



Comisión Nacional  
de Bancos y Seguros



# 2022

## Reporte de Inclusión Financiera

## **ACLARATORIA**

La información base para la elaboración de este documento es la proporcionada por las instituciones supervisadas a la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS); información compartida por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), e información extraída de la plataforma Web MIFindex, administrada por la Red Centroamericana de Microfinanzas (REDCAMIF), con relación a las microfinancieras afiliadas a la Red de Microfinancieras de Honduras (REDMICROH).

Algunas cifras son de carácter preliminar. El análisis descriptivo corresponde únicamente a las cifras disponibles por los medios antes descritos, cuya responsabilidad es de las instituciones proveedoras de servicios financieros.

Los datos e información empleada para el presente informe es la disponible a diciembre 2021.

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), autoriza la reproducción total y parcial del texto, cifras, figuras, tablas y gráficos de esta publicación, siempre que se mencione la fuente; no obstante, esta Institución no asume responsabilidad legal alguna o de cualquier índole, por la manipulación, interpretación persona y uso de dicha información.



# TABLA DE CONTENIDO

01



Introducción

02



Resumen Ejecutivo

03



Indicadores Prioritarios de Acceso y Uso

04



Cobertura Física

05



Uso de productos y Servicios Financieros

06



Transaccionalidad

07



Educación Financiera

08



Protección al Usuario Financiero

09



Glosario de Términos

10



Abreviaturas

## 1. INTRODUCCIÓN

La inclusión financiera puede fomentar el derrame del crecimiento económico de una nación, y por ende reducir la pobreza y desigualdad de los ciudadanos, a través del acceso y uso de los productos y servicios financieros. El acceso a productos y servicios financieros permite a la población mantener sus ahorros de manera segura, lo que a su vez conlleva al acceso de financiamiento que les permite acumular activos, inversiones futuras como la educación o acceder a capital de trabajo para incursionar en emprendimientos.

Este reporte presenta la novena edición del Reporte de Inclusión Financiera, el cual está estructurado en diez (10) secciones con información comparativa del período 2019-2021 sobre el acceso: infraestructura financiera (puntos de servicio); el uso de productos y servicios: depósitos, créditos, medios electrónicos de pago, remesas y agentes de pago, garantías emitidas, seguros, entre otros. El objetivo principal es brindar una perspectiva a nivel de país de los avances y retos en la inclusión financiera de los hogares (personas naturales), así como describir y analizar en cada sección, su evolución y el impacto en la inclusión financiera en Honduras desde diversos grupos de interés o focos de análisis, además de proporcionar indicadores de densidad comparables con otras economías como ser por cada 10,000 adultos con edad igual o mayor a 18 años y por cada 1,000 kilómetros cuadrados de extensión territorial.

El análisis del reporte se construye con la información proporcionada del lado de la oferta de productos financieros, con datos reportados por las instituciones supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), cooperativas de ahorro y crédito del país supervisadas por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) y microfinancieras afiliadas a la Red de Microfinancieras de Honduras (REDMICROH).

## 2. RESUMEN EJECUTIVO

La inclusión financiera significa tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan las necesidades de las personas físicas y empresas, como ser transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro; prestados de manera responsable y sostenible (Banco Mundial, 2018). El Reporte Anual de Inclusión Financiera con cifras a diciembre 2021 se genera con base a información recopilada por el lado de la oferta de diversos proveedores de productos y servicios financieros, y específicamente para las personas naturales (hogares). La información se analiza para el período 2019-2021, y para esta novena edición incluye información de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con activos superiores a un millón de dólares que son supervisadas por CONSUCOOP, así como información disponible sobre algunas microfinancieras que operan en el país y se encuentran afiliadas a la REDMICROH, cuya información es recopilada por REDCAMIF.

### Acceso:

Sobre el acceso de los ciudadanos hondureños a los productos y servicios financieros, se observó que los puntos de servicio crecieron 8.9% en 2021 comparado al 2020, sumando 82,389<sup>1</sup> puntos a nivel nacional (6,731 más que el año anterior); influenciado por un crecimiento del 40.1% en agentes corresponsales (2,099 adicionales), seguido de un crecimiento de 6.8% en POS<sup>2</sup> (4,519 adicionales), 5.1% en oficinas (88 adicionales) y 3.2% en cajeros automáticos (55 adicionales); en contraste, el número de ventanillas disminuyó en 8% (29 ventanillas cerradas durante el 2021), mientras que el número de otras oficinas permaneció estable. Los indicadores de densidad muestran que el número de puntos de servicio totales por cada 10,000 adultos, con edad igual o superior a 18 años<sup>3</sup>, pasó de 130.4 en diciembre 2020 a 138.6 en diciembre 2021; mientras que, con relación a la extensión territorial, el número de puntos de servicio por cada 1,000 km<sup>2</sup> alcanzó 732.4 en diciembre 2021, mayor a los de 672.6 observados en 2020 (59.8 puntos más por cada 1,000 km<sup>2</sup>).

### Uso:

Con relación al uso de productos y servicios, el total de depositantes<sup>4</sup> conocidos a través de la encuesta de inclusión financiera 2021, asciende a 7,899,254; además, la distribución de estos depositantes según proveedor de servicios financieros denota que el 78.8% del total son clientes de bancos comerciales, seguido por cooperativas de ahorro y crédito (15.4%), sociedades financieras (3.7%), y finalmente las Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF) (2.1%).

### Género:

Con base a los resultados de la encuesta aplicada en 2021, se observó una mayor proporción de depositantes mujeres en las Cooperativas (56.9% del total), seguido de las sociedades financieras (55.7%), mientras que una distribución más pareja en los bancos comerciales (50.1% mujeres versus 49.9% hombres), finalmente la relación se invierte en las OPDF donde la mayor cantidad de depositantes son hombres (52%).

Cinco (5) bancos comerciales ofrecen el producto de cuentas básicas de ahorro, diseñadas para personas desatendidas o sub atendidas por los sistemas financieros tradicionales; en conjunto, pasó de 369,143 cuentas básicas en 2020 a 405,334 en 2021, con un crecimiento de 9.8% anual, equivalente a 36,191.

<sup>1</sup> Para esta edición del Reporte de Inclusión Financiera se incorporó la categoría Terminales de Punto de Venta (POS) al análisis de la cobertura de puntos de servicio, por lo que presentará variaciones con ediciones anteriores, ya que previamente los POS se reportaban en una sección separada.

<sup>2</sup> Según proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas, la población de Honduras a diciembre 2021 (+18 años) fue de 5,946,453 personas. La extensión territorial del país es de 112,492 kilómetros cuadrados (km<sup>2</sup>).

<sup>3</sup> Los depositantes reportados son únicos a nivel de cada proveedor de servicios financieros, pero no a nivel de sistema, ya que no fue posible identificar la cantidad de depositantes que mantienen cuentas en diferentes instituciones, por lo que el dato reportado puede sobreestimar la cantidad de depositantes.

<sup>4</sup> Los depositantes reportados son únicos a nivel de cada proveedor de servicios financieros, pero no a nivel de sistema, ya que no fue posible identificar la cantidad de depositantes que mantienen cuentas en diferentes instituciones, por lo que el dato reportado puede sobreestimar la cantidad de depositantes

El total de deudores (hombres y mujeres) registrados por los proveedores de servicios financieros supervisados por la CNBS ascendió a 926,246 a diciembre de 2021; el 54.6% del total corresponde a hombres (505,858) y el 45.4% a mujeres (420,388). El total de adultos mayores de 18 años, que tienen por lo menos un (1) crédito en las instituciones supervisadas, disminuyó de 2020 a 2021, para hombres pasó del 18.2% a 17.9% y para mujeres se bajó de 13.6% a 13.5%, consecuencia de una proyección poblacional con un mayor crecimiento, respecto al registrado por los deudores, tanto hombres como mujeres. Por su parte, el número de personas con una tarjeta de crédito fue de 385,206 al cierre del 2021, de estos el 53.0% son hombres, y el 47.0% mujeres. La relación número de tarjetahabientes, como porcentaje de la población adulta mayor de 18 años, alcanzó el 6.5% en 2021; inferior en 0.5 puntos porcentuales respecto al 2020 (7.0%).

El número de tarjetas de débito que circularon en el país ascendió a 6,133,167 a diciembre 2021, superior en 1,037,119 (20.3%) a las que circulaban en igual fecha del año anterior de 5,096,048 tarjetas. Por cada 10,000 adultos (mayores de 18 años) circularon en el territorio nacional 10,314 tarjetas de débito al cierre del 2021, superior en 1,532 tarjetas (17.4%) respecto al 2020 (8,782 tarjetas).

De los diferentes Proveedores de Servicios Financieros (PSF) que brindan oportunidades de crédito en el país, los Bancos Comerciales se sitúan como la principal fuente de créditos (68.9% del total), seguido por las Cooperativas de ahorro y crédito (13.1%), Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS) (10.5%), Sociedades Financieras (4.1%), OPDF (1.5%) y microfinancieras (0.07%), mientras que el resto se encuentra distribuido en Otros Sectores (1.8%).

El porcentaje de personas con al menos un préstamo dentro de las cooperativas con relación al total de afiliados es del 23.7%, en este sector el número de prestatarios totales es de 269,648, de los cuales las mujeres ocupan el primer lugar con 153,896, le siguen los hombres con 115,363 y por último las empresas con 389 deudores.

#### **Instituciones Microfinancieras:**

De acuerdo con la información disponible de las microfinancieras, el total de personas que tuvieron acceso a créditos fue de 75,327; de estos, 61,228 clientes (81.3% del total) destinado para financiar capital de trabajo y sólo 14,099 clientes (18.7%) orientado a la inversión. La cobertura de la población que posee un (1) crédito fue de 1.3%; menor en 0.1 p.p. respecto al año anterior. Del total de adultos mayores de 18 años, que tienen por lo menos un crédito en las microfinancieras al cierre del 2021, el 41.9% fueron hombres y el 58.1% mujeres.

#### **Servicios Digitales y de Pago:**

El total de usuarios de billeteras y pasarelas electrónicas a nivel nacional asciende a 1,725,302 personas, 952,439 (55.2%) corresponden a usuarios del sexo femenino y 772,863 (44.8%) pertenecen a hombres. En promedio, por cada 10,000 adultos mayores de 18 años, se registraron 2,901 billeteras y pasarelas al cierre del 2021, 363 más que las 2,541 registradas en 2020.

En cuanto a las remesas, el mayor ingreso al cierre del 2021 fue a través de bancos comerciales, los que recibieron L145,492.5 millones, equivalente a 20.7 millones de operaciones. Las operaciones de remesas identificadas por sexo sumaron 17.6 millones a diciembre de 2021 (L122,753.2 millones), 11.8 millones (67%) equivalentes a L79,085.1 millones fueron recibidas por mujeres y el resto, 5.8 millones de operaciones (33%) fueron giradas por hombres (L43,668.1 millones). El número de remesas recibidas por la única sociedad remesadora que opera en el país (Correos y Remesas Electrónicas, S. A. - CORELSA) fue de 4.6 millones al cierre del 2021, de las cuales 3.1 millones corresponden a mujeres y 1.5 millones a hombres. Por su parte, las remesas enviadas ascienden a 288,767, superiores en 106,607 remesas a las registradas en el 2020 (182,160); la distribución por sexo es 51% remitidas por hombres y 49% por mujeres.

#### **Garantías Recíprocas:**

Las garantías otorgadas por Confianza SA-FGR totalizaron 40,481 durante el 2021, de las cuales el 53% fueron para avalar a deudores hombres, contrario a un 47% para avalar a mujeres. Por su parte, el sistema asegurador colocó un total de 490,463 pólizas al cierre de diciembre del 2021; 41,161 pólizas más con relación al año anterior. La penetración de mercado del sistema asegurador dentro de la economía hondureña, medida por la relación de primas a Producto Interno Bruto (PIB), presenta un índice de 1.9%, inferior en solo 0.1 p.p al registrado en 2020 (2.0%). Asimismo, si se contempla el número de pólizas individuales de cada uno de los ramos de seguros con relación a la población adulta, considerando esta como las personas mayores de 18 años, se estima que 555 personas por cada 10,000 adultos (se incluyen ambos sexos) han contratado una póliza individual con el objetivo de asegurar su vida o sus bienes.

#### **Pensiones:**

1,086 de cada 10,000 adultos entre edades de 18 a 59 años son cotizantes activos de los Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS), mientras que solo 200 de cada 10,000 adultos cotizan a Administradoras de Fondos de Pensiones privadas (AFP). La mayoría de los participantes activos a IPPS se encuentran en el rango de edades de 25 a 34 años (327,671 participantes activos), mientras que el 78% son menores a 45 años, lo que es positivo debido a que posiblemente contribuirán por 15 años o más previo a obtener una pensión, propiciando una mejor relación de dependencia (activos entre pensionados). Con relación a los pensionados por los IPPS, tanto por vejez como invalidez, el número creció un 22% a diciembre 2021 con relación al año anterior, alcanzando 1,074 pensionados por cada 10,000 adultos en edad pensionable (mayor o igual a 60 años), mientras que por parte de las AFP la relación es de 28 adultos (+60 años) que tiene acceso a una pensión.

Las transacciones mediante canales físicos y digitales alcanzaron 614.4 millones de operaciones al cierre del 2021, 145.3 millones (31.0%) más que las registradas en 2020 (469.1 millones), el 78.2% (480.2 millones) fueron realizadas mediante canales físicos y la diferencia, es decir, 21.8% (134.2 millones) se efectuaron a través de canales digitales. Es evidente la preferencia de los usuarios financieros del país para realizar sus transacciones a través de canales físicos con una participación del 78.2%, mientras los canales digitales participan con el 21.8%. En los canales físicos sobresalen las oficinas con el 40.0% de participación, seguido de terminales de punto de venta (POS) con el 22.0%; por su parte, para los canales digitales, destacan cajeros automáticos con el 11.0%. Para las transacciones por medio de canales digitales, sobresalen las realizadas por banca electrónica y billeteras y pasarelas con una contribución del 7.0% y 6.0%, respectivamente.

Se incorporan secciones sobre Educación Financiera y Protección al Usuario Financiero, ya que en los últimos años se ha asociado la calidad de vida de la población con la adquisición de hábitos financieros saludables que permitan a las personas tomar de decisiones apropiadas en el ámbito financiero para alcanzar bienestar económico estable y duradero. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) desde el 2012, en su papel de ente regulador del sistema financiero hondureño, ha impulsado y participado en las diversas iniciativas que promueven la protección, inclusión y educación financiera de los usuarios de productos y servicios financieros, creando la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF).

Bajo las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” y las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero”, los usuarios financieros que se consideren afectados(as) al hacer uso de productos o servicios, pueden realizar sus consultas, quejas o reclamos, en una primera instancia ante la institución con quien tiene una relación de negocios. En caso de que el reclamo, queja o consulta del usuario financiero no sea solventada por la institución supervisada, el usuario financiero podrá interponer su denuncia ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) adscrita a la CNBS.

Finalmente, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) esta trabajando en la mejora continua sobre la calidad y cantidad de información para mejorar los futuros reportes de Inclusión Financiera.

### 3. INDICADORES PRIORITARIOS DE ACCESO Y USO

INDICADORES DE ACCESO	2019	2020	2021
Puntos de servicio totales <sup>5</sup> por cada 10,000 adultos (Con POS)	122.3	130.4	138.6
Puntos de servicio totales <sup>6</sup> por cada 10,000 adultos (Sin POS)	15.3	15.8	19.1
Oficinas, ventanillas y otros puntos de servicio por cada 10,000 adultos	4.3	3.8	3.9
Agentes corresponsales por cada 10,000 adultos	8.0	9.0	12.3
Cajeros automáticos por cada 10,000 adultos	3.0	2.9	3.0
Terminales de punto de venta (POS) por cada 10,000 adultos	107.1	114.6	119.5
Punto de servicio totales por cada 1,000 km <sup>2</sup> (Con POS)	615.4	672.6	732.4
Punto de servicio totales por cada 1,000 km <sup>2</sup> (Sin POS)	76.9	81.3	101.0
Oficinas, ventanillas y otros puntos de servicio por cada 1,000 km <sup>2</sup>	21.4	19.5	20.1
Agentes corresponsales totales por cada 1,000 km <sup>2</sup>	40.3	46.5	65.2
Cajeros automáticos por cada 1,000 km <sup>2</sup>	15.1	15.2	15.7
Terminales de punto de venta (POS) por cada 1,000 km <sup>2</sup>	538.5	591.3	631.4
Número de agentes pagadores de sociedades remesadoras	1,042	1,370	1,478

**Nota:** Población obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas, proyecciones de población 2014-2030. Se consideran adultos los ciudadanos de 18 o más años.

INDICADORES DE USO	2019	2020	2021
Porcentaje de adultos con algún tipo de crédito <sup>7</sup>	17.5	15.8	15.6
Tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos	1,463	1,370	1,288
Tarjetas de débito por cada 10,000 adultos	8,147	8,782	10,314
Billeteras de dinero electrónico y pasarelas por cada 10,000 adultos	2,477	2,541	2,901
Penetración del sector asegurador en la economía	1.8%	2.0%	1.9%
Participantes activos en fondos públicos de pensiones por cada 10,000 adultos entre 18 y 59 años	1,853	1,844	1,806
Participantes activos en fondos privados de pensiones por cada 10,000 adultos entre 18 y 59 años	185	195	200
Pensionados <sup>8</sup> por fondos públicos de pensiones por cada 10,000 adultos con edad igual o mayor a 60 años	936	910	1,074
Pensionados por fondos privados de pensiones por cada 10,000 adultos con edad igual o mayor a 60 años	21	21	28

**Nota:** Población obtenida del Instituto Nacional de Estadísticas, proyecciones de población 2014-2030. Se consideran adultos los ciudadanos de 18 o más años.

<sup>5</sup> Incluye, conforme a las definiciones establecidas en el Glosario: oficinas, ventanillas, agentes corresponsales, cajeros automáticos (ATM), terminales de punto de venta (POS) y otros puntos de servicios.

<sup>6</sup> Incluye, conforme a las definiciones establecidas en el Glosario: oficinas, ventanillas, agentes corresponsales, cajeros automáticos (ATM), y otros puntos de servicios.

<sup>7</sup> Únicamente instituciones supervisadas por la CNBS.

<sup>8</sup> Por simplicidad, se incluyen pensionados por vejez e invalidez; no obstante, pueden existir pensiones por invalidez para menores de 60 años.

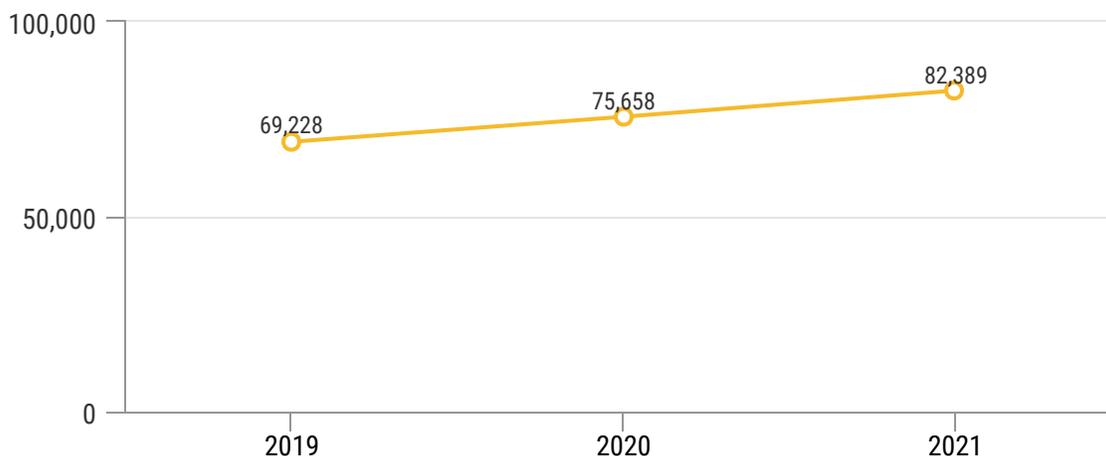
## 4. COBERTURA FÍSICA

Corresponde a la presencia física de los puntos de servicio que los proveedores de servicios financieros mantienen a disposición de la población hondureña para la realización de transacciones financieras. Esta cobertura se presenta segregada en oficinas<sup>9</sup>, ventanillas, agentes corresponsales, cajeros automáticos, POS (terminal de punto de venta o datáfono) y otros, que incluye a los autobancos y agencias electrónicas. Lo anterior, sobre las instituciones supervisadas por la CNBS que realizan inclusión financiera<sup>10</sup>, las Cooperativas de Ahorro y Crédito con activos mayores a 1 millón de dólares supervisadas por Conucoop (Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas)<sup>11</sup> y Microfinancieras asociadas a Redmicroh (Red de Microfinancieras de Honduras)<sup>12</sup>

Bajo este contexto se presentan los principales indicadores de cobertura física, además de un análisis a nivel de departamentos.

### Principales Resultados

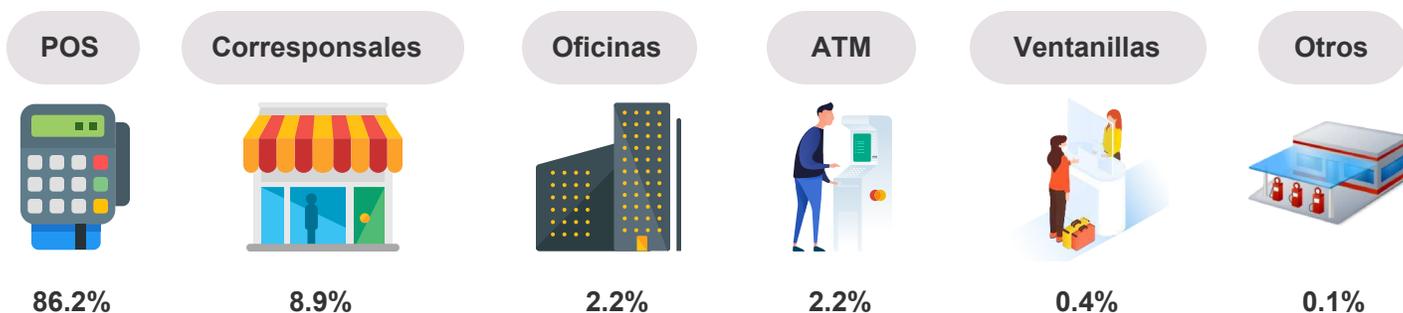
Gráfico 4.1 Número de puntos de servicio 2019-2021



Los puntos de servicio crecieron en un 8.9% en 2021 comparado con 2020, sumando 82,389 puntos a nivel nacional (6,731 más que el año anterior); este incremento es influenciado por un crecimiento del 40.1% anual en agentes corresponsales (2,099 adicionales), seguido de un crecimiento de 6.8% en POS (4,519 adicionales), 5.1% en oficinas (88 adicionales) y 3.2% en cajeros automáticos (55 adicionales); contrariamente, el número de ventanillas disminuyó en 8% anual (29 ventanillas cerradas durante el 2021), mientras que el número de otras oficinas permaneció estable.

A nivel de proveedores de servicios financieros, los bancos comerciales representan un 98% de la participación del total de números de puntos de servicio, mientras que, según el tipo, el 100% de los puntos de servicio se distribuyen de la siguiente manera:

Figura 4.1 Distribución de puntos de servicio según su tipo



<sup>9</sup> Ver definición en glosario.

<sup>10</sup> Las instituciones supervisadas por la CNBS que ofrecen productos y servicios financieros a la población son: Bancos Comerciales; Bancos Estatales; Sociedades Financieras; Oficinas de Representación; Instituciones de Seguros; Fondos Privados de Pensiones; Fondos Públicos de Pensiones; Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF); Sociedades Remesadoras; Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca (Confianza); y, el Régimen de Aportaciones Privadas RAP.

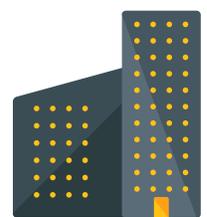
<sup>11</sup> La información de las cooperativas fue reportada por CONSUCOOP a la CNBS.

<sup>12</sup> La información de las microfinancieras fue extraída de la plataforma Web MIFIndex, administrada por REDCAMIF.

## Oficinas

El total de oficinas se registró en 1,826 a diciembre del 2021, creciendo un 5% con relación a 2020 (88 oficinas). A pesar del crecimiento observado, se mantiene un número de oficinas menor al reportado a diciembre 2019 (1,850). De las 1,826 oficinas a 2021, el 46.5% corresponde a bancos comerciales, 29.0% a cooperativas de ahorro y crédito, 6.1% a sociedades financieras, 5.8% a microfinancieras, 5.3% a OPDF, mientras que el 5.1% restante se encuentra segregado en las otras instituciones que realizan inclusión financiera con participaciones entre el 0.1% y 2.3%.

### Oficinas



- 2019: 1,850
- 2020: 1,738
- 2021: 1,826

## Ventanillas

Las ventanillas de servicio pasaron de 361 en 2020 a 332 en 2021, disminuyendo un 8% anual; además, con relación a 2019, se observa una disminución acumulada de 20% para estos puntos de servicio. Las instituciones que ofrecen este tipo de punto de servicio son los bancos comerciales (82.7% del total), remesadoras (11%), OPDF (3.1%), bancos estatales (1.6%), sociedades financieras (1.4%) y el régimen de aportaciones privadas con un 0.3%.

### Ventanillas



- 2019: 415
- 2020: 361
- 2021: 332

## Datafonos (POS) y Cajeros automáticos (ATM)

Se registraron 71,032 POS a nivel nacional a diciembre 2021, con un crecimiento de 6.8% respecto al año anterior. En cuanto a los cajeros automáticos la variación interanual fue de 5.20%, alcanzando 1,765 dispositivos en todo el país. La totalidad de POS y ATM es reportada por los bancos comerciales.

### ATM



- 2019: 1,704
- 2020: 1,710
- 2021: 1,765

### POS



- 2019: 60,578
- 2020: 66,513
- 2021: 71,032

## Agentes Corresponsales

El número de agentes corresponsales incrementó en 40% (2,099 puntos adicionales) frente al 2020, registrando un total de 7,329 a diciembre del 2021. Este canal se está volviendo cada vez más frecuente entre los bancos comerciales; sin embargo, también es utilizado por las sociedades financieras y OPDF, ya que brinda facilidades de acceso a la población de diversas zonas del territorio nacional.

### Corresponsales



- 2019: 4,539
- 2020: 5,230
- 2021: 7,329

## Otros Puntos de Servicio

Los otros puntos de servicio han permanecido casi constantes durante 2020 y 2021; no obstante, con relación a 2019 se observa una disminución del 26%.

### Otras

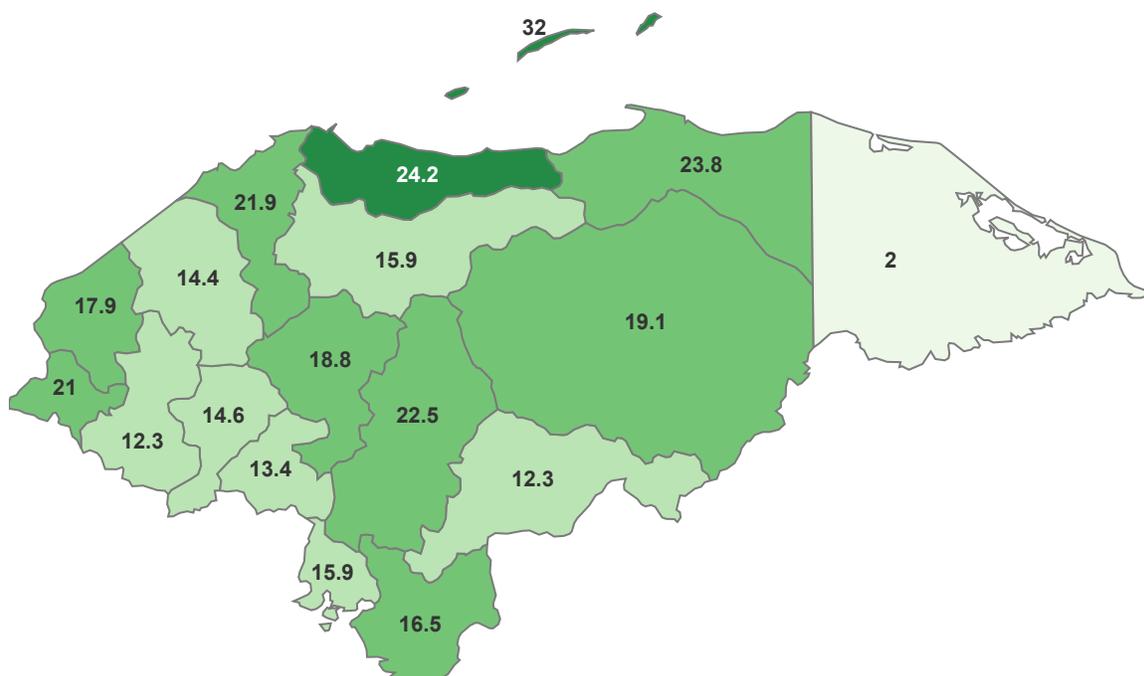


- 2019: 142
- 2020: 106
- 2021: 105

## Análisis de Cobertura Territorial

A nivel departamental<sup>13</sup>, los puntos de servicio están concentrados en los departamentos de Cortés (23.8% del total) y Francisco Morazán (23.4%), mientras que la menor proporción se presenta en el departamento de Gracias a Dios (0.1%). No obstante, con relación a cada 10,000 adultos mayores de 18 años que habita cada departamento la distribución es más pareja; como se observa en el siguiente mapa, siendo el máximo en Islas de la Bahía con 32 puntos de servicio por cada 10,000 adultos (+18 años) y el mínimo en Gracias a Dios con 2 puntos de servicio por cada 10,000 adultos (+18 años). El resto de los departamentos muestra una relación bastante similar, 8 de ellos se encuentran entre el rango de 9.5 a 17 puntos de servicio por cada 10 mil adultos (+18 años) y los restantes 8 de ellos se encuentran entre el rango de 17 a 24.5 puntos de servicio por cada 10 mil adultos (+18 años).

**Gráfico 4.2 Número de puntos de servicio por cada 10 mil adultos mayores de 18 años para cada departamento de Honduras, diciembre 2021**



**Tabla 4.2 Número de puntos de servicio por departamento**

Departamento	2019	2020	2021	Departamento	2019	2020	2021
Atlántida	539	588	749	Intibuca	154	173	233
Choluteca	319	362	510	Islas de la Bahía	113	124	151
Colón	326	344	500	La paz	133	144	186
Comayagua	457	494	642	Lempira	164	206	268
Copán	347	380	459	Ocotepeque	140	159	224
Cortés	2,151	2,218	2,565	Olancho	461	493	674
El Paraíso	278	301	393	Santa Bárbara	344	335	430
Francisco Morazán	2,114	2,176	2,543	Valle	135	142	193
Gracias a Dios	10	12	12	Yoro	465	494	625
				<b>Total</b>	<b>8,650</b>	<b>9,145</b>	<b>11,357</b>

<sup>13</sup> Se excluyen los POS, ya que no se cuenta con su distribución por departamentos.

## Indicadores de Densidad

El indicador del número de puntos de servicio por cada 10 mil adultos mayores de 18 años presenta la densidad poblacional de los puntos de servicio bajo una medida comparable. Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), la población de Honduras para 2021 fue de 5,946,453 adultos con edad igual o superior a los dieciocho (18) años. Los resultados a 2021 son favorables con relación a lo obtenido a 2020, ya que, el total (sin considerar POS) pasó de 15.8 a 19.1 (3.3 puntos más por cada 10 mil habitantes), mientras que considerando los POS, la relación pasó de 130.4 a 138.6 (8.2 puntos más por cada 10 mil habitantes).

**Tabla 4.3. Indicadores densidad respecto a la población (número de puntos por cada 10,000 adultos +18 años)**

	2019	2020	2021
Oficinas	3.3	3.0	3.1
Datafonos(POS)	107.1	114.6	119.5
Cajeros Automáticos(ATM)	3.0	2.9	3.0
Agentes Corresponsales	8.0	9.0	12.3
Ventanillas	0.7	0.6	0.6
Otras Oficinas	0.3	0.2	0.2
<b>Total (Sin POS)</b>	<b>15.3</b>	<b>15.8</b>	<b>19.1</b>
<b>Total (Con POS)</b>	<b>122.3</b>	<b>130.4</b>	<b>138.6</b>

Similares resultados se observan con relación a la densidad geográfica, en el que se mide la cantidad de puntos de servicio por cada 1,000 kilómetros cuadrado (km<sup>2</sup>), siendo la extensión territorial total de Honduras de 112,492 km<sup>2</sup>. De 2020 a 2021, los puntos de servicio (sin considerar POS) pasaron de 81.3 a 101.0 (19.7 puntos más por cada 1,000 km<sup>2</sup>), mientras que considerando los POS, la relación pasó de 672.6 a 732.4 (59.8 puntos más por cada 1,000 km<sup>2</sup>).

**Tabla 4.4. Indicadores de densidad geográfica (número de puntos por cada 1,000 km<sup>2</sup>)**

	2019	2020	2021
Oficinas	16.4	15.4	16.2
Datafonos(POS)	538.5	591.3	631.4
Cajeros Automáticos(ATM)	15.1	15.2	15.7
Agentes Corresponsales	40.3	46.5	65.2
Ventanillas	3.7	3.2	3.0
Otras Oficinas	1.3	0.9	0.9
<b>Total (Sin POS)</b>	<b>76.9</b>	<b>81.3</b>	<b>101.0</b>
<b>Total (Con POS)</b>	<b>615.4</b>	<b>672.6</b>	<b>732.4</b>

## 5. USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

### 5.1 DEPÓSITOS

Esta sección muestra la cantidad de depositantes, así como la evolución del número de cuentas y sus saldos, para los productos de ahorro, a plazo y a la vista; todos ellos a nombre de personas naturales. Para cada variable se presente un análisis conforme a la información disponible, la cual puede variar en el período analizado y la cantidad de proveedores de servicios financieros incorporados.

#### Depositantes

Con el propósito de conocer la cantidad de depositantes únicos a nivel de diferentes proveedores de servicios financieros (PSF), la Comisión Nacional Bancos y Seguros (CNBS) aplicó una encuesta en línea para efectos de medir la inclusión financiera en el país. Los resultados con cifras a diciembre 2021 reflejan que, en promedio, una (1) persona dentro de la misma institución posee 1.24 cuentas de depósitos, siendo dicha relación por sexo de 1.4 cuentas por persona para los hombres, y de 1.10 para las mujeres.

Los depositantes reportados son únicos a nivel de cada proveedor de servicios financieros, pero no a nivel de sistema, ya que no fue posible identificar la cantidad de depositantes que mantienen cuentas en diferentes instituciones, por lo que el dato reportado puede sobreestimar la cantidad de depositantes. El total de depositantes asciende a 7,899,254<sup>14</sup>, y se distribuye según el tipo de cuenta en 94.5% depositantes de ahorro, 4.5% depositantes a la vista y un 1% depositantes a plazo; además, la distribución de estos depositantes según proveedor de servicios financieros denota que el 78.8% son clientes de bancos comerciales, seguido por un 15.4% clientes de cooperativas, un 3.7% de sociedades financieras y finalmente un 2.1% de Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF). Con relación al sexo, se observa una mayor proporción de depositantes mujeres en las Cooperativas (56.9%)<sup>15</sup>, seguido de las sociedades financieras (55.7%), mientras que una distribución más pareja en los bancos comerciales (50.1% mujeres versus 49.9% hombres), finalmente la relación se invierte en las OPDF donde la mayor cantidad de depositantes son hombres (52%). Ver figuras 5.1.2 y 5.1.2.

Figura 5.1.1 Depositantes según tipo de cuenta

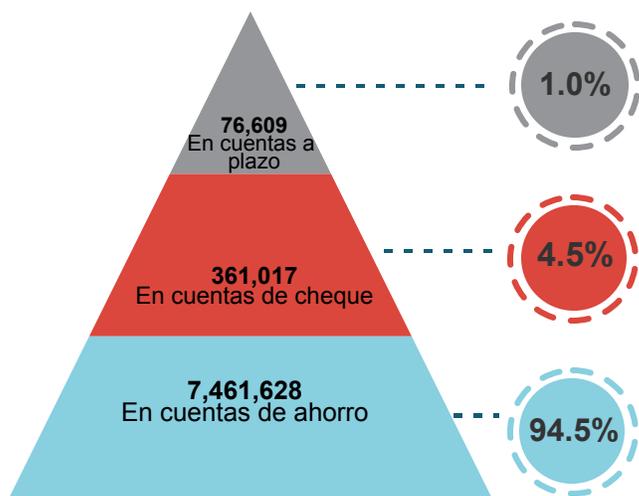
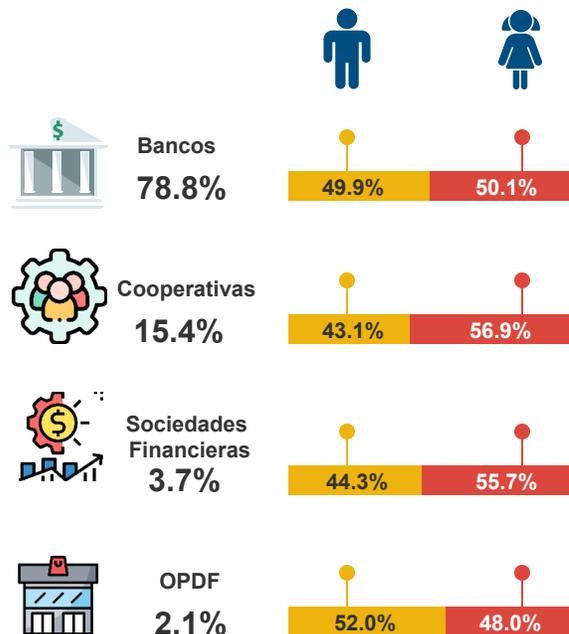


Figura 5.1.2 Depositantes por institución y sexo



<sup>14</sup> Corresponde a la suma de los depositantes individuales reportados por las instituciones que respondieron la encuesta de inclusión financiera 2021. Incluye información de 14 bancos comerciales, 10 sociedades financieras, 5 OPDF y 73 Cooperativas de ahorro y Crédito. Los depositantes son registros únicos en cada institución, no obstante, pueden repetirse entre instituciones (los depositantes pueden ser clientes de más de un proveedor de servicios financieros), los datos presentados pertenecen a personas naturales.

<sup>15</sup> Para fines comparativos se considera únicamente el 100% de personas naturales hombres y mujeres, excluyendo las cuentas a nombre de menores de edad.

## Cuentas de Depósitos

El total de cuentas a nombre de personas naturales en las instituciones supervisadas por la CNBS que ofrecen productos de depósitos<sup>16</sup> asciende a 8,338,027 cuentas; de estas, el 93.3% corresponde a Bancos Comerciales, 3.7% a Sociedades Financieras y 3.0% a Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras. Al desagregar estas cuentas por sexo, se identifica que los hombres participan con el 55.7% (4,642,136 cuentas) y las mujeres con el 44.3% (3,695,891 cuentas).

**Figura 5.1.3 Número de cuentas de depósitos según sexo en Instituciones Supervisadas por la CNBS**



A nivel de las veinte (20) mayores cooperativas de ahorro y crédito del país<sup>17</sup>, el total de cuentas de depósitos asciende a **1,550,437**, distribuidos así: a) Mujeres 837,935; b) Hombres 624,595 y, c) Menores de 18 años 90,907 cuentas.

**Figura 5.1.4 Distribución de cuentas de depósitos en 20 mayores Cooperativas**



Con la información disponible, se determinó que cada persona afiliada al Sector Cooperativista posee en promedio 1.3 cuentas, siendo mayor la relación de cuentas entre depositantes mujeres (1.3) que para hombres (1.2). Por tipo de instrumento, prevalecen las cuentas de ahorro con el 99% (1,531,684 cuentas), mientras que los depósitos a plazo son solamente el 1% del total de cuentas (18,753). Adicionalmente, en las cooperativas, los afiliados mantienen como mínimo una cuenta de aportaciones obligatorias, distintivo del sector.

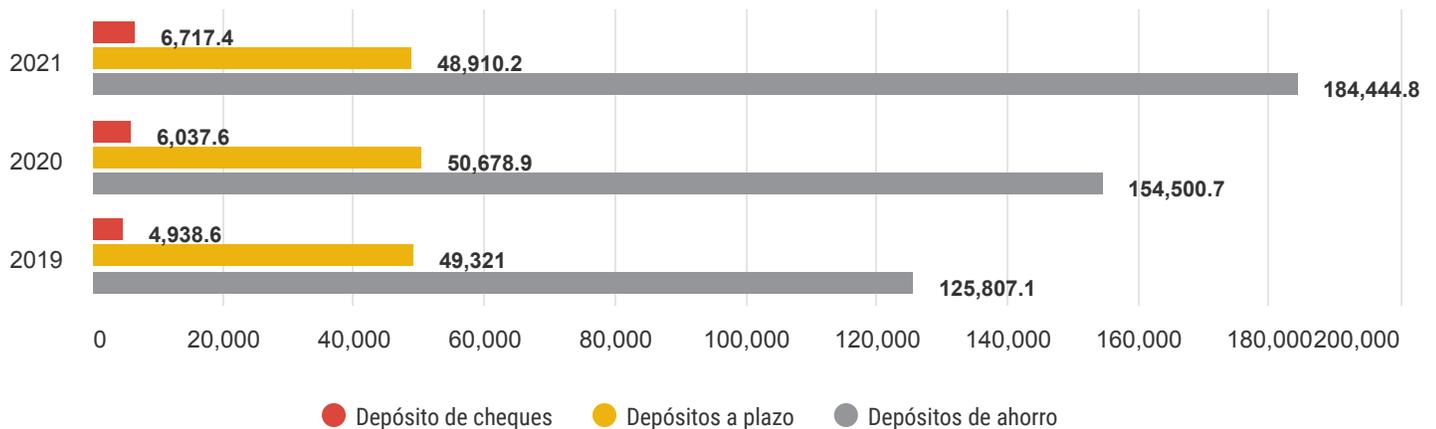
<sup>16</sup> Incluye: a) Instituciones Financieras: Bancos Comerciales y Sociedades Financieras; y, b) las Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero.

<sup>17</sup> Información recopilada a través de la encuesta en línea con cifras a diciembre de 2021.

## Saldo de cuentas de depósito

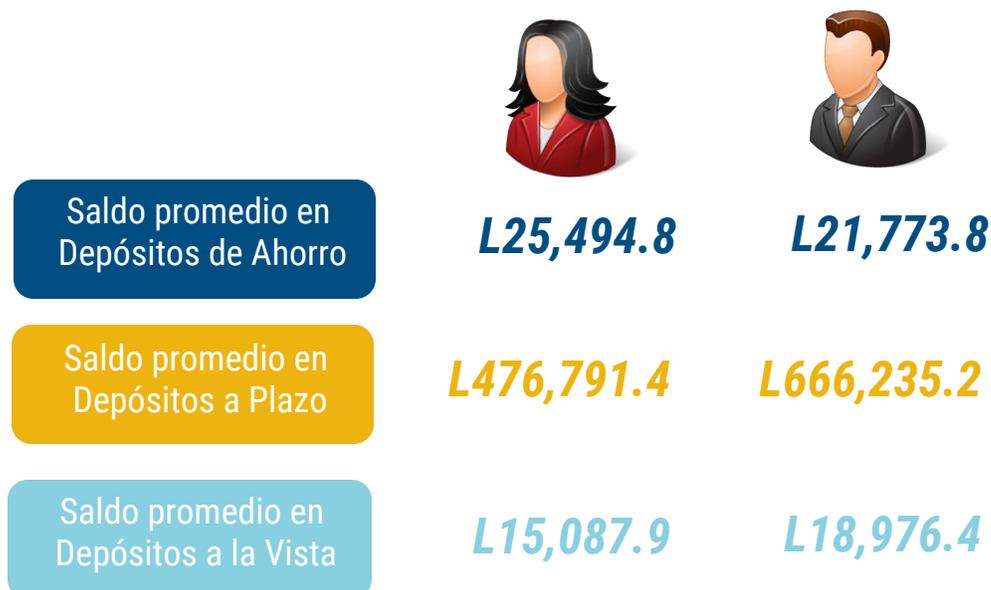
Los depósitos totales del Sistema Financiero y OPDF alcanzaron L240,072.4 millones al cierre del 2021, superior en L28,855.3 millones (13.7%) a los registrado en 2020 (L211,217.1 millones). El producto de captación que experimentó el mayor crecimiento fueron los depósitos de ahorro con L29,944.1 millones más (19.4%), seguido por las cuentas de cheques con L679.9 millones (11.3%); no obstante, los depósitos a plazo registraron disminución de L1,768.6 millones (3.5%).

**Gráfico 5.1.1 - Obligaciones Depositarias por Tipo de Instrumento  
Instituciones Supervisadas por la CNBS  
(En millones de Lempiras)**



El 53.3% (L127,968.5 millones) del saldo de los depósitos totales corresponde a hombres y 46.7% (L112.104 millones) a mujeres; no obstante, al relacionarlo con la cantidad de cuentas de cada sexo y según el tipo de depósitos, resulta en un saldo promedio por cuenta<sup>18</sup> para los depósitos de ahorro de L25,494.8 para mujeres versus L21,773.8 para hombre; es decir, las mujeres ahorran en promedio un 17% más que los hombres. Para los depósitos a plazo y a la vista, la relación se invierte, ya que el saldo promedio de los depósitos a plazo para los hombres es de L666,235.2 versus L476,791.4 para las mujeres, por lo que en promedio los hombres mantienen depósitos a plazo superiores en 40% a los de las mujeres. Finalmente, para los depósitos a la vista, el saldo promedio es un 26% superior para los hombres (L18,976.4) que para las mujeres (L15,087.9).

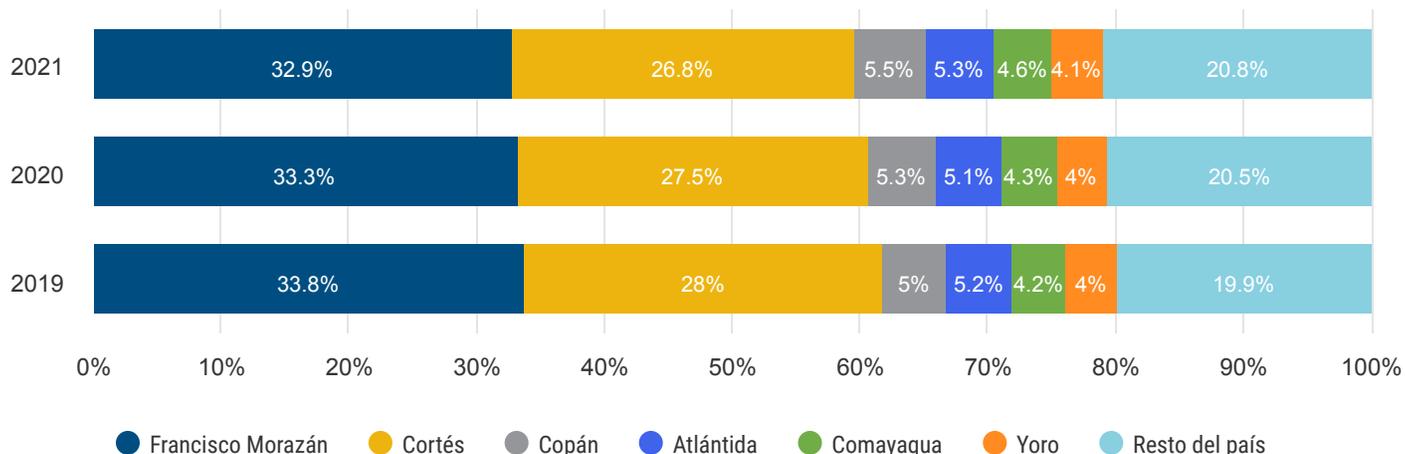
**Figura 5.1.5 Saldo promedio por tipo de depósito y sexo en  
Instituciones Supervisadas por la CNBS**



<sup>18</sup> Equivalente a la relación "Saldo total por Sexo/Número de cuentas por Sexo"

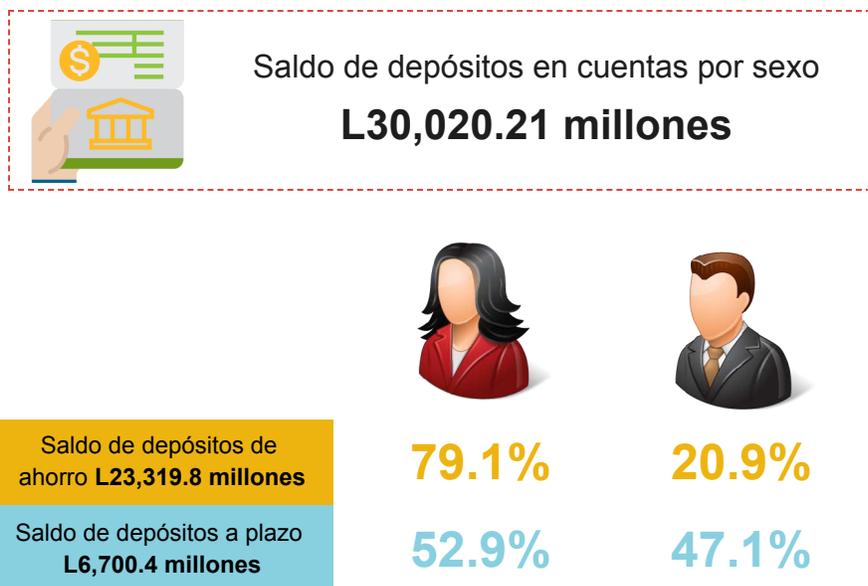
Por distribución geográfica, la mayor concentración de depósitos al cierre del 2021 se ubica en los departamentos de: Francisco Morazán 32.9% (L78.969.9 millones), Cortés con 26.8% (L64,324.3 millones), Copán 5.5% (L13,266.3 millones), Atlántida 5.3% (L12,681.6 millones), Comayagua 4.6% (L11,090.2 millones) y Yoro 4.1% (L9,841.5 millones); el resto de los depósitos se agrupan en 12 departamentos<sup>19</sup> con una participación del 20.8% (L49,896.7 millones).

**Gráfico 5.1.2 Distribución Geográfica de los Depósitos (2019-2021)**



Para las 20 mayores Cooperativas del país, el saldo de los depósitos a nombre de personas naturales asciende a L30,610.5 millones, distribuidos así: L21,985.4 millones de mujeres (72.4%), L8,034.8 millones de hombres (26.5%) y L356.9 millones de menores de 18 años (1.2%). El producto de depósito con la mayor aceptación entre los afiliados a cooperativas son los depósitos de ahorro registrando una participación del 77.9% (L23,676.6 millones) seguido de los depósitos a plazo con 22.1% (L6,700.4 millones). Considerando únicamente los depósitos a nombre de personas naturales mayores de 18 años, se observa la distribución siguiente:

**Figura 5.1.6 Concentración de Depósitos por Instrumento y Sexo 20 mayores Cooperativas**



El promedio de una cuenta de ahorro para personas naturales<sup>20</sup> es de L15,457.9; mientras, en depósitos a plazo es de L357,299.6. Los promedios por tipo de cuenta y sexo denotan que para los depósitos de ahorro el saldo es mayor para las mujeres L22,272.9; seguido por los hombres L7,961.5; y finalmente los menores de 18 años con L3,926.3. Para los depósitos a plazo, resulta mayor el promedio per cápita de los hombres (L361,567.9) que el de mujeres (L354,289.1).

<sup>19</sup> Incluye: Choluteca, Colón, El Paraíso, Gracias a Dios, Intibucá, Islas de la Bahía, La Paz, Lempira, Ocotepeque, Olancho, Santa Bárbara, Valle

<sup>20</sup> Incluye Mujeres, Hombres y Menores de 18 años.

Por su parte, el saldo de las cuentas de aportaciones obligatorias alcanzó L14,340.2 millones, de los cuales el 64.6% (9,260.7 millones) son de mujeres, 35.4% (5,079.1 millones) pertenecen a hombres, y los menores de 18 años con el 0.003% (L0.4 millones)

**Figura 5.1.7 Saldo promedio por tipo de cuenta y sexo en 20 mayores Cooperativas**

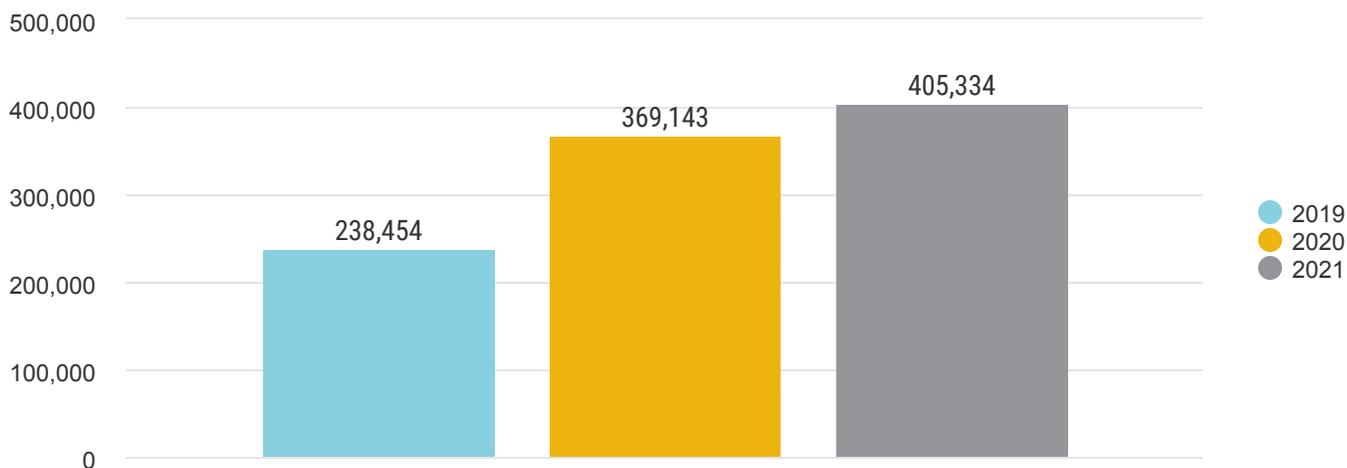


### Cuentas Básicas de Depósitos de Ahorro

Promover la inclusión financiera en la población hondureña es el objetivo de la implementación de las cuentas básicas de ahorro, estas se han diseñado para personas desatendidas o subatendidas por los sistemas financieros tradicionales, con el objetivo de que formen parte activa de estos, asimismo promover el ahorro y la utilización de otros productos financieros. Dentro de las principales características se encuentra la simplificación de la gestión de apertura de cuentas, con un saldo mínimo de apertura diez Lempiras (L10.00), saldo máximo mensual de quince mil Lempiras (L15,000.00) y límite máximo de movimientos transaccionales de depósitos, retiros, pagos y otros, acumulados mensualmente de treinta mil Lempiras (L30,000.00)<sup>21</sup>

Cinco (5) bancos comerciales ofrecen este tipo de producto, que en conjunto registraron 405,334 cuentas básicas al cierre del 2021; siendo 36,191 más (9.8%) respecto a las registradas en 2020 (369,143 cuentas), el crecimiento más importante fue computado por una (1) institución por 32,692 cuentas, equivalente al 90.0% del alza total. En términos monetarios dichas cuentas pasaron de L38.5 millones en 2020 a L46.9 millones en 2021, es decir un aumento de L8.5 millones (22.0%). El saldo promedio que se mantiene en cuentas es de ciento quince lempiras con setenta centavos (L115.7).

**Gráfico 5.1.3 Cuentas Básicas Vigentes (en unidades)**



<sup>21</sup> Circular CNBS No.046/2020, Resolución GES No.654/22-12-2020

## Tarjetas de Débito

Son medios de pago emitidos por las instituciones bancarias comerciales, que permiten pagar productos y servicios con deducción automática a las cuentas de depósitos. A diferencia de las tarjetas de crédito, no contemplan interés ni pagos aplazados y evitan la posibilidad de que se produzca un exceso de endeudamiento por parte del beneficiario.

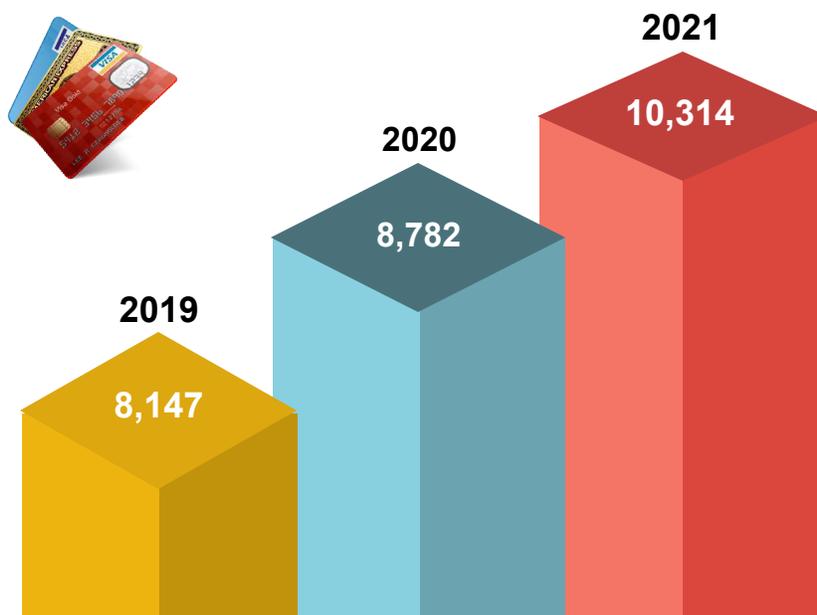
El número de tarjetas de débito que circularon en el país ascendió a 6,133,167 a diciembre 2021, superior en 1,037,119 (20.3%) a las que circulaban en igual fecha del año anterior de 5,096,048 tarjetas. Este incremento en la emisión de tarjetas de débito está relacionado con la aceleración tecnológica ocasionada por la crisis sanitaria del covid-19 y las restricciones de circulación, en el que las compras en línea se incrementaron y el uso de efectivo disminuyó. En el período comprendido entre 2019 a 2021 han presentado un crecimiento interanual promedio del 15.34%.

**Gráfico 5.1.4 Número de Tarjetas de Débito emitidas por el SBC (2019-2021)**



Por cada 10,000 adultos (mayores de 18 años) circularon en el territorio nacional 10,314 tarjetas de débito al cierre del 2021, superior en 1,532 tarjetas (17.4%) respecto al 2020 (8,782 tarjetas). Durante los últimos tres (3) años las tarjetas de débito han crecido el 12.5%, lo cual confirma la confianza de la población en utilizar este instrumento como sustituto de efectivo.

**Figura 5.1.8 Número de Tarjetas de Débito en circulación por cada 10,000 adultos (+18 años)**

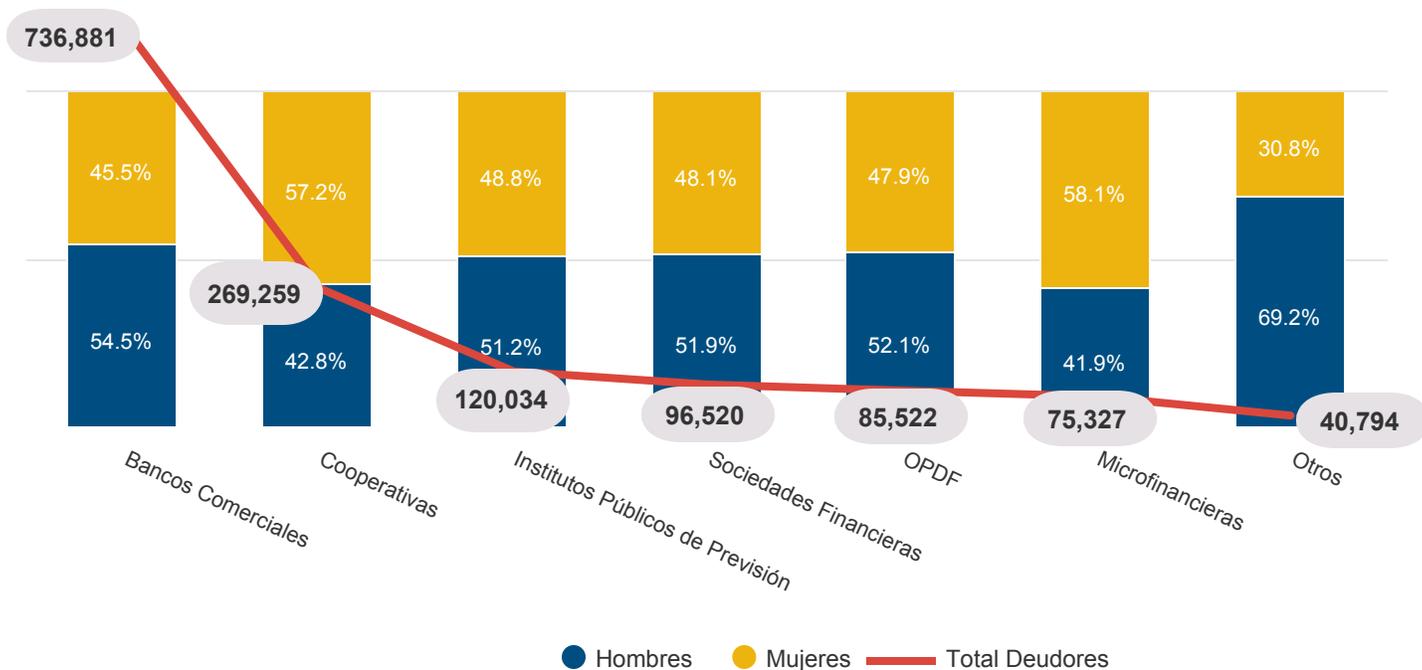


## 5.2 CRÉDITOS

De la totalidad de proveedores de servicios financieros (PSF) que brindan oportunidades de crédito en el país<sup>22</sup>, incorporados en el alcance de este reporte, se registró un saldo total de préstamos por L241,234.1 millones al cierre del 2021. Los Bancos Comerciales se sitúan como la principal fuente de créditos con L166,258.7 millones (68.9%), le siguen las Cooperativas<sup>23</sup> L31,620.3 millones (13.1%), Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS) L25,432.0 millones (10.5%), Sociedades Financieras L9,991.9 millones (4.1%), OPDF L3,503.3 (1.5%), las microfinancieras con L163.6 millones (0.07%), mientras que el resto se encuentra distribuido en Otros Sectores<sup>24</sup> L4,264.2 millones (1.8%).

Con relación a la demanda de crédito, es decir, el total de deudores, se registra la misma preferencia, en su orden, Bancos Comerciales, Cooperativas e Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS). En las Cooperativas y las Microfinancieras, las mujeres representan una mayor proporción que los hombres.

**Gráfico 5.2.1 Distribución de Deudores por Sector y Sexo**  
(En porcentajes y total de individuos)



### Proveedores de Servicios Financieros Supervisados por la CNBS

El saldo de la cartera crediticia alcanzó L209,450.1 millones al cierre del 2021, distribuidos por créditos de tipo consumo con una participación del 46.1% (L96,458.4 millones), seguido de vivienda 29.5% (L61,794.2 millones), créditos comerciales 20.9% (L43,819.3 millones) y microcrédito con el 3.5% (L7,378.2 millones). Cabe indicar que, los bancos comerciales participan con el 79.4% (L166,258.7 millones) del saldo total de dicha cartera, le siguen los Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS) con un portafolio de préstamos de L25,432.0 millones (12.1%) y las Sociedades Financieras con L9,991.9 millones (4.8%).

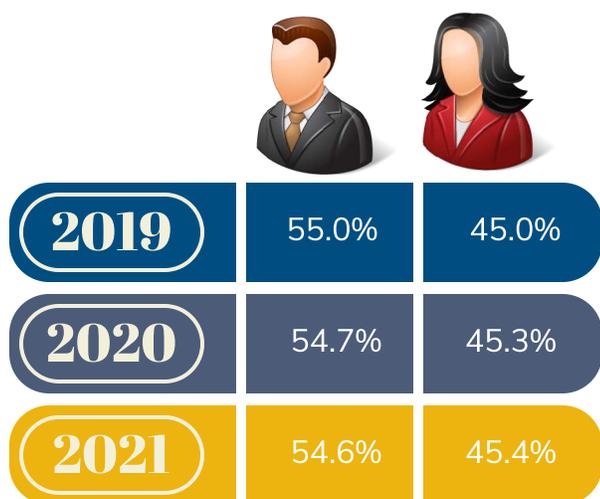
**El total de deudores (hombres y mujeres) ascendió a 926,246 al cierre del 2021; el 54.6% corresponde a hombres (505,858) y el 45.4% a mujeres (420,388).** El volumen de deudores del sexo masculino se elevó 0.7 puntos porcentuales, es decir, 3,459 individuos más respecto a los 502,399 registrados en 2020. A nivel de saldos, crecieron 9.3%, al trasladarse de L117,333.2 millones en 2020 a L128,260.9 millones en 2021. El saldo promedio que mantienen los hombres es de L253,551.1. Por su parte, el número de deudores mujeres subió 4,892, equivalente a 1.2 puntos porcentuales; en términos de saldos, también se elevaron de L73,367.7 registrados al 2020 a L82,289.2 millones en 2021, equivalente a 10.6%. El saldo promedio que mantienen las personas del sexo femenino es de L193,129.3.

<sup>22</sup> Instituciones supervisadas por la CNBS: 15 Bancos Comerciales, 1 Banco Estatal, 9 Sociedades Financieras, 1 Oficina de Representación, 12 Instituciones de Seguros, 4 Administradoras de Fondos de Pensiones Privadas (AFP), 5 Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS), 5 Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF), 1 Banco de Segundo Piso; Instituciones supervisadas por CONSUCOOP: 20 Cooperativas de Ahorro y Crédito más grandes del país; 12 Microfinancieras afiliadas a REDMICROH, que reportan datos a REDCAMIF.

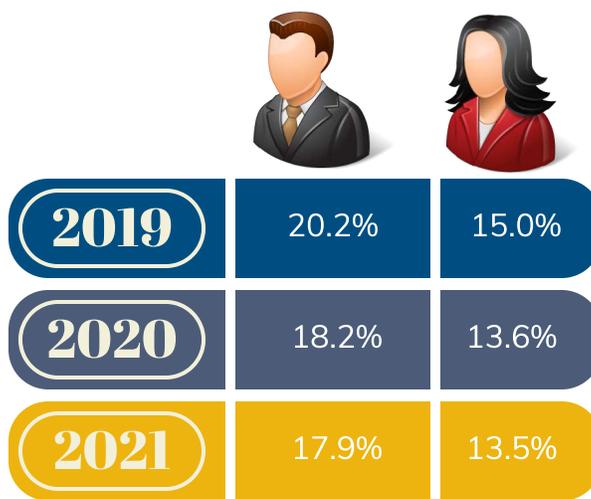
<sup>23</sup> Resultado de encuesta en línea sobre inclusión financiera, aplicada por la CNBS a las veinte (20) mayores cooperativas del país al cierre de 2021.

<sup>24</sup> Incluye Bancos Estatales, Instituciones de Seguros, Oficinas de Representación, Bancos de Segundo Piso y Administradoras de Fondos de Pensiones Privadas (AFP).

**Figura 5.2.1 Distribución de deudores en las Instituciones Supervisadas por Sexo**



**Figura 5.2.2 Porcentaje de la población que posee créditos en las Instituciones Supervisadas por Sexo**

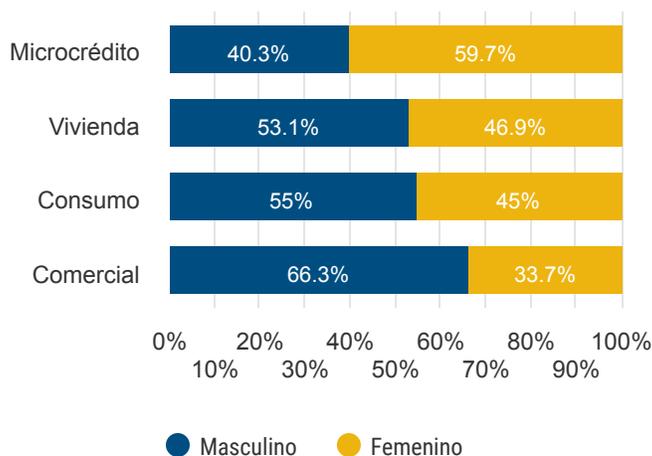


El total de adultos mayores de 18 años, que tienen por lo menos un (1) crédito en las instituciones supervisadas, disminuyó de 2020 a 2021, para hombres pasó del 18.2% a 17.9% y para mujeres se trasladó de 13.6% a 13.5%.

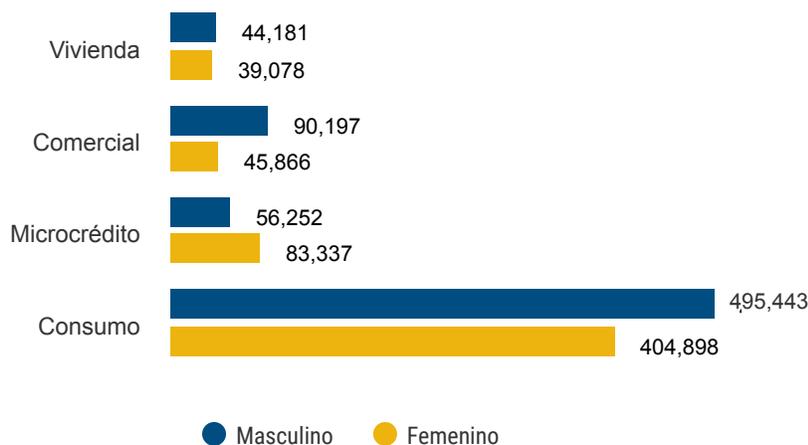
De forma agregada, la cobertura de la población mayor de 18 años que posee créditos en las instituciones supervisadas alcanzó el 15.6% al 2021, inferior en 0.2 puntos porcentuales respecto al 2020 (15.8%), consecuencia principalmente de una proyección poblacional con un mayor crecimiento (2.5%) respecto al registrado por el total de deudores (0.9%). Segregado por sexo, el total de deudores hombres y mujeres con relación al segmento de su población representaron el 17.9% y 13.5%, respectivamente. El número de deudores observó decrecimiento del 3.2% en el período 2019-2021, con mayor énfasis para mujeres con el 3.5% que el registrado por los hombres del 2.7%, resultado de los tres (3) eventos negativos (COVID-19, Tormentas tropicales ETA e IOTA) ocurridos en el 2020.

Considerando el total de préstamos otorgados a personas naturales por tipo de crédito, existe mayor concentración en el rubro de consumo con una participación del 71.5% en 2021, seguido del microcrédito (11.1%), comerciales (10.8%) y por último vivienda con 6.6%.

**Gráfico 5.2.2 Distribución del Total de Préstamos por Sexo y Tipo de Crédito, a diciembre 2021**



**Gráfico 5.2.3 Deudores por tipo de crédito y sexo a diciembre 2021**

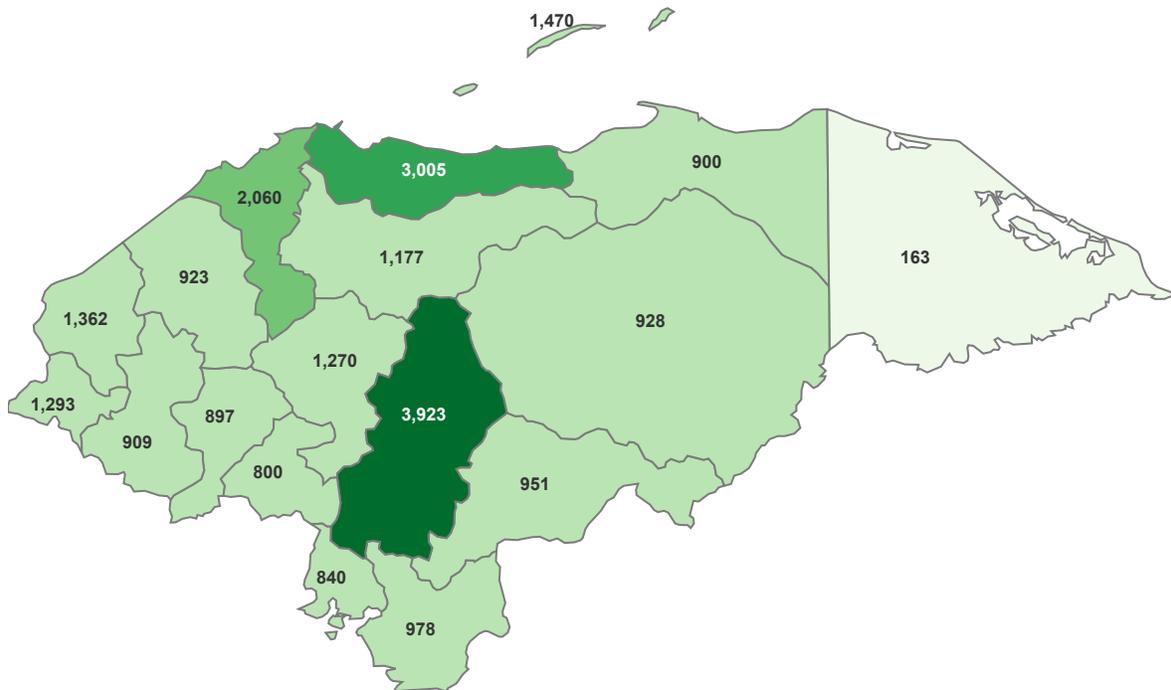


Lo anterior, evidencia que para el total de préstamos durante el período 2019-2021, los hombres superan en participación a las mujeres en los créditos comerciales, de vivienda y de consumo, a excepción del microcrédito en el cual predomina la contribución de las mujeres.

### Distribución de Deudores por Departamento

La relación de deudores como porcentaje de la población adulta, por departamento, es significativa en Francisco Morazán, Atlántida y Cortés. Francisco Morazán destaca como el segundo departamento en población (1,131,476 habitantes), y como el primer lugar en cuanto a deudores respecto a población con el 39.2%; por su parte, Atlántida es el séptimo departamento en población (310,121 habitantes); no obstante, ocupa el segundo lugar respecto al porcentaje en análisis con el 30.1%. Por último, el departamento de Cortés, con el primer lugar en población (1,171,548 habitantes), registró el 20.6%. En los tres (3) casos, los hombres tienen una mayor representación (en promedio entre los tres de un 55.3%) que las mujeres (44.7% en promedio).

**Figura 5.2.3 Deudores por cada 10,000 adultos (+18 años) de la población por departamento, instituciones supervisadas CNBS**



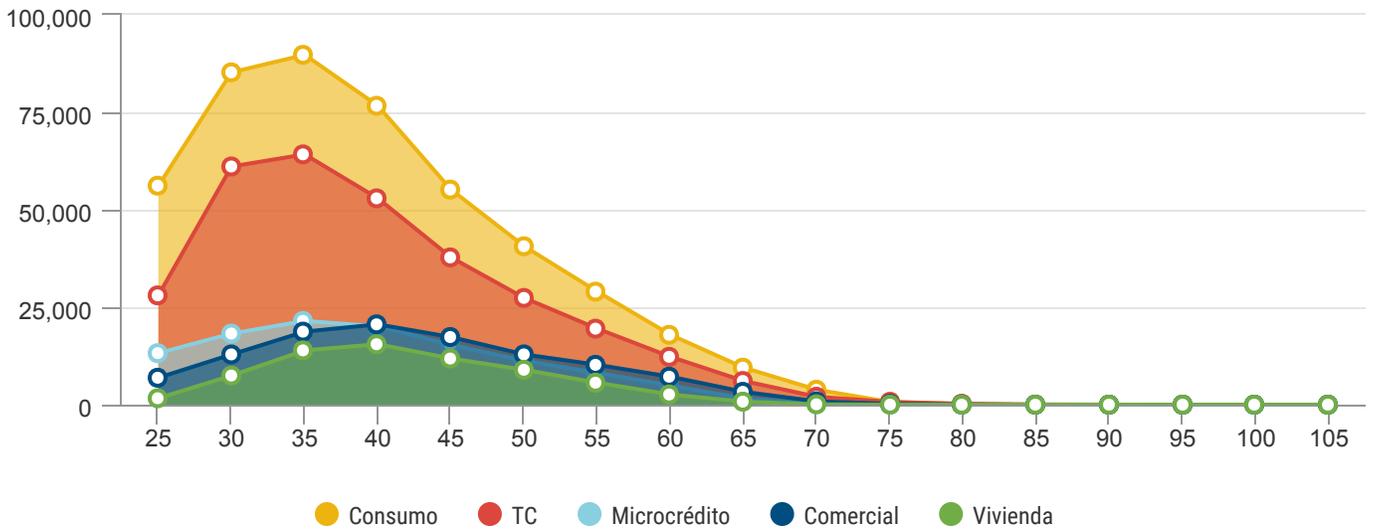
### Distribución de Edades

La distribución de las edades<sup>25</sup> de los prestatarios de las instituciones supervisadas se observa en la figura 5.2.4, donde la moda<sup>26</sup> es menor en los préstamos al consumo y tarjeta de créditos (32 años), seguida por los microcréditos (37 años) y finalmente por los préstamos comerciales y de vivienda donde para ambos es de 40 años; similar comportamiento se observa al analizar las medias de las distribuciones de edades por tipo de crédito, donde los deudores de préstamos de consumo y tarjeta de crédito tienen en promedio edades más bajas (40.4 y 40.7 respectivamente), seguido por los deudores de microcrédito con 40.8, vivienda con 43.4 y finalmente los deudores de préstamos comerciales con 44.4 años.

<sup>25</sup> Nota: el eje X presenta los valores máximos de cada rango, los cuales fueron considerados en intervalos de 5 años. Los datos fueron obtenidos a partir de las identificaciones de los deudores reportadas a la Central de Información Crediticia, por lo que pueden presentar un margen de error con relación a la realidad.

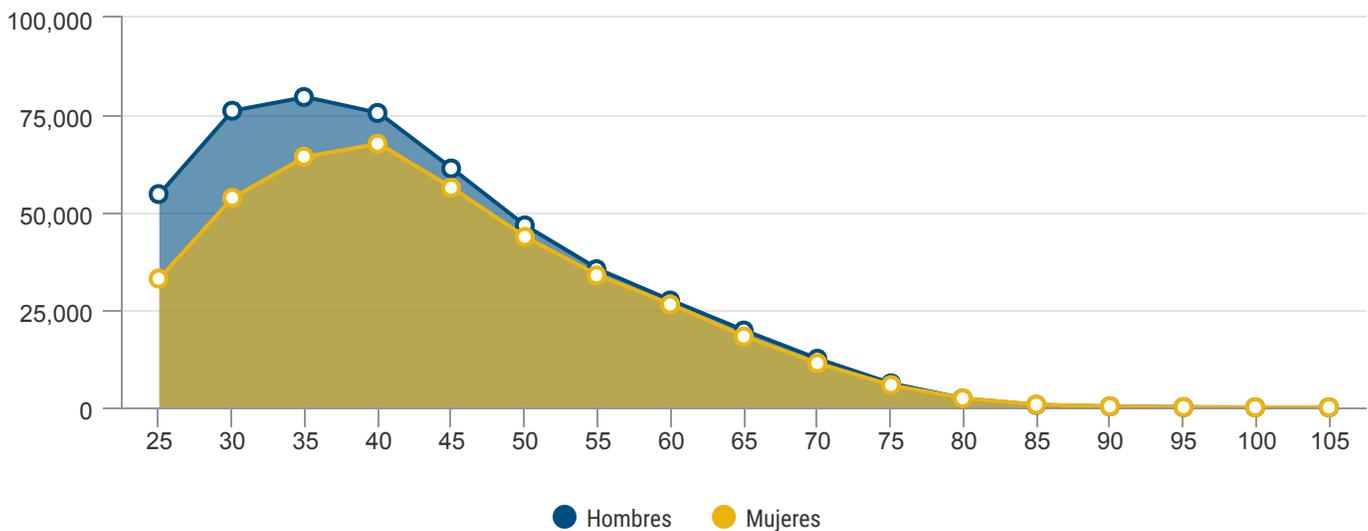
<sup>26</sup> Medida de tendencia central que indica el valor que más se repite o que tiene la mayor frecuencia. Para el caso de los préstamos de consumo y tarjeta de crédito, hay una mayor cantidad de deudores de 32 años.

**Gráfico 5.2.4 Distribución de Edades de los Deudores según Tipo de Crédito**



Con relación al sexo de los deudores, se observa que es menor la cantidad de mujeres que hombres que mantienen obligaciones crediticias entre los 21 y 75 años, situación que se invierte a partir de los 76 años posiblemente asociada a una mayor esperanza de vida de las mujeres. La diferencia antes descrita es mayor entre los rangos de 21 a 35 años. La mayor cantidad de deudores del sexo masculino tienen 32 años, mientras que la moda en el sexo femenino es de 37 años. Al analizar el promedio, la brecha disminuye, ya que la edad promedio de los hombres es de 40.2 años, mientras que para las mujeres es de 41.7.

**Gráfico 5.2.5 Distribución de Edades de los Deudores por Sexo**



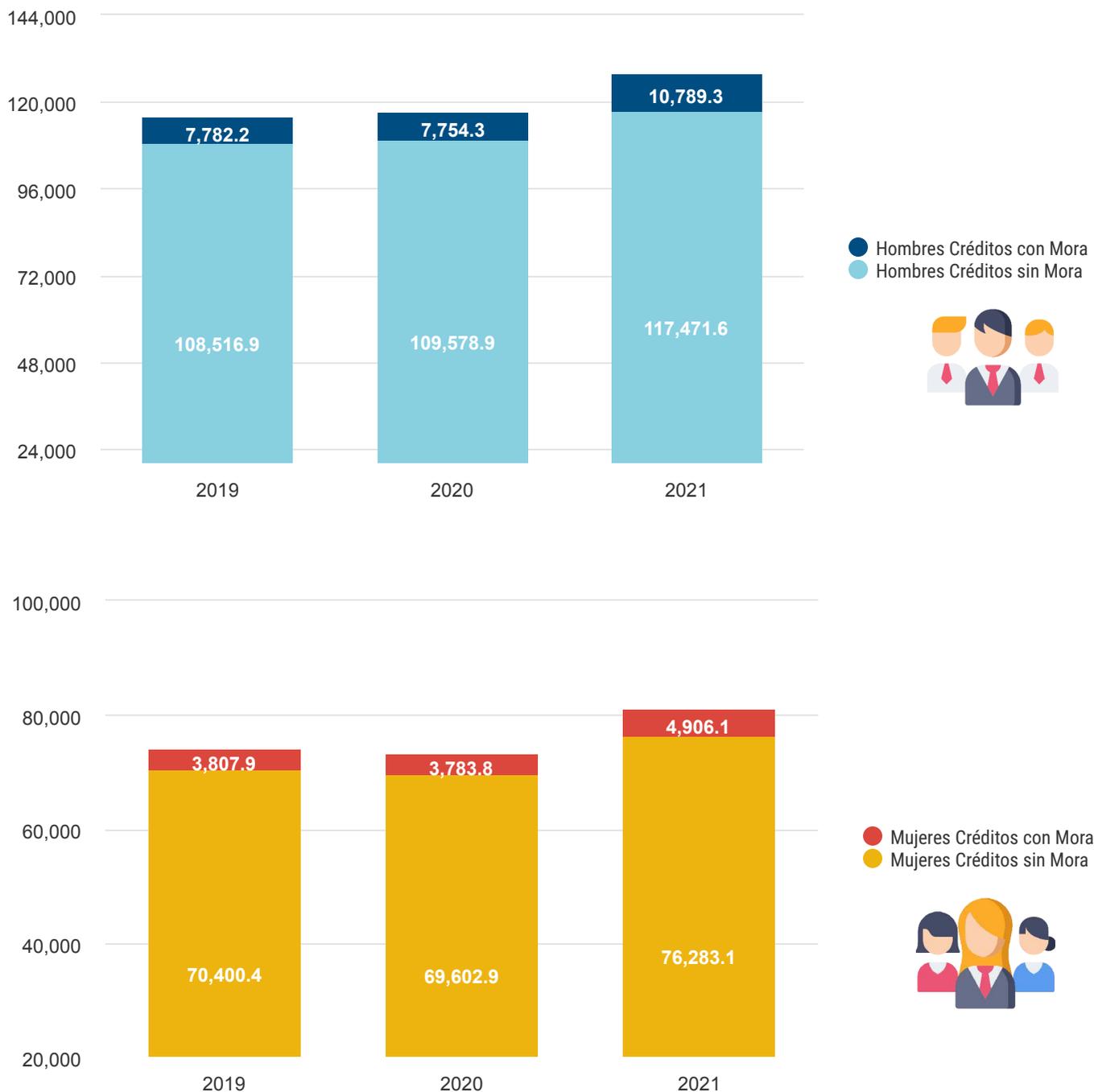
## Estatus de la Cartera Crediticia

El estatus de los saldos de la cartera crediticia se ha establecido de acuerdo con las Normas para la Evaluación y Clasificación de la Cartera Crediticia<sup>27</sup>, definiendo los conceptos de la siguiente forma: a) Sin Mora: los créditos que se encuentran en categorías I y II; y, b) Con Mora: los créditos que se encuentran en categorías III, IV y V.

Las operaciones de crédito del sistema financiero al cierre del 2021 se clasifican como personas con créditos sin mora (vigentes) con un saldo de L193,754.7 millones (92.5%) y personas con créditos en mora por L15,695.4 millones (7.5%), de estos últimos, el 68.7% corresponden a créditos de hombres y 31.3% mujeres.

Respecto al 2020, los créditos en mora de los hombres aumentaron L3,035.0 millones (39.1%), mientras los de mujeres también subieron, pero en menor proporción (29.7%) equivalente a L1,122.3 millones.

**Gráficos 5.2.6 Estatus de la Cartera de Crédito por Sexo  
(En millones de Lempiras)**



<sup>27</sup> <https://www.cnbs.gob.hn/blog/circulares/circular-cnbs-0032022/>

## Tarjetas de Crédito

El número de personas con una tarjeta de crédito fue de 385,206 al cierre del 2021, de estos el 53.0% de las personas con al menos una tarjeta de crédito son hombres y cuyo saldo asciende a L14,681.5 millones, el restante 47.0% (L10,018.8 millones) pertenece a mujeres. Considerando que la cantidad de tarjetas de crédito en el mercado asciende a 765,947, se estima que en promedio cada tarjetahabiente posee dos (2) tarjetas de crédito.

**Figura 5.2.4 Deudores en Tarjetas de Crédito por Sexo al 2021**



*A nivel nacional son once (11) bancos comerciales los que ofrecen el producto de tarjetas de crédito.*

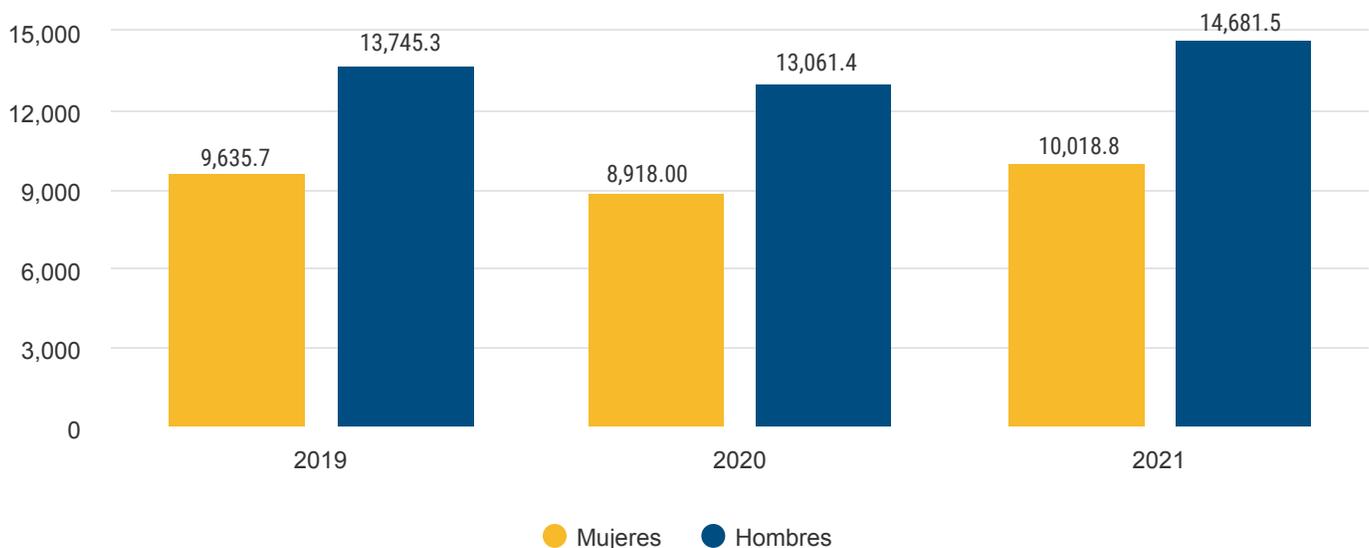
*765,947 tarjetas de crédito circularon en el mercado al cierre del 2021, de las cuales tres (3) bancos concentran el 68.9 %.*

El otorgamiento de tarjetas de crédito a nivel nacional experimentó crecimiento en 2021, producto de la recuperación económica progresiva, como parte del conjunto de medidas aplicadas, tanto en el área económica, como sanitaria y social, luego de los eventos negativos experimentados por las emergencias del Covid-19 y las tormentas tropicales ETA e IOTA, mostrando un alza de 53.3% (54,363 tarjetas de crédito) en comparación al cierre de 2020 (102,046 tarjetas). El mes de enero fue el que presentó menor colocación de tarjetas, con 10,596; en contraste, el mes de noviembre fue el que registró mayor colocación con 15,798.

Por su parte, la relación número de tarjetahabientes como porcentaje de la población adulta mayor de 18 años alcanzó el 6.5% al cierre del 2021; inferior en 0.5 puntos porcentuales respecto al 2020 (7.0%), consecuencia de un crecimiento poblacional proyectado más acelerado que el crecimiento observado en el número de tarjetahabientes.

Cabe indicar que, la tendencia en el número de tarjetahabientes ha sido hacia la baja en el período 2019-2021, en el caso de los hombres ha pasado de representar el 8.1% en 2019 a 7.2% en 2021; y para las mujeres de 6.5% a 5.8%, en ese orden.

**Gráfico 5.2.7 Saldos de tarjetas de crédito por sexo (2019-2021)  
(En millones de Lempiras)**



## Veinte (20) mayores Cooperativas del país

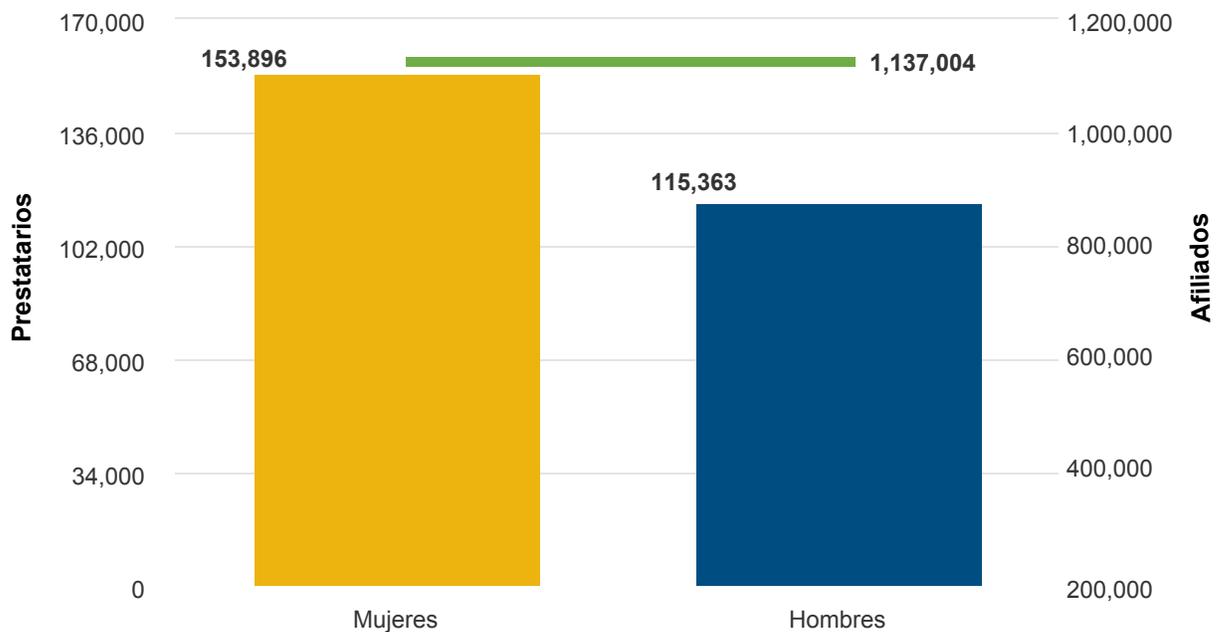
De acuerdo con los resultados de la encuesta en línea aplicada a las veinte (20) mayores Cooperativas de país con cifras al cierre del 2021, la cartera total asciende a L31,620.3 millones, situándose como la segunda opción de acceso más importante dentro de las alternativas crediticias en el país, superado solamente por los bancos comerciales (L166,258.7 millones), y por sobre los institutos públicos de previsión social (L25,432.0 millones) y las sociedades financieras (L9,991.9 millones). Dicha cartera desagregada por sexo corresponde a L16,332.9 millones de créditos otorgados a mujeres (51.7%), L14,814.5 millones (46.9%) de hombres y 1.5% (L472.9 millones) a personas jurídicas. El saldo per cápita, obtenido del saldo total de préstamos (L31,620.3 millones) dividido por el total de prestatarios únicos (269,648), ascendió a L117.3 miles.

**Figura 5.2.5 Distribución de Cartera de Créditos de las 20 mayores Cooperativas del país por Sexo al 2021**



El porcentaje de personas con al menos un préstamo dentro de las cooperativas con relación al total de afiliados es del 23.7%, en este sector el número de prestatarios totales es de 269,648, de los cuales las mujeres ocupan el primer lugar con 153,896, le siguen los hombres con 115,363 y por último las empresas con 389 deudores.

**Gráfico 5.2.8 Número de prestatarios y afiliados a 20 mayores cooperativas al cierre de 2021**

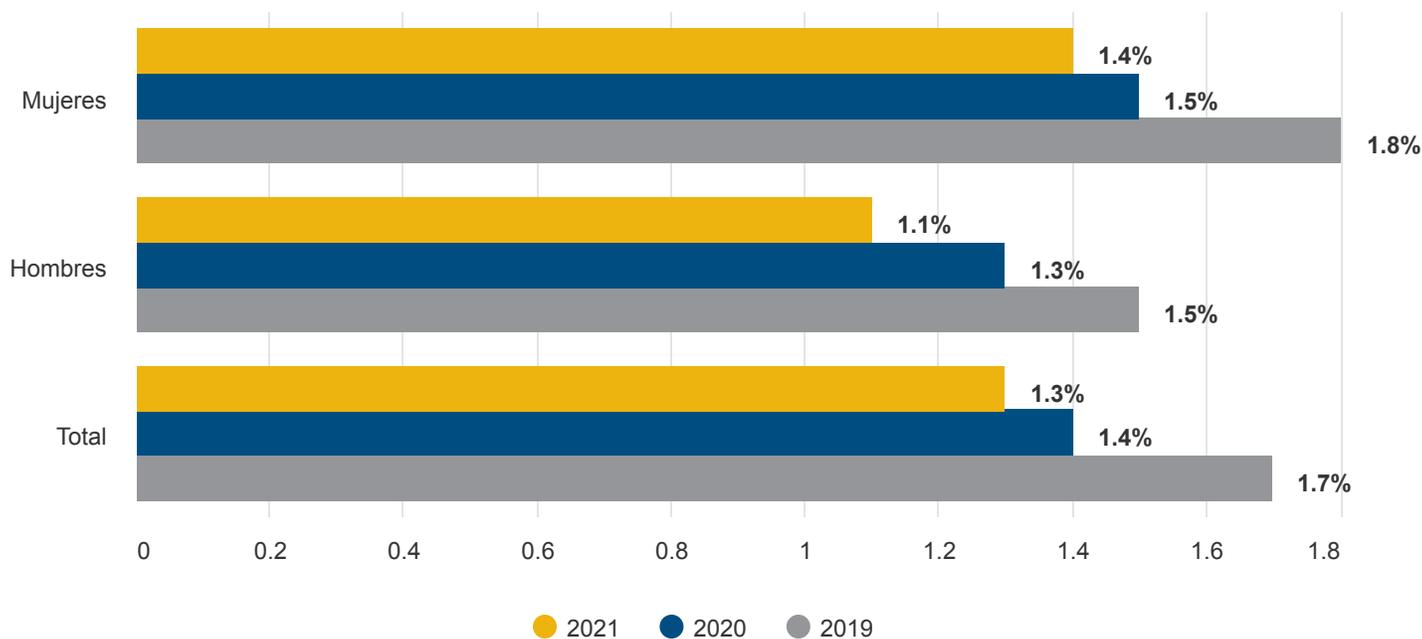


## Microfinancieras

De acuerdo con la información disponible de las microfinancieras<sup>28</sup>, otorgaron préstamos por L163.6 millones al cierre del 2021, conformándose por un 64.8% (L106.1 millones) en créditos para capital de trabajo y 35.2% para inversión (L57.5 millones). Después de una caída en el saldo total de préstamos de 2019 a 2020 (-3.0%), la cartera crediticia creció un 4.1% (L6.4 millones) en 2021.

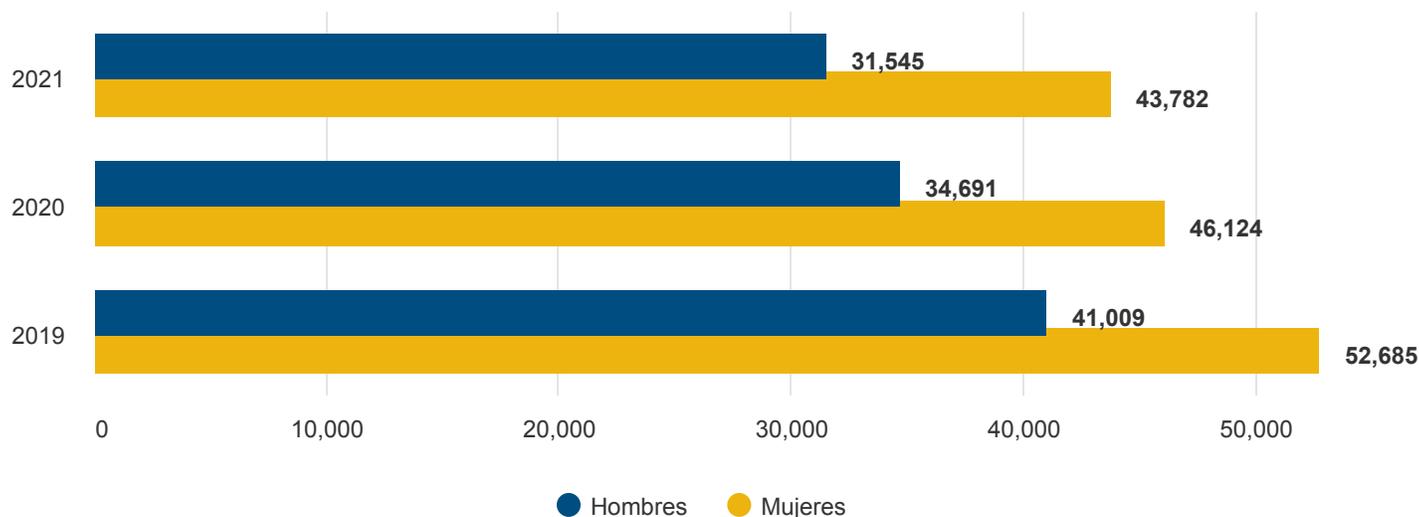
El total de personas que tuvieron acceso a créditos de las microfinancieras fue de 75,327; de estos, 61,228 clientes (81.3%) fue destinado para financiar capital de trabajo y sólo un 18.7% (14,099 clientes) orientado a la inversión. Por su parte, la cobertura de la población que posee un (1) crédito fue de 1.3%; decreciendo en 0.1 puntos porcentuales respecto al año anterior, consecuencia básicamente de un mayor crecimiento en la población y decrecimiento en el total de deudores.

**Gráfico 5.2.9 Cobertura de créditos en el país por parte de las Microfinancieras (2019-2021)**  
(En porcentajes)



Del total de adultos mayores de 18 años, que tienen por lo menos un crédito en las microfinancieras al cierre del 2021, el 41.9% son hombres y el 58.1% mujeres. El otorgamiento de créditos presentó una tendencia decreciente en el período 2019-2021, en el caso de los hombres decreció 12.3% y 8.8% para las mujeres, entre ambos grupos el descenso alcanzó el 10.3%, ya que se registraron 93,694 personas con al menos un crédito en 2019, contra 75,327 en 2021; comportamiento que se puede entender por la fragilidad de este sector a eventos negativos en la economía (COVID-19, Tormentas tropicales ETA e IOTA), los cuales, su impacto, se extiende por un largo período.

**Gráfico 5.2.10. Deudores de Microfinancieras por sexo (2019-2021)**



<sup>28</sup> Cifras obtenidas en el portal MIFindex en el cual se recopiló información de doce (12) microfinancieras hondureñas no reguladas por la CNBS.

## 5.3 BILLETERAS Y PASARELAS

La prestación de servicios a través del uso de dispositivos móviles utilizando dinero electrónico ofrece ventajas como inmediatez, conveniencia y reducción de costos de los servicios financieros; al mismo tiempo, promueve la inclusión financiera entre la población, especialmente de bajos ingresos, en las zonas urbanas y rurales de Honduras.



En el país opera una INDEL (Institución no Bancaria que Brinda Servicios a Través de Dinero Electrónico) denominada Dinero Electrónico S.A. (DINELSA), conocida comercialmente como Tigo Money, que ofrece los servicios de transferencia de fondos y operaciones de pago de bienes o servicios mediante el uso de dispositivos móviles.

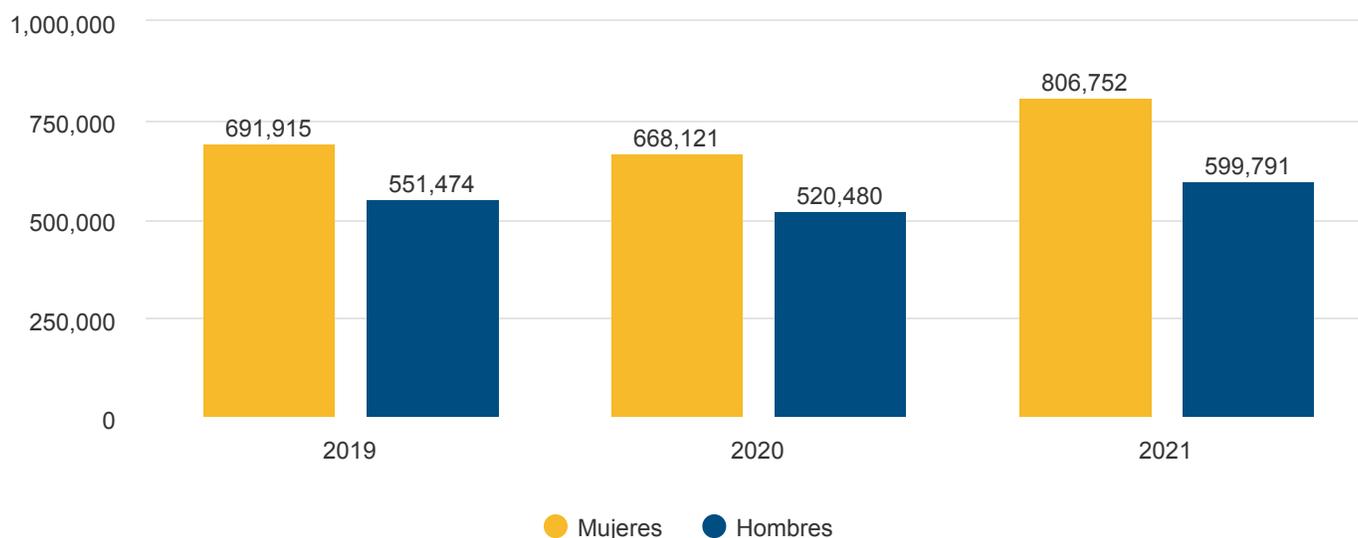


Además, existe una Pasarela de Pago (PG por sus siglas en inglés) con el nombre de TENGO, brindando servicios que permite las transacciones en línea, tanto de negocios electrónicos como físicos; modalidad de pago similar a una terminal de punto de venta (POS por sus siglas en inglés) físico, pero mediante Internet.

### Dinero Electrónico, S.A. (Tigo Money)<sup>29</sup>

Los usuarios de Tigo Money alcanzaron 1,406,544 al cierre del 2021, 217,943 (18.3%) superiores a los registrados en 2020 (1,188,601 usuarios), de los cuales 138,631 fueron mujeres y 79,312 hombres. Las mujeres continúan ocupando la mayor participación equivalente al 57.4% (806,752 usuarios); la diferencia, es decir 42.6% representa la contribución de los usuarios del sexo masculino, que corresponde a 599,791 individuos.

**Gráfico 5.3.1 Usuarios de billeteras electrónicas Tigo Money por sexo (En personas)**



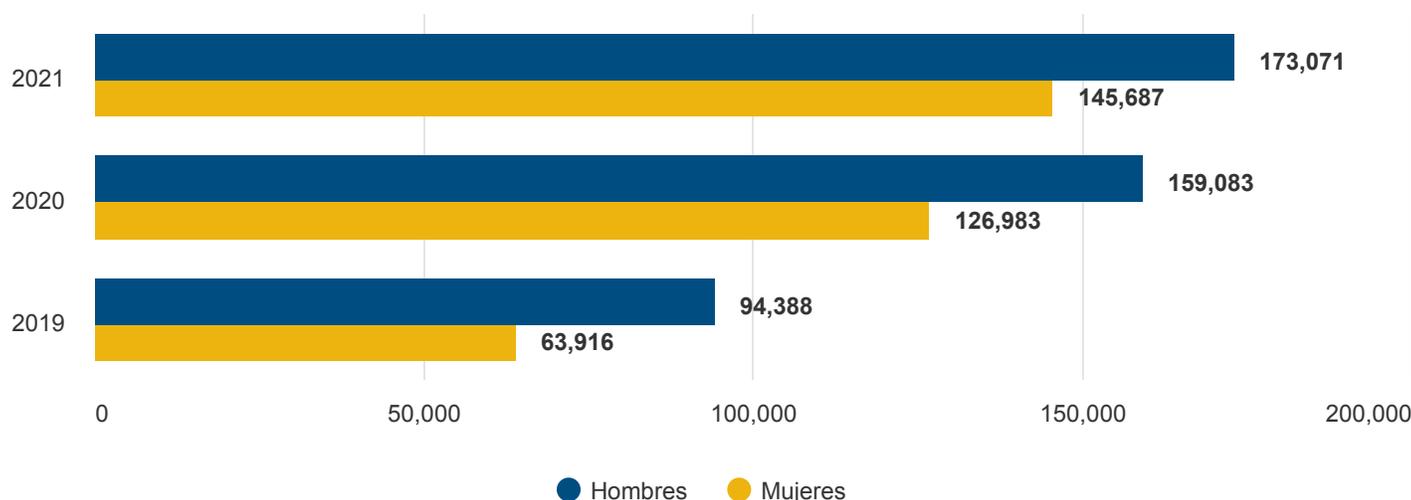
### TENGO Honduras<sup>30</sup>

Registró 318,758 usuarios al cierre del 2021, que significan un aumento interanual de 32,692 (11.4%); no obstante, este aumento fue superado por los observados en 2020 y 2019, cuyos incrementos fueron de 127,762 y 151,484 usuarios, respectivamente. Para el 2021, la participación se distribuye en 54.3% hombres y 45.7% mujeres.

<sup>29</sup> Se autorizó como INDEL (Institución no Bancaria que Brinda Servicios a Través de Dinero Electrónico) mediante Resolución BCH No. 494-11/2019.

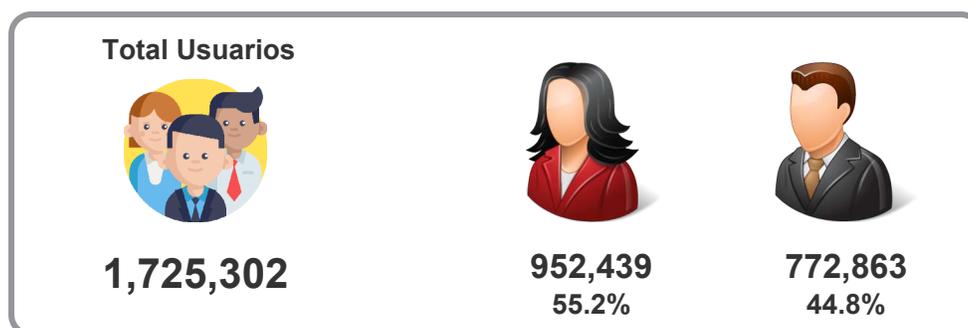
<sup>30</sup> Empresa supervisada por la CNBS en el marco de la Ley para la Regulación de Actividades y Profesiones No Financieras Designadas (APNFD), Decreto No. 131-2014, publicado en La Gaceta el 30 de abril de 2015; y su reglamento mediante Circular CNBS No. 012/2018.

**Gráfico 5.3.2 Usuarios billeteras electrónicas de Tengo por sexo (En personas)**



El total de usuarios de billeteras y pasarelas electrónicas a nivel nacional asciende a 1,725,302<sup>31</sup> personas, 952,439 (55.2%) corresponden a usuarios del sexo femenino y 772,863 (44.8%) pertenecen a hombres. Desde el punto de vista geográfico, las mujeres predominan en los dieciocho (18) departamentos del país, su participación supera los cincuenta puntos porcentuales (50%).

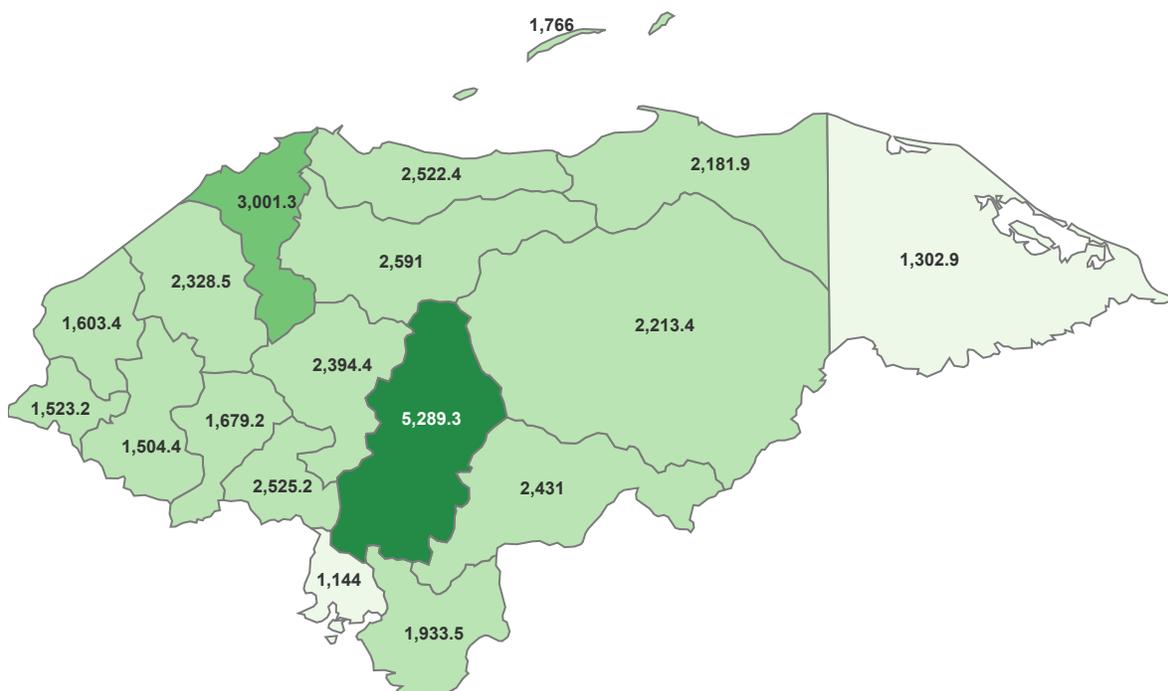
**Figura 5.3.1 Detalle de usuarios de billeteras y pasarelas electrónicas– año 2021**



El departamento con mayor cantidad de usuarios de billeteras y pasarelas es Francisco Morazán con un total de 598,469, de los cuales 325,640 (54.4%) corresponden a usuarios mujeres y 272,829 (45.6%) pertenecen al sexo masculino, en segundo lugar se ubica el departamento de Cortés con 351,618 usuarios, distribuidos en 190,532 (54.2%) usuarios mujeres y 161,086 (45.8%) hombres; el tercer lugar le corresponde al departamento de Yoro con 101,766 usuarios, 59,174 (58.1%) son mujeres y el resto, es decir 42,595 (41.9%) son usuarios del sexo masculino. La sumatoria de los usuarios de los tres (3) departamentos antes mencionados asciende a 1,051,853 personas, que representa el 61.0% de la totalidad de usuarios de billeteras y pasarelas electrónicas y, solamente el departamento de Francisco Morazán significa más de un cuarto de la totalidad, alcanzando el 34.7%. Al calcular el indicador de densidad de número de billeteras y pasarelas por cada 10,000 adultos con edad igual o mayor a 18 años, sobresale el departamento de Francisco Morazán donde hay 5,289.3 usuarios por cada 10 mil habitantes; mientras que, en los departamentos de Valle, Gracias a Dios, Lempira, Ocotepeque, Copán, Intibucá, Islas de la Bahía y Choluteca existen menos de 2,000 usuarios por cada 10,000 habitantes.

<sup>31</sup> El total de usuarios de los dieciocho (18) departamentos del país, no incluye 268 mujeres y 276 hombre cuya ubicación departamental no se encuentra disponible-identificada

**Figura 5.3.2 Usuarios de billeteras y pasarelas electrónicas por cada 10,000 adultos (+18 años) para cada departamento de Honduras – año 2021**



En promedio, por cada 10,000 adultos mayores de 18 años, se registraron 2,901 billeteras y pasarelas al cierre del 2021, 363 más que las 2,541 registradas en 2020, dicho aumento es considerablemente superior que el experimentado en 2020 de 64 billeteras y pasarelas, al pasar de 2,477 en 2019 a 2,541 en 2021.

**Figura 5.3.3 Billeteras y Pasarelas por cada 10,000 Adultos +18 años**



## 5.4 REMESAS

Las instituciones remesadoras están reguladas en su constitución por el Reglamento para la Autorización y Funcionamiento de las Sociedades Remesadoras de Dinero<sup>32</sup>. Las transacciones de remesas no están reguladas directamente dentro del marco legal vigente en el país; no obstante, les son aplicables la Ley Monetaria, el Reglamento para la Negociación Pública de Divisas en el Mercado Cambiario, la Ley de Lavado de Activos y el referido Reglamento.

De acuerdo con la publicación del Banco Central de Honduras (BCH) denominada “Resultados Encuesta Semestral de Remesas Familiares de enero 2022” (<https://www.bch.hn/estadisticas-y-publicaciones-economicas/sector-externo/informes-y-publicaciones/resultado-de-encuesta-semestral-de-remesas-familiares>) con cifras al cierre del 2021, Honduras ocupa el tercer lugar de receptores de remesas familiares en Centroamérica con un 4% y mejoró respecto al 2020, producto de la disminución interanual en la tasa de desempleo de los Estados Unidos de América (EUA) del 6.7% en 2020 a 3.9% en 2021, resultado en parte, por el proceso de vacunación contra la Covid-19, permitiendo la reapertura de las empresas, la reactivación de la economía y la generación de empleo, lo cual, impulsó el envío de remesas a nuestro país.

Asimismo, indica que en su mayoría la población migrante reside en los Estados Unidos de América (EUA), convirtiéndose así, en el principal proveedor de remesas para Honduras<sup>33</sup> con el 80.3%, seguido de España, México, Costa Rica y el resto de otros países.

<sup>32</sup> CIRCULAR CNBS No.075/2009 del 17 de noviembre de 2009.

<sup>33</sup> Resultados Encuesta Semestral de Remesas Familiares correspondiente al mes de enero 2022, Banco Central de Honduras (BCH)



80.3%



11.5%



2.4%



1.5%

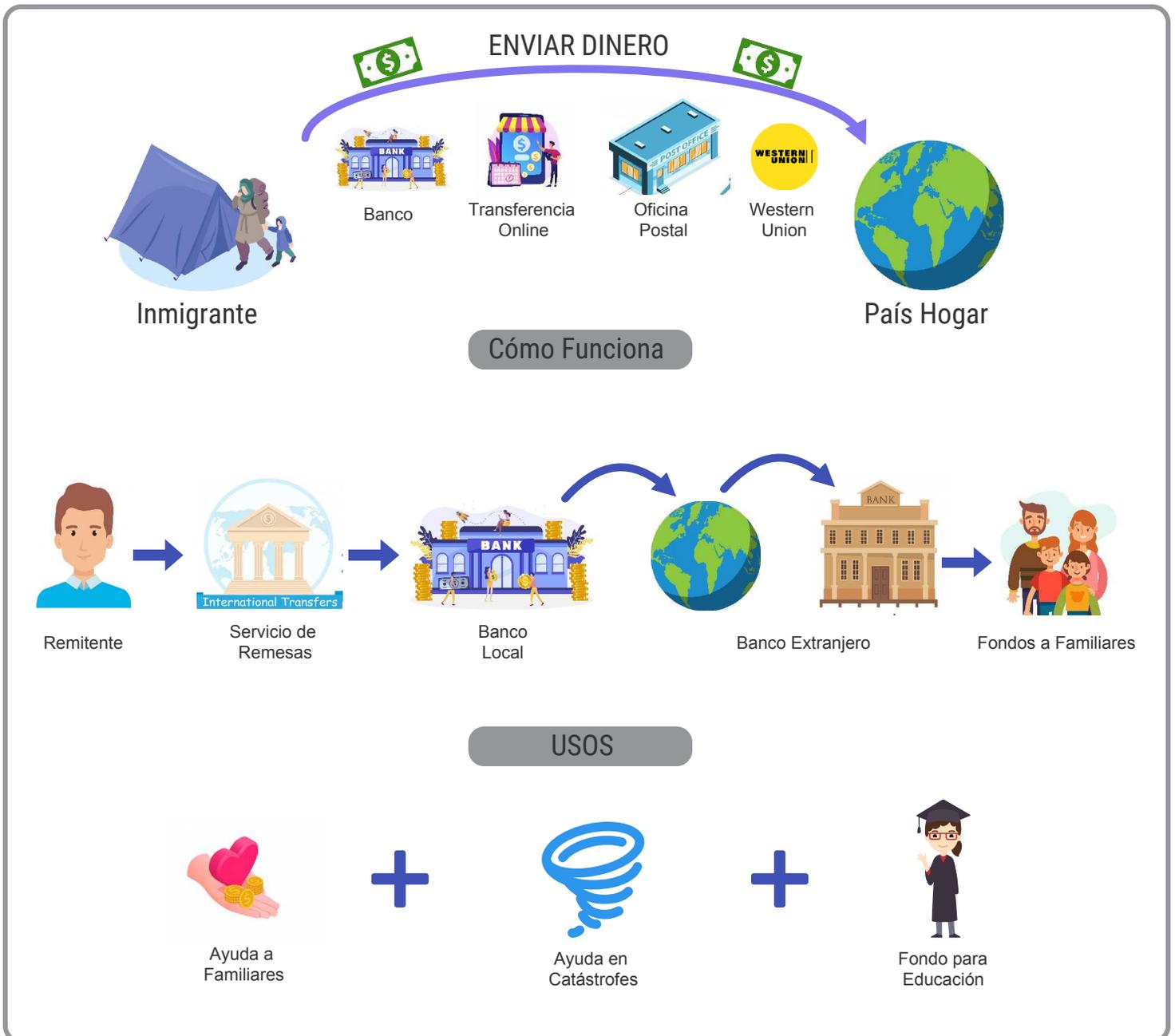


4.3%

Fuente: Departamento de Estadísticas Macroeconómicas, BCH. Resultados Encuesta Semestral de Remesas Familiares, enero 2022

La población migrante en su mayoría hombres que remiten remesas a sus hogares en Honduras, constituyen la principal fuente de ingresos para estos hogares en el país<sup>34</sup>, estos recursos son destinados esencialmente para cubrir necesidades básicas o de consumo, como ser: alimentación, medicinas, educación, así como mejoras de vivienda e inversión en pequeños negocios familiares. A continuación, se detalla el proceso de envío de Remesas:

Figura 5.4.1 - Envío de Remesas:



Fuente: Diseño propio basado en infografía de Napkin Finance. Extraído de: <https://napkinfinance.com/es/napkin/envio-de-remesas/>

<sup>34</sup> Población migrante se refiere a personas que abandonan el lugar en el que habitan y que llegan a otro país para radicarse de manera temporal o permanente por diversas razones, y constituyen un hogar en ese país.

El documento antes precitado indica además, que la población de Honduras es de aproximadamente 9.5 millones de personas y, aunque no hay datos precisos sobre el número de hondureños migrantes, se estima que la población que ha dejado el país en forma permanente o temporal asciende a no menos de 1 millón de personas, que representa aproximadamente el 24% de la Población Económicamente Activa (PEA) (4.1 millones de personas); es así como las remesas representan alrededor del 25.6% del Producto Interno Bruto (PIB)<sup>35</sup>

### Remesas Recibidas por Bancos Comerciales

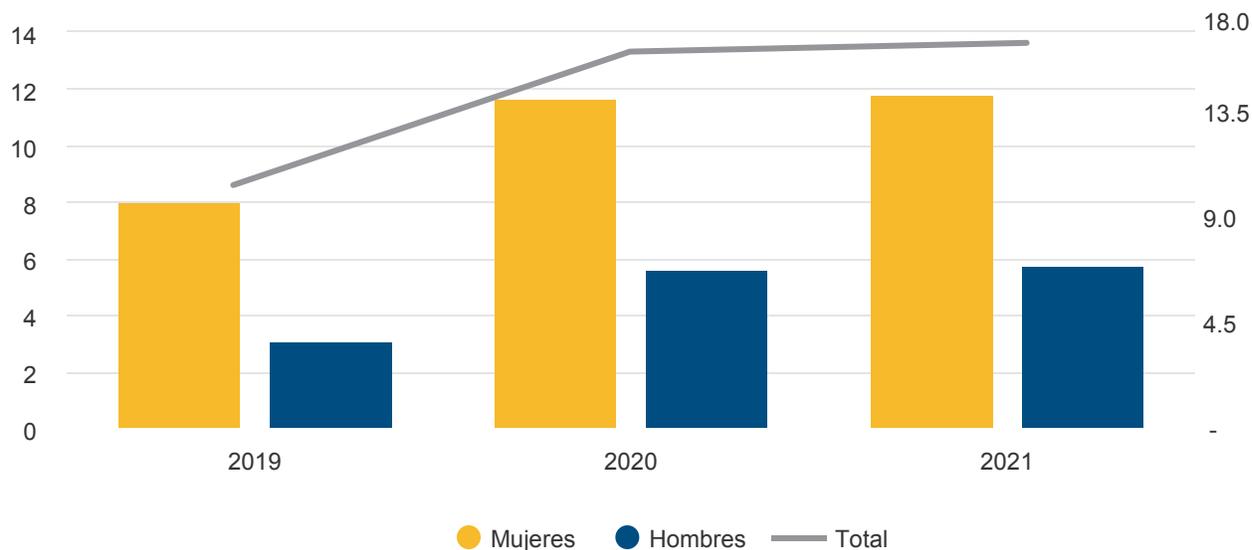
El mayor ingreso de remesas es a través de bancos comerciales, los que recibieron L145,492.5 millones al cierre del 2021, equivalente a 20.7 millones de operaciones, respecto al 2020 se elevaron en 0.9 millones de operaciones (4.5%), que en términos monetarios representan L7,703.8 millones, al trasladarse de L137,788.7 a L145,492.5 millones.

**Tabla 5.4.1 Comportamiento de las remesas recibidas – Bancos Comerciales**

	Operaciones (en millones)	Monto (millones de L)
<b>2019</b>	15.2	98,794.0
<b>2020</b>	19.8	137,788.7
<b>2021</b>	20.7	145,492.5

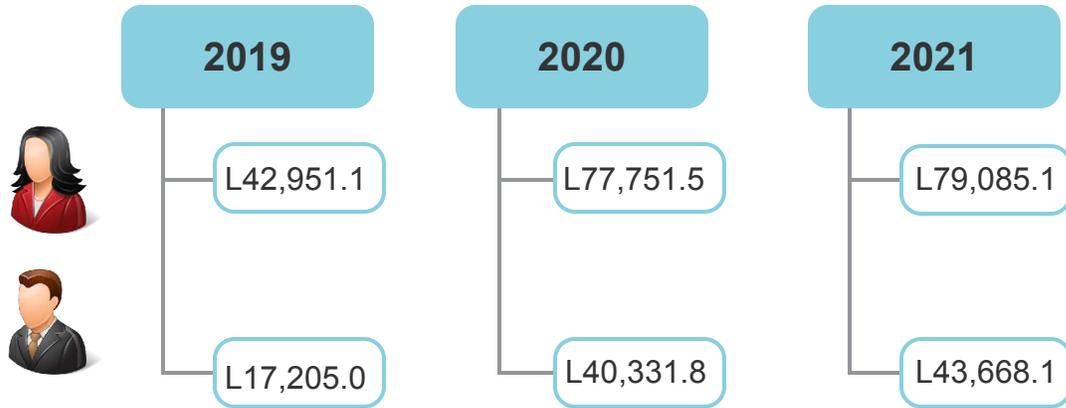
Las operaciones de remesas identificadas por sexo sumaron 17.6 millones al cierre del 2021 (L122,753.2 millones), 11.8 millones (67%) equivalentes a L79,085.1 millones son recibidas por mujeres y el resto, es decir, 5.8 millones (33%) son giradas para hombres (L43,668.1 millones). Es importante aclarar que, existen operaciones de remesas que no fue posible identificarlas por sexo, las que alcanzan 3.2 millones de operaciones (L22,739.3 millones). Por otra parte, es relevante mencionar que el comportamiento de las remesas recibidas tanto en el 2019 como en el 2020 es igual al reflejado en el 2021, en los cuales las mujeres son las mayores receptoras de remesas familiares.

**Gráfico 5.4.1 Número de Operaciones de Remesas Recibidas, por Sexo (En Millones de Operaciones)**



<sup>35</sup> Para efectos de las cifras presentadas, se incluyen las remesas enviadas a lo interno de Honduras y las provenientes del extranjero.

**Figura 5.4.2 Remesas Recibidas por Sexo (En millones de Lempiras)**

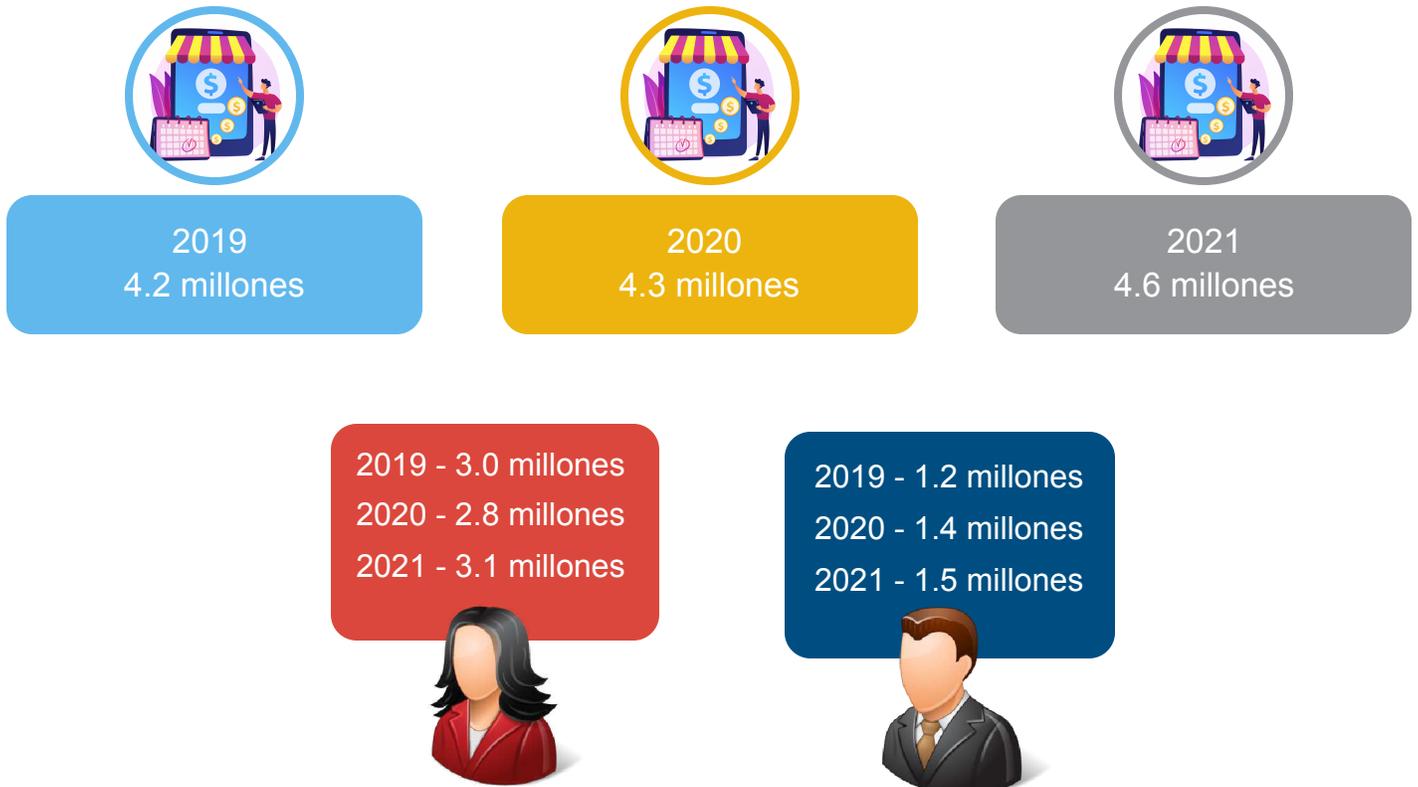


**Sociedades Remesadoras de Dinero**

A continuación, se detallan los datos de las Sociedades Remesadoras de Dinero<sup>36</sup>, cuya finalidad exclusiva es la de realizar de manera habitual el servicio de transferencia de remesas.

El número de remesas recibidas totalizó 4.6 millones al cierre del 2021, superior en 0.3 millones respecto a las 4.3 millones registradas en 2020. Por su parte, las remesas recibidas por sexo al 2021, 3.1 millones corresponden a mujeres y 1.5 millones a hombres, representando el 67.4% y 32.6% respectivamente.

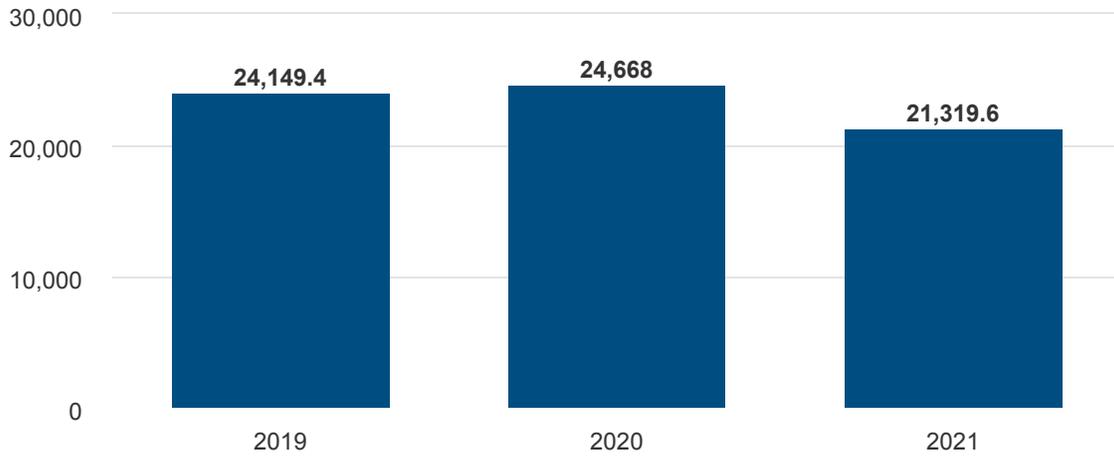
**Figura 5.4.3 Remesas Recibidas, Totales y por Sexo**



En términos monetarios, las remesas recibidas totalizaron L21,319.6 millones al cierre del 2021, L3,348.4 millones (13.6%) menos con relación a las receiptadas en el 2020 (L.24,668.0 millones). La distribución por sexo en el 2021 fue de L13,703.4 millones mujeres (64.3%), y L7,616.2 millones hombres (35.7%).

<sup>36</sup> Solamente una (1) de las Sociedades Remesadoras realiza envíos de remesas.

**Gráfico 5.4.2 Remesas Recibidas (En millones de Lempiras)**

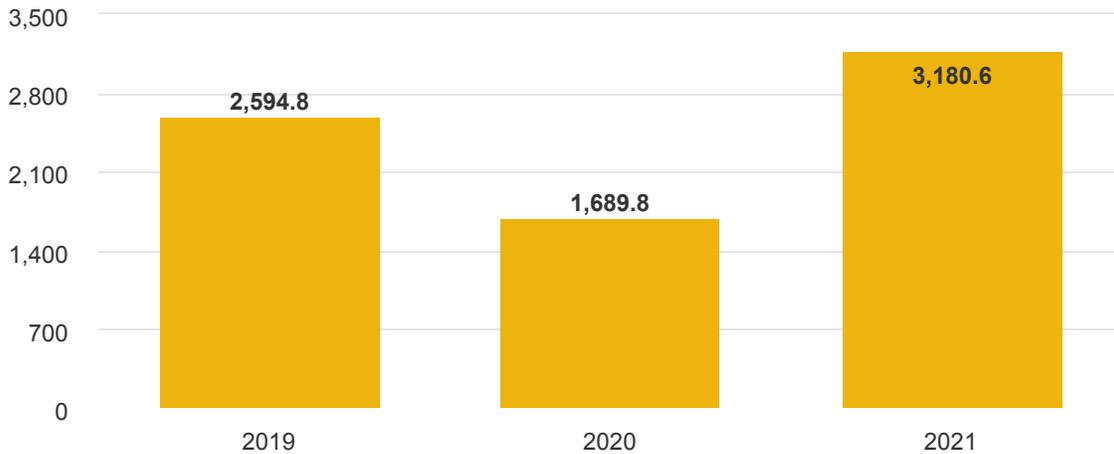


Por su parte, las remesas enviadas son aquellas que se hacen llegar al interior del país o, se remiten desde Honduras hacia diferentes lugares del mundo, estas ascienden a 288,767 al cierre del 2021, superiores en 106,607 remesas a las registradas en el 2020 (182,160). La distribución por sexo en el 2021 es 51% remitidas por hombres y 49% por mujeres. Las remesas enviadas observan recuperación en el 2021, al subir L1,490.8 millones (88.2%), frente a la reducción ocurrida en el periodo 2020, cuyo monto de las remesas enviadas disminuyó L905.0 millones (34.9%).

**Figura 5.4.3 Remesas Enviadas**



**Gráfico 5.4.3 Remesas Enviadas (En millones de Lempiras)**



Por ubicación geográfica, se detallan los montos de los nueve (9) departamentos que concentran el 83.5% de las remesas recibidas en el 2021, las cuales representan L17,810.6 millones, el 16.5% corresponden al resto de departamentos que asciende a L3,509.0 millones, estas remesas son pagadas a través de la red de agentes de pago que prestan este servicio a nivel nacional, ampliándose de 1,370 agentes en diciembre 2020 a 1,478 en diciembre 2021.

Por su parte, las remesas enviadas en el 2021 se concentran en los mismos nueve (9) departamentos que las remesas recibidas, estas totalizan L2,797.0 millones que representan el 87.9% del total; en el resto de los departamentos las remesas enviadas ascienden a L383.6 millones representando el restante 12.1%.

Figura 5.4.4 Distribución de remesas recibidas por departamento según su participación en monto y número con relación al total de remesas recibidas a 2021



## 5.5 GARANTÍAS RECÍPROCAS

Los fondos de garantías recíprocas pueden emitir garantías financieras, comerciales y técnicas, las cuales son instrumentos que avalan a ciudadanos que generalmente no cuentan con las garantías convencionales para acceder a créditos en el sistema financiero tradicional. En Honduras opera Confianza Sociedad Administradora de Fondos de Garantías Recíprocas (Confianza SA-FGR). Esta institución financiera se originó en el marco de la Ley del Sistema de Fondo de Garantía Recíproca para la Promoción de las MIPYMES, vivienda social y educación técnica profesional aprobada mediante Decreto Legislativo 205-2011; siendo la única entidad en el país que opera bajo esta modalidad y es supervisada por la CNBS.

Dicha entidad brinda apoyo financiero mediante la gestión de fondos de garantías recíprocas para facilitar el acceso a créditos a sectores como la micro, pequeña y mediana empresa (FOGMIPYME), la vivienda social (FOGAVIS), la educación técnica y profesional (FOGADE), actividades agropecuarias (FAGRE), cafetaleras (FONCAFE) y pesca artesanal (FOGAPE). A raíz de la pandemia por COVID-19 y las tormentas tropicales ETA e IOTA que afectaron al país en el 2020, Banhprovi creó el FOGAM<sup>37</sup> administrado por CONFIANZA SA-FGR, con el objetivo de contribuir a la reactivación económica para atender los sectores de comercio, servicios agropecuarios, industria, intermediación y cualquier otro afectado por las crisis antes descritas.

La Garantía Recíproca otorgada por Confianza SA-FGR es un documento legal que funciona para avalar un porcentaje de préstamos otorgados en caso de incumplimiento de pago, mejorando el perfil financiero de los deudores y haciéndolos más atractivos para ser sujetos de créditos con los proveedores de servicios financieros. A continuación, el proceso para obtener una garantía:

<sup>37</sup> FOGAM es un instrumento financiero que facilita el acceso al crédito mediante el otorgamiento de Garantías, a través del BANHPROVI y los Intermediarios Financieros a nivel nacional.

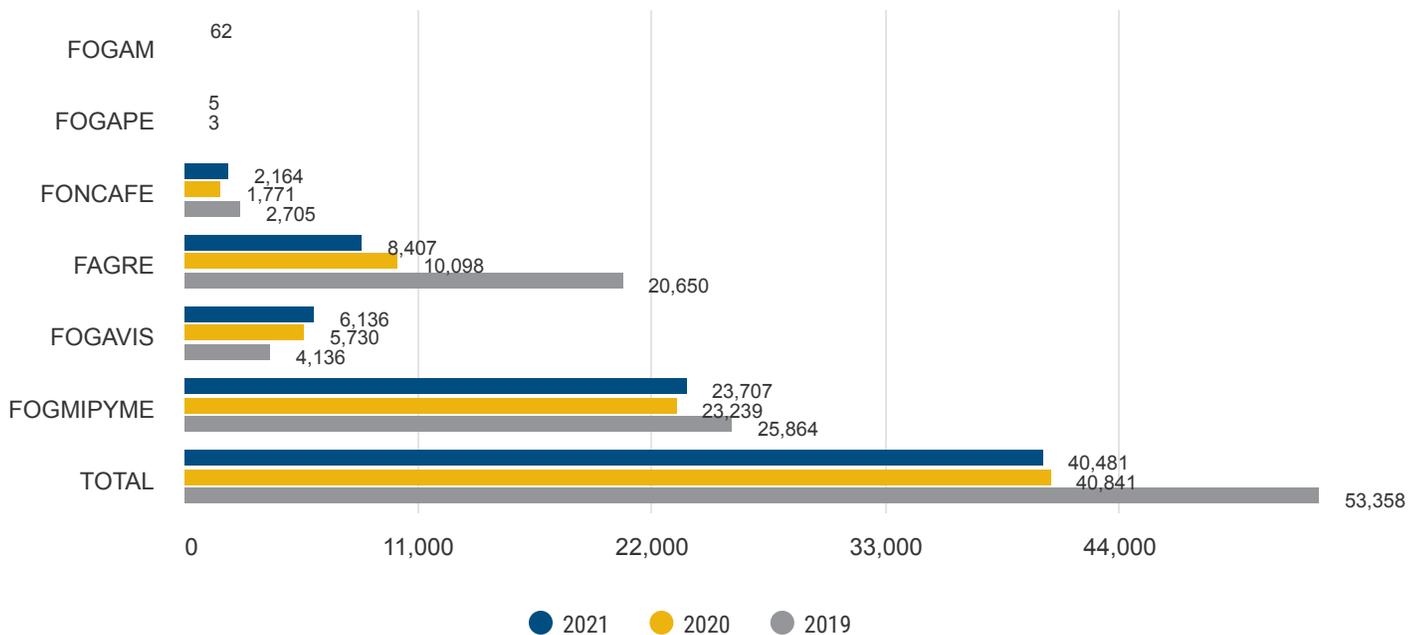
**Figura 5.5.1 Proceso para obtener una garantía**



Para más información visite <https://www.confianza.hn/>

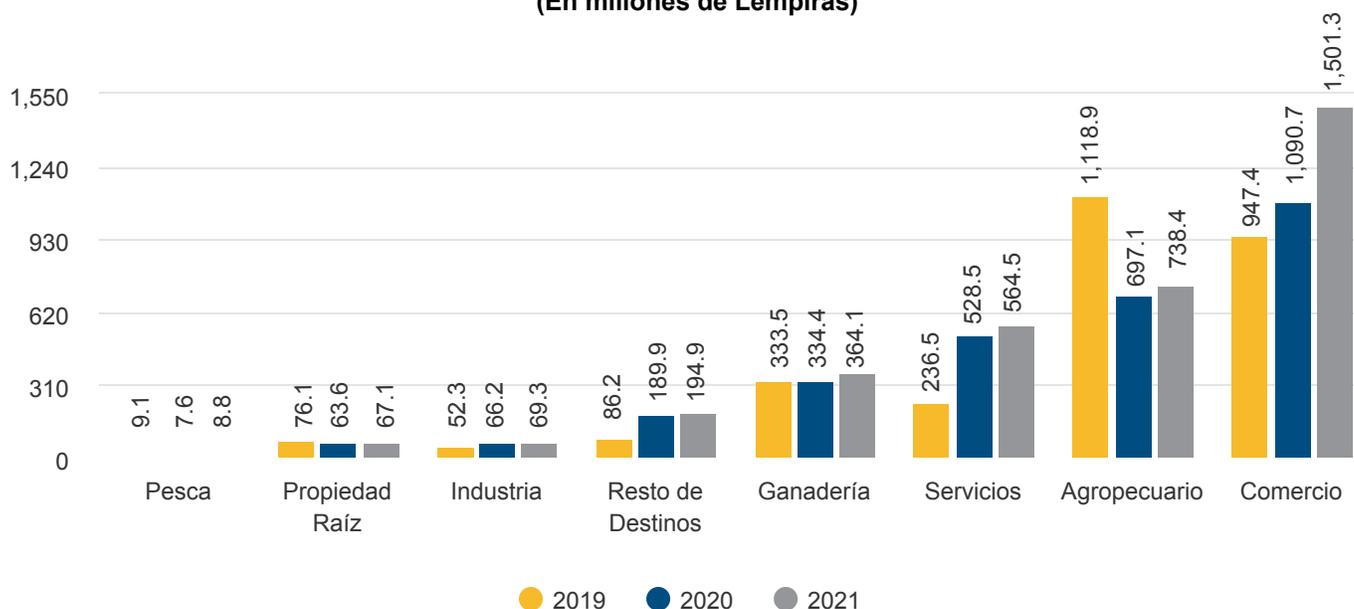
Al analizar el comportamiento de las garantías otorgadas a los diversos fondos administrados durante el 2021, se aprecia que las mismas totalizaron 40,481 garantías, las cuales presentan disminución del 0.9%, que en términos absolutos equivalen a 360 garantías menos, al compararlas con las conferidas durante el 2020. Asimismo, es importante mencionar que, del total de las garantías concedidas, los mayores porcentajes lo constituyen las dirigidas al financiamiento de los fondos FOGMIPYME (58.6%), FAGRE (20.8%) y FOGAVIS (15.2%)

**Gráfico 5.5.1 - Garantías Otorgadas por Confianza (2019-2021)**  
(En unidades)



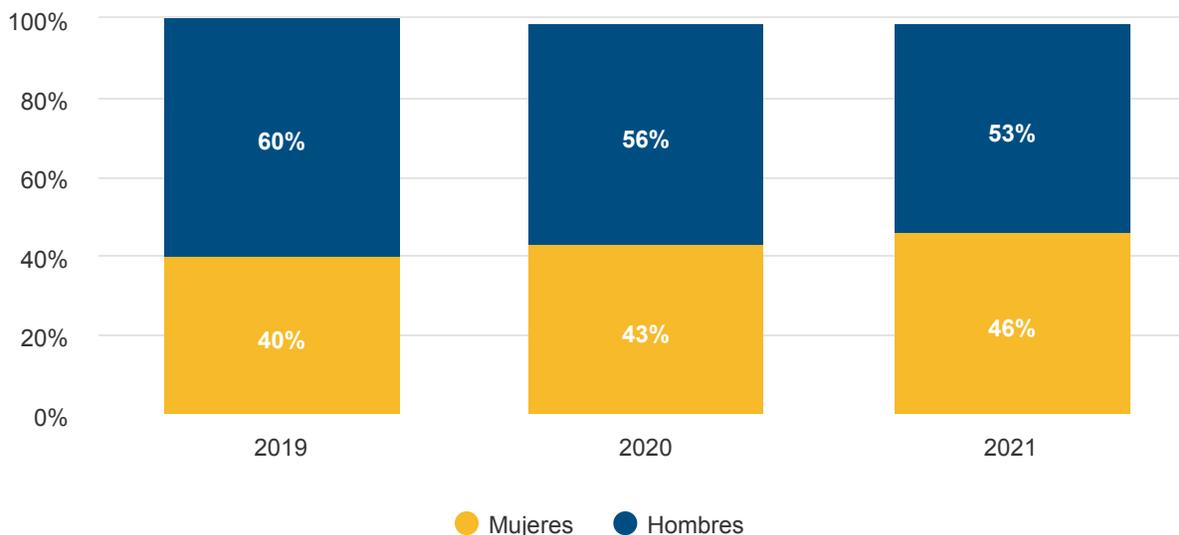
El saldo total de los préstamos con garantías recíprocas asciende a L3,508.4 millones al cierre del 2021, superior en L530.3 millones (17.8%) al registrado en el 2020 (L2,978.1 millones). Los destinos con mayor participación son: a) Comercio (42.8%), b) Agropecuario (21.0%), c) Servicios (16.1%) y, d) Ganadería (10.4%), que en conjunto totalizan el 90.3% del total. Cabe indicar que, el destino que registró el mayor crecimiento es Comercio con un alza de L410.6 millones (42.8%) el cual, representa el 77.4% del crecimiento registrado en 2021.

**Gráfico 5.5.2 - Préstamos otorgados con Garantías Recíprocas por Destino (En millones de Lempiras)**



Al relacionar el total de las garantías otorgadas por sexo<sup>38</sup> durante el periodo 2019-2021, se distingue que la concesión de estas a las personas del género masculino registró una tendencia a la baja, al pasar de una participación del 56% en 2020 al 53% en 2021; en contraposición con las conferidas a las personas del sexo femenino, las cuales subieron de 43% a 46%. Es importante mencionar que, el restante 1% para el 2020 y 2021, constituyen garantías otorgadas a personas jurídicas.

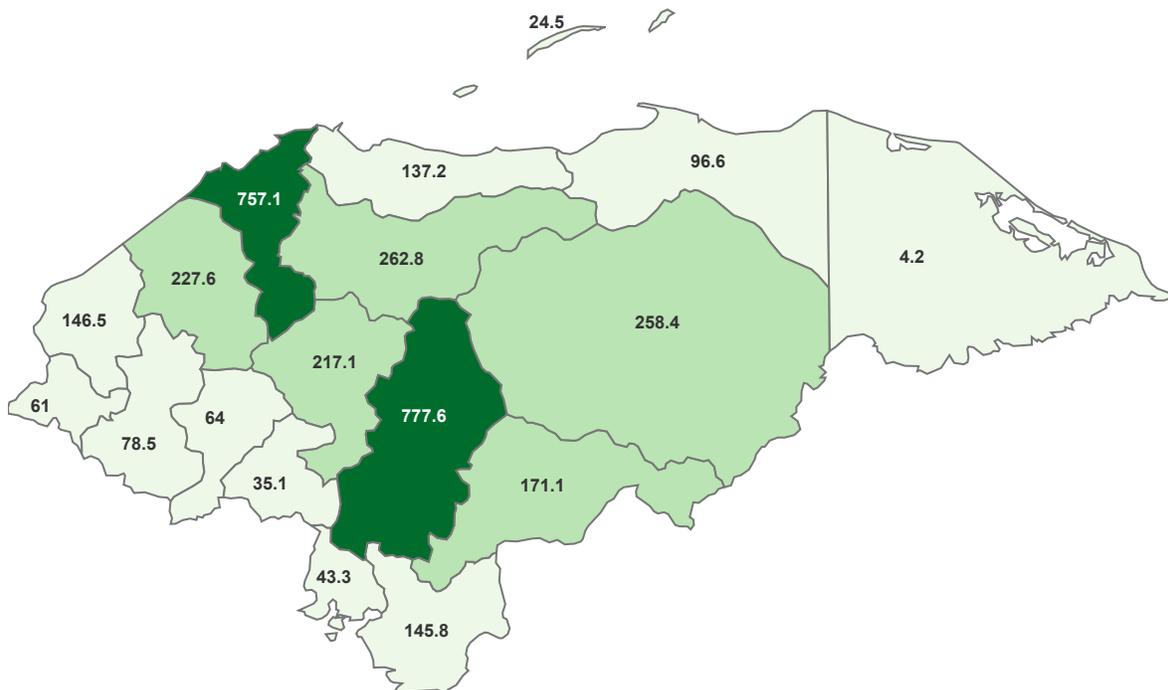
**Gráfica 5.5.3 Distribución de garantías recíprocas emitidas por sexo, 2019-2021**



<sup>38</sup> El análisis por sexo incluye solamente instituciones supervisadas por la CNBS.

Los préstamos otorgados con garantías recíprocas tienen presencia en los dieciocho (18) departamentos del país, destacándose la mayor participación en Francisco Morazán (22.2%), Cortes (21.6%), Yoro (7.5%), Olancho (7.4%), Santa Bárbara (6.5%) que en conjunto contribuyen con el 65.1% respecto al total de la cartera, que en términos monetarios corresponde a L2,283.5 millones.

**Figura 5.5.2 Distribución Geográfica de Préstamos otorgados con Garantía Recíproca, Año 2021 (Millones de Lempiras)**



## 5.6 SEGUROS

Las instituciones de seguros tienen como objetivo brindar cobertura financiera al asegurado en caso de que experimente una contingencia que conlleve un perjuicio al patrimonio de las personas, ya sean estas naturales o jurídicas; es por ello por lo que los seguros ofrecen seguridad y protección cuando se presenta una pérdida de ingresos originada por muerte, vejez, accidentes personales y/o enfermedad, catástrofes naturales, entre otros eventos inesperados.

Las condiciones y alcance de los servicios que facilitará la institución de seguros al asegurado se establecen en la póliza de acuerdo con la cobertura que contrate. En Honduras, la actividad aseguradora a diciembre del 2021 es realizada por trece (13) compañías de seguros autorizadas de conformidad a la Ley de Seguros y Reaseguros, que proporcionan aseguramiento de vida, accidentes, vehículos, incendio y líneas aliadas, salud y hospitalización, sepelio, agrícolas y otros seguros generales<sup>39</sup>

De acuerdo con el tipo de seguros que ofrecen las instituciones del ramo que operan en el país, el comportamiento de estos durante el periodo 2019 – 2021 ha sido el siguiente:

<sup>39</sup> Solamente incluyen pólizas individuales, los demás ramos corresponden a pólizas individuales y colectivas

**Tabla 5.6.1 Número de Pólizas por Ramo**

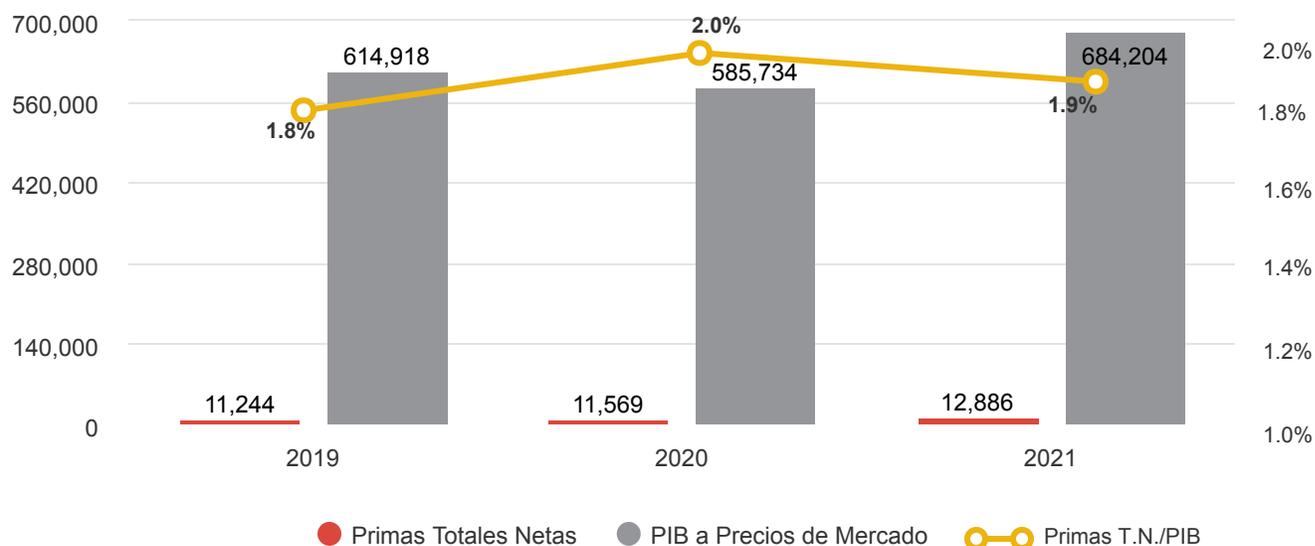
Ramo	2019	2020	2021
Vehículos Automotores	148,245	171,708	189,003
Incendios y líneas aliadas	91,929	105,004	122,040
Vida	111,728	106,562	108,734
Salud y Hospitalización	33,290	26,809	26,382
Accidentes	20,943	18,260	18,516
Otros Seguros Generales	16,735	12,417	14,487
Fianzas	18,361	8,490	11,236
Agrícola Individual	15	25	37
Sepelio	77	27	28
<b>Total</b>	<b>441,323</b>	<b>449,302</b>	<b>490,463</b>

El sistema asegurador colocó un total de 490,463 pólizas al cierre de diciembre del 2021, representando un incremento de 9.2% (41,161 pólizas más) con relación al año anterior. Los ramos que más contribuyeron a este crecimiento, en términos absolutos, fueron vehículos automotores con 17,295 pólizas más que las emitidas en 2020, seguido de incendio y líneas aliadas con 17,036 pólizas más. Independientemente de lo anterior, las líneas de negocio que más crecieron con relación al propio ramo fueron las destinadas a cubrir seguros para las áreas agrícola (48% de crecimiento interanual) y fianzas (32.3% de crecimiento interanual).

La penetración de mercado del sistema asegurador dentro de la economía hondureña al cierre del 2021, medida por la relación de primas a Producto Interno Bruto (PIB), presenta un índice de 1.9%, inferior en solo 0.1 puntos porcentuales al registrado en 2020 (2.0%); de igual manera, al analizar dicho indicador para los últimos tres años (2019-2021), se concluye que la industria aseguradora no ha experimentado importantes cambios en el periodo señalado.

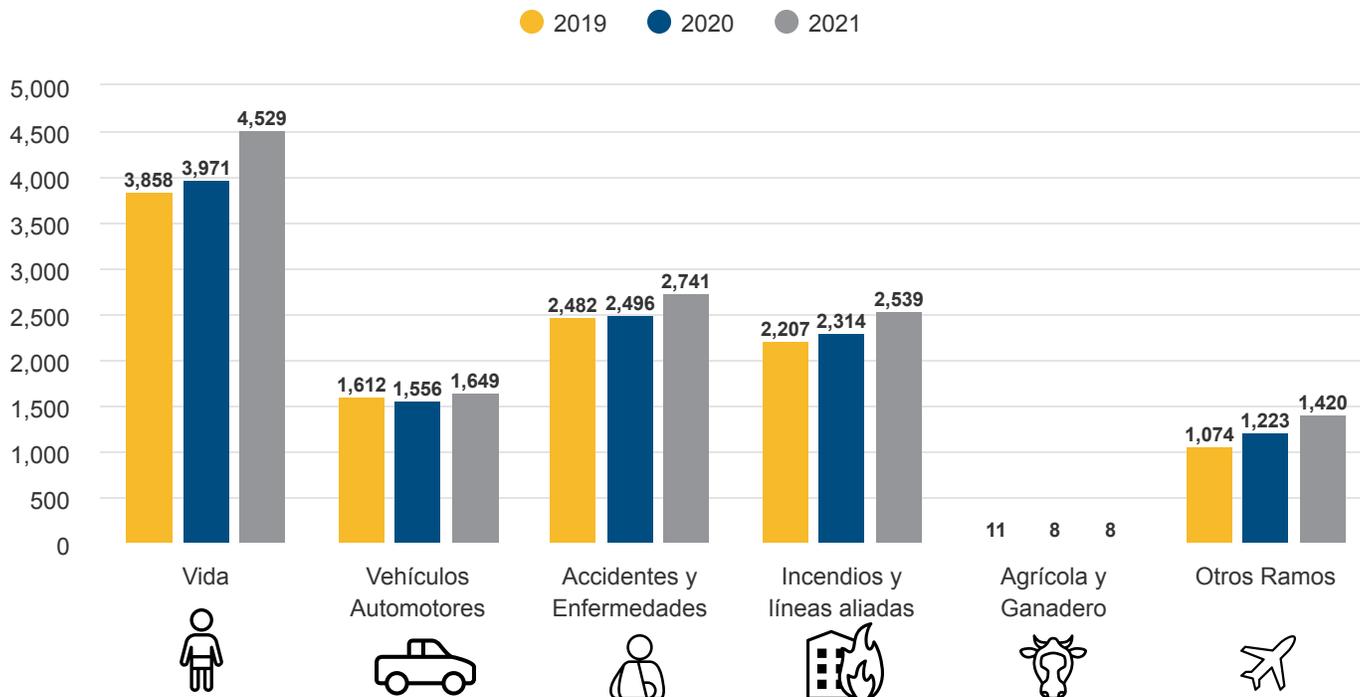
Asimismo, si se contempla el número de pólizas individuales de cada uno de los ramos de seguros con relación a la población adulta, considerando esta como las personas mayores de 18 años, se estima que 555 personas por cada 10,000 adultos (se incluyen ambos sexos) han contratado una póliza individual con el objetivo de asegurar su vida o sus bienes.

**Gráfico. 5.6.1 Índice de Penetración del Sector Asegurador Hondureño**



Las primas totales netas del sector asegurador ascienden a L12,886.4 millones a diciembre del 2021, superior en L1,317.5 millones (11.4%) a las reportadas en el año anterior (L11,568.9 millones). Los ramos cuyas primas registran los incrementos más significativos son: a) Vida L557.9 millones (14%), b) Accidentes y Enfermedades L245.1 millones (9.8%) y, c) Incendios y Líneas Aliadas L224.7 millones (9.7%). Cabe indicar que, el 88.9% del total de las primas corresponden a los ramos de vida, vehículos automotores, incendios y líneas aliadas y, accidentes y enfermedades.

**Gráfico 5.6.2 Primas Totales Netas por Ramo (Millones de Lempiras)**



## 5.7 PENSIONES

Las pensiones son un producto o prestación económica que contribuye, a que los ciudadanos que las gozan puedan mejorar su calidad de vida en etapas de vejez, invalidez, orfandad, viudez, entre otros. La población en análisis puede dividirse, de forma simplificada, en dos grandes grupos: los afiliados o participantes activos, que son quienes laboran y aportan mensualmente un porcentaje de su sueldo; y, los pensionados o jubilados, quienes ya no laboran por haber cumplido los requisitos de jubilación y por ende reciben mensualmente una pensión programada o vitalicia, según el fondo al que contribuya.

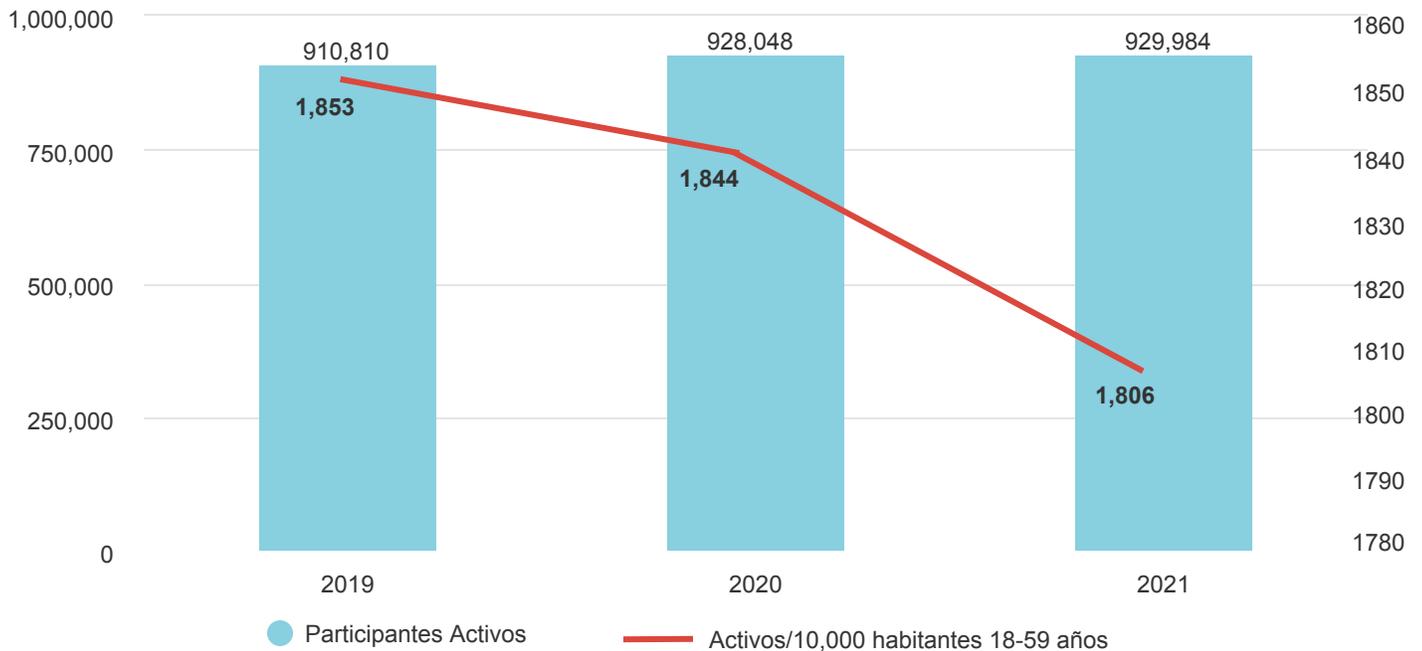
### Fondos Públicos de Pensiones

En Honduras operan cinco (5) Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS), los cuales son esquemas de beneficio definido cuyas prestaciones y contribuciones están establecidas por las leyes y reglamentos que los rigen. Los individuos en su carácter de afiliados cotizan mensualmente un porcentaje del sueldo, mientras que, el patrono (Estado o Empresa) aporta otro porcentaje del sueldo del empleado, esta distribución es generalmente de entre un 30% a 40% para el individuo y de entre un 60% a 70% para el patrono.

Estos cinco IPPS a diciembre 2021, contaban con 929,984 participantes activos, de los cuales el 57% son hombres y el 43% mujeres. Su evolución en los últimos 3 años tiene una tendencia creciente; no obstante, al relacionarlo con la población<sup>40</sup> con edades entre 18 y 59 años (rango promedio de etapa activa), se observa un indicador con tendencia decreciente ya que, por cada 10,000 adultos entre 18 y 59 años, el indicador pasó de 1844 activos en 2020 a 1806 activos en 2021.

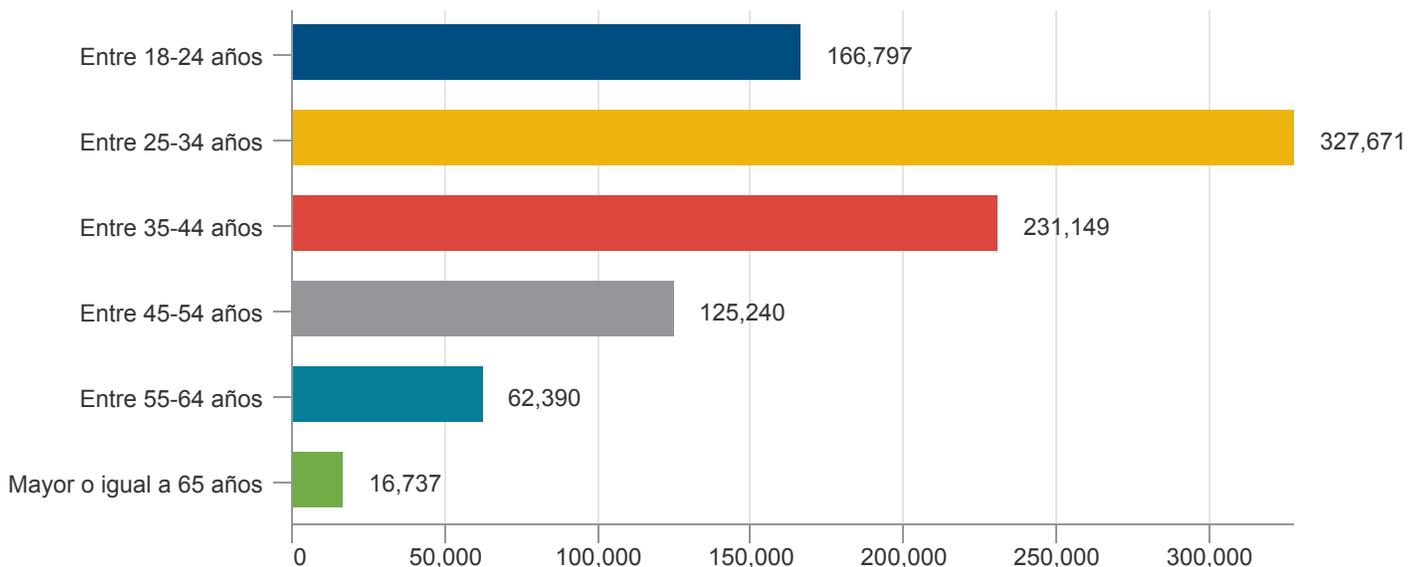
<sup>40</sup> Cifras proyectadas por el Instituto Nacional de Estadísticas.

**Gráfico 5.7.1 Participantes activos de los IPPS y su relación por cada 10,000 habitantes en edad cotizante (18 a 59 años)**



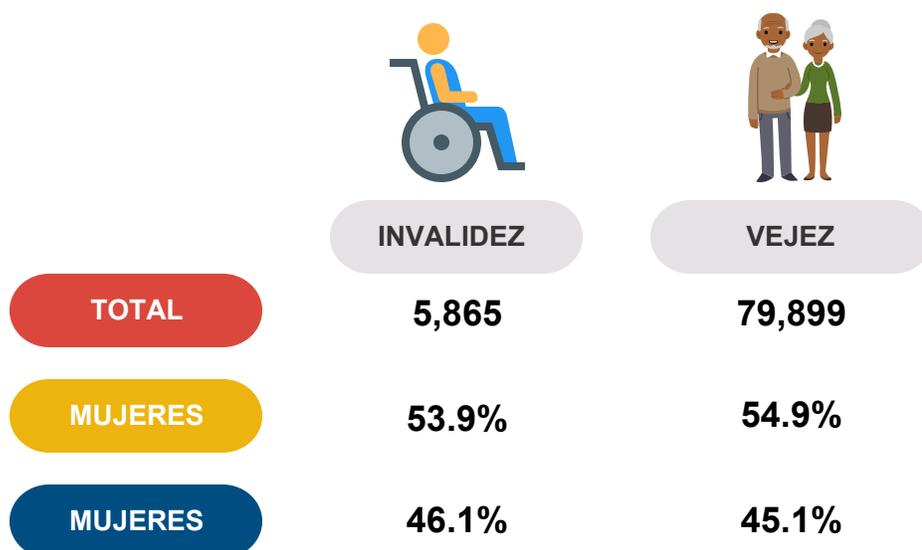
Con relación a las edades, la mayoría de ellos se ubica en el rango de 25 a 34 años (327,671 participantes activos), mientras que el 78% son menores a 45 años, lo que es positivo debido a que posiblemente contribuirán por 15 años o más previo a obtener una pensión, propiciando una mejor relación de dependencia (activos entre pensionados).

**Gráfico 5.7.2 Distribución de edades de los participantes activos de los IPPS, diciembre 2021**



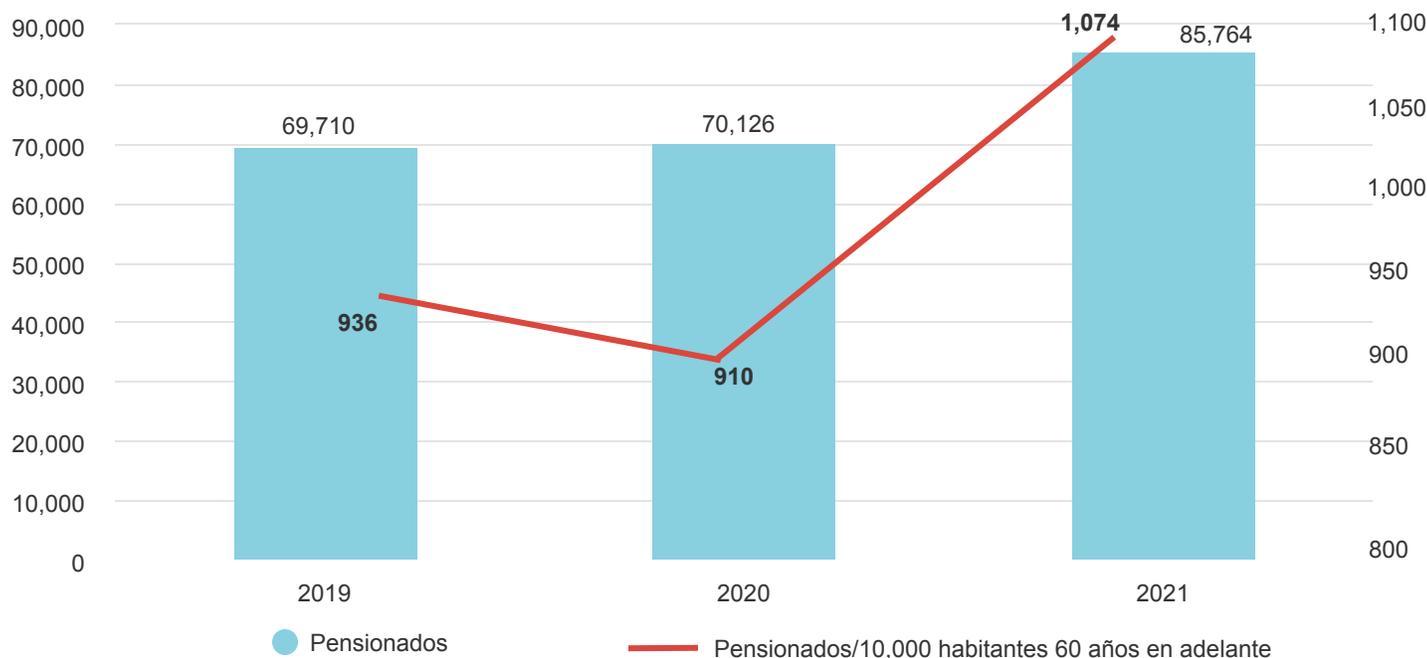
Por su parte, los pensionados por los IPPS ascienden a 85,764 siendo un 6.8% pensionados por invalidez (5,865) y el restante 93.2% pensionados por vejez. Contrario a la distribución por sexo observada en la población activa, las pensionadas del sexo femenino representan una mayor proporción del total, tanto para invalidez (54%) como para vejez (55%).

**Figura 5.7.1 Distribución de pensionados según el tipo de pensión y sexo, diciembre 2021**



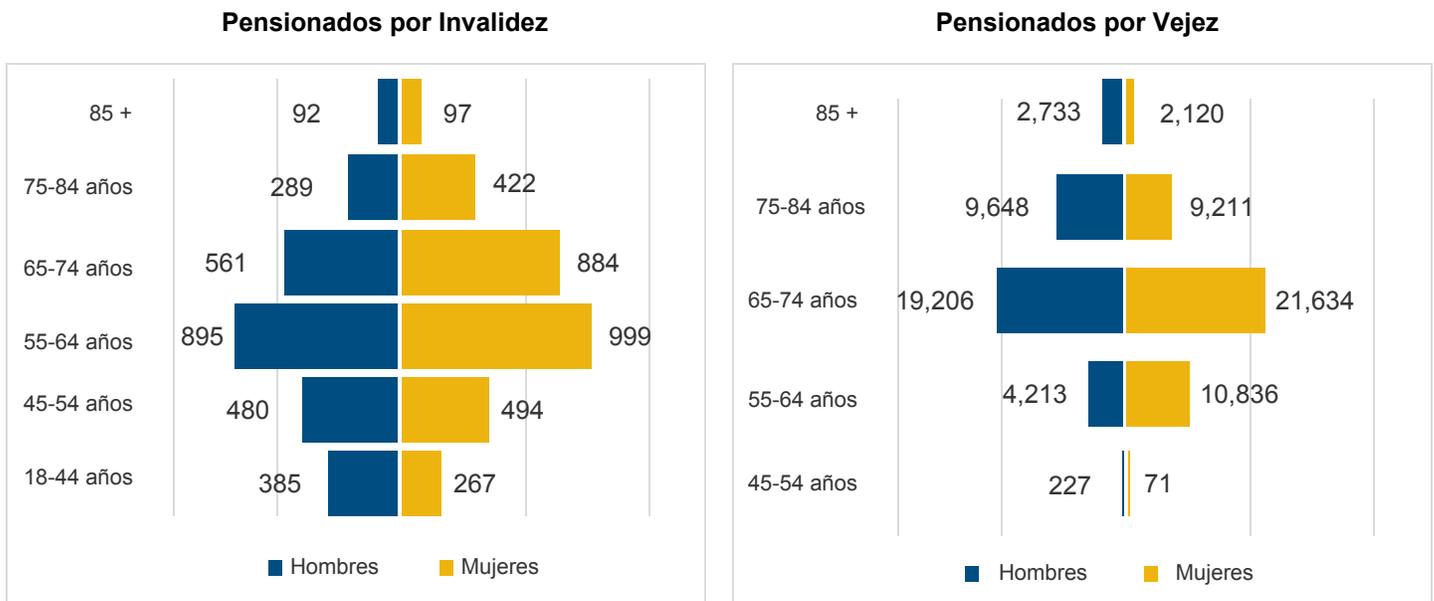
Considerando la totalidad de pensionados por vejez e invalidez (Gráfico 5.7.3), se observa un crecimiento de 22% con relación a 2020, y un indicador más favorable por cada 10,000 adultos con edad mayor o igual a 60 años, ya que este pasó de 910 en 2020 a 1,074 a diciembre 2021. Si bien, los pensionados por invalidez pueden comprenderse en edades inferiores, el indicador refleja una aproximación a la realidad sobre la cantidad de personas con acceso a una pensión al entrar a la tercera edad.

**Gráfico 5.7.3 Participantes pensionados de los IPPS y su relación por cada 10,000 habitantes en edad pensionable (+60 años)**



Las distribuciones de edades de los pensionados, denota simetría en el número de pensionados por invalidez según sexo; sin embargo, resalta una mayor proporción de pensionados por invalidez hombres menores a los 55 años, y una mayor proporción de pensionados por invalidez mujeres entre los 55 y 84 años. Con relación a los pensionados por vejez, las mujeres presentan una mayor proporción que los hombres en los rangos de edades de 55 y 64 años y 65 y 74 años. Para ambos sexos, existe una concentración de edades en el rango de 65-74 con 21,634 mujeres y 19,206 hombres.

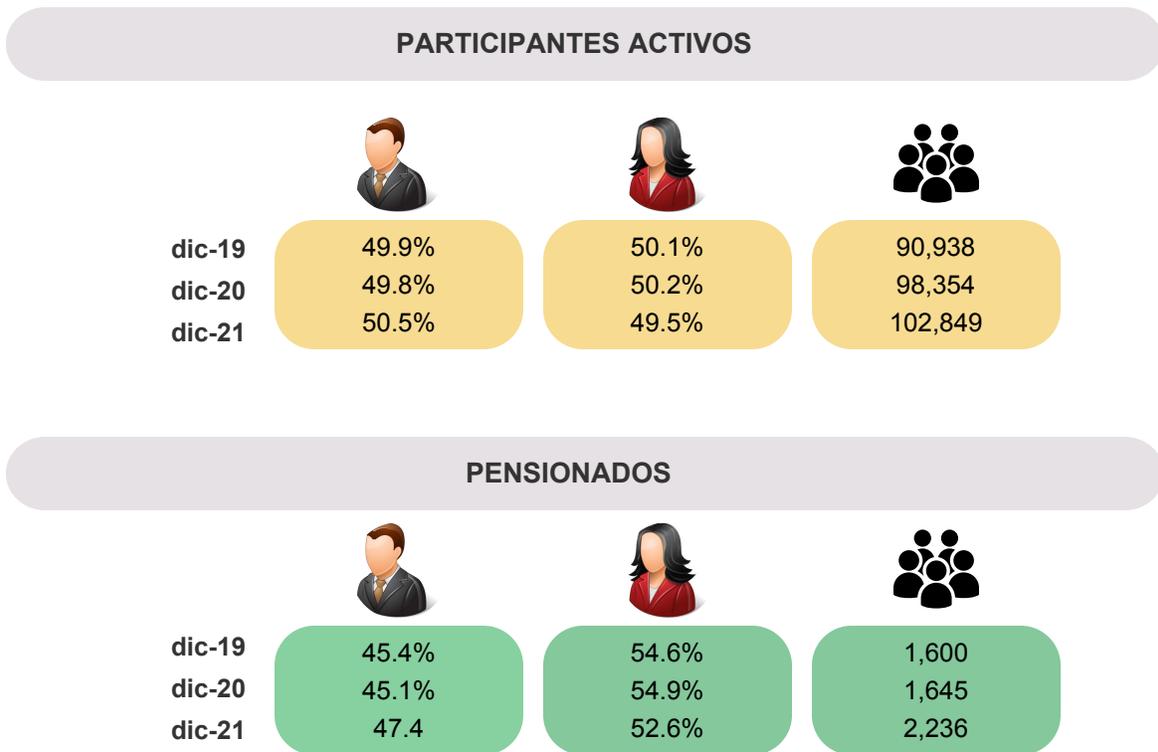
**Gráfico 5.7.3 Distribución de Edades de los pensionados por Vejez e Invalidez, diciembre 2021**



**Fondos Privados de Pensiones**

En Honduras operan cinco (5) Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantías (AFPC), las cuales tienen esquema de contribución definida, en la que dependiendo de las aportaciones que se realice el afiliado será el monto y duración de la pensión que se reciba.

**Figura 5.7.2. Afiliados Activos y Pensionados de los Fondos Privados de Pensiones**



Para 2021 se reportan un total de 102,849 afiliados, y un crecimiento interanual del 4.6% con respecto a diciembre del año 2020, donde los hombres representan el 50.5% (51,918 afiliados) contra el 49.5% (50,931 afiliados) de las mujeres. Por su parte, los pensionados totalizan 2,236 a diciembre 2021, de los cuales el 52.6% son mujeres contra el 47.4% de hombres. En comparación al último trimestre de 2020, los pensionados mostraron un crecimiento del 35.9%.

## 6. TRANSACCIONALIDAD

La transaccionalidad consiste en dos procesos distintos, por un lado, la adquisición de un producto o servicio y, por otro, el pago a cambio de la recepción de ese recurso. Para efectos de inclusión financiera existen transacciones realizadas de forma presencial y digitales o electrónicas; en las primeras el cliente acude a las instalaciones físicas de la entidad financiera para realizar sus operaciones y consultas, mientras que, en las segundas, se realizan sin involucrar efectivo, permiten el intercambio de información y dinero en forma segura a través de internet, estas son cada vez más frecuentes y necesarias a medida que los consumidores pasan de una economía impulsada por el dinero a una economía digital.

La transaccionalidad se entiende como las operaciones que se realizan a través de diversos canales físicos o digitales; siendo los físicos: oficinas, cajeros automáticos, terminales de punto de venta (POS), autobancos y agentes corresponsales; y los digitales: banca electrónica, telefonía móvil, billeteras y pasarelas, y transferencias electrónicas mediante plataforma ACH<sup>41</sup> y LBTR<sup>42</sup>.

La información de esta sección contempla la transaccionalidad de las siguientes instituciones: a) Bancos comerciales, b) Sociedades financieras, c) Bancos estatales, d) OPDF y, e) Instituciones no bancarias que brindan servicio a través de dinero electrónico (INDEL).



### Número de Transacciones

Las transacciones mediante canales físicos y digitales alcanzaron 614.4 millones al cierre del 2021, 145.3 millones (31.0%) más que las registradas en 2020 (469.1 millones), el 78.2% (480.2 millones) fueron realizadas mediante canales físicos y la diferencia, es decir, 21.8% (134.2 millones) se efectuaron a través de canales digitales.



### Monto de las Transacciones

El monto total de las transacciones es de L19,752,299.0 millones, de estos L16,075,360.1 millones (81.4%) fueron realizado mediante canales físicos y L3,676,930.0 millones (18.6%) a través de digitales.



### Transacciones en Canales Digitales

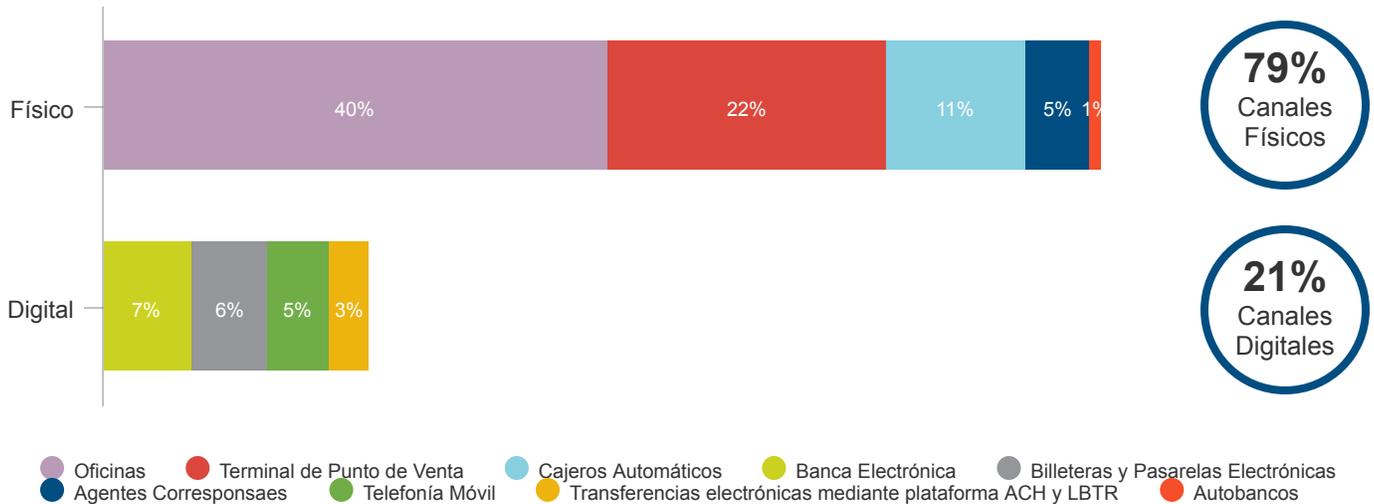
Las transacciones realizadas a través de canales digitales crecieron 5.3 millones (4.1%) al cierre del 2021, resultado principalmente del aumento en las transacciones por telefonía móvil de 11.8 millones (59.3%) y transferencias por ACH de 5.8 millones (43.8%); sin embargo, disminuyeron las transacciones a través de banca electrónica por 15.2 millones (25.8%).

<sup>41</sup> ACH por sus siglas en inglés Automated Clearing House, que en español significa Sistema Automático de Transferencia de fondos.

<sup>42</sup> LBTR= Liquidación bruta en tiempo real.

Es evidente la preferencia de los usuarios financieros del país para realizar sus transacciones a través de canales físicos, principalmente en oficinas con una participación del 40.0%, seguido de terminales de punto de venta (POS) 22.0% y cajeros automáticos con el 11.0%. Para las transacciones por medio de canales digitales, sobresalen las realizadas por banca electrónica y billeteras y pasarelas con una contribución del 7.0% y 6.0%, respectivamente.

**Gráfico 10.1 Participación en el número de transacciones por tipo de canal - 2021 (En porcentajes)**



El canal físico oficinas, registró el mayor monto de transacciones por L15,296,461 millones al cierre del 2021, lo que equivale al 78% del monto total transado a esa fecha, superando ampliamente al resto de canales, el segundo y tercer lugar lo ocupan la banca electrónica con L1,017,578 millones (10%) y las transferencias electrónicas mediante plataforma ACH y LBTR con L1,364,278 millones (7.0%), respectivamente; estos dos últimos identificados como canales digitales.

**Gráfico 10.2 Transacciones por principales tipos de canales - 2021 (En millones de Lempiras)**



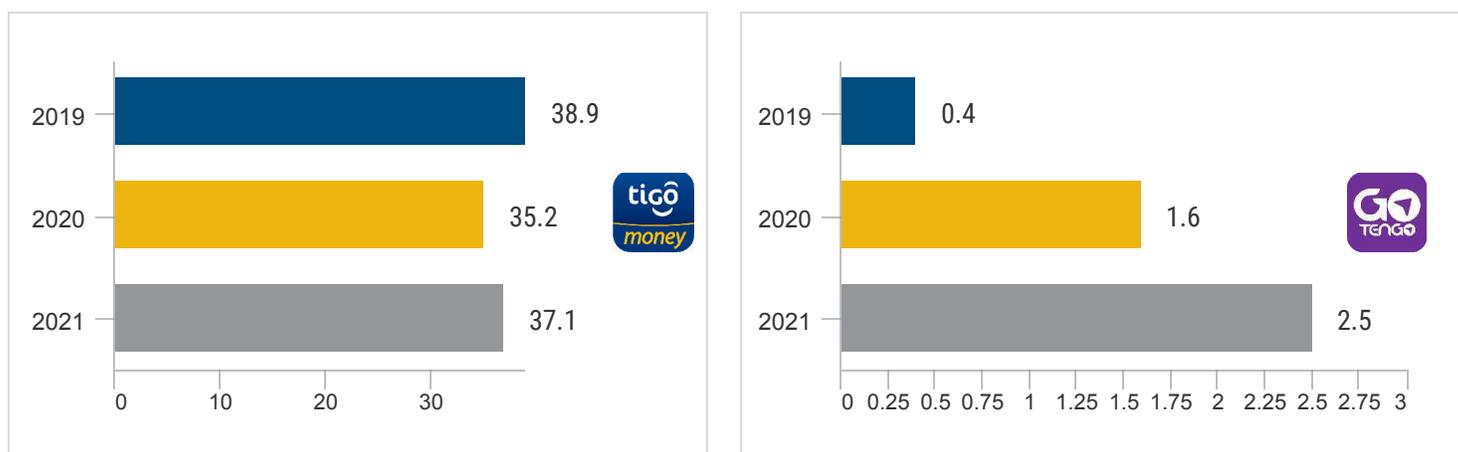
### Billeteras y Pasarelas Electrónicas

Las transacciones por medio de billeteras y pasarelas electrónicas alcanzaron 39.6 millones al cierre del 2021, 2.6 millones más (7.5%) que las registradas en 2020 (36.8 millones), lo que representa un alza de L1,925.5 millones (7.4%). Durante el período 2019-2021, las transacciones se elevaron 0.3 millones (0.3%). Por su parte, la relación monto-transacción evidencia una tendencia creciente, registrando L335.0 en 2019, L703.1 en 2020 y L702.9 en 2021.

DINELSA (Tigo Money) registró 37.1 millones de transacciones en el 2021; 1.9 millones más (5.4%) que las computadas en 2020 (35.2 millones), derivado principalmente del crecimiento en las transacciones por envío y retiro de dinero por 1.9 (12.3%) y 1.2 (12.9%) millones, respectivamente; atenuado por la disminución en el volumen de las transacciones por compra de recargas de 0.8 millones (12.4%). Durante el período 2019-2021, el total de operaciones observa disminución de 1.8 millones (2.3%), especialmente por la reducción en las transacciones por compra de recargas y envío de remesas.

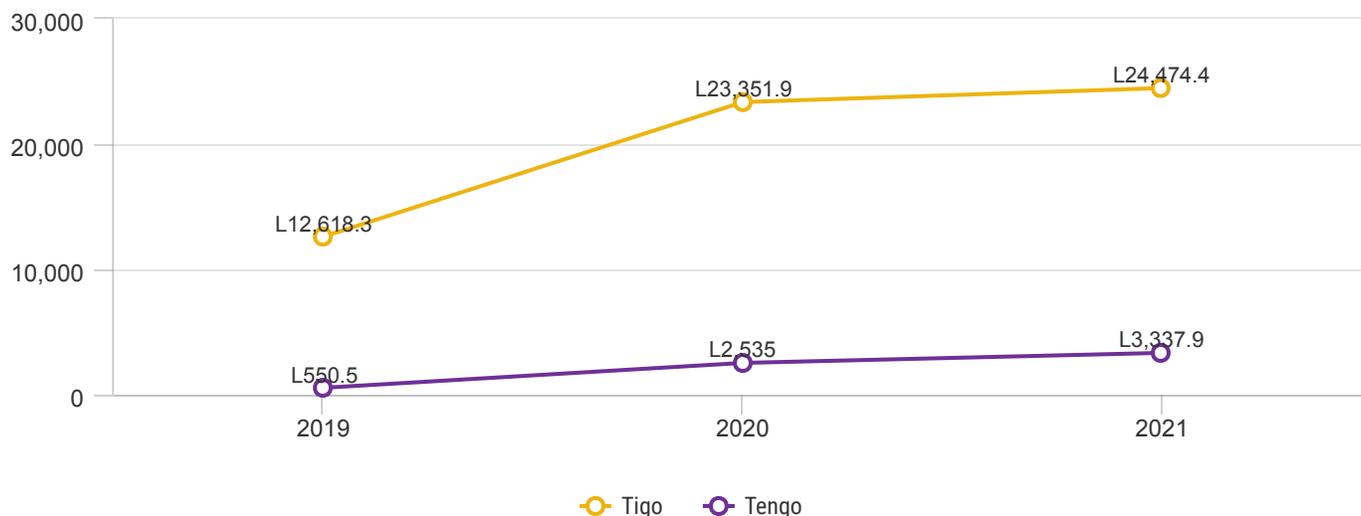
Tengo registró 2.5 millones de transacciones en 2021, superiores en 52.4%, o sea 0.8 millones de transacciones más que las registradas en 2020 (1.6 millones), prevaleciendo los retiros de dinero con un alza de 0.5 millones (227%). En el período bajo análisis, dichas operaciones crecieron en 144.4% (2.1 millones), especialmente las relacionadas con retiros de dinero y ATM.

**Gráfico 10.3 Transacciones Totales registradas por DINELSA (Tigo Money) y TENGO período 2019-2021 (En millones de transacciones)**



En términos monetarios, las transacciones de DINELSA subieron de L23,351.9 millones en 2020 a L24,474.4 millones en 2021, L1,122.6 millones más (4.8%), sobresaliendo las relacionadas con envío y retiro de dinero que aumentaron L949.9 (10.3%) y L579.6 (5.6%) millones, respectivamente; sin embargo, dicho aumento se vio afectado por la disminución en el cobro de remesas por L537.4 millones (22.3%). Se destaca el crecimiento de L11,856.1 millones (39.3%) durante el período 2019-2021. De igual forma, TENGO reflejó aumento al cierre del 2021, equivalente a L802.9 millones, destacándose las transacciones por retiro de dinero con un crecimiento de L862.3 millones (206.7%).

**Gráfico 10.4 Transacciones de Tigo Money y Tengo (2019-2021) (En millones de Lempiras)**



## 7. EDUCACIÓN FINANCIERA

En los últimos años, se ha asociado la calidad de vida de la población con la adquisición de hábitos financieros saludables que permitan a las personas tomar de decisiones apropiadas en el ámbito financiero para alcanzar bienestar económico estable y duradero. Con base en esta premisa, surge la necesidad de educar financieramente a los consumidores, entendiendo la educación financiera según la define la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, 2019) como: "un proceso de proporcionar a las personas el conocimiento, las habilidades, la actitud y la exposición a través del acceso a información objetiva y relevante, capacitación que les permita tomar decisiones financieras informadas y tomar medidas adecuadas a sus circunstancias."

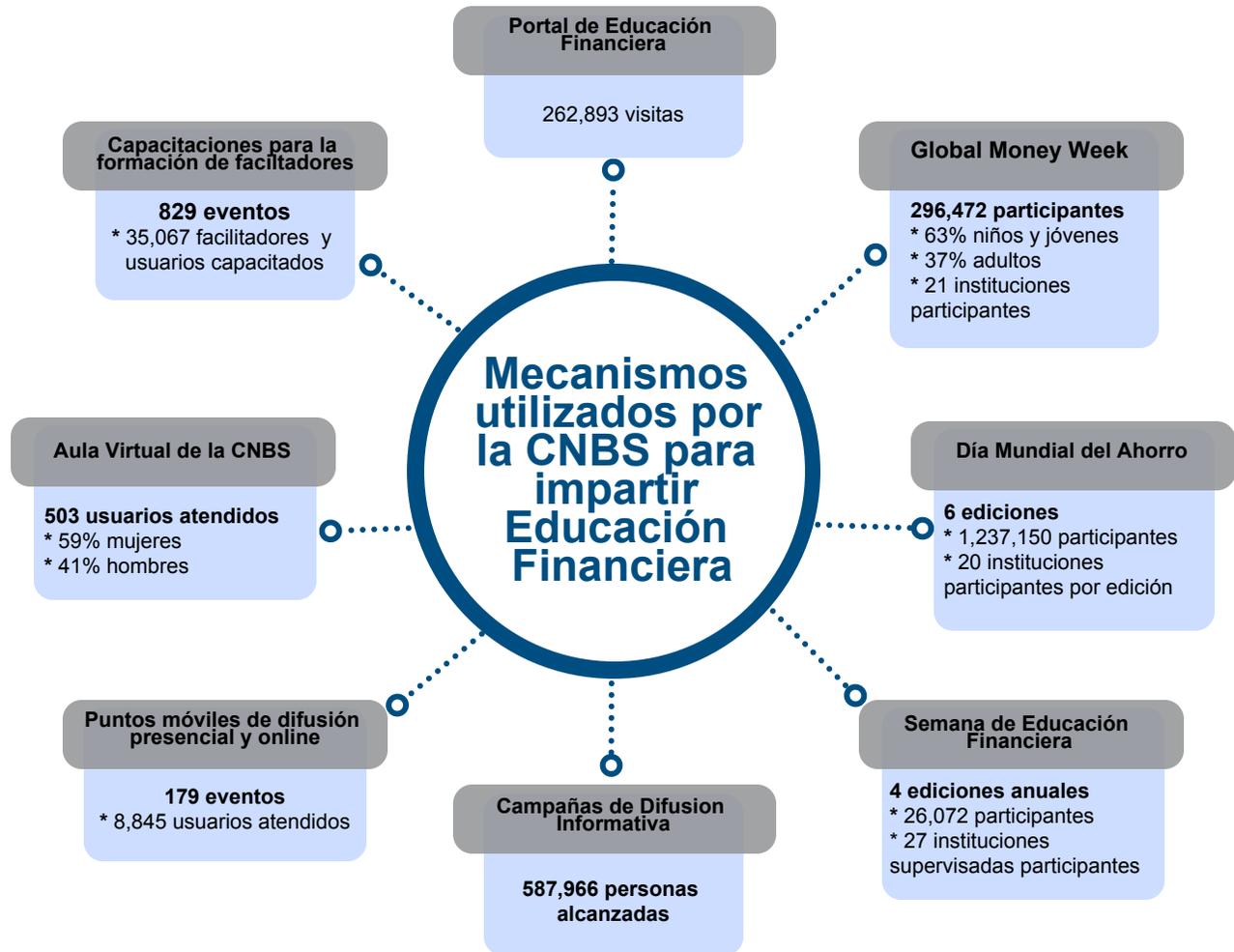
La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) desde el 2012, en su papel de ente regulador del sistema financiero hondureño, ha impulsado y participado en las diversas iniciativas que promueven la protección, inclusión y educación financiera de los usuarios de productos y servicios financieros, creando la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF), a fin de promover el respeto y observancia de los derechos de los usuarios financieros, para que estos puedan conocer sus facultades y deberes al utilizar los servicios proporcionados por el sistema supervisado por la CNBS. Asimismo, ha establecido un marco normativo basado en las Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas y sus Normas Complementarias (Circulares CNBS No. 140/2012, CNBS No. 141/2012 y CNBS 009/2022), contribuyendo al fortalecimiento de la educación financiera, como un medio para mejorar la calidad de vida y promover la inclusión financiera de la sociedad, en sus diferentes sectores: niñez, jóvenes, adultos, por género, así como también a nivel institucional.

La CNBS dispone de diversos mecanismos para brindar Educación Financiera (ver Figura 7.1). Durante el periodo 2012 – 2021 ha suscrito 12 convenios interinstitucionales y establecido 31 alianzas estratégicas, enfocadas principalmente en la formación de facilitadores y de usuarios finales. Paralelamente, se ha acordado el establecimiento de planes de educación financiera que son desarrollados directamente por las instituciones supervisadas, teniendo a la fecha once (11) entidades (bancos principalmente) que proveen educación financiera a la ciudadanía.

Con relación a las capacitaciones y talleres que se imparten, se han orientado en torno a temas tales como:

1. Importancia de la educación financiera
2. Elaboración de presupuesto
3. Control de gastos
4. Ahorro
5. Planificación de metas
6. Buen uso del crédito
7. Seguros
8. Central de Información Crediticia (CIC)
9. Derechos y deberes de los usuarios financieros
10. Procedimiento administrativo de reclamos
11. Manejo de la crisis financiera
12. Contratos de adhesión

**Figura 7.1 Mecanismos de Educación Financiera y Alcance a 2021**



La Comisión, también dispone de un Aula Virtual, la cual cuenta con siete (7) cursos en línea a diciembre del 2021, que comprenden lo siguiente:

1. “Yo y Mis Finanzas”
2. “Central de Información Crediticia”
3. “Deberes y Derechos de los Usuarios Financieros”
4. “Finanzas en Tiempos de Crisis”
5. “Generando Oportunidades de Ahorro”
6. “Resiliencia Financiera”
7. “El Hogar y El Negocio”

Asimismo, se han establecido puntos móviles de difusión presencial y online. Dicha difusión se ha realizado de manera gratuita en medios nacionales escritos, televisados, radiodifusoras y redes sociales por medio de campañas de comunicación mensuales con contenidos de interés y de actualidad.

Con respecto a los eventos nacionales, se han realizado cuatro ediciones anuales de la Semana de Educación Financiera, en la cual han participado diversos sectores de la sociedad hondureña, entre ellos niños de edad preescolar, escolares, jóvenes estudiantes, adultos y adultos mayores; en las mismas se ha contado con la cooperación y presencia de las instituciones del Sistema Supervisado; adicionalmente, durante varios años, en el mes de octubre se ha celebrado el Día Mundial del Ahorro, realizando diversas actividades dirigidas a fomentar el ahorro individual y familiar. La CNBS en el 2021, coordinó el desarrollo del Global Money Week dirigida a niños, jóvenes y adultos, a través de diversas actividades digitales, como seminarios web sobre ahorro y otros temas de educación financiera; también se desarrollaron espectáculos en vivo para sensibilizar a la población sobre la importancia de tomar conciencia del uso de la banca electrónica, la banca móvil y la ciberseguridad a través de la educación financiera. Durante la Global Money Week, la CNBS publicó infografías en las redes sociales con mensajes sobre el manejo inteligente del dinero, consejos para ayudar a ahorrar y promovió un evento en Facebook Live donde las personas aprendieron sobre la importancia del ahorro, el emprendimiento y el manejo adecuado del dinero.

La CNBS, también dispone de un Portal de Educación Financiera que a diciembre del 2021 ha sido visitado por 262,893 usuarios; de igual manera, la institución ha gestionado la obtención de recursos tecnológicos para el seguimiento y control de gastos, como los Simuladores de Ahorro y Presupuesto, la Aplicación (App) “Yo y Mi Dinero” y Portal Web “Conoce y Compara”.

Con el propósito de conocer elementos relacionados a las necesidades de los usuarios, en cuanto al acceso al crédito, barreras y factores que obstaculizan la obtención del financiamiento, desempeño de productos financieros, entre otros; al finalizar las capacitaciones brindadas, los facilitadores aplican encuestas que posteriormente son tabuladas y que brindan valiosa información cualitativa y cuantitativa que se utiliza para mejorar el desarrollo de la programación de la educación financiera ofrecida. A junio del 2021, se encuestaron 1,953 capacitados, de los cuales 70% fueron mujeres y 30% hombres, estando el 80.3% comprendido en un rango de edad entre 18 y 50 años.

También es importante resaltar, que se coordinó la reactivación del comité para desarrollar la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) con la Sparkassenstiftung Alemana para la Cooperación Internacional en el 2021; dicho comité comprende once (11) instituciones: Secretaría de Educación, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Desarrollo Económico, Secretaría de Desarrollo e Inclusión Social, Secretaría de Coordinación de Gobierno, Banco Central de Honduras, Servicio Nacional de Emprendimientos y Pequeños Negocios (SENPRENDE), Instituto Nacional de Formación Profesional (INFOP), Banco Hondureño de la Producción y Vivienda (BANHPROVI), Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS).

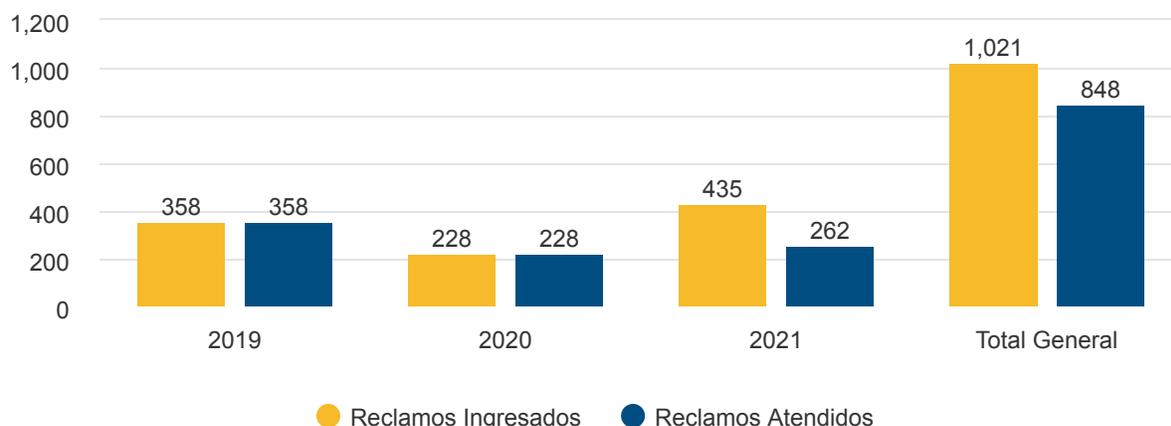
## 8. PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) supervisa las actividades financieras, de seguros, previsionales, de valores y demás relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público; asegurándose que en tales actividades se respeten los derechos de los usuarios de los servicios ofrecidos por las instituciones supervisadas y preferentemente, el de los ahorrantes, depositantes, asegurados e inversionistas. En este sentido, la CNBS ha emitido disposiciones orientadas a proporcionar al usuario financiero el conocimiento para elegir con plena libertad los productos y servicios financieros que mejor respondan a sus necesidades particulares, entre ellas las “Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas” y las “Normas Complementarias para el Fortalecimiento de Transparencia, la Cultura Financiera y Atención al Usuario Financiero”; en ellas se establecen lineamientos generales para que las instituciones supervisadas implementen en su organización, políticas, procedimientos y metodologías de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera, y atención eficiente y eficaz en las reclamaciones, quejas o consultas que los usuarios financieros presenten.

Bajo esta normativa, toda persona que utiliza los servicios o adquiere productos que el sistema supervisado tiene a su disposición se convierte en usuario financiero, el cual adquiere derechos y obligaciones que se derivan de los contratos suscritos. La normativa contempla que todo usuario financiero que se considere afectado(a) al hacer uso de los productos o servicios, puede realizar sus consultas, quejas o reclamos, en una primera instancia ante la institución con quien tiene una relación de negocios. El proceso de presentación de reclamos que se sigue ante la primera instancia se presenta en la Figura 8.1.

En caso de que el reclamo, queja o consulta del usuario financiero no sea solventada por la institución supervisada, el usuario financiero podrá interponer su denuncia ante la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), siguiendo el proceso que se presenta en la Figura 8.2. De acuerdo con las estadísticas proporcionadas por la GPUF, el comportamiento de los reclamos presentados ante esta entidad durante el periodo 2019 – 2021 ha sido el siguiente:

**Gráfico 8.1 Reclamos ingresados y atendidos en la GPUF, 2019-2021**



**Figura 8.1 Proceso de presentación de reclamos ante las Instituciones Supervisadas (primera instancia)**

### Presentación del Reclamante

Presentación del Reclamante (usuario financiero) a la Institución financiera solicitando la hoja de reclamación, la institución está obligada a tener estos formularios en todas las oficinas



### La Institución deberá:

El encargado de atención al cliente deberá remitir de forma inmediata la hoja de reclamación al Oficial de Atención de Usuario Financiero (tanto en medio magnético como en forma física), quien hará las investigaciones del caso y formalizará el trámite para dar respuesta a la reclamación en el tiempo requerido.



### Comunicación final por parte de la institución.

Es obligación informar al cliente que presenta el reclamo que, si la institución financiera no da respuesta en tiempo y forma, o su resolución no se adecua a la petición presentada, podrá avocarse a las oficinas de la Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) para interponer la denuncia correspondiente.



### Presentación del Reclamo

La institución deberá entregarle 2 copias del formulario al cliente con su debido acuse de recibo. El formulario original es para la institución a fin de realizar el análisis interno pertinente.



### Comunicación por parte de la Institución

Las respuestas a las reclamaciones de los clientes se harán dentro del plazo máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito a los usuarios financieros dentro de dicho plazo.

Este plazo podrá ser ampliado hasta diez (10) días hábiles, debiendo informar por escrito al usuario financiero las razones de la extensión del plazo .



## 9. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1) Activación de Billetera Electrónica:** Procedimiento que permite a un participante registrarse ante el Circuito de Transacciones Móviles (CTM) de una Institución no Bancaria que brinda Servicios de Dinero Electrónico (INDEL) para poder hacer uso de los servicios regulados.
- 2) Agencia INDEL:** Persona jurídica que opera en el territorio nacional, autorizado por la INDEL Para adquirir y distribuir dinero electrónico o convertirlo en dinero físico (billetes y monedas). La agencia podrá establecer su propia red de centros de transacción.
- 3) Agencias:** Puntos de servicio físicos de una institución financiera, que no son sucursales ni su oficina principal.
- 4) Agentes Corresponsales:** Personas naturales y jurídicas que realizan operaciones financieras limitadas (monto o número) a nombre de los proveedores de servicios financieros que los contratan. Tienen el propósito de alcanzar una mayor proporción de la población, en zonas urbanas y rurales donde no hay otros puntos de servicio físicos. Ejemplos: pulperías, farmacias, mercaditos, entre otros.
- 5) Aula Virtual:** Es una herramienta que brinda las posibilidades de realizar enseñanza en línea. Es un entorno privado que permite administrar procesos educativos basados en un sistema de comunicación mediado por computadoras.
- 6) Autobanco:** Canal de servicios para atender operaciones financieras, con la facilidad que sus clientes o usuarios puedan permanecer en su automóvil.
- 7) Billetera Electrónica (wallet):** Registro monetario electrónico en la base de datos de la INDEL que permite a sus usuarios realizar transacciones con dinero electrónico mediante el uso de dispositivos móviles.
- 8) Cajero Automático o ATM:** máquinas dispensadoras de dinero, de autoservicio, donde pueden efectuarse transacciones como ser retiros de efectivo, consulta de saldos y, en algunos casos, depósitos y pagos de tarjetas.
- 9) Créditos Comerciales:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar diversos sectores de la economía, tales como el industrial, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones y otras actividades financieramente viables.
- 10) Créditos de Consumo:** Se consideran créditos de consumo las obligaciones directas y contingentes contraídas por personas naturales, incluyendo las contraídas mediante tarjetas de crédito, y, cuyo objeto es financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios.
- 11) Créditos para Vivienda:** Los créditos que se deben clasificar bajo esta agrupación son los contraídos por personas naturales, cuyo destino es financiar la adquisición, ampliación, reparación, mejoramiento, subdivisión o construcción de una vivienda para uso propio, asimismo la compra de un lote de terreno para vivienda.
- 12) Cuentas Básicas:** Son cuentas de ahorros dirigidas únicamente para personas naturales de nacionalidad hondureña o extranjeros residentes con domicilio en el país, que cuenten con un ingreso mensual igual o menor al equivalente a dos (2) salarios mínimos promedio vigente en el país al momento de la apertura de dicha cuenta. Entre otras características se destaca que, el titular de la cuenta no podrá mantener más de una (1) cuenta básica en todo el sistema financiero supervisado; el saldo mínimo para apertura es de diez lempiras exactos (L10.0) y deberá registrar un saldo máximo de veinte mil lempiras exactos (L20,000), el cual será ajustado anualmente.
- 13) Datáfonos o Terminales de Punto de Venta (POS por sus siglas en inglés):** dispositivos usados en establecimientos comerciales para realizar gestiones de venta. Permite realizar cobros con tarjetas de crédito o débito. Normalmente, cuando se habla de POS se está haciendo referencia al datáfono, el “aparato que, por medio de una línea telefónica o inalámbrica, permite el pago con tarjetas de crédito o de débito”.
- 14) Depositante:** Persona natural o jurídica que acude a un proveedor de servicios financiero para que custodie una cantidad de dinero, ya sea de forma fija o periódica.
- 15) Depositantes Únicos:** Cuentahabientes que, independientemente la cantidad de cuentas de depósitos que posean, se contabilizan solamente una vez por medio de una llave como ser su número de identificación nacional, pasaporte o carné de residente.
- 16) Depósitos en Cuenta a Plazo:** Producto financiero, a nombre de una persona natural o jurídica quien deposita una cantidad de dinero en una institución financiera durante un plazo de tiempo determinado a cambio de una remuneración a un tipo de interés previamente fijado.
- 17) Depósitos en Cuenta de Ahorro:** Producto financiero ofrecido por las instituciones financieras como alternativa para ahorrar el dinero de forma segura; asimismo, reciben una cantidad de intereses establecido por el proveedor de servicios financiero. Este tipo de cuentas brindan la oportunidad de disponer del dinero que se tiene de forma inmediata, por medio de retiros que se hacen con tarjeta de débito o libreta.

**18) Depósitos en Cuentas de Cheques o Depósitos a la Vista:** Instrumento financiero en que los recursos depositados se retiran o transfieren mediante cheque, su objetivo es mantener el dinero en un lugar seguro, tradicionalmente por empresas que requieren tener los fondos disponibles para su uso en cualquier momento. A diferencia de otros países, en Honduras estas cuentas todavía devengan intereses, pero son las tasas de interés más bajas del mercado.

**19) Depósito:** Dinero custodiado por los proveedores de servicio financiero, que genera un rendimiento según el tipo de instrumento y el monto depositado. En el país se constituyen como la principal fuente de fondos para otorgamiento de préstamos.

**20) Dinero electrónico:** Valor monetario exigible a la INDEL, de conformidad con el monto pagado que reúne las siguientes características: i) almacenado en una billetera electrónica; ii) aceptado como medio de pago por personas naturales o jurídicas; iii) emitido por un valor igual a los fondos requeridos; iv) convertible a dinero en efectivo en cualquier momento; v) no constituye depósito; vi) no genera intereses y vii) está registrado en los pasivos de la INDEL.

**21) Dispositivo Móvil:** Instrumento que permite acceder al CTM de una INDEL para pagar bienes y servicios, almacenar y transferir dinero electrónico.

**22) Educación Financiera:** Procesos por el cual los usuarios financieros e inversionistas mejoran su entendimiento sobre productos y/o servicios financieros, conceptos y riesgos a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.

**23) Fondo de Garantía Recíproca:** Son fondos constituidos en el ámbito público o privado con el objetivo de otorgar garantías a sectores menos favorecidos por las instituciones de crédito convencionales como ser MiPymes (Micro, Pequeñas y Medianas empresas), sector agropecuario, entre otros. Estas garantías se constituyen para que las empresas puedan acceder en mejores condiciones al financiamiento en instituciones bancarias y en el mercado de capitales.

**24) Garantías Recíprocas:** son instrumentos que avalan a ciudadanos que generalmente no cuentan con las garantías convencionales para acceder a créditos en el sistema financiero tradicional.

**25) Hoja de Reclamación:** Documento mediante el cual, los usuarios financieros pueden presentar un reclamo para defender sus intereses, en los casos en que considere que un servicio o producto financiero no reúne las condiciones pactadas. La Hoja de Reclamación solamente tiene validez ante instituciones del sistema financiero que la CNBS supervisa, según la legislación aplicable.

**26) Institución no Bancaria que Brinda Servicios a Través de Dinero Electrónico (INDEL):** Persona jurídica de naturaleza pública o privada que ofrece los servicios de transferencias de fondos y operaciones de pago de bienes o servicios, mediante el uso de dispositivos móviles en forma de dinero electrónico.

**27) Microcrédito:** Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica o un grupo de prestatarios, destinado a financiar actividades en pequeña escala.

**28) Oficina Principal:** como su nombre lo indica es la oficina principal de la institución financiera, en la que se centralizan las operaciones a nivel nacional.

**29) Oficinas:** Se refiere a puntos de servicio físicos en los que se pueden realizar la mayoría de las operaciones financieras (productos y servicios) que ofrece el proveedor de servicios financieros a sus clientes. Para efectos de este Reporte de Inclusión Financiera, Oficinas incluye Oficina Principal, Sucursales y Agencias.

**30) Otras Oficinas:** se incluyen según corresponda a cada institución: autobancos, agencias electrónicas, entre otros.

**31) Póliza de Seguro:** Es un contrato suscrito entre la institución aseguradora y el asegurado, que cubre al asegurado de los riesgos pactados. En caso de producirse o materializarse un evento negativo, el patrimonio del asegurado estará cubierto según los términos pactados en la póliza.

**32) Portal de Educación Financiera:** Es un sitio de internet para que los usuarios puedan aprender de finanzas personales. Se trata de un portal amigable que una institución pone a disposición de los usuarios con información, consejos, y temas prácticos que se maneja día a día para lograr mejorar el manejo de las finanzas personales.

**33) Prima de Seguro:** aportación económica o pago que debe efectuar el contratante de una póliza de seguros en contraprestación de la cobertura de riesgo que se le está brindando.

**34) Producto Interno Bruto (PIB):** indicador económico que refleja el valor monetario de todos los bienes y servicios finales producidos por un territorio en un determinado período de tiempo. Se utiliza para medir la riqueza que genera un país.

**35) Proveedores de Servicios Financieros:** Instituciones que ofrecen productos y servicios financieros, que para efectos de este reporte incluye: a) Instituciones Supervisadas por la CNBS, b) Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por CONSUCOOP y, c) Microfinancieras afiliadas a REDMICROH.

**36) Puntos Móviles de Difusión:** Son canales de transmisión para educar financieramente a la población ya sea en forma presencial, medio tradicionales de difusión como radio y televisión y online.

**37) Reclamo:** Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una institución supervisada, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados, o cuando han sido vulnerados sus derechos.

**38) Sucursal:** se refiere a centros de costo, son agencias en las que se consolida la contabilidad de las operaciones de una región, posiblemente en estas se pueden ofrecer más productos o servicios que en el resto de las agencias.

**39) Tarjeta de Débito:** Medio de pago que permite costear productos y servicios, los cuales son deducidos automáticamente de una cuenta de ahorros; asimismo, se utiliza para realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos, pagos en comercios afiliados y conectados a sistemas de redes, permitiendo realizar transacciones en línea, siempre y cuando existan fondos suficientes. A diferencia de las tarjetas de crédito, no contemplan intereses, ni pagos aplazados y evitan la posibilidad de que se produzca un exceso de endeudamiento por parte del beneficiario.

**40) Tarjetas de Crédito:** Instrumento o medio de legitimación magnético o de cualquier otra tecnología cuya posesión acredita al tarjeta-habiente para disponer de una línea de crédito, con limitación de monto o de cuota de pago, utilizable nacional o internacionalmente, mediante retiros en efectivo en la institución emisora, en instituciones o establecimientos afiliados, en redes de cajeros automáticos o para compra de bienes o servicios en los establecimientos afiliados, por cualquier medio electrónico o de comunicación disponible, derivada de una relación establecida en contrato escrito previo entre el Emisor y el Tarjetahabiente.

**41) Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una institución supervisada.

**42) Ventanilla:** Punto de atención en los que se pueden realizar operaciones financieras limitadas (monto o número). Generalmente se ubican en espacios distintos al de las agencias, como por ejemplo en centros de conveniencia, comercios, tiendas de departamento, supermercados, entre otros.

## 10. ABREVIATURAS

<b>AFP</b>	Administradora de Fondos de Pensiones
<b>APNFD</b>	Actividades y Profesiones no Financieras Designadas
<b>CNBS</b>	Comisión Nacional de Bancos y Seguros
<b>CONSUCOOP</b>	Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas
<b>DINELSA</b>	Dinero Electrónico S.A.
<b>GPUF</b>	Gerencia de Protección al Usuario Financiero
<b>INDEL</b>	Institución no bancaria que brinda servicios a través de dinero electrónico
<b>IPPS</b>	Institutos Públicos de Previsión Social
<b>OPDF</b>	Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras
<b>PG</b>	Pasarela de pago por sus siglas en inglés
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto
<b>POS</b>	Punto de venta -point of sales- en inglés
<b>PSF</b>	Proveedores de servicios financieros
<b>REDMICROH</b>	Red de Microfinancieras de Honduras
<b>REDCAMIF</b>	Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas
<b>SA-FGR</b>	Sociedad Administradora de Fondos de Garantías Recíprocas
<b>RAP</b>	Régimen de Aportaciones Privadas.



# CONTACTANOS



Facebook

@CNBSHONDURAS

---



Instagram

@CNBS Honduras

---



Página Web

<https://www.cnbs.gob.hn>

---



Twitter

@CNBSHONDURAS

