



BANCO CENTRAL DE RESERVA

Resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022

Informe

Departamento de Políticas Públicas e Innovación Financiera
Noviembre 2022

AGRADECIMIENTOS

El Banco Central de Reserva de El Salvador agradece el apoyo de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) en la realización del 2o. levantamiento de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022, cuya subvención permitió cubrir el 100% de los costos de este proyecto.



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
I. ENCUESTA NACIONAL DE ACCESO Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE EL SALVADOR 2022.....	4
A. Generalidades	4
B. Aspectos Metodológicos para la determinación de la muestra y la recolección de información (elección de la muestra, prueba piloto, recolección de información/trabajo de campo).....	5
C. Principales características del entrevistado.....	7
II. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	9
III. PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS	16

INTRODUCCIÓN

El Banco Central de Reserva de El Salvador (Banco Central o BCR) tiene entre sus funciones mantener la estabilidad del sistema financiero y promover el desarrollo del sistema financiero de manera eficiente. En ese sentido, su Ley Orgánica lo faculta para formular, evaluar y velar por la ejecución de políticas públicas del sector financiero.

Por lo anterior, el BCR ha propiciado entre otros aspectos un marco regulatorio y normativo que fomente la inclusión financiera en el país y ha coordinado políticas públicas para la inclusión, educación y digitalización financiera.

Un aspecto importante para generar políticas públicas que fomenten la Inclusión Financiera es contar con datos, por ello, el Banco Central se encuentra desarrollando iniciativas que permitan la medición del acceso y uso de productos y servicios financieros, a través de subvenciones otorgadas por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) con el propósito de obtener datos e indicadores de inclusión financiera, desagregados por género, edades, ingresos, área rural-urbano, con representatividad nacional y departamental¹.

En el año 2022, el BCR observó la necesidad de actualizar los resultados de la Encuesta Nacional de Acceso de Servicios Financieros realizada en el año 2016, con el propósito de tener una fotografía de cómo se encuentra la Inclusión Financiera en el país, tomando en cuenta los efectos de la pandemia por covid19, el uso del bitcoin como moneda de curso legal y el acceso y uso de productos y servicios financieros tanto tradicionales como digitales.

La información recolectada a través de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022 se vuelve en un insumo valioso para apoyar los esfuerzos del Banco Central en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera², y en la formulación de iniciativas que fortalezcan el sistema financiero a cargo del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera³.

Este tipo de encuestas permiten indagar sobre la percepción de los clientes en relación con los productos y las instituciones financieras, así como el nivel de penetración de productos de ahorro, los créditos, los seguros, pensiones y servicios financieros digitales a nivel nacional, entre otros.

¹ Durante el periodo de 2016 a 2019, el BCR, con el apoyo de la AFI, ha desarrollado encuestas que permiten medir el nivel de inclusión y educación financiera del país (Encuesta Nacional de Acceso a Servicios Financieros 2016, Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2016, Encuesta Nacional de Acceso al Financiamiento de las MIPYMEs 2019).

² Aprobada en marzo de 2021 por el Presidente de la República de El Salvador.

³ Creado mediante Decreto Ejecutivo No 28 de 2019, de 18 de octubre de 2019. Este Consejo está conformado por el Banco Central de Reserva de El Salvador (coordinador), Superintendencia del Sistema Financiero, Ministerio de Economía, Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, Banco de Desarrollo de la República de El Salvador, Banco de Fomento Agropecuario, Defensoría del Consumidor, Comisión Nacional para la Micro y Pequeña Empresa, Instituto de Garantía de Depósitos y el Banco Hipotecario de El Salvador como invitado permanente.

Entre los objetivos alcanzados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros del año 2022 se encuentran:

- a) Identificar el perfil sociodemográfico de la población salvadoreña, con énfasis en los salvadoreños con limitaciones para el acceso a los productos y servicios financieros.
- b) Obtener información relacionada al acceso y uso de productos y servicios financieros en los salvadoreños y principalmente aquellos segmentos prioritarios de la Política Nacional de Inclusión Financiera.
- c) Brindar insumos a los actores financieros claves, sobre las necesidades de productos y servicios financieros de los salvadoreños, a nivel nacional y por departamento.

A continuación, el presente Informe incorpora un apartado de Generalidades del Estudio y Metodología utilizada para determinar la muestra, para desarrollar la prueba piloto y el levantamiento de la Encuesta en referencia, así como sus principales resultados y conclusiones.

I. ENCUESTA NACIONAL DE ACCESO Y USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE EL SALVADOR 2022

A. Generalidades

La Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022 (Encuesta Nacional) identifica el perfil sociodemográfico de las personas que tienen cuentas de ahorro, créditos, seguros, realizan transferencias, disponen de una cuenta de ahorro para el retiro y hacen uso de los canales financieros digitales o tradicionales, entre otros.

Los aspectos evaluados en la Encuesta Nacional son:

- Productos de ahorro.
- Productos de crédito.
- Productos de seguro.
- Finanzas verdes inclusivas.
- Productos de ahorro previsional para el retiro.
- Servicios financieros diversos: canales financieros y productos de pago.
- Transferencias locales y remesas internacionales.
- Servicios financieros digitales.
- Uso de criptomonedas y bitcoin.
- Uso de dinero en efectivo.

En la siguiente tabla se desarrollan los objetivos de la Encuesta Nacional y generalidades del estudio.

Tabla No 1
Generalidades

• Objetivo General: Obtener la información primaria, por el lado de la demanda de servicios financieros, para una medición que permita evaluar la situación actual del acceso y uso de productos y servicios financieros, entre la población salvadoreña (mayor de edad). • Objetivos Específicos: Obtener información relacionada a la inclusión financiera del país. Generar indicadores de inclusión financiera en el país que permitan el diseño de políticas públicas para el sistema financiero. Conocer el perfil sociodemográfico de la población salvadoreña que posee productos/servicios financieros y de quienes presentan limitaciones para el acceso a los mismos. Obtener información sobre las necesidades de productos y servicios financieros entre los salvadoreños, a nivel nacional y por departamento, con el propósito de generar iniciativas o diseñar políticas públicas para el sistema financiero.	- Población objetivo: Población mayor de edad que reside permanentemente en viviendas particulares, a nivel nacional. - Cobertura geográfica: Representatividad nacional y departamental. - Periodo de referencia: En las diferentes secciones de los cuestionarios las preguntas están referidas a situaciones que corresponden al momento de la entrevista o a un periodo máximo de 12 meses. Única excepción cuando se hace referencia al periodo de pandemia por covid 19. - Método de recolección: Entrevista directa por medio de cuestionarios electrónicos, estructurados con preguntas que se plantean al informante de manera ordenada, con opciones de respuestas cerradas, en su mayoría, y abiertas en algunos temas. - Informante adecuado: Persona mayor de edad, residente habitual de la vivienda (una persona por vivienda).
---	---

B. Aspectos Metodológicos para la determinación de la muestra y la recolección de información (elección de la muestra, prueba piloto, recolección de información/trabajo de campo)

El levantamiento de la Encuesta se realizó en HOGARES, y para la determinación de la muestra utilizó los datos de la "Encuesta de Hogares de Propósitos Múltiples" (EHPM 2020), determinándose un universo de 1,871,436 hogares a nivel nacional y un total de 6,321,042 personas distribuidas en los 14 departamentos.

La fórmula utilizada para calcular el tamaño muestral fue la siguiente:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

A partir de esto, se estimó una muestra bajo los siguientes parámetros:

Tabla No 2

	PARAMETROS
UNIVERSO:	1,871,436 hogares a nivel nacional
NIVEL DE CONFIANZA:	95.00%
ERROR:	1.3572%
INTERVALO	0.05
DESVIACIÓN	0.05
MUESTRA:	5,200 entrevistas

Para realizar una distribución de la muestra por departamento, región (4 grupos o estratos), zona geográfica (urbano-rural) y sexo, se aplicó de manera independiente en cada categoría la distribución utilizada en el levantamiento de la Encuesta de Hogares y Propósitos Múltiples 2020 (EHPM), en la cual cada categoría cuenta con su propia distribución para lograr proyectar a través de la muestra, la población de manera más exacta posible.

Utilizando el criterio definido de número de hogares por departamento con el nivel de confianza y error asignado a cada rango de hogares definido, y utilizando el universo de hogares de cada departamento, se logró definir la muestra con representatividad departamental específica por departamento.

Cada departamento contó con su propia distribución, lo cual permite realizar comparaciones entre los departamentos sin importar su tamaño de población o muestra, siendo la muestra total representativa a nivel nacional y departamental.

El método de recolección de información consistió en encuestas presenciales en los hogares a través del uso de tablet y un cuestionario electrónico estructurado con preguntas con opciones de respuestas cerradas en su mayoría. Las encuestas se aplicaron en un período de 22 días de campo, entre el 6 y 30 de julio de 2022⁴.

⁴ Con el objetivo de probar la aplicación del instrumento en el campo, se realizó una "Prueba Piloto" de la Encuesta Nacional, a través de 102 entrevistas presenciales "Casa por Casa" en los departamentos de San Salvador y La Libertad en zonas Urbano y Rural, entrevistando únicamente a personas mayores de 18 años y que son los responsables del hogar. La selección de la muestra fue aleatoria entre los hogares de cada zona visitada. Las fechas en que se realizó la "Prueba Piloto" fueron 25 y 26 de junio de 2022.

La selección de la muestra fue aleatoria, utilizando la metodología de barrido por sectores, tratando de no levantar más de 4 hogares por cada sector, de tal manera que se pueda obtener una muestra representativa de todas las zonas en una ciudad⁵.

Al finalizar el levantamiento de la encuesta, la muestra de cada departamento se cumplió en su totalidad con una cobertura en promedio de excedente al 4%, por lo que la muestra efectiva fue de 5,469 encuestas, con un nivel de confianza del 95% y un error total de 1.32%.

C. Principales características del entrevistado

De los 5,469 encuestados el 36% pertenecen a la región central, es decir habitantes de los departamentos de San Salvador, La Libertad, Cuscatlán y Chalatenango; seguidos de los habitantes de la región oriental (San Miguel, Usulután, La Unión y Morazán) quienes representan el 25%. Los encuestados de la región occidental (Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán) y la paracentral (La Paz, San Vicente y Cabañas) alcanzaron el 22% y 17%, respectivamente.

Según la zona geográfica, la muestra encuestada en la zona urbana fue del 53% y el 47% en la zona rural. La desagregación por sexo refleja que el 52% fueron mujeres y el 48% hombres. El 66% de las personas consultadas en la encuesta tenían entre 26 y 60 años.

Por nivel de educación, el 83% de los encuestados habría cursado un grado escolar entre primer grado y bachillerato, aproximadamente el 51% se encuentra trabajando por cuenta propia o es asalariado a tiempo completo, mientras que el 22% son personas dedicadas al trabajo doméstico no remunerado.

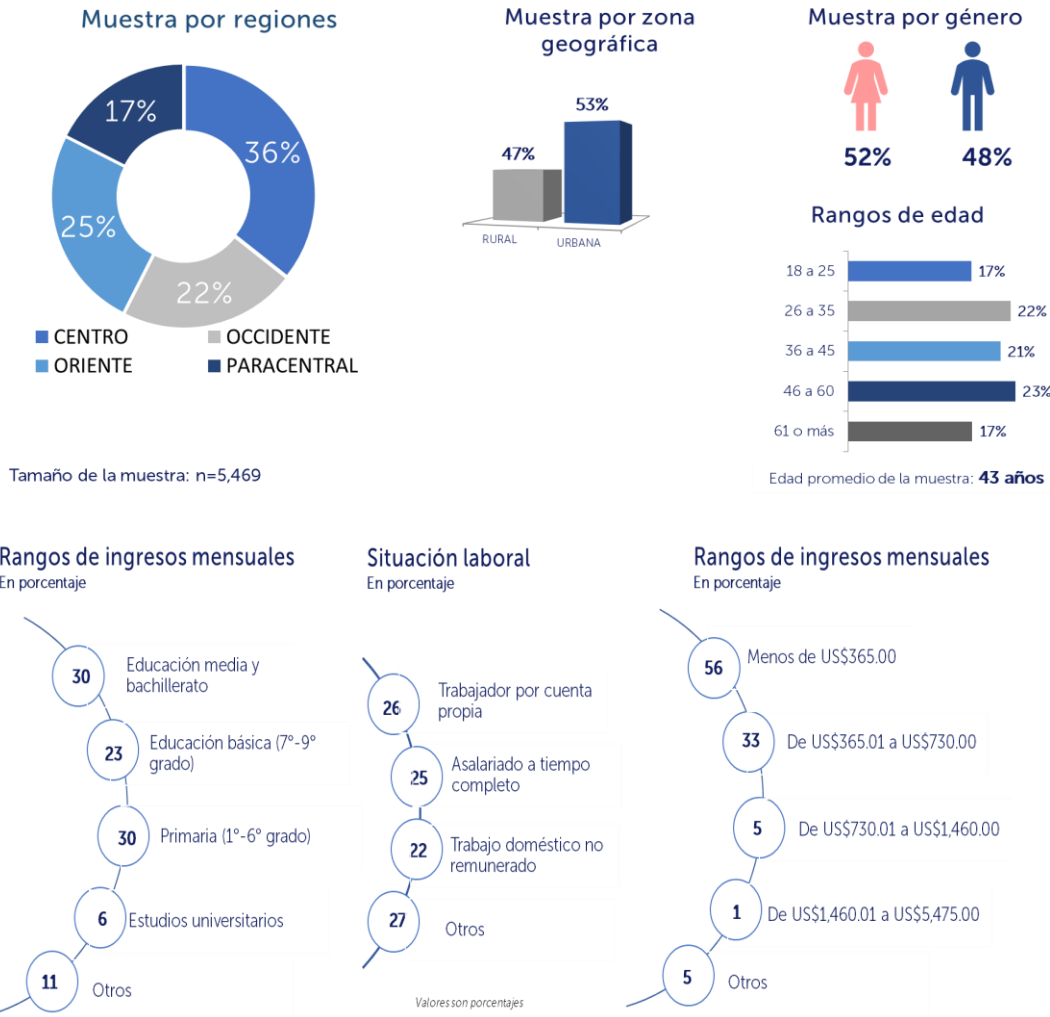
Por rango de ingresos percibidos es relevante destacar que el 33% de los encuestados reciben entre US\$365.01 y US\$730.00 mensualmente y el 56% reciben menos de US\$365.00.

En el esquema No 1 se observa las características de la muestra por región, zona, sexo, edad, nivel de educación, situación laboral y rangos de ingresos.

⁵ Es importante resaltar que este levantamiento se realizó de manera simultánea que la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras, y aunque la muestra consultada por ambas encuestas abordó los mismos municipios, los hogares y personas entrevistadas fueron diferentes.

Esquema No 1

Características de la muestra



II. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para el diseño de mejores políticas públicas que logre el objetivo de incrementar los niveles de inclusión financiera en el país es necesario contar con diversos insumos, entre ellos una encuesta a nivel nacional que evalúe los niveles de acceso a servicios financieros y desarrolle indicadores para medir dicha inclusión. Por eso, el Banco Central, con el compromiso de promover la inclusión financiera y en cumplimiento de sus objetivos estratégicos, ha realizado la segunda **Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022**.

En este apartado se presentan cinco temáticas abordadas en la encuesta de inclusión financiera, estas son: i) poseer una cuenta de ahorro; ii) obtener de un crédito; iii) poseer un seguro; iv) cotizar o poseer un ahorro previsional; v) usar canales financieros y otros medios digitales.

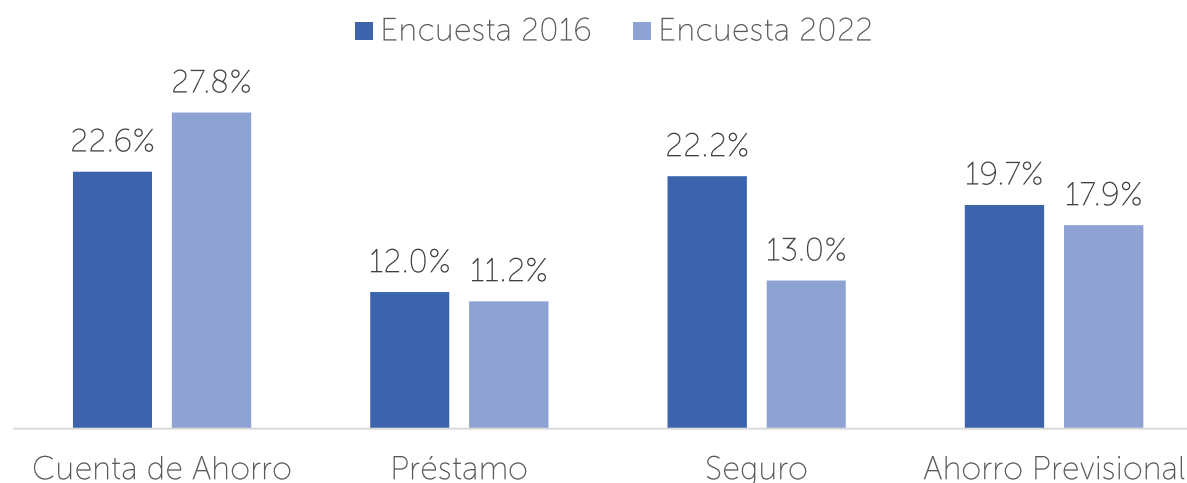
Para medir el avance de la inclusión financiera en el país, definida como el acceso y uso de una amplia y diversa gama de productos y servicios financieros responsables, sustentables y de calidad, tanto por personas como por empresas, se utiliza el porcentaje de personas mayores de edad (dieciocho años en adelante) que poseen una cuenta de ahorro.

La encuesta 2022, registra que 27.8% de los entrevistados dicen que poseen una cuenta de ahorro a nivel nacional (figura 1).

En un análisis de la misma pregunta según zona geográfica de residencia de los entrevistados, este porcentaje aumenta para las personas ubicadas en zonas urbanas hasta un 32.3% y se reduce entre las personas que habitan en zonas rurales donde se contabilizan un 22.8% (figura 2).

En cuanto a la posesión de una cuenta de ahorro según género, la encuesta muestra que los hombres registran un 32.5% y las mujeres un 23.6% (figura 3).

Figura No 1
Porcentaje de Salvadoreños (18 años o más) que posee uno de los siguientes Productos Financieros



Fuente: Encuesta Nacional de Acceso de Servicios Financieros 2016 y Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022

Cuando se preguntó en que utiliza los fondos ahorrados, los salvadoreños hacen referencia a gastos de comida y pago de servicios básicos (48%), atención de emergencias/imprevistos con 28% gastos de salud (7%), gastos de educación (5%) y un restante 12% en otros aspectos, tales como remodelación de casa, compra o remodelación de vehículos, ampliación de negocio o ahorro.

Por otro lado, también se indagó si las personas entrevistadas habían solicitado algún tipo de crédito o préstamo de una institución financiera, el 11.2% respondió que si a nivel nacional.

A nivel de zona geográfica, el 11.9% del área urbana y un 10.4% del área rural respondieron afirmativamente en la obtención de un préstamo de una institución financiera (figura 2).

Según género, un 11.4% de los hombres y un 11.0% de las mujeres mencionaron haber obtenido un crédito.

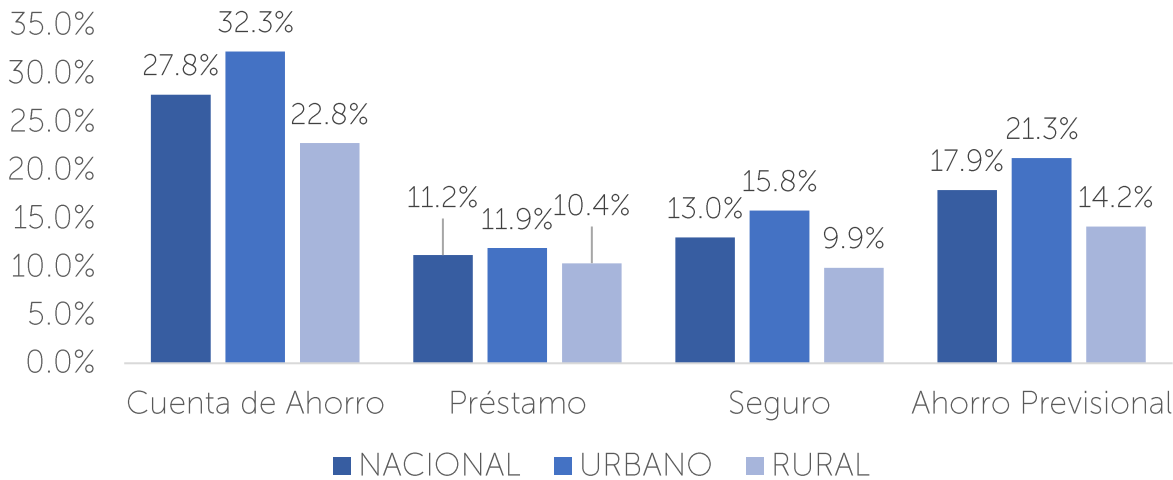
Se resalta el uso que los salvadoreños dan a los créditos personales, resaltando los gastos de comida y pago de servicios básicos (30%), comprar o remodelar la casa, compra de vehículos con 23%, atención de emergencias/imprevistos con 17%, ampliar o iniciar un negocio el 16% y un restante 14% en otros aspectos, tales como gastos de salud o educación o incluso pago de otras deudas.

Con respecto de la obtención de algún tipo de seguro, el 87.0% de la población salvadoreña consultada respondió que no posee ninguno a nivel nacional, ello implica que solo un 13.0% posee algún tipo de seguro (figura 1).

Según la zona geográfica, el 84.2% de la población urbana y el 90.1% de la población rural menciona que no posee un seguro. De ello se deriva que el 15.8% del área urbana y el 9.9% del área rural de los hogares poseen un seguro (figura 2).

Según género, un 83.5% de hombres y un 90.2% de mujeres mencionaron que no posee un seguro, por ello se deduce que el 16.5% y el 9.8% de hombres y mujeres respectivamente poseen algún tipo de seguro (figura 3).

Figura No 2
Porcentaje de Salvadoreños (18 años o más) que posee uno de los siguientes Productos Financieros, a nivel Nacional y por área Urbano-Rural



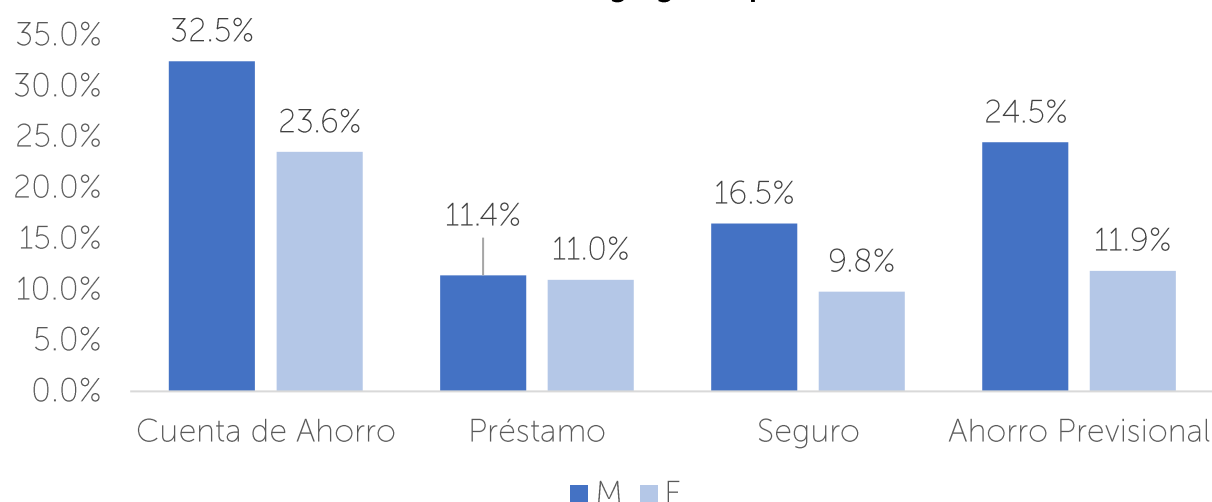
Fuente: Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022

Cuando se preguntó a las personas si estaban ahorrando o cotizando para obtener una pensión en su vejez, un 17.9% de los encuestados respondió positivamente a nivel nacional (figura 1).

Según zona geográfica, la población salvadoreña que reside en áreas urbanas registró un 21.3% y la población salvadoreña que viven en áreas rurales un 14.2% (figura 2).

En lo relacionado al ahorro o cotización previsional según género, el 24.5% de los hombres y el 11.9% de las mujeres mencionaron que estaban ahorrando o cotizando para el retiro (figura 3).

Figura No 3
Porcentaje de Salvadoreños (18 años o más) que posee uno de los siguientes Productos
Financieros, desagregados por Sexo



Fuente: Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022

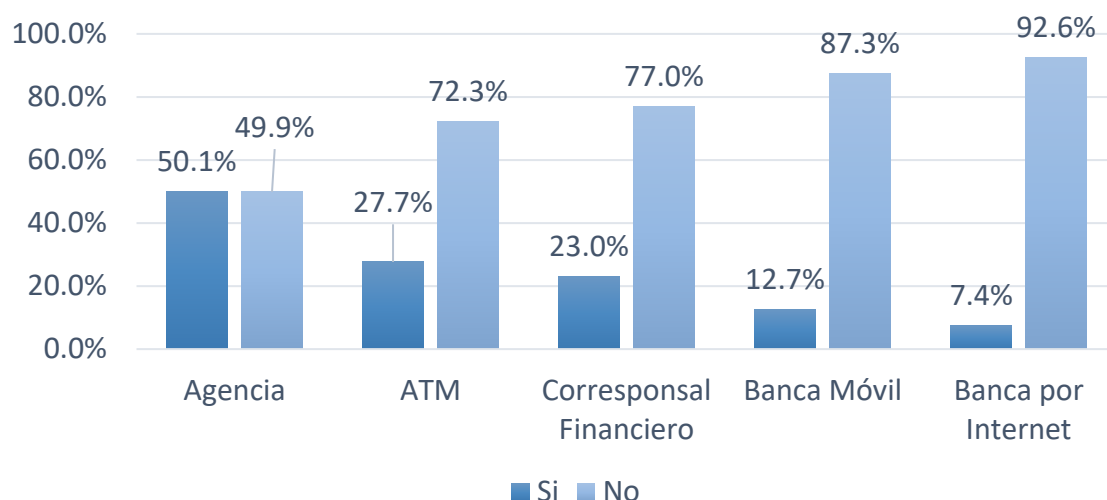
Otra importante información que provee la encuesta está relacionada a los patrones que tienen los salvadoreños en el uso de los canales financieros, se preguntó por la utilización de cajeros automáticos, el uso de los corresponsales financieros, asistir a una agencia o sucursal de una entidad financiera.

Un 27.7% de los salvadoreños entrevistados utiliza los cajeros automáticos, un 23.0% ocupa los servicios de un corresponsal financiero y un 50.1% acude a una sucursal de una entidad financiera (figura 4, respuesta de selección múltiple, por lo cual una persona pudo escoger más de un canal financiero).

También, se preguntó por el uso de canales digitales como la Banca Móvil a través de su teléfono móvil (celular) o de la Banca por Internet mediante una tableta o computadora.

Un 12.7% de las personas encuestadas utiliza la Banca Móvil y un 7.4% hace uso de la Banca por Internet (figura 4, respuesta de selección múltiple, por lo cual una persona pudo escoger más de un canal financiero).

Figura No 4
Porcentaje de Salvadoreños (18 años o más) que hace uso de los siguientes canales financieros



Fuente: Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022

Nota: Respuesta de selección múltiple

Entre otros resultados, la encuesta muestra que un 67.7% posee un teléfono celular inteligente, donde el uso de teléfonos móviles disminuye a medida que la edad de las personas incrementa, pero aumenta a medida que el nivel de ingresos de las personas es mayor.

Es interesante la respuesta dada por la población salvadoreña, ante la interrogante sobre transferencia local de dinero, solo el 6.0% manifiesta que si ha recibido y un 4.1% señala haber realizado envíos locales de dinero. Sin embargo, cuando se pregunta si ha recibido una remesa familiar del extranjero un 31.2% responde afirmativamente.

También, se preguntó por el uso implícito de dinero electrónico provisto por una sola entidad que opera en el mercado, ante lo cual el 13.6% mencionó haber utilizado los servicios del proveedor de dinero electrónico. Principalmente lo usan para el pago de facturas, transferencias locales de dinero y recepción de dinero proveniente del exterior.

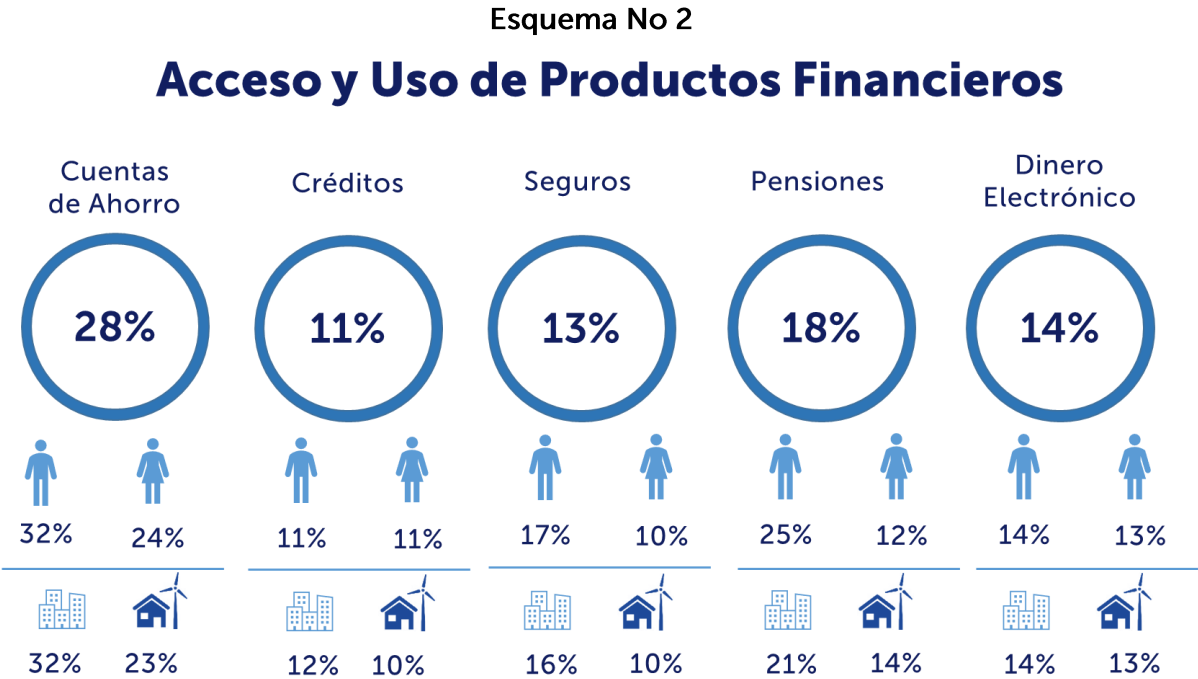
En cuanto a la interrogante sobre la adquisición de algún tipo de servicio o producto financiero a través de medios electrónicos o digitales, solo un 1.6% de los entrevistados respondió positivamente, algunos de estos fueron cuentas de depósito, billeteras electrónicas y préstamos.

Finalmente, el panorama preliminar que presenta la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022 muestra avances y retos para promover la inclusión financiera.

En comparación con la encuesta del año 2016, se ha mejorado en la creación de cuentas de ahorro a nivel nacional, lo que favorece la inclusión financiera, sin embargo, las brechas por zonas geográficas favorecen a los habitantes en áreas urbanas por sobre las rurales y la brecha de género se ha reducido, pero no significativamente.

Además, de forma preliminar la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022 muestra la irrupción de los canales digitales (Banca Móvil, Banca por Internet) en los patrones de uso, aunque son menores con respecto al uso de los canales financieros tradicionales (Agencia, corresponsales financieros y cajeros automáticos).

El esquema No 2 resume los principales resultados de la Encuesta Nacional y muestra el nivel de acceso a los productos financieros por parte de los salvadoreños, desagregado por género y por área urbano-rural.



Fuente: Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022

De la misma forma, los resultados de la Encuesta Nacional señalan que el porcentaje de la población salvadoreña que posee al menos 1 producto financiero es de 47%, haciendo referencia a cuentas de ahorro, crédito, ahorro para el retiro, seguros y dinero electrónico, observándose en los esquemas No 3 y No 4 una brecha entre hombres y mujeres (52% y 42%, respectivamente) y área urbana-rural (52% y 41%, respectivamente).

Esquema No 3

Acceso y Uso de Productos Financieros (Por Género)

Tiene al menos 1 producto financiero: Ahorro, Crédito, Pensión y Seguro

40%



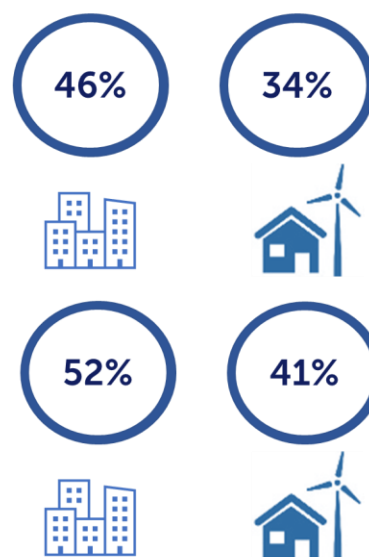
Fuente: Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022

Esquema No 4

Acceso y Uso de Productos Financieros (Área Urbano-Rural)

Tiene al menos 1 producto financiero: Ahorro, Crédito, Pensión y Seguro

40%



Fuente: Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022

La segunda Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros 2022 realizada por el Banco Central con el apoyo de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) provee de importante información para la elaboración de políticas públicas que permitirán mejorar la Política Nacional de Inclusión Financiera del país.

También servirá para brindar insumos a los diversos actores como la banca tradicional, las Fintech y otras entidades del sistema financiero para mejorar su oferta de productos o servicios.

Además, servirá a la academia, la sociedad civil y los miembros del Consejo Nacional de Inclusión y Educación Financiera para adecuar sus planes y programas en favor de la inclusión financiera. En ese sentido, el Banco Central en su página web de Inclusión y Educación financiera⁶ ha publicado los resultados y el cuestionario de esta encuesta.

III. PRINCIPALES CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS

Los resultados de la Encuesta Nacional de Acceso y Uso de Productos y Servicios Financieros para el año 2022 revelan importantes datos, como el nivel de penetración de las cuentas de ahorro (28%), los créditos (11%), los seguros (13%) y el dinero electrónico (14%) entre los salvadoreños; así como, los indicadores de inclusión financiera con el 40% de adultos que poseen al menos un producto financiero y que incrementa a 47% si se incorpora el dinero electrónico. Con esto, se genera una fotografía del nivel de acceso a productos financieros para el 2022, y se denotan importantes retos para el desarrollo de políticas públicas que promuevan la inclusión financiera en el país.

El Banco Central de Reserva divulga estos resultados para que las entidades financieras, universidades, otros actores relevantes y público en general puedan revisarlos y realizar sus propios análisis.

Los resultados de esta encuesta también muestran el importante rol de la educación financiera por parte de los oferentes de productos financieros.

Se observan brechas de género, edad, ingresos y área urbano-rural en el acceso a productos y servicios financieros, que deberán ser consideradas para efectos de políticas públicas para promover el desarrollo del sistema financiero y el diseño de nuevos productos, de parte del sector privado.

Los resultados de la Encuesta Nacional del año 2022 registran un incremento de personas que poseen una cuenta de ahorro a nivel nacional pasando de 23% en 2016 a 28% en 2022, lo que favorece la inclusión financiera, sin embargo, las brechas por zonas geográfica favorecen a los habitantes en áreas urbanas por sobre las rurales y la brecha de género se ha reducido, pero no significativamente.

La brecha de género es un factor importante a considerar, la encuesta muestra que las personas de género masculino registran un mayor nivel de inclusión financiera que las personas de género femenino.

Otra importante información que provee la encuesta está relacionada a los patrones que tienen los salvadoreños en el uso de los canales financieros, un 23.0% ocupa los servicios de un corresponsal financiero, un 27.7% de los salvadoreños entrevistados utiliza los cajeros automáticos y un 50.1% acude a una sucursal de una entidad financiera. Por su parte, los

⁶ www.inclusionfinanciera.gob.sv

canales digitales presentan una menor utilización, dado que solo un 12.7% de las personas encuestadas utiliza la Banca Móvil y un 7.4% hace uso de la Banca por Internet. Esto refleja la preferencia de los salvadoreños sobre los canales físicos sobre los digitales, representando retos importantes en la Educación Financiera para aprovechar la tecnología como una herramienta para fomentar la inclusión financiera (para la obtención de estos resultados, se realizó una pregunta de respuesta de selección múltiple, por lo cual una persona pudo escoger más de un canal financiero).

Se resalta los principales usos que se dan para los productos financieros, por un lado, las billeteras electrónicas son utilizadas para el pago de facturas, transferencias locales de dinero y recepción de dinero proveniente del exterior. Por su parte, los fondos que se obtienen de las cuentas de ahorro o que se obtienen de créditos son destinadas en su mayoría al consumo, tales como gastos de comida y pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono).