



PANORAMA DE LA  
**INCLUSIÓN FINANCIERA**  
EN AMÉRICA LATINA Y  
ECUADOR



BUILD  
THE  
FUTURE



# PANORAMA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN AMÉRICA LATINA Y ECUADOR

## **SOBRE ATID**

---

Nos enfocamos en trabajar de cerca con organizaciones comprometidas con la evolución continua y sostenible de sus negocios, brindándoles herramientas, acompañamiento y sobre todo aprendizajes sustentados en dos décadas de hacer innovación y transformación digital en 10 países de Latinoamérica.

### **AUTORES:**

- **Estudio y redacción**  
Valeria López
- **Revisión de contenido**  
Guillermo Poveda
- **Diseño y diagramación**  
Dominique Mena

### **EDICIÓN:**

Mayo, 2025

### **Atid - Build the Future**

Av. De Los Shyris N32-218 y Av. Eloy Alfaro  
Edificio Parque Central, Oficina 1403

Tel: +593 998589295

Email: [info@atidfuture.com](mailto:info@atidfuture.com)



BUILD  
THE  
FUTURE

# CONTENIDO:

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<hr/>	
<b>2. Inclusión Financiera</b>	
2.1. ¿Qué es la Inclusión Financiera?	4
2.2. Niveles de Inclusión Financiera	4
<hr/>	
<b>3. Contexto Latinoamericano</b>	
3.1. Evolución Regional	6
3.2. Nuevos Actores y Tendencias	8
<hr/>	
<b>4. Contexto Ecuatoriano</b>	
4.1. Perspectiva de la Oferta	9
4.2. Perspectiva de la Demanda	11
4.3. Re-Exclusión Financiera	13
<hr/>	
<b>5. Conclusiones</b>	<b>17</b>
<hr/>	
<b>6. Bibliografía</b>	<b>18</b>

# INTRODUCCIÓN

- La inclusión financiera se ha convertido en un componente esencial para el desarrollo económico y social de América Latina. Se trata de un proceso progresivo y multidimensional que avanza desde el desconocimiento total hasta el uso estratégico de productos financieros alineados con las metas personales. Esta evolución implica no solo acceso, sino también uso frecuente, confianza en las instituciones, educación financiera y un entorno normativo que proteja a los usuarios.
- En este contexto, el presente estudio ofrece un panorama actualizado de la inclusión financiera en América Latina y Ecuador, incorporando datos relevantes, análisis territorial, segmentación por género e ingresos, y la integración de nuevos actores y tendencias como las fintech, las billeteras digitales y las criptomonedas. A través de una mirada integral que combina la perspectiva de oferta y demanda, se identifican avances significativos, pero también brechas estructurales y riesgos emergentes, como la re-exclusión financiera, que limitan la sostenibilidad de los logros alcanzados.
- El objetivo de este documento es contribuir al entendimiento del estado actual de la inclusión financiera en la región, y servir como insumo estratégico para la toma de decisiones en entidades financieras, con miras a la construcción del negocio futuro. A partir de ello, se busca orientar el diseño de productos, servicios y políticas institucionales que promuevan una inclusión más equitativa, continua y resiliente.

# INCLUSIÓN FINANCIERA

## 2.1. ¿QUÉ ES LA INCLUSIÓN FINANCIERA?

- Según el Global Findex Database (2021), la inclusión financiera va más allá de simplemente poseer una cuenta; su verdadero valor radica en cómo y con qué frecuencia las personas utilizan productos como cuentas de ahorro, créditos, seguros o medios de pago digitales. Para que esta inclusión sea efectiva, no basta con garantizar el acceso físico o digital; también se requiere generar confianza en el sistema financiero, fortalecer la educación financiera y contar con un marco regulatorio sólido que proteja al usuario.
- La inclusión financiera no debe entenderse como una condición binaria (incluido vs. excluido), sino como un proceso continuo y evolutivo, en el que las personas avanzan desde la exclusión total hasta convertirse en usuarios estratégicos del sistema financiero. Este camino puede visualizarse en seis etapas progresivas, que van desde el desconocimiento y la desconfianza, hasta alcanzar la planificación y gestión activa de las finanzas personales (MasterCard & AMI, 2023).

## 2.2. NIVELES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

- Para comprender la inclusión financiera como un proceso evolutivo, es útil identificar los distintos perfiles que las personas pueden asumir a lo largo de su relación con el sistema financiero. Estos perfiles no son estáticos, sino que reflejan etapas progresivas de adopción, uso y sofisticación en el manejo de productos y servicios financieros. La siguiente tabla presenta **seis perfiles**, junto con una breve descripción y su correspondiente nivel de inclusión financiera (*Ver Tabla 1*).

**TABLA 1**  
Nivel de Inclusión Financiera

Nº	PERFIL	DESCRIPCIÓN	NIVEL DE INCLUSIÓN
1	Cash-Only Consumer	No cuenta con educación financiera ni tampoco utiliza productos o servicios financieros. Únicamente gestiona su dinero en efectivo.	Exclusión total
2	Cash Preferrer	Tiene conocimiento básico y acceso limitado a productos como cuentas o tarjetas, pero los evita por desconfianza o falta de beneficios percibidos.	Acceso limitado
3	Willing to Try	Abre una cuenta (ahorro o billetera) y realiza pequeños depósitos para probar la plataforma. Comienza a generar confianza.	Acceso inicial
4	Cash Displacer	Usa servicios digitales básicos (transferencias P2P, pagos de servicios, recargas) varias veces al mes, desplazando gradualmente el uso de efectivo.	Uso activo
5	True Believer	Accede a productos financieros más complejos (préstamos, seguros, inversiones) y compara alternativas entre proveedores.	Uso estratégico
6	Master	Tiene un dominio total del sistema financiero. Utiliza productos avanzados de forma frecuente y coherente con sus metas de vida.	Inclusión plena

Fuente: Master Card & AMI (2023)  
Elaborado por: Atid Cía. Ltda.

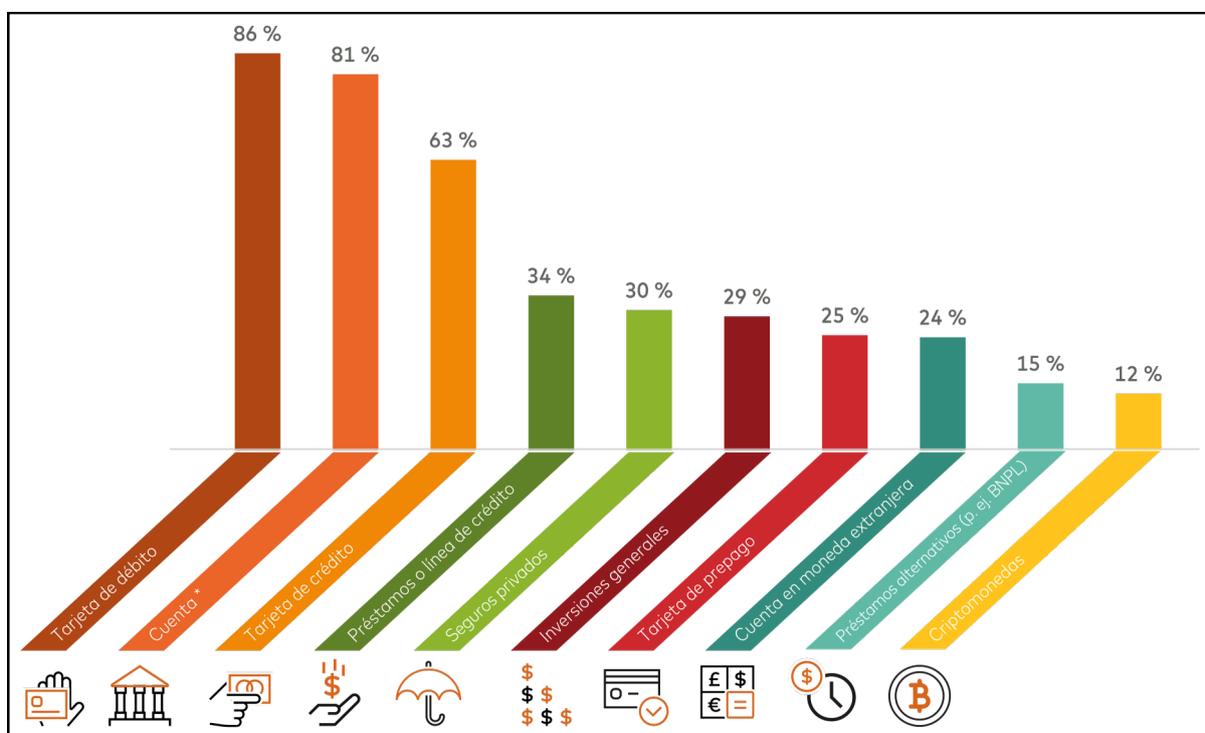
# CONTEXTO LATINOAMERICANO

## 3.1. EVOLUCIÓN REGIONAL

➔ América Latina ha experimentado avances sustanciales en inclusión financiera durante la última década. De acuerdo con el estudio “La nueva era de inclusión financiera en América Latina” realizado por Mastercard y Payment & Commerce Market Intelligence (2024), el 81% de los adultos en la región tiene al menos una cuenta financiera activa. Esta cifra se refleja también en el acceso a productos financieros específicos: el 86% de los encuestados declara tener una tarjeta de débito y el 81% una cuenta bancaria, lo que evidencia una amplia penetración de instrumentos financieros tradicionales. (Ver Gráfico 1).

### GRÁFICO 1

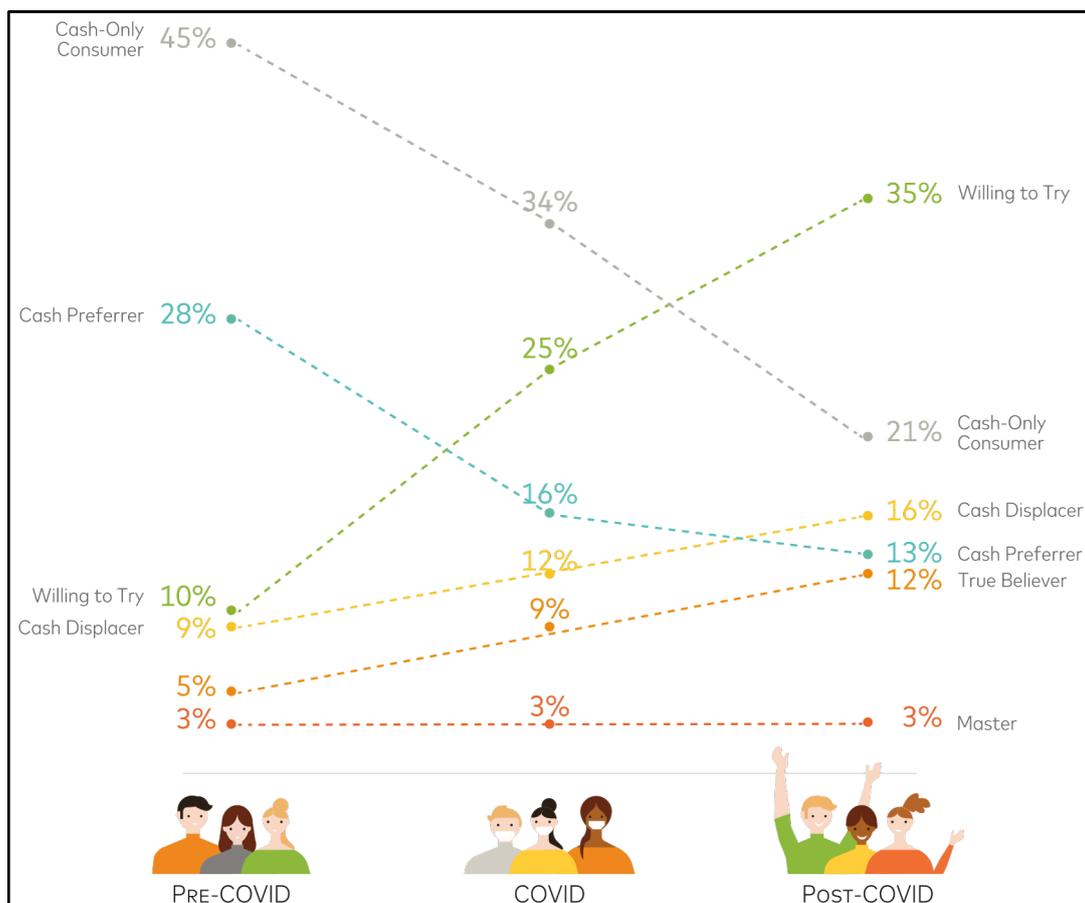
Acceso a Productos y Servicios Financieros



Fuente: Master Card & PCMI (2024)

➔ La evolución reciente evidencia un cambio significativo en el comportamiento financiero de la población (Ver Gráfico 2). Antes de la pandemia, el 45% de los adultos en América Latina eran consumidores exclusivamente en efectivo “Cash-Only”, pero para el periodo post-COVID esta cifra se redujo a 21%. De igual manera, el grupo “Willing to Try” creció de 10% a 35%, lo que indica una transición masiva hacia el uso inicial de servicios digitales como billeteras móviles o cuentas de ahorro básicas. Además, 16% de la población ha pasado a ser “Cash Displacer”, utilizando servicios como pagos digitales o transferencias con mayor frecuencia.

**GRÁFICO 2**  
Evolución de Inclusión Financiera



Fuente: Master Card & AMI (2023)

## 3.2. NUEVOS ACTORES Y TENDENCIAS

➔ En los últimos años, América Latina ha sido testigo de una transformación significativa en su ecosistema financiero, impulsada por la digitalización y la aparición de nuevos actores que han redefinido la manera en que las personas acceden y utilizan los servicios financieros, tales como: Fintechs, Billeteras Digitales, Criptomonedas y BlockChain.



### FINTECHS

Según un informe del BID y Finnovista, el número de fintechs en América Latina se cuadruplicó en los últimos seis años, pasando de 703 en 2017 a 3,069 en 2023. Este crecimiento ha sido especialmente notable en países como Brasil, México, Colombia, Argentina y Chile, que concentran la mayoría de estas empresas (Casas, 2024).



### BILLETERAS DIGITALES

En 2023, el uso de estas herramientas alcanzó un crecimiento histórico, impulsado por un aumento del 30% en transacciones digitales en comparación con el año anterior. Se proyecta que el número de usuarios de billeteras digitales en la región superará los 300 millones para 2025 (Evertec, 2025).



### CRYPTO & BLOCKCHAIN

En 2024, el ecosistema de criptomonedas en América Latina registró un crecimiento sostenido, con más de 9 millones de usuarios activos, lo que representó un incremento del 12% respecto a 2023. Según Bitso (2025), se estima que las empresas crypto activas seguirán creciendo, consolidando la posición de Brasil, México y Argentina en la región.

## CONTEXTO ECUATORIANO

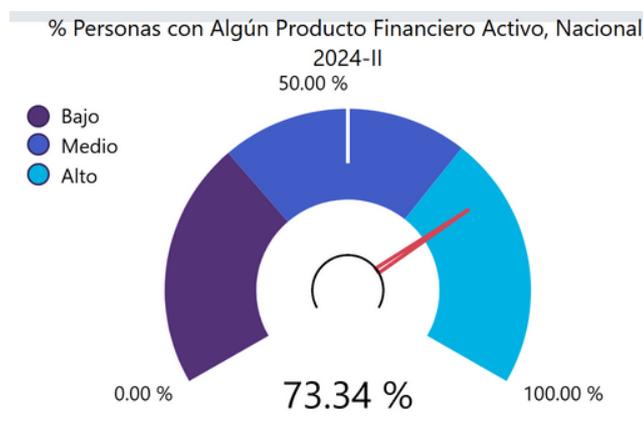
➤ Durante la última década, Ecuador ha logrado avances importantes en materia de inclusión financiera, especialmente en el acceso a productos como cuentas de ahorro, tarjetas de débito y otros instrumentos básicos del sistema financiero formal. Estos progresos han sido posibles gracias a esfuerzos combinados del sector público, las entidades privadas y el fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria. Sin embargo, persisten brechas estructurales y riesgos emergentes que requieren atención específica.

### 4.1. PERSPECTIVA DE LA OFERTA

➤ El sistema financiero ecuatoriano ha mantenido una trayectoria ascendente en cuanto al acceso de la población a productos financieros. Al segundo trimestre de 2024, el 73,34% de la población mayor de 15 años cuenta con al menos un producto financiero activo, lo que representa un crecimiento sostenido en comparación con el 66,92% registrado en el mismo trimestre de 2022 (Ver Gráfico 3 y 4).

### GRÁFICO 3

% Personas con Algún Producto Financiero Activo



Fuente: Banco Central del Ecuador (2024)

# 4

## GRÁFICO 4

### % de Personas con Algún Producto Financiero

INDICADOR	2022 - III	2022 - IV	2023 - I	2023 - II	2023 - III	2023 - IV	2024 - I	2024 - II
<b>Porcentaje con relación a la Población mayor a 15 años</b>								
<b>a. Mujeres</b>								
Productos Financieros	41,25 %	42,76 %	40,62 %	41,79 %	42,46 %	41,57 %	42,75 %	41,59 %
Productos Financieros Activos	33,00 %	35,04 %	34,15 %	35,37 %	36,09 %	36,16 %	37,75 %	36,91 %
<b>b. Hombres</b>								
Productos Financieros	42,79 %	44,21 %	41,87 %	42,79 %	43,29 %	41,98 %	42,73 %	41,62 %
Productos Financieros Activos	33,91 %	36,13 %	34,87 %	35,88 %	36,42 %	36,14 %	37,27 %	36,44 %
<b>c. Total (a+b)</b>								
Productos Financieros	84,04 %	86,97 %	82,49 %	84,58 %	85,75 %	83,55 %	85,48 %	83,21 %
Productos Financieros Activos	66,92 %	71,17 %	69,02 %	71,26 %	72,51 %	72,30 %	75,02 %	73,34 %

Fuente: Banco Central del Ecuador (2024)

➤ En cuanto a la segmentación por género, las mujeres representan 12,02 millones de cuentas activas (2024-II), frente a 8,12 millones en 2020-I; mientras que los hombres suman 12,18 millones de cuentas activas (2024-II), frente a 9,04 millones en 2020-I. Esto evidencia una mayor inclusión femenina en los últimos años, con una tasa de crecimiento más acelerada, aunque la brecha entre géneros aún se mantiene (Ver Gráfico 5).

## GRÁFICO 5

### Cuentas con Productos Financieros Activos x 10.000 Hab.



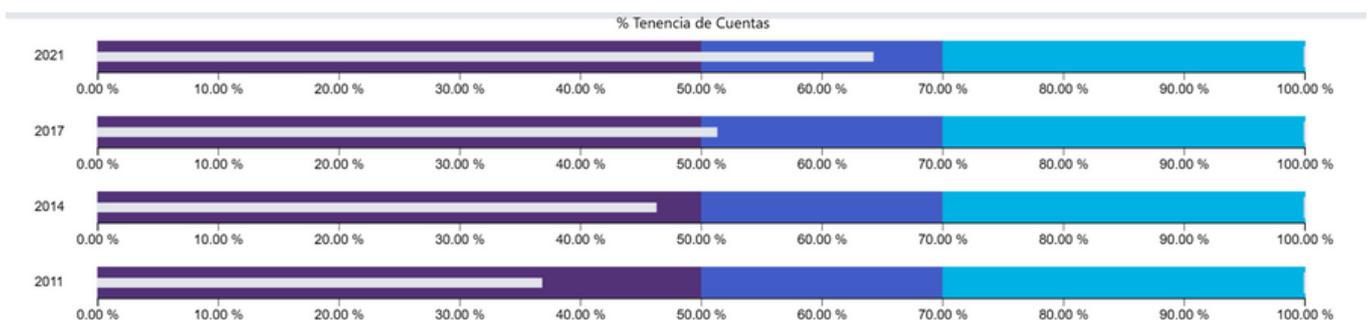
Fuente: Banco Central del Ecuador (2024)

## 4.2. PERSPECTIVA DE LA DEMANDA

- Desde el punto de vista de la demanda, el comportamiento de la población ecuatoriana frente al sistema financiero muestra una evolución sostenida en la tenencia de cuentas y productos activos. Este indicador permite entender la disposición de las personas no solo a acceder al sistema financiero, sino también a mantener una relación continua con él.
- Entre 2011 y 2021, la tenencia de cuentas en la población mayor de 15 años creció del 36,74% al 64,18%, según datos de la Dirección Nacional de Inclusión Financiera (Ver Gráfico 6). Sin embargo, este crecimiento no ha sido homogéneo. En 2021, el 70,59% de los hombres poseía una cuenta, frente al 57,95% de las mujeres, lo que evidencia una brecha de género significativa. A nivel de ingresos, el 67,51% de la población perteneciente al 60% más rico tenía cuentas activas, mientras que entre el 40% más pobre esta cifra alcanzaba apenas el 59,15% (Ver Gráfico 7).

### GRÁFICO 6

#### % de Tenencia de Cuentas



Fuente: Banco Central del Ecuador (2024)

## GRÁFICO 7

### Tenencia de Cuentas en Población Mayor de 15 Años



Fuente: Banco Central del Ecuador (2024)

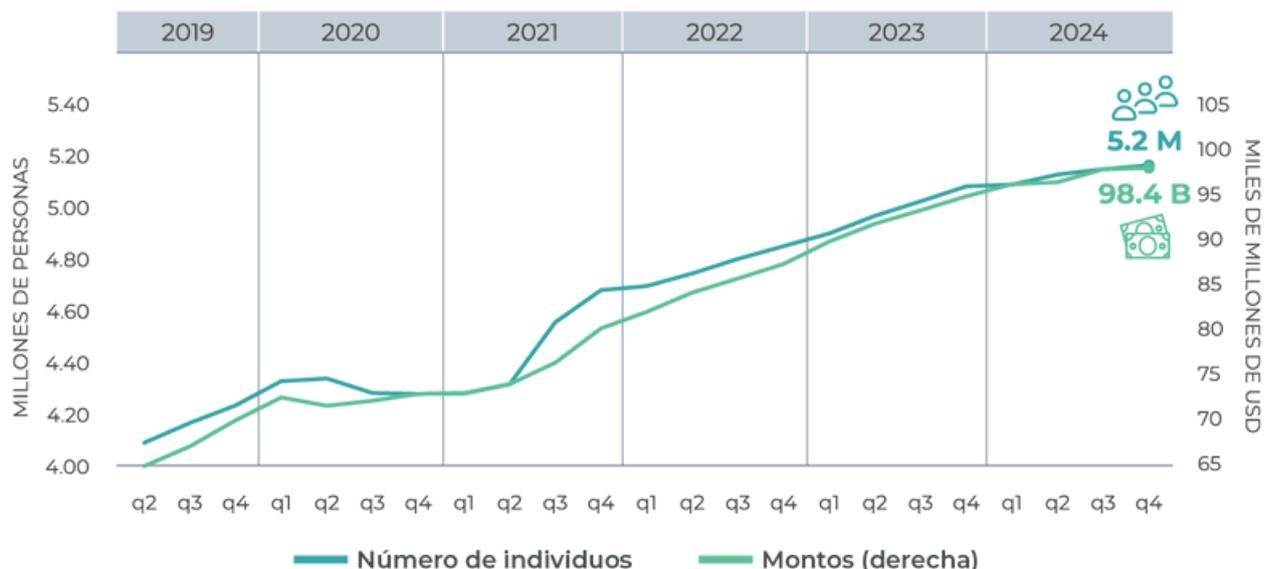
- ➔ Este crecimiento sostenido en la demanda se ha visto impulsado por factores como la expansión de la banca digital, el uso de billeteras móviles, y la necesidad de acceder a créditos, subsidios o ayudas gubernamentales tras la pandemia. Sin embargo, el uso activo de productos continúa concentrado en ciertos grupos poblacionales, lo que sugiere que el acceso inicial no siempre se traduce en una relación sostenida o en un uso diverso de servicios financieros.

### 4.3. RE-EXCLUSIÓN FINANCIERA

- La inclusión financiera en Ecuador ha experimentado avances significativos en términos de acceso y uso de productos, sin embargo, este progreso se ve limitado por un fenómeno preocupante, la re-exclusión financiera. Este concepto se refiere a personas que, habiendo accedido previamente al sistema financiero formal, pierden la posibilidad de seguir utilizándolo debido a condiciones crediticias adversas.
- Según datos de Equifax analizados por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD), entre abril de 2019 y septiembre de 2024, aproximadamente 1,1 millones de personas en Ecuador se incorporaron al sistema financiero formal mediante el acceso a productos de crédito, elevando el número total de personas con algún tipo de financiamiento a 5,2 millones (Ver Gráfico 8).

#### GRÁFICO 8

##### Inclusión Financiera

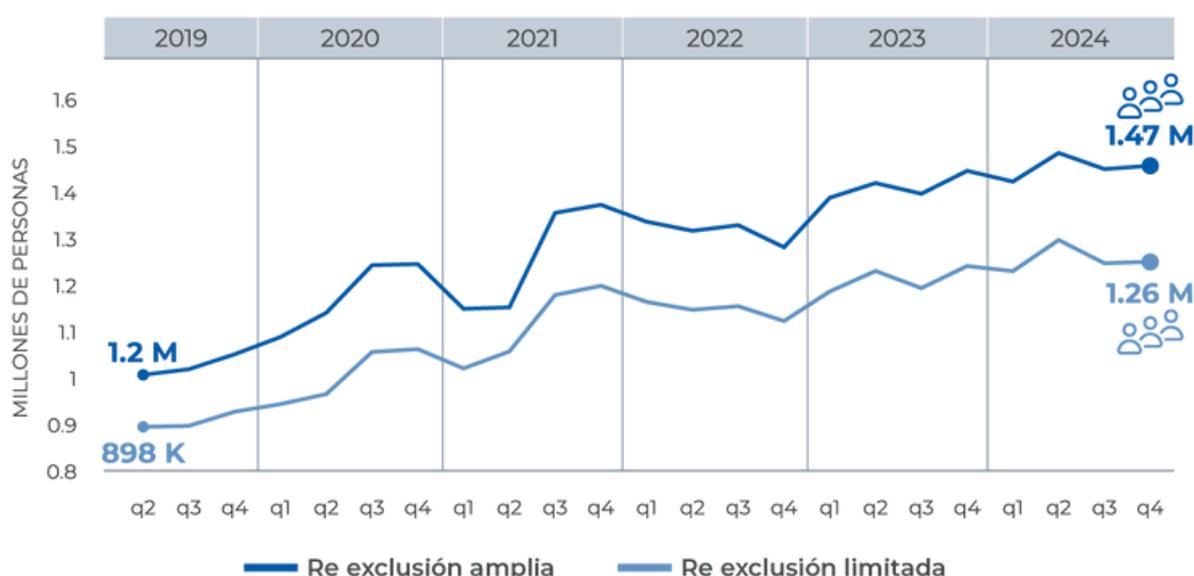


Fuente: Red Financiera para el Desarrollo (2025)

➔ En ese mismo periodo, el número de personas re-excluidas del sistema financiero pasó de 898 mil a 1,26 millones bajo una definición limitada, y hasta 1,47 millones bajo una definición amplia. Esto implica que, a pesar de los esfuerzos por promover el acceso, la inclusión neta, las personas efectivamente sostenidas dentro del sistema, fue de solo 719 mil individuos en cinco años, revelando un sistema que aún opera con alta rotación y frágil permanencia (Ver Gráfico 9).

## GRÁFICO 9

### Re-Exclusión Financiera



Fuente: Red Financiera para el Desarrollo (2025)

➔ La re-exclusión financiera en Ecuador se manifiesta a través de múltiples condiciones que impiden a las personas continuar vinculadas al sistema financiero formal. Entre los principales factores se encuentran el mantenimiento de carteras vencidas, la existencia de procesos judiciales por deudas impagas, la clasificación de las obligaciones como cartera castigada y la caída del puntaje crediticio por debajo de los umbrales mínimos aceptables (Ver Tabla 2).

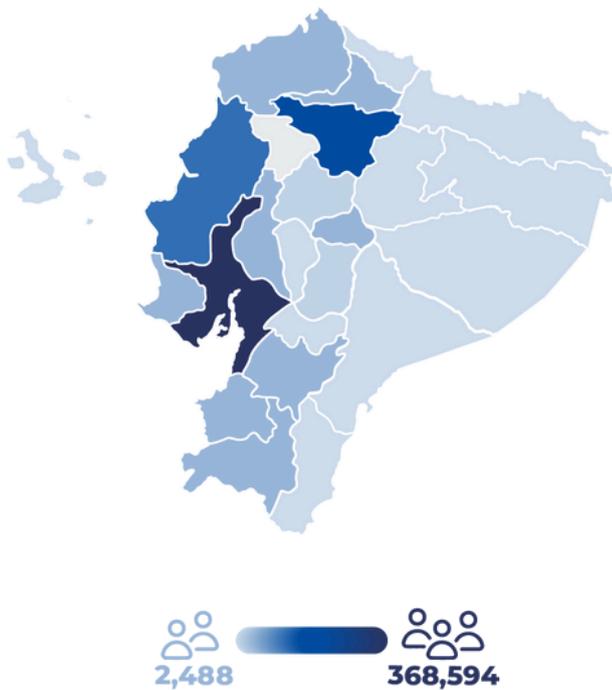
**TABLA 2**  
Componentes de la Re-Exclusión Financiera

	ABRIL 2019	SEPTIEMBRE 2024
Personas con cartera vencida	<b>570</b> MIL	<b>1.1</b> MILLONES
Personas con cartera en demanda judicial	<b>93</b> MIL	<b>217</b> MIL
Personas con cartera castigada	<b>296</b> MIL	<b>646</b> MIL
Personas con score crediticio menor a 300	<b>813</b> MIL	<b>1.06</b> MILLONES

Fuente: Red Financiera para el Desarrollo (2025)

- La distribución territorial de la re-exclusión financiera en Ecuador, correspondiente a septiembre de 2024, muestra una alta concentración en las provincias más pobladas del país. Las provincias de Guayas, Pichincha y Manabí agrupan aproximadamente el 60% del total de personas re-excluidas, una proporción que se ha mantenido relativamente constante desde 2019.
- Desde una perspectiva más amplia, el fenómeno de la re-exclusión no es homogéneo a nivel territorial. Para 2024, las tasas de re-exclusión entre provincias varían considerablemente, situándose entre el 15% y el 35%. Las jurisdicciones con los porcentajes más altos son Esmeraldas, Santa Elena, Los Ríos, Manabí, Santo Domingo y El Oro, todas con niveles superiores al 25% (Ver Tabla 3).

**TABLA 3**  
Personas Re-Excluidas por Provincia



PROVINCIA	INCLUIDAS	RE EXCLUIDAS	% RE EXCLUSIÓN
Azuay	274,339	42,562	16%
Bolívar	78,396	12,442	16%
Carchi	74,687	15,203	20%
Cañar	68,586	10,236	15%
Chimborazo	190,162	28,446	15%
Cotopaxi	175,955	29,541	17%
El Oro	208,699	53,226	26%
Esmeraldas	138,135	48,715	35%
Galápagos	11,086	2,488	22%
Guayas	1,125,970	368,594	33%
Imbabura	175,299	36,718	21%
Loja	170,729	28,832	17%
Los Ríos	224,855	63,942	28%
Manabí	431,430	117,207	27%
Morona Santiago	39,519	7,352	19%
Napo	35,591	8,596	24%
Orellana	36,620	7,543	21%
Pastaza	31,772	6,763	21%
Pichincha	1,168,155	260,821	22%
Santa Elena	75,883	23,463	31%
Santo Domingo	126,473	33,444	26%
Sucumbíos	51,289	10,792	21%
Tungurahua	221,206	37,741	17%
Zamora Chinchipe	37,100	5,627	15%

Fuente: Red Financiera para el Desarrollo (2025)

- Como señala la RFD, reducir la re-exclusión financiera debe ser un objetivo paralelo a la inclusión. Esto requiere políticas focalizadas para los grupos más vulnerables, como jóvenes y personas de bajos ingresos, así como programas de educación financiera que mejoren la toma de decisiones. También es clave fortalecer las metodologías crediticias y el acceso a datos en tiempo real, para evitar el sobreendeudamiento y asegurar una inclusión sostenible en el tiempo.

## CONCLUSIONES

- El presente estudio ofrece una radiografía integral del estado de la inclusión financiera en América Latina y Ecuador, destacando avances importantes en acceso, uso y digitalización, pero también alertando sobre brechas persistentes y riesgos emergentes. A nivel regional, la rápida digitalización y la irrupción de fintechs, billeteras digitales y criptoactivos han ampliado el acceso a servicios financieros, especialmente para poblaciones tradicionalmente excluidas. No obstante, este avance es desigual, ya que persisten barreras estructurales y un uso limitado de productos financieros sofisticados.
- En Ecuador, aunque el 73,34% de la población mayor de 15 años accede a algún producto financiero, aquello no garantiza permanencia, ya que más de 1,26 millones de personas han sido re-excluidas por causas estructurales como el sobreendeudamiento o la inestabilidad laboral. Además, persisten brechas por género, ingresos y territorio que limitan el uso activo y sostenido del sistema. Estas brechas son especialmente evidentes en mujeres, personas con ingresos bajos y habitantes de provincias periféricas, quienes enfrentan mayores barreras para mantener una relación continua y saludable con el sistema financiero.
- A partir de estos hallazgos, es imperativo que las entidades financieras no solo promuevan el acceso, sino que también aseguren condiciones para la permanencia y el uso estratégico de los productos financieros. Esto implica diseñar soluciones adaptadas a los perfiles de exclusión, fortalecer la educación financiera, mejorar las metodologías de evaluación crediticia y desarrollar estrategias territoriales diferenciadas. Desde Atid, acompañamos a las instituciones en este desafío, ofreciendo investigación aplicada, diseño de soluciones centradas en el usuario y asesoramiento estratégico para construir una inclusión financiera más sostenible y alineada al apetito del negocio futuro.

## BIBLIOGRAFÍA

- ➔ World Bank Group. (2022). The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. Recuperado de: <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>
- ➔ Mastercard & Americas Market Intelligence. (2023). Financial inclusion post-COVID-19. Recuperado de: [https://www.mastercard.com/news/media/eacheaa4/report\\_en\\_ami\\_mastercard\\_financial\\_inclusion\\_post\\_covid.pdf](https://www.mastercard.com/news/media/eacheaa4/report_en_ami_mastercard_financial_inclusion_post_covid.pdf)
- ➔ Mastercard & Payments & Commerce Market Intelligence. (2024). La nueva era de la inclusión financiera en América Latina. Recuperado de: <https://go.mastercardservices.com/the-new-era-of-financial-inclusion-in-latin-america-spa>
- ➔ Casas, J. (2024). LatAm fintechs quadruple in past 6 years with more room to grow. Reuters. Recuperado de: <https://www.reuters.com/technology/latam-fintechs-quadruple-past-6-years-with-more-room-grow-2024-06-20/>
- ➔ Evertec. (2025). La era de las billeteras digitales: Cambiando el juego para los consumidores de Chile y América Latina. Recuperado de: <https://www.everttecinc.com/la-era-de-las-billeteras-digitales-cambiando-el-juego-para-los-consumidores-de-chile-y-america-latina/>
- ➔ Bitso. (2025). La revolución cripto en América Latina: Uso, adopción y oportunidades. Recuperado de: [https://blog.bitso.com/wp-content/uploads/2025/03/100325\\_FINAL-INFORME\\_BITSO-ESPANOL.pdf](https://blog.bitso.com/wp-content/uploads/2025/03/100325_FINAL-INFORME_BITSO-ESPANOL.pdf)
- ➔ Banco Central del Ecuador. (2024). Indicadores de inclusión financiera. Recuperado de: [https://contenido.bce.fin.ec/documentos/informacioneconomica/MonetarioFinanciero/ix\\_InclusionFinanciera.html](https://contenido.bce.fin.ec/documentos/informacioneconomica/MonetarioFinanciero/ix_InclusionFinanciera.html)
- ➔ Red de Instituciones Financieras de Desarrollo. (2022). Boletín especializado: Re-exclusión financiera en Ecuador. Recuperado de: [https://www.rfd.org.ec/docs/boletines\\_rfd/boletin\\_especializado\\_re\\_exclusion\\_financiera\\_en\\_ecuador.pdf](https://www.rfd.org.ec/docs/boletines_rfd/boletin_especializado_re_exclusion_financiera_en_ecuador.pdf)