



# ENCUESTA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

## INFORME DE RESULTADOS





# Inclusión Financiera



La Inclusión Financiera es un proceso en el que la población tiene acceso y hace uso efectivo de servicios financieros, que son apropiados a sus necesidades y proporcionados a precios accesibles, contribuyendo con su calidad de vida, bajo una adecuada regulación que genere sostenibilidad, eficiencia, protección y confianza.



# Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

- Encuesta realizada en el período del 01 de octubre al 27 de diciembre de 2016, a nivel nacional.
- **Objetivo:** Conocer el grado de inclusión financiera en Nicaragua, para así elaborar una línea de base y disponer de un punto de partida para desarrollar acciones orientadas a promover la inclusión financiera.
- Tiene representatividad nacional, Managua, área urbana y área rural.



# Tamaño de la muestra

- La población encuestada fue de 7908 personas, cuya edad, al momento de la entrevista, era mayor o igual a 16 años.

Área de residencia	Personas Naturales Entrevistadas			Total
	Ciudad Managua	Área Rural	Área Urbana	
Boaco		111	58	169
Carazo		85	138	223
Chinandega		187	330	517
Chontales		32	179	211
Estelí		94	157	251
Granada		73	160	233
Jinotega		302	111	413
León		399	288	687
Madriz		211	96	307
Managua	1867	171	638	2676
Masaya		86	193	279
Matagalpa		341	293	634
Nueva Segovia		92	143	235
RAAN		269	89	358
RAAS		153	185	338
Río San Juan		69	49	118
Rivas		154	105	259
<b>Total</b>	<b>1,867</b>	<b>2,829</b>	<b>3,212</b>	<b>7908</b>



# Indicadores de Inclusión Financiera

La encuesta recogió información estadística relacionada a los siguientes indicadores de Inclusión Financiera:

Tenencia y uso de Servicios Financieros

Acceso a Servicios Financieros

Remesas, Transferencias y Uso de dispositivos móviles

Educación Financiera y Protección del Usuario

Satisfacción y Bienestar del Usuario



# Indicadores de Tenencia de Servicios Financiero

## 1. Personas con cuenta

- El 12.4 por ciento de los entrevistados posee cuenta en una institución financiera.
- Por área de residencia, el 13.0 y 5.2 por ciento de los entrevistados en el área urbana y rural, respectivamente, poseen dicho producto financiero; 22.3 por ciento en Managua.

## 2. Personas con tarjeta de crédito

- El 4.1 por ciento de los entrevistados dijo que posee al menos una tarjeta de crédito.
- Por área de residencia, el 4.1 y 1.1 por ciento de los entrevistados en el área urbana y rural, respectivamente, poseen dicho producto financiero; 8.6 por ciento en la ciudad de Managua.



# Indicadores de Tenencia de Servicios Financiero

## 3. Personas con tarjeta de débito

- El 10.5 por ciento de los entrevistados cuenta con al menos una tarjeta de débito. Por área de residencia, el 10.7 y 3.5 por ciento de los entrevistados en el área urbana y rural, respectivamente, poseen dicho producto financiero; 20.7 por ciento en la ciudad de Managua.

### Personas que tienen cuenta, tarjeta de débito y tarjeta de crédito

Área de Residencia	Producto Financiero		
	Cuenta	Tarjeta de Débito	Tarjeta de Crédito
Ciudad de Managua	22.3%	20.7%	8.6%
Resto Rural	5.2%	3.6%	1.1%
Resto Urbano	13.0%	10.7%	4.1%
Total Nacional	12.4%	10.5%	4.1%



# Indicadores de Uso de Servicios Financieros

## 1. Uso de las cuentas en los últimos doce meses.

En la siguiente tabla se presentan los porcentajes de uso de cuenta realizados por los entrevistados:

Usos de Cuenta	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Mantener ahorros	64.0%	63.9%	41.6%	54.5%
Pagar facturas de servicios públicos	6.9%	2.7%	7.2%	6.4%
Recibir salarios	43.4%	47.6%	71.6%	56.0%
Realizar otros cobros (subsídios, pensiones, etc.)	2.6%	1.4%	3.8%	3.0%
Realizar transacciones por medio de celular	1.0%	0.7%	4.1%	2.2%
Realizar transacciones usando internet	0.2%	0.0%	2.2%	1.0%
Realizar transacciones usando ACH	0.5%	0.0%	0.7%	0.5%
Otros fines	1.9%	4.1%	2.2%	2.3%



# Indicadores de Uso de Servicios Financieros

## 2. Depósitos realizados en la cuenta en los últimos doce meses

Del total de entrevistados que dijo poseer al menos una cuenta en una institución financiera:

- El 53.8 por ciento realizó uno o más depósitos.
- El 46.2 por ciento manifestó no haber hecho ningún depósito.

## 3. Retiros realizados en las cuentas en los últimos doce meses

Del total de entrevistados que dijo poseer al menos una cuenta en una institución financiera:

- El 42.6 por ciento efectuó al menos un retiro.
- El 57.4 por ciento no realizó ningún retiro.



# Indicadores de Uso de Servicios Financieros

## Depósitos y Retiros realizados con cuenta

Área de Residencia	Depósitos		Retiros	
	Ninguno	1 o más	Ninguno	1 o más
Área Urbana	36.8%	63.2%	48.2%	51.8%
Área Rural	38.5%	61.5%	52.7%	47.3%
Managua	58.4%	41.6%	68.3%	31.7%



# Indicadores de Uso de Servicios Financieros

## 4. Uso de las tarjetas de débito en los últimos doce meses

Del total de entrevistados con tarjeta de débito:

- El 36.2 por ciento dijo haberla utilizado al menos una vez.
- Por área de residencia, el 42.4 y 32.7 por ciento de los entrevistados del área rural y urbana, respectivamente, hicieron uso de su tarjeta de débito al menos una vez; 31.5 por ciento en la Ciudad de Managua

## 5. Uso de las tarjetas de créditos en los últimos doce meses

- El 89.5 por ciento de los entrevistados con tarjeta de crédito, hizo uso de ésta, al menos una vez.
- Por área de residencia, el 91.7 y 90.3 por ciento de los encuestados del área urbana y rural, respectivamente, utilizó dicha tarjeta; 87.6 por ciento en la Ciudad de Managua.



# Indicadores de Acceso a Servicios Financieros

## 1. Préstamos realizados en los últimos doce meses

El 15.0 por ciento de las personas encuestadas tomaron dinero prestado.

En lo que respecta al área de residencia, el 16.3 ,11.8 y 17.4 por ciento de los entrevistados del área urbana, rural y ciudad de Managua, respectivamente, tomaron préstamos.



# Indicadores de Acceso a Servicios Financieros

## 2. Entidad en la que realizó préstamo

Tipo de Entidad	Área de Residencia				
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional	
Entidad Supervisada	Bancos	15.8%	10.8%	20.9%	15.8%
	Financieras	22.2%	23.7%	14.7%	20.6%
	Cooperativas	4.9%	11.1%	2.5%	6.0%
	IMF	26.0%	19.2%	30.1%	25.3%
<b>Subtotal</b>		<b>69.0%</b>	<b>64.7%</b>	<b>68.1%</b>	<b>67.7%</b>
Entidad no supervisada	Entidades o personas (prestamistas) del Sector Informal	21.5%	20.1%	19.9%	20.7%
	Proveedores	1.9%	0.3%	0.3%	1.0%
	Familiares o amigos	8.6%	16.5%	6.7%	10.3%
	Otros	3.4%	2.4%	8.9%	4.6%
	<b>Subtotal</b>	<b>35.4%</b>	<b>39.2%</b>	<b>35.9%</b>	<b>36.7%</b>



# Indicadores de Acceso a Servicios Financieros

## 3. Personas que están pagando un crédito hipotecario

Indicador	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Tiene hipoteca pendiente	0.8%	0.6%	0.4%	0.6%

## 4. Personas que ahorraron cierto monto de dinero en los últimos doce meses

Indicador	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Ahorró algo de dinero	13.5%	9.8%	17.0%	13.0%



# Indicadores de Acceso a Servicios Financieros

## 5. Dónde guarda sus ahorros

Institución o destino receptor de ahorros	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Bancos	43.3%	21.9%	43.4%	37.5%
Cooperativas	6.7%	3.9%	1.6%	4.4%
Formas no supervisadas	3.0%	5.7%	0.3%	2.9%
En casa, compra de animales u otros bienes de inversión	50.2%	71.3%	58.2%	58.4%



# Indicadores de Acceso a Servicios Financieros

## 6. Personas que tienen contratado algún seguro

Tipo de Seguro	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
<b>Posee Seguro</b>	6.0%	3.4%	5.0%	4.9%
Seguro de vida	53.6%	47.9%	57.9%	53.2%
Seguro de crédito	4.6%	17.7%	4.2%	7.8%
Seguro de protección de negocio	1.0%	3.1%	0.0%	1.3%
Seguro de salud	3.6%	9.4%	10.5%	6.8%
Seguro de protección del hogar	0.0%	4.2%	3.2%	1.8%
Seguro contra siniestros o daños a terceros	32.0%	30.2%	18.9%	28.3%
Seguro de accidentes	34.0%	32.3%	28.4%	32.2%
otros seguros	3.1%	0.0%	6.3%	3.1%



# Indicadores de Remesas, Transferencias y uso de dispositivos móviles



## 1. Recibió/ Envío remesas nacionales en los últimos doce meses

Indicador	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Recibió remesas nacionales	3.7 %	2.9 %	3.1%	3.3%
Envió remesas nacionales	0.9%	0.6%	0.7%	0.7%

### Canal Utilizado para recibir remesa nacionales:

Canal utilizado	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Instituciones financieras	7.5%	2.5%	17.2%	8.1%
Servicios de transferencias de empresas especializadas	20.8%	12.3%	17.2%	17.4%
Personas no familiares	24.2%	45.7%	12.1%	28.2%
Familiar	50.0%	42.0%	53.4%	48.3%



# Indicadores de Remesas, Transferencias y uso de dispositivos móviles

## 2. Recibió/Envío remesas internacionales en los últimos doce meses

Indicador	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Recibió remesas internacionales	7.1%	4.9%	8.7%	6.7%
Envío remesas internacionales	0.5%	0.4%	1.0%	0.6%

### Canal Utilizado para recibir remesas internacionales:

Canal utilizado	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Instituciones Financieras	21.7%	16.7%	30.9%	23.2%
Servicios de transferencias de empresas especializadas	72.6%	76.8%	64.2%	71.1%
Personas no familiares	3.5%	4.3%	1.9%	3.2%
Familiar	4.0%	3.6%	8.0%	5.1%



# Indicadores de Remesas, Transferencias y uso de dispositivos móviles

## 3. Utilizó teléfono celular para realizar operaciones financieras en los últimos doce meses

Indicador	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Uso teléfono móvil para realizar operación financiera	1.4%	0.4%	3.4%	1.5%

## 4. Utilizó internet con otros dispositivos electrónicos (computadoras, Tablet, otros) para realizar compras o pagar facturas de servicios en los últimos doce meses

Indicador	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Utilizó internet con otros dispositivos electrónicos (computadoras, Tablet, otros) para realizar compras o pagar facturas de servicios en los últimos doce meses	0.9%	0.3%	2.1%	1.0%



# Indicadores de Educación Financiera y Protección del Usuario



## 1. Considera que necesita más formación para hacer uso de algunos servicios financieros y/o de la infraestructura del sistema

Indicador	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Considera que necesita más formación para hacer uso de algunos servicios financieros y/o de la infraestructura del sistema	46.4%	47.7%	36.9%	44.6%

## 2. Realizó acciones que mejoraran su capacidad para operar/manejar servicios financieros en los últimos cinco años

Indicador	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Realizó acciones que mejoraran su capacidad para operar/manejar servicios financieros en los últimos	12.1%	7.8%	15.6%	11.4%



# Indicadores de Educación Financiera y Protección del Usuario



## 3. Sintió la necesidad realizar algún reclamo o queja vinculado con los servicios financieros

- El 7.9 por ciento de los encuestados con acceso a servicios financieros (el 2.07% del total de encuestados), dijo haber experimentado la necesidad de realizar reclamo o queja vinculada con los servicios financieros; de éstos, el 56.1% por ciento realizaron un reclamo formal relacionado a dichos servicios financieros.
- Por otro lado, del total de usuarios que realizaron reclamo formal, el 50.0 por ciento aseguró haber resuelto el asunto.



# Indicadores de Educación Financiera y Protección del Usuario



## 4. Conoce de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros

El 4.5 por ciento de los entrevistados conoce de la existencia de entidades de defensa de usuarios de servicios financieros. Por área de residencia, 4.0 por ciento y 0.8 por ciento de los encuestados del área urbana y rural manifestaron conocer dichas instituciones; 11.1 por ciento en la ciudad de Managua.



# Indicadores de Satisfacción y Bienestar del Usuario

## 1. Manifiesta estar satisfecho con el uso y facilidades de la cuenta que tiene en una institución financiera

Indicador	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Manifiesta estar satisfecho con el uso y facilidades de la cuenta que tiene en una institución financiera.	96.4%	97.3%	96.0%	96.3%

## 2. Manifiesta estar satisfecho con el uso y condiciones del crédito

Indicador	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Manifiesta estar satisfecho con el uso y condiciones del crédito	86.0%	91.3%	84.3%	87.0%



# Indicadores de Satisfacción y Bienestar del Usuario

## 3. Manifiesta estar satisfecho con el trato recibido y resultados obtenidos al haber realizado reclamo en una institución financiera

Indicador	Área de Residencia			
	Área Urbana	Área Rural	Managua	Nacional
Manifiesta estar satisfecho con el trato recibido y resultados obtenidos al haber realizado reclamo en una institución financiera	45.7%	50.0%	48.9%	47.8%



# Indicadores de Satisfacción y Bienestar del Usuario

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

Indicador	Percepción			
	Mejóro su nivel de vida	No tuvo efecto en su nivel de vida	Empeoró su nivel de vida	No puede evaluar
Repercutió de alguna manera en su nivel de vida, haber contado con servicios financieros	63.0%	26.5%	3.5%	7.0%



[www.bcn.gob.ni](http://www.bcn.gob.ni)

