

RESULTADOS 2016

Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú



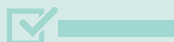
Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Departamento Federal de Economía,
Formación e Investigación DEFI
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO



RESULTADOS 2016

**Encuesta
Nacional de
Demanda de
Servicios
Financieros y
Nivel de Cultura
Financiera
en el Perú**



PRESENTACIÓN

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y la Cooperación Suiza – SECO unieron esfuerzos para hacer posible la realización de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú, que es la primera de su naturaleza en identificar a nivel nacional los hábitos y las características de la demanda por servicios financieros integrales y el nivel de cultura financiera.

La Encuesta recogió información sobre el conocimiento y acceso a los canales de atención del sistema financiero (SF); los hábitos y uso de servicios financieros, tales como depósitos, créditos, seguros, pensiones y pagos; el nivel de cultura financiera, y la percepción sobre la calidad de la protección al consumidor, canales y servicios financieros; así como los factores que influyen en la decisión de utilizarlos, frente a las alternativas fuera del sistema financiero.

Se espera que los resultados de la Encuesta contribuyan a mejorar el diagnóstico de la situación de la inclusión financiera en el país, a la formulación de políticas públicas adecuadas al contexto nacional y al diseño de productos y servicios financieros acordes a las necesidades y características de la población.



METODOLOGÍA

La población objetivo de la Encuesta fueron los adultos de 18 a 70 años. La cobertura de la Encuesta abarcó las áreas urbana y rural, en los 24 departamentos del país y en la Provincia Constitucional del Callao.

El marco de muestreo empleado fue el listado de viviendas del Censo de Población y Vivienda 2007, el cual fue actualizado en campo. El diseño de la muestra se caracteriza por ser probabilístico, estratificado y multietápico. Para una mejor aproximación se definieron los siguientes estratos: Rural, Lima y Callao, Grandes ciudades y, Resto urbano; cada uno de los cuales es un nivel de inferencia del estudio. La selección de la muestra se hizo de manera independiente por cada estrato.

El tamaño de la muestra se calculó considerando un nivel de confianza de 95%, un error de estimación del 5%, y una tasa de no respuesta del 10%, resultando en una muestra de 6 565 individuos. Adicionalmente, a cada una de las unidades de observación captadas en campo, se le asoció un factor de expansión que permitió inferir los resultados a nivel nacional para la población objeto de estudio.



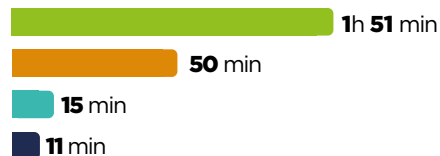
PUNTOS DE ATENCIÓN DEL SF

■ Rural ■ Resto urbano ■ Grandes ciudades ■ Lima y Callao ● Total país

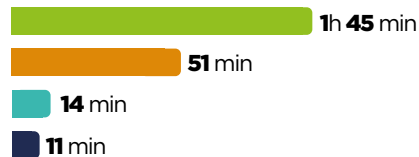
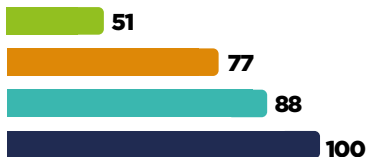
% de la Población que conoce:

Tiempo promedio de traslado hacia:

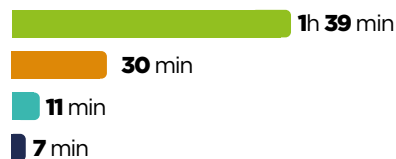
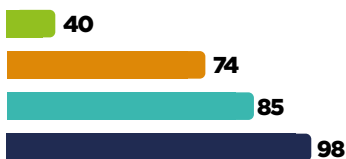
OFICINA



ATM



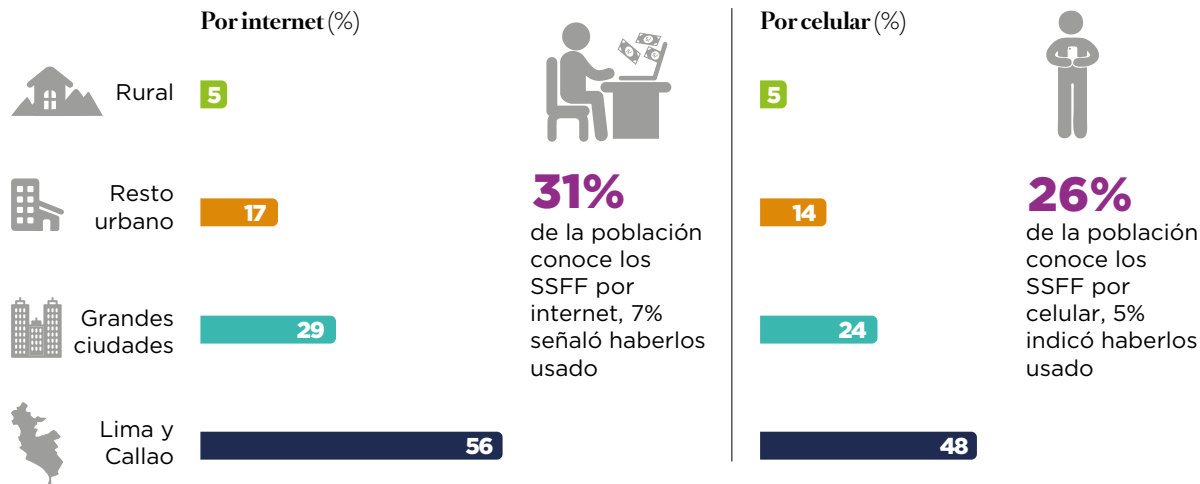
AGENTE O CAJERO CORRESPONSAL



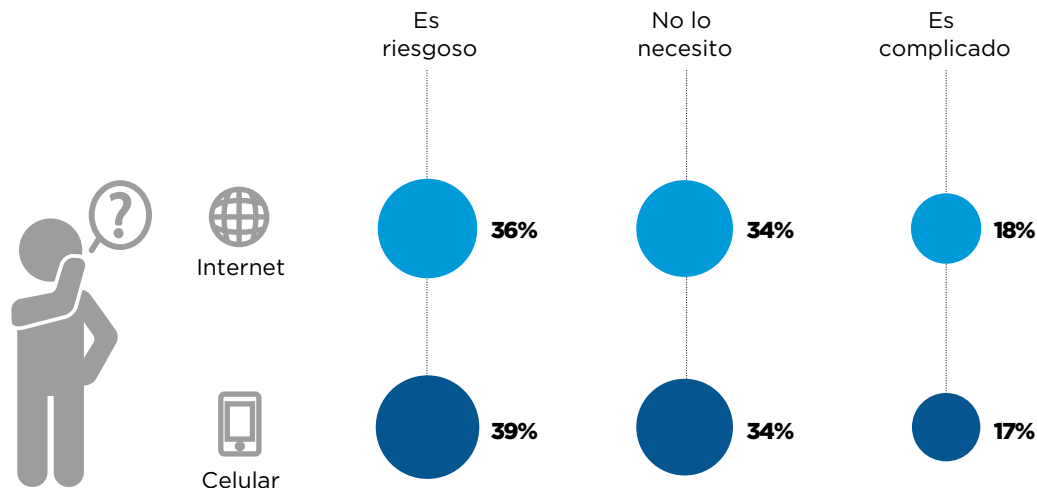
OTROS CANALES DEL SF

■ Rural
 ■ Resto urbano
 ■ Grandes ciudades
 ■ Lima y Callao
 ● Total país

Conoce los servicios financieros:



¿Por qué no usa los servicios financieros...?



GIROS, REMESAS Y PAGOS



19%

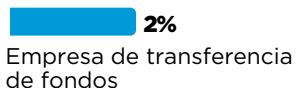
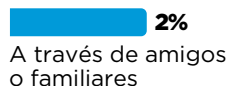
de la población recibió o envió dinero del interior y exterior del país



15%

de la población recibió o envió dinero a través del SF

Recibió o envió dinero por:



Giros y remesas a través del SF (%)



Medios de pago



El **efectivo** es el medio de pago más usado



14% de la población tiene una tarjeta de crédito



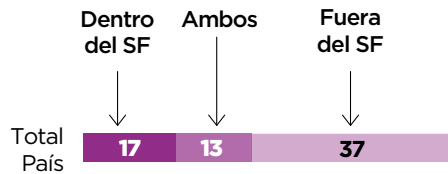
solo **2%** la usa para pagar sus gastos

AHORROS DENTRO Y FUERA DEL SF

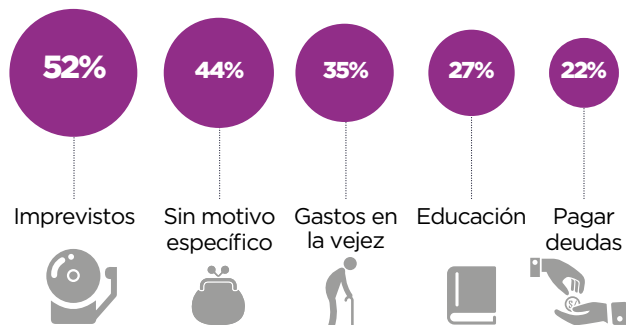
Población que ahorra (%)



¿Dónde ahorra? (%)



¿Para qué guardó o separó dinero?



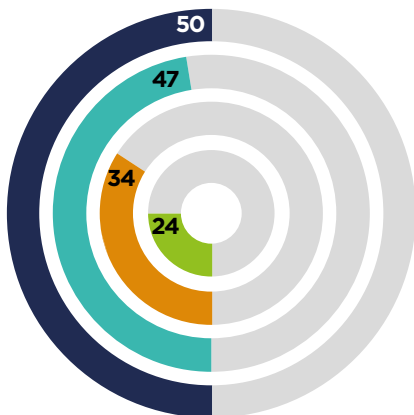
Apreciación de ahorrar en el SF vs fuera del SF



CUENTAS DE DEPÓSITO EN EL SF

■ Rural
 ■ Resto urbano
 ■ Grandes ciudades
 ■ Lima y Callao
 ● Total país

Tenencia de cuentas en el SF (%)



41%

de la población tiene una cuenta

11,5 millones de personas **no tienen cuenta**



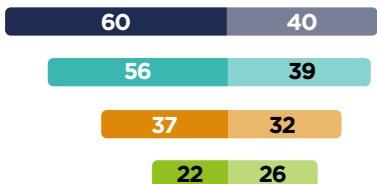
46%

de los hombres tiene una cuenta

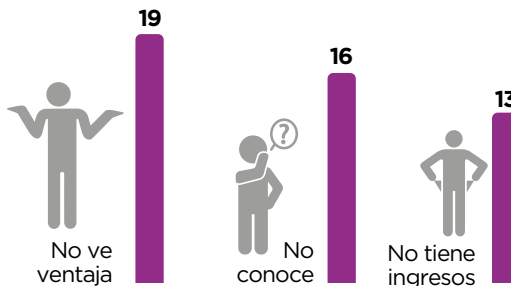


36%

de las mujeres tiene una cuenta

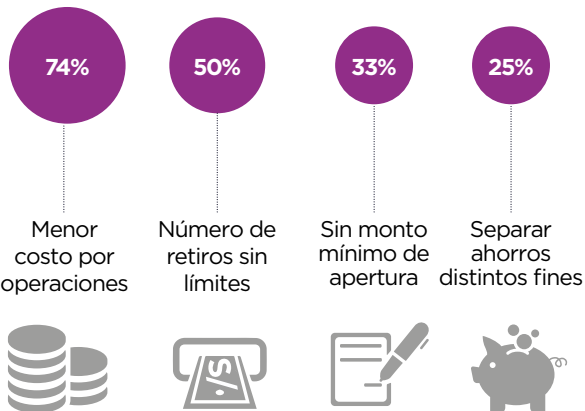


¿Por qué no tiene cuenta en el SF? (%)

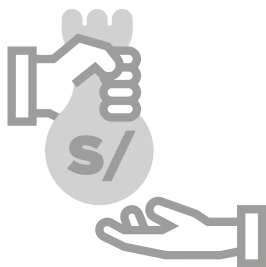


En el área rural, el desconocimiento (33%) y la lejanía (15%) son los principales motivos para no tener una cuenta

Características deseables de una cuenta



PRÉSTAMOS DENTRO Y FUERA DEL SF

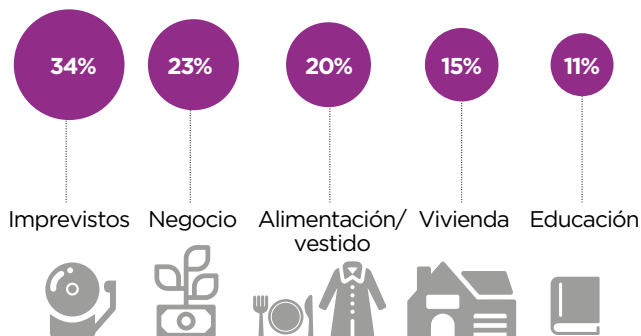


En el último año
30%
de la población
solicitó algún
préstamo

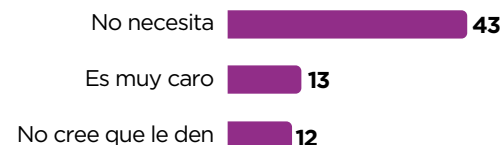


14%
solicitó algún
préstamo en
el SF

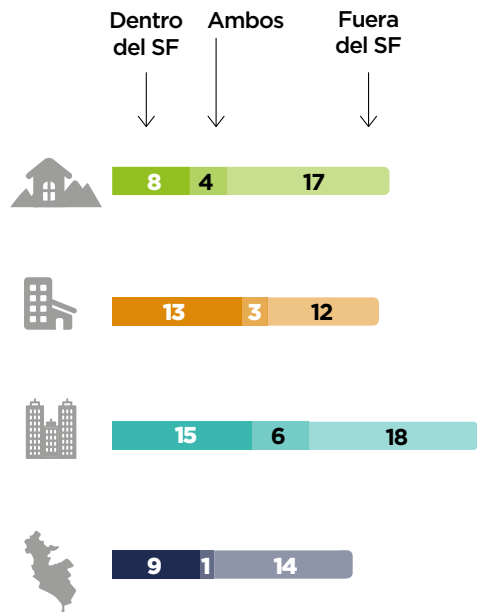
¿Para qué solicitó préstamo? (%)



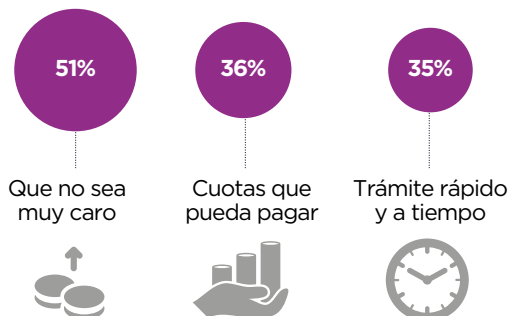
¿Por qué no solicitó crédito en el SF? (%)



¿Dónde solicitó préstamo? (%)



Criterios más importantes al solicitar un préstamo



CONTINGENCIAS Y ACCIONES PARA AFRONTARLAS

Riesgos más expuestos

32%

de la población fue víctima de alguna contingencia en los dos últimos años

Fenómeno natural

16%



Quedarse sin trabajo

13%



Enfermedad grave

13%



Impacto económico

Mucho

51%

57%

62%

Regular

32%

32%

31%

Poco

17%

11%

7%

Acciones para afrontar contingencia

Usó activos propios

40%

32%

41%

Pidió Préstamo fuera del SF

12%

14%

22%

Generó ingresos extra /redujo gastos

10%

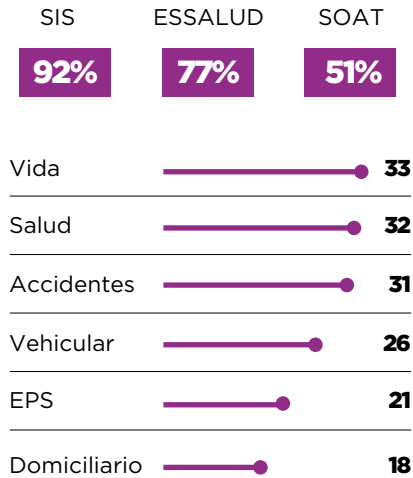
39%

13%

10% utilizó un seguro para afrontar una enfermedad grave

SEGUROS

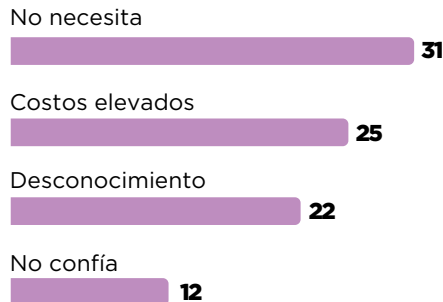
Conocimiento de seguros (%)



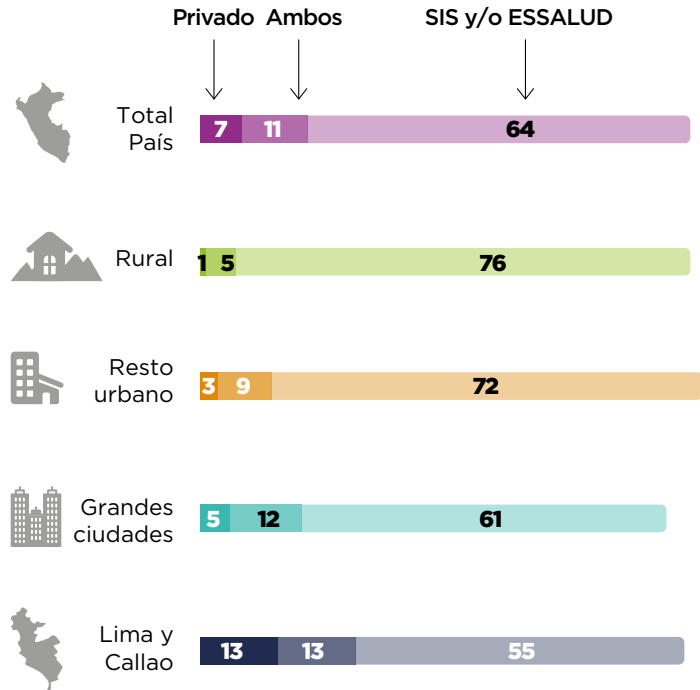
17%

de la población tiene seguro privado, principalmente SOAT, de salud y vehicular

¿Por qué no tiene seguro privado? (%)



Población con seguro (%)



Características deseables de un seguro



Cuotas pequeñas



Rápida indemnización

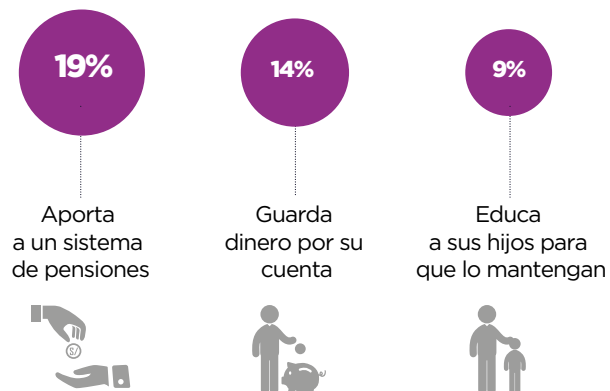


Explicación clara



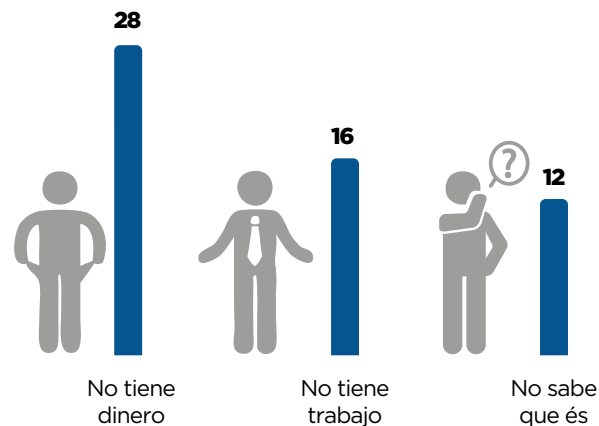
AHORRO DE LARGO PLAZO

Acciones para cubrir gastos en la vejez

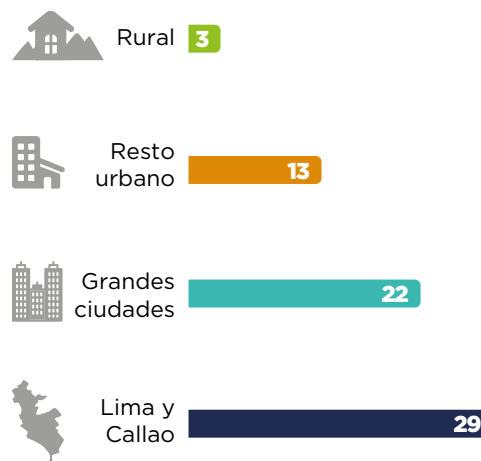


53%
de la población no está haciendo nada para cubrir gastos en la vejez

¿Por qué no aporta a un Sistema de Pensiones? (%)

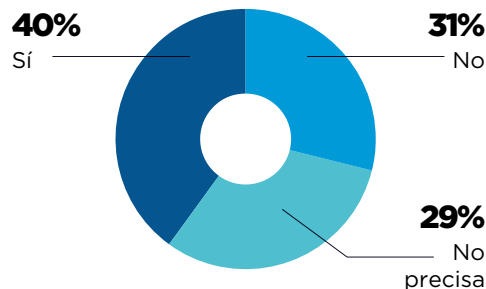


Afiliación a Sistema de Pensiones (%)



Percepción del Sistema Privado de Pensiones

“Creo que si aporto a las AFP puedo asegurar mi vejez”



CALIDAD DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Población que tuvo problemas con el SF durante el 2014



de la que tiene una cuenta de ahorro

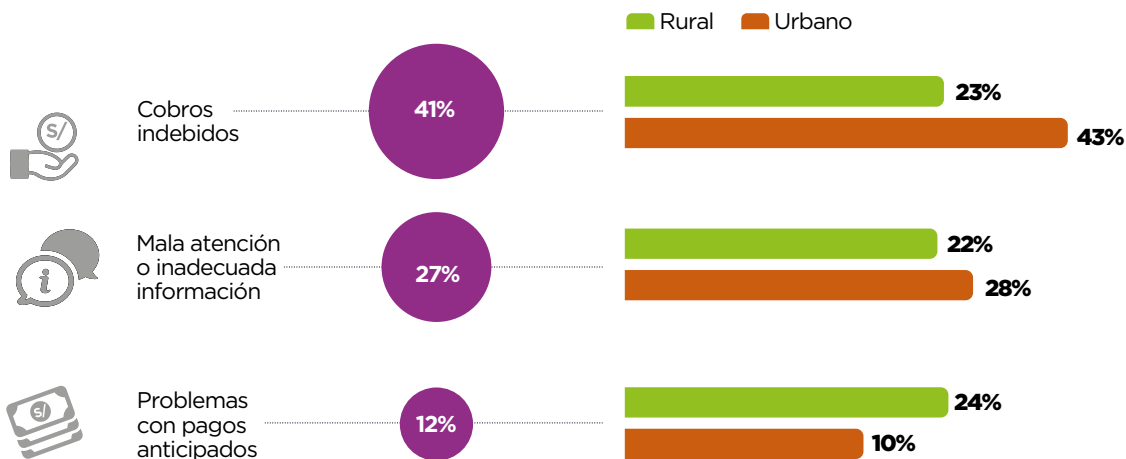


de la que tomó un préstamo



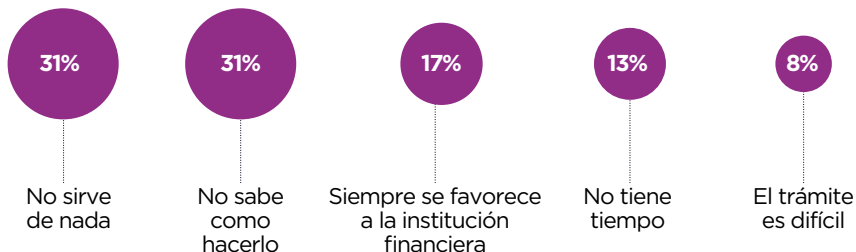
de la que tiene una tarjeta de crédito

¿Cuáles son los problemas más recurrentes?



El **63%** de la población que tuvo algún problema presentó un reclamo

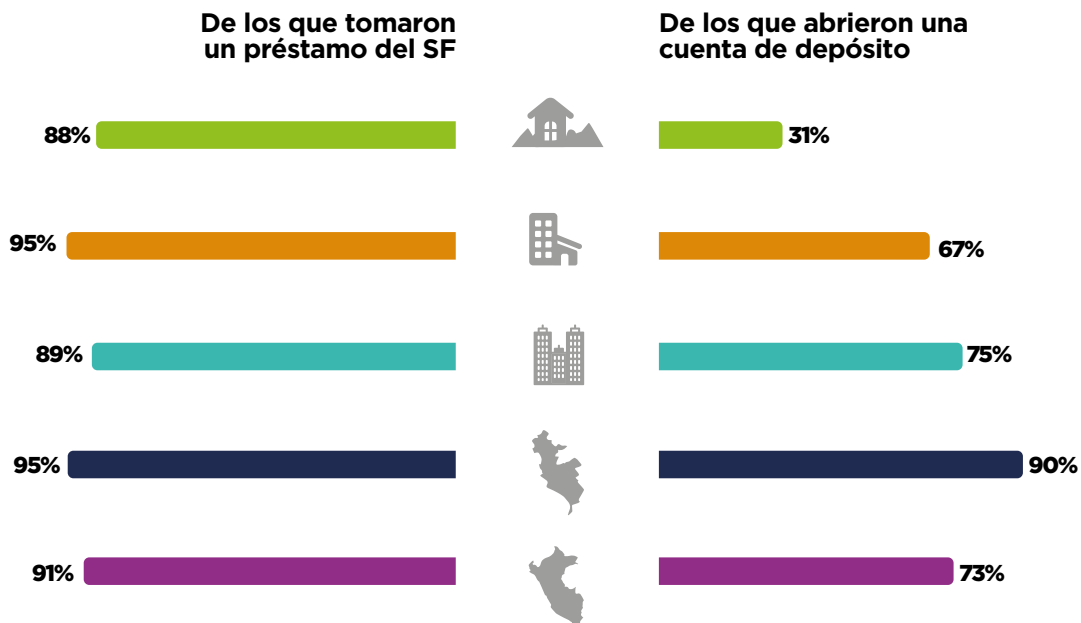
¿Cuáles son los principales motivos para no presentar un reclamo?



TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Población que recibió explicación sobre las condiciones de su producto financiero
(tasa de interés, comisiones, plazos)

■ Rural
 ■ Resto urbano
 ■ Grandes ciudades
 ■ Lima y Callao
 ■ Total país



Población que conocía las condiciones de su producto financiero
(tasa de interés, comisiones, plazos)



91%
De los que tomaron un préstamo del SF



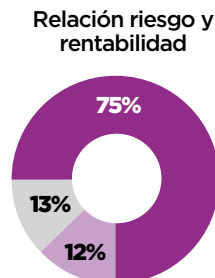
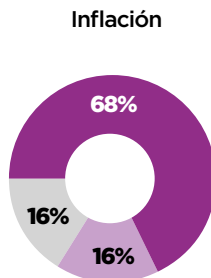
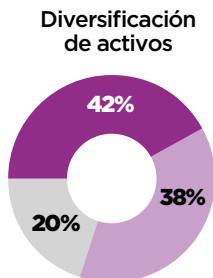
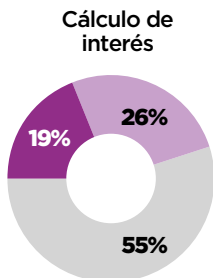
71%
De los que abrieron una cuenta

EDUCACIÓN FINANCIERA

Conocimiento

Población que maneja el concepto:

■ Sí ■ No ■ No precisa



36%
de los adultos manejan 3 o más de los conceptos

Actitudes



62%
de la población prefiere el presente al futuro

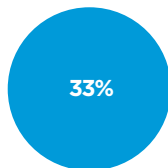


70%
de la población es adversa al riesgo

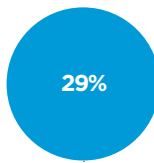
Comportamiento

El **33%** de la población no planifica sus ingresos y gastos de manera regular

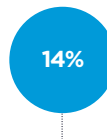
¿Cómo pagaría cuando sus gastos superan sus ingresos?



Reduciendo otros gastos



Solicitando un préstamo a familiares o amigos



Usando sus ahorros



Vendiendo bienes y propiedades



Con una tarjeta de crédito o préstamo del SF

Este material fue elaborado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
Queda prohibida la reproducción total, parcial o por cualquier medio electrónico o mecánico, sin permiso por escrito del propietario.

Web:
www.sbs.gob.pe

MASTER | Programa de
PLAN | Fortalecimiento
Institucional

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP