

ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (ENIF)

Informe de Resultados

Abril de 2024



CRISTIANA, SOCIALISTA, SOLIDARIA!

Instituto Nacional de Información de Desarrollo
Los Arcos, Frente el Hospital Lenin Fonseca
Teléfono: 2266-6178 Managua - Nicaragua

Contenido

Resumen	1
1. Introducción	2
2. Tenencia y uso de productos financieros.....	4
2.1. Cuentas bancarias.....	4
2.1.1. Personas con cuenta bancaria de cualquier tipo.....	4
2.1.2. Usos de la cuenta en los últimos doce meses.....	4
2.1.3. Depósitos, retiros y transferencias realizados con la cuenta bancaria.....	6
2.1.4. Razón por la cual no tiene cuenta bancaria.....	6
2.2. Ahorro	7
2.2.1. Personas que ahorraron en los últimos doce meses.....	7
2.2.2. Lugar donde guarda sus ahorros.....	8
2.3. Préstamos	9
2.3.1. Préstamos obtenidos en los últimos doce meses.....	9
2.3.2. Préstamos por tipo de entidad	9
2.3.3. Razón por la que no ha tomado préstamos	10
2.4. Seguros.....	11
2.4.1. Personas que tienen contratado algún seguro	11
2.4.2. Tipos de seguros contratados.....	12
2.5. Medios de pagos	13
2.5.1. Personas con tarjeta de débito	13
2.5.2. Uso de las tarjetas de débito en los últimos 12 meses	13
2.5.3. Personas con tarjetas de crédito.....	13
2.5.4. Uso de las tarjetas de crédito en los últimos 12 meses.....	13
2.5.5. Medio de pago utilizado con más frecuencia para compras de 500 córdobas o más	14
2.6. Uso de canales de pago	14
2.6.1. Personas que poseen un teléfono celular.....	14
2.6.2. Posesión de canales de pago digitales	15

2.6.3.	Uso de canales de pago (presenciales y no presenciales) en los últimos 12 meses	15
2.6.4.	Razón de no uso de canales de pagos digitales	16
3.	Comportamiento financiero y protección de usuario	17
3.1.	Comportamiento financiero.....	17
3.1.1.	Presupuesto	17
3.1.2.	Formación para hacer uso de algunos servicios financieros y/o de la infraestructura del sistema	17
3.1.3.	Realizó acciones que mejoraran su capacidad para operar/manejar servicios financieros en los últimos 12 meses.....	18
3.2.	Protección de usuario.....	18
3.2.1.	Conoce de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros	18
3.2.2.	Conoce cómo interponer un reclamo o presentar una queja ante una institución financiera.....	18
3.2.3.	Reclamos realizados y resueltos en instituciones financieras	18
4.	Satisfacción y bienestar de usuario	19
4.1.	Satisfacción con productos financieros.....	19
4.2.	Repercutió de alguna manera en su nivel de vida, haber contado con servicios financieros	20
Anexo	21

Resumen

En este informe se presentan los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera de 2023, realizada por el Instituto Nacional de Información de Desarrollo (INIDE). La encuesta se realizó a 8,073 personas mayores de 18 años a nivel nacional, en el periodo de septiembre a noviembre de 2023, recopilando información estadística relacionada con los siguientes indicadores de inclusión financiera: tenencia y uso de productos financieros; medios de pagos y canales de acceso; comportamiento financiero y protección de usuario; y satisfacción y bienestar de usuario.

En cuanto a la tenencia y uso de productos financieros, los resultados de la encuesta muestran que el 17.3 por ciento de la población posee al menos una cuenta bancaria, lo cual representa un aumento de 4.9 puntos porcentuales desde 2016 (12.4%). Este incremento se observa tanto en áreas urbanas como rurales, con una mayor proporción de hombres (20.7%) que mujeres (14.6%) que tiene al menos una cuenta. El ahorro también se incrementó, con 19.5 por ciento de la población ahorrando en el último año (13.0% en 2016). En tanto que la proporción de individuos que tomaron préstamos disminuyó ligeramente a 14.0 por ciento (15% en 2016). La tenencia de seguros aumentó a 6.2 por ciento (4.9% en 2016), siendo los más comunes los seguros de accidentes y seguros de vida.

Se registró un incremento en la tenencia de tarjetas de débito a 16.0 por ciento (10.5% en 2016), este aumento se observa tanto en áreas urbanas, donde el porcentaje ascendió a 22.3 por ciento, como en rurales, donde alcanzó el 5.9 por ciento. Por otro lado, la posesión de tarjetas de crédito experimentó una disminución, situándose en 2.1 por ciento desde el 4.1 por ciento reportado en 2016. No obstante, aumentó el uso de las tarjetas de crédito con un 96.5 por ciento de los titulares haciendo uso de ellas en el último año (96.9% en el caso de las tarjetas de débito).

En cuanto a los medios de pago utilizados más frecuentemente para realizar compras de 500 córdobas o más, el 87.9 por ciento de la población utilizó el efectivo al menos una vez al mes; el 11.8 por ciento usó tarjetas de débito; el 3.6 por ciento, con transferencias electrónicas a través de banca en línea o móvil; el 2.2 por ciento hizo uso de billeteras de dinero electrónico; y el 2.0 por ciento, con tarjetas de crédito.

El 5.5 por ciento de la población dijo tener banca móvil; el 2.8 por ciento, banca en línea; el 2.3 por ciento, carteras digitales que almacenan de dinero electrónico y tarjetas de pago; y el 0.3 por ciento, carteras digitales de criptomonedas.

La tenencia de teléfonos móviles alcanzó el 75.7 por ciento, con una notable presencia de smartphones en el 61.4 por ciento de la población. El 8.4 por ciento de las personas con cuentas realizó transacciones a través de un teléfono celular, como transferencias bancarias y compras, observándose un significativo aumento desde el 1.5 por ciento registrado en 2016.

El 3.0 por ciento efectuó transacciones en línea utilizando dispositivos distintos al teléfono móvil, esto es un crecimiento desde el 1.0 por ciento en 2016.

En materia de comportamiento financiero, el 8.7 por ciento de la población lleva un registro de ingresos y gastos. El 22.3 por ciento de la población expresó la necesidad de contar con más formación para el uso efectivo de servicios financieros; sin embargo, solo un 2.1 por ciento manifestó haber tomado acciones para mejorar su capacidad de operar y manejar servicios financieros.

El 1.9 por ciento está al tanto de la existencia de entidades dedicadas a la defensa de los usuarios de servicios financieros, lo que representa una disminución desde el 4.5 por ciento en 2016.

El 0.6 por ciento de la población expresó haber sentido la necesidad de realizar un reclamo respecto a los servicios financieros utilizados. De estas personas, el 38.3 por ciento hicieron el reclamo. Entre quienes realizaron el reclamo, el 83.3 por ciento señaló que su asunto fue resuelto satisfactoriamente. Además, el 55.6 por ciento manifestó satisfacción con el trato recibido y con los resultados obtenidos tras el proceso.

En cuanto a la satisfacción de usuarios que disponen de productos financieros, el 61.1 por ciento de los que tienen una cuenta en una institución financiera manifestó estar satisfecho con el uso y con las facilidades proporcionadas, esto es una disminución respecto al 96.3 por ciento en 2016. Por otro lado, el 71.2 por ciento de aquellos que accedieron a préstamos expresaron conformidad con el uso y condiciones (87.0% en 2016).

De la población con acceso a servicios financieros, el 74.9 por ciento indicó que experimentaron mejoras en su nivel de vida gracias al uso de cuentas bancarias, un incremento desde el 69.6 por ciento en 2016.

1. Introducción

La inclusión financiera es un proceso mediante el cual la población accede y utiliza efectivamente servicios financieros, respaldado por una regulación adecuada que garantiza esquemas de protección al consumidor y fomenta la educación financiera para mejorar la capacidad financiera en todos los segmentos de la sociedad. Mejorar el acceso y la utilización de los servicios financieros no solo contribuye al desarrollo económico y social, sino que también ayuda a reducir las desigualdades y promueve un sistema financiero más equitativo y competitivo. Además, permite a los hogares ahorrar para hacer frente a futuras adversidades, así como endeudarse en momentos de necesidad, invertir en proyectos productivos, acceder a educación, asegurarse contra eventos desfavorables, y pagar de manera más eficiente, entre otros beneficios.

Dada la importancia de la inclusión financiera como un medio complementario para fomentar un mayor crecimiento económico y mejorar la calidad de vida de la población, y con el propósito de medir su evolución para desarrollar acciones orientadas a su promoción, el BCN diseñó y llevó a cabo, en conjunto con el INIDE, la segunda encuesta nacional de inclusión financiera entre los meses de septiembre y noviembre de 2023 (la primera encuesta se realizó entre octubre y diciembre de 2016). Durante la ejecución de esta encuesta, se recopiló información sobre la tenencia y el uso de productos financieros, los medios de pago y los canales de acceso, el comportamiento financiero y la protección al consumidor, así como la satisfacción y el bienestar del usuario.

La encuesta tiene representatividad a nivel nacional, abarcando áreas urbanas y rurales, con un tamaño de muestra de 3,244 viviendas, distribuidas en 745 segmentos, utilizando la estructura de la Encuesta Continua de Hogares. La población encuestada comprendió a 8,073 personas agrupadas según su área de residencia: 4,948 en áreas urbanas y 3,125 en áreas rurales; y por género: 3,632 hombres y 4,441 mujeres.

La recopilación de datos se llevó a cabo mediante entrevistas directas a personas residentes habituales del país, mayores de 18 años al momento de la entrevista que se encontraban dentro de las viviendas seleccionadas. En las siguientes secciones de este documento se presentan los principales indicadores de inclusión financiera, elaborados a partir de la información recopilada por la encuesta. Estos indicadores se desglosan a nivel nacional, por área de residencia y por género.

Tabla 1. Personas entrevistadas

Departamento	Urbano		Rural		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Boaco	16	21	50	52	139
Carazo	67	60	38	42	207
Chinandega	94	120	65	76	355
Chontales	72	98	12	15	197
Estelí	44	86	37	42	209
Granada	44	61	36	39	180
Jinotega	51	62	186	199	498
León	105	132	165	189	591
Madriz	39	42	122	113	316
Managua	1,202	1,604	103	106	3,015
Masaya	89	102	40	45	276
Matagalpa	93	143	182	200	618
Nueva Segovia	52	54	57	65	228
RAAN	42	61	205	219	527
RAAS	72	92	98	116	378
Río San Juan	18	25	51	55	149
Rivas	34	51	51	54	190
Total	2,134	2,814	1,498	1,627	8,073

2. Tenencia y uso de productos financieros

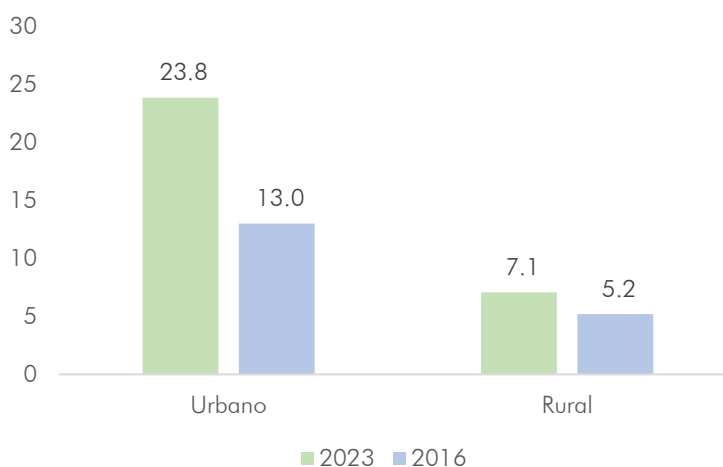
2.1. Cuentas bancarias

2.1.1. Personas con cuenta bancaria de cualquier tipo

El 17.3 por ciento de la población posee al menos una cuenta bancaria, observándose un incremento de 4.9 puntos porcentuales en comparación con el 12.4 por ciento registrado en 2016. Al desglosar estos datos por área de residencia, se nota que el 23.8 por ciento de los residentes urbanos y el 7.1 por ciento de los residentes rurales cuentan con al menos un producto financiero de este tipo. En cuanto a la distribución por género, el 20.7 por ciento de los hombres y el 14.6 por ciento de las mujeres reportaron que tienen al menos una cuenta bancaria.

El 89.3 por ciento de los titulares de cuentas posee una única cuenta; el 9.3 por ciento tiene dos cuentas, y 1.4 por ciento dispone de tres o más cuentas bancarias.

Figura 1. Porcentaje de la población que tiene una cuenta bancaria



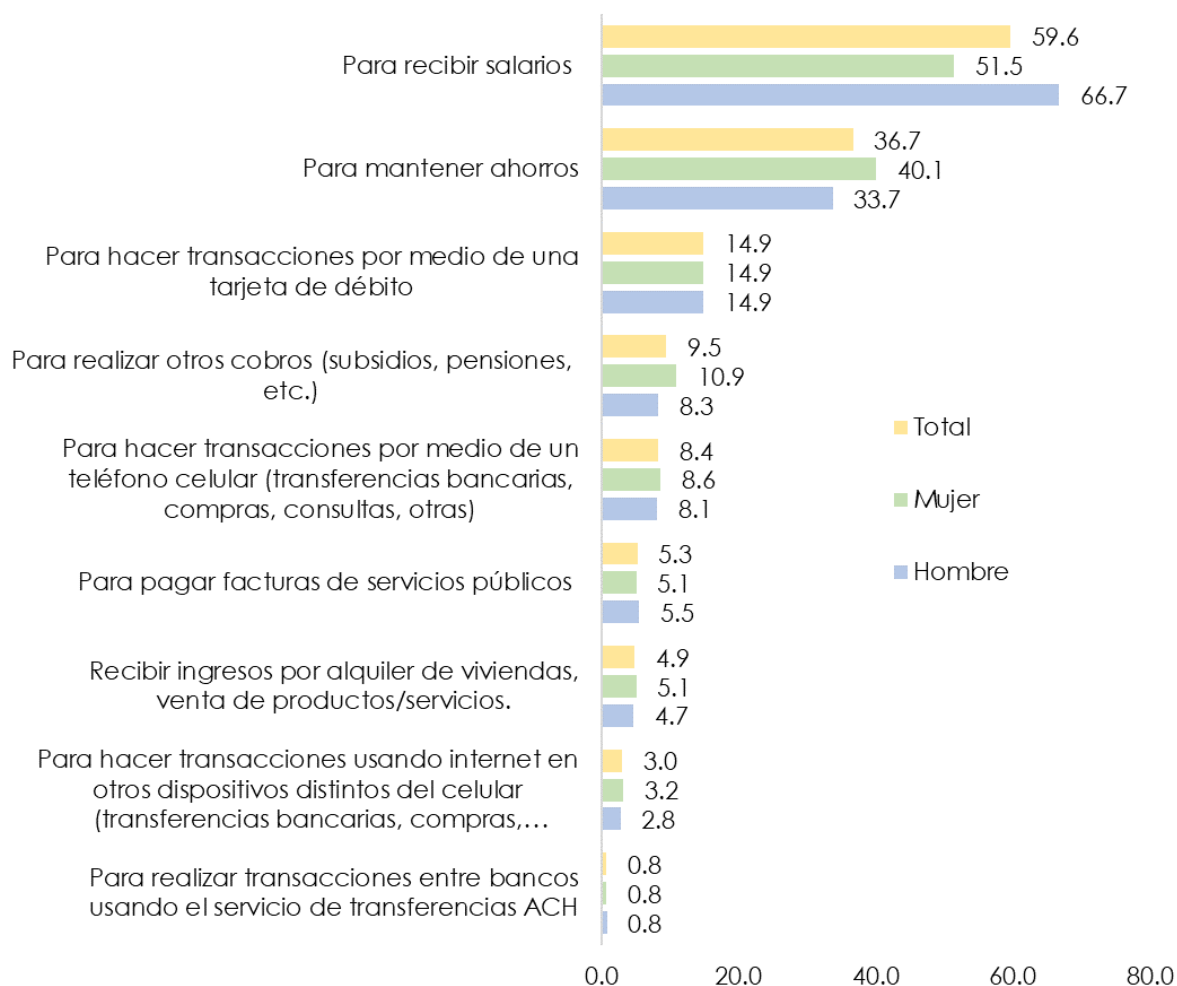
2.1.2. Usos de la cuenta en los últimos doce meses

De la población que posee al menos una cuenta en una institución bancaria, el 59.6 por ciento la utilizó principalmente para recibir salarios. Un 36.7 por ciento empleó sus cuentas para ahorrar, y 14.9 por ciento las usó para efectuar transacciones mediante tarjetas de débito. Además, el 9.5 por ciento de los usuarios utilizó su cuenta bancaria para recibir otro tipo de cobros, como subsidios y pensiones.

El 8.4 por ciento realizó transacciones a través de un teléfono celular, como transferencias bancarias y compras, observándose un aumento desde el 1.5 por ciento registrado en 2016. El 5.3 por ciento de los titulares de cuentas las utilizó para el pago de facturas de servicios

públicos, y el 4.9 por ciento las empleó para recibir ingresos provenientes del alquiler de propiedades o de la venta de productos y servicios. El 3.0 por ciento efectuó transacciones en línea con dispositivos distintos al teléfono móvil, esto es un crecimiento desde el 1.0 por ciento en 2016; y un 0.8 por ciento hizo transacciones mediante el sistema de ACH¹.

Figura 2. Uso de cuenta bancaria en los últimos 12 meses (porcentaje)



¹A través de la plataforma de ACH, administrada por la empresa UNIRED, autorizada en 2015 por el BCN como administrador de sistemas de pagos electrónicos, los cuentahabientes de los bancos participantes, que pueden ser personas naturales o jurídicas, envían en tiempo real desde una cuenta bancaria, transferencias (individuales o múltiples) a cuentas constituidas en cualquier otro banco del Sistema Financiero Nacional. Además de las transferencias, en este sistema los usuarios pueden realizar pagos de tarjetas de crédito y préstamos (propios y de terceros), y transferencias a tarjetas prepagadas. Las transferencias se realizan en línea y el servicio está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

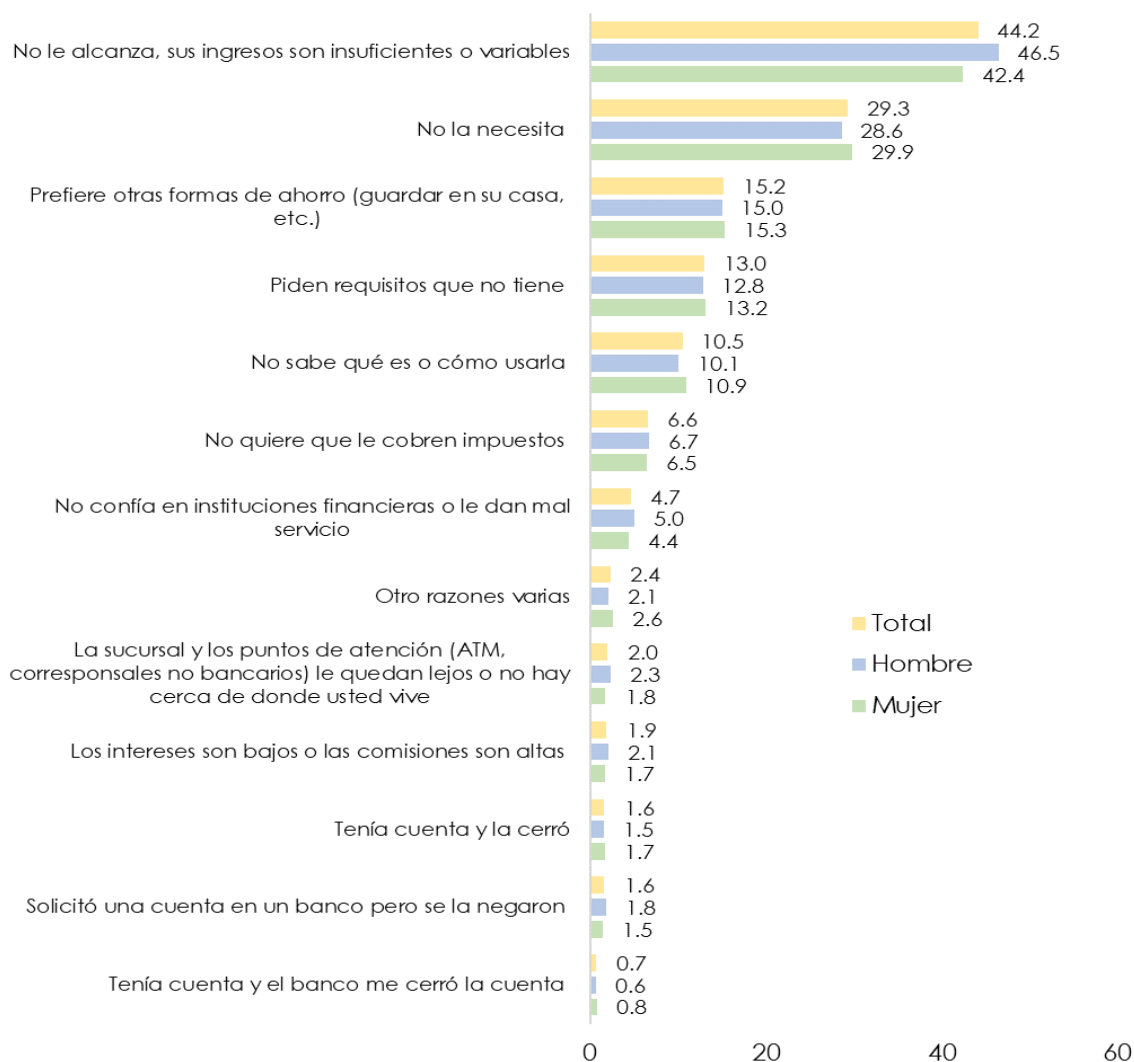
2.1.3. Depósitos, retiros y transferencias realizados con la cuenta bancaria

Del total que dijeron poseer al menos una cuenta en una institución financiera, el 49.7 por ciento realizó uno o más depósitos en los últimos doce meses (53.8 en 2016). El 94.9 por ciento efectuó al menos un retiro en el mismo período (42.6 en 2016), y el 22.2 por ciento expresó que realizó una o más transferencias electrónicas en los últimos doce meses.

2.1.4. Razón por la cual no tiene cuenta bancaria

Entre los que no tienen cuenta bancaria, la razón más citada fue que sus ingresos son variables o insuficientes (44.2%). Las razones adicionales incluyeron no necesitar una cuenta (29.3%), preferir otras formas de ahorro (15.2%), los bancos solicitan requisitos que no pueden cumplir (13%), no saben qué es o cómo usarla (10.5%).

Figura 3. Razón por la cual no tiene cuenta bancaria
(porcentaje)



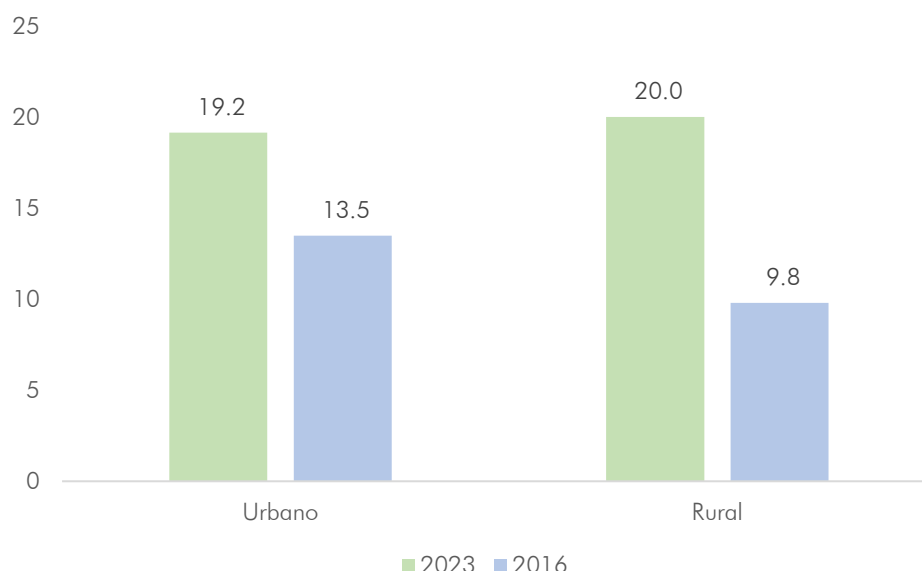
2.2. Ahorro

2.2.1. Personas que ahorraron en los últimos doce meses

El 19.5 por ciento indicó que habían ahorrado en los últimos doce meses, lo que representó un aumento de 6.5 puntos porcentuales respecto al 13.0 por ciento reportado en 2016.

Al analizar los datos según el área de residencia, se observa que el 19.2 por ciento de los residentes urbanos y el 20.0 por ciento de los residentes rurales afirmaron que ahorraron en el mismo periodo, comparado con el 13.5 por ciento y el 9.8 por ciento en 2016, respectivamente. En cuanto a la distribución por género, el 20.8 por ciento de los hombres y el 18.4 por ciento de las mujeres reportaron ahorros en los últimos doce meses.

Figura 4. Porcentaje de la población que ahorró en los últimos 12 meses



2.2.2. Lugar donde guarda sus ahorros

Del total de individuos que ahorraron en el último año, el 31.3 por ciento depositó sus ahorros en bancos, mientras que solo el 1.0 por ciento optó por cooperativas. La mayoría, el 62.6 por ciento, prefirió guardar su dinero en casa, y el 13.2 por ciento recurrió a otras formas de ahorro.

Al analizar los datos según el área de residencia, se observa que del total de individuos del área urbana que ahorraron en el último año, el 43.7 depositó sus ahorros en bancos, mientras que del total de individuos del área rural que ahorraron en los últimos doce meses, el 74.4 por ciento lo guardó en su casa. En cuanto a la distribución por género, del total de hombres que indicó que ahorraron en los últimos 12 meses, el 32 por ciento lo depositó en bancos; mientras que en el caso de las mujeres fue el 30.6 por ciento.

Tabla 2. ¿Dónde deposita o guarda sus ahorros?

(porcentajes)

Tipo	Área de residencia		Género		Nacional
	Urbano	Rural	Hombre	Mujer	
Ahorro en bancos o cooperativas	44.6	13.6	32.9	31.7	32.3
en bancos	43.7	12.5	32.0	30.6	31.3
en cooperativas	0.9	1.1	0.9	1.1	1.0
Ahorro informal (en casa u otras formas de ahorro)	60.0	99.5	75.9	75.6	75.7
en casa	54.7	74.4	60.1	64.9	62.6
otras formas de ahorro	5.3	25.1	15.9	10.6	13.2

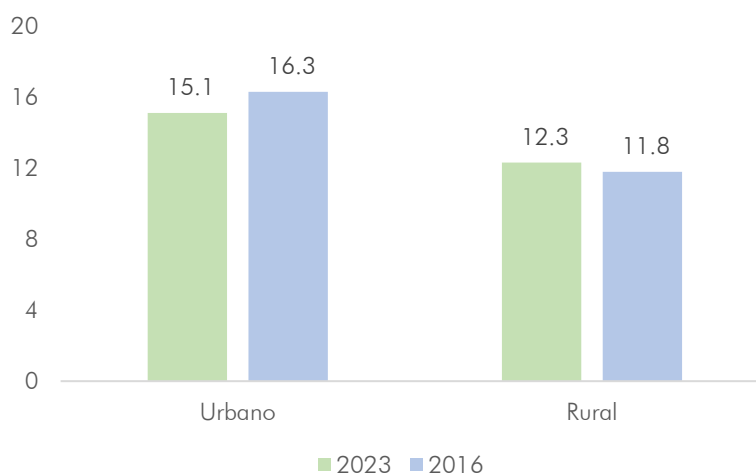
2.3. Préstamos

2.3.1. Préstamos obtenidos en los últimos doce meses

El 14.0 por ciento de las personas tomaron dinero prestado en los últimos doce meses, lo que representó una disminución de 1 punto porcentual en comparación con el 15.0 por ciento de 2016.

Desglosando los datos por área de residencia, el 15.1 por ciento corresponde a personas del área urbana y el 12.3 por ciento al área rural, frente al 16.3 por ciento y 11.8 por ciento, respectivamente, en 2016. Respecto a la diferencia de género, el 12.1 por ciento de los hombres y el 15.6 por ciento de las mujeres obtuvieron préstamos en el último año.

Figura 5. Porcentaje de la población que tomó préstamo en los últimos 12 meses



2.3.2. Préstamos por tipo de entidad

Del total de personas que tomaron préstamos, el 19.9 por ciento lo hizo a través de bancos, aumentando desde el 15.8 por ciento en 2016. El 9.2 por ciento obtuvo préstamos por medio de sociedades financieras (20.6% en 2016). Las Instituciones de Microfinanzas (IMF) representaron el 18.1 por ciento de los préstamos, mientras que el 3.2 por ciento acudió a cooperativas. Un 7.0 por ciento recurrió a entidades o personas del sector informal, disminuyendo desde el 20.7 por ciento en 2016; el 9.1 por ciento recurrió a casas comerciales; el 9.7 por ciento a proveedores; a familiares y amigos el 4.0 por ciento; préstamos de empleadores fueron 3.1; y otras fuentes el 23.3.

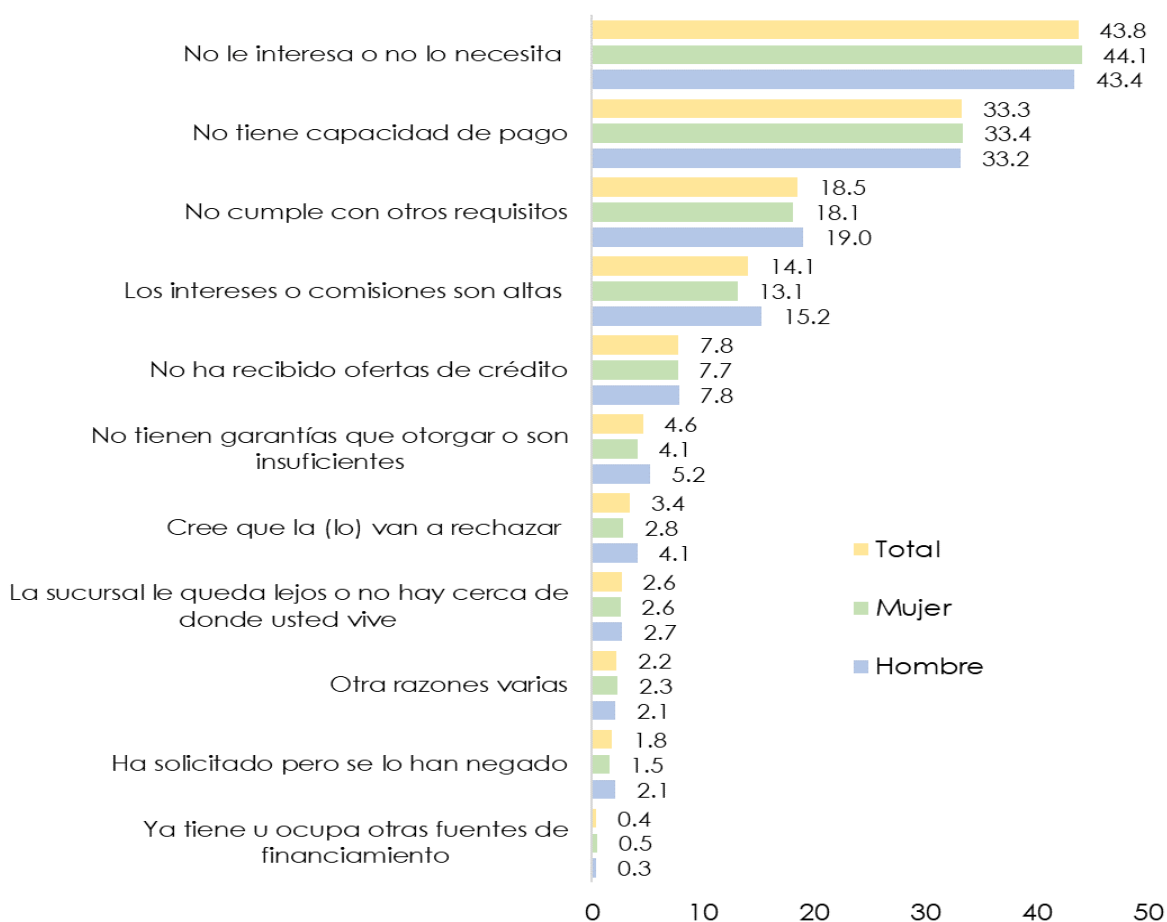
Tabla 3. Préstamos por tipo de entidad
(porcentajes)

Tipo	Área de residencia		Género		Nacional
	Urbano	Rural	Hombre	Mujer	
Entidades Supervisadas	54.5	42.3	54.8	47.6	50.4
Bancos	26.5	7.3	26.8	15.6	19.9
Sociedades Financieras	10.0	7.5	6.6	10.8	9.2
Instituciones de Microfinanzas - IMF	16.7	20.8	16.4	19.2	18.1
Cooperativas de ahorro y crédito	1.3	6.8	5.0	2.0	3.2
Entidades No Supervisadas	52.4	63.4	51.6	59.0	56.1
Entidades o personas (prestamistas) del sector informal	5.5	9.9	8.9	5.8	7.0
Casas comerciales	9.0	9.4	9.8	8.7	9.1
Proveedores	7.6	13.8	10.0	9.5	9.7
Familiares o amigos	2.7	6.5	5.7	2.9	4.0
Empleador	4.4	0.5	5.5	1.6	3.1
Otros	23.3	23.4	11.8	30.6	23.3

2.3.3. Razón por la que no ha tomado préstamos

Del total de la población que no solicitó préstamos, el 43.8 por ciento mencionó como razón principal la falta de interés o de necesidad. Otras razones incluyeron la falta de capacidad de pago (33.3%), no cumplir con otros requisitos (18.5%), considerar altos los intereses o comisiones (14.1%), no haber recibido ofertas de crédito (7.8), no tienen garantías que otorgar o son insuficientes (4.6%), cree que lo van a rechazar (3.4%), la sucursal le queda lejos o no hay cerca de donde vive (2.6%), ha solicitado pero se lo han negado (1.8%), y ya tiene otras fuentes de financiamiento (0.4%).

Figura 6. Razón por la que no tiene préstamo
(porcentaje)

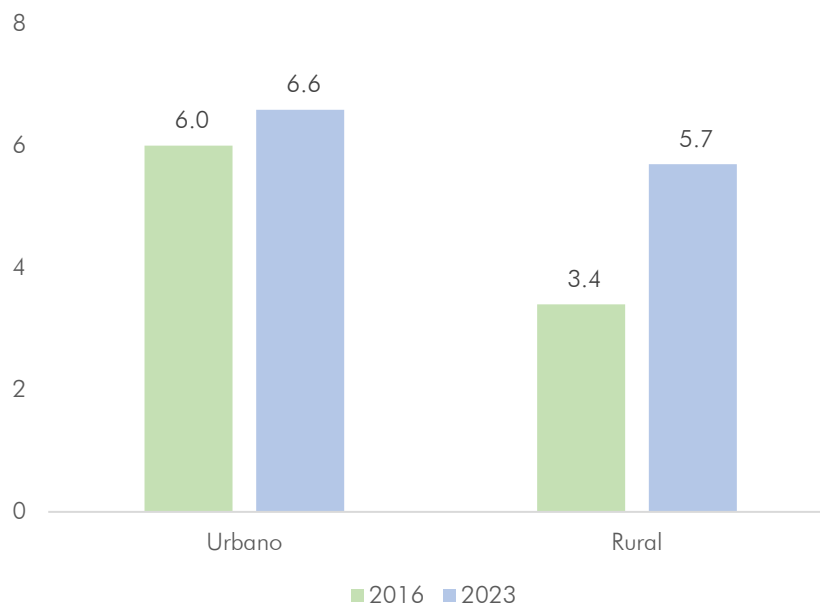


2.4. Seguros

2.4.1. Personas que tienen contratado algún seguro

El 6.2 por ciento de la población reportó que tiene algún tipo de seguro, lo que representa un incremento desde el 4.9 por ciento reportado en 2016. Por área de residencia, el 6.6 por ciento de los residentes urbanos y el 5.7 por ciento de los residentes rurales tienen contratado algún seguro, comparado con el 6.0 por ciento y 3.4 por ciento en 2016, respectivamente. En términos de género, el 9.4 por ciento de los hombres y el 3.7 por ciento de las mujeres cuentan con algún tipo de seguro.

Figura 7. Porcentaje de la población que tiene seguro



2.4.2. Tipos de seguros contratados

Entre las personas con seguro, el tipo más común es el seguro de accidentes, con un 35.9 por ciento de los contratos; seguido del seguro de vida con el 28.2 por ciento, el seguro de salud con el 24.0 por ciento, el seguro de crédito con el 10.7 por ciento, y el seguro contra siniestros o de daños a terceros con el 6.5 por ciento.

Tabla 4. Tipo de seguro adquirido
(porcentajes)

Tipo	Área de residencia		Género		Nacional
	Urbano	Rural	Hombre	Mujer	
Vida	31.3	22.5	22.6	39.6	28.2
Crédito	10.1	11.8	7.6	17.1	10.7
Protección del negocio	0.3	1.1	0.9	0.0	0.6
Salud	24.5	23.0	19.7	32.9	24.0
Protección del hogar	0.3	0.0	0.0	0.6	0.2
Contra siniestros o de daños a terceros	5.5	8.4	8.5	2.4	6.5
Accidentes	32.5	42.1	46.5	14.0	35.9

2.5. Medios de pagos

2.5.1. Personas con tarjeta de débito

El 16.0 por ciento de la población posee al menos una tarjeta de débito, lo que representa un incremento de 5.5 puntos porcentuales desde el 10.5 por ciento en 2016. Analizando por área de residencia, el 22.3 por ciento de los residentes urbanos y el 5.9 por ciento de los residentes rurales tienen al menos una tarjeta de débito, comparado con el 10.7 por ciento y 3.6 por ciento en 2016, respectivamente. Por género, el 19.1 por ciento correspondió a hombres y el 13.4 por ciento a mujeres.

2.5.2. Uso de las tarjetas de débito en los últimos 12 meses

De los que poseen tarjeta de débito, el 96.9 por ciento afirmó que la habían utilizado al menos una vez en los últimos doce meses. Desglosado por área de residencia, el 97.1 por ciento de los urbanos y el 95.6 por ciento de los rurales usaron su tarjeta de débito al menos una vez. En cuanto a género, el 97.3 por ciento de los hombres y el 96.5 por ciento de las mujeres hicieron uso de su tarjeta de débito.

2.5.3. Personas con tarjetas de crédito

El 2.1 por ciento de la población posee al menos una tarjeta de crédito, esto es una disminución de 2.0 puntos porcentuales con respecto al 4.1 por ciento en 2016. Analizando por área de residencia, el 3.2 por ciento de la población del área urbana y el 0.4 por ciento del área rural tienen este producto financiero, comparado con el 4.1 por ciento y 1.1 por ciento en 2016, respectivamente. Según género, el 2.4 por ciento correspondió a hombres y el 1.9 por ciento a mujeres.

De aquellos que reportaron tener tarjetas de crédito, el 86.6 por ciento posee una tarjeta; el 10.5 por ciento, dos o tres tarjetas; y el 2.9 por ciento, tiene más de tres tarjetas de crédito.

Tabla 5. Tenencia de tarjetas de débito y crédito
(porcentajes)

Instrumento de pago	Área de residencia		Género		Nacional
	Urbano	Rural	Hombre	Mujer	
Tarjeta de débito	22.3	5.9	19.1	13.4	16.0
Tarjeta de crédito	3.2	0.4	2.4	1.9	2.1

2.5.4. Uso de las tarjetas de crédito en los últimos 12 meses

El 96.5 por ciento de los que tienen tarjeta de crédito la utilizaron al menos una vez en los últimos 12 meses, mostrando un aumento desde el 89.5 por ciento en 2016. Por área de residencia, el 97.5 por ciento de los residentes urbanos y el 81.8 por ciento de los rurales usaron su tarjeta de crédito en el mismo periodo, frente al 91.7 por ciento y 90.3 por ciento

en 2016, respectivamente. En términos de género, el 96.6 por ciento de los hombres y el 96.4 por ciento de las mujeres hicieron uso de su tarjeta.

2.5.5. Medio de pago utilizado con más frecuencia para compras de 500 córdobas o más

En cuanto a los medios de pago utilizados más frecuentemente para realizar compras de 500 córdobas o más, el 87.9 por ciento utiliza el efectivo al menos una vez al mes; el 11.8 por ciento emplea tarjetas de débito; el 3.6 por ciento con transferencias electrónicas a través de banca en línea o móvil; el 2.2 por ciento lo hizo con billeteras de dinero electrónico; el 2.0 por ciento con tarjetas de crédito; el 0.4 por ciento con cheques; el 1.6 por ciento con cargo automático a cuenta o tarjeta; y el 0.5 por ciento con cartera digital que almacena tarjeta de crédito o débito.

Tabla 6. Medio de pago utilizado con más frecuencia para compras de 500 córdobas o más
(porcentajes)

Tipo de medio de pago	Área de residencia		Género		Nacional
	Urbano	Rural	Hombre	Mujer	
Transferencia electrónica (en banca en línea o banca móvil)	5.4	0.8	3.9	3.4	3.6
Cargo automático a una cuenta o tarjeta	2.3	0.4	2.1	1.1	1.6
Tarjeta de débito	16.7	3.9	14.2	9.8	11.8
Tarjeta de crédito	3.1	0.2	2.3	1.7	2.0
Cheques	0.5	0.3	0.5	0.4	0.4
Billetera de dinero electrónico	3.0	0.9	2.1	2.3	2.2
Cartera digital que almacena tarjeta de crédito o débito (PayPhone, Kash, SmartMoney, billetera Banpro, Billetera CashPak)	0.8	0.1	0.6	0.5	0.5
Efectivo	89.3	85.9	91.3	85.2	87.9

2.6. Uso de canales de pago

2.6.1. Personas que poseen un teléfono celular

El 75.7 por ciento de la población tiene un celular. Por tipo de celular, el 61.4 por ciento de la población posee celular inteligente (smartphone) y el 14.3 por ciento un celular básico. Por área de residencia, el 80.5 por ciento de los residentes en áreas urbanas y el 68.2 por ciento en áreas rurales poseen un teléfono celular. Respecto al género, el 76.7 por ciento de los hombres y el 74.9 por ciento de las mujeres reportaron tener un celular.

Tabla 7. Tenencia de celular
(porcentajes)

Tipo	Área de residencia		Género		Nacional
	Urbano	Rural	Hombre	Mujer	
Celular	80.5	68.2	76.7	74.9	75.7
Celular normal	10.3	20.7	15.2	13.6	14.3
Celular inteligente (smartphone)	70.1	47.5	61.5	61.2	61.4

2.6.2. Posesión de canales de pago digitales

El 5.6 por ciento de la población tienen banca móvil; el 2.7 por ciento, banca en línea; el 2.3 por ciento, carteras digitales; y el 0.3 por ciento, carteras digitales de criptomonedas.

Por área de residencia, los porcentajes para la banca móvil fueron: 8.3 por ciento en áreas urbanas y 1.2 por ciento en áreas rurales; para la banca en línea: 4.1 por ciento en áreas urbanas y del 0.5 por ciento en áreas rurales; para carteras digitales, del 3.2 por ciento en áreas urbanas y del 0.8 por ciento en áreas rurales; y para carteras digitales de criptomonedas, del 0.4 por ciento en áreas urbanas y del 0.1 por ciento en áreas rurales.

Por género, los porcentajes fueron: para banca móvil, 6.3 por ciento de los hombres y 4.9 por ciento de las mujeres; para banca en línea, 3.2 por ciento de los hombres y 2.3 por ciento de las mujeres; para carteras digitales, 2.1 por ciento de los hombres y 2.4 por ciento de las mujeres; y para carteras digitales de criptomonedas, 0.3 por ciento de los hombres y 0.2 por ciento de las mujeres.

Tabla 8. Posesión de canal de pago digital
(porcentajes)

Canal digital	Área de residencia		Género		Nacional
	Urbano	Rural	Hombre	Mujer	
Banca en línea	4.1	0.5	3.2	2.3	2.7
Banca móvil	8.3	1.2	6.3	4.9	5.6
Cartera digital (PayPhone, Kash, SmartMoney, Billetera Banpro, Billetera Cashpak)	3.2	0.8	2.1	2.4	2.3
Cartera o billetera de criptomonedas	0.4	0.1	0.3	0.2	0.3

2.6.3. Uso de canales de pago (presenciales y no presenciales) en los últimos 12 meses

El 19.2 por ciento de la población utilizó correspondientes no bancarios para realizar operaciones de pago en los últimos 12 meses; el 19.0 por ciento, sucursales bancarias; y el 15.2 por ciento, cajeros automáticos (ATM). Por su parte, el 3.2 por ciento indicó que utilizó banca electrónica, el 1.4 por ciento carteras digitales, y el 0.8 por ciento utilizó el servicio de ACH.

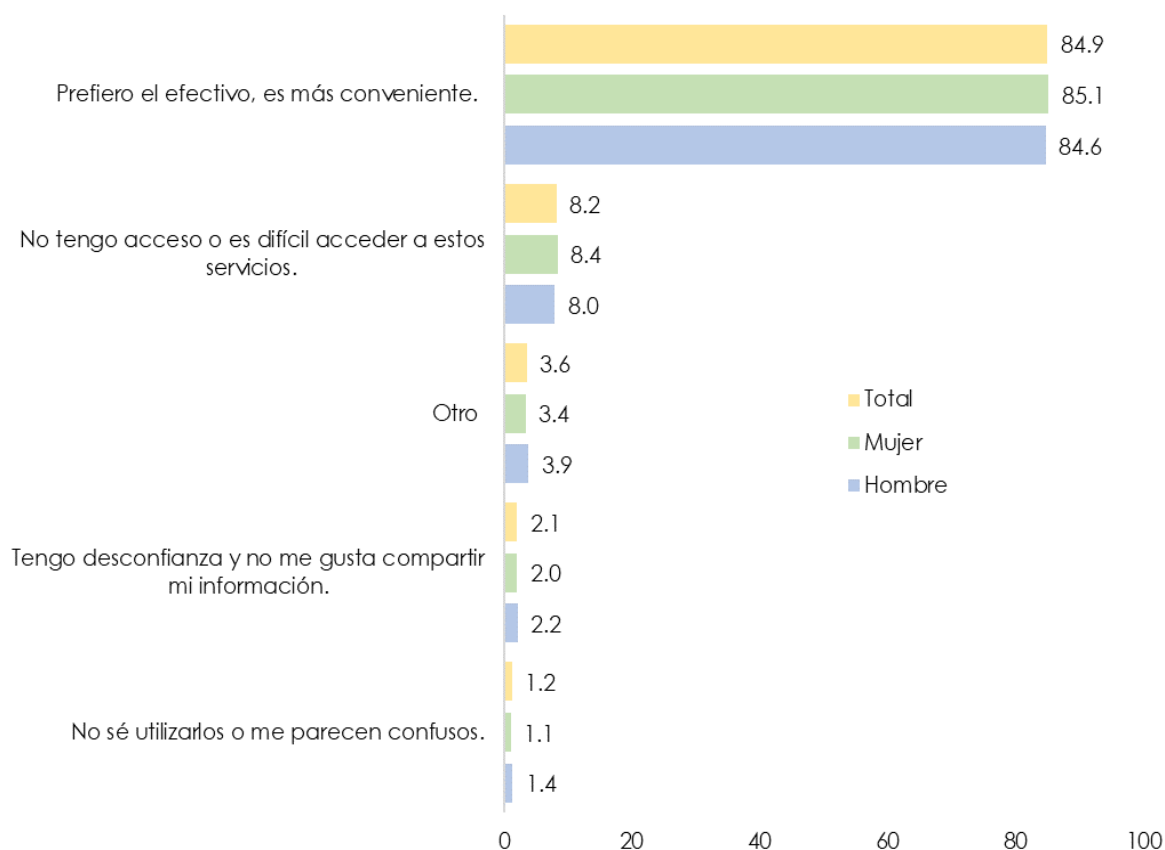
Tabla 9. Uso de canales de pagos
(porcentajes)

Tipo	Área de residencia		Género		Nacional
	Urbano	Rural	Hombre	Mujer	
Presenciales					
Sucursal bancaria (retirar y depositar dinero, pagar un crédito, solicitar servicios bancarios, etc.)	22.4	13.5	19.6	18.5	19.0
ATM (retiro y depósito de efectivo, pago de servicios)	21.4	5.4	17.8	13.1	15.2
Corresponsales no bancarios (pagos de servicios, enviar o recibir dinero, retiro de efectivo, recibo de remesas, etc.)	23.6	12.2	17.9	20.3	19.2
No presenciales					
Banca electrónica (transferencias, consultas, pagos de servicios, etc.)	4.8	0.6	3.7	2.8	3.2
Carteras o billetera digital (Transferencias, compras)	1.9	0.5	1.6	1.2	1.4
ACH (transferencias interbancarias)	1.3	0.0	1.1	0.6	0.8

2.6.4. Razón de no uso de canales de pagos digitales

Entre las personas que indicaron que no utilizan canales de pago digitales, la razón predominante (84.9% de las respuestas) fue la preferencia por el efectivo o la falta de necesidad de dichos servicios (84.6% hombres y 85.1% mujeres). Otras razones incluyeron la falta de acceso o dificultades para acceder a estos servicios con 8.2 por ciento (8.0 % hombres y 8.4% mujeres); 2.1 por ciento tiene desconfianza y resistencia a compartir información personal (2.2% hombres y 2.0% mujeres); desconocimiento o confusión sobre cómo utilizarlos, con 1.2 por ciento (1.4% hombres y 1.1% mujeres), y otros motivos con 3.6 por ciento (3.9% hombres y 3.4% mujeres).

Figura 8. Razón de no uso de canales de pago digitales



3. Comportamiento financiero y protección de usuario

3.1. Comportamiento financiero

3.1.1. Presupuesto

8.7 por ciento de la población reportó que llevan un presupuesto o registro de sus ingresos y gastos. Desglosado por área de residencia, el 10.4 por ciento en zonas urbanas y el 6.1 por ciento en zonas rurales practican esta gestión financiera. En cuanto al género, el 8.6 por ciento de los hombres y el 8.8 por ciento de las mujeres afirmaron mantener un presupuesto.

3.1.2. Formación para hacer uso de algunos servicios financieros y/o de la infraestructura del sistema

El 22.3 por ciento de la población expresó la necesidad de obtener mayor formación para aprovechar los servicios financieros y la infraestructura del sistema eficazmente. Por área de residencia, el 22.5 por ciento en áreas urbanas y el 22.2 por ciento en áreas rurales compartieron esta opinión.

Desde la perspectiva de género, el 23.5 por ciento de los hombres y el 21.4 por ciento de las mujeres consideraron necesaria más formación.

3.1.3. Realizó acciones que mejoraran su capacidad para operar/manejar servicios financieros en los últimos 12 meses

El 2.1 por ciento manifestó haber tomado acciones para mejorar su capacidad de operar y manejar servicios financieros. Según el área de residencia, el 2.4 por ciento de los urbanos y el 1.7 por ciento de los rurales tomaron tales iniciativas. En relación al género, el 2.4 por ciento de los hombres y el 1.9 por ciento de las mujeres reportaron haber tomado acciones en este sentido.

3.2. Protección de usuario

3.2.1. Conoce de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros

El 1.9 por ciento está al tanto de la existencia de entidades dedicadas a la defensa de los usuarios de servicios financieros, lo cual representa una disminución desde el 4.5 por ciento en 2016. Desglosado por área de residencia, el 2.6 por ciento de los urbanos y el 0.8 por ciento de los rurales afirmaron conocer dichas instituciones, comparado con el 4.0 por ciento y 0.8 por ciento en 2016, respectivamente. Según el género, el 2.5 por ciento de los hombres y el 1.5 por ciento de las mujeres indicaron conocer entidades de defensa de usuarios de servicios financieros.

3.2.2. Conoce cómo interponer un reclamo o presentar una queja ante una institución financiera

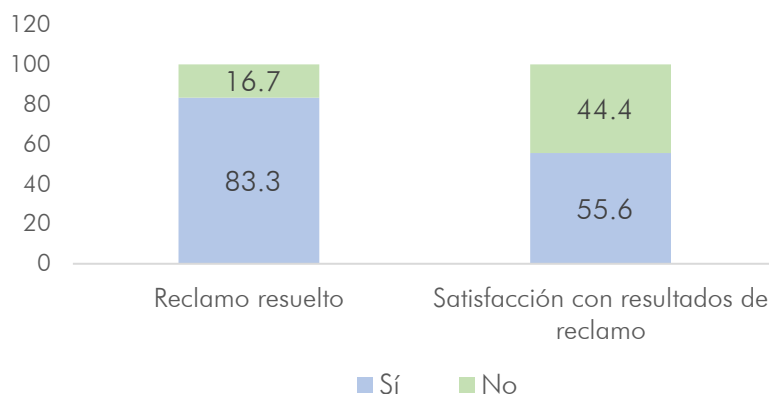
El 2.1 por ciento conoce el procedimiento para interponer un reclamo o presentar una queja ante una institución financiera. Por área de residencia, el 3.0 por ciento de los residentes urbanos y el 0.7 por ciento de los rurales manifestaron estar informados sobre cómo realizar dicha acción. En cuanto al género, el 2.8 por ciento de los hombres y el 1.7 por ciento de las mujeres reportaron conocer el procedimiento para presentar reclamos o quejas.

3.2.3. Reclamos realizados y resueltos en instituciones financieras

El 0.6 por ciento de la población expresó que sintió la necesidad de realizar un reclamo relacionado con los servicios financieros utilizados, con un desglose por área de residencia del 0.8 por ciento en zonas urbanas y 0.3 por ciento en zonas rurales. De estas personas, el 38.3 por ciento hizo el reclamo, con un 41.0 por ciento en áreas urbanas y 25.0 por ciento en áreas rurales efectivamente presentando su queja.

Entre quienes realizaron el reclamo, el 83.3 por ciento señaló que su asunto fue resuelto satisfactoriamente. Además, el 55.6 por ciento manifestó satisfacción con el trato recibido y con los resultados obtenidos tras el proceso.

Figura 9. Porcentaje de reclamos resueltos y grado de satisfacción

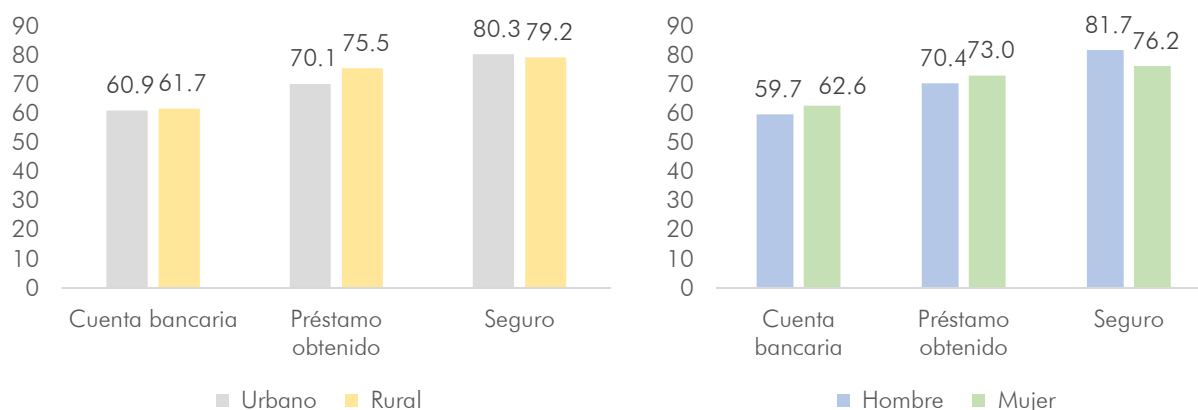


4. Satisfacción y bienestar de usuario

4.1. Satisfacción con productos financieros

Entre la población que dispone de productos financieros, el 61.1 por ciento, con cuenta en una institución financiera, manifestó estar satisfecho con el uso y las facilidades proporcionadas, esto es una disminución respecto al 96.3 por ciento reportado en 2016. En tanto que el 71.2 por ciento de aquellos que accedieron a préstamos expresaron conformidad con el uso y condiciones, registrándose una baja desde el 87.0 por ciento en 2016; mientras que el 79.96 por ciento se mostró satisfecho con el uso y condiciones del seguro adquirido.

Figura 10. Grado de satisfacción con producto financiero por área de residencia y género (porcentaje)



4.2. Repercutió de alguna manera en su nivel de vida, haber contado con servicios financieros

De la población con acceso a servicios financieros, el 74.9 por ciento indicó haber experimentado mejoras en su nivel de vida por el uso de cuentas bancarias, un incremento desde 69.6 por ciento en 2016. Además, el 71.8 por ciento atribuyó mejoras a las tarjetas de débito (un ligero aumento desde 69.8 en 2016); el 69.9 por ciento a las tarjetas de crédito (una disminución desde 74.8 en 2016); el 76.8 por ciento a la adquisición de préstamos (un aumento desde 71.9 en 2016); el 87.3 por ciento al acto de realizar ahorros (un aumento desde 82.6 en 2016); y el 77.3 por ciento al contar con un seguro (un crecimiento desde 73 en 2016).

La tabla 10 compila indicadores de percepción de los usuarios por tipo de servicio financiero, evaluando cómo estos han impactado en su nivel de vida.

Tabla 10. Repercutió de alguna manera en su nivel de vida haber contado con servicios financieros
(porcentaje)

Tipo de Servicios	Contribuyó a mejorar su nivel de vida	No tuvo efecto	Empeoró su nivel de vida
Cuenta	74.9	24.5	0.6
Tarjeta de Débito	71.8	27.7	0.5
Tarjeta de Crédito	69.9	22.3	7.8
Préstamos	76.8	12.2	11.0
Bancos	70.7	12.0	17.4
Financieras	79.6	6.8	13.6
Instituciones de Microfinanzas (IMF)	77.8	16.7	5.6
Cooperativas	93.8	6.3	0.0
Ahorros	87.3	12.2	0.5
Bancos	87.5	12.0	0.6
Cooperativas	84.2	15.8	0.0
Seguros	77.3	21.9	0.8

Anexo

Ficha Técnica de Encuesta de Inclusión Financiera 2023

Objetivo de la encuesta

Generar información estadística sobre el acceso y uso de los servicios financieros por parte de la población, con la finalidad de disponer de insumos que permitan medir el avance de la inclusión financiera en Nicaragua, diseñar políticas públicas y establecer metas en materia de inclusión financiera.

Población objetivo

Está constituida por las personas que residen en el país y cuya edad, al momento de la entrevista sea mayor o igual a 18 años.

Cobertura geográfica

Todo el territorio nacional y, se considera de acuerdo al propósito de la investigación, generar indicadores desagregados en los ámbitos urbano, rural, nacional y para la ciudad de Managua.

Alcance

Las variables relevantes investigadas son: tenencia y uso de productos financieros; medios de pagos y canales de acceso; comportamiento financiero y protección de usuario; y satisfacción y bienestar de usuario.

Marco de referencia de la muestra

Marco cartográfico de la Encuesta de empleo mensual de INIDE. En cartografía se denomina segmentos a la región o área delimitada por polígonos, así los segmentos delimitan conglomerados de viviendas, por tanto, para la construcción del marco, todo el país fue dividido en segmentos conteniendo cada uno, aproximadamente, en 150 viviendas en el área urbana y 120 en el área rural.

Con base al marco, la población objetivo se seleccionó a través de las viviendas contenidas en los segmentos mencionados. Si una vivienda contiene más de un hogar, se entrevistará a todas las personas de 18 años o más, en los hogares existentes.

Período de referencia

La recopilación de datos se realizó en el período de septiembre a noviembre de 2023.

Método de muestreo

La investigación se realizó a través del método de muestreo en dos etapas. La unidad de selección en la primera etapa es el segmento y, la vivienda es la unidad de selección en la segunda etapa.

Tamaño de la muestra

El tamaño de la muestra se calculó en función de las subpoblaciones y medidas de precisión.

Tamaño de muestra por subpoblación

Sub población	Muestra de viviendas	Precisión	
		Margen de error	Confianza
Managua	923	$3.8 \leq d \leq 4.8$	$P = 0.95 \equiv 95$
Resto Urbano	1,065	$3.5 \leq d \leq 4.5$	$P = 0.95 \equiv 95$
Rural	1,256	$3.5 \leq d \leq 4.5$	$P = 0.95 \equiv 95$
Total	3,244	P: confianza; d: Margen de error	

Estimadores

Los indicadores estimados tienen estructura de proporciones (porcentajes).