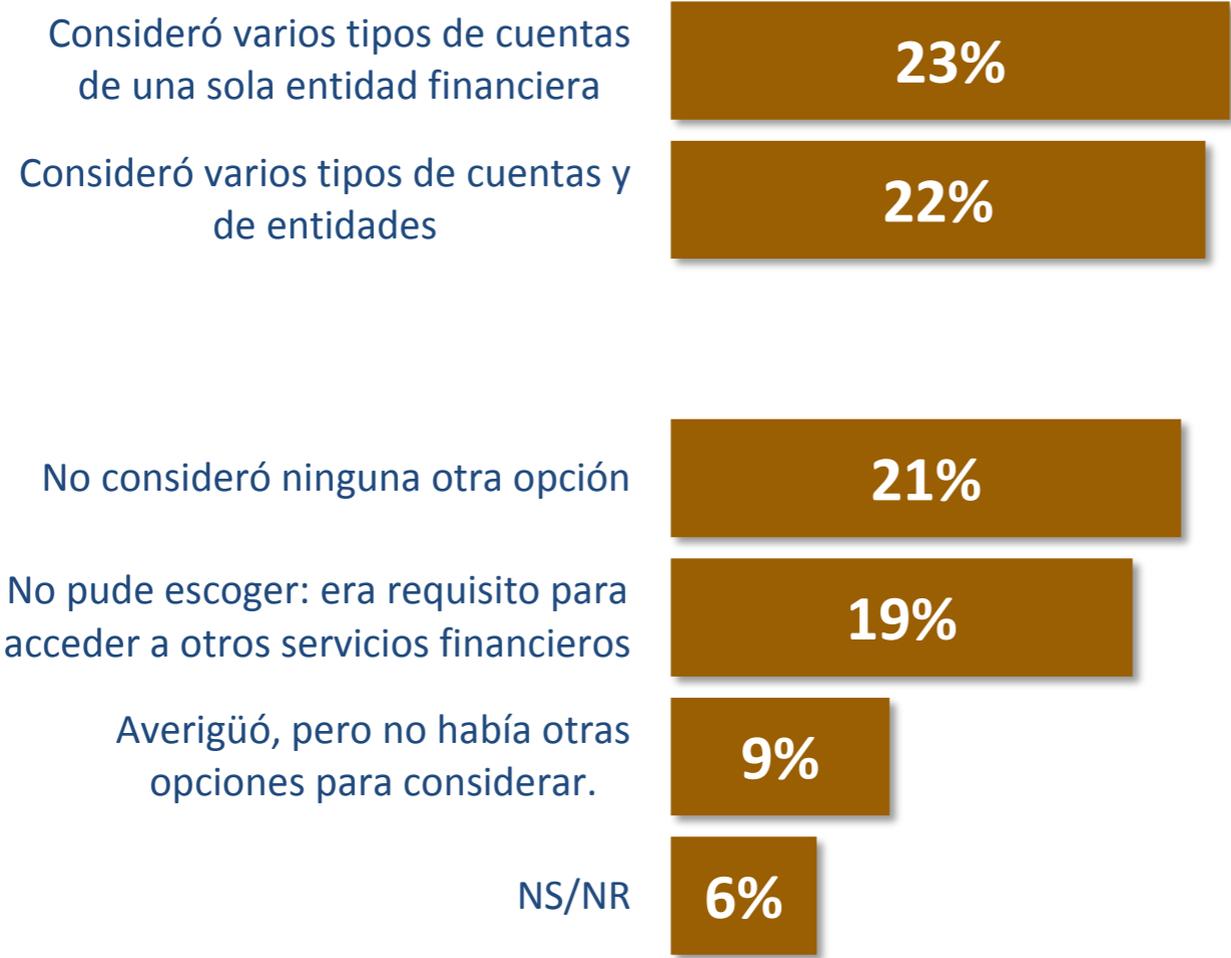
RAZONES DE SATISFACCIÓN

- 42%: Dispongo del dinero cuando lo necesito
- 25%: Mi plata está segura en una cuenta
- 11%: En la entidad financiera me atienden bien
- 9%: Puedo administrar mejor mi plata
- 8%: La cuenta me sirve para ahorrar
- 8%: No me cobran cuota de manejo
- 7%: Me facilita la realización de pagos (puedo pagar por internet)

Productos transaccionales

Calidad: Posibilidad de elegir los productos

¿Cómo escogió los productos?

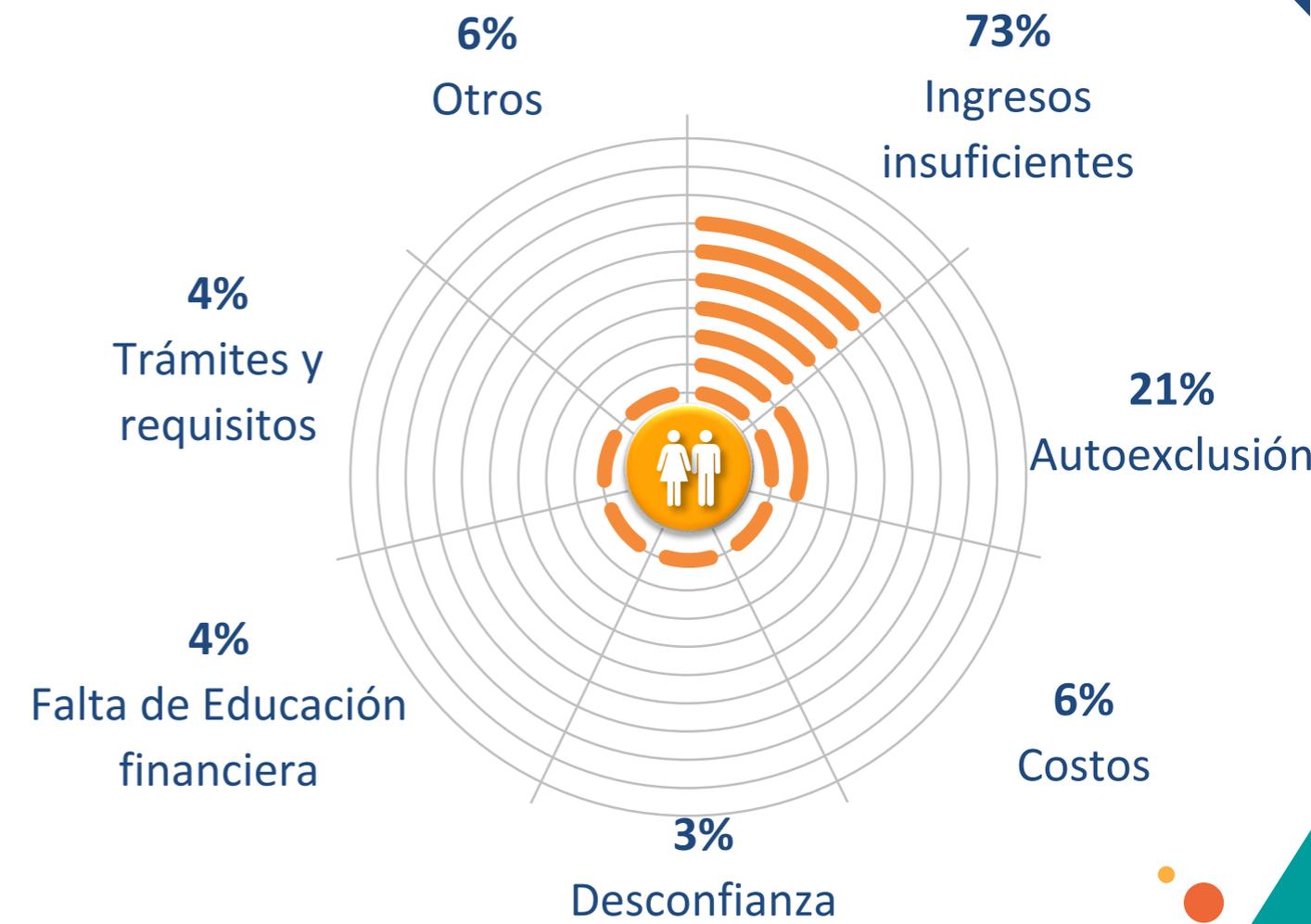
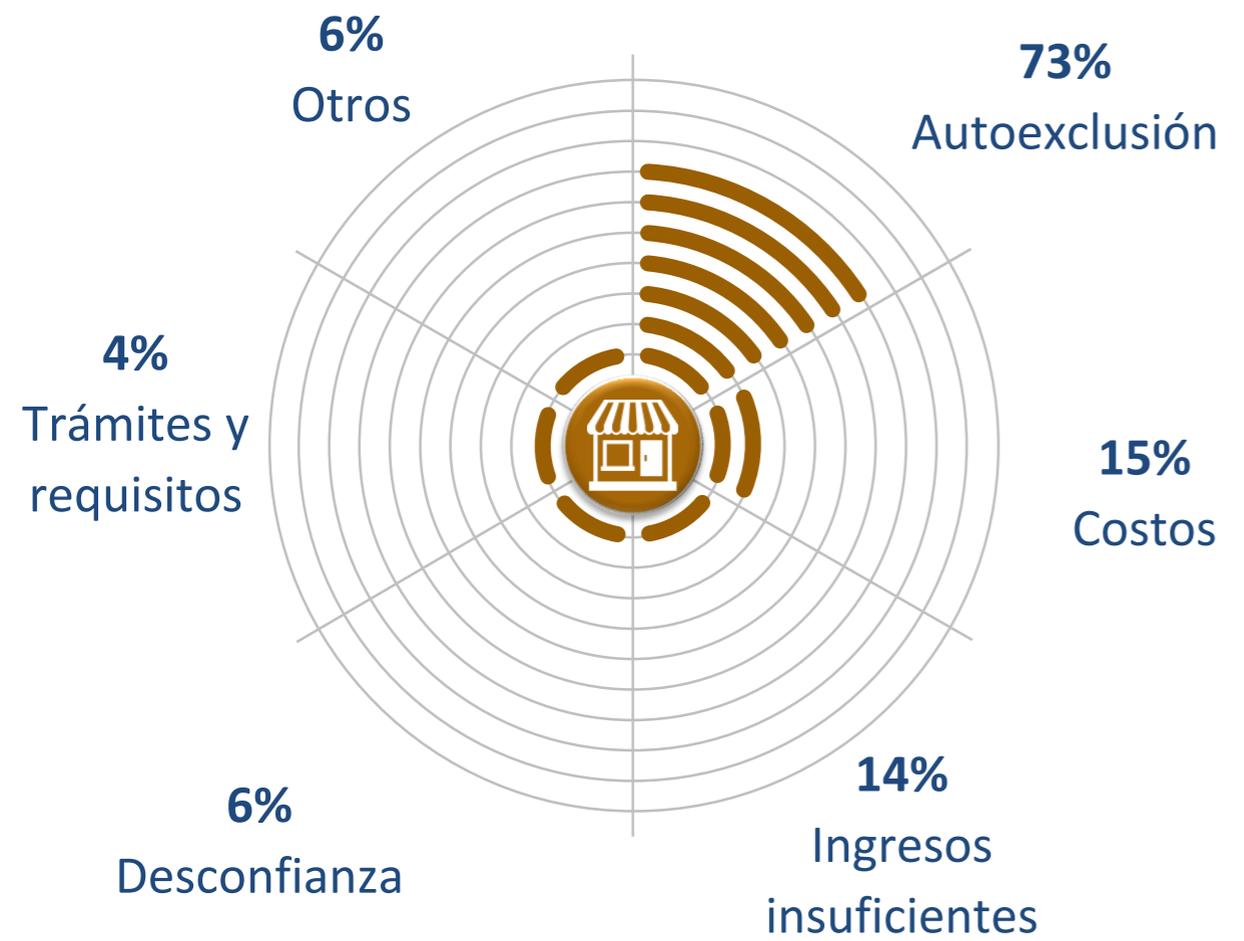


¿Cómo escogió los productos?



Productos transaccionales

Barreras de Acceso [Resp. Múltiple]

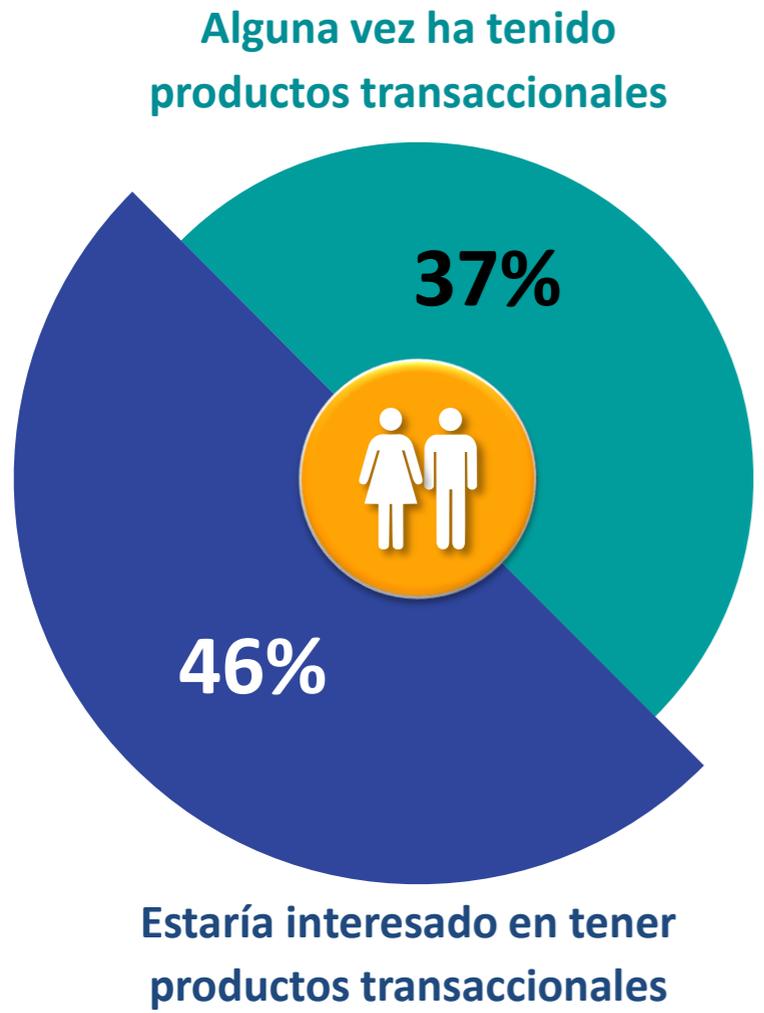


➤ **72% de los microempresarios y 57% de las personas no tienen productos transaccionales.**

No Tienen PT: 57%

Productos transaccionales

Oportunidades para expandir los productos transaccionales



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

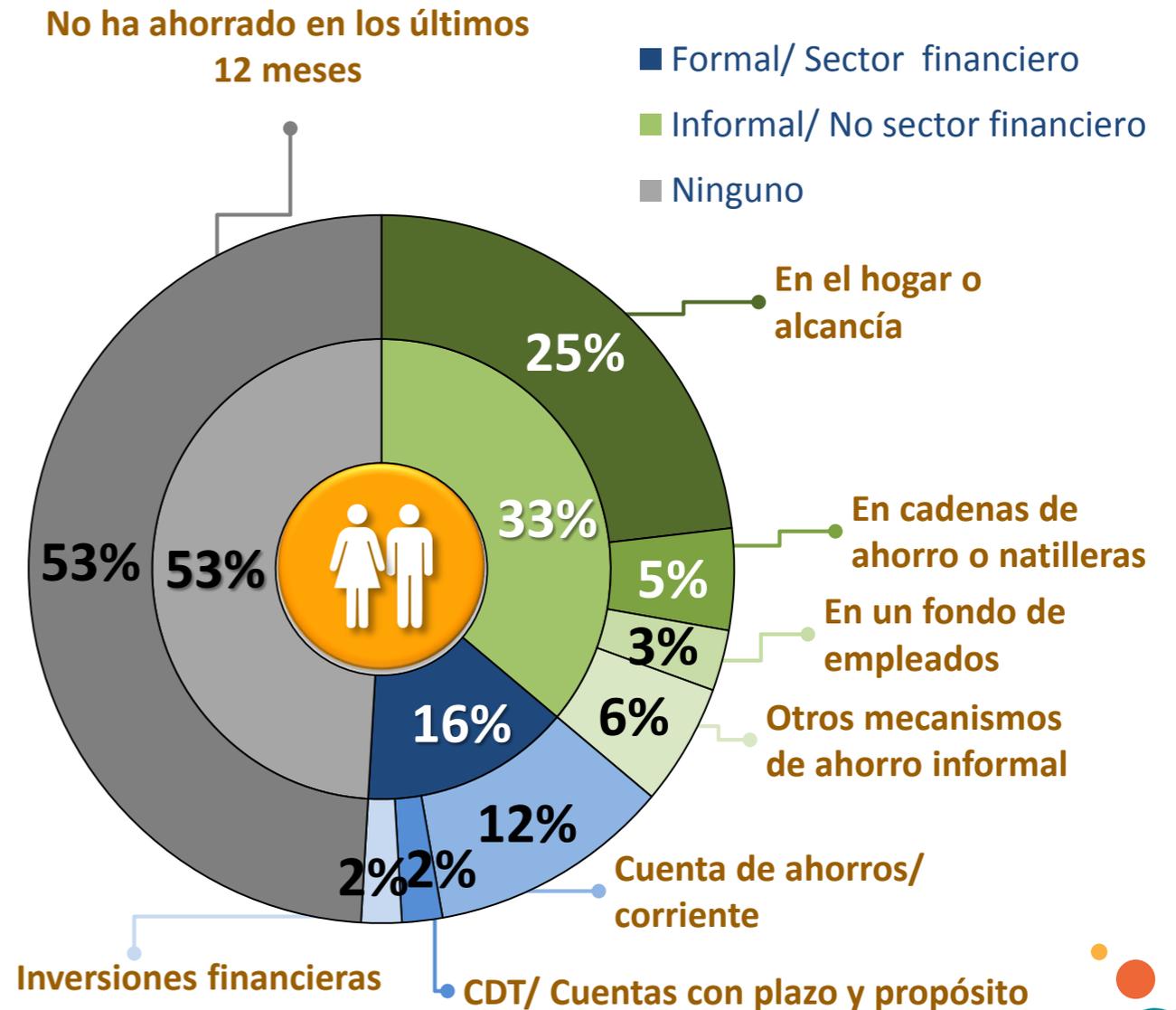
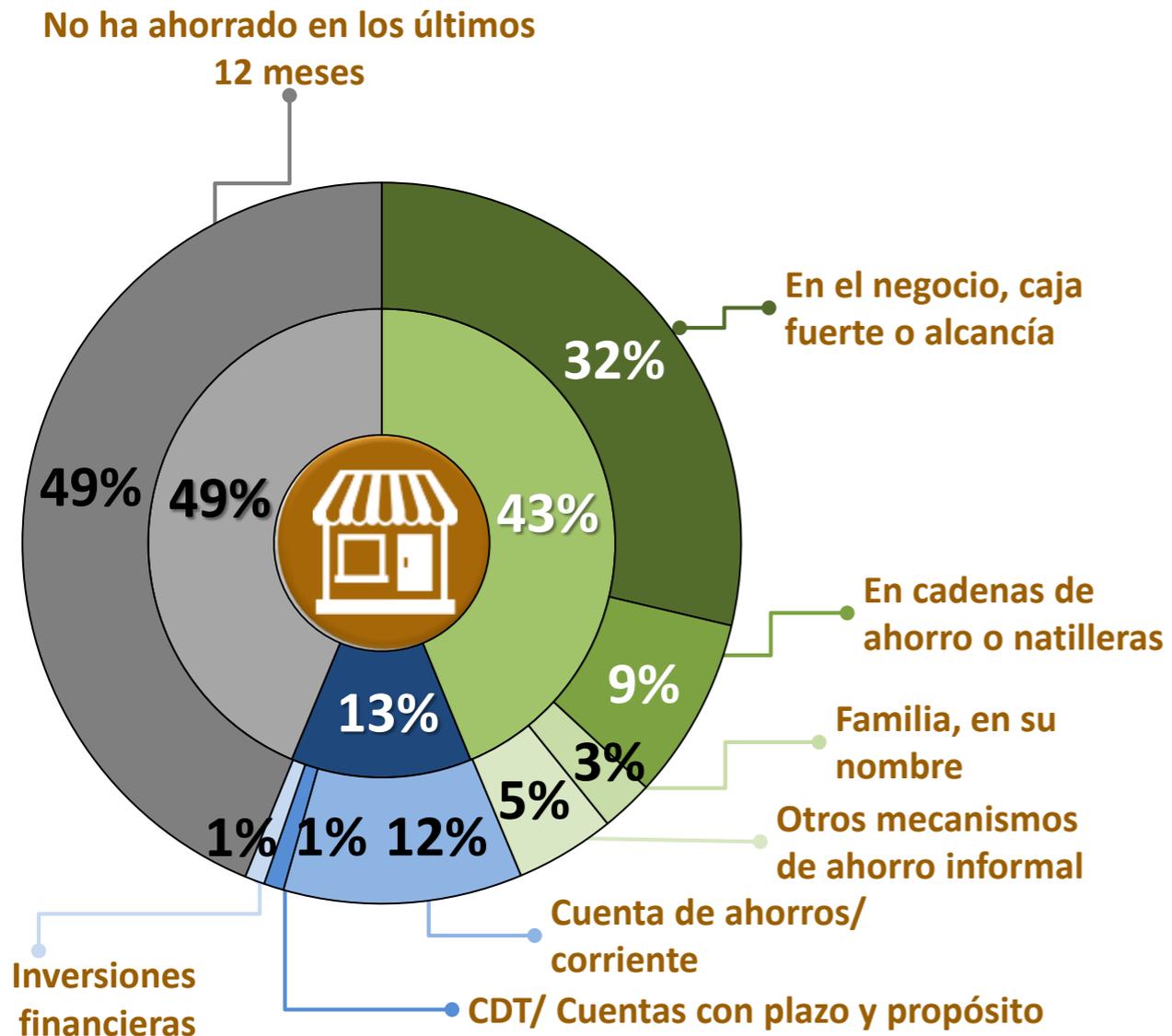
- **Separa o guarda dinero**
- **Informal o por fuera del sector financiero: alcancías, cajas fuertes, cadenas de ahorro, fondos de empleados, etc.**
- **Formal o en el sector financiero: cuentas [de ahorros, corrientes, con propósito o plazo definido], CDTs, inversiones.**

Microempresas

Personas

Ahorro

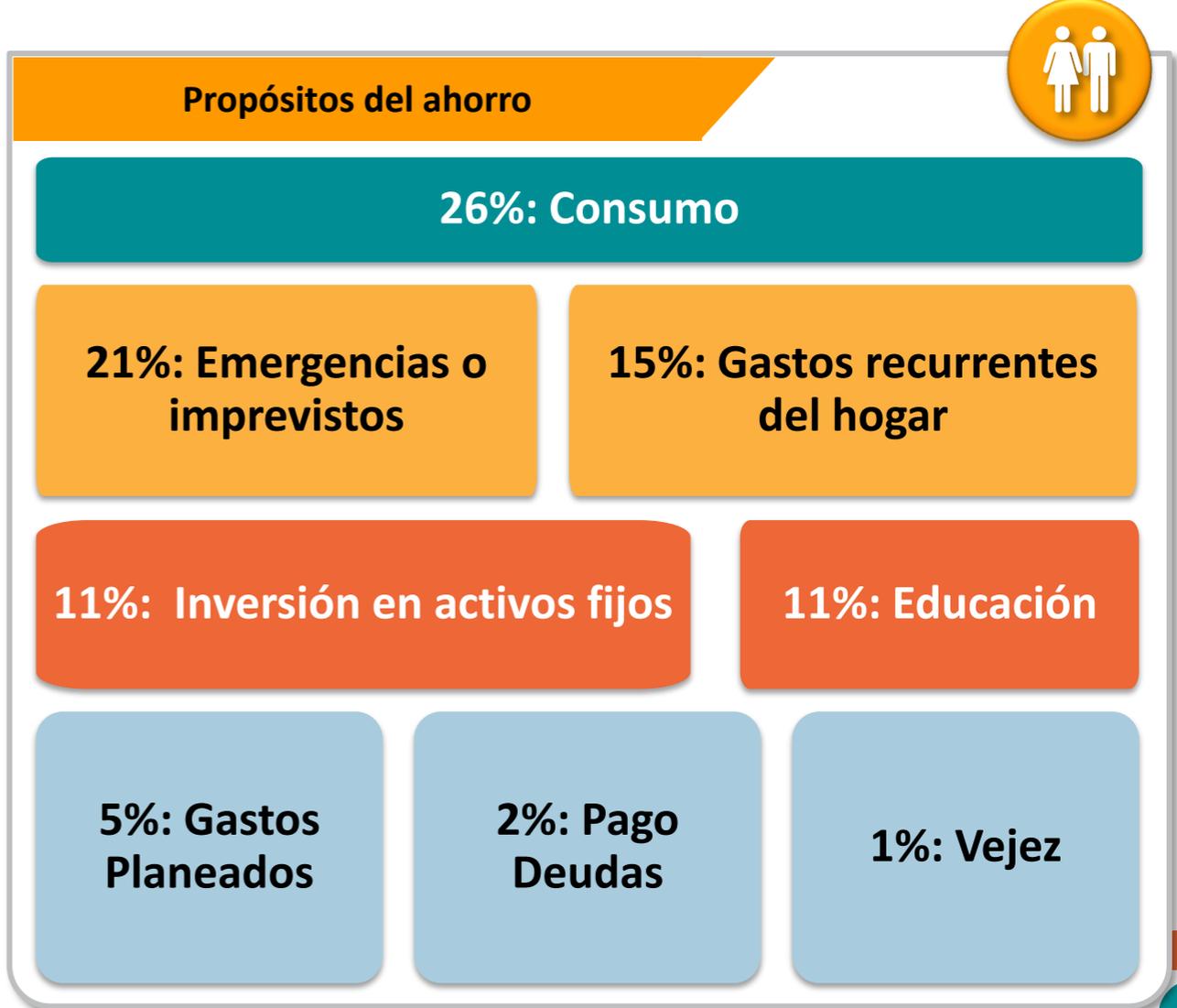
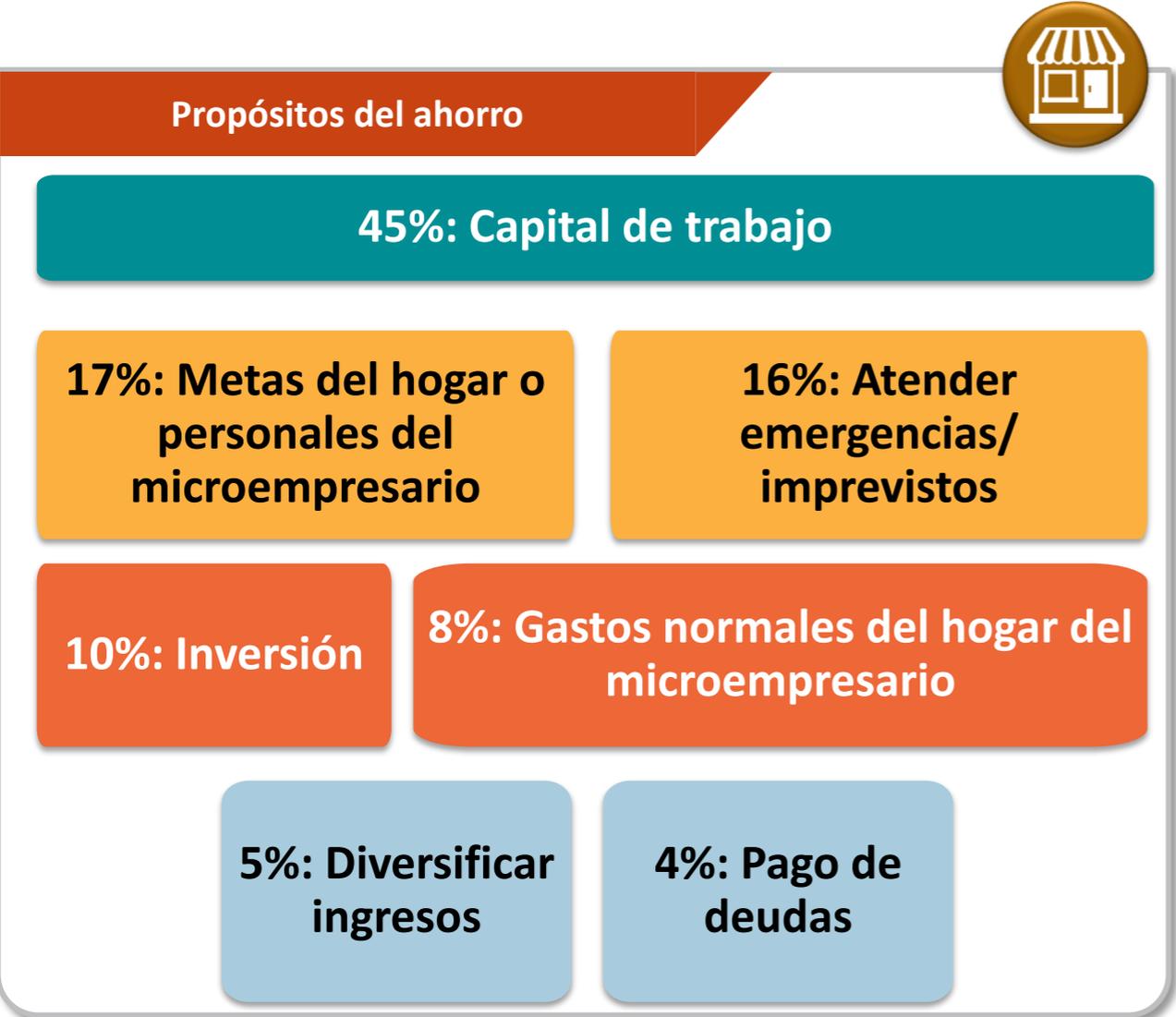
Ahorro en los últimos 12 meses [Resp. Múltiple]



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

Ahorro

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



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

Ahorro

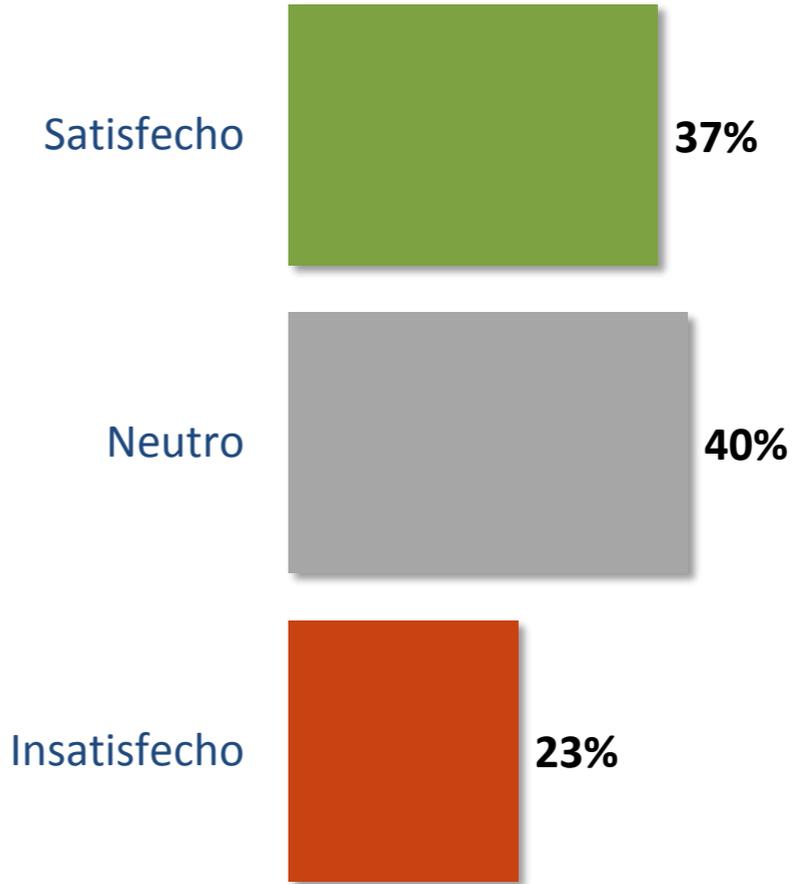
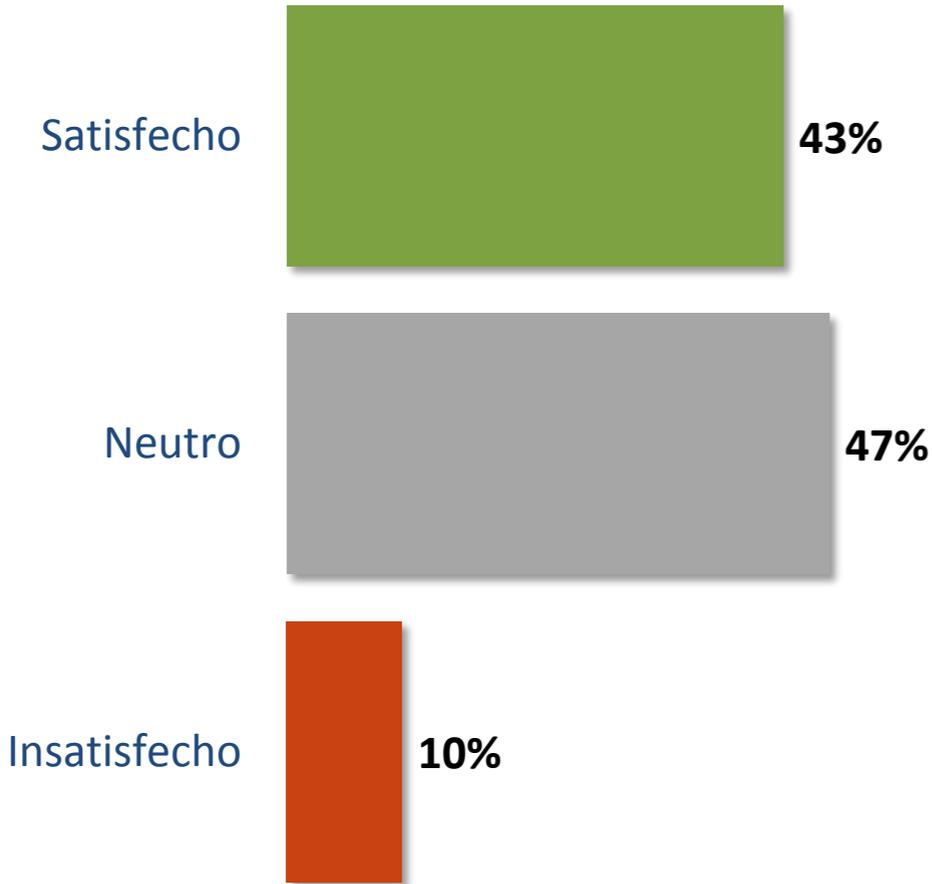
Calidad: Grado de Satisfacción con el ahorro formal



Satisfacción con los productos de ahorro



Satisfacción con los productos de ahorro

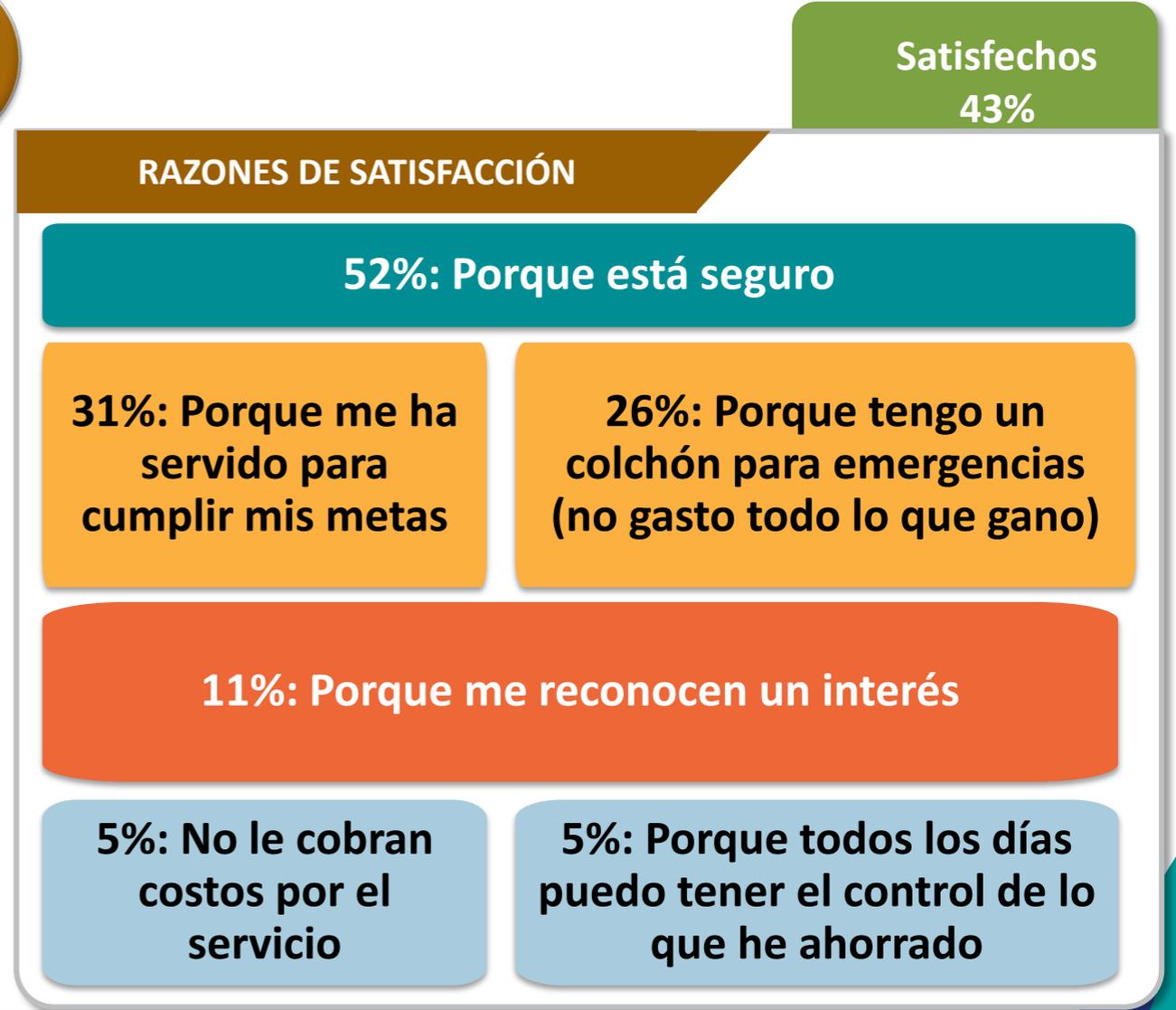
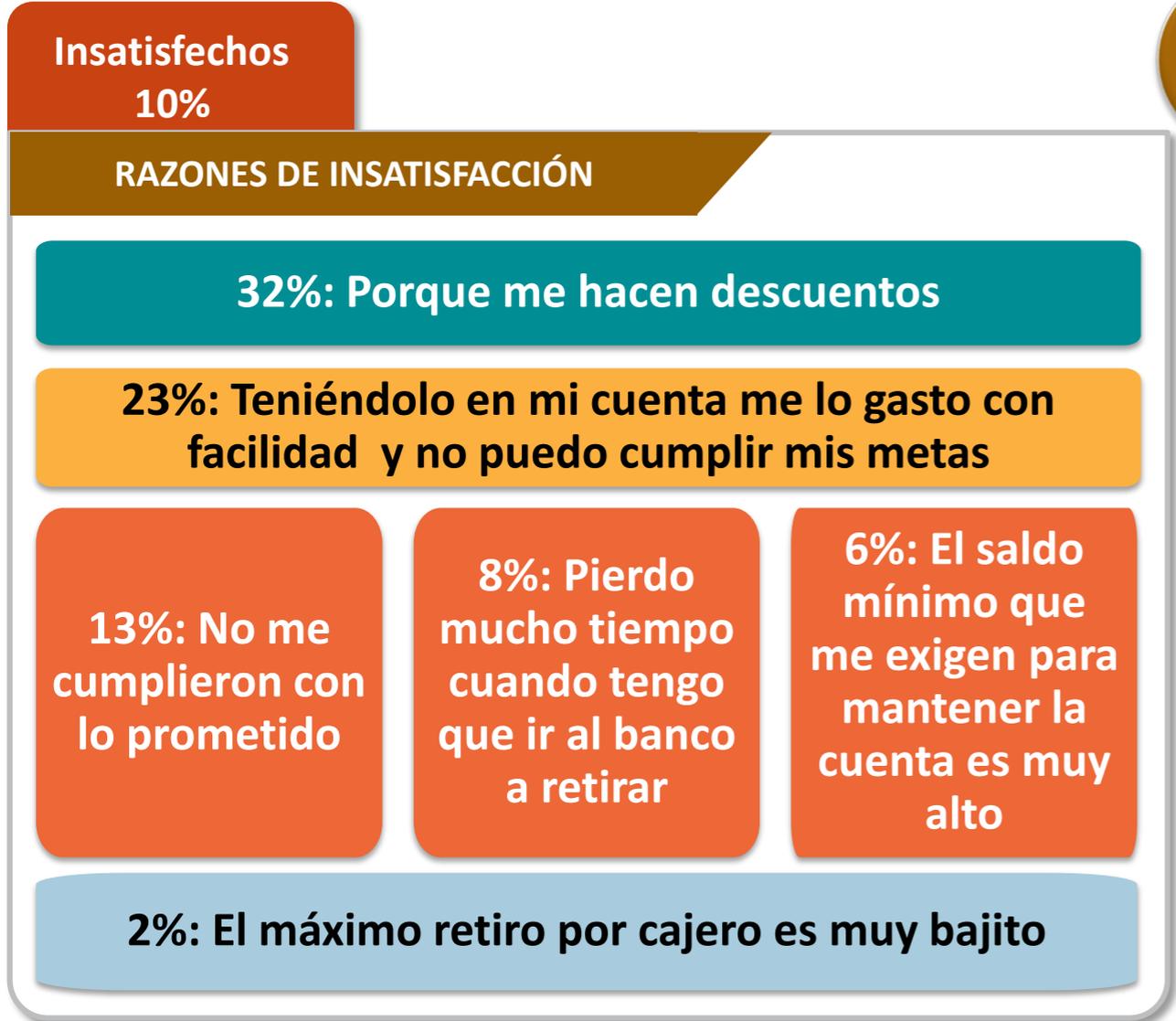


14% de los microempresarios y 16% de las personas ahorra de manera formal.

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.]

Insatisfechos
23%

RAZONES DE INSATISFACCIÓN

39% Porque la rentabilidad ha sido baja/ la entidad financiera me paga muy poco por mis ahorros

38%: Porque la entidad financiera se queda con parte de mis ahorros

8%: Porque no fui bien asesorado sobre la mejor opción para invertir mis ahorros

7%: Porque no tengo la plata disponible sino hasta una fecha específica

5%: Porque invertí en opciones que no pueden venderse o volverse dinero fácilmente



Satisfechos
37%

RAZONES DE SATISFACCIÓN

30%: Porque mis ahorros se encuentran seguros

26%: Porque he adquirido el hábito del ahorro

25%: Porque tengo la plata disponible cuando la necesito

15%: Porque así voy a poder cumplir mis metas

11%: Porque he sido bien asesorado en la mejor manera de invertir mis ahorros

10%: Porque he obtenido buenos rendimientos

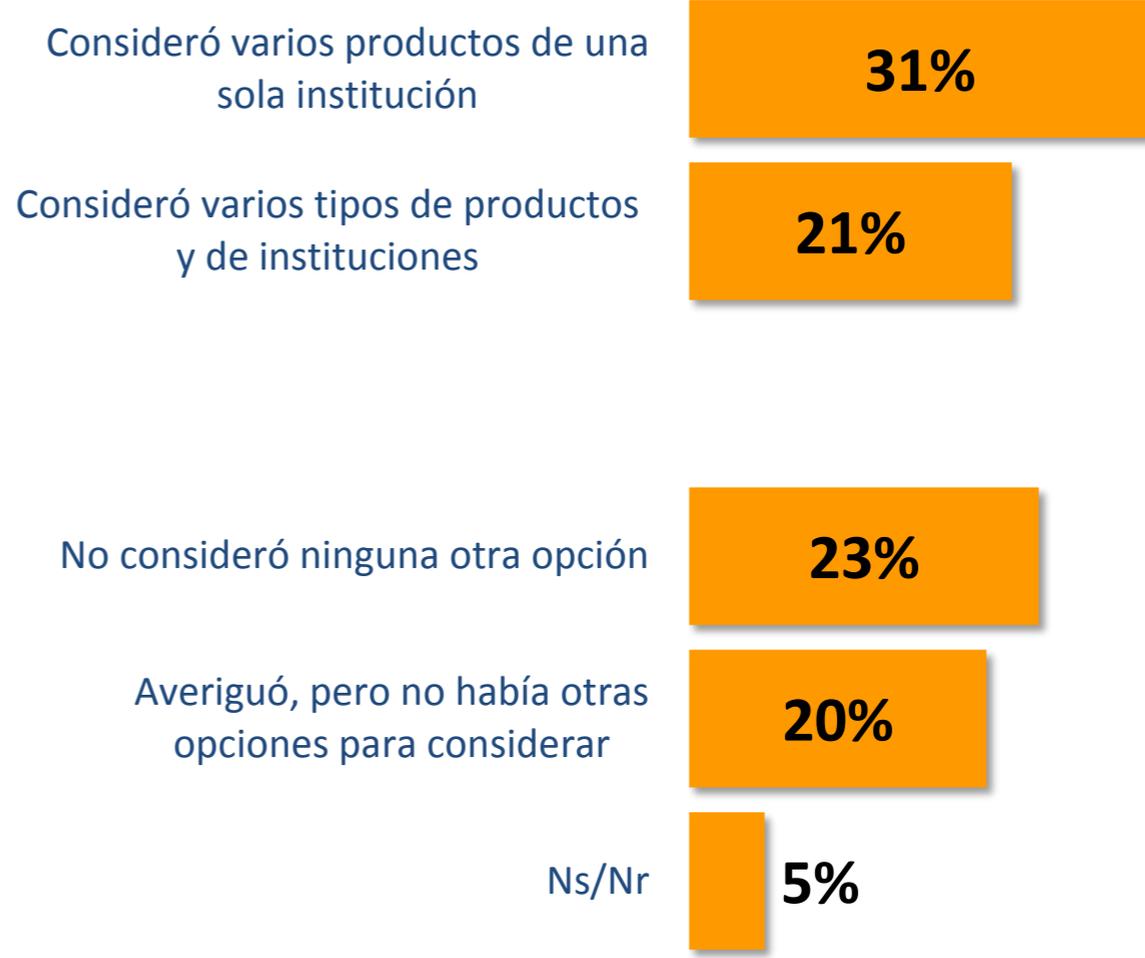
Ahorro

Calidad: Posibilidad de elegir los productos

¿Cómo escogió los productos?

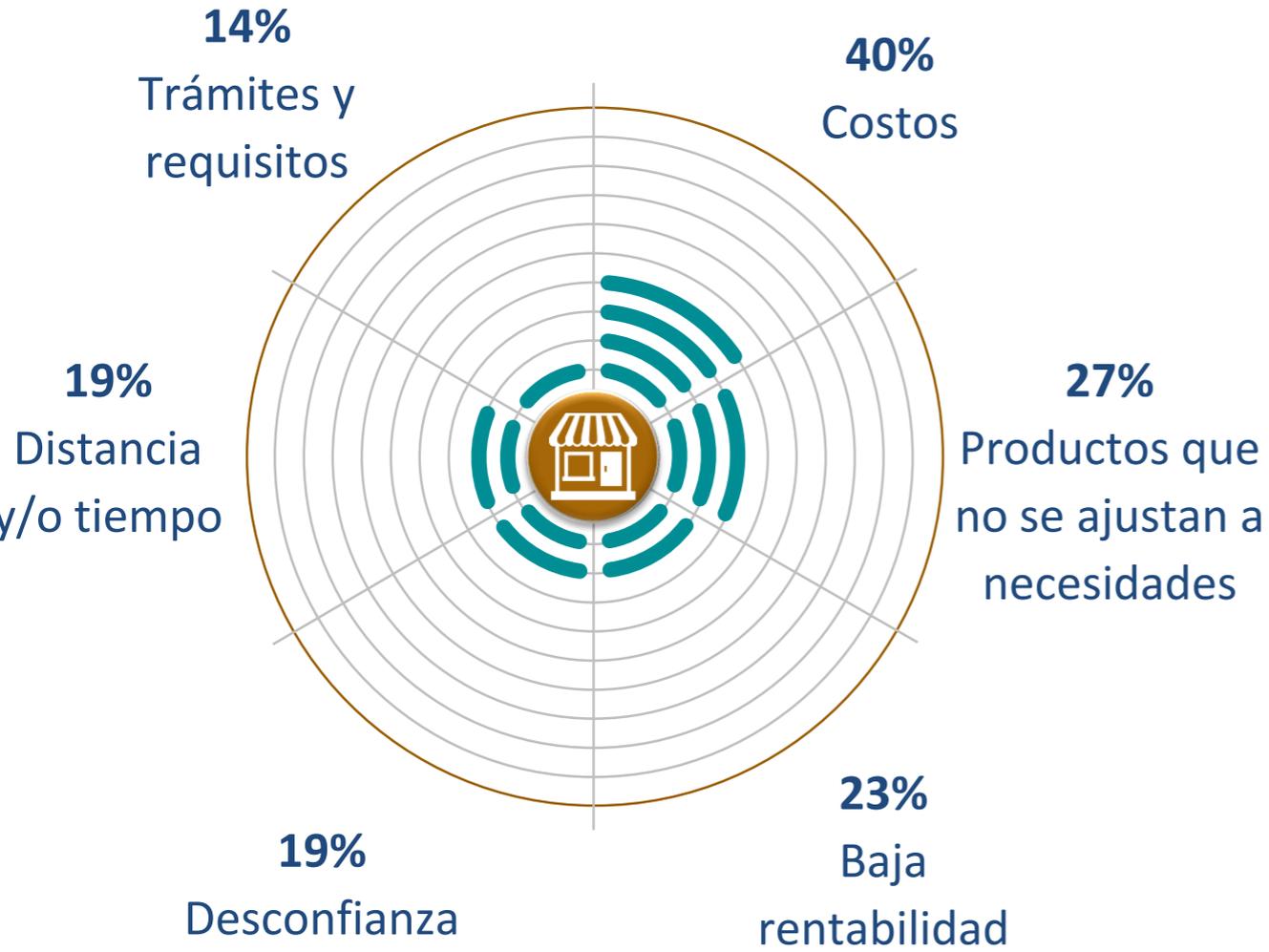


¿Cómo escogió los productos?

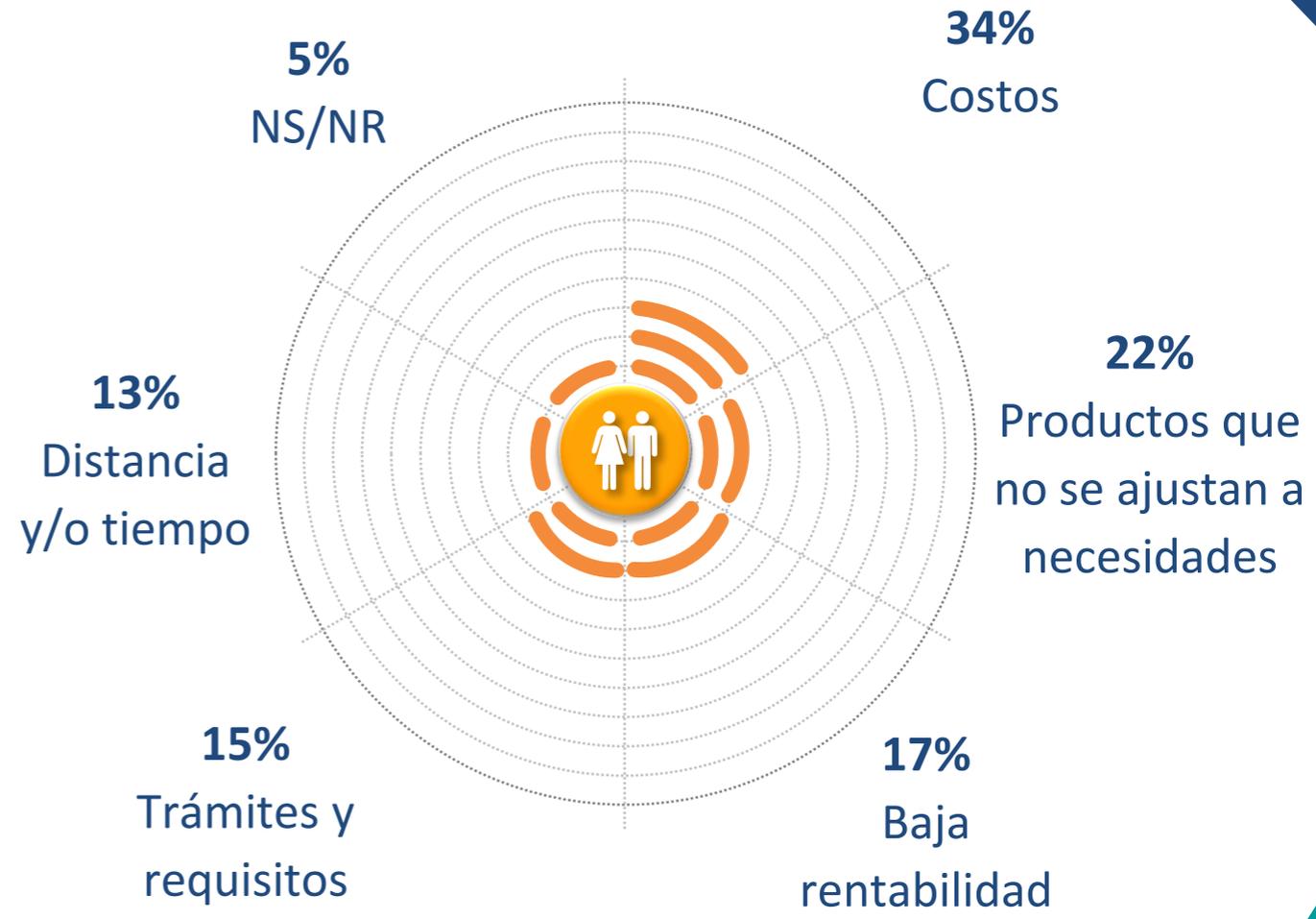


Ahorro

Barreras de Acceso para ahorrar en entidades financieras



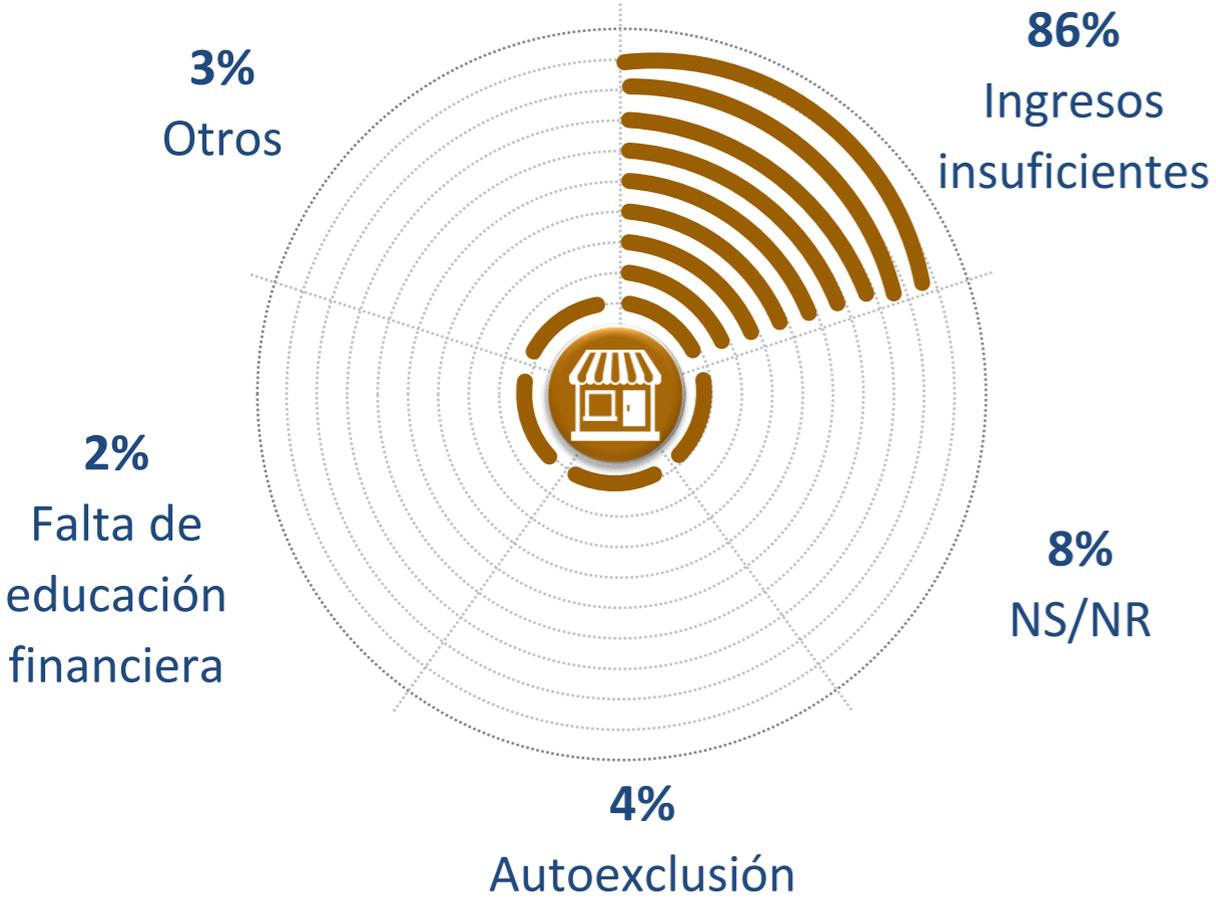
El 37% de los microempresarios ahorra solo utilizando mecanismos informales.



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

Ahorro

Barreras de Acceso para ahorrar



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

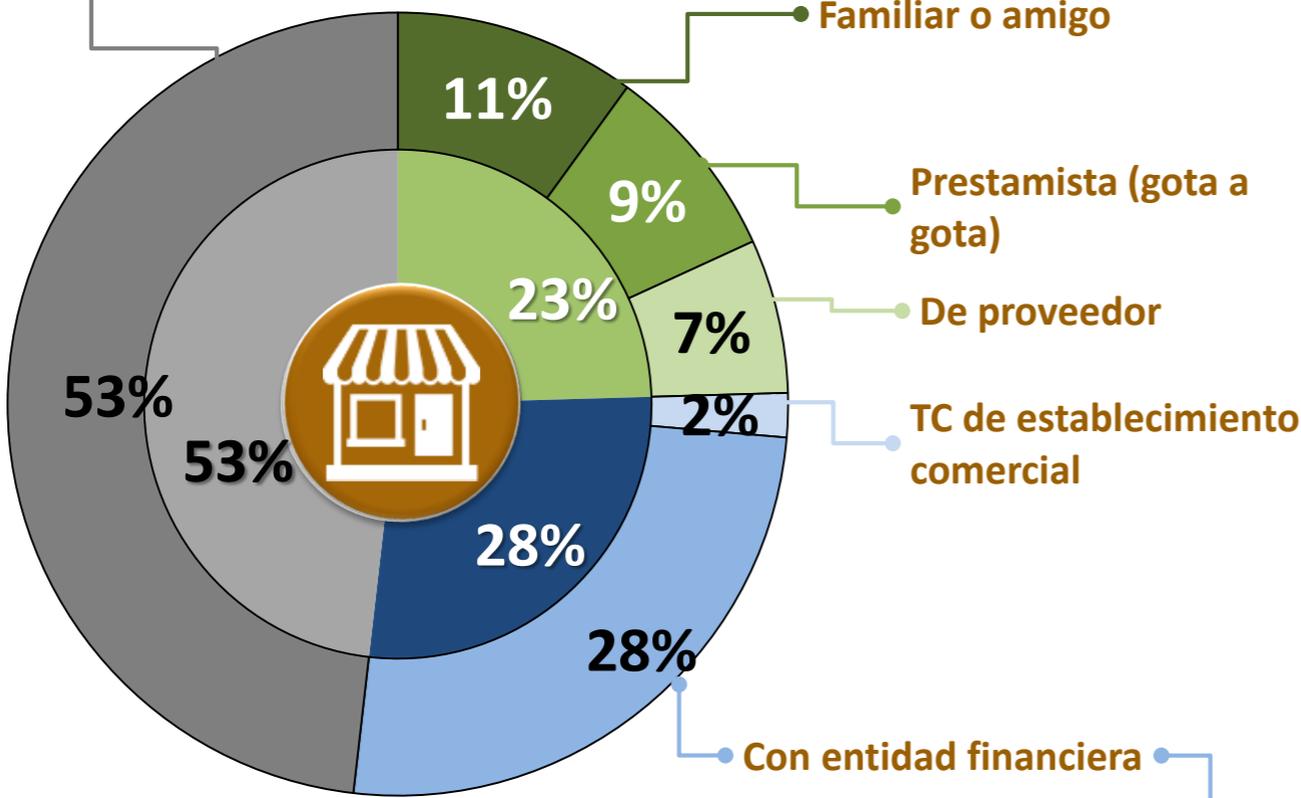
- Ha pedido dinero en cualquiera de las fuentes (formal/ sector financiero, o informal/ no sector financiero)

Crédito

Crédito en los últimos 12 meses [Resp. Múltiple]

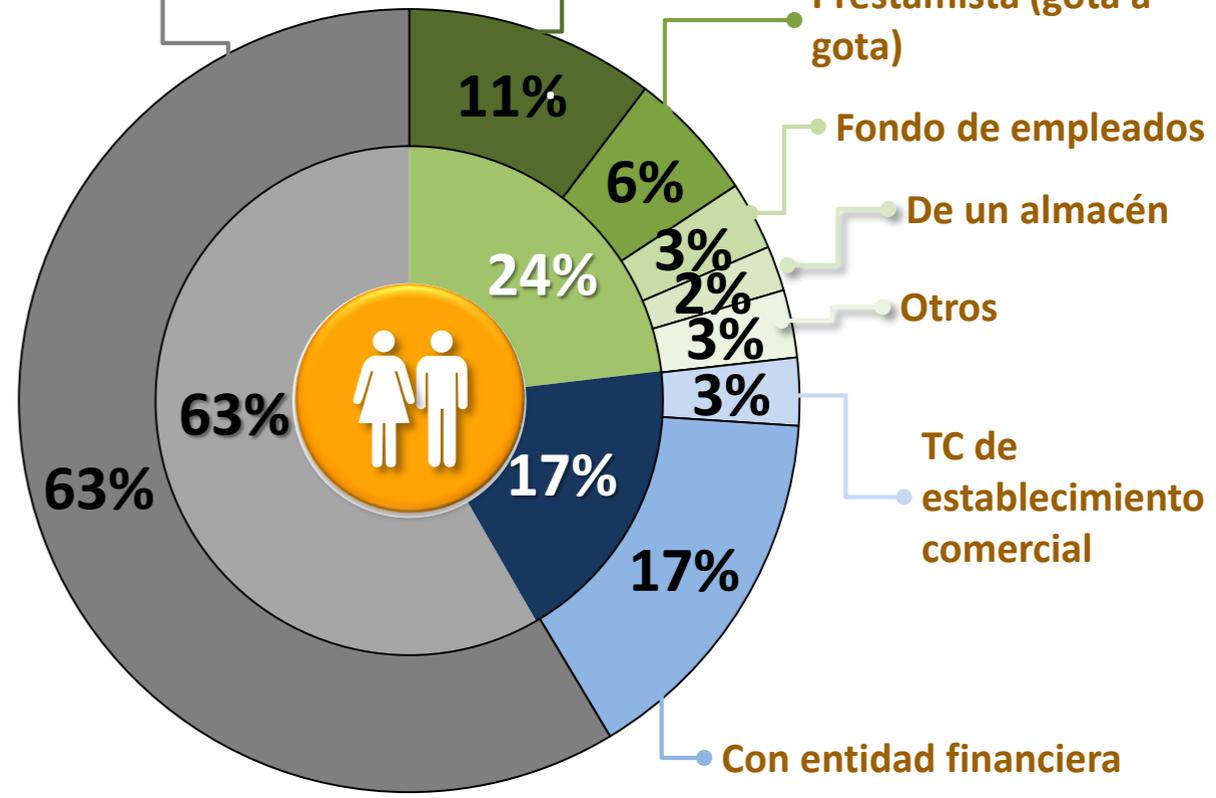
- Formal/ Sector financiero
- Informal/ No sector financiero
- Ninguno

No ha pedido crédito en los últimos 12 meses



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

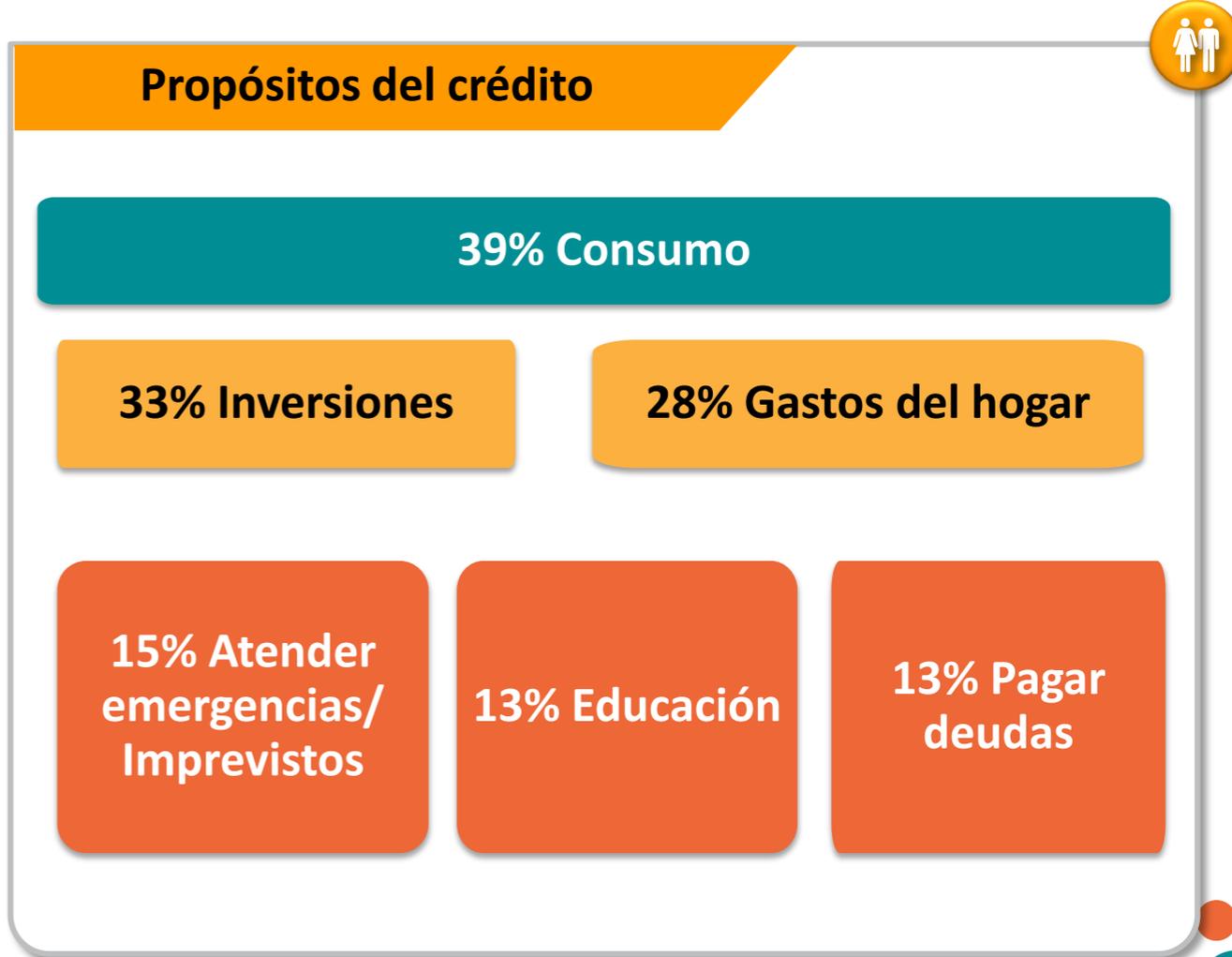
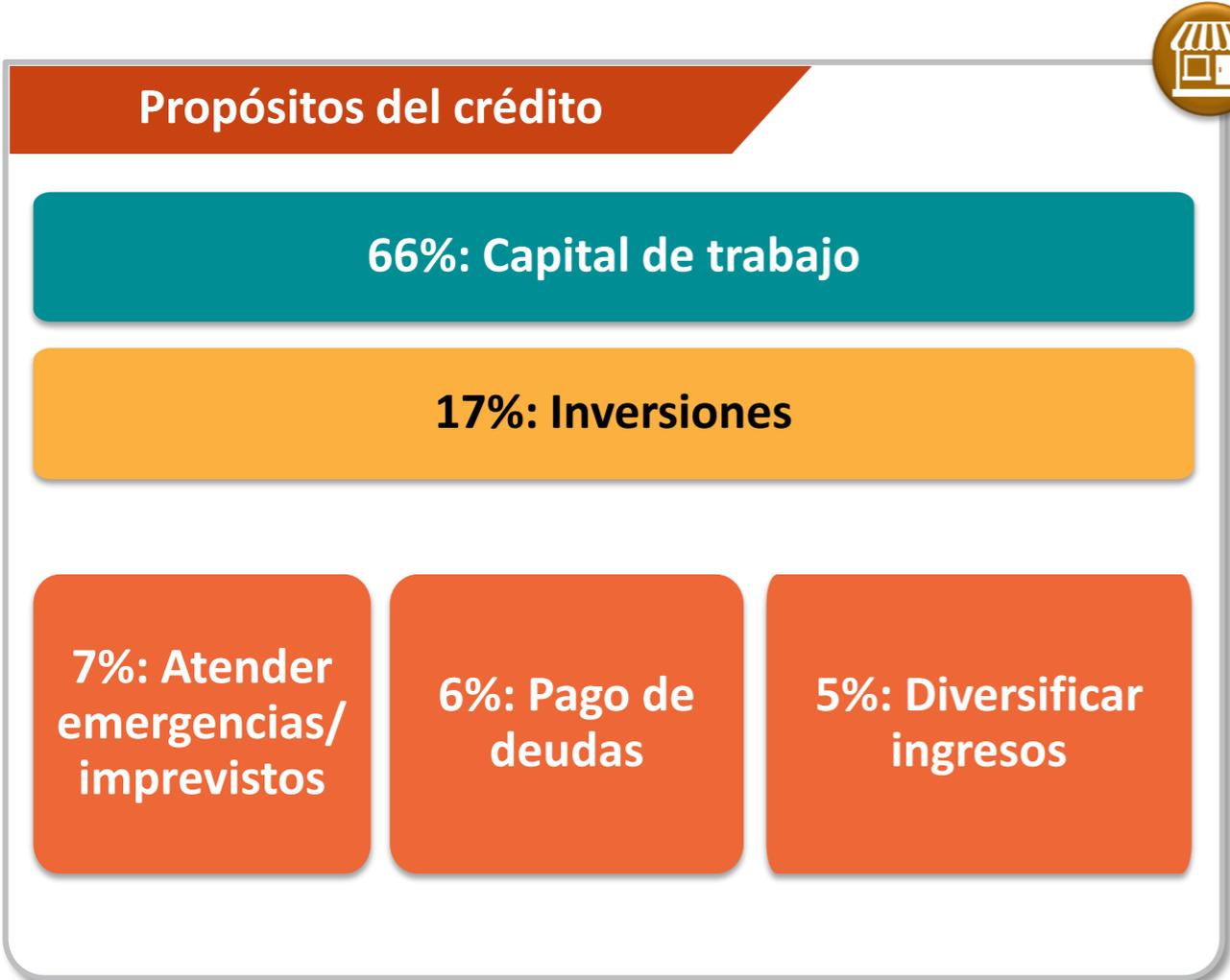
No ha pedido crédito en los últimos 12 meses



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

Crédito

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



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

Crédito

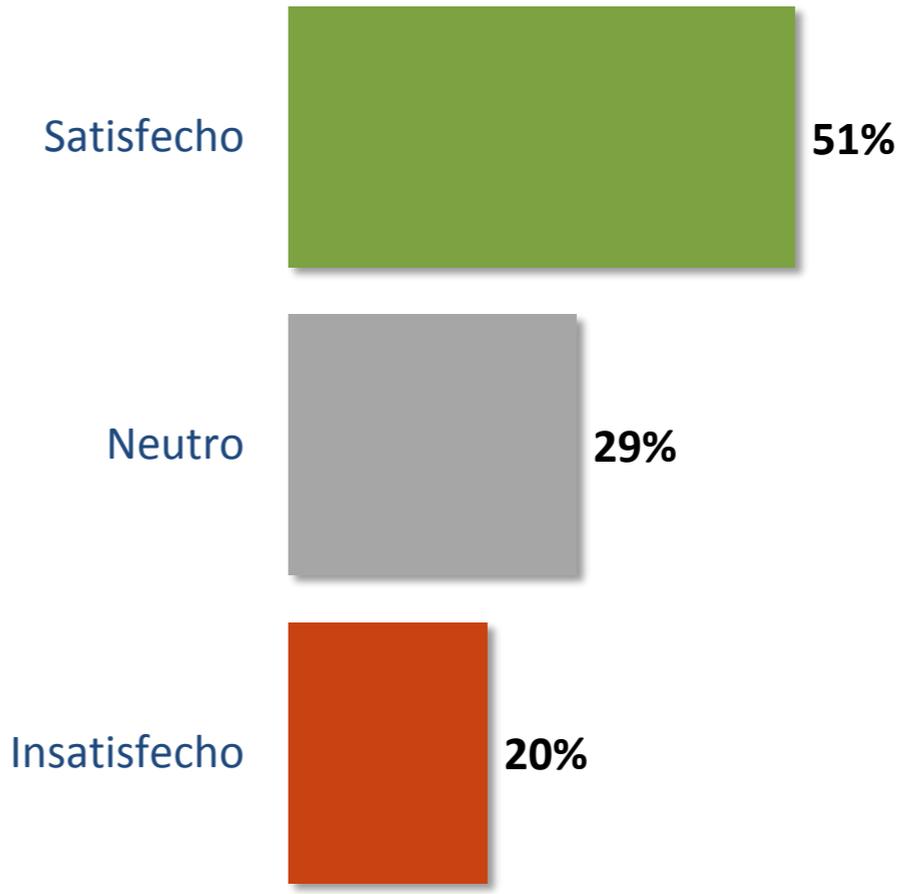
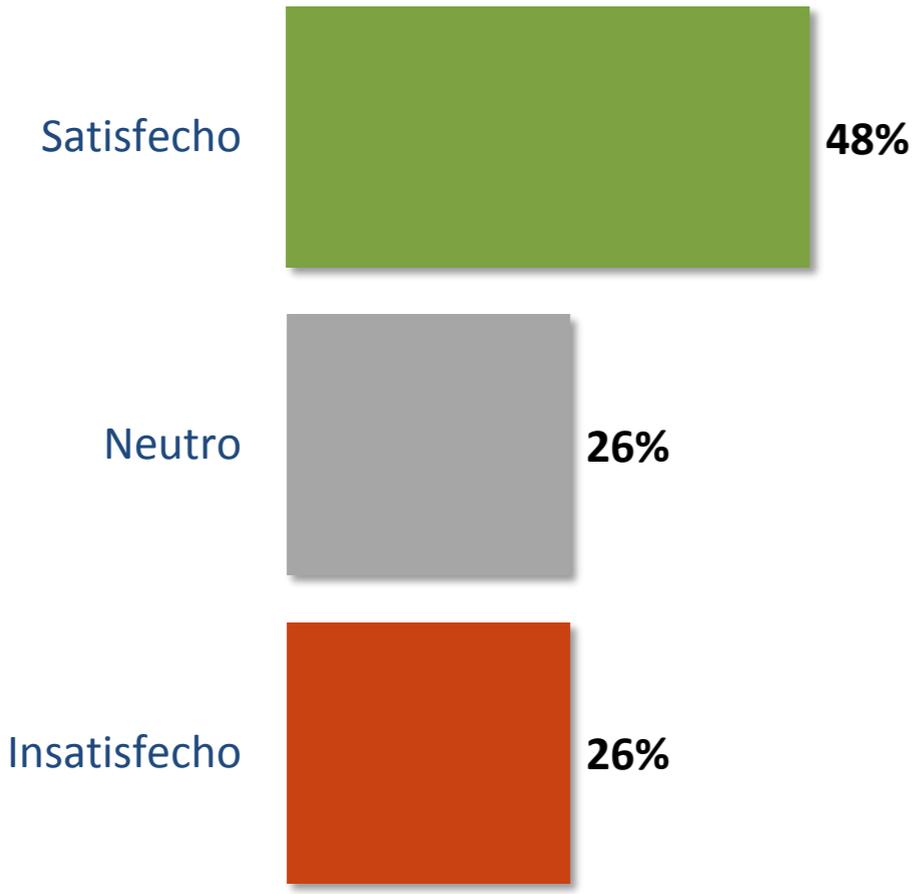
Calidad: Grado de satisfacción con el crédito formal



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%

Satisfechos
48%

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

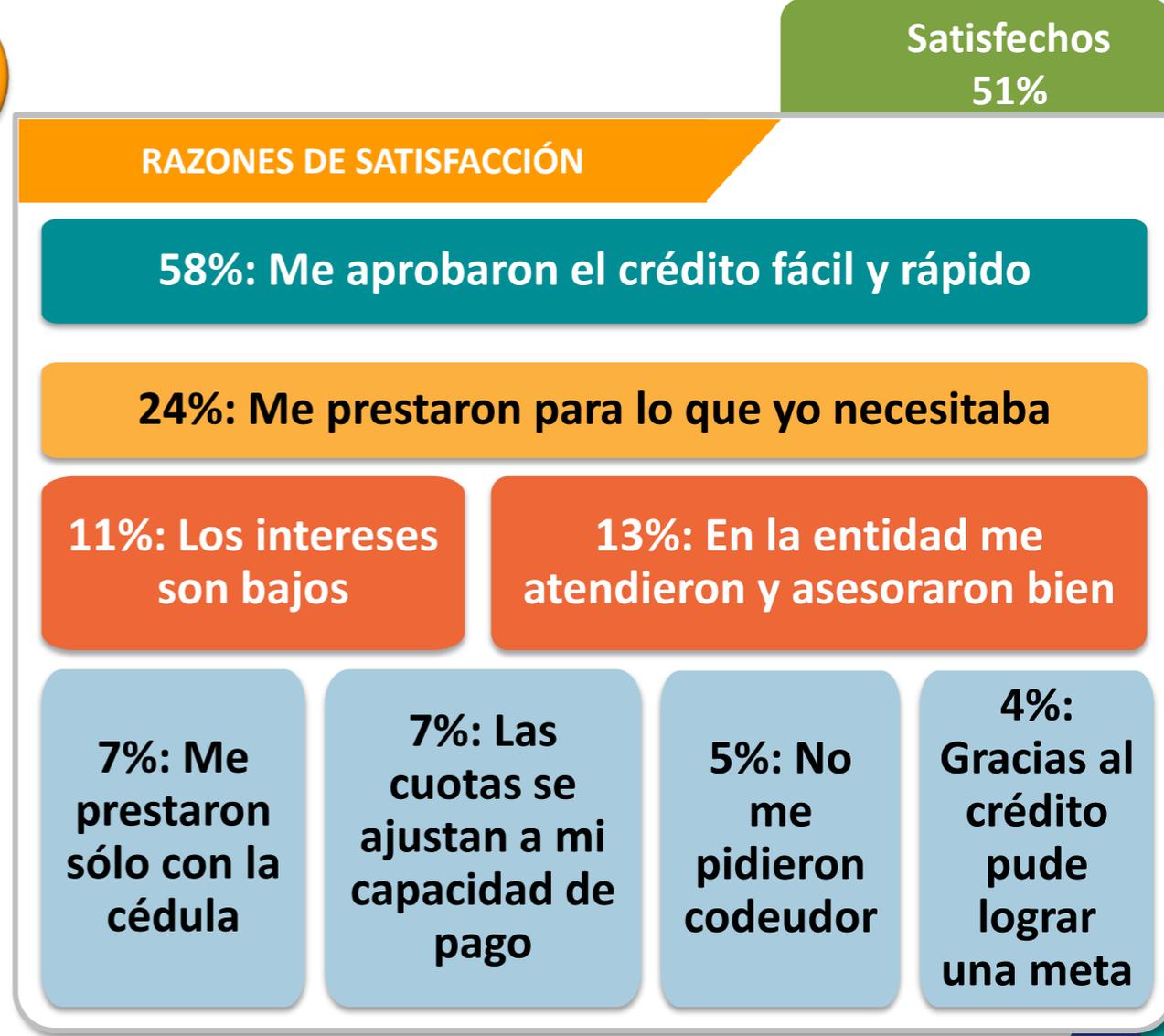
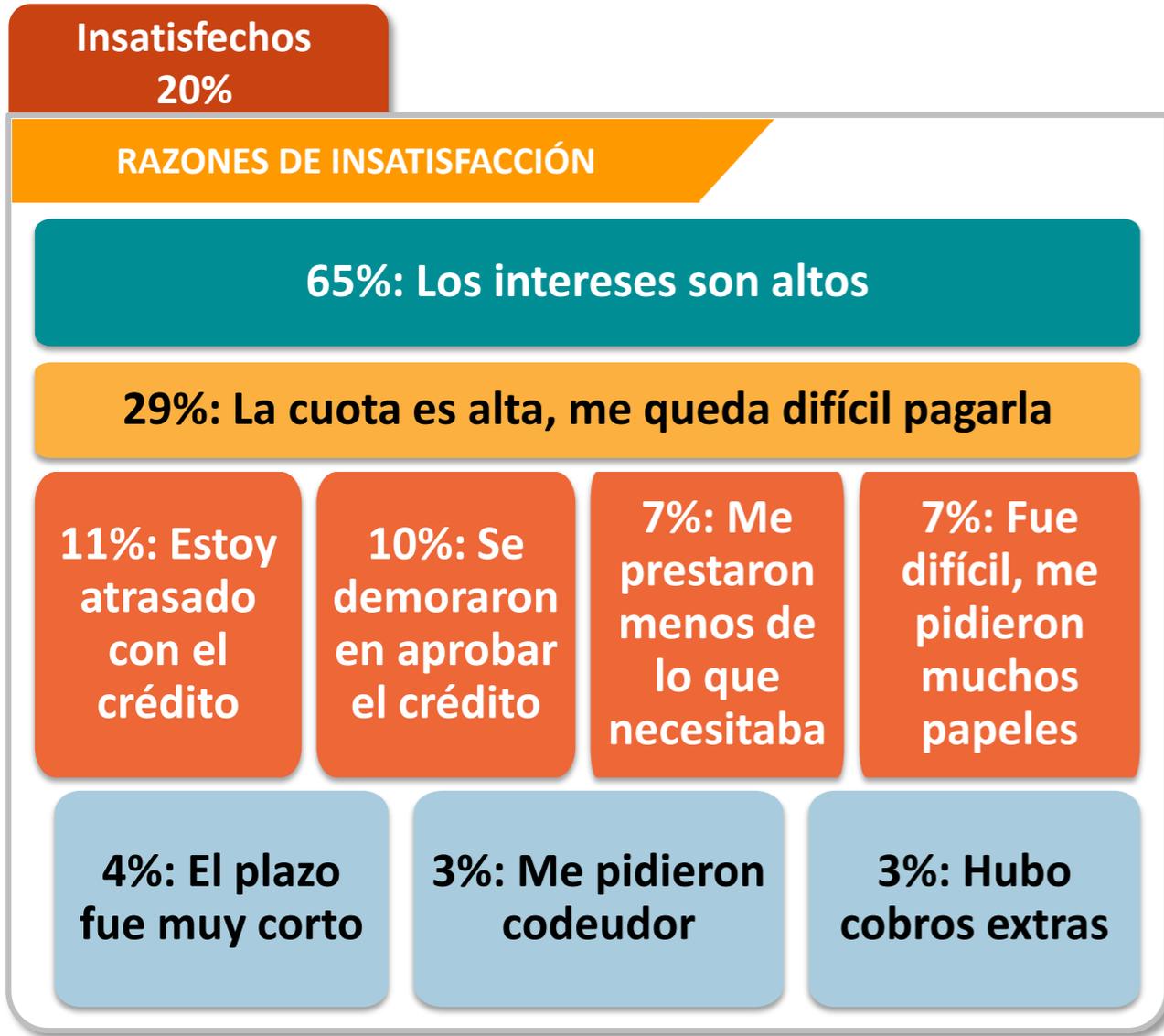
RAZONES DE SATISFACCIÓN

- 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

Crédito

Calidad: Razones de Satisfacción e Insatisfacción con el crédito formal

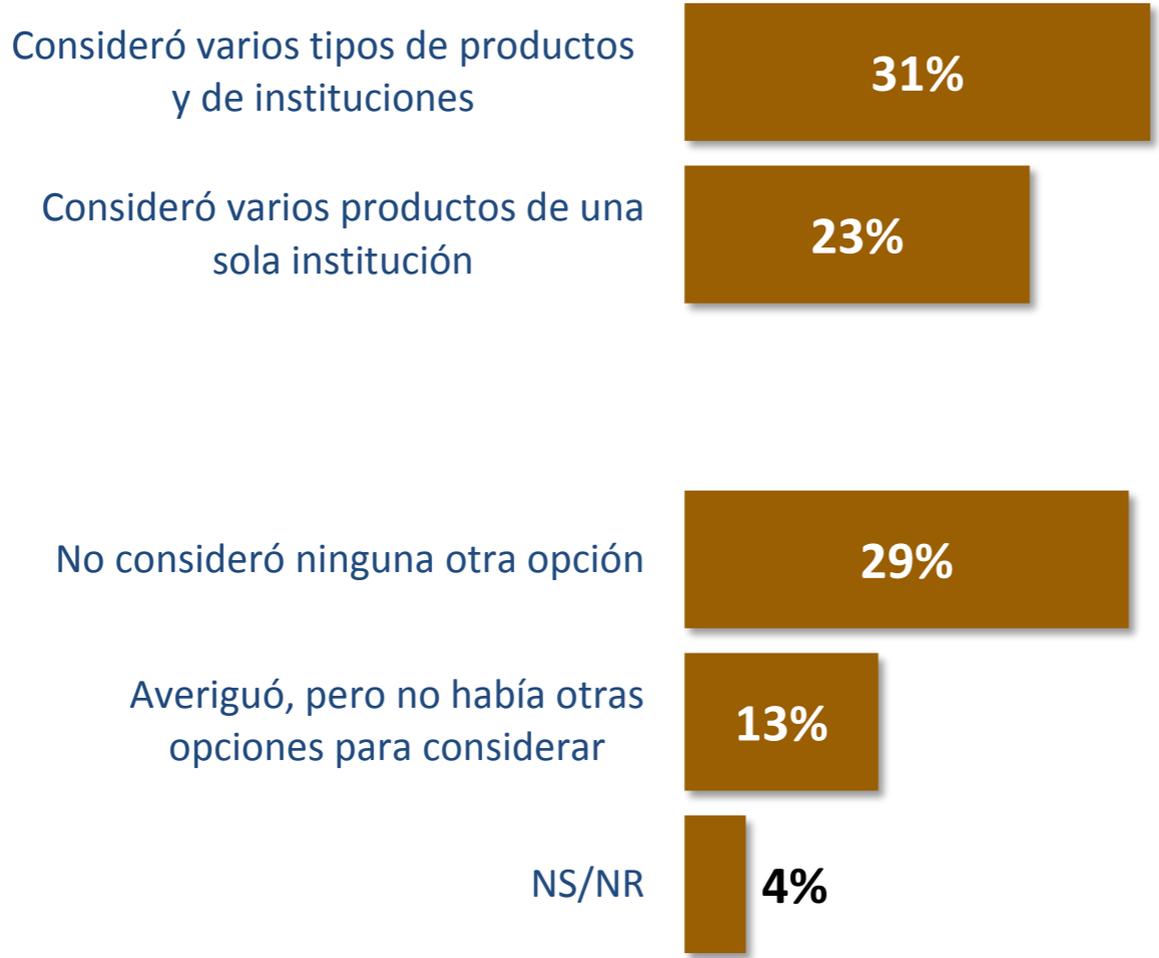
[Resp. Múltiple / Principales Resp.]



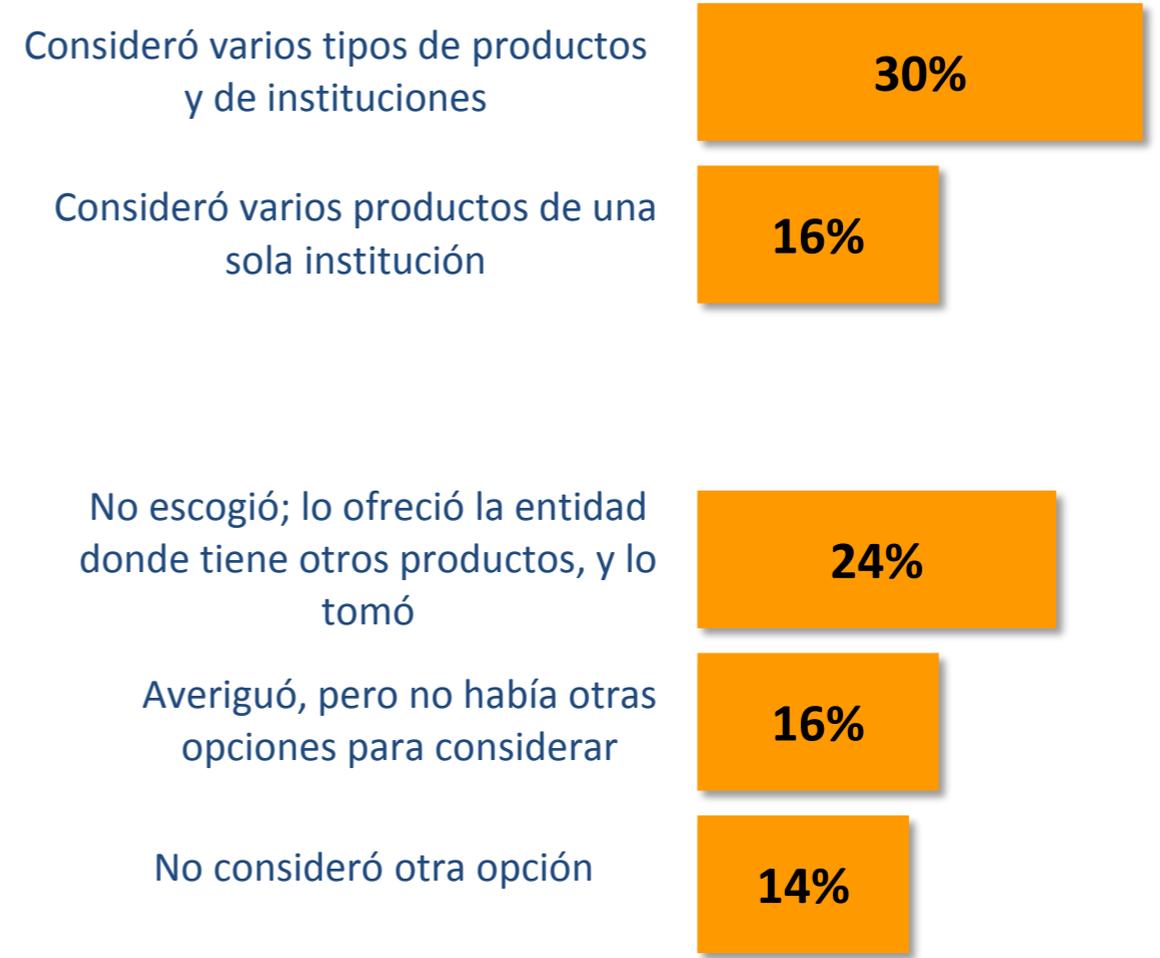
Crédito

Calidad: Opciones para elegir el crédito formal

¿Cómo escogió los productos?



¿Cómo escogió los productos?

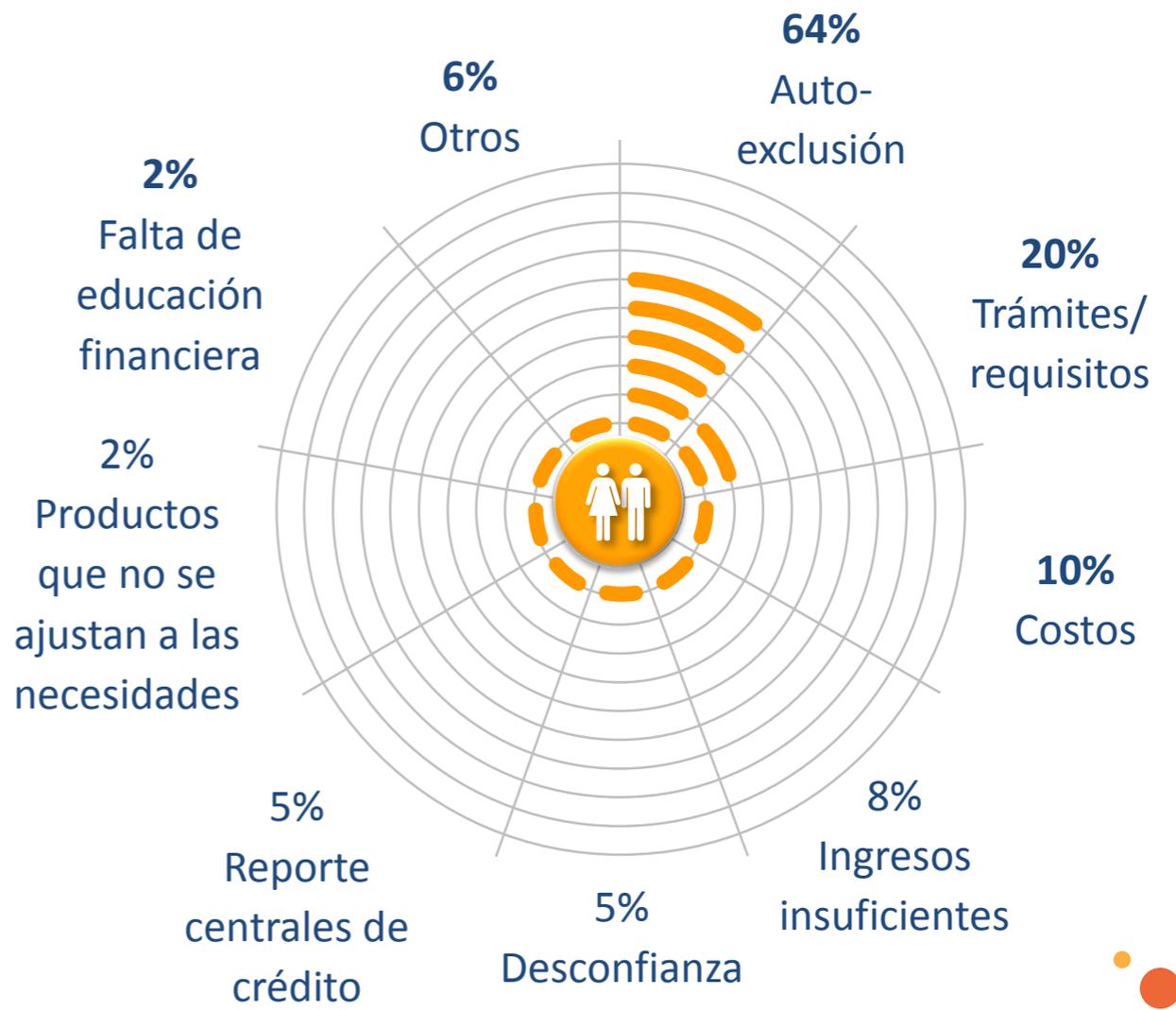


Crédito

Barreras de Acceso al 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

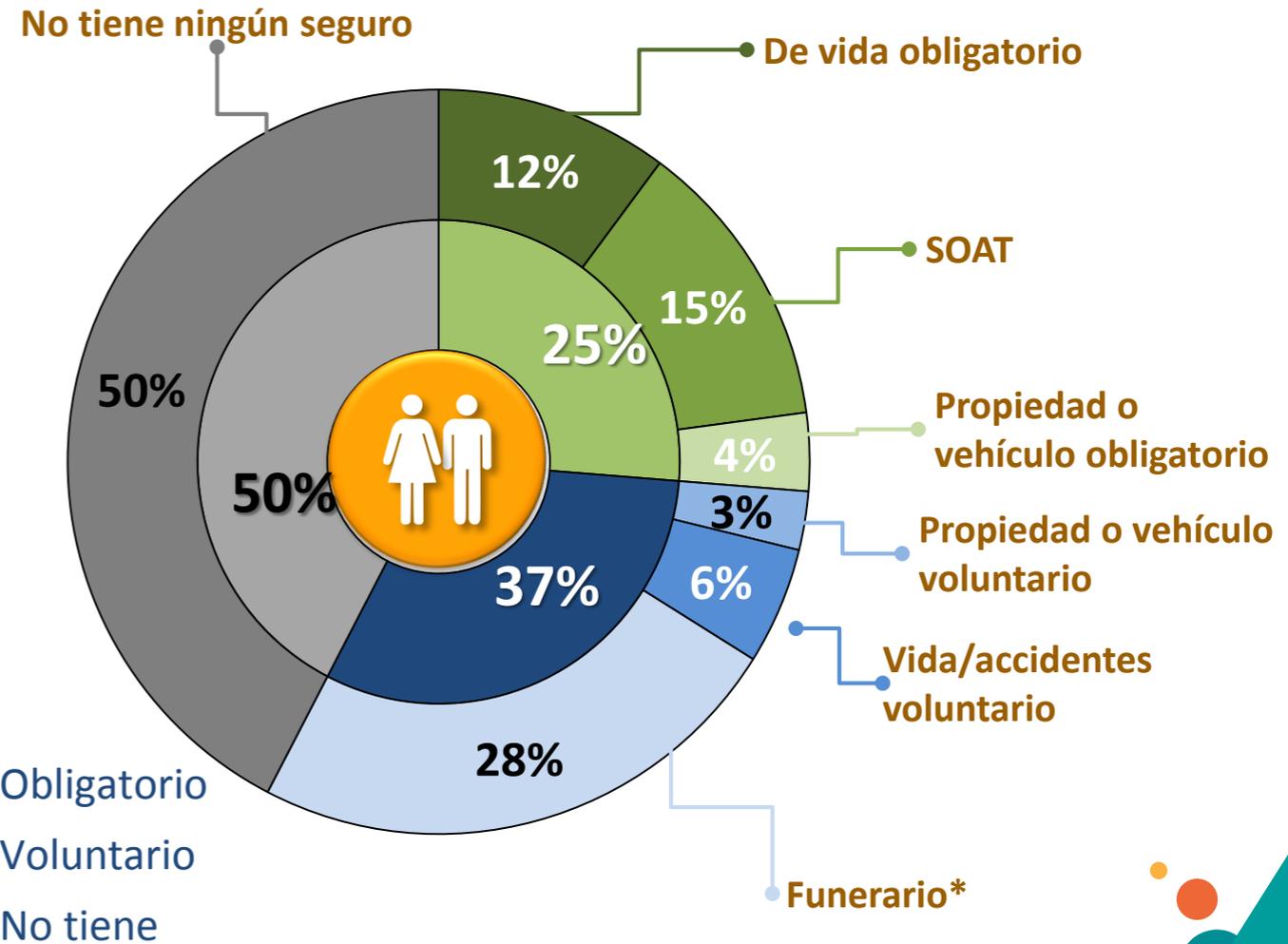
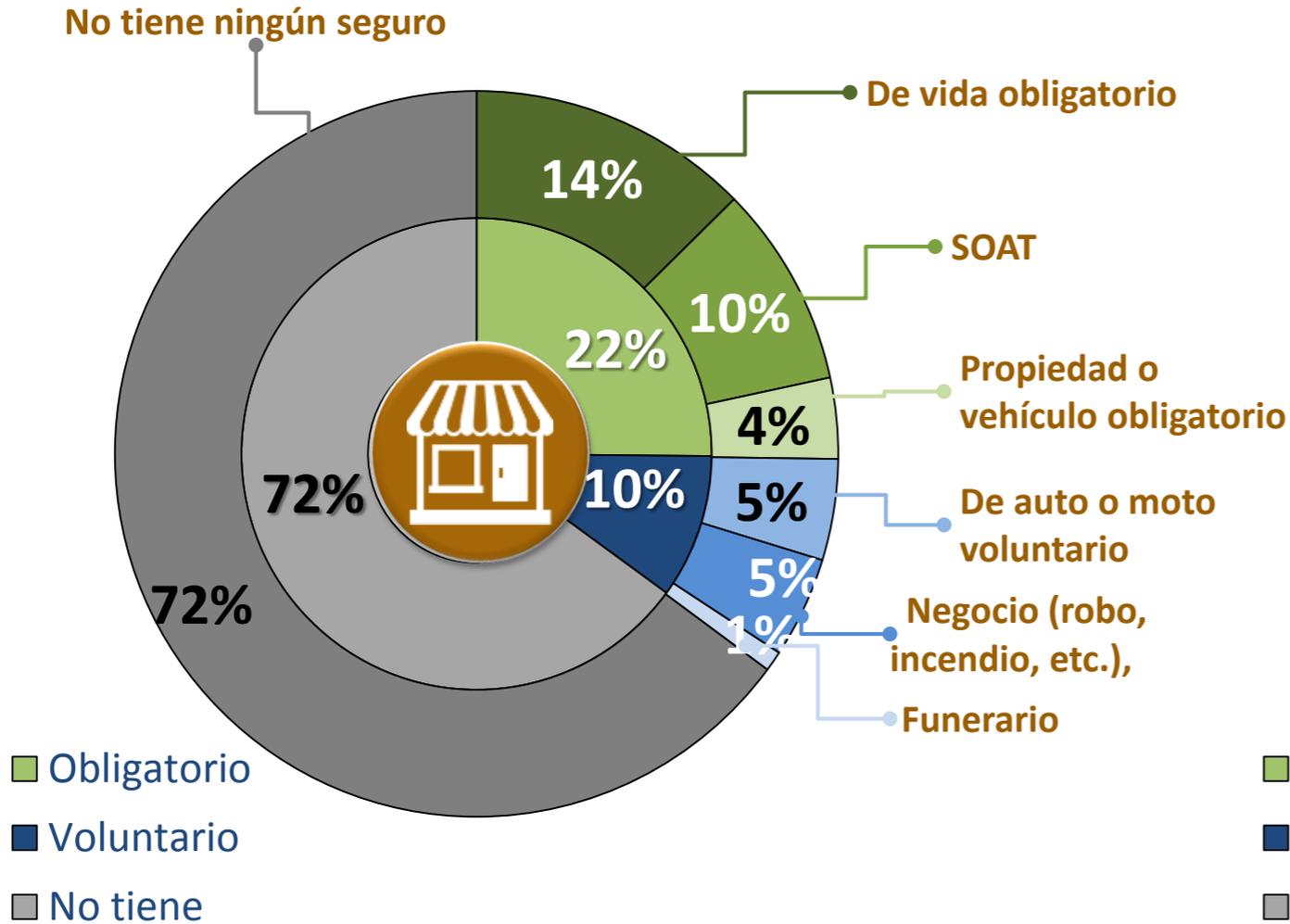
Seguros para el negocio

Personas

Cualquier seguro

Seguros

Seguro en los últimos 12 meses [Resp. Múltiple]



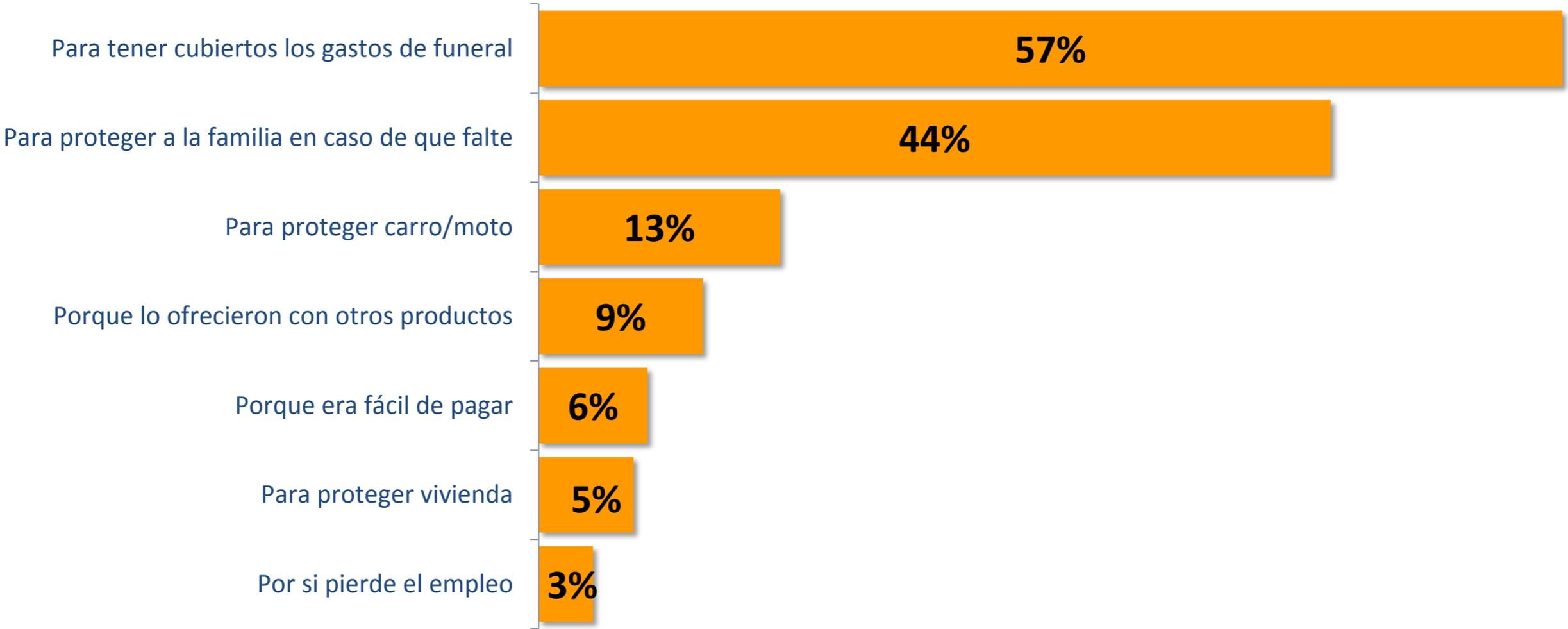
28% de los microempresarios y 50% de las personas tienen un seguro obligatorio y/o voluntario.

* Funerario: formal e informal.

Seguros

Propósito del Seguro Voluntario [Resp. Múltiple / Principales Resp.]

¿Por qué adquirió el seguro? 

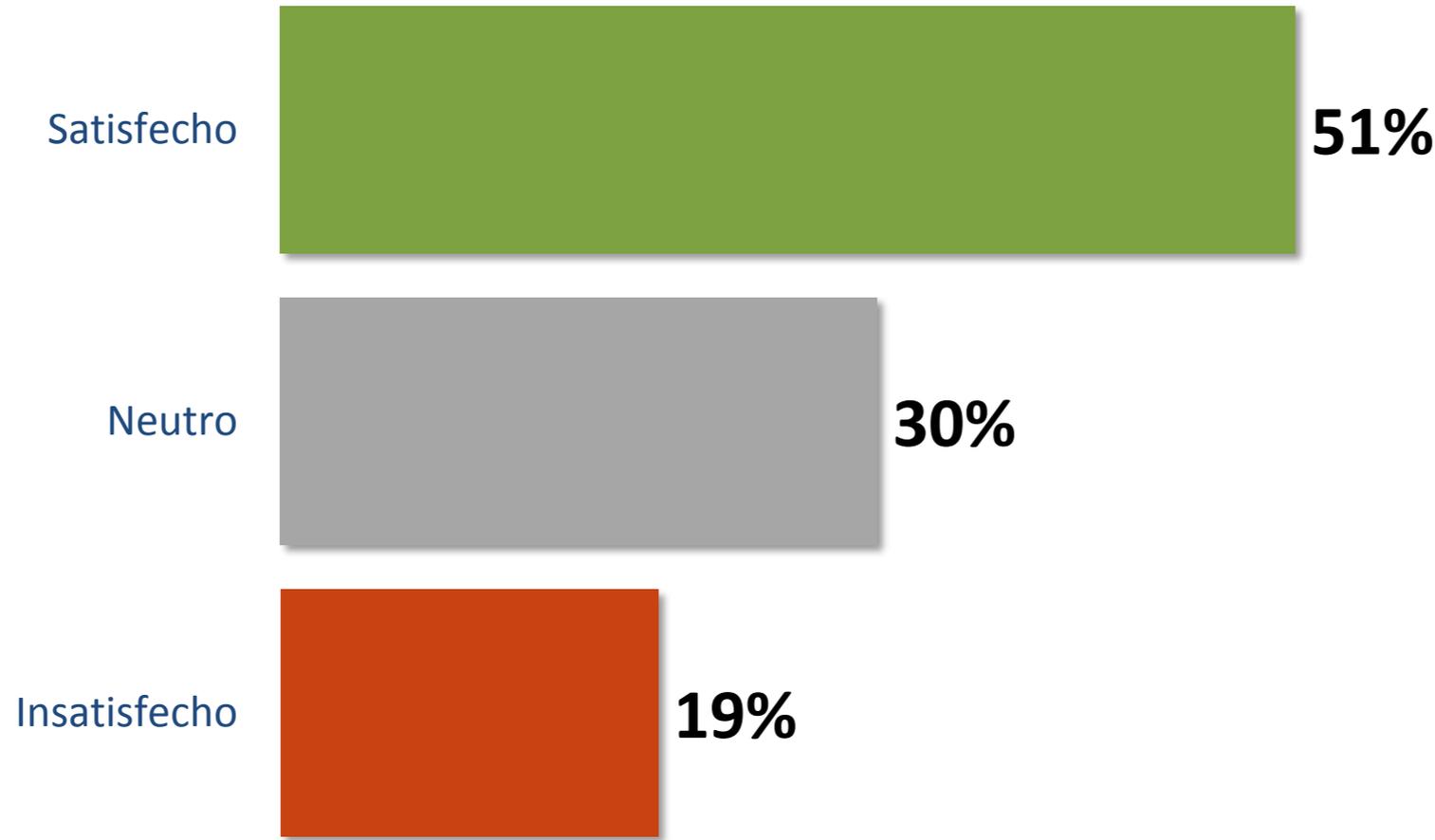


Seguros

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



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

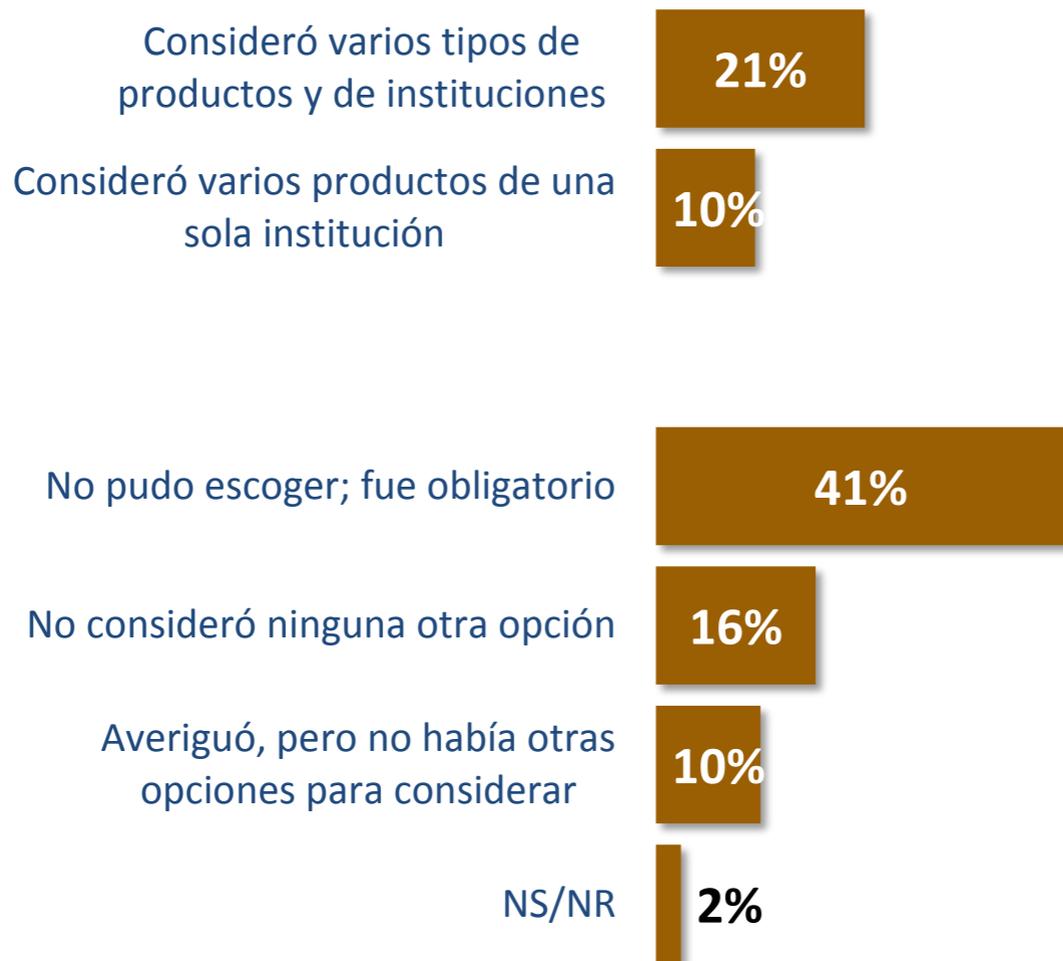
12%: Buen servicio

12%: Respaldo de la aseguradora

Seguros

Calidad: Opciones para escoger los seguros

¿Cómo escogió los productos?



¿Cómo escogió los productos?

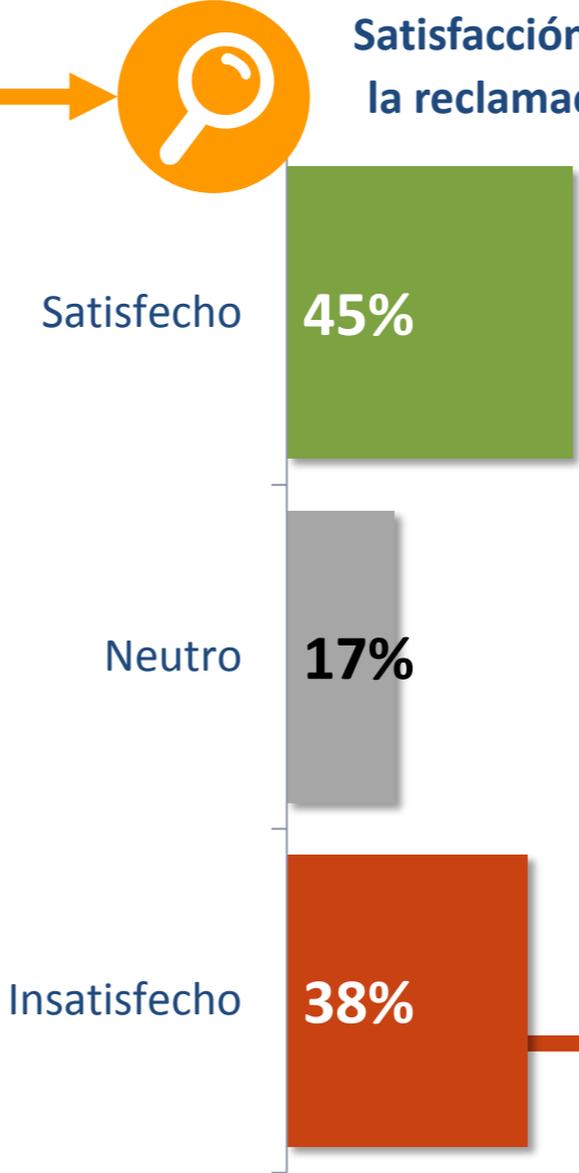
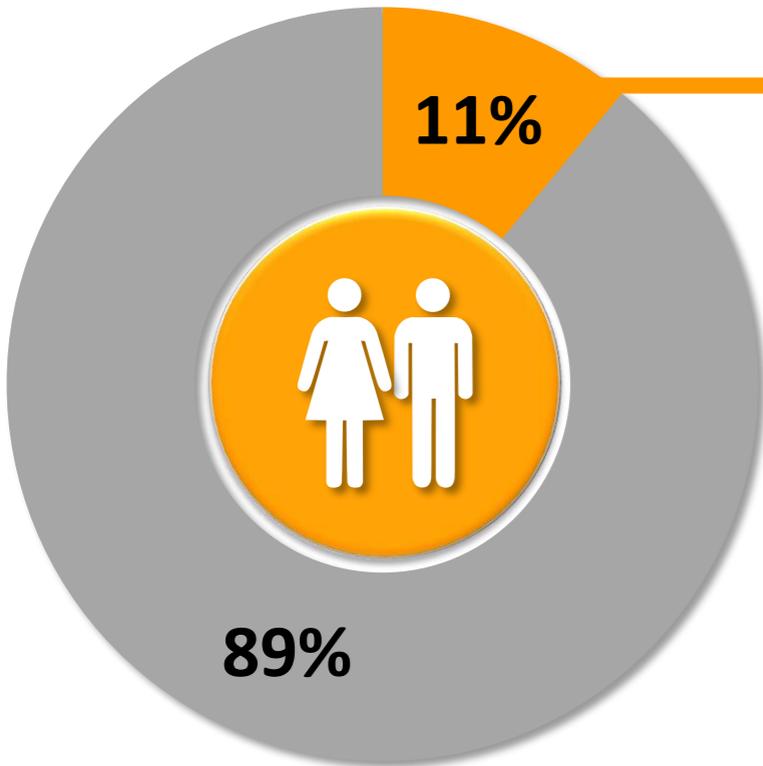




Seguros

Calidad: Satisfacción con la Reclamación

- Han tenido que hacer reclamación
- No han tenido que hacer reclamación



Satisfacción con la 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

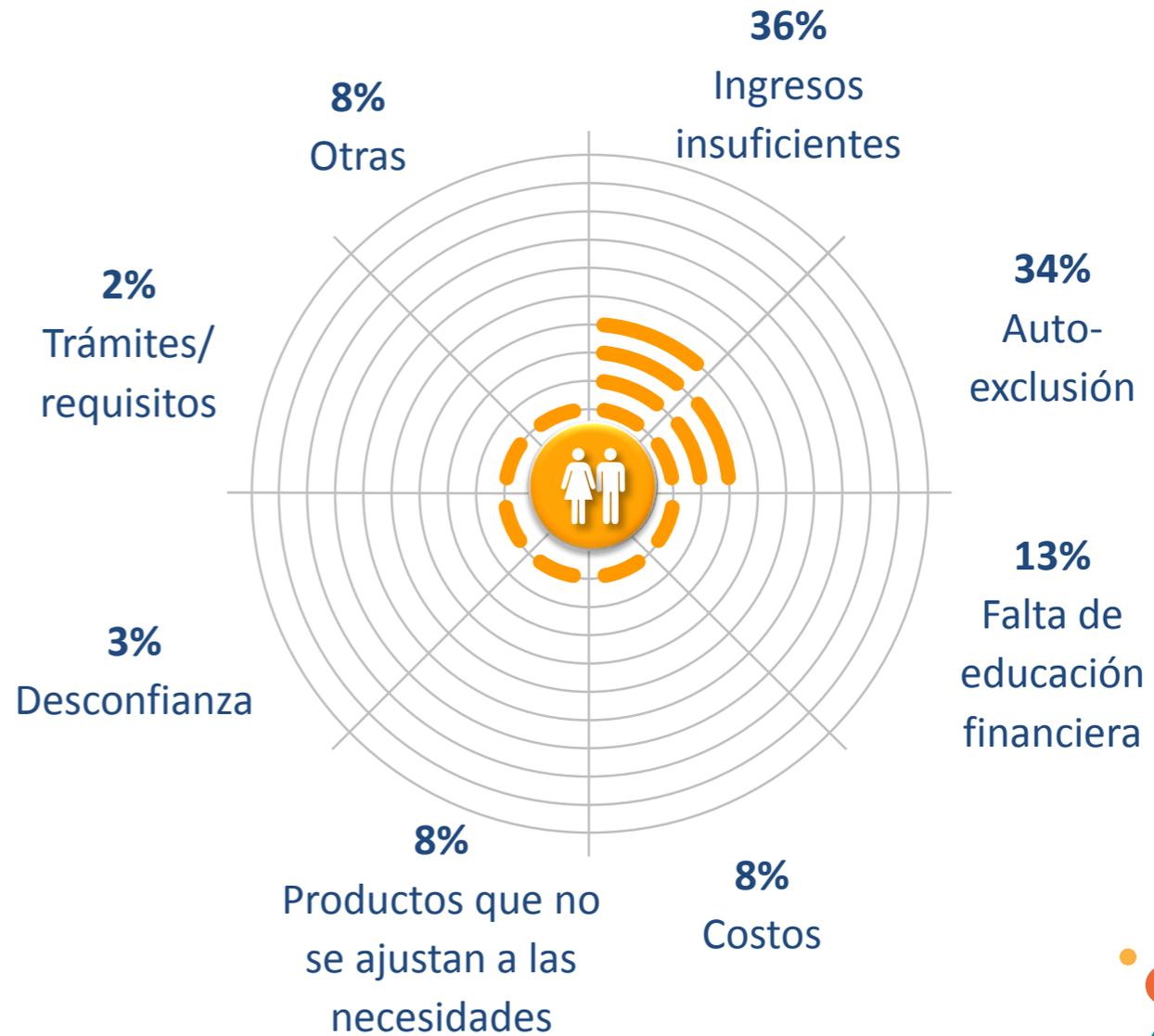
[Resp. Múltiple / Principales Resp.]

- 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



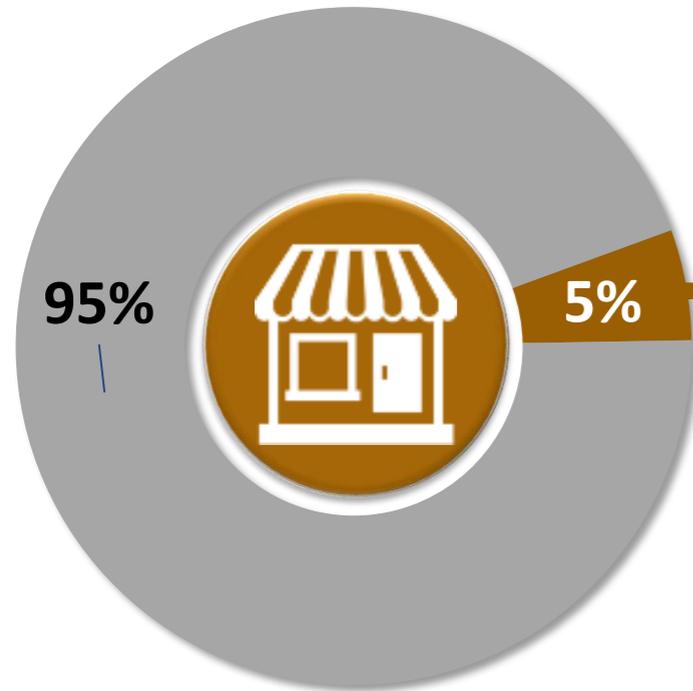
El 72% de los microempresarios y el 50% de las personas no tiene ningún seguro.



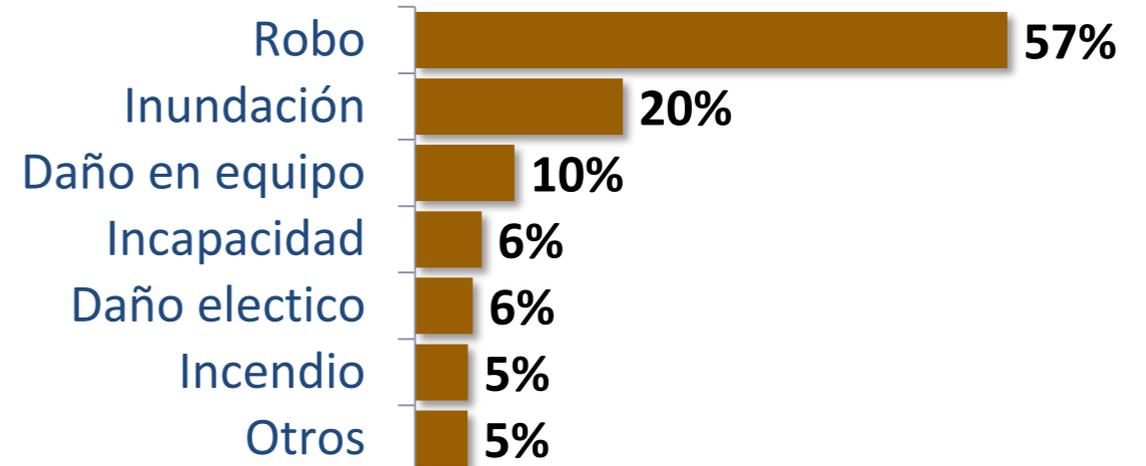
Seguros

Emergencias

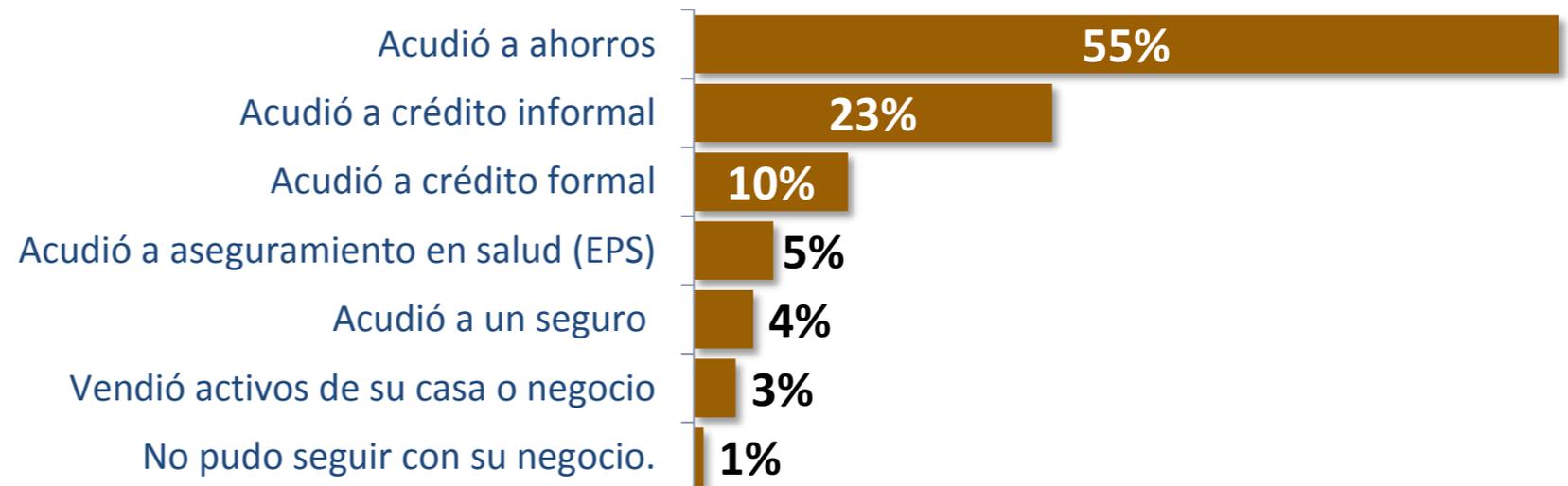
■ Ha tenido ■ No ha tenido



¿Cuál fue la emergencia?



¿Qué hizo para cubrir la emergencia?

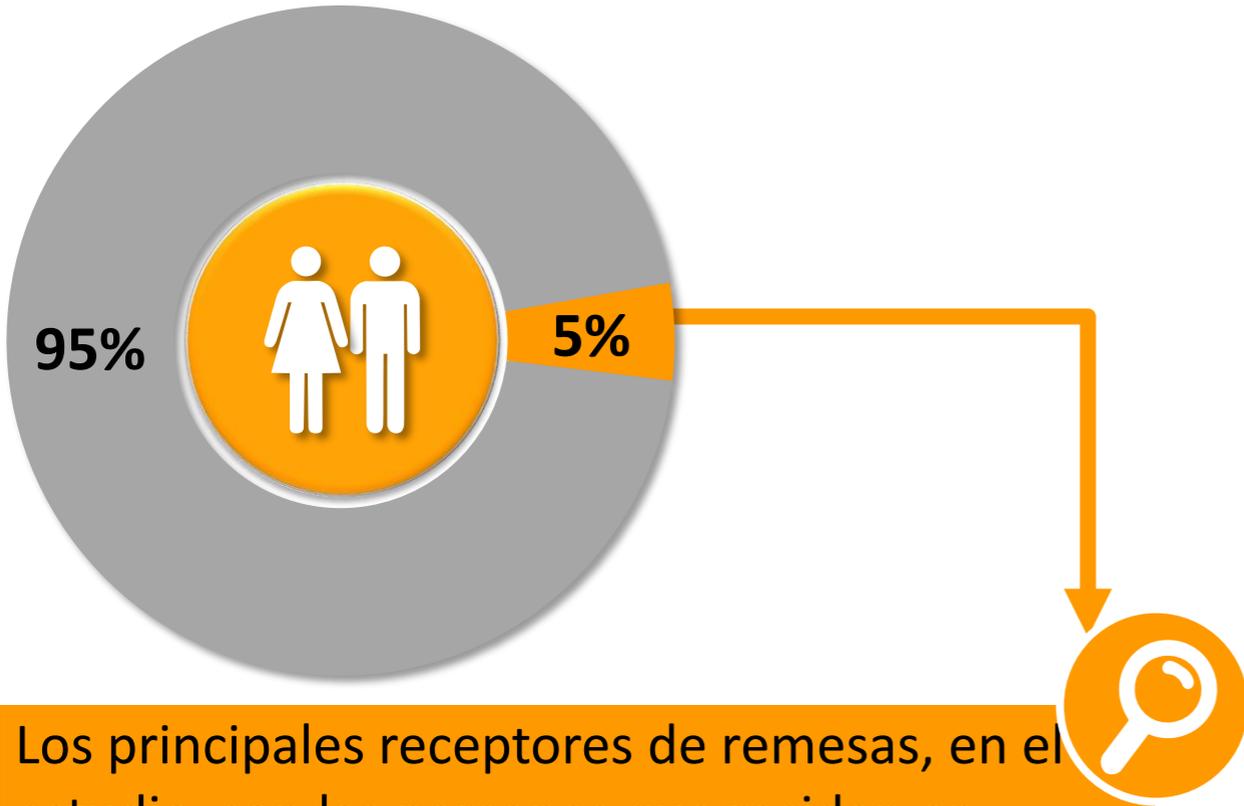


Productos Financieros

Giros y Remesas [únicamente Población General]

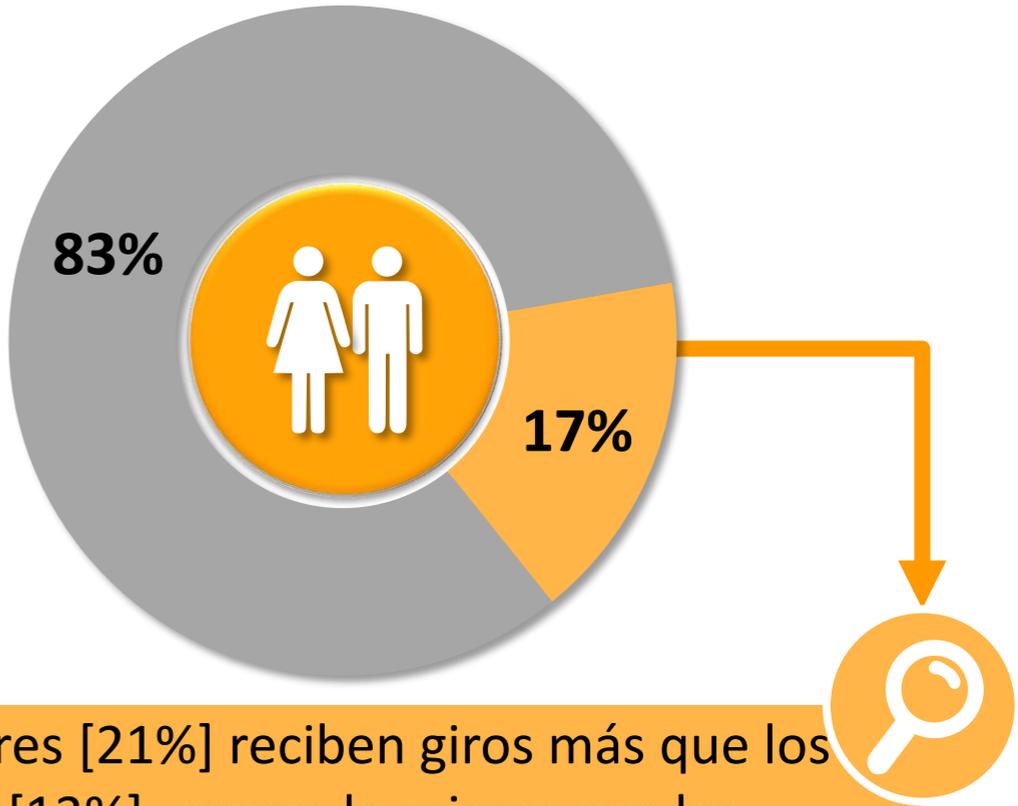
Giros y Remesas

■ 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

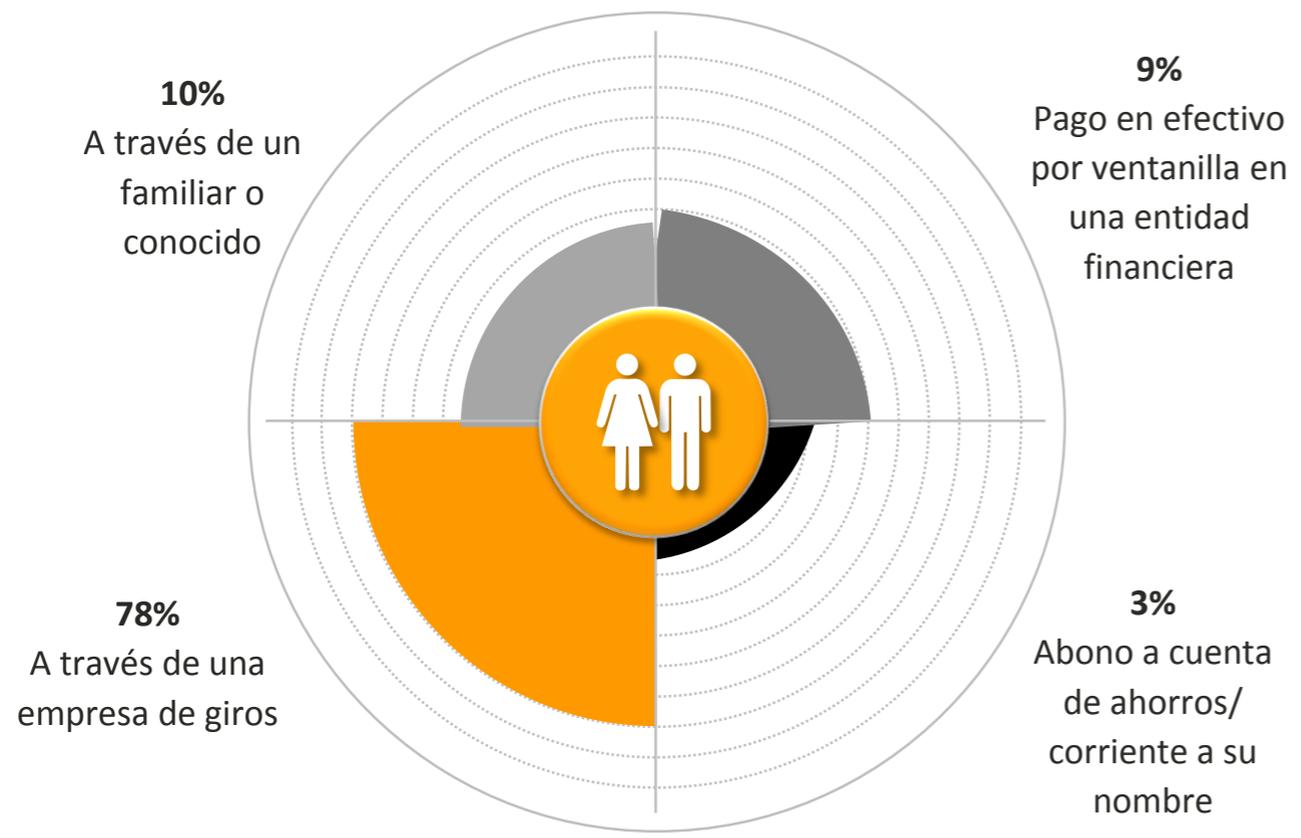


Las mujeres [21%] reciben giros más que los hombres [13%]; ocurre lo mismo con los más jóvenes en la muestra – de 18 a 25 años – que es el segmento de edad que en mayor medida recibe giros [23%], seguido por las personas mayores de 56 años [22%]

Giros y Remesas

Forma de recibo

CÓMO RECIBEN LOS GIROS Y REMESAS



Estudio desde la demanda

Comportamientos financieros

Comportamientos financieros

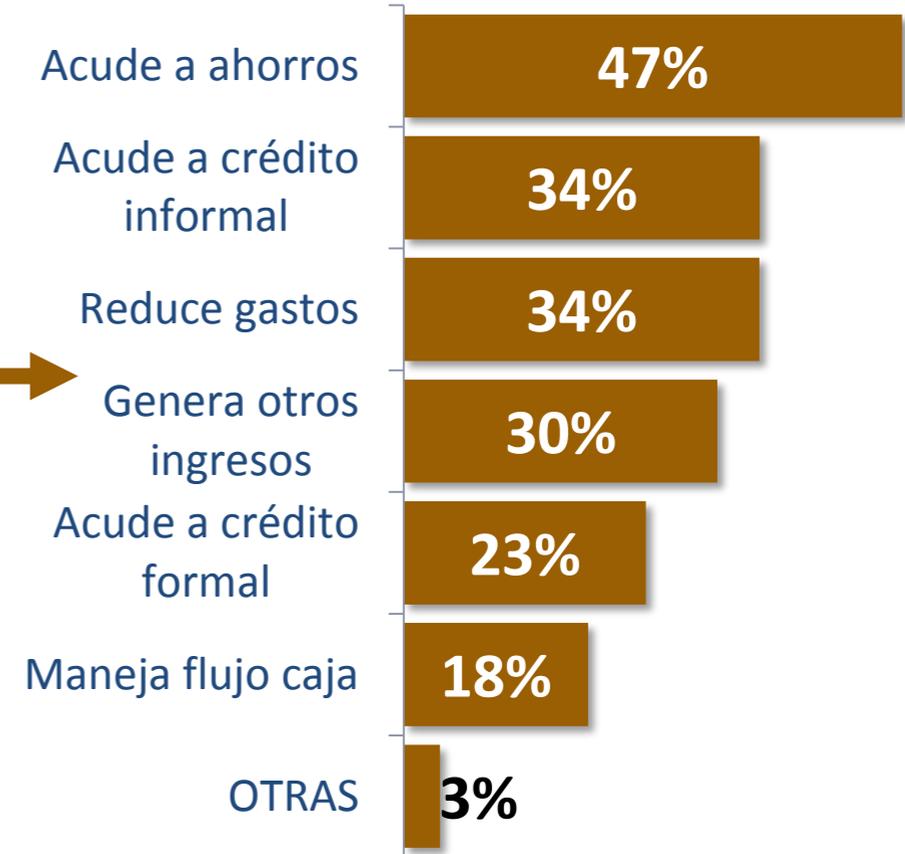
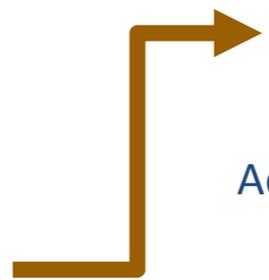
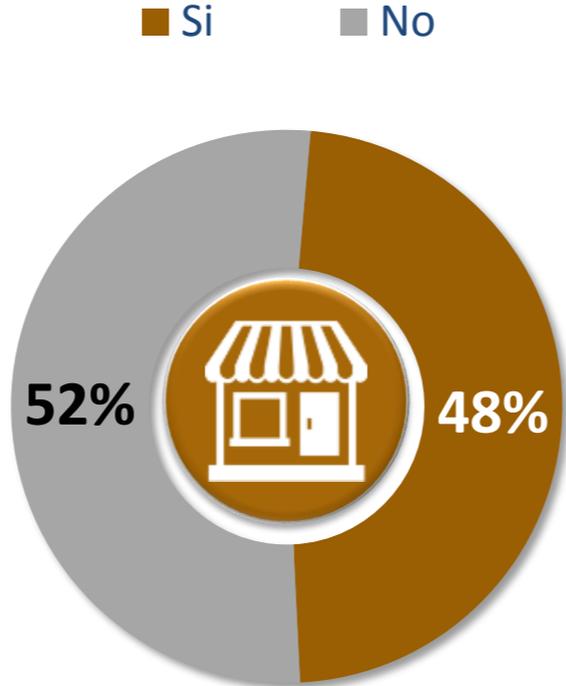
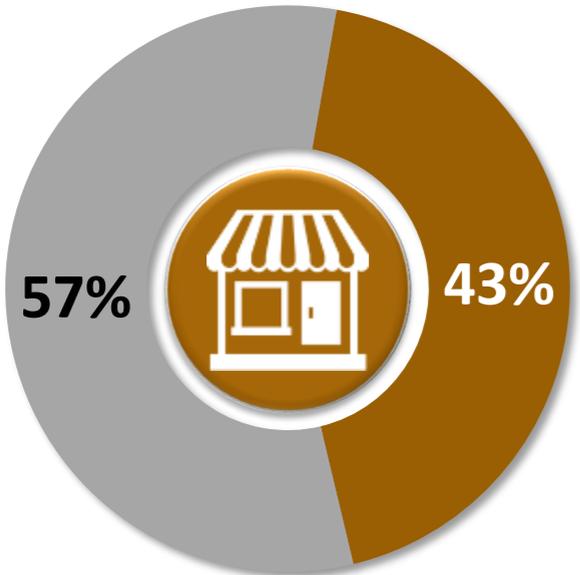
Manejo de brechas de liquidez

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?

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?

¿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]

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

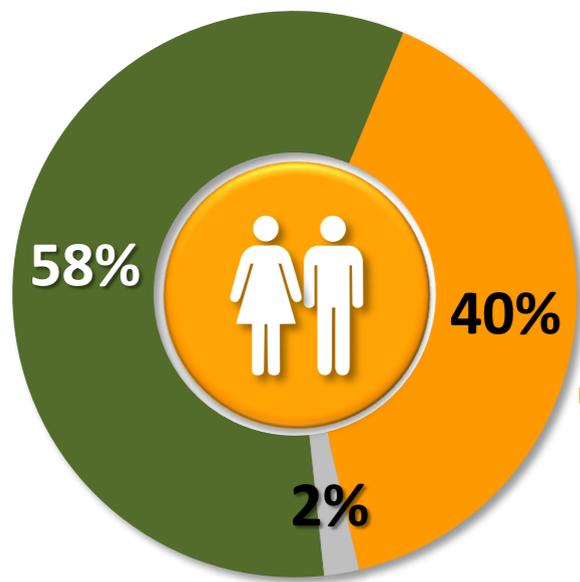


Comportamientos financieros

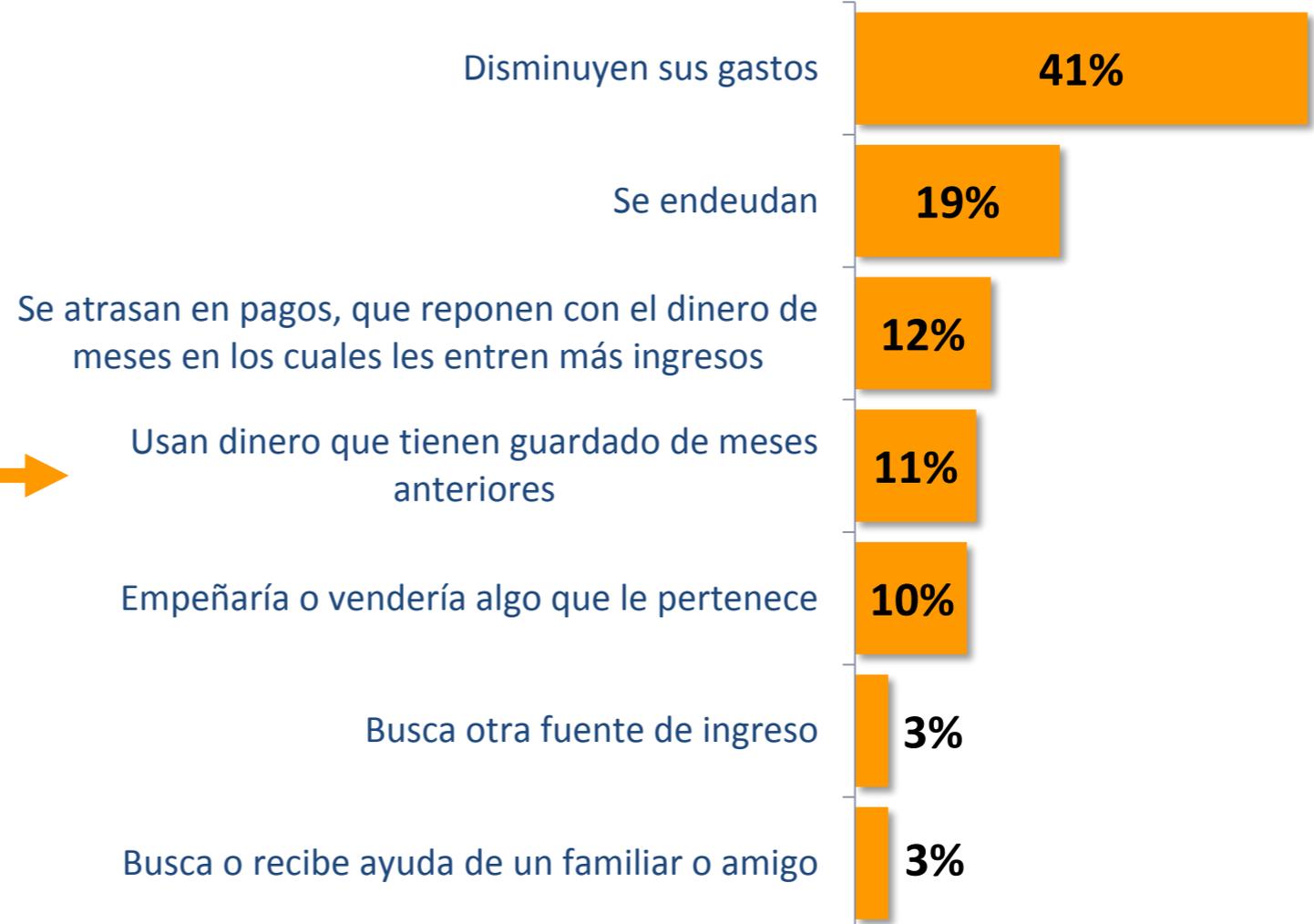
Manejo de inestabilidad de los ingresos del hogar

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



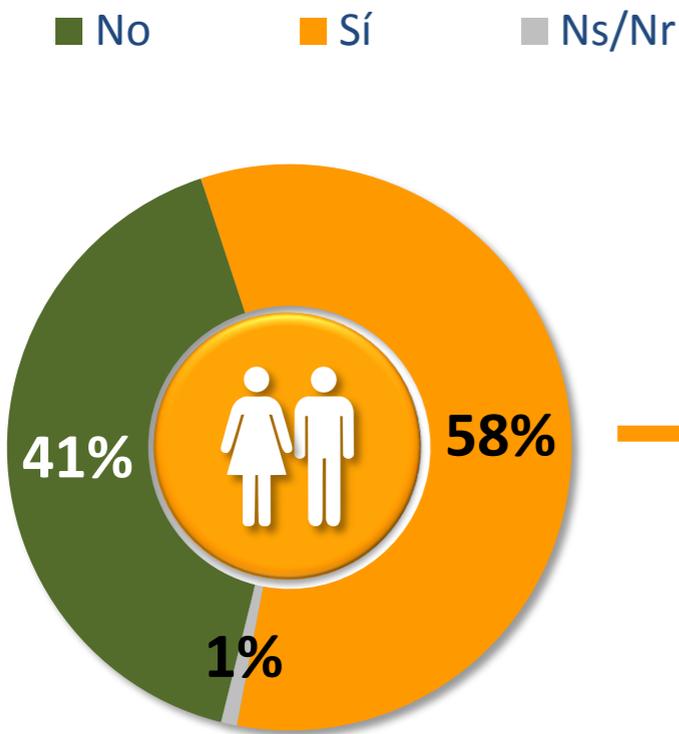
Pensando en los meses en que entran menos ingresos a su hogar, ¿cuál de estas opciones refleja mejor lo que normalmente hacen?
[Resp. Múltiple]



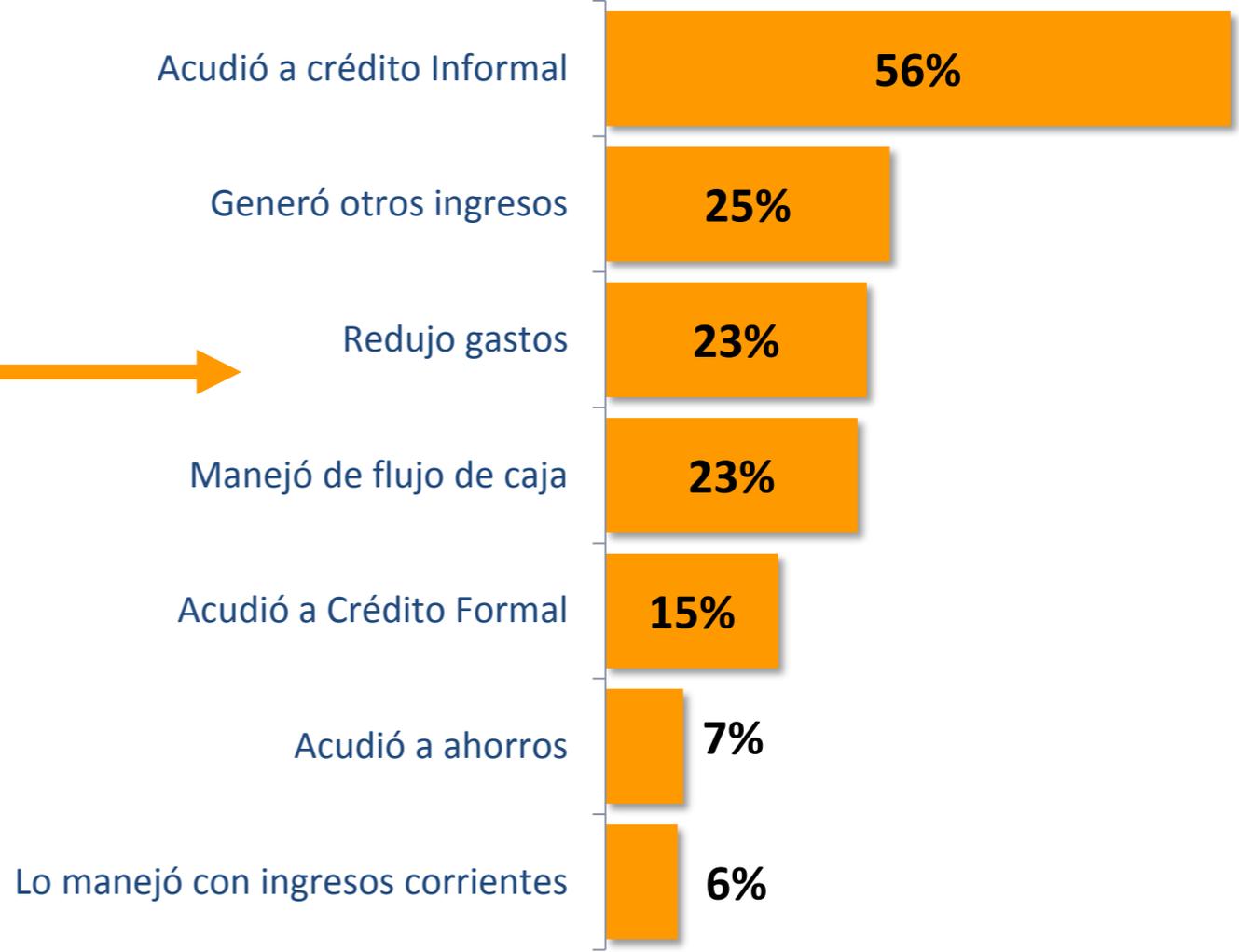
Comportamientos financieros

Manejo de brechas de liquidez de las personas

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



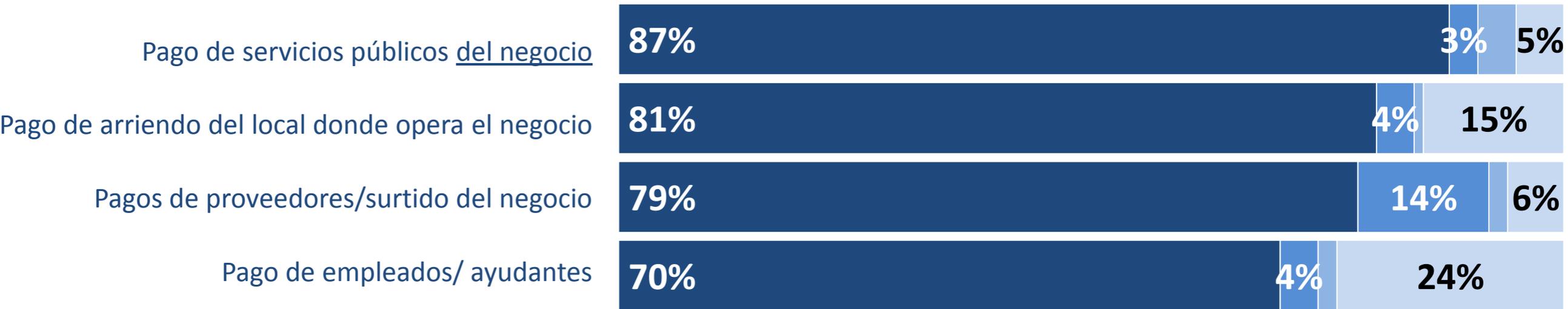
¿Qué hizo la última vez que tuvo dificultades para cubrir sus gastos?
[Resp. Múltiple]



Comportamientos financieros

Uso de medios de pago

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



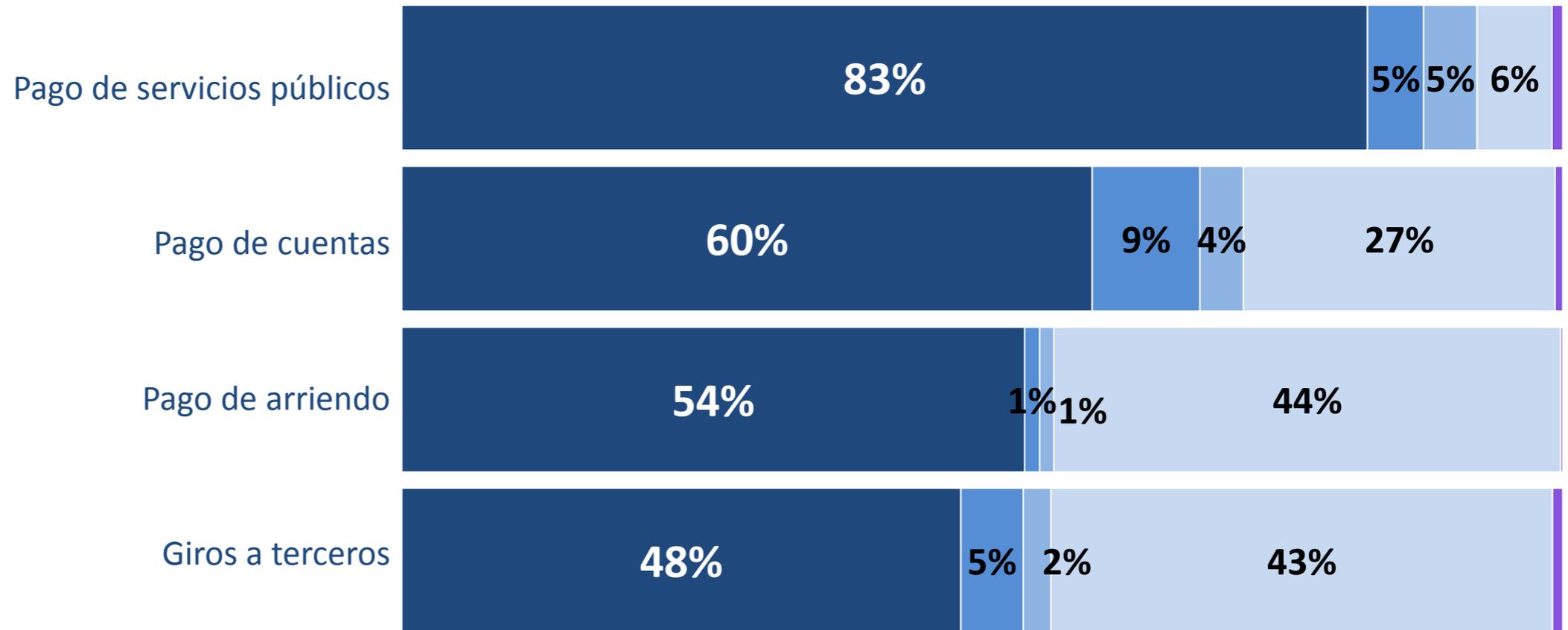
Determinantes del uso del efectivo para pagos del negocio [Resp. Múltiple]

Determinante	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

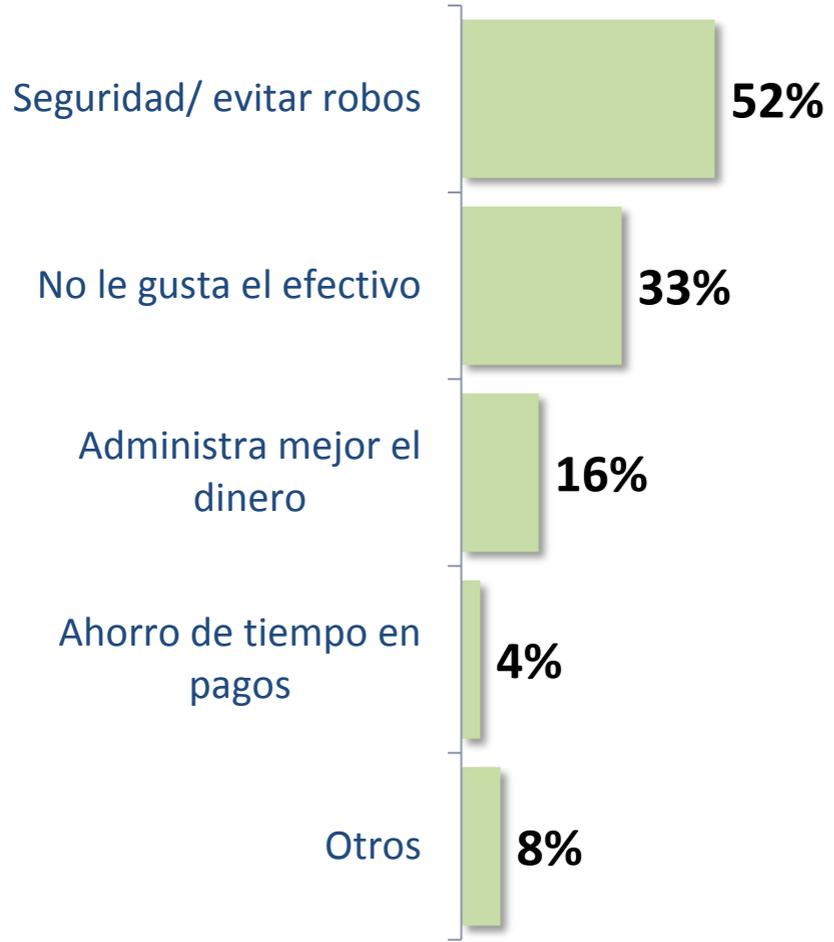


Comportamientos financieros

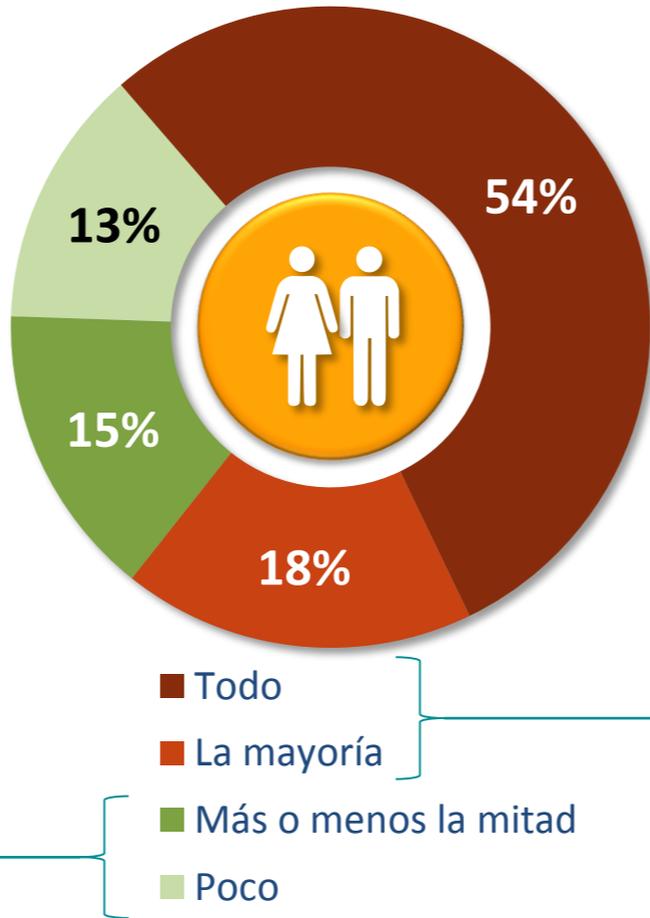
Uso de medios de pago



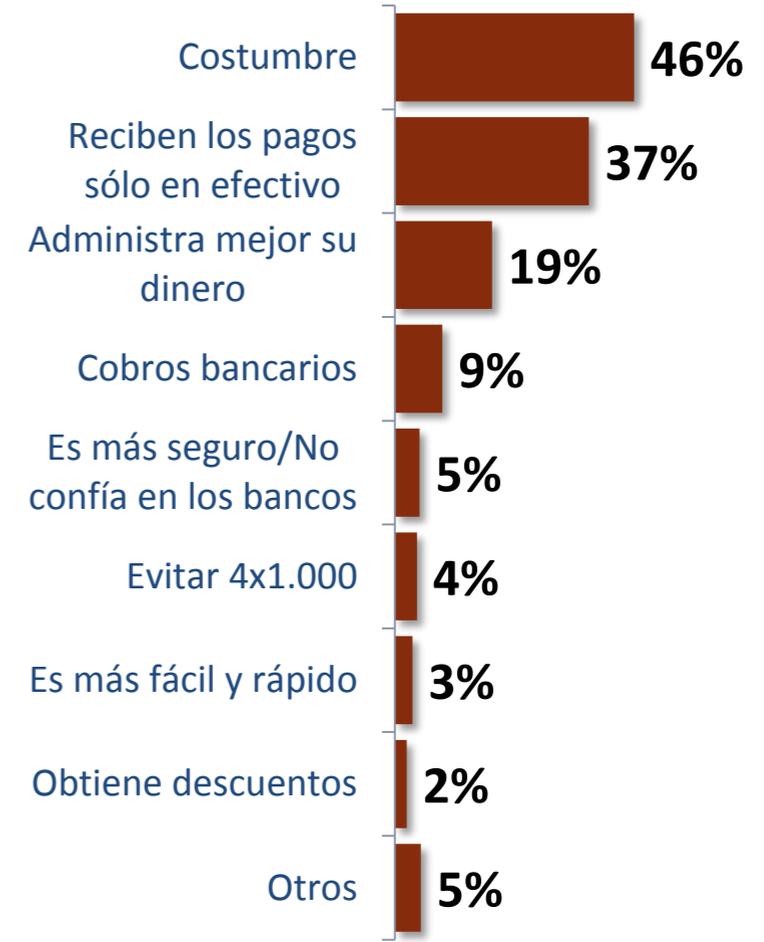
¿Por qué razones prefiere manejar **poco/ la mitad** de su dinero en efectivo? [Resp. Múltiple]



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]



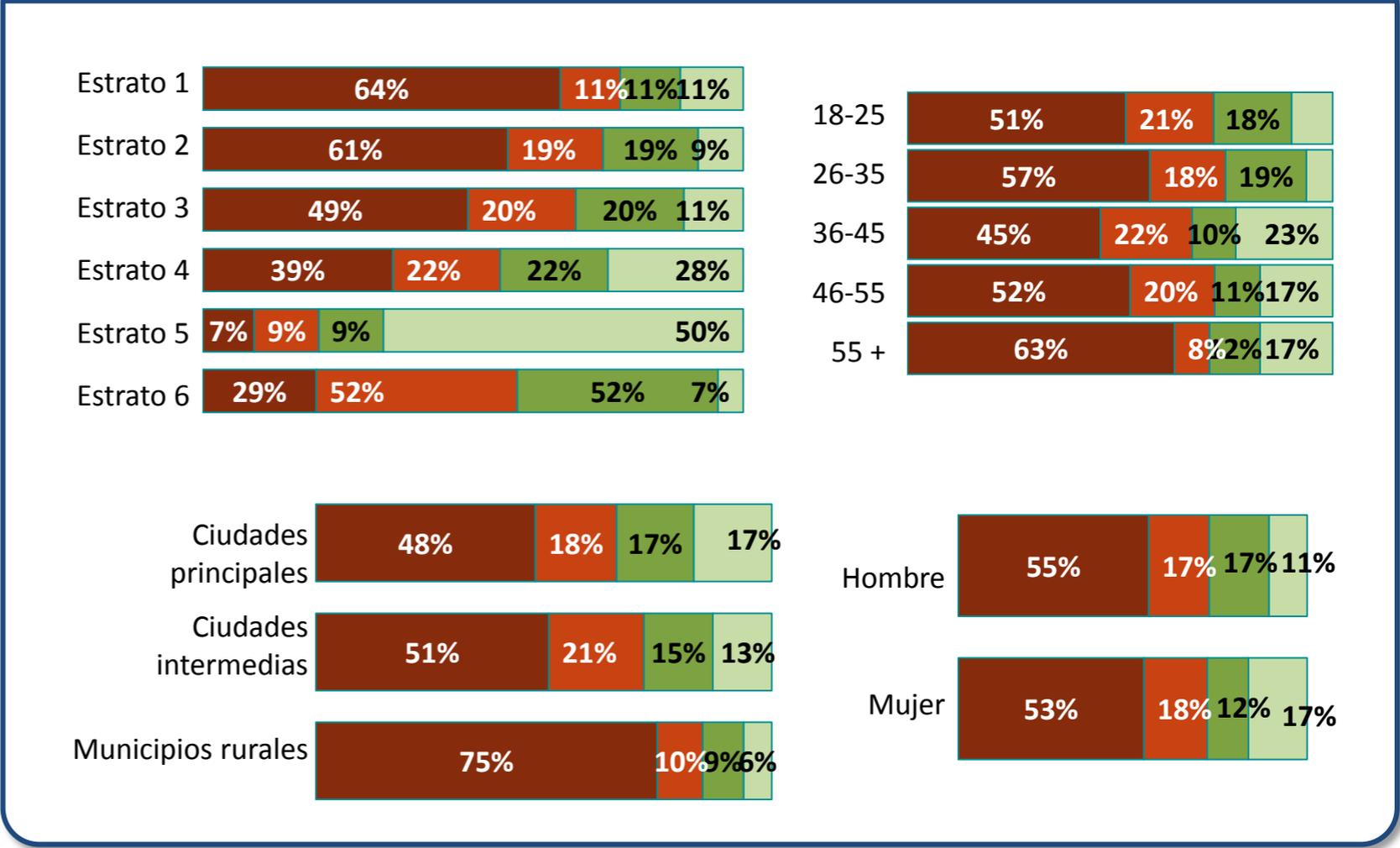
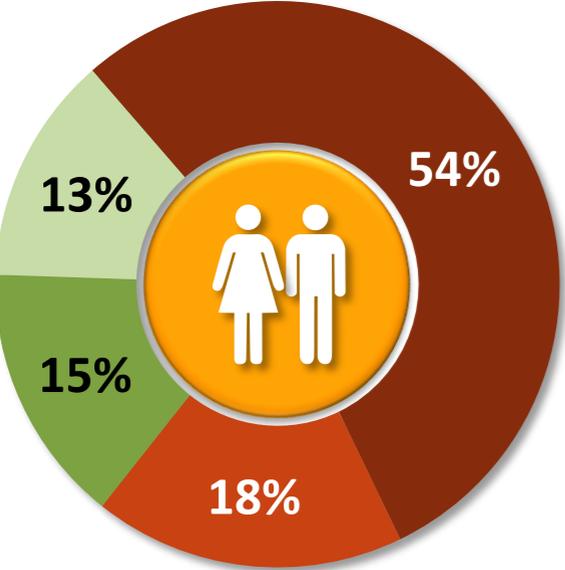
Comportamientos financieros

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

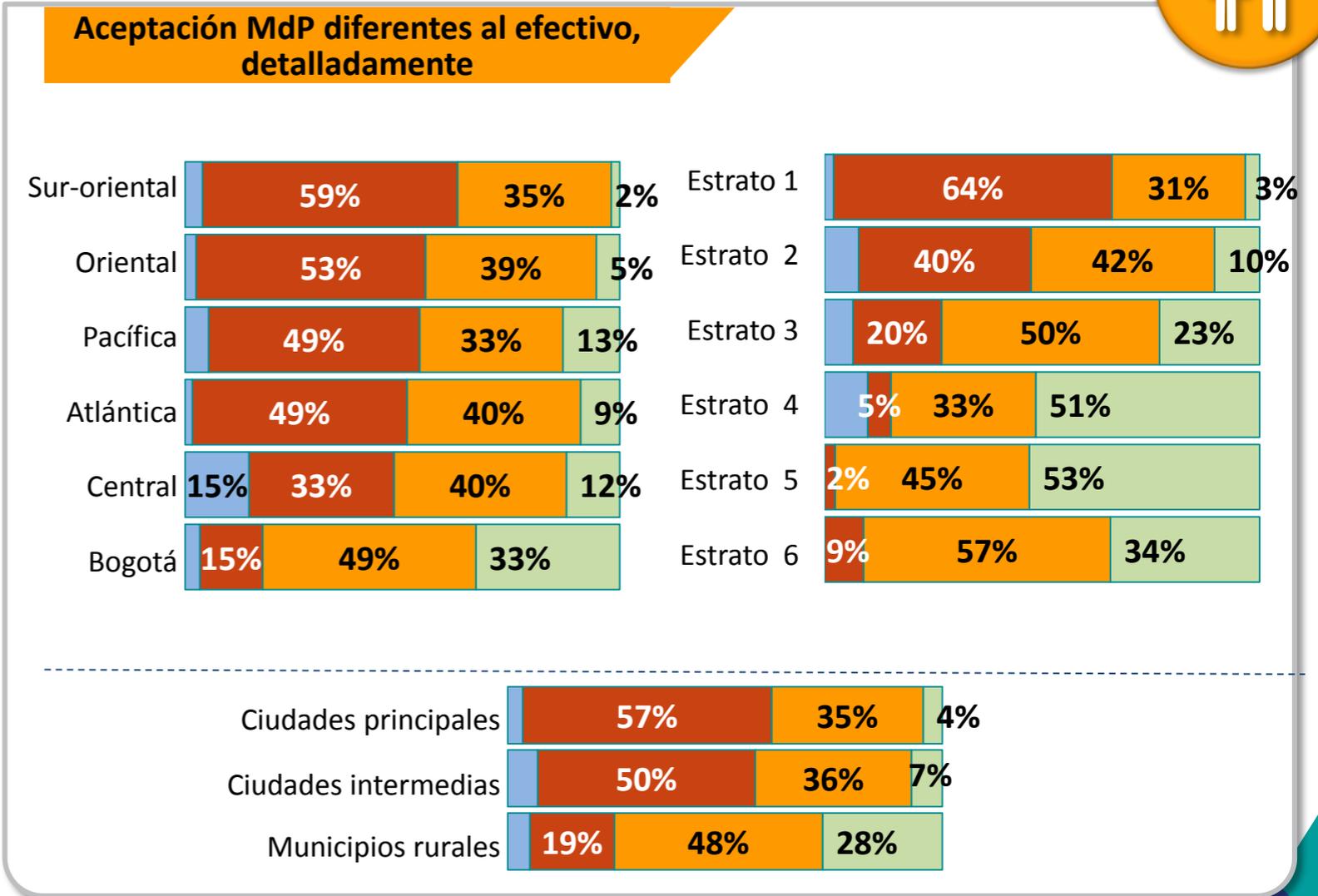
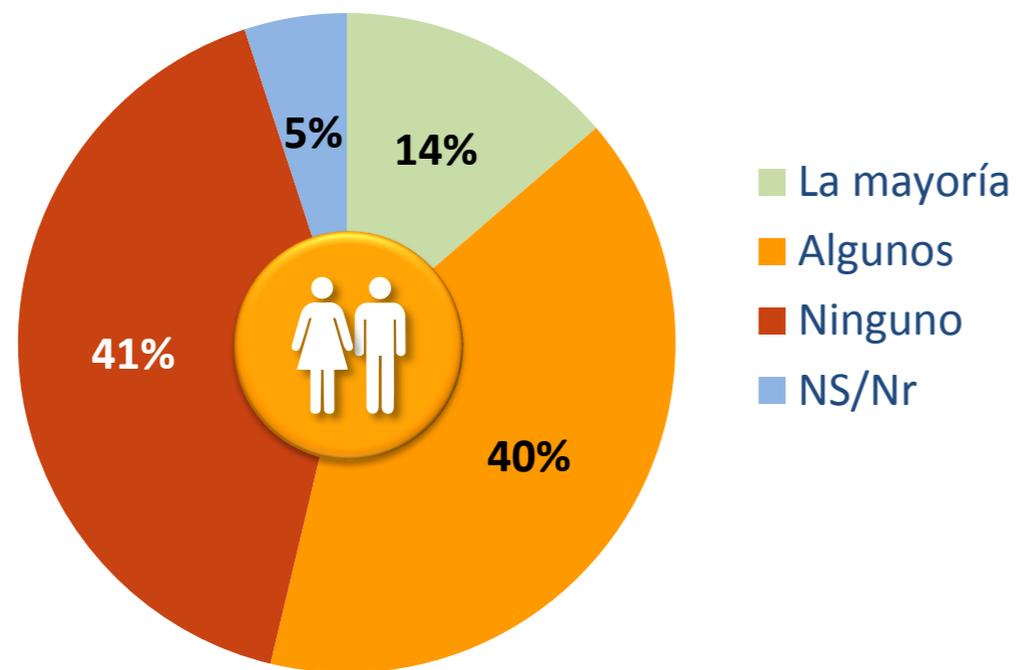


Comportamientos financieros

Aceptación de medios de pago



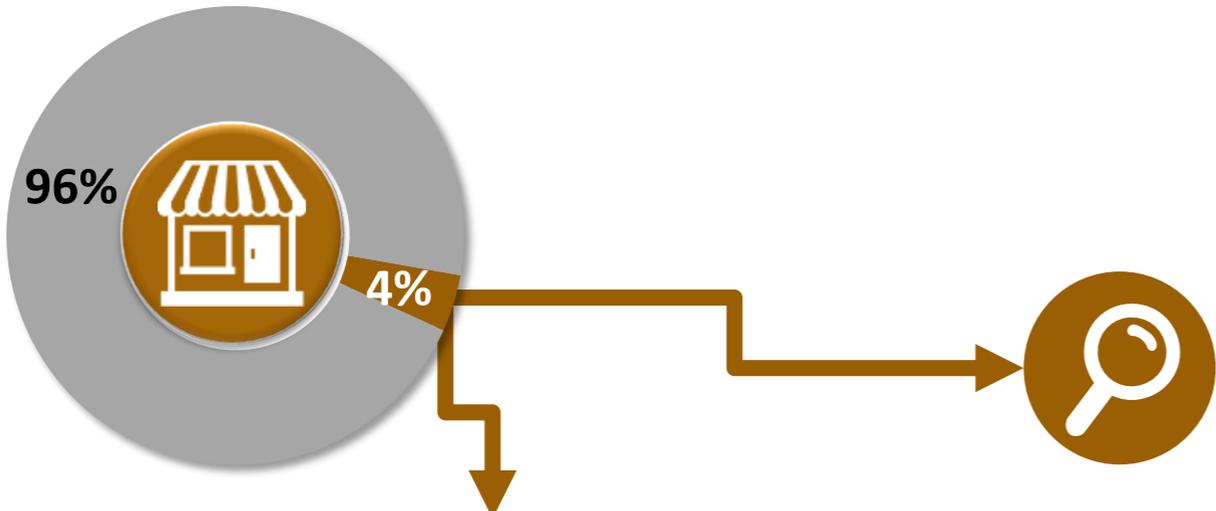
Pensando en el barrio o zona de la ciudad donde Ud. permanece habitualmente, ¿qué tanto los comercios de esa zona aceptan pagos en medios diferentes al efectivo, como tarjetas débito, crédito o cheque?



Comportamientos financieros

Aceptación de medios de pago

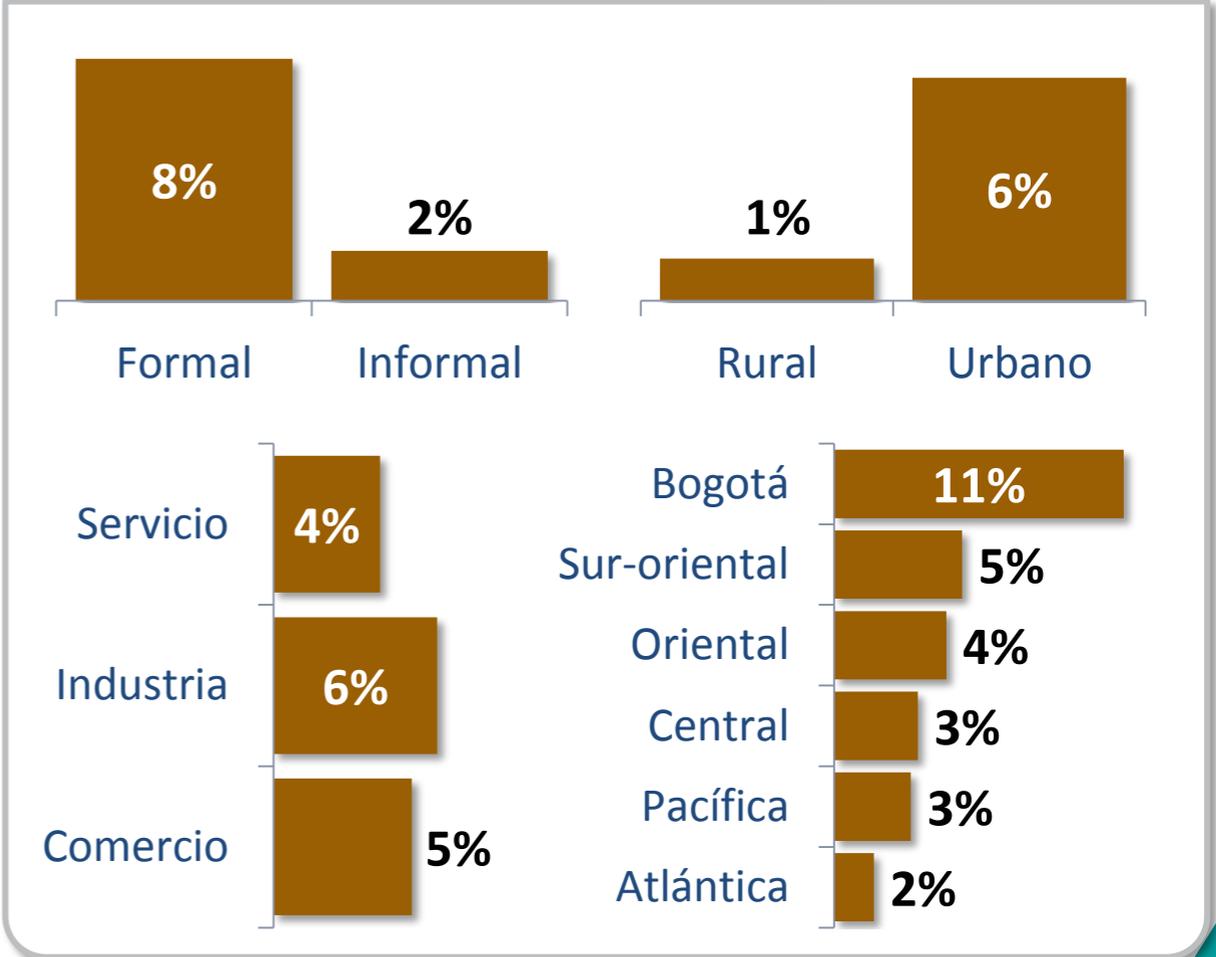
- Recibe tarjetas débito o crédito en el negocio
- No recibe



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



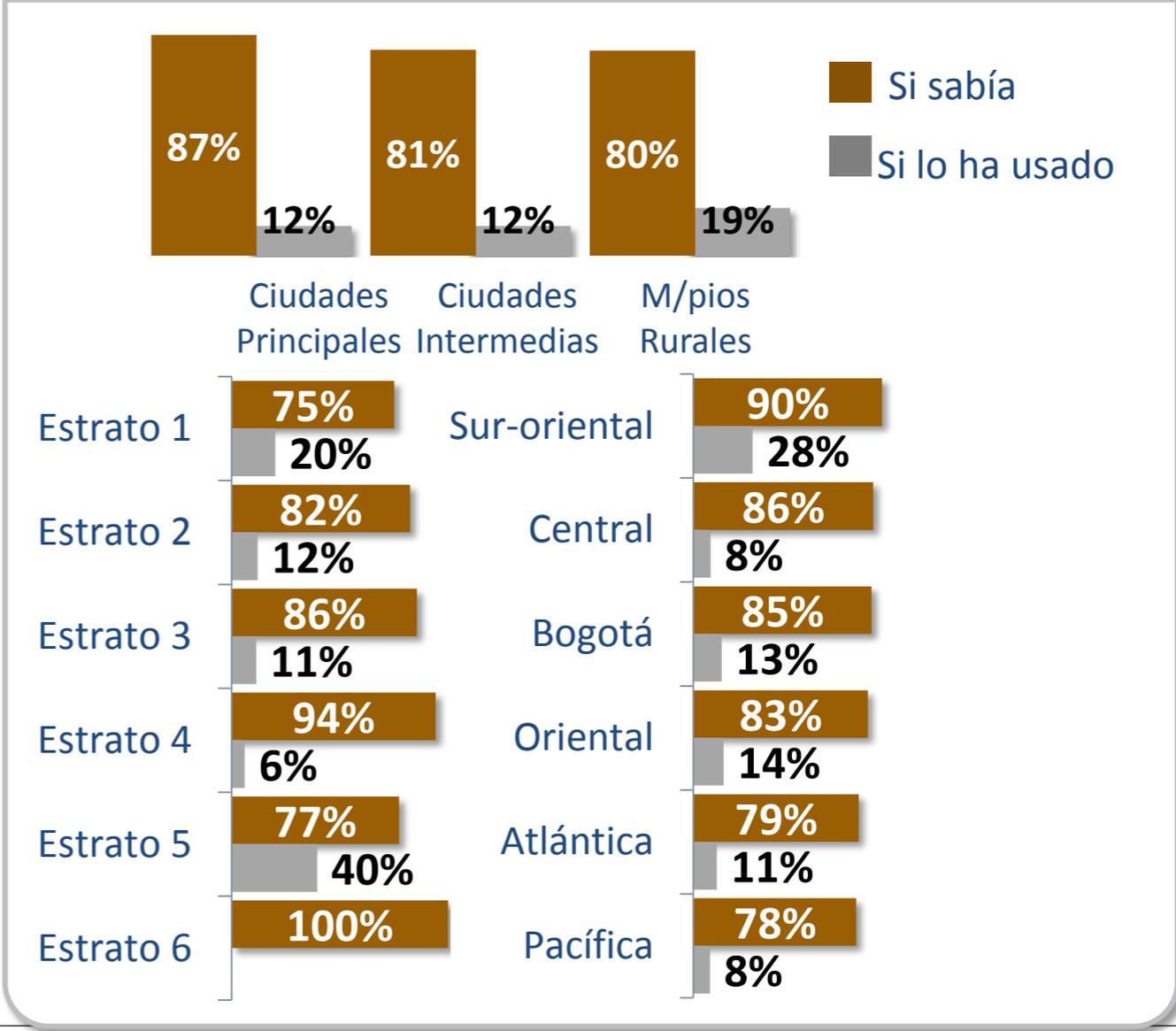
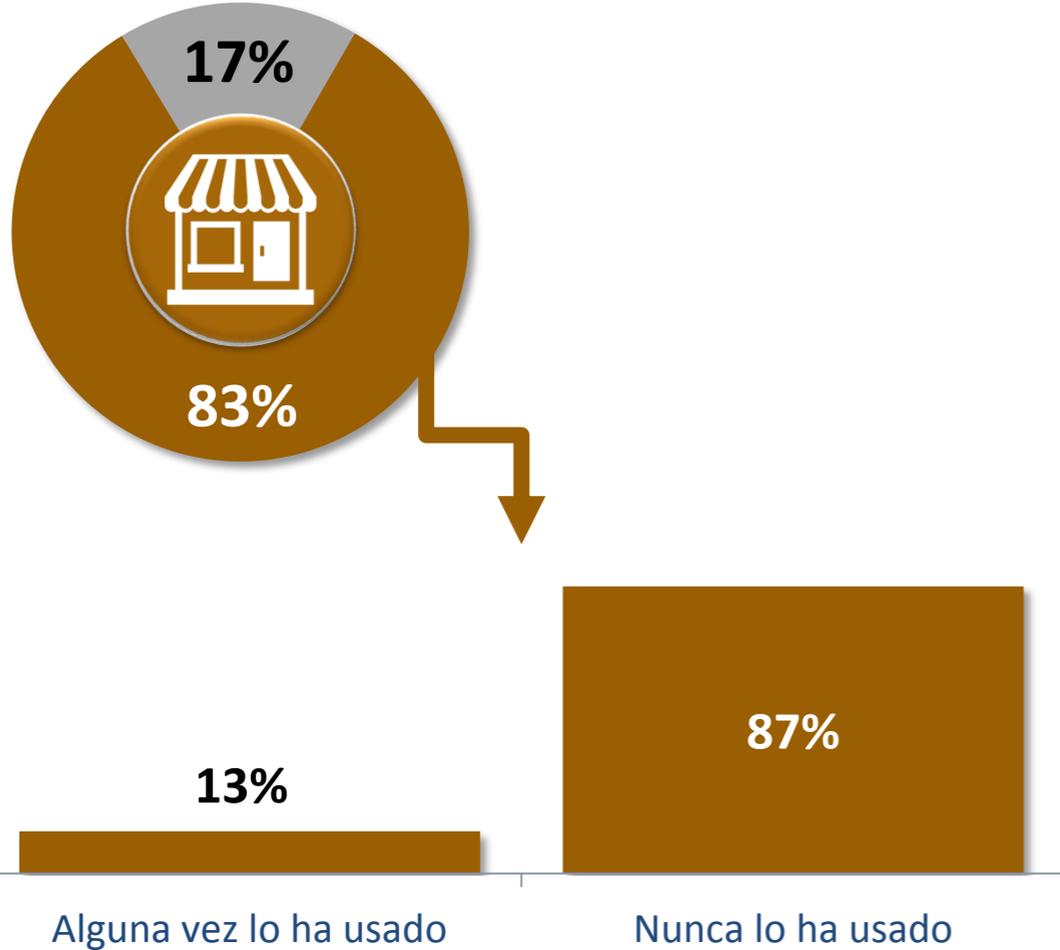
Estudio desde la demanda

Actitudes hacia el uso de la tecnología para realizar transacciones financieras

Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

Celular

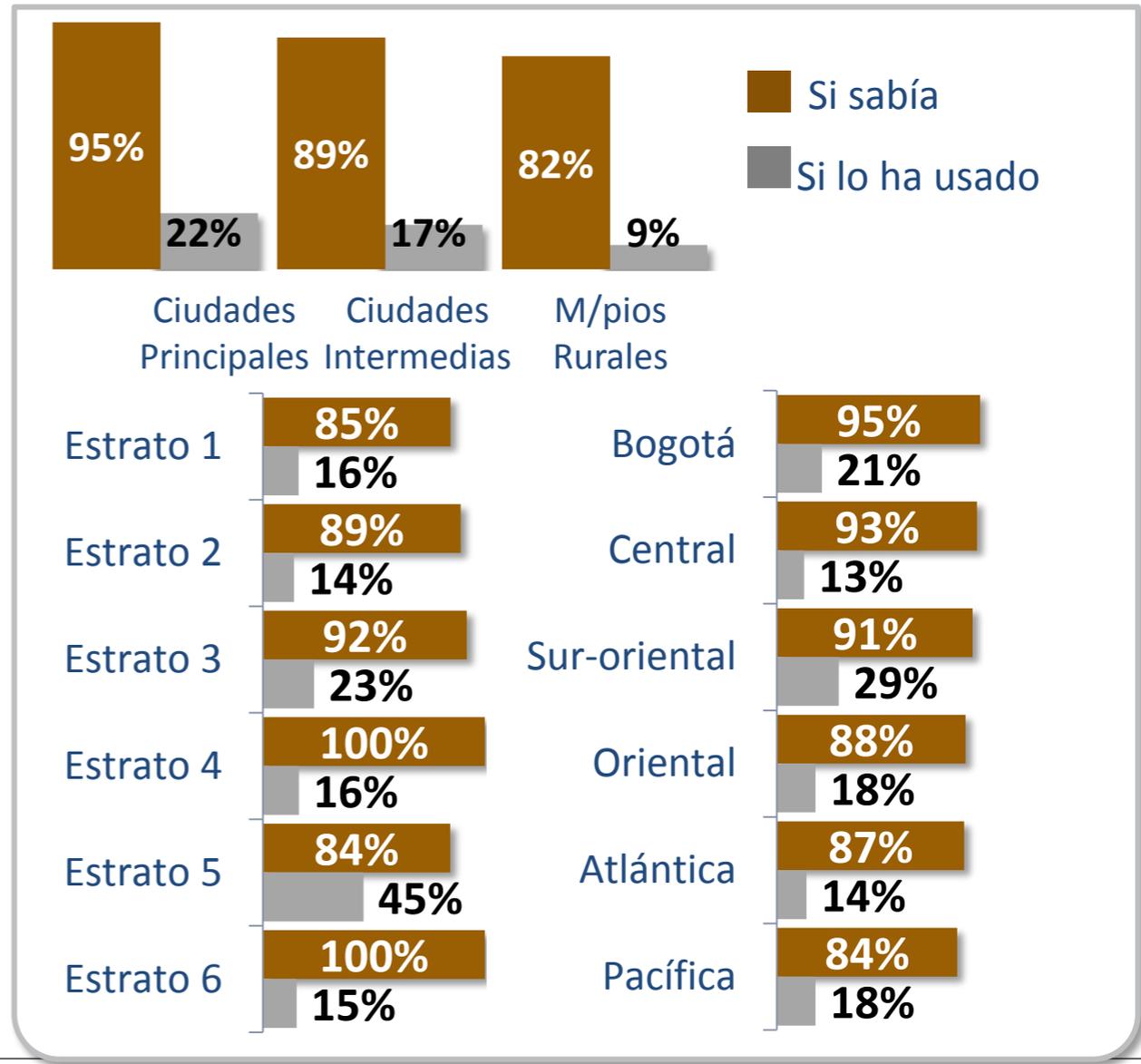
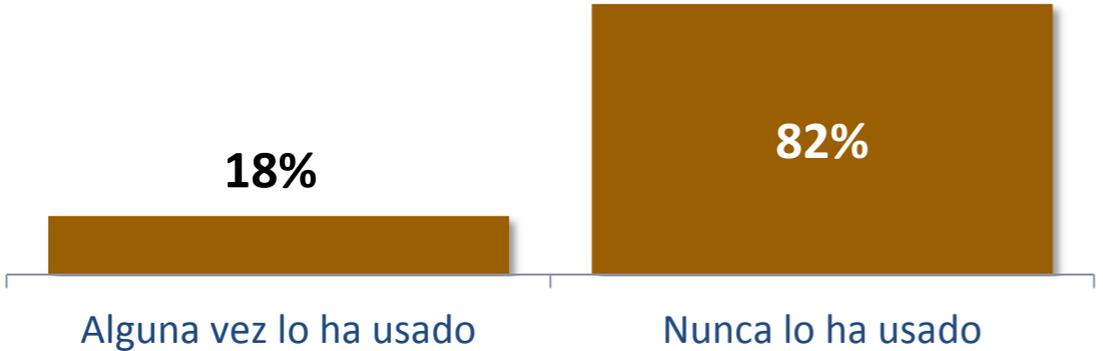
- Sabía que se puede usar el celular para transacciones financieras
- No sabía



Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

Internet

- Sabía que se puede usar Internet para transacciones financieras
- No sabía

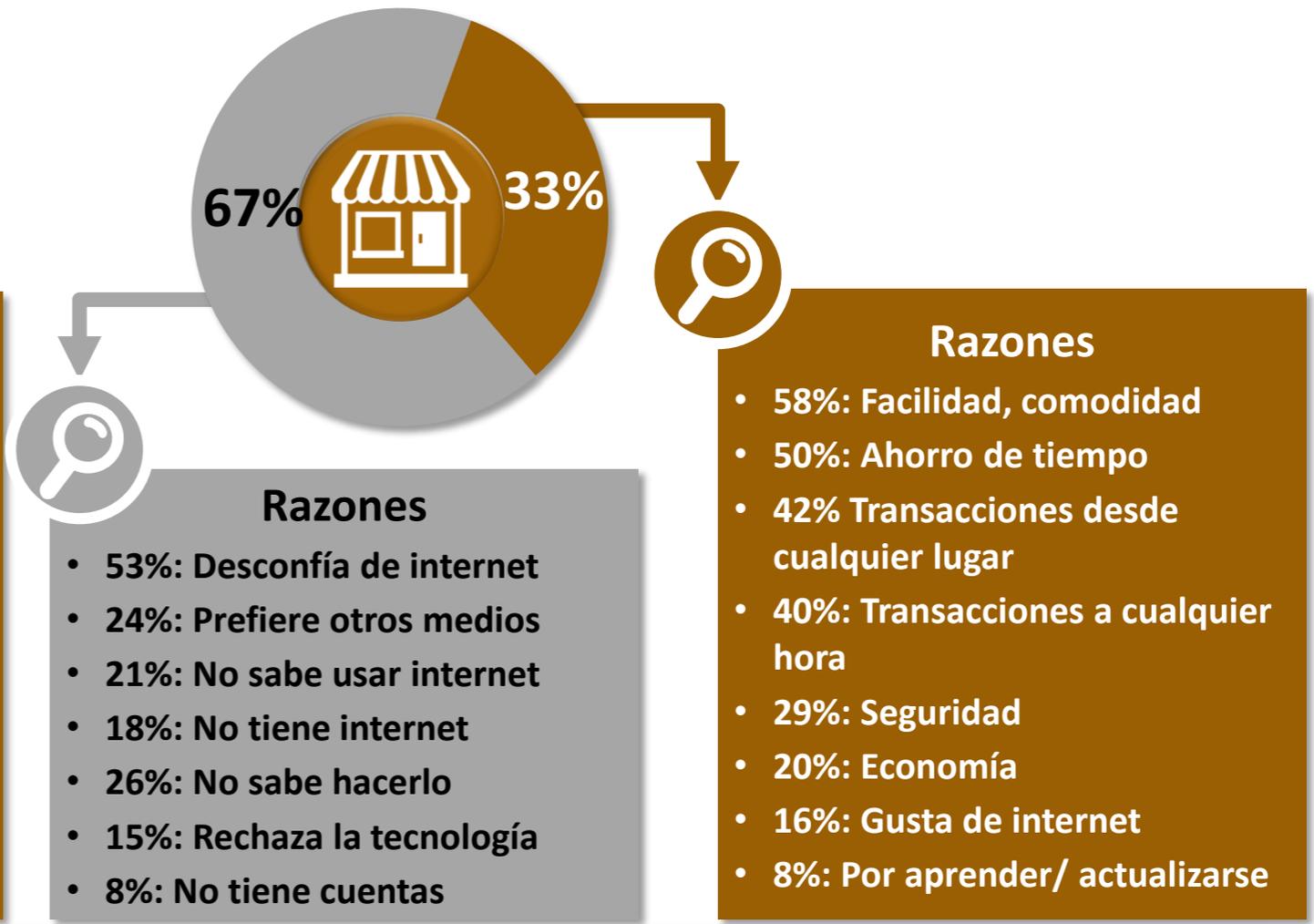
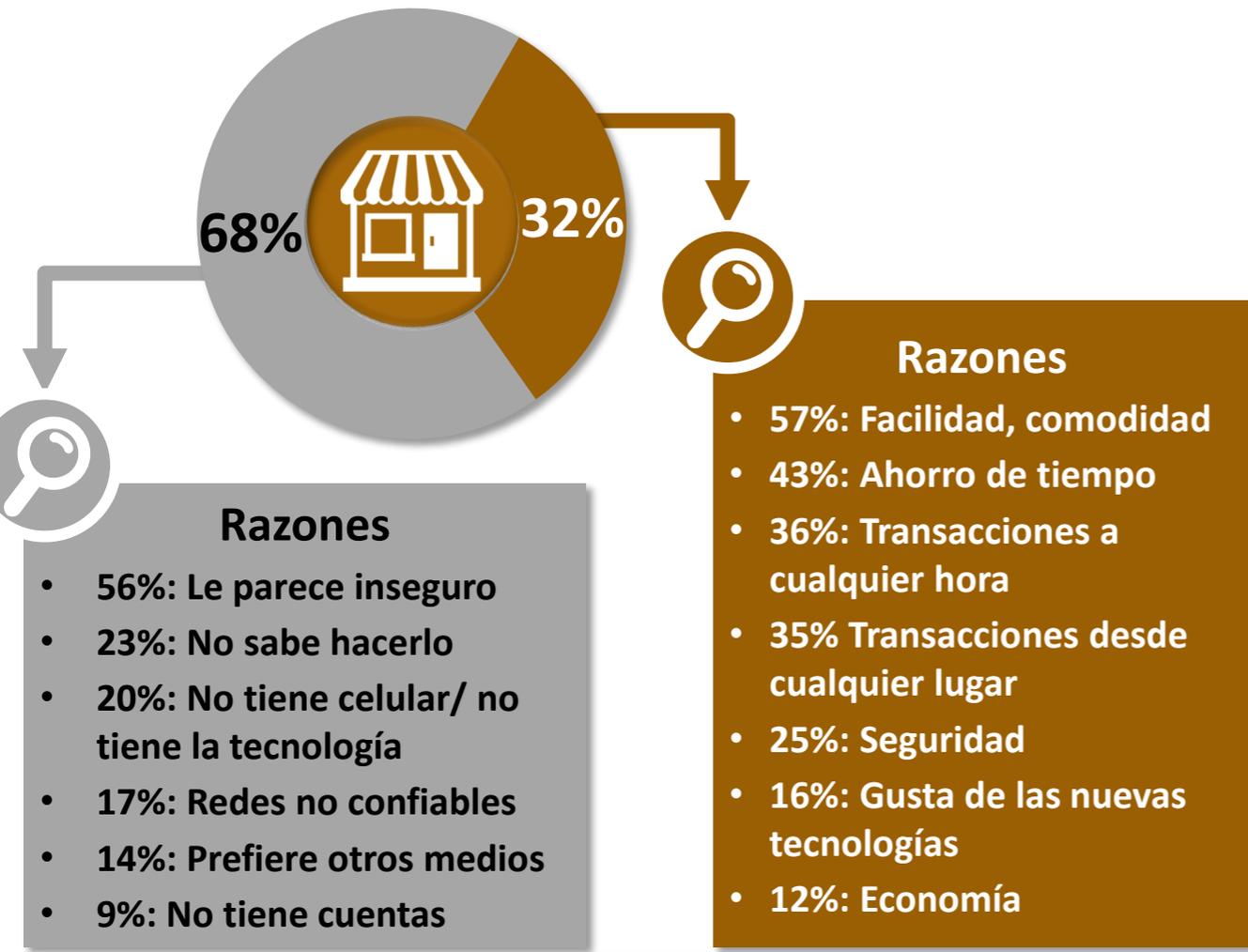


Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

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

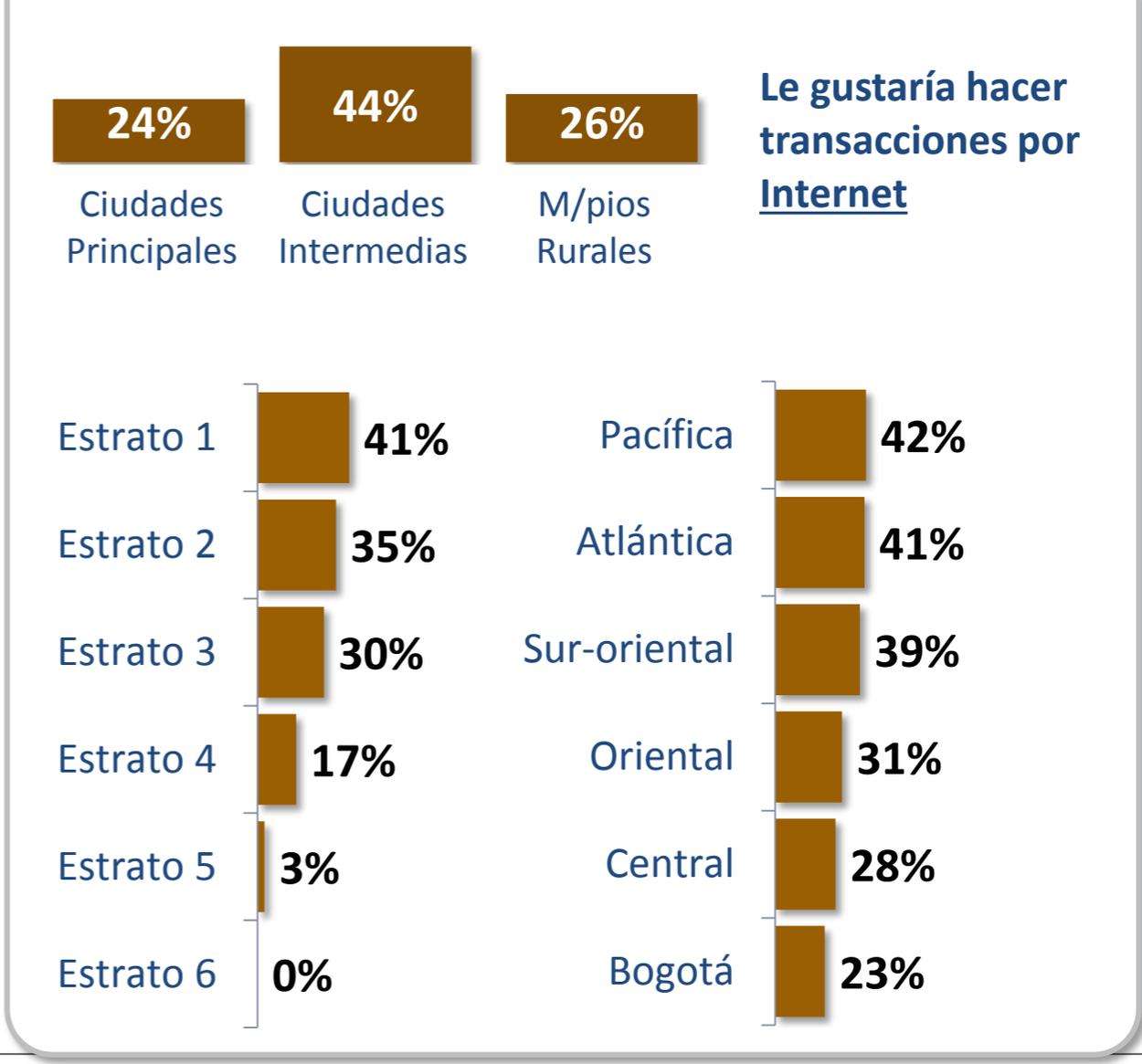
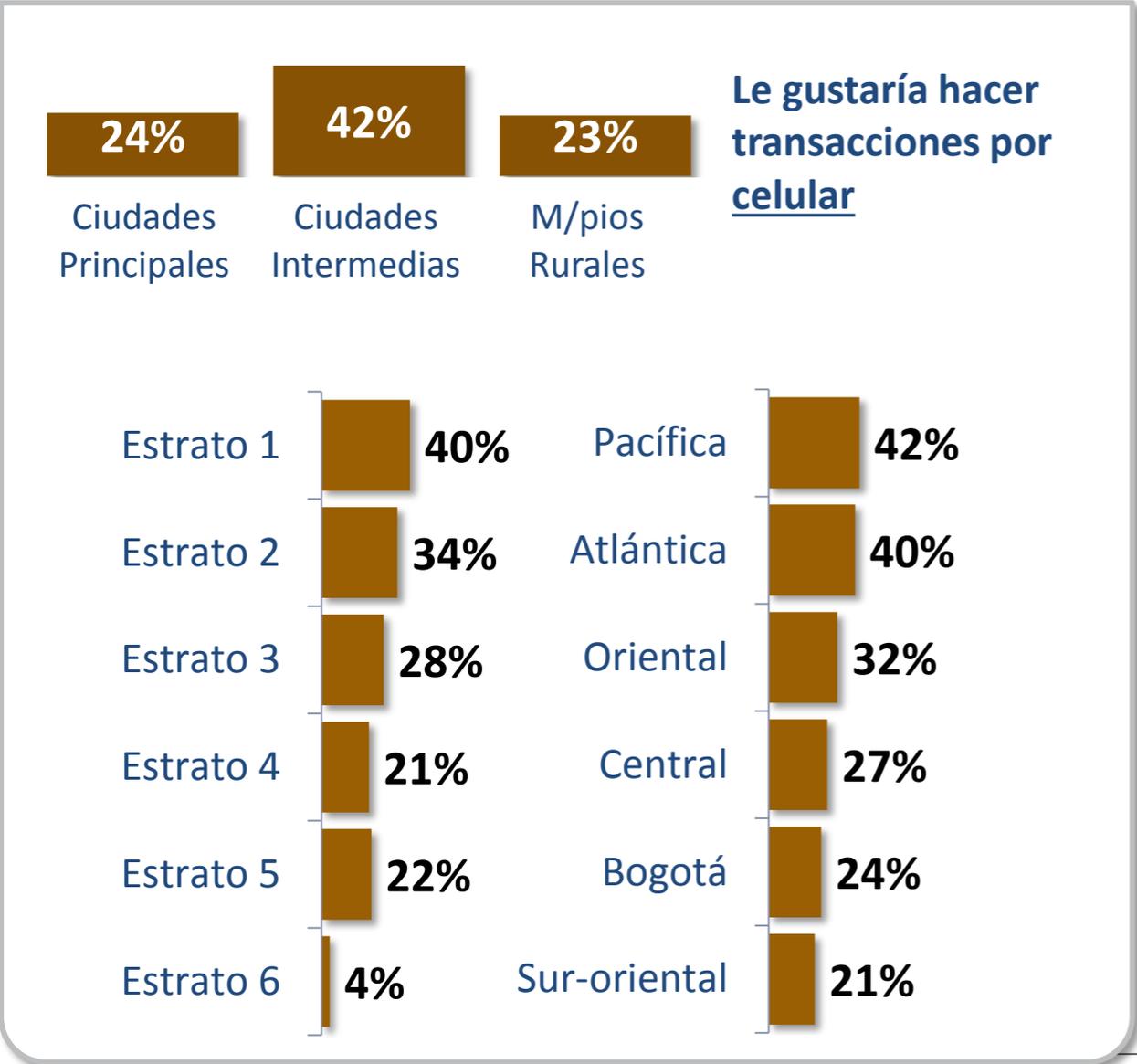
■ Le gustaría usar el celular para transacciones financieras
 ■ No le gustaría

■ Le gustaría usar Internet para transacciones financieras
 ■ No le gustaría



Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

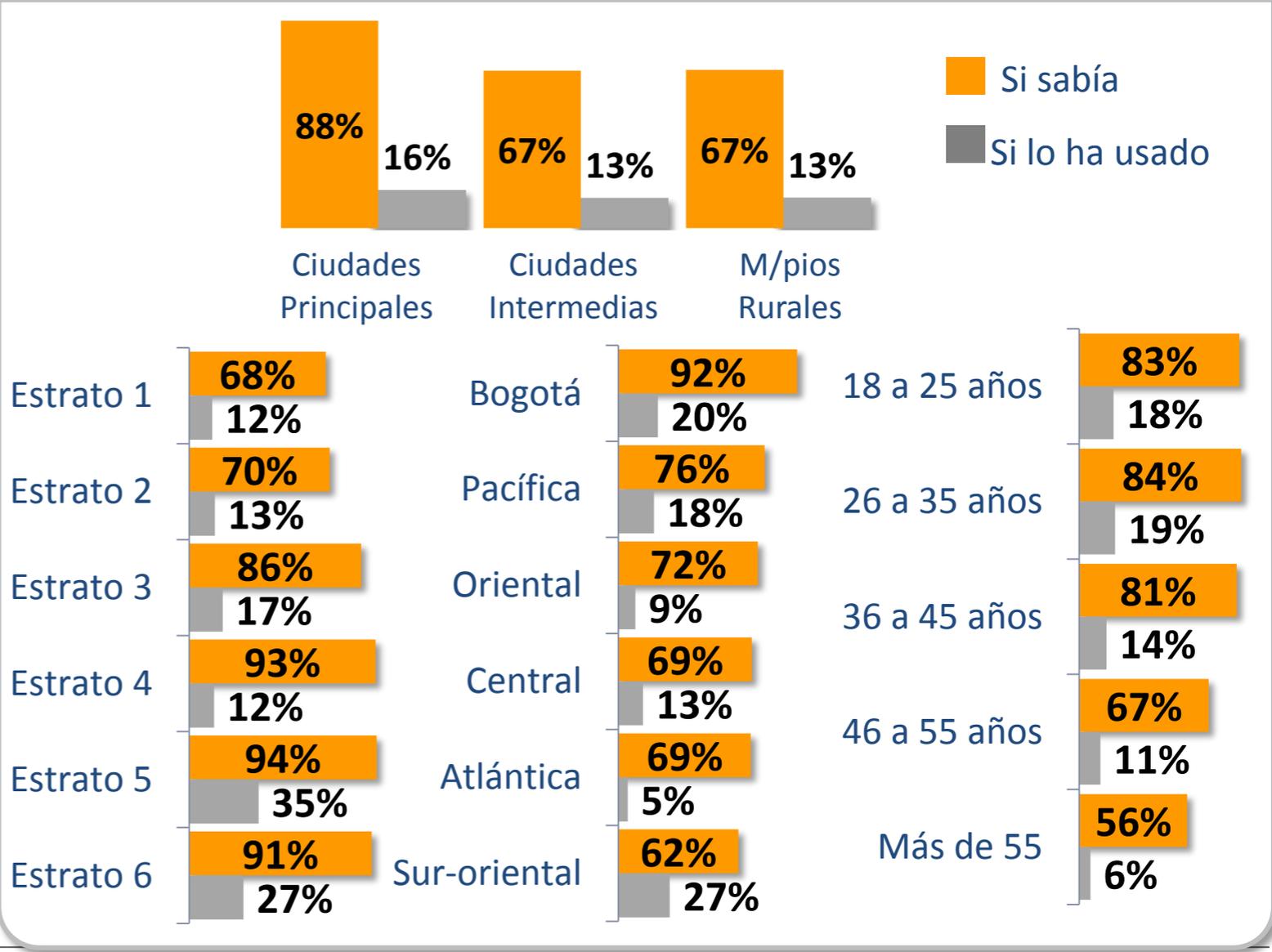
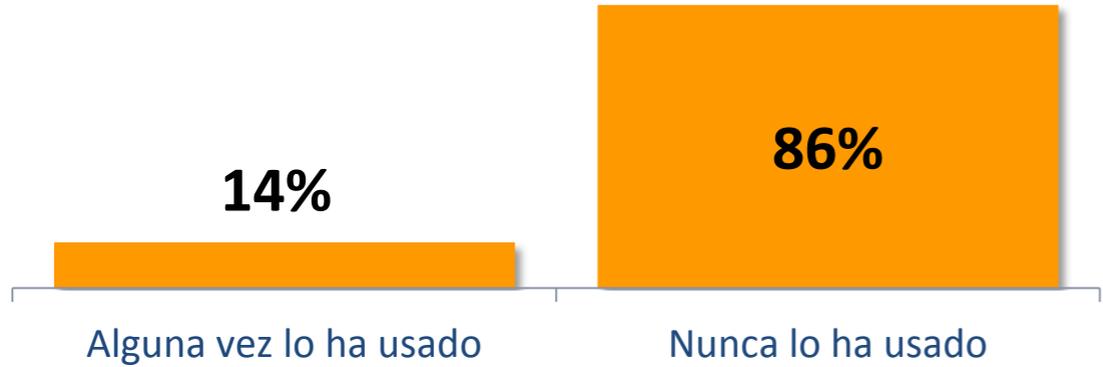
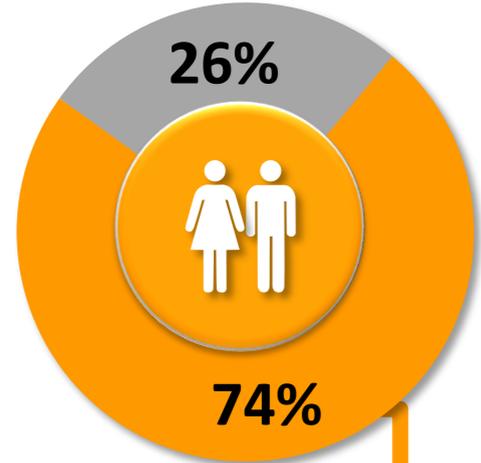
Celular e Internet



Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

Celular

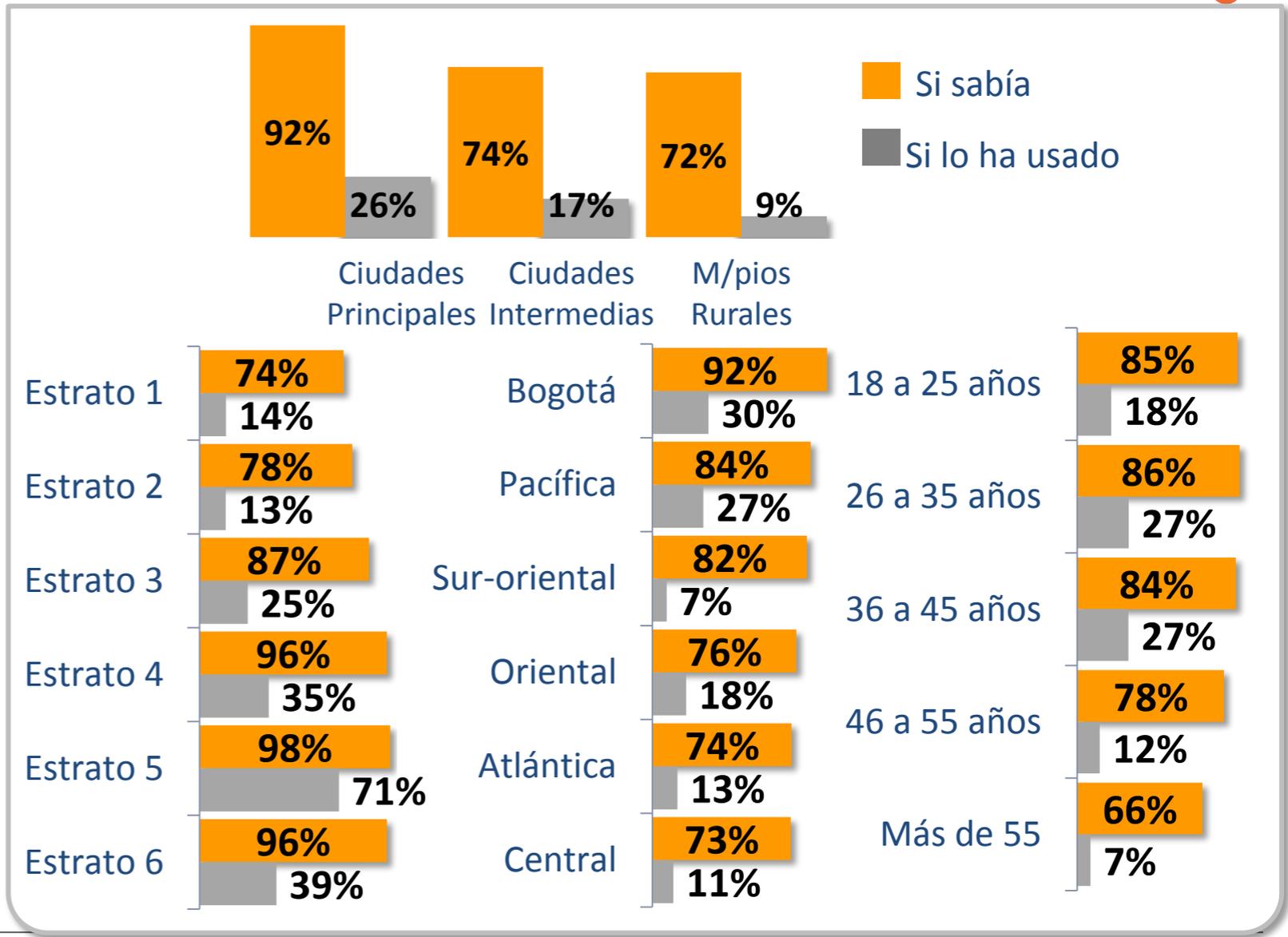
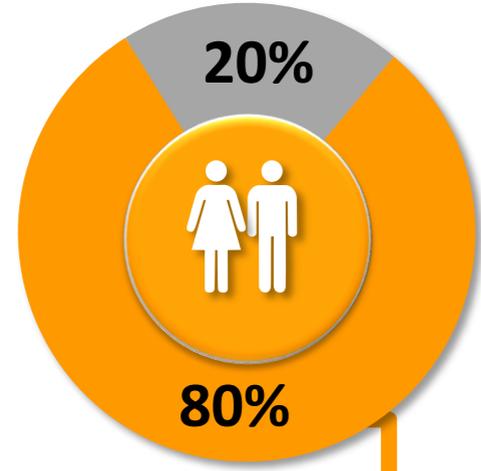
■ Sabía que se puede usar el celular para transacciones financieras
■ No sabía



Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

Internet

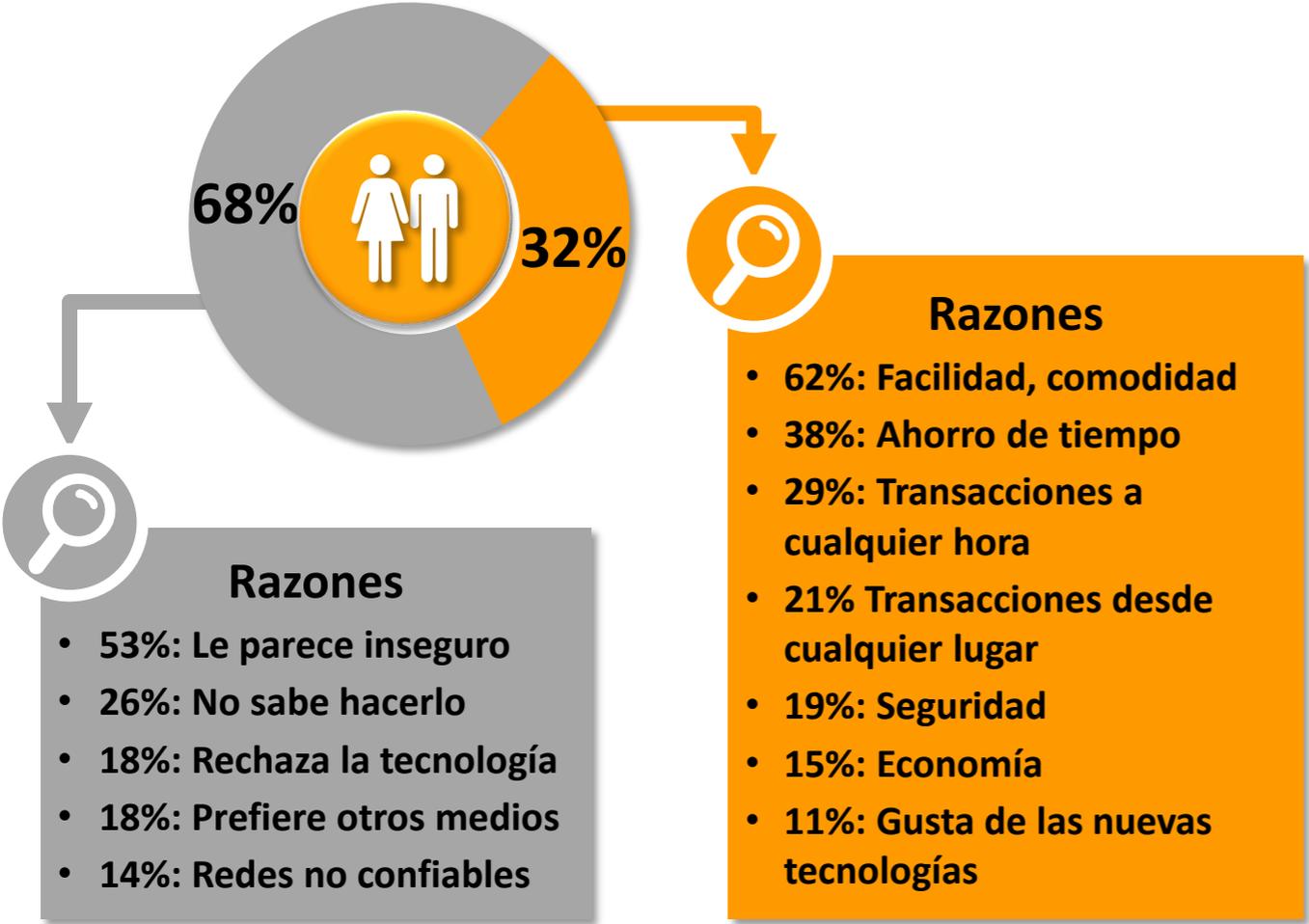
■ Sabía que se puede usar Internet para transacciones financieras
■ No sabía



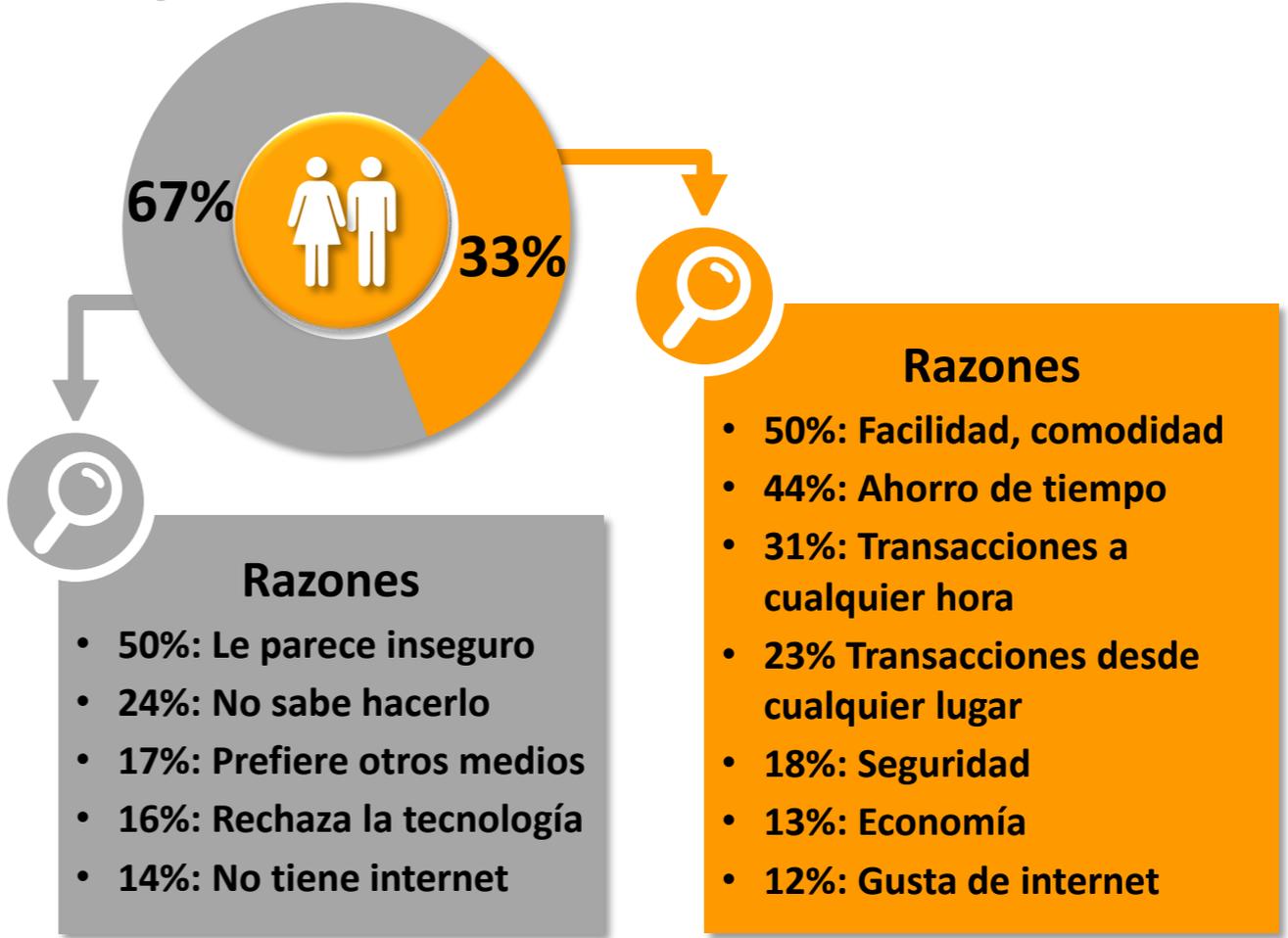
Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

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

- Le gustaría usar el celular para transacciones financieras
- No le gustaría

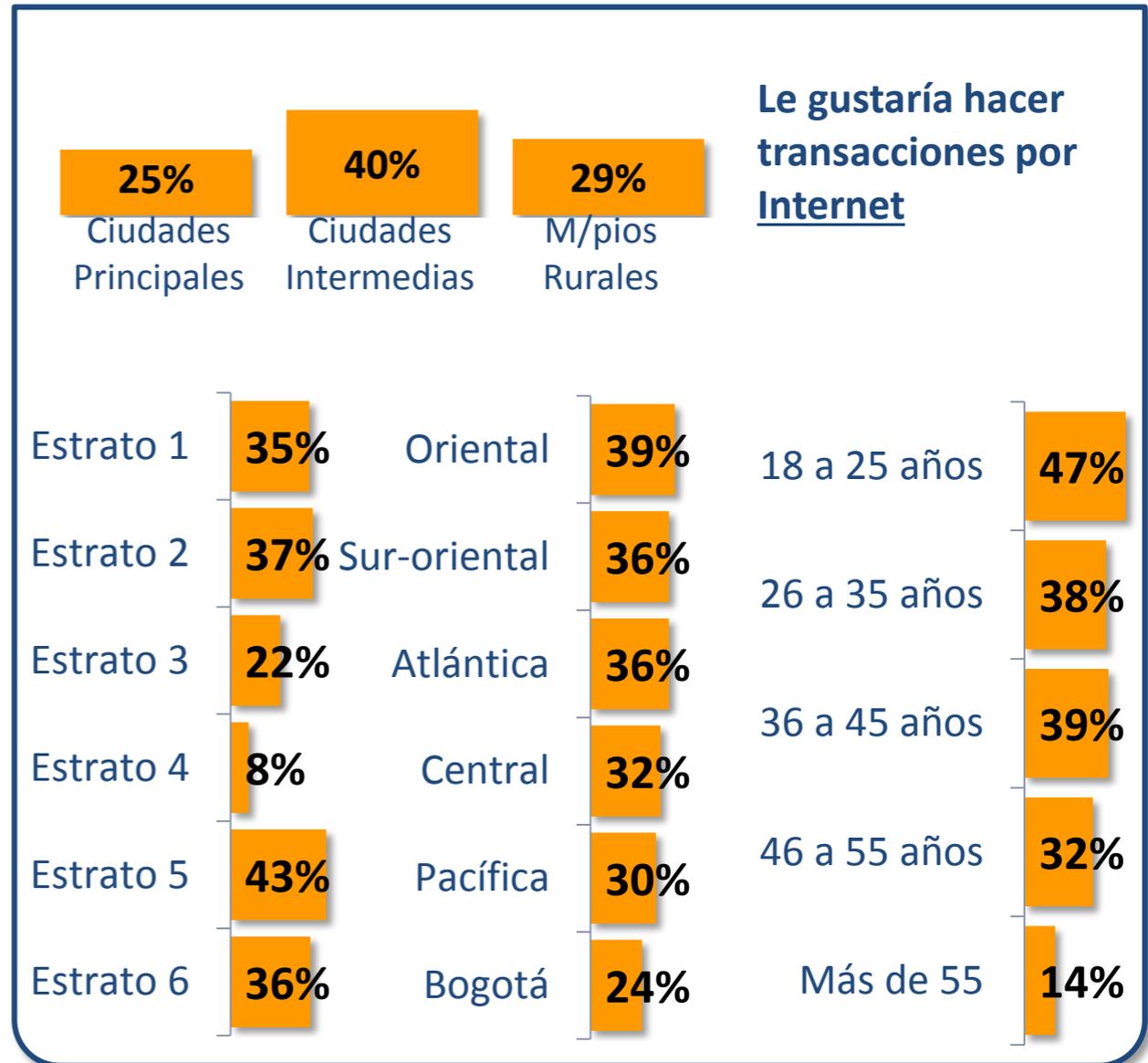
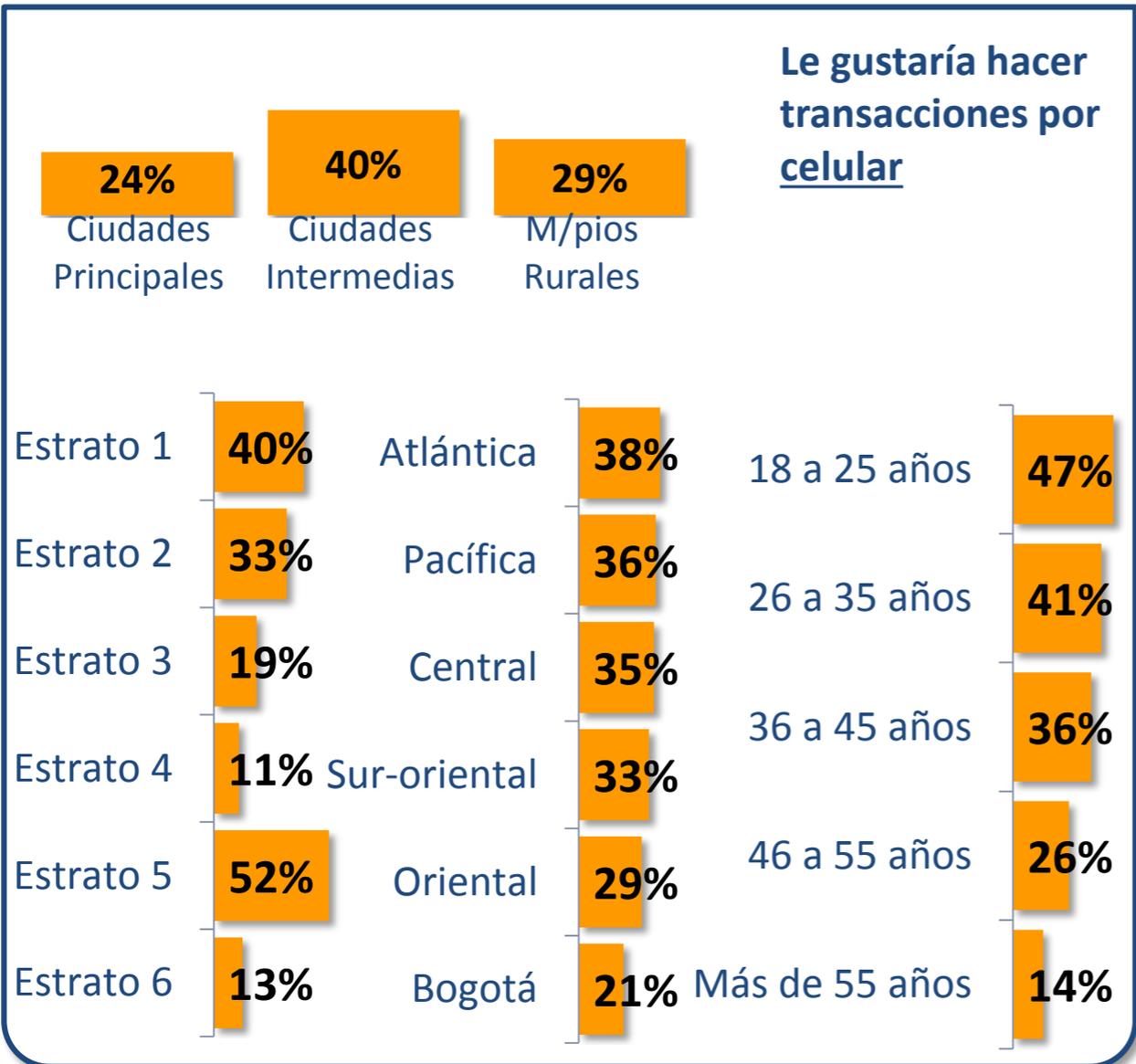


- Le gustaría usar Internet para transacciones financieras
- No le gustaría



Actitudes hacia el uso de la tecnología para transacciones financieras

Celular e Internet



Estudio desde la demanda

Educación Financiera

Educación Financiera

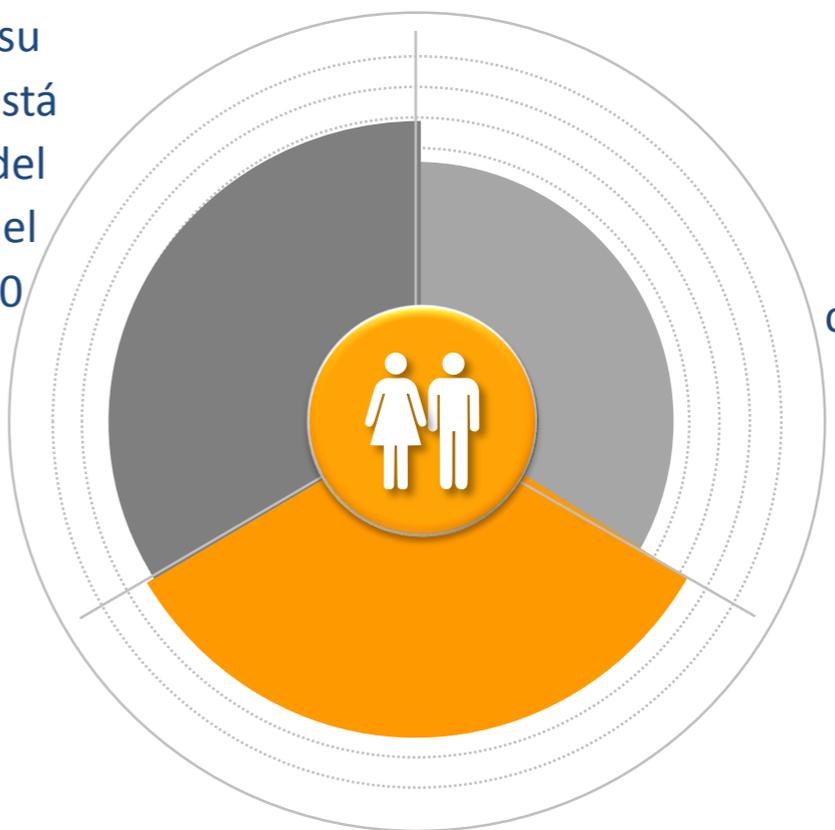
Conocimiento de los costos de productos transaccionales y del 4x1.000

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

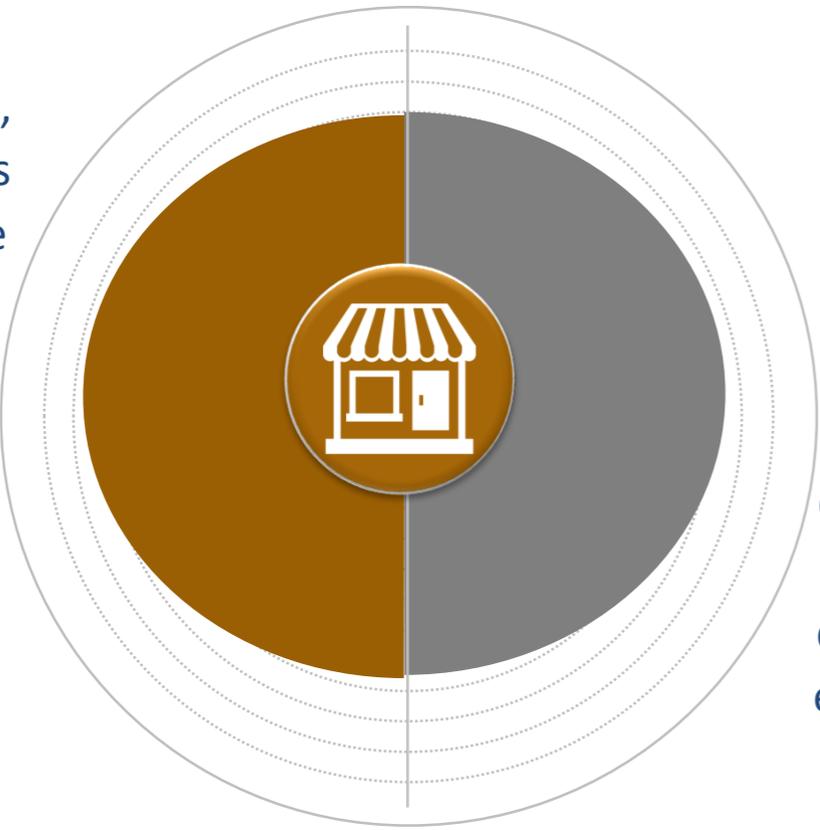
76%
Sabe qué es
el 4x1.000

67%
Sabe qué es
el 4x1.000

Educación Financiera

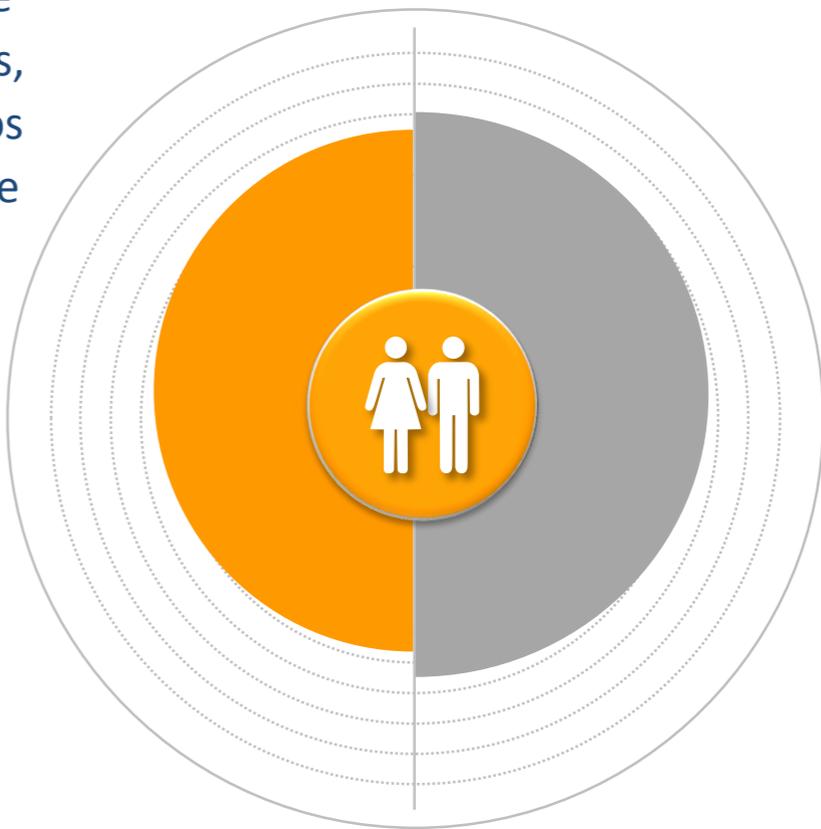
Conocimiento de los costos del crédito formal

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

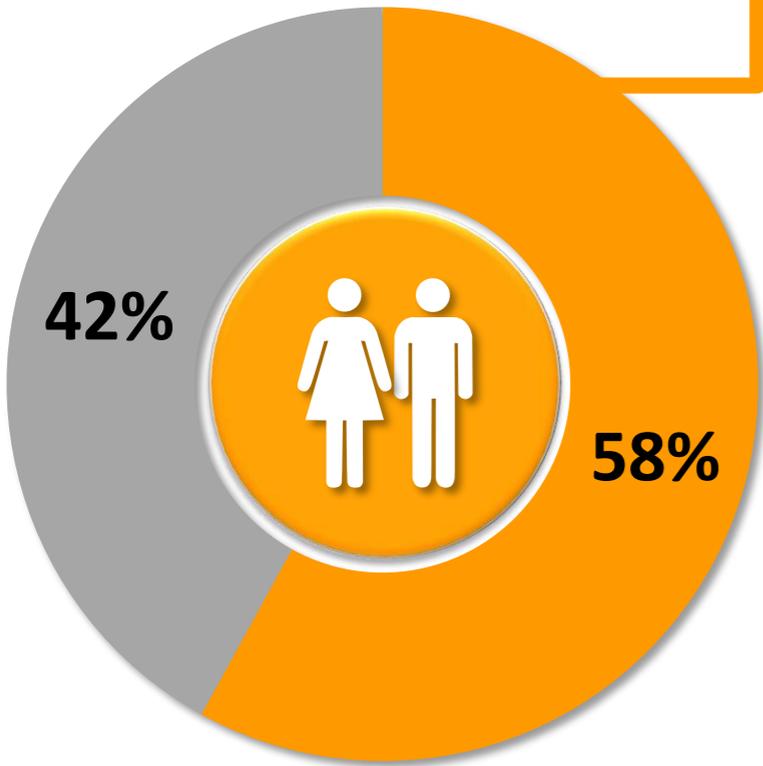
Educación Financiera

Conocimiento de las primas del seguro

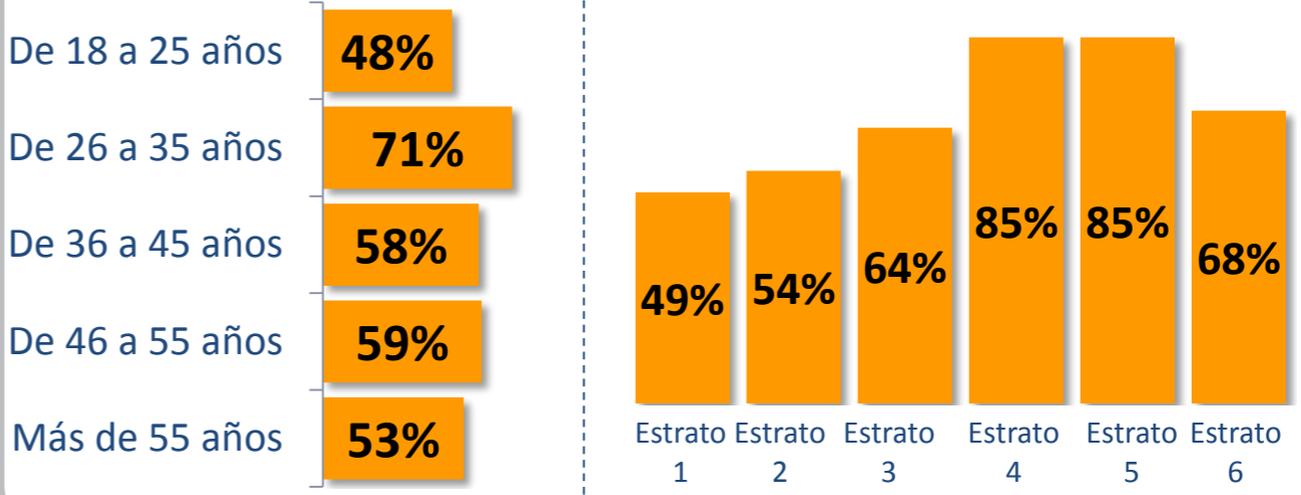
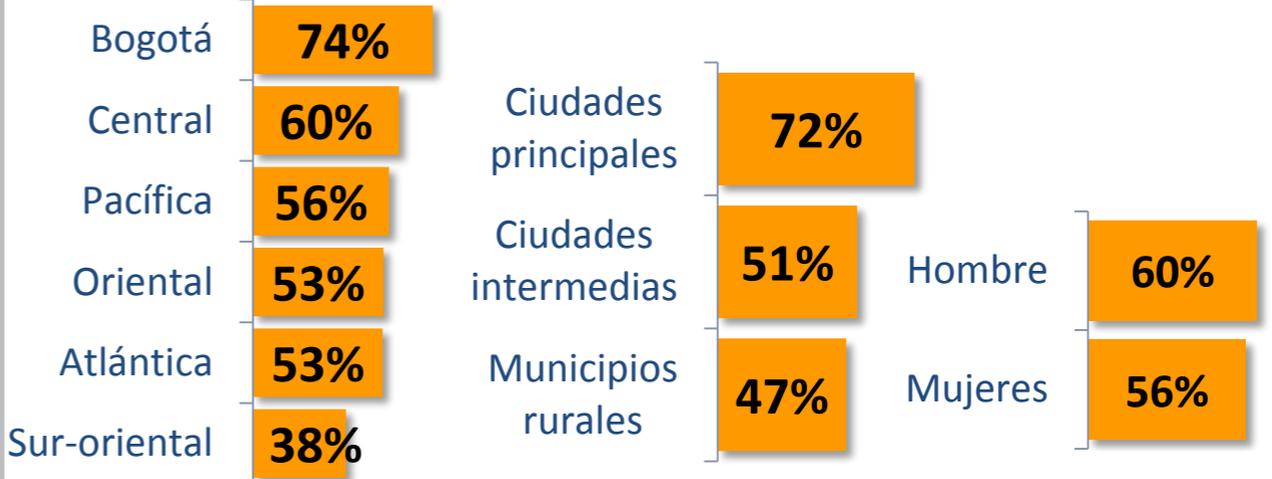


Usuarios

■ Conoce la prima ■ No conoce la prima



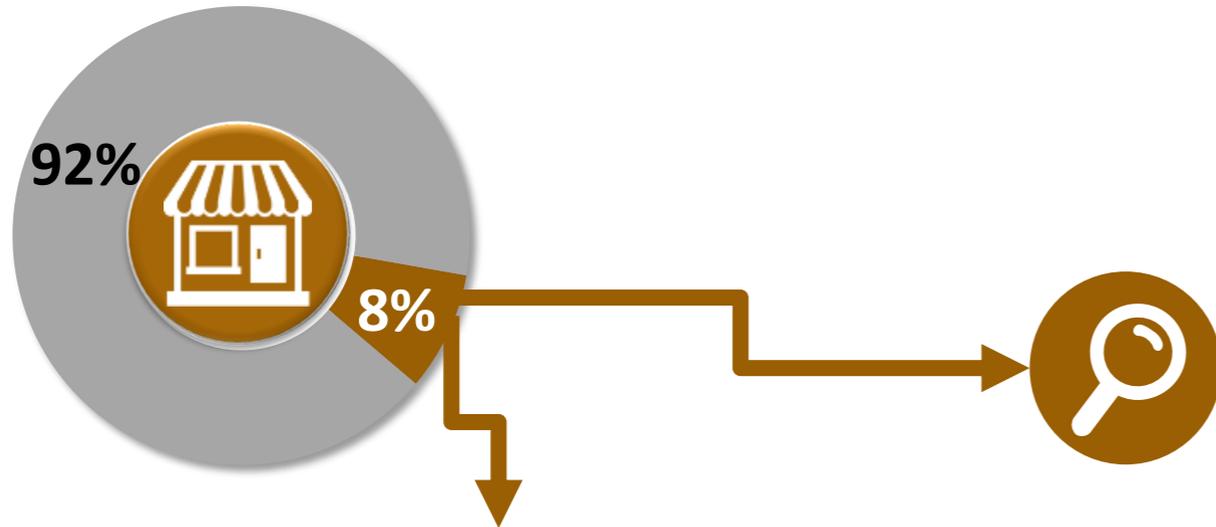
Conoce la prima



Educación Financiera

Capacitaciones de educación financiera

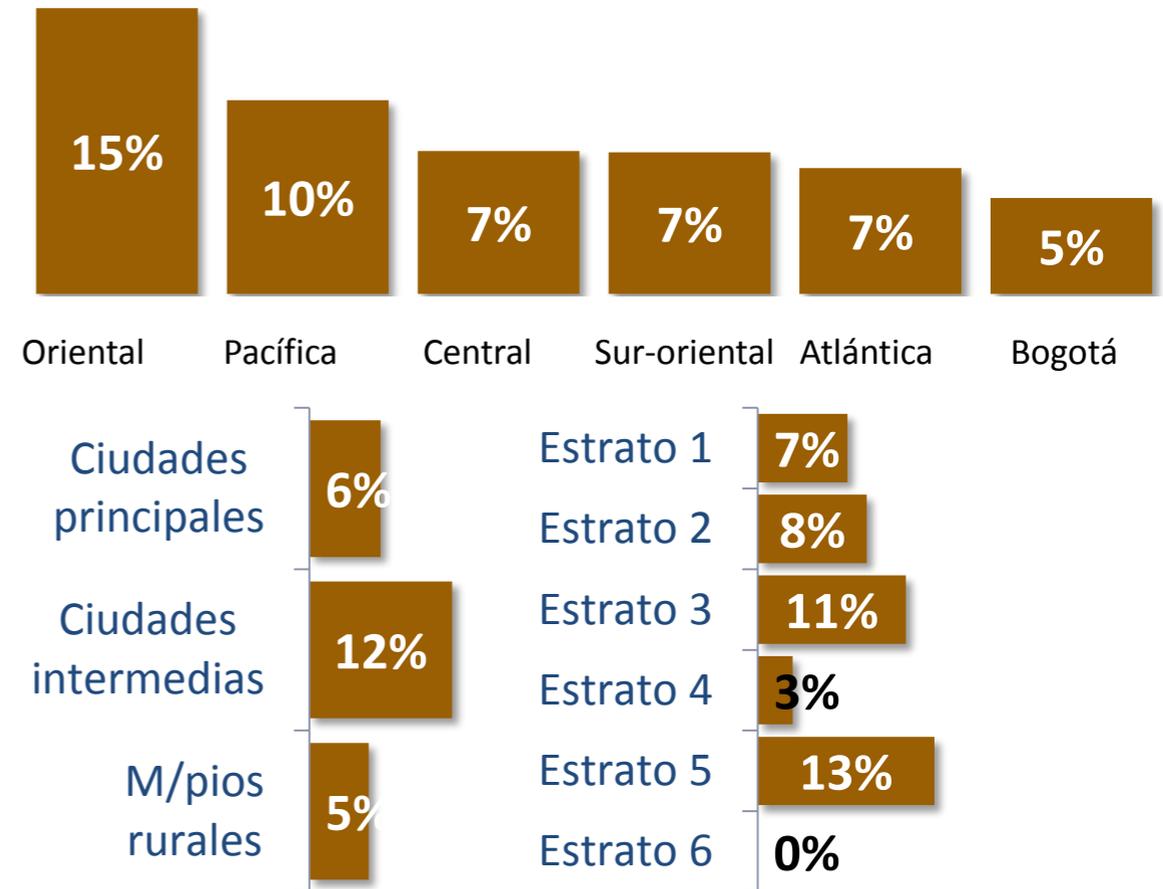
- Ha recibido educación financiera
- No ha recibido educación financiera



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



Ha recibido educación financiera

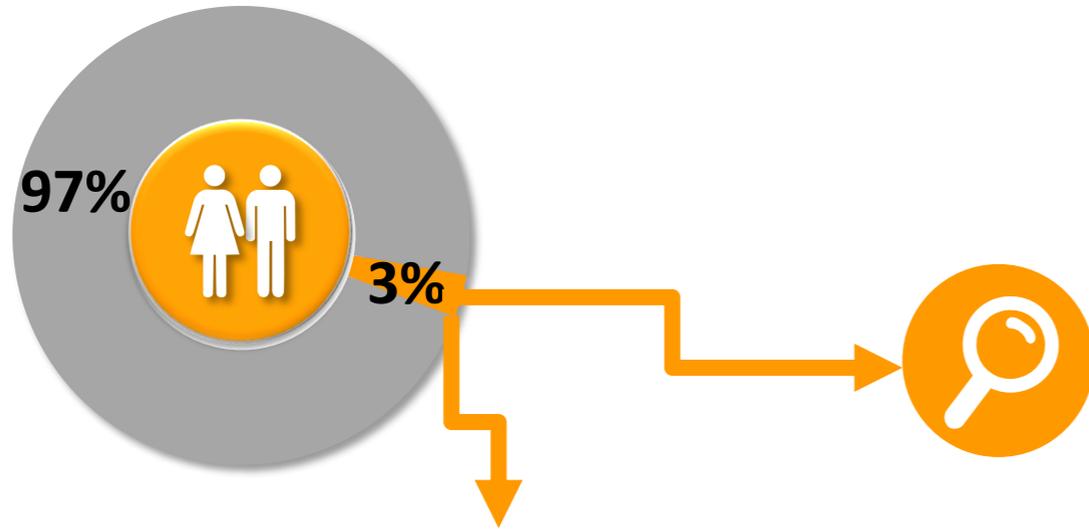


ATENCIÓN: Escala agrandada para mejor visualización de la información.

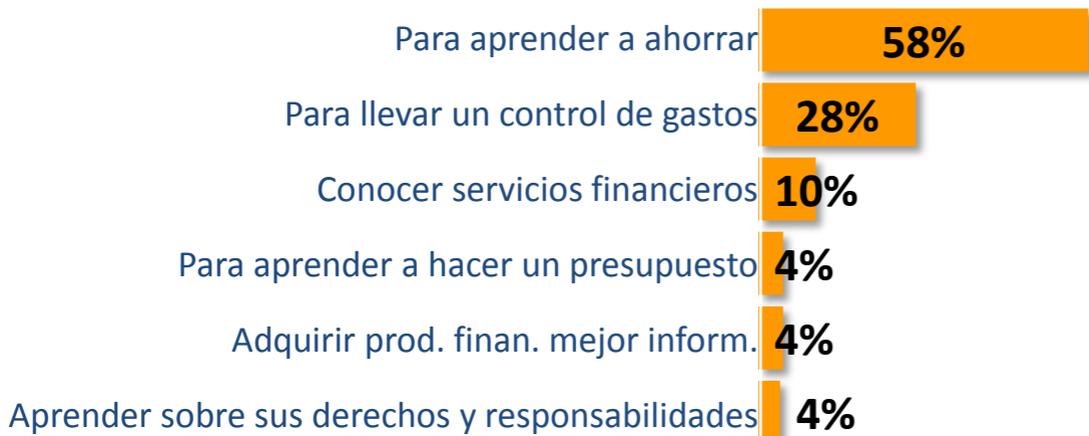
Educación Financiera

Capacitaciones de educación financiera

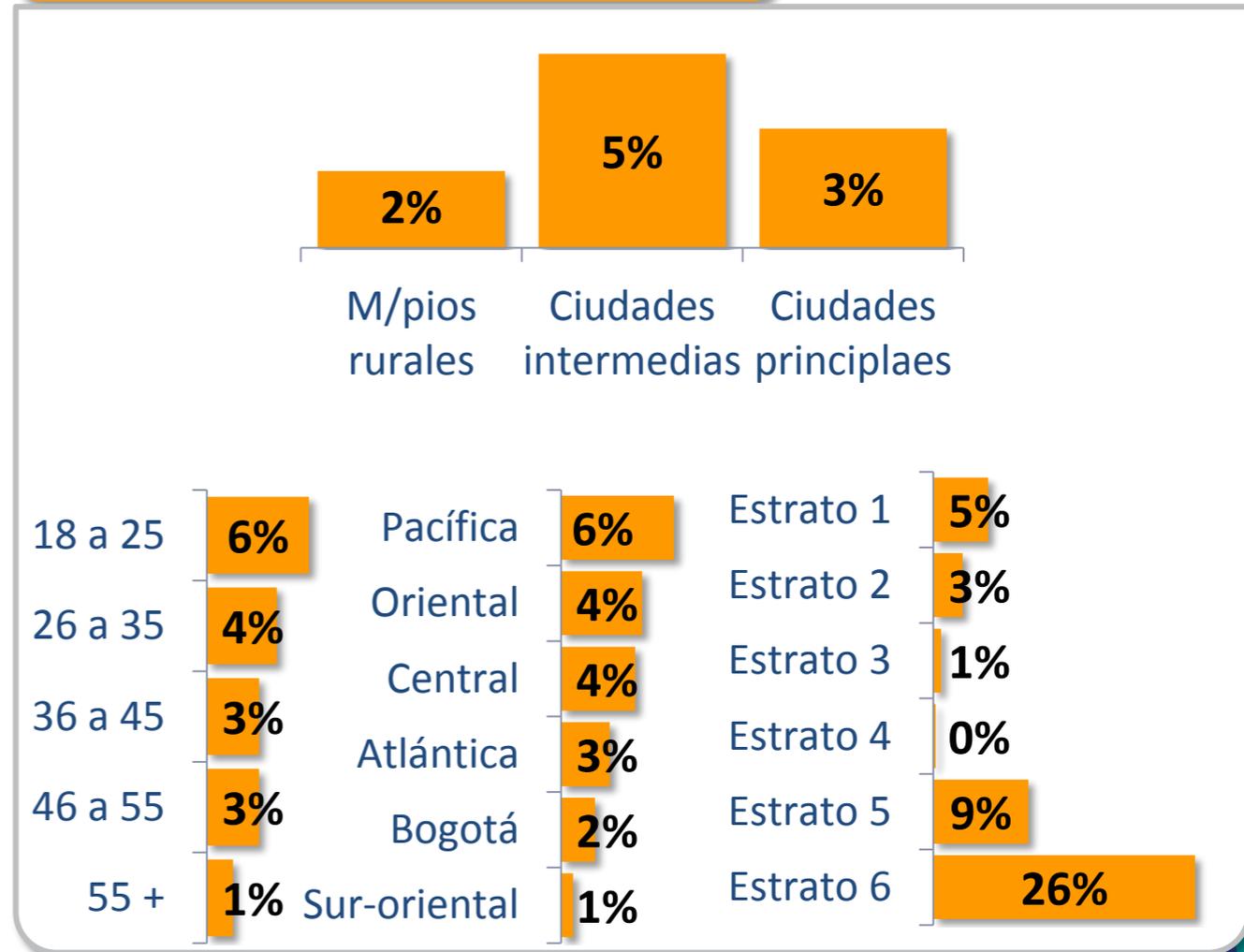
- Ha recibido educación financiera
- No ha recibido educación financiera



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



Ha recibido educación financiera

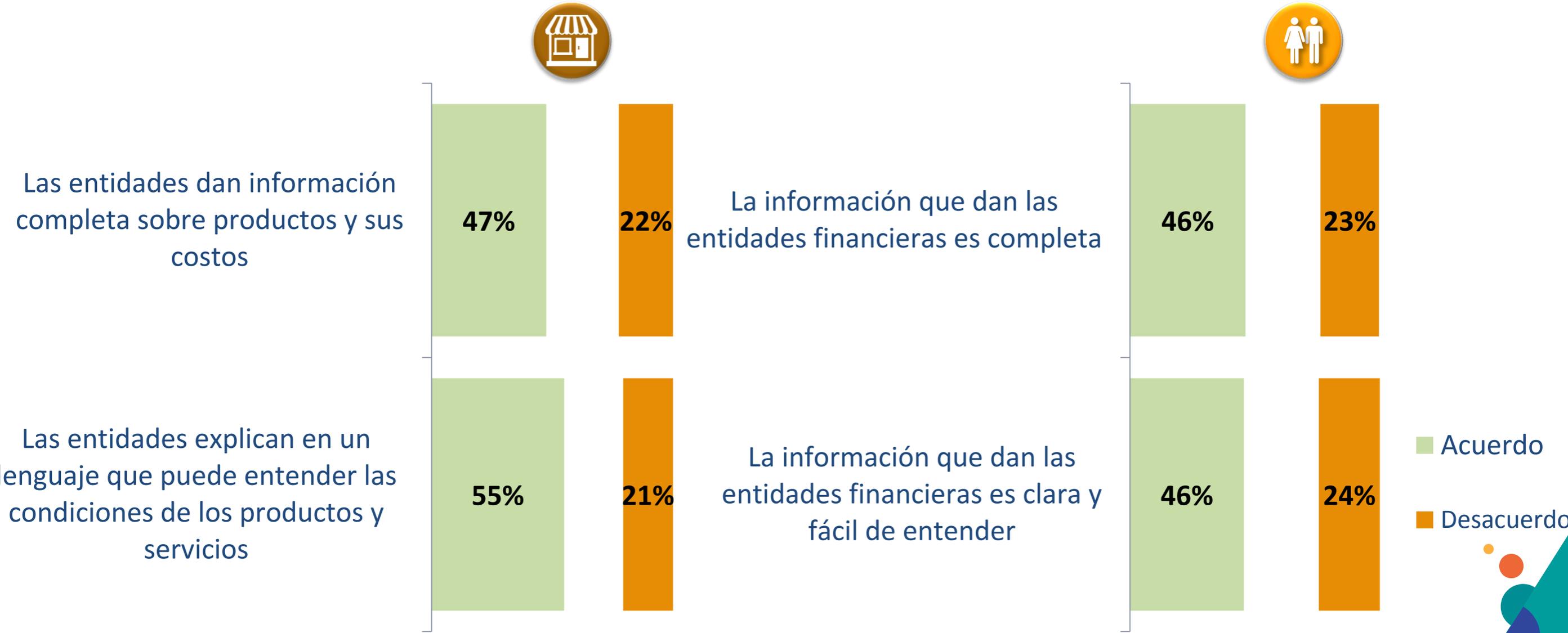


Estudio desde la demanda

Calidad de los servicios financieros

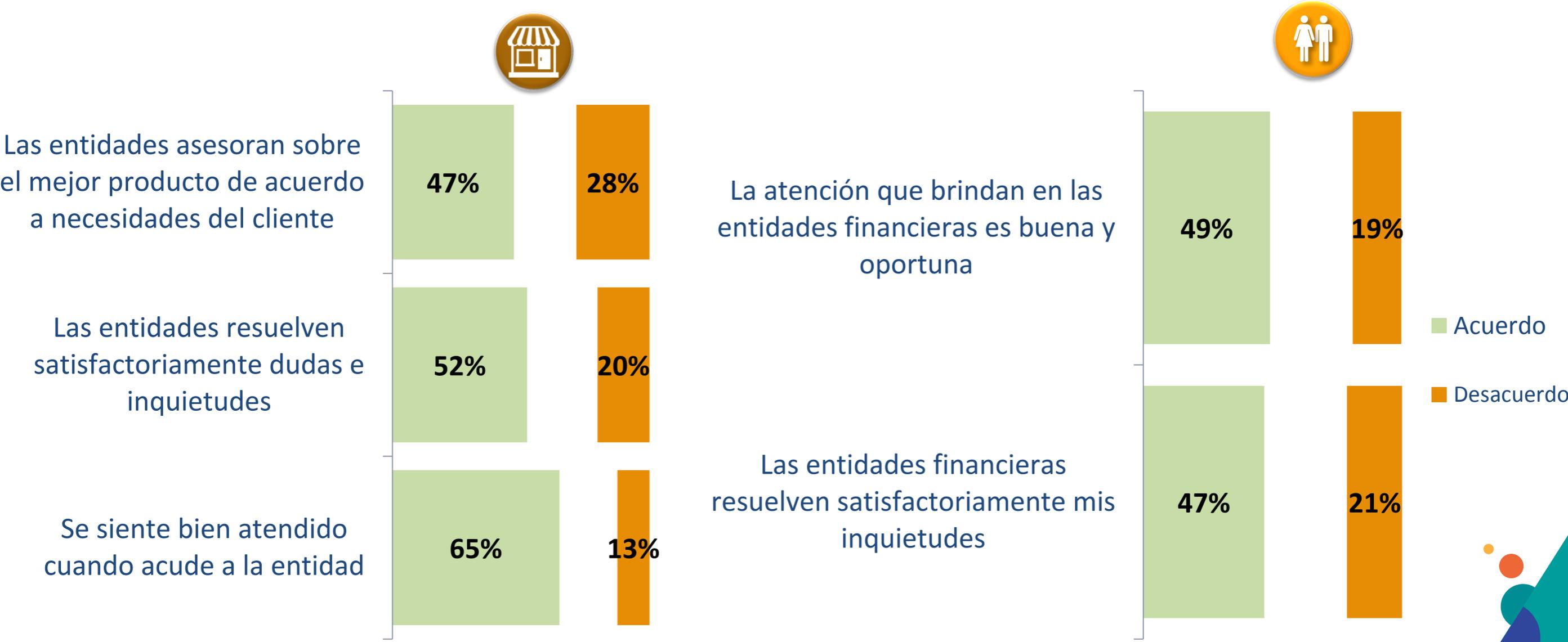
Calidad de los servicios financieros

Transparencia – Quienes tienen algún producto financiero



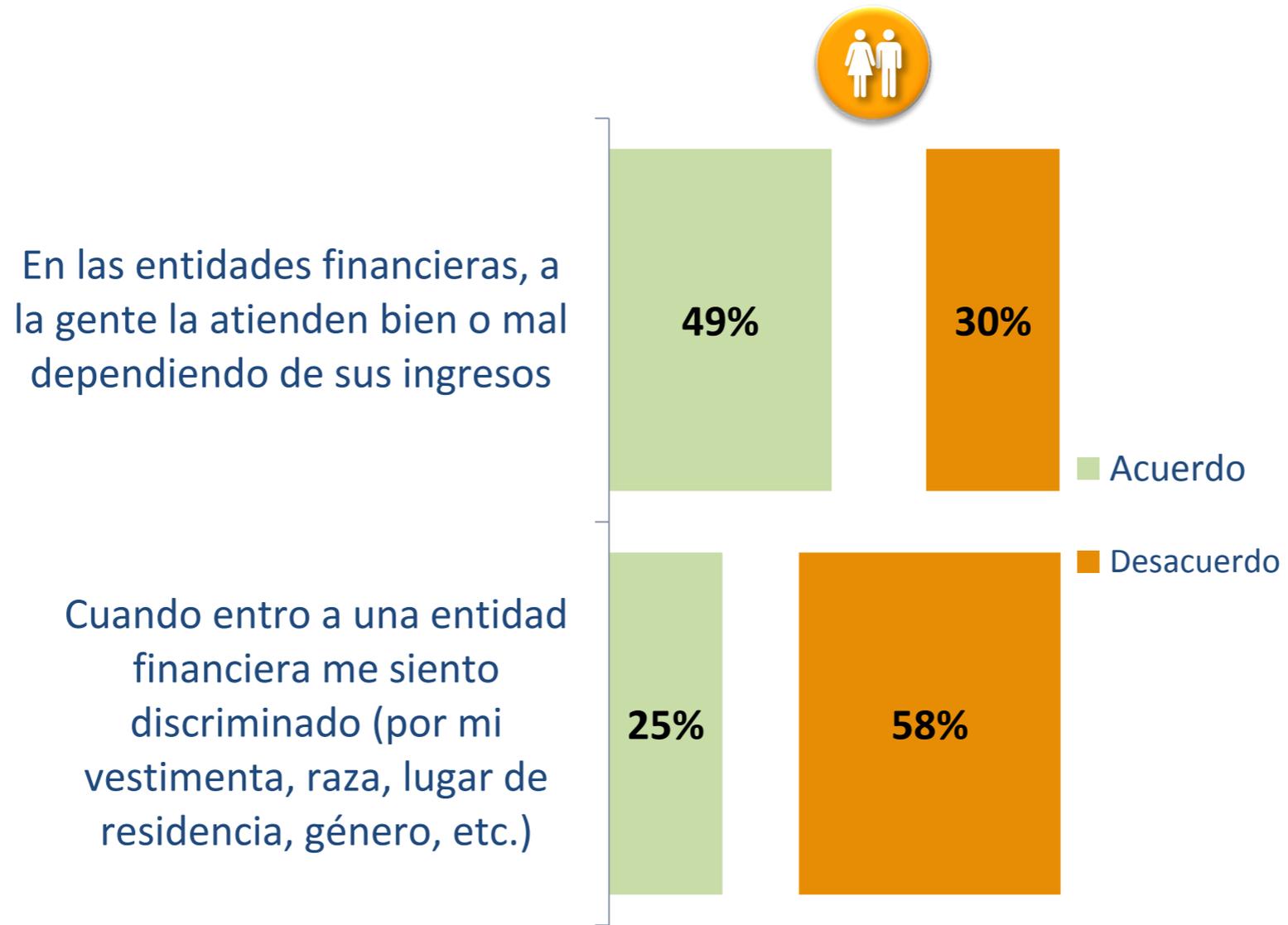
Calidad de los Servicios Financieros

Asesoría y Atención – Quienes tienen algún producto financiero



Calidad de los Servicios Financieros

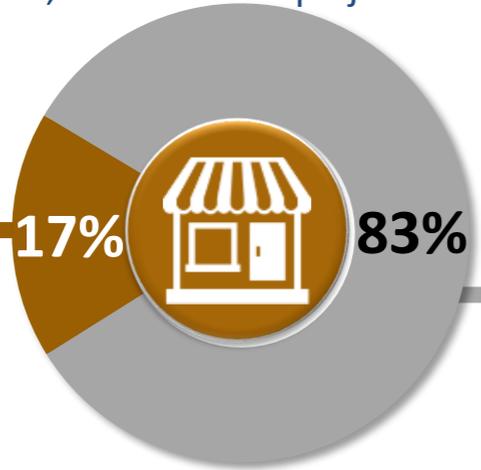
Asesoría y Atención – Quienes tienen algún producto financiero



Calidad de los servicios financieros

Protección al consumidor

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



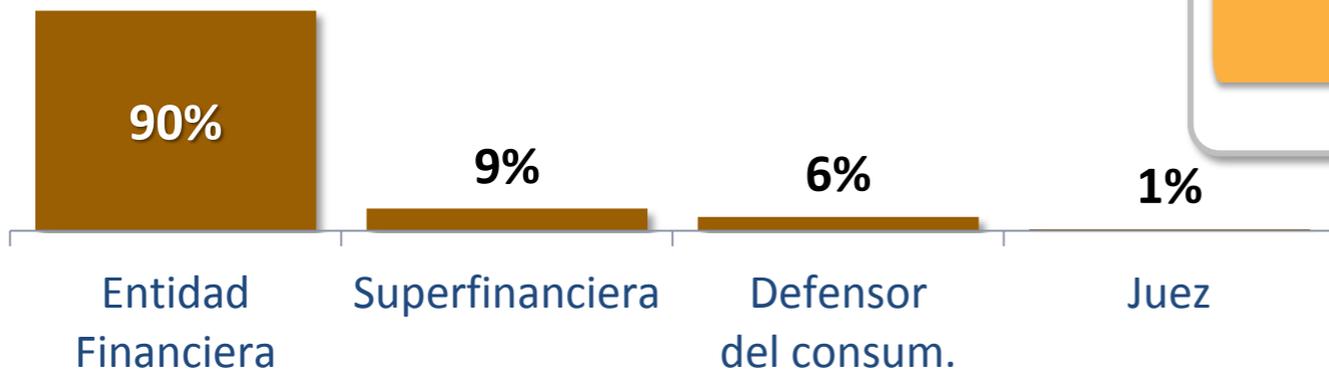
¿Por qué no se ha quejado? [Principales Resp.]

83%: Porque no lo ha necesitado/ todo ha funcionado bien

8%: Porque no sirve de nada poner una queja

8%: Porque no ha tenido cuentas en una entidad financiera

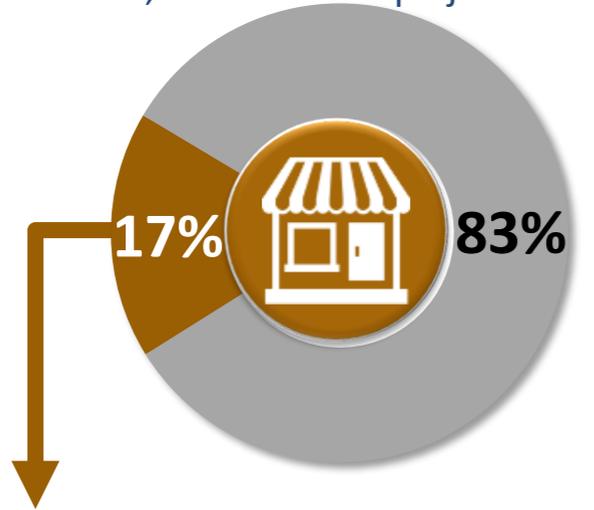
¿Ante quién se ha quejado?



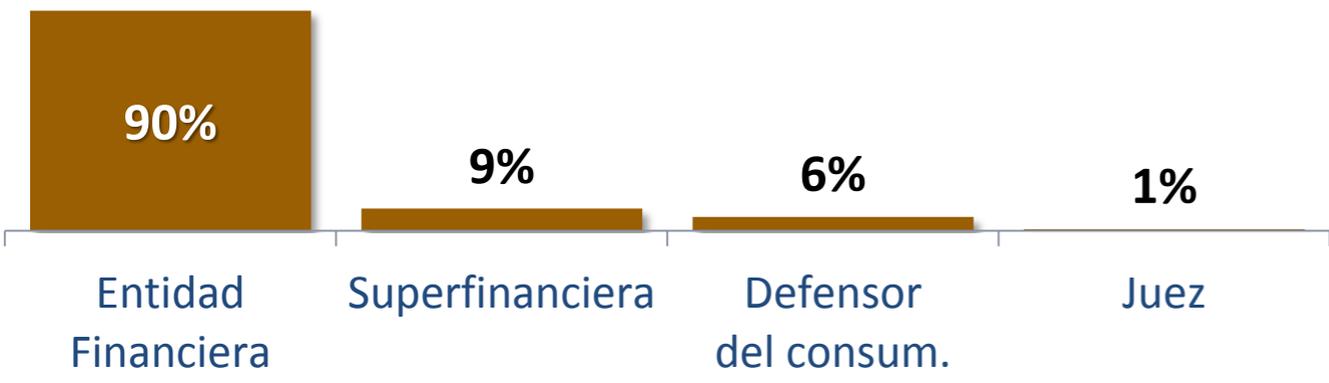
Calidad de los servicios financieros

Protección al consumidor

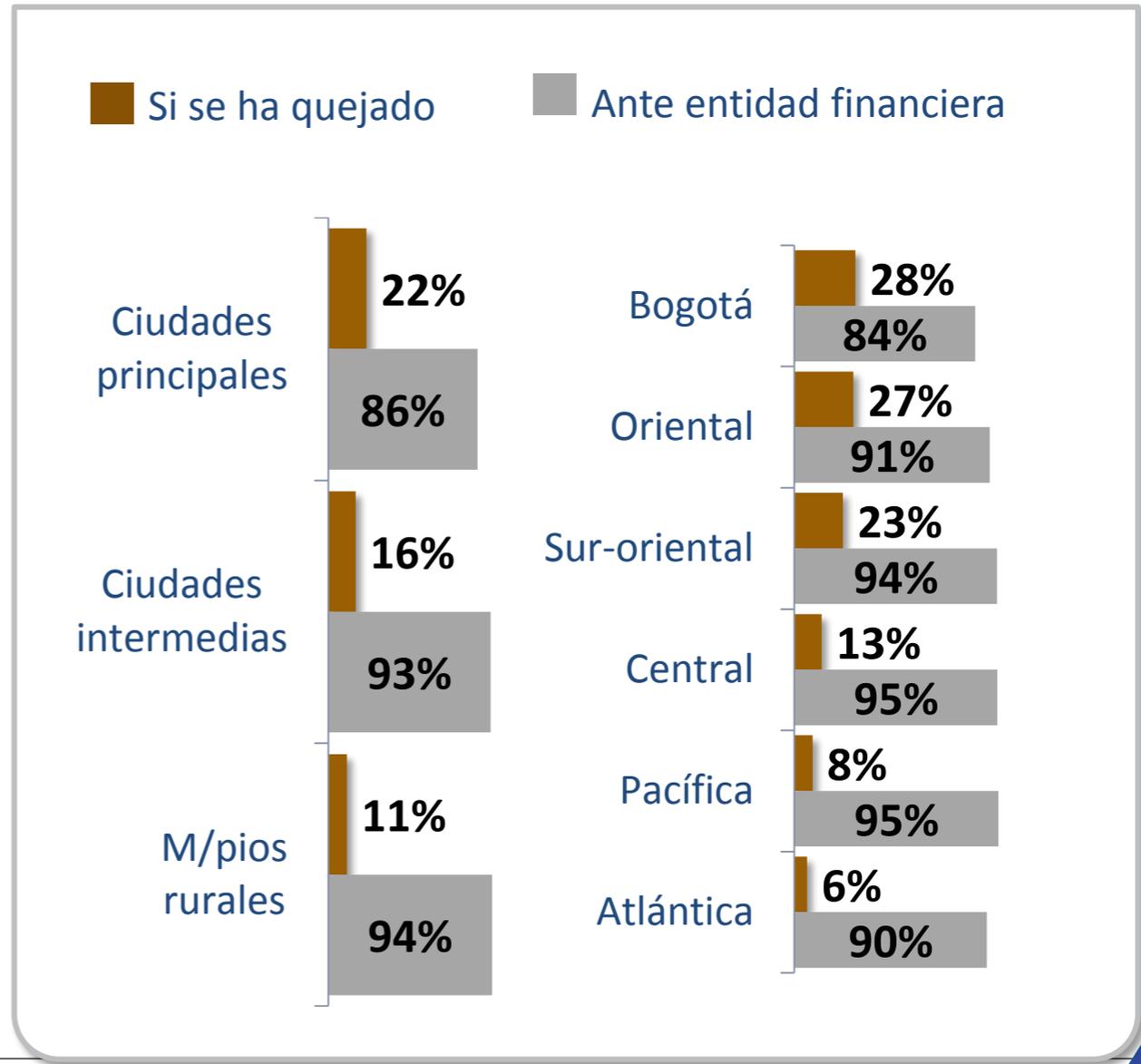
■ Alguna vez se ha quejado en contra de una entidad financiera
 ■ No, nunca se ha quejado



¿Ante quién se ha quejado?



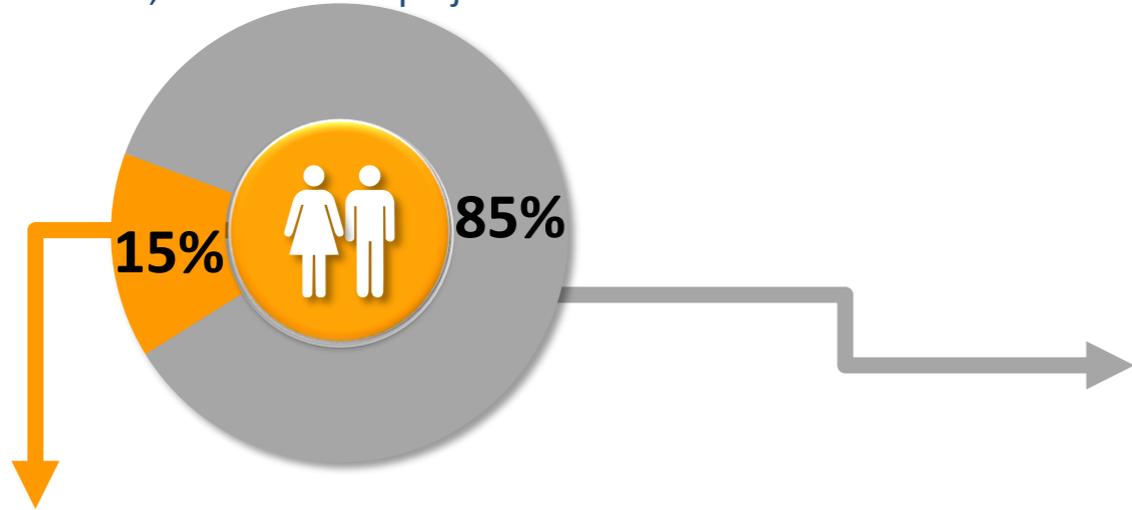
■ Si se ha quejado ■ Ante entidad financiera



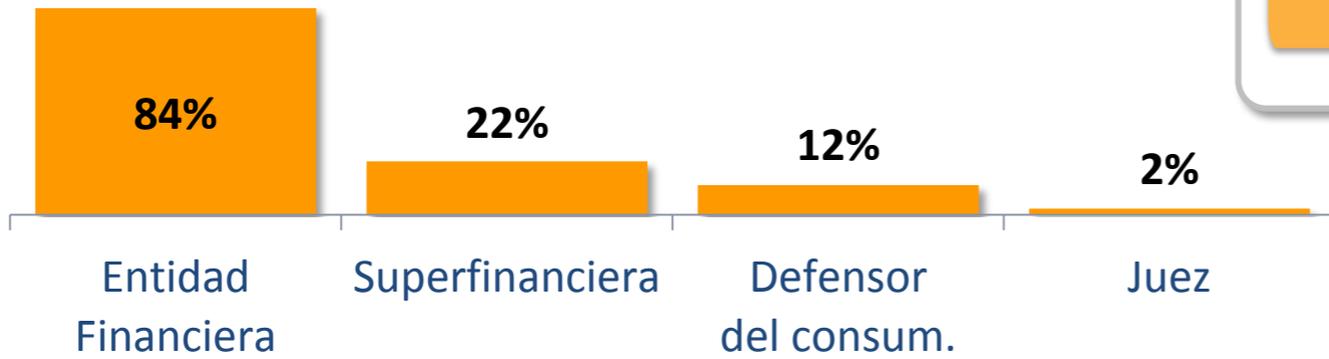
Calidad de los servicios financieros

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.]

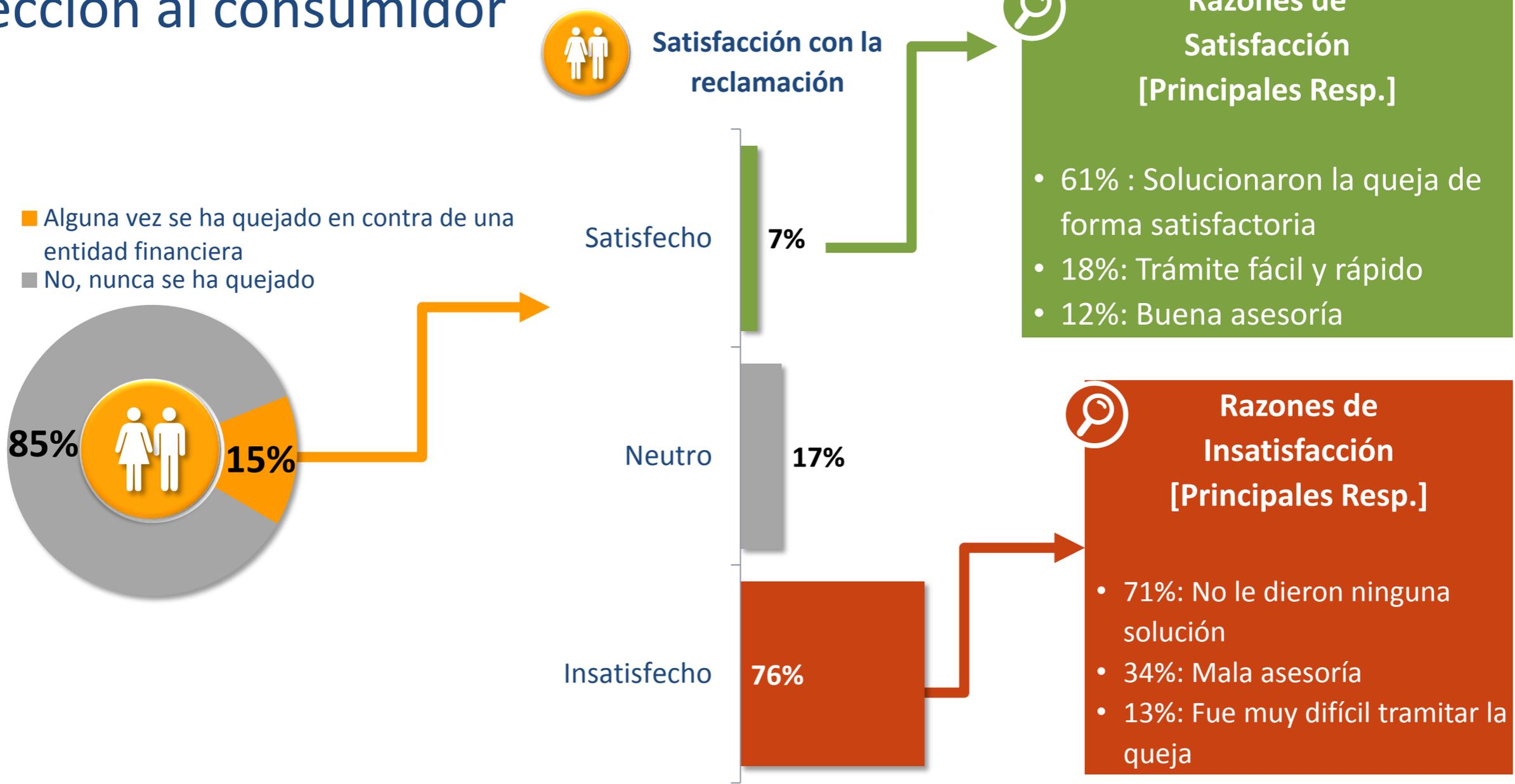
80%: Porque no lo ha necesitado/ todo ha funcionado bien

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

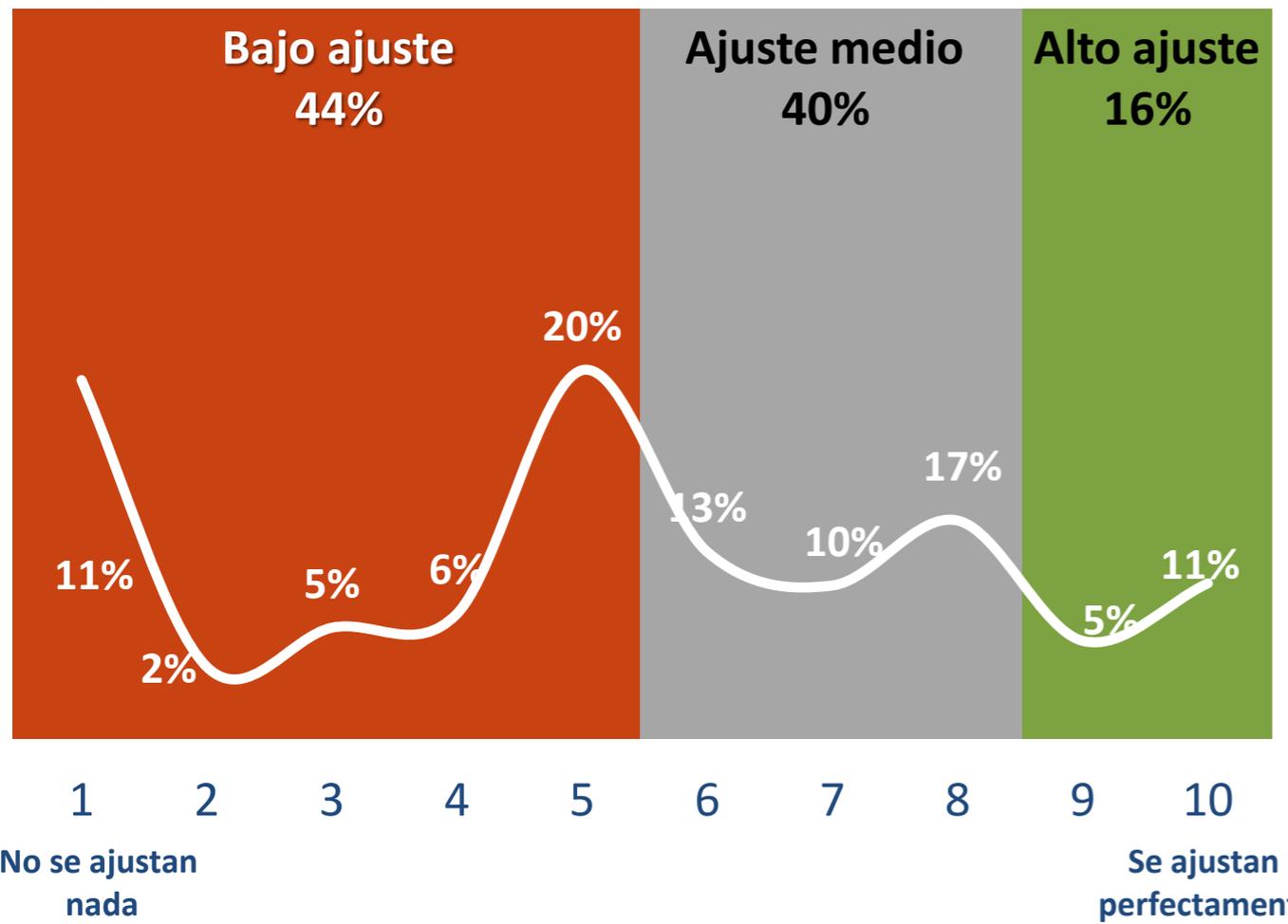


Calidad de los servicios financieros

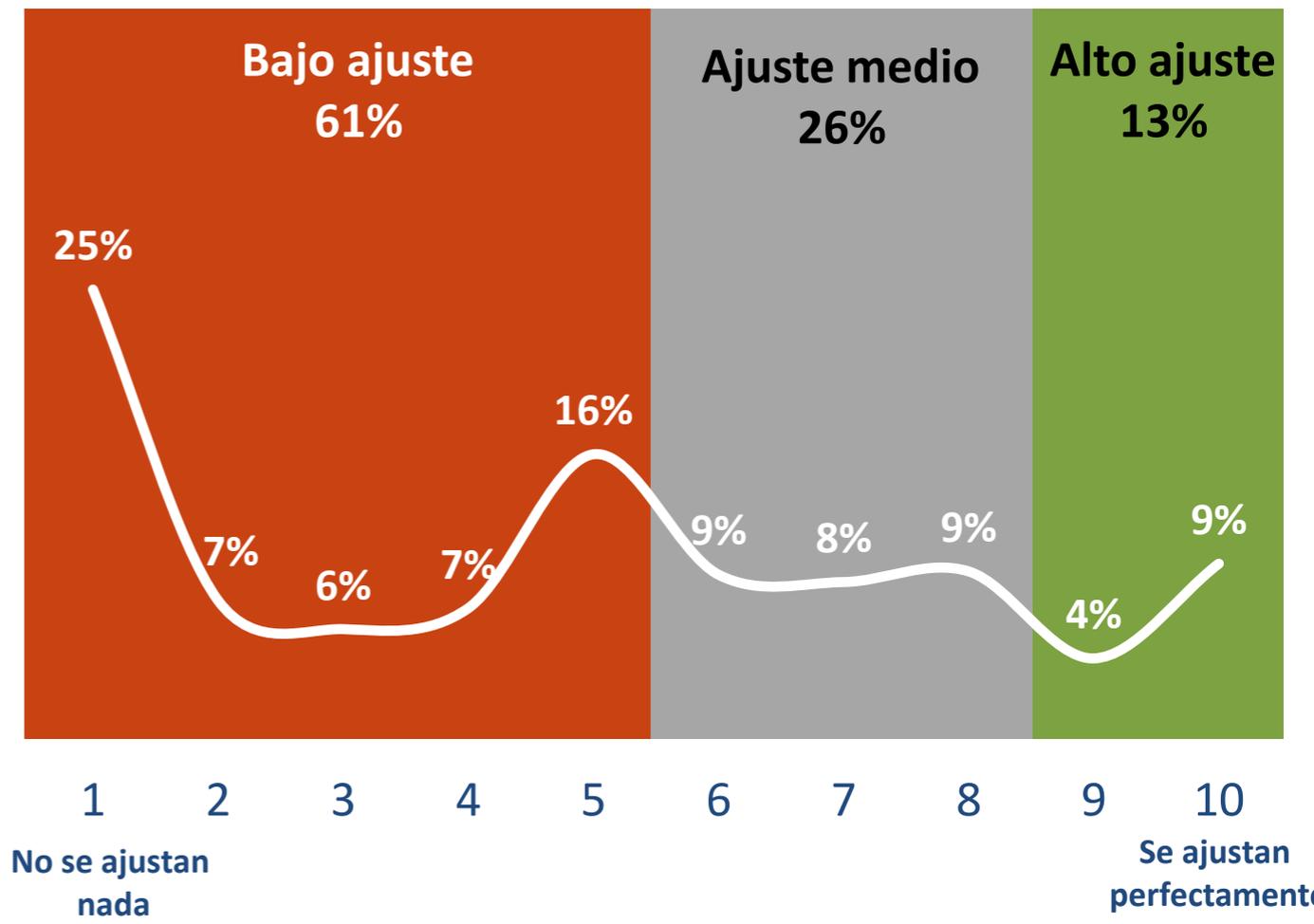
Grado de ajuste de los productos a las necesidades



Microempresarios

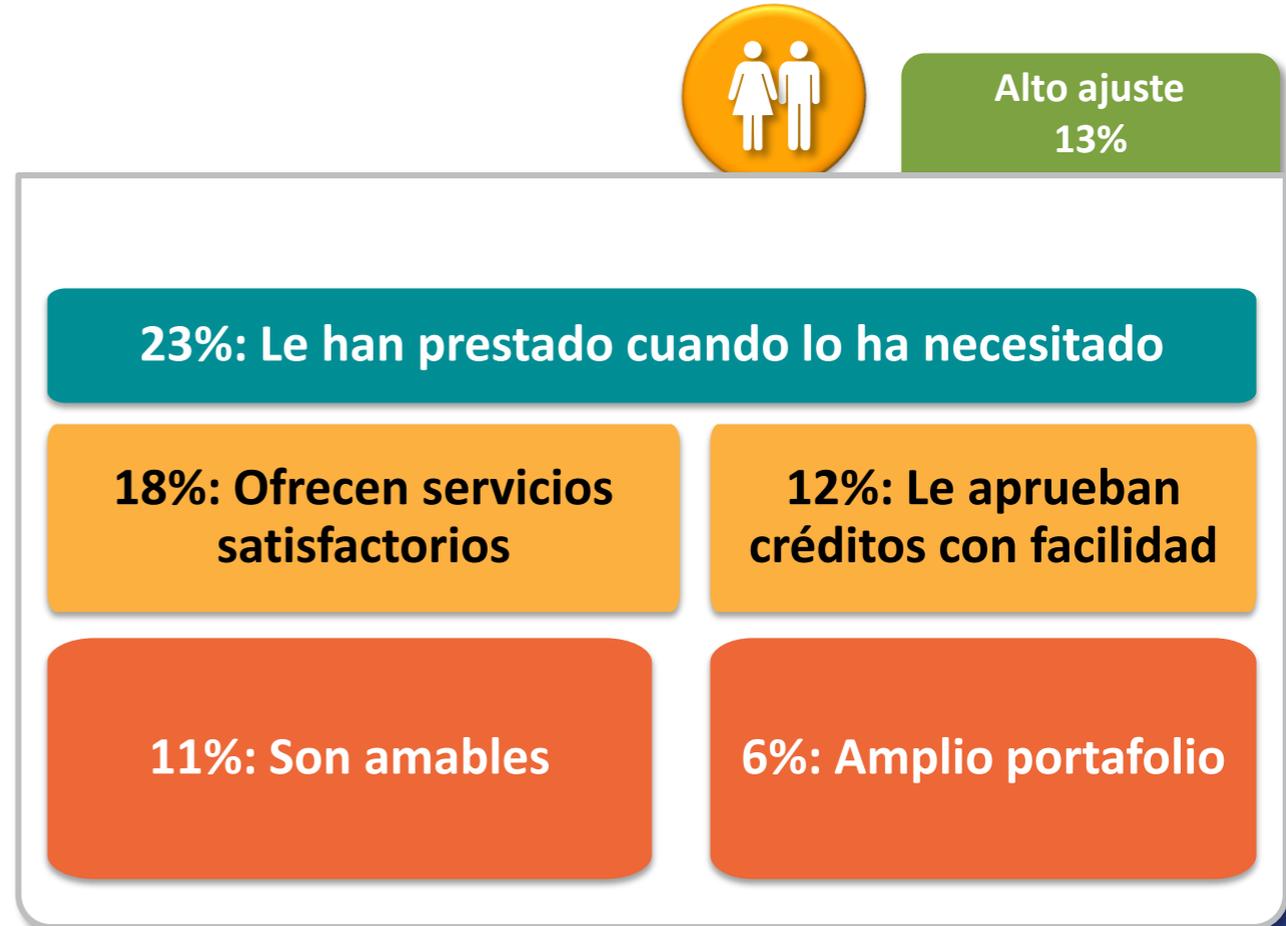
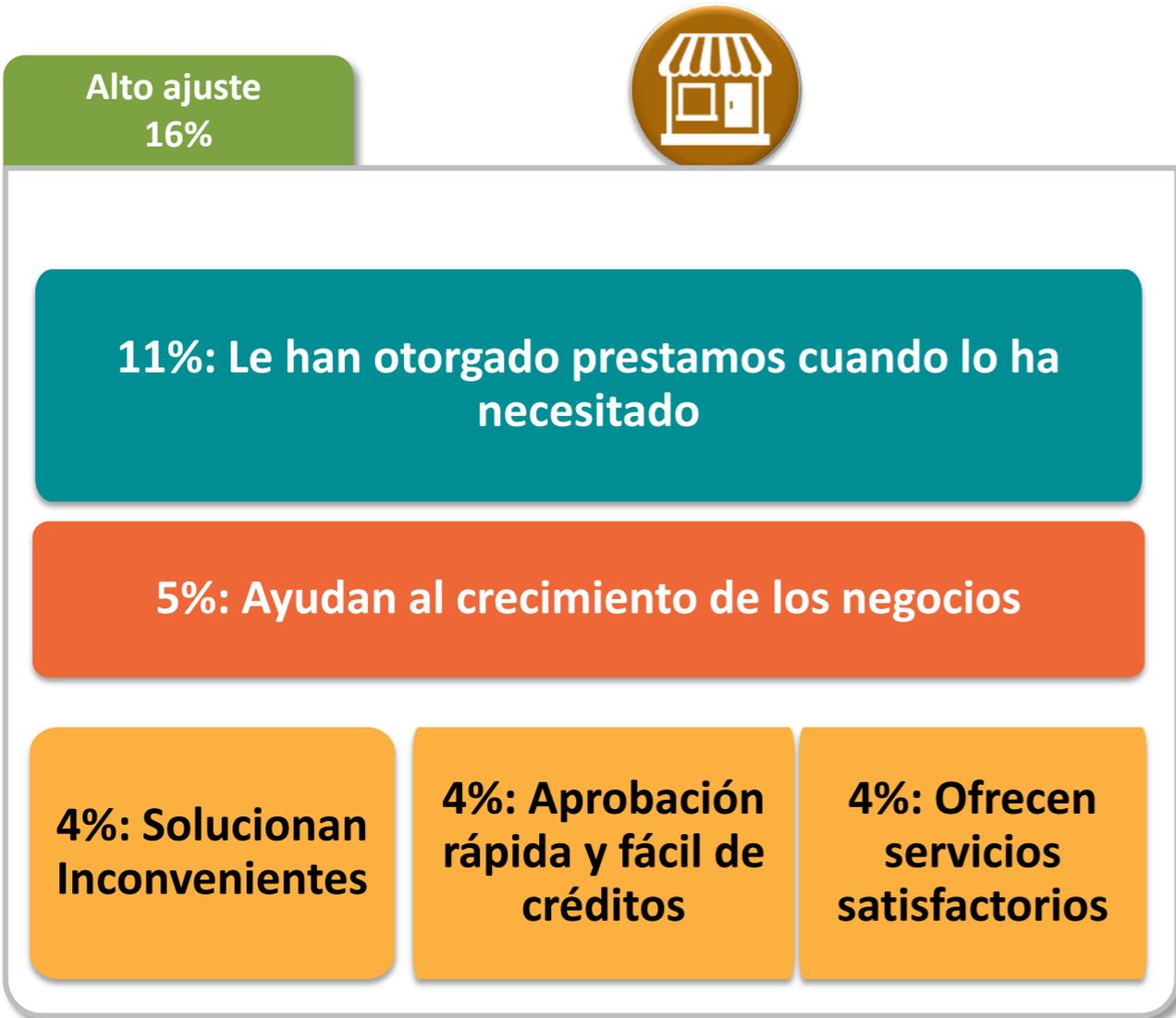


Población general



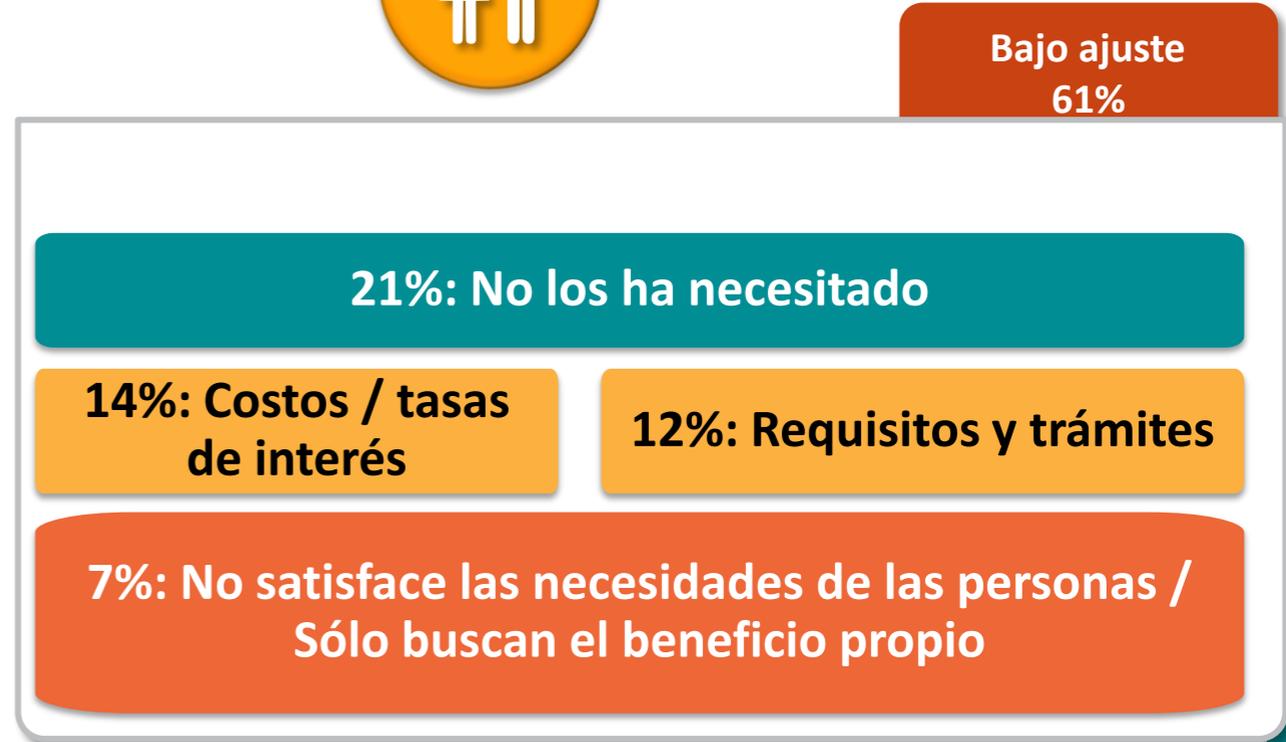
Calidad de los servicios financieros

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.]

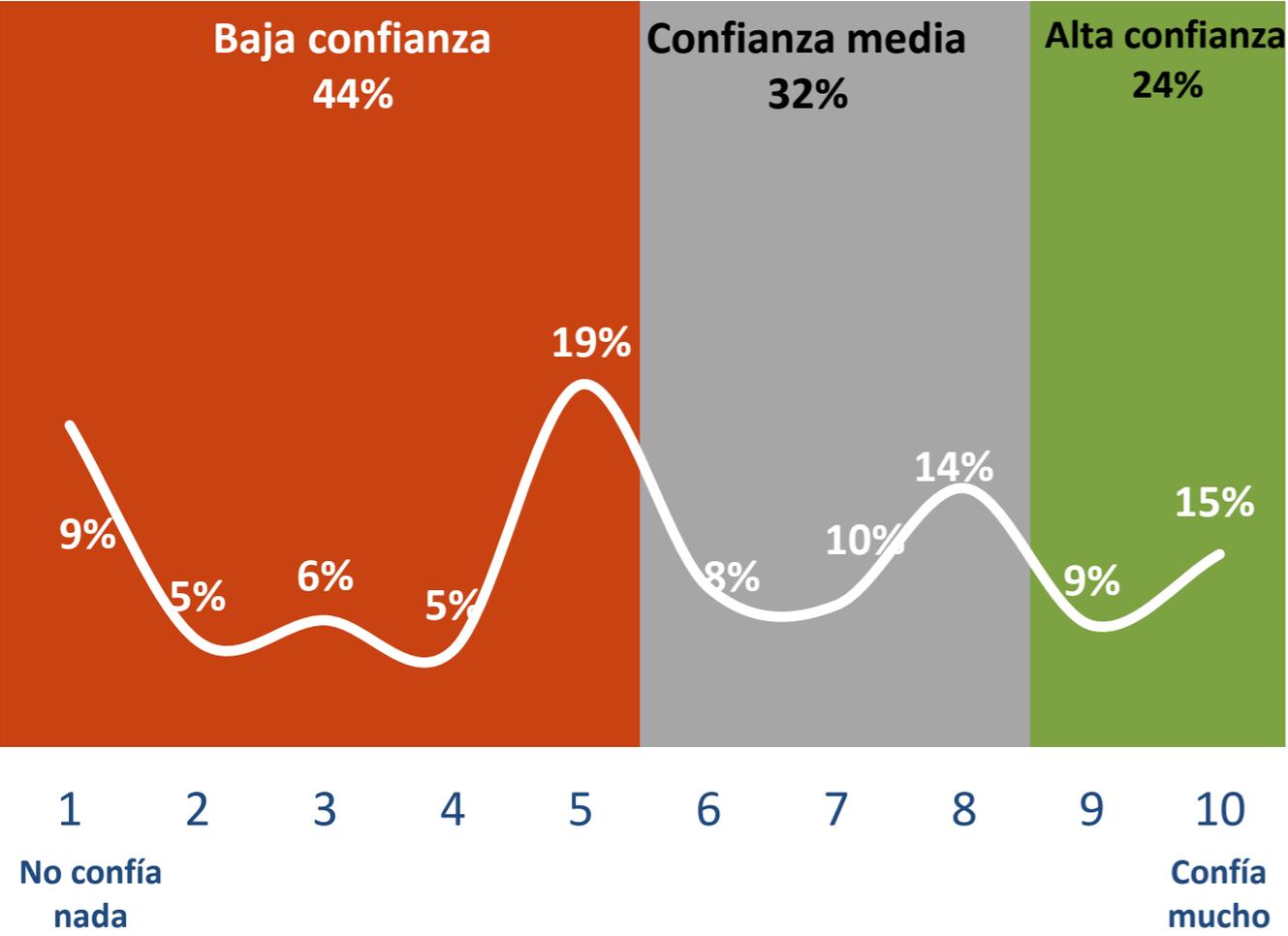


Calidad de los servicios financieros

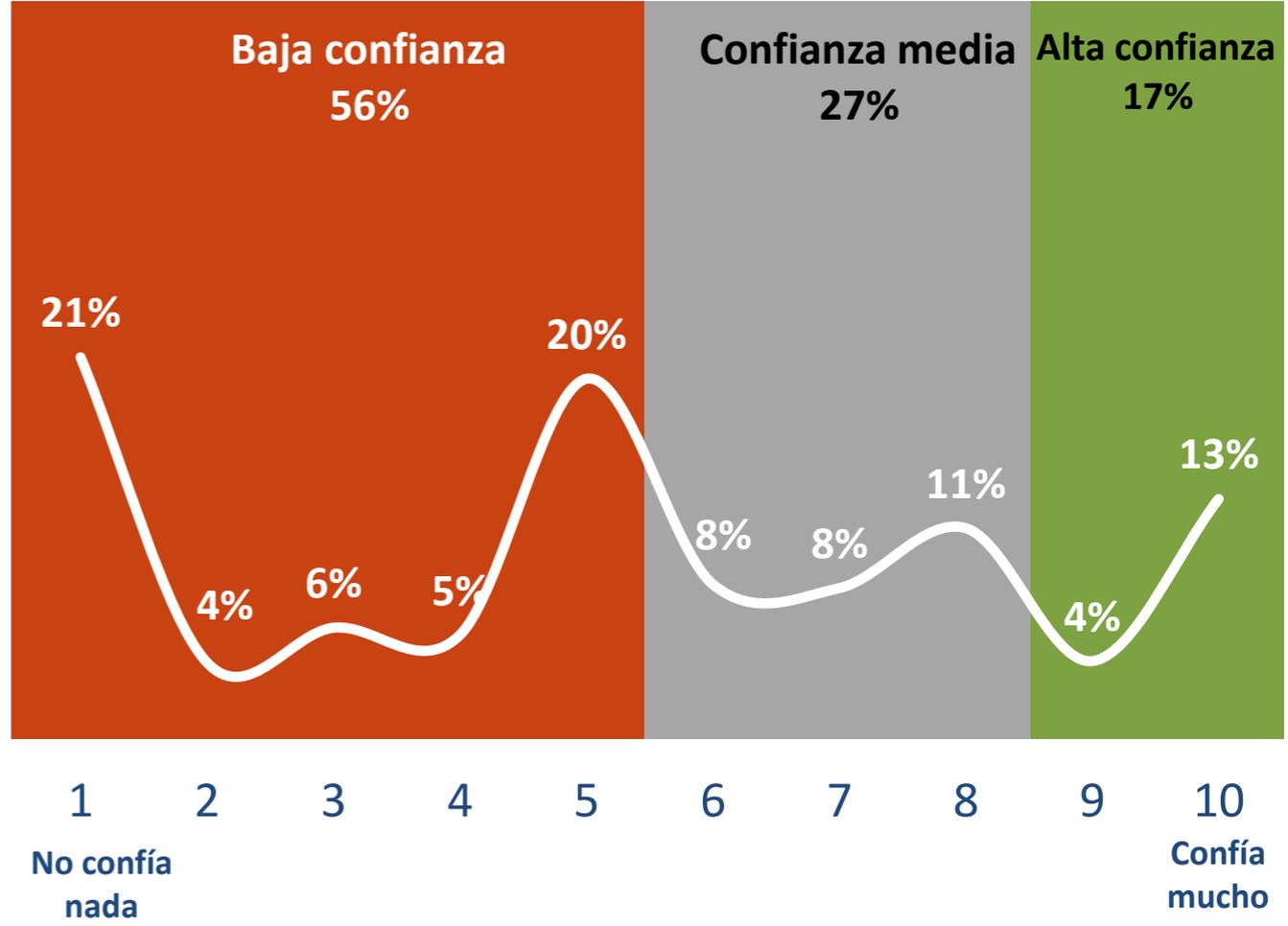
Grado de Confianza en las entidades financieras



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, credibilidad

5%: Brindan información clara y oportuna

Calidad de los servicios financieros

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



Baja confianza
44%

Expresa baja confianza hacia el sector financiero porque...

14%: Los intereses son altos / Cobros excesivos

8%: No brinda seguridad/ confianza

4%: Sólo buscan beneficio propio

3%: No dan información clara

3%: Pueden embargar bienes



Baja confianza
56%

Expresa baja confianza hacia el sector financiero porque...

16%: No brinda seguridad

12%: Los intereses son altos / Cobros excesivos

13%: No los ha necesitado

10%: No son honestos/ roban

7%: No hay respaldo/ garantía sobre el dinero

7%: No brindan información clara/ verídica

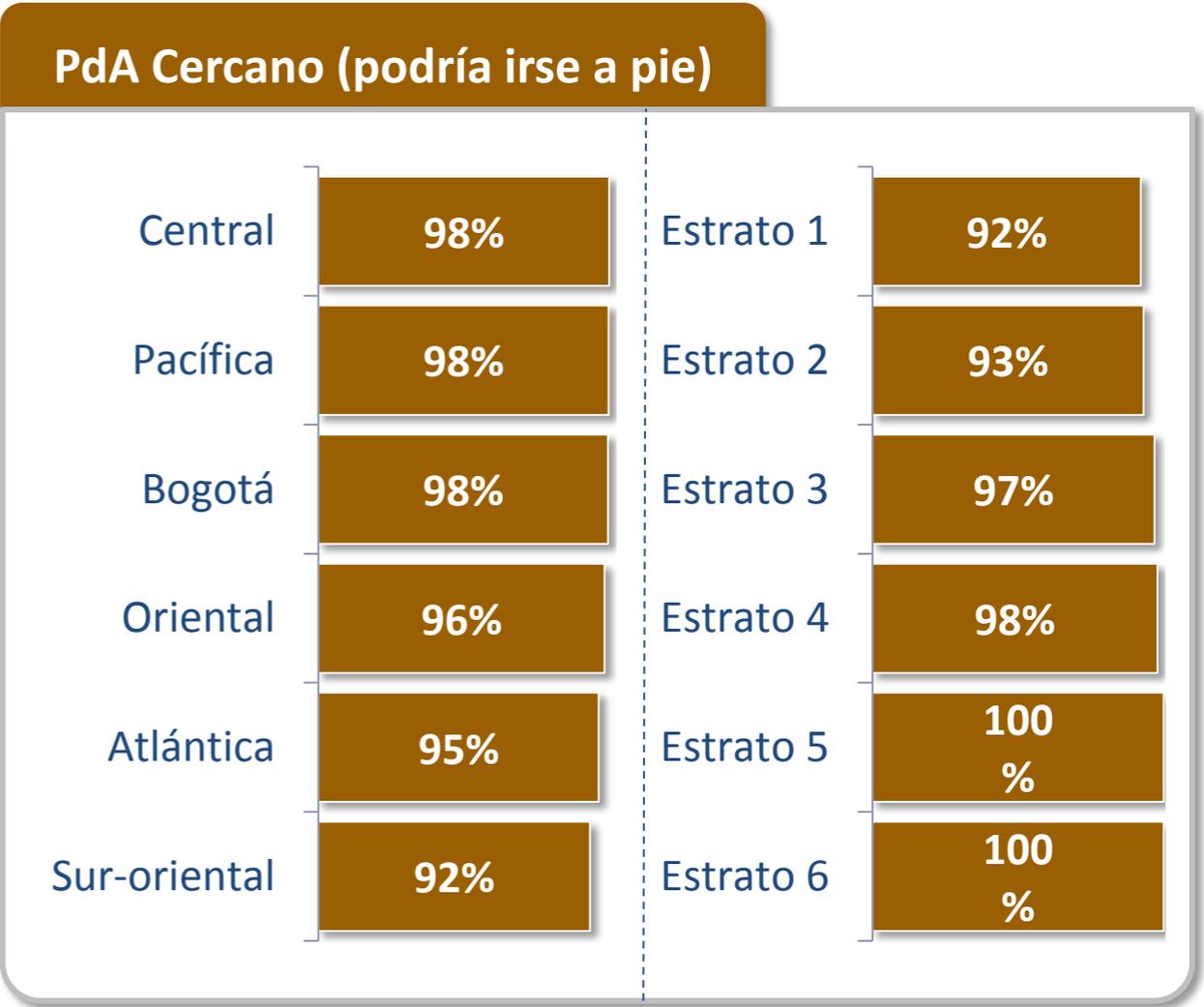
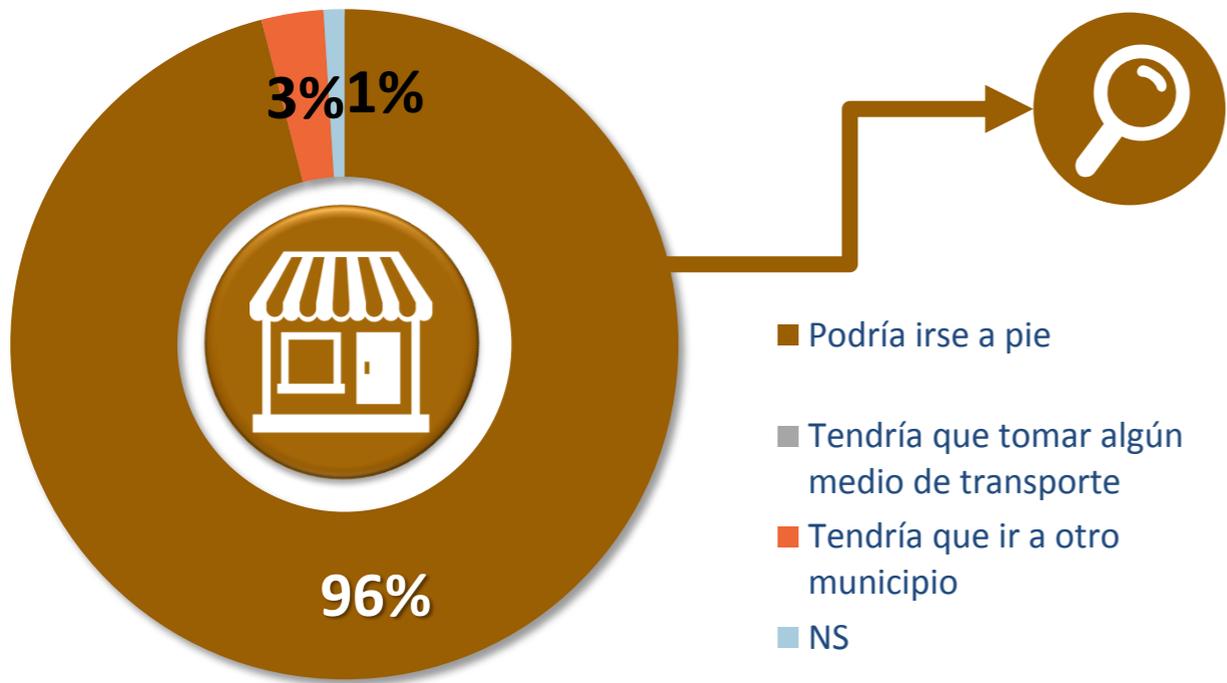
6%: No cumplen lo que prometen

Estudio desde la demanda

Contribución de los servicios financieros al bienestar

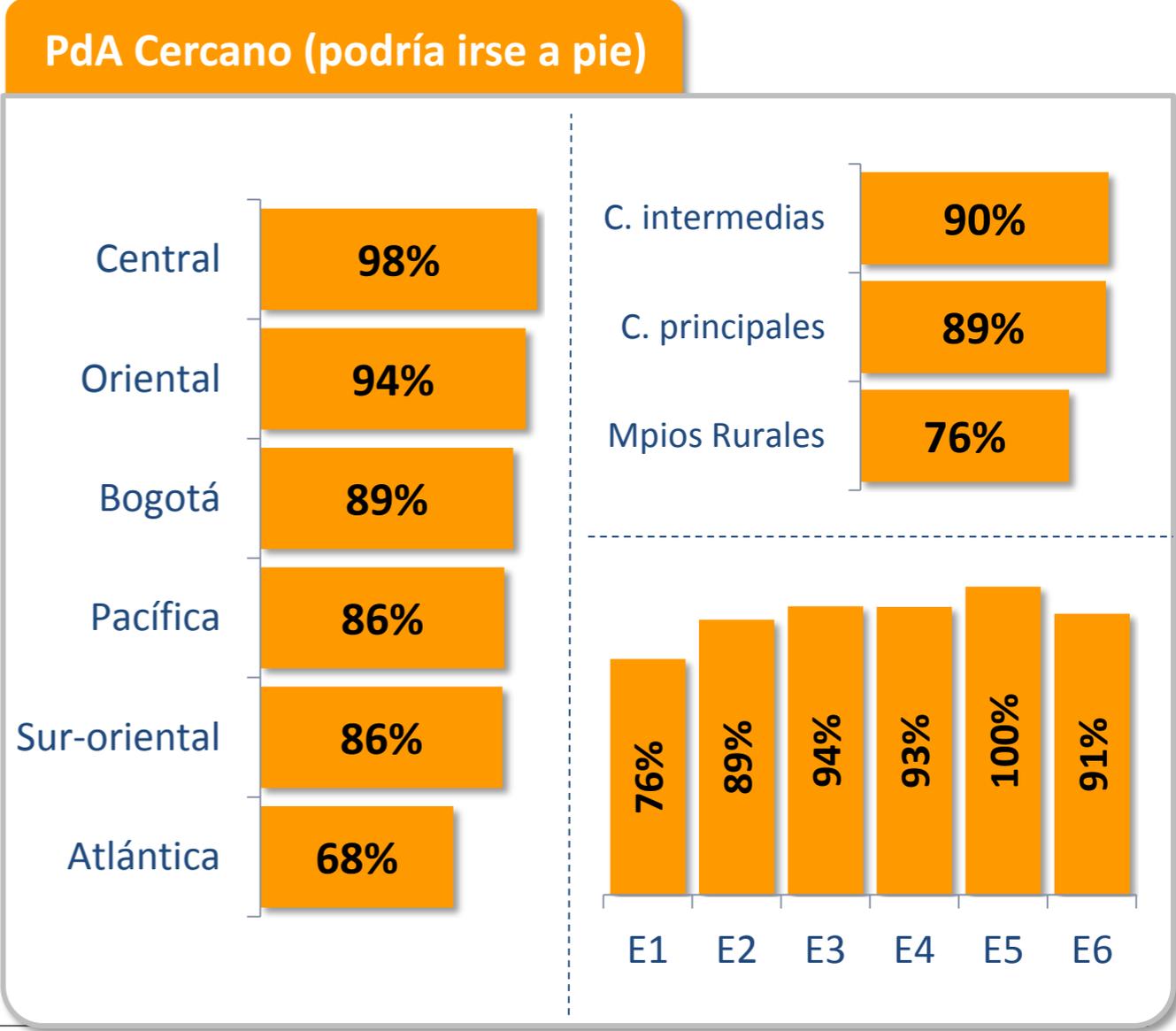
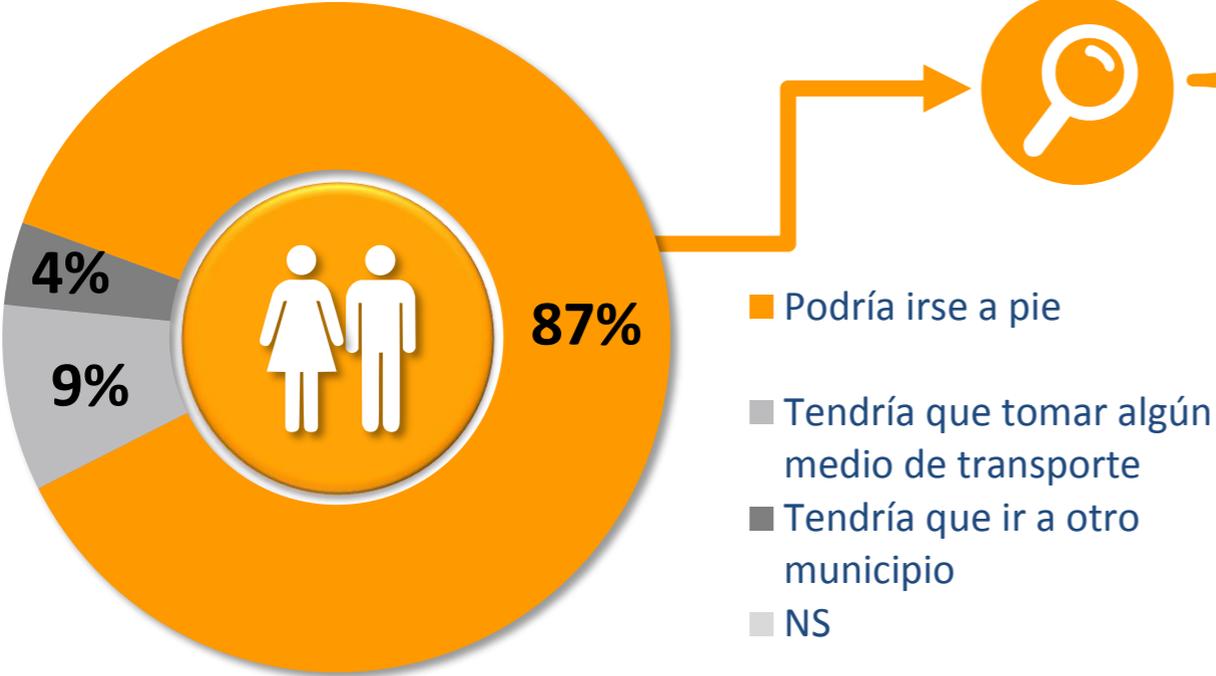
Contribución de los servicios financieros al bienestar

Infraestructura: Acceder a Puntos de Acceso cercanos



Contribución de los servicios financieros al bienestar

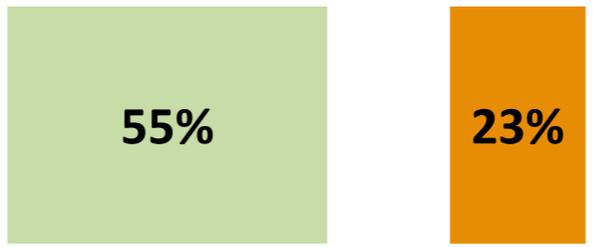
Infraestructura: Acceder a Puntos de Acceso cercanos



Contribución de los Servicios Financieros al Bienestar

Su negocio ha progresado, por tener acceso a servicios financieros

Tener acceso a una entidad financiera me ha servido para progresar en mi negocio



■ Acuerdo
■ Desacuerdo

En las entidades se preocupan por atender las necesidades de los microempresarios



Las entidades financieras ofrecen productos que se ajustan a mis necesidades



Al menos un producto

Contribución de los Servicios Financieros al Bienestar

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

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

Ha podido ser más competitivo

Ha obtenido mejores precios en las compras a sus proveedores

Ha podido comprar equipos, electrodomésticos u otros activos

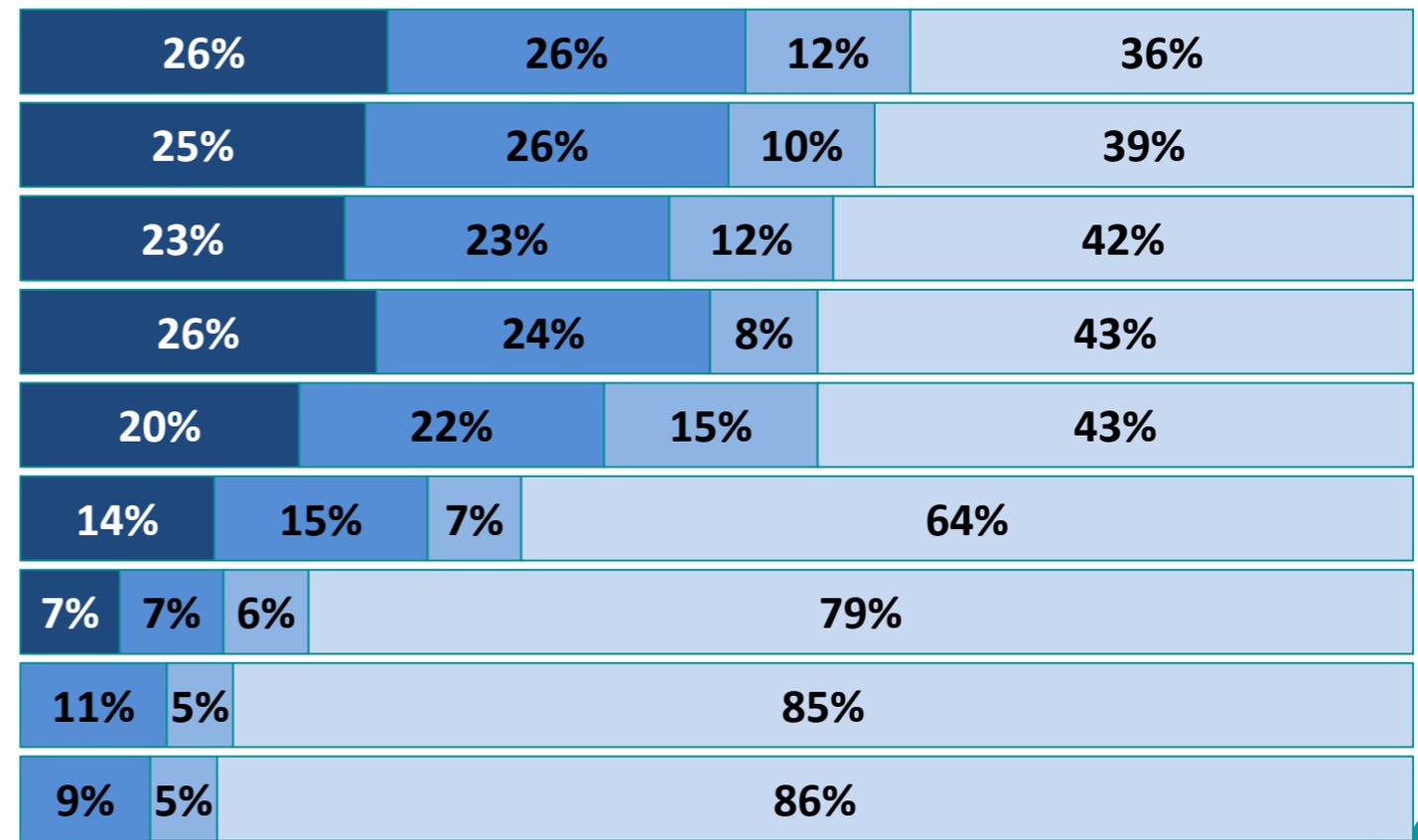
Ha visto que aumentaron sus ventas

El negocio ha crecido (sucursales o ampliaciones)

Ha podido contratar más empleados más personas ayudándole

Ha logrado mejores plazos de financiamiento (vs el “gota a gota”)

Se han reducido sus costos de financiamiento (vs el “gota a gota”)



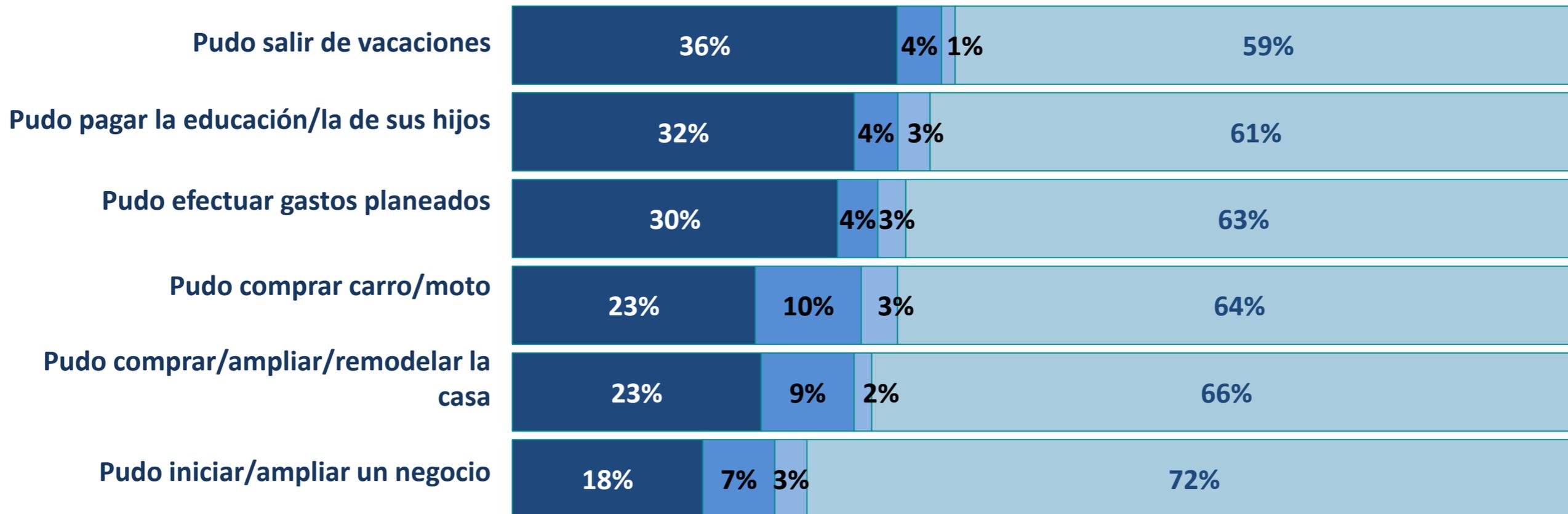
Contribución de los servicios financieros al bienestar

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

Quienes tienen AHORRO FORMAL



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



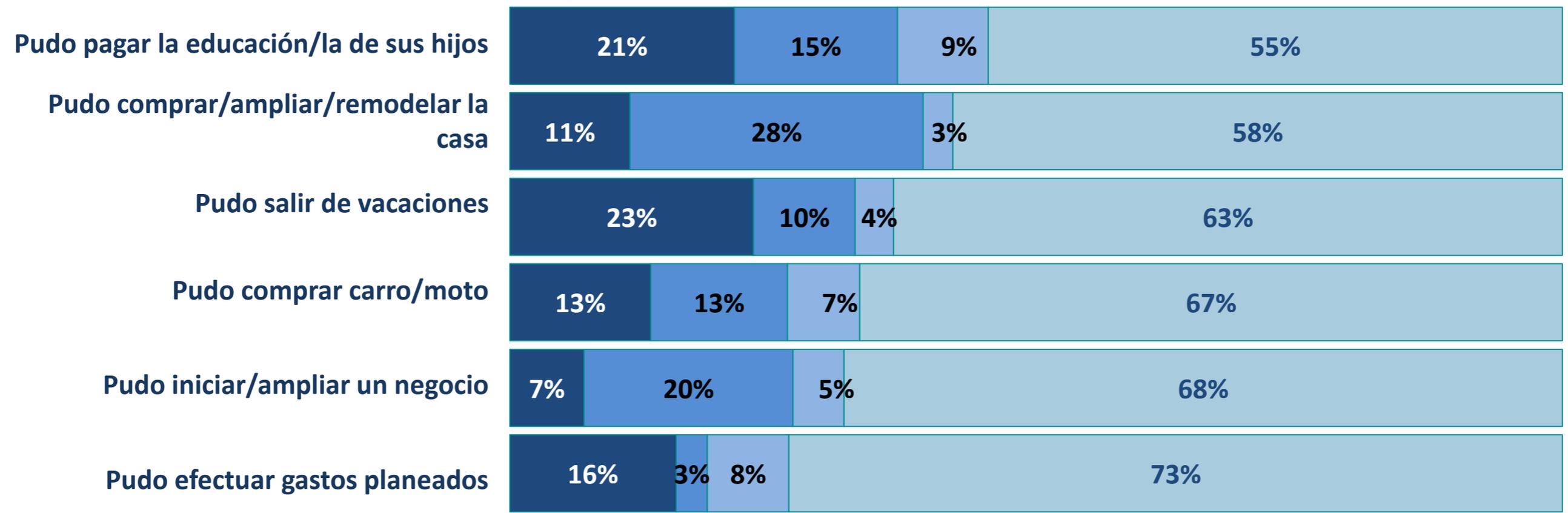
Contribución de los servicios financieros al bienestar

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

Quiénes 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

- Tanto los microempresarios (96%) como los individuos (95%) cuentan con al menos un punto de acceso financiero (PDA) en el municipio en que operan o residen. Las empresas de giros son el PDA más reconocido.
- Los encuestados manifestaron desconocer si en su municipio hay corresponsales y las ONGs microcrediticias.
- 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 y el 67% de los individuos, cuentan con al menos un producto financiero.
- En ambos segmentos, la tenencia de al menos un producto financiero es mayor en los niveles socioeconómicos más altos y en las ciudades.
- 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 35 años).
- La tenencia de productos transaccionales y de ahorro es mayor entre individuos (43%) comparada con la de los microempresarios (28%).

Conclusiones

Productos Financieros

- El producto con menor penetración en ambos segmentos es el ahorro formal , 13% para microempresarios y 16% para individuos.
- 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.

Conclusiones

Productos Transaccionales

- Para individuos y microempresarios, los niveles socioeconómicos más bajos y los municipios rurales presentan un menor uso de productos transaccionales, debido a que prefieren el uso de efectivo.
- En los individuos y microempresarios el uso de efectivo es alto. 72% de los microempresarios y 57% de los individuos usan efectivo para realizar sus transacciones cotidianas y de esa manera evitar incurrir en costos adicionales. 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.
- Las mujeres y adultos mayores a 56 años tienden a manejar una mayor proporción de efectivo. 64% de las mujeres frente al 51% de los hombres; y 65% de los adultos mayores a 56 años frente al 57% entre los adultos jóvenes (18 y 25 años).

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 mayor regularidad en el uso 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 recibida.
- 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 reporta no haber ahorrado en el último año, principalmente porque manifiestan que sus ingresos son insuficientes. Entre los individuos encuestados, 41% manifestó tener ingresos mensuales inferiores a \$616,000 y el 38% manifestó tener ingresos mensuales entre \$616,000 y \$1,200,000. En el caso de los microempresarios, el 66% manifestó tener ventas semanales inferiores a \$1,000,000 y 22% entre \$1,000,000 y \$2,000,000.
- Los individuos de menor nivel socioeconómico y los adultos mayores de 56 años presentan menores niveles de ahorro.
- Quienes han ahorrado en el último año, lo hacen principalmente a través de mecanismos informales, como son en el hogar y cadenas de ahorro. A menor nivel socioeconómico y menor edad mayor uso de productos de ahorro informal.
- 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.

Conclusiones

Productos de Ahorro

- 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, ingresos insuficientes, no contar con productos adecuados y baja rentabilidad.
- Los encuestados que ahorran formalmente manifiestan tener alto grado de satisfacción explicada principalmente debido a la seguridad de los recursos, porque les ha servido para cumplir metas y porque les ha permitido crear hábitos de ahorro.

Conclusiones

Productos de Crédito

- Es mayor la proporción de microempresarios (47%) comparada con la de individuos (37%) que reportaron haber tenido algún tipo de crédito en el último año.
- La selección de los productos de crédito tiende a ser más cuidadosa, comparada con la selección de otros productos financieros. Los encuestados manifiestan haber considerado varios tipos de productos y de instituciones antes de haberse endeudado.
- 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 (gota a gota) representan en promedio el 7% de las fuentes de financiamiento informal en cada segmento.
- 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 insatisfacción tiene que ver con los altos costos del crédito (por concepto de intereses, cuotas y otros cobros).
- 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 28% de los microempresarios y el 50% de los individuos, respectivamente, reportan tener algún producto de seguros.
- Entre microempresarios la tenencia de algún tipo de seguro aumenta con la formalidad. En el caso de individuos, la tenencia de seguros es menor entre mujeres y población de menor nivel socioeconómico.
- Un poco más del 20% de los microempresarios e individuos dice tener algún tipo de seguro obligatorio. En ambos segmentos los principales productos obligatorios corresponden a seguros de vida deudores y seguro obligatorio de tránsito (SOAT).
- El 10% de los microempresarios y el 37% de los individuos reporta tener algún tipo de seguro voluntario.

Conclusiones

Productos de Seguros

- 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 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 la autoexclusión y los ingresos insuficientes. Adicionalmente, llama la atención la mención que hacen los encuestados a 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 envío de giros.
- El alto uso de efectivo se explica por razones como: preferencias o costumbre, aceptación poco generalizada 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 como la 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 tienen una percepción positiva acerca de la transparencia de las entidades financieras en aspectos como recibir información completa de los productos y sus costos, así como de recibir información fácil de entender.
- Cerca 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.



Gracias