

La base de datos Global Findex 2025

Conectividad e inclusión financiera
en la economía digital



RESUMEN



GRUPO BANCO MUNDIAL

Leora Klapper, Dorothe Singer,
Laura Starita y Alexandra Norris

RESUMEN

La base de datos Global Findex 2025

Este libro, junto con sus contenidos asociados o actualizaciones posteriores,
puede consultarse en <https://hdl.handle.net/10986/43438>.



Repositorio de Investigaciones Reproducibles

<https://reproducibility.worldbank.org>

Se puede acceder al paquete de reproducibilidad
correspondiente a este libro en el Repositorio
de Investigaciones Reproducibles:
<https://reproducibility.worldbank.org/catalog/299>.



Escanee el código QR para acceder a esta publicación en línea.

RESUMEN

La base de datos Global Findex 2025

Conectividad e inclusión financiera
en la economía digital

Leora Klapper

Dorothe Singer

Laura Starita

Alexandra Norris



GRUPO BANCO MUNDIAL

Este cuadernillo contiene tanto el resumen como la lista de contenidos y otras páginas preliminares de *The Global Findex Database 2025: Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy*, doi: 10.1596/978-1-4648-2204-9. La versión en PDF del libro final está disponible en <https://openknowledge.worldbank.org> y <http://documents.worldbank.org>; las copias impresas pueden encargarse en www.amazon.com. Sírvase utilizar la versión final para citar, reproducir o adaptar el contenido de esta obra.

© 2025 Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial
1818 H Street NW, Washington DC 20433
Teléfono: 202-473-1000; sitio web: www.bancomundial.org

Algunos derechos reservados

La presente obra fue publicada originalmente por el Banco Mundial en inglés en 2025, con el título *The Global Findex Database 2025: Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy*. En caso de discrepancias, prevalecerá el idioma original.

El presente documento fue elaborado por el personal del Banco Mundial, con contribuciones externas. Las observaciones, interpretaciones y conclusiones aquí expresadas no son necesariamente reflejo de la opinión del Banco Mundial, de su Directorio Ejecutivo ni de los Gobiernos representados por este.

El Banco Mundial no garantiza la exactitud, la exhaustividad ni la vigencia de los datos incluidos en este trabajo. Tampoco asume la responsabilidad por los errores, omisiones o discrepancias en la información aquí contenida ni otro tipo de obligación con respecto al uso o a la falta de uso de los datos, los métodos, los procesos o las conclusiones aquí presentados. Las fronteras, los colores, las denominaciones, los enlaces, las notas al pie y demás datos que aparecen en este documento no implican juicio alguno, por parte del Banco Mundial, sobre la condición jurídica de ningún territorio, ni la aprobación o aceptación de tales fronteras. La cita de trabajos de otros autores no significa que el Banco Mundial adhiera a las opiniones allí expresadas ni al contenido de dichas obras.

Nada de lo que figura en el presente documento constituirá ni podrá considerarse una limitación ni renuncia a los privilegios e inmunidades del Banco Mundial, todos los cuales quedan reservados específicamente.

Derechos y autorizaciones



Esta publicación está disponible bajo la licencia Creative Commons Attribution 3.0 IGO (CC BY 3.0 IGO): <http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/igo>. La licencia Creative Commons Attribution permite copiar, distribuir, comunicar y adaptar la presente obra, incluso para fines comerciales, con las siguientes condiciones:

Cita de la fuente — La obra debe citarse de la siguiente manera: Klapper, Leora, Dorothe Singer, Laura Starita y Alexandra Norris (2025), *La base de datos Global Findex 2025: Conectividad e inclusión financiera en la economía digital*. Resumen. Banco Mundial, Washington, DC. Licencia: Creative Commons de Reconocimiento 3.0 para Organizaciones Intergubernamentales (CC BY 3.0 IGO).

Traducciones — En caso de traducirse la presente obra, la cita de la fuente deberá ir acompañada de la siguiente nota de exención de responsabilidad: *La presente traducción no es obra del Banco Mundial y no deberá considerarse traducción oficial de este. El Banco Mundial no responderá por el contenido ni los errores de la traducción.*

Adaptaciones — En caso de que se haga una adaptación de la presente publicación, la cita de la fuente deberá ir acompañada de la siguiente nota de exención de responsabilidad: *Esta es una adaptación de un documento original del Banco Mundial. Las opiniones y los puntos de vista expresados en esta adaptación son exclusiva responsabilidad de su autor o de sus autores y no son avalados por el Banco Mundial.*

Contenido de terceros — Téngase presente que el Banco Mundial no necesariamente es propietario de todos los componentes de la obra, por lo que no garantiza que el uso de dichos componentes o de las partes del documento que son propiedad de terceros no violará los derechos de estos. El riesgo de reclamación derivado de dicha violación correrá por exclusiva cuenta del usuario. Si se desea reutilizar algún componente de esta obra, es responsabilidad del usuario determinar si debe solicitar autorización y obtener dicho permiso del propietario de los derechos de autor. Como ejemplos de componentes se puede mencionar los cuadros, los gráficos y las imágenes, entre otros.

Toda consulta sobre derechos y licencias deberá enviarse a la siguiente dirección: World Bank Publications, The World Bank Group, 1818 H Street NW, Washington, DC 20433, EE. UU.; correo electrónico: pubrights@worldbank.org.

Diseño de la portada: Susanna Roesel, Forge & Refine, LLC. Su reutilización debe contar con la debida autorización.

Índice

Agradecimientos	vii
Acerca de la base de datos Global Index	xi
Prefacio	xiii
Resumen	1
En todo el mundo, el 79 % de los adultos posee una cuenta en un banco u otra institución financiera, una cuenta a través de un proveedor de dinero móvil, o ambas cosas, lo que constituye un aumento respecto del 74 % que se registraba en 2021	2
En todo el mundo, el 86 % de los adultos posee un teléfono móvil	3
Las brechas de género en la titularidad de cuentas se han reducido, y las brechas de género en la tenencia de teléfonos móviles son pequeñas	5
El ahorro formal ha aumentado en todo el mundo gracias a las cuentas móviles, lo que marca un cambio en la tendencia a largo plazo de crecimiento lento	7
Más adultos realizan pagos digitales a comercios	8
A pesar de los avances, muchos aún no tienen teléfonos móviles ni cuentas financieras y necesitan programas específicos	10
El aumento de la digitalización y la adopción de servicios financieros móviles conlleva riesgos, y no todas las personas están debidamente protegidas	12
Sigue habiendo oportunidades de preparar mejor a las personas para que aprovechen los servicios financieros a fin de alcanzar sus objetivos y aumentar la resiliencia	13

Muchos de los 1300 millones de personas del mundo que no tienen cuentas financieras ya poseen las herramientas que necesitarían para obtener servicios financieros	15
Conclusión	17
Notas	17

Visite el sitio web de Global Findex para crear visualizaciones personalizadas. Todos los gráficos que se muestran aquí se pueden generar para cualquier selección de economías en <http://globalfindex.worldbank.org/visualizations>.

Gráficos

R.1	El dinero móvil contribuyó al aumento general de la titularidad de cuentas en las economías de ingreso bajo y mediano entre 2014 y 2024	3
R.2	A nivel mundial, el 86 % de los adultos posee teléfonos móviles, aunque en algunas regiones los teléfonos inteligentes son menos comunes que en otras	4
R.3	Las mujeres y los adultos más pobres tienen menos probabilidades que los hombres y los adultos más ricos de poseer un teléfono; sin embargo, los ingresos son un factor más determinante de la posesión de un teléfono (y en particular de un teléfono inteligente) que el género	6
R.4	Las cuentas de dinero móvil son una forma importante de ahorro en América Latina y el Caribe y en África subsahariana	8
R.5	La adopción de los pagos digitales a comerciantes ha crecido desde 2021	9
R.6	El 31 % de los adultos que no tienen cuentas financieras en las economías de ingreso bajo y mediano, incluida la mitad del total en Asia meridional y África subsahariana, tampoco posee teléfono móvil	11
R.7	La mayoría de los titulares de cuentas de dinero móvil tiene contraseñas en sus teléfonos, aunque en África subsahariana este valor se reduce a solo la mitad	13
R.8	La proporción de adultos financieramente resilientes en las economías de ingreso bajo y mediano se ha mantenido igual desde 2021	14
R.9	Se necesitan elementos facilitadores del desarrollo digital para ampliar la cantidad de titulares de cuentas de dinero móvil en África subsahariana	16

Agradecimientos

Global Findex 2025 fue elaborado por el equipo de Finanzas y Desarrollo del Sector Privado del Grupo de Investigaciones sobre el Desarrollo, Vicepresidencia de Economía del Desarrollo del Banco Mundial. El equipo estuvo liderado por Leora Klapper, Dorothe Singer, Laura Starita y Alexandra Norris e incluyó a Anh Phuong Nguyen, Uzma Sahar Rauf, Ananya Sharma y Xiaoyu Wang. Fareeza Ibrahim dirigió las actividades de comunicación y difusión. Amani Haque proporcionó asistencia administrativa. Indermit Gill, vicepresidente sénior y economista en jefe del Banco Mundial; Deon Filmer, director del Grupo de Investigaciones sobre el Desarrollo; Somik Lall, asesor sénior del economista en jefe, y Robert Cull, gerente del equipo de Finanzas y Desarrollo del Sector Privado, brindaron orientaciones estratégicas.

Agradecemos especialmente a los directivos superiores y a los gerentes de las vicepresidencias de Prosperidad y Transformación Digital del Banco Mundial por su colaboración y su orientación para preparar este informe. Entre ellos, cabe mencionar a Jean Pesme, director global de Finanzas, Competitividad e Inversión (FCI); Idah Pswarayi-Riddihough, directora global de Transformación Digital; Christine Zhenwei Qiang, directora global de Transformación Digital; Sophie Sirtaine, directora ejecutiva del Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres, y Harish Natarajan, gerente de práctica (FCI), así como a los gerentes regionales de prácticas de FCI y Transformación Digital.

El equipo agradece a la Fundación Gates, la Fundación Mastercard y las vicepresidencias de Economía del Desarrollo, Transformación Digital y Prosperidad del Banco Mundial por su apoyo financiero, que hicieron posible la recopilación y difusión de los datos.

También reconoce la labor de los revisores internos —Saniya Ansar, Oya Ardic Alper, Claire Casher, Jennifer Chien, Julia Clark, Sheirin Iravantchi, Claudia McKay, Karina Broens Nielsen, Guillermo Alfonso Galicia Rabadán y Peter Zetterli— y otros colegas de las vicepresidencias de Economía del Desarrollo, Transformación Digital y Prosperidad del Banco Mundial, y del Grupo de Crecimiento de las Instituciones Financieras de la Corporación Financiera Internacional (IFC), que brindaron importantes aportes en diferentes etapas del proyecto. Vaya un especial agradecimiento a Sharada Srinivasan por sus contribuciones al cuestionario y el

análisis sobre conectividad digital. El equipo, además, valora profundamente las observaciones de las revisoras externas Isabelle Carboni y Rebecca Rouse.

Reconocemos las valiosas conversaciones mantenidas con los representantes de la Fundación Gates, entre ellos, Seth Garz, Jason Lamb, Rebecca Mann, Daniel Radcliffe, Michael Wiegand y Jamie Zimmerman, de los equipos de Sistemas Financieros Inclusivos y Conectividad Digital, y el apoyo en materia de comunicaciones de Abigail Faylor y Erin Kelly.

También agradecemos las consultas mantenidas con representantes de Better Than Cash Alliance, la Alianza Mundial para la Inclusión Financiera del Grupo de los Veinte, la Asociación GSM, el Centro para el Crecimiento Inclusivo de Mastercard, la Oficina de la defensora especial designada por el secretario general de las Naciones Unidas para promover la financiación inclusiva del desarrollo, Visa Social Impact y Women's World Banking.

Neli Esipova de Multicultural Insights dirigió la actualización del cuestionario de Global Findex y la preparación del nuevo módulo sobre conectividad digital. Asimismo, damos las gracias a Saniya Ansar y Seth Garz por ayudar con la aplicación piloto del cuestionario de 2024 en Bangladesh, Ghana, Malasia, Malawi, Pakistán y Zambia. El equipo también agradece especialmente a la Asociación GSM por apoyar la elaboración del cuestionario, incluidas las contribuciones de Calvin Bahia, Nadia Jeffrie y Rishi Raithatha, y reconoce el excelente trabajo de realización de la encuesta y el apoyo conexo proporcionado por Gallup, Inc., bajo la dirección de Joe Daly y la asistencia de Cynthia English y Chris McCarty y los gerentes regionales de la Encuesta Mundial de Gallup.

Ingrid Case, de INCASE, LLC, proporcionó orientación sobre desarrollo para la redacción del informe, y Susanna Roesel, de Unleash Creative, creó la portada y las infografías internas, mientras que Loaded Pictures creó las imágenes adicionales. Patricia Anne Janer y Ryan Francis Kemna elaboraron los mapas, bajo la dirección de Bruno Bonansea, de la Unidad de Diseño de Mapas del Banco Mundial. El paquete de reproducibilidad del informe fue verificado por Maria Ruth Jones, Luis Eduardo San Martín, Shreya Suthakar y Mahin Tariq del equipo del Repositorio de Investigaciones Reproducibles del Banco Mundial. El banco de datos y la información Data 360 fueron creados por Haruna Kashiwase e Hiroko Maeda. La herramienta de visualización de datos en línea fue concebida originalmente por Buddy Buruku y creada por Rony George y Sreejith KS de ASSYST International. Monica Miller produjo el evento de presentación, con el apoyo de edición de

Hannah Long-Higgins. El video de animación fue diseñado por Chris Borden, de Loaded Pictures. Los videos de las entrevistas se coordinaron con el apoyo de Mazen Bouri, Patricia da Camara, Laurent Gonnet, Darmy Larroza, Faruk Liriano y Azrin Rahim. Joseph Rebello formuló la estrategia de comunicaciones y participación, con el apoyo de Kristen Milhollin, Karolina Ordon y Shane Romig. Giannina Raffo creó los activos digitales para las redes sociales, y Andrew Gilhooly y Kristyn Schrader-King prepararon el comunicado de prensa en video de Global Findex. Roula Yazigi brindó servicios web y de internet, y orientaciones conexas.

Agradecemos especialmente a Stephen Pazdan, quien coordinó y supervisó la producción formal del informe, así como al corrector Michael Harrup, a la revisora Gwenda Larsen, a la diseñadora Jihane El Khoury Roederer y a la coordinadora de impresión y difusión Yaneisy Martínez; a Patricia Katayama, que supervisó el proceso general de publicación, y al Programa de Publicaciones Formales del Banco Mundial.

Por último, el equipo desea expresar su profundo agradecimiento a los más de 750 000 adultos de todo el mundo que, a lo largo de los años, se han tomado generosamente el tiempo de participar en la encuesta de Global Findex.

Acerca de la base de datos Global Findex

La inclusión financiera es una piedra angular del desarrollo y, desde 2011, la base de datos Global Findex ha sido una fuente de datos fundamental sobre la forma en que los adultos de todo el mundo utilizan los servicios financieros, desde los pagos hasta el ahorro y la solicitud de préstamos, y gestionan eventos financieros tales como gastos importantes o pérdidas de ingresos. Los resultados de la primera encuesta se publicaron en 2011 y estuvieron seguidos de los resultados de las encuestas posteriores de 2014, 2017 y 2021.

La versión de 2025, basada en encuestas representativas a nivel nacional de unos 145 000 adultos de 141 economías y realizada durante el año calendario 2024, incluye indicadores actualizados sobre acceso y uso de servicios financieros formales e informales para ahorrar, pedir préstamos, realizar pagos y gestionar el riesgo financiero, así como datos comparables a nivel mundial sobre la propiedad de teléfonos móviles, el uso de internet y la seguridad digital. A través de los datos también se identifican brechas de acceso a los servicios digitales y financieros y de uso por parte de las mujeres y los adultos pobres.

Los resultados de la encuesta reflejan una imagen temporal basada en las preguntas que respondieron los encuestados sobre sus hábitos y experiencias durante los 12 meses anteriores a la consulta. La comparación de los resultados de la encuesta actual con los de las encuestas de 2011, 2014, 2017 y 2021 revela qué tendencias perduran, se expanden y crecen con el tiempo.

La base de datos Global Findex se ha convertido en un pilar de los esfuerzos internacionales para promover la inclusión financiera. Además de ser ampliamente citados por los responsables de formular políticas, investigadores y profesionales del desarrollo, los datos de Global Findex se utilizan para hacer un seguimiento de los avances hacia el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

La base de datos, el texto completo del informe adjunto y los datos económicos en que se basan todos los gráficos, junto con el cuestionario, la metodología de la encuesta y otros materiales pertinentes, están disponibles en el sitio web de Global Findex en <http://globalfindex.worldbank.org>.

Al utilizarse como referencia, el informe *Global Findex 2025* debe citarse de la siguiente manera:

Klapper, Leora, Dorothe Singer, Laura Starita, and Alexandra Norris. 2025. *The Global Findex Database 2025: Connectivity and Financial Inclusion in the Digital Economy*. Washington, DC: World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-2204-9>.

La base de datos debe citarse de la siguiente manera:

World Bank. 2025. "The Global Findex Database 2025: Data Download and Documentation." <http://globalfindex.worldbank.org>.

Prefacio

Muchos de los comportamientos financieros comunes de hoy apenas existían en 2011, cuando Global Findex presentó su primera edición. Desde entonces, la conectividad digital, la propiedad de teléfonos móviles y el uso de internet, así como la consiguiente disponibilidad de dinero móvil y otros servicios financieros digitales, han transformado los sectores financieros de muchas economías. Como se muestra en este informe, una de las consecuencias más visibles de este cambio es el rápido aumento del acceso a las cuentas financieras y su uso. En 2011, el 51 % de los adultos de todo el mundo poseía cuentas financieras; en 2024, esa proporción había aumentado al 79 % y la mitad de esas cuentas ofrecía acceso digital, lo que significaba que sus titulares podían usarlas con un teléfono o una tarjeta de pagos, como una tarjeta de crédito o débito.

Esto representa un avance en términos de desarrollo, dado que los servicios financieros son esenciales para dotar a las personas de las herramientas necesarias para salir de la pobreza o para evitar que caigan en ella. Si bien queda mucho trabajo por hacer para incluir a los 1300 millones de adultos de todo el mundo que aún no tienen una cuenta y para reducir las brechas persistentes en el acceso y el uso de este producto entre las mujeres y los adultos más pobres, la tendencia es positiva y ha recibido un fuerte impulso de la tecnología móvil. El impacto que están teniendo los teléfonos móviles e internet se extiende no solo a la titularidad de cuentas, sino también a usos potencialmente productivos, como ahorrar de manera formal (algo que ahora hace el 40 % de los adultos en las economías de ingreso bajo y mediano) y realizar o recibir pagos digitales (algo que también hace más del 60 % de los adultos en las economías de ingreso bajo y mediano).

El papel determinante que desempeña la conectividad digital en la inclusión financiera y las oportunidades económicas es el tema central de esta quinta edición de *Global Findex*. En consonancia con ese tema, el informe comienza con una sección sobre conectividad digital que incluye datos del rastreador de conectividad digital 2025, un nuevo módulo de Global Findex centrado en el acceso y el uso digitales. Luego se presentan secciones sobre el estado del acceso financiero, el uso de los servicios financieros y la salud financiera.

Acerca del informe y los datos

Al igual que en ediciones anteriores, en *Global Findex 2025* se describen los datos y se ofrece un panorama exhaustivo de la cobertura de la encuesta y de sus conclusiones. Los datos reflejan las percepciones de los encuestados sobre sus hábitos financieros y el acceso a las cuentas financieras y su uso. Esas percepciones pueden diferir, a veces significativamente, de los datos que se presentan del lado de la oferta sobre la titularidad de cuentas informados por las instituciones financieras a los bancos centrales. Esta última fuente puede mostrar tasas de titularidad de cuentas más altas porque incluye las cuentas inactivas y el doble cómputo. En cualquier caso, en el informe no se intenta explicar por qué pueden haberse producido los cambios ni se hace una especulación sobre las condiciones que podrían ayudar a una economía a repetir el éxito de otra economía.

En el informe se resumen los datos de la encuesta Global Findex de 141 economías recopilados en el segundo semestre de 2024. Alrededor de 1000 personas respondieron en cada economía participante, y los resultados se ponderan en función de la población. De esta forma, reflejan con precisión y son representativos a nivel nacional del comportamiento en cada una de las economías analizadas. Dado el momento en que se realizó la encuesta, todos los datos de esta edición y el banco de datos correspondiente llevan la etiqueta de 2024. A diferencia de las ediciones anteriores, la fecha del informe y de la base de datos —disponible en el sitio web de Global Findex¹— es el año 2025, y se basa en la fecha de publicación del informe y no en la fecha de recopilación de datos.

A diferencia de años anteriores, en la recopilación de datos para *Global Findex 2025* se dio prioridad a las economías de ingreso bajo y mediano. Se recopilaron datos sobre la propiedad de teléfonos móviles, el uso de internet y la titularidad de cuentas en todas las economías, pero solo se formularon preguntas sobre el uso financiero y la salud financiera en las economías de ingreso bajo y mediano. Además, en Argelia, China, la República Islámica del Irán, Libia, Mauricio, la Federación de Rusia y Ucrania, se aplicó un formato abreviado del cuestionario por teléfono debido a restricciones específicas de esas economías. Para facilitar la comparación a lo largo del tiempo, en los promedios de años anteriores se excluyen los datos de la Federación de Rusia y, por lo tanto, pueden diferir de las cifras publicadas previamente.

En la mayoría de los gráficos y el texto del informe se proporcionan promedios de las economías de ingreso bajo y mediano y promedios de las seis regiones del

1 El sitio web está disponible en <http://globalfindex.worldbank.org>.

Banco Mundial (sin incluir a las economías de ingreso alto): África subsahariana; América Latina y el Caribe; Asia meridional; Asia oriental y el Pacífico; Europa y Asia central, y Oriente Medio y Norte de África. Los capítulos también pueden incluir información sobre economías específicas o comparar las tendencias de los datos por clasificación de grupos de ingresos, específicamente, en las economías de ingreso bajo, mediano bajo y mediano alto. Salvo que se indique otra cosa, todos los datos se expresan como proporción del total de adultos para posibilitar las comparaciones entre economías, y todas las preguntas de la encuesta se refirieron al comportamiento reciente, por lo general, durante los 12 meses anteriores a la encuesta. Los niveles de crecimiento y las comparaciones son estadísticamente significativos a partir de los 4 puntos porcentuales, aproximadamente; se solicita a los lectores no poner demasiado énfasis en los aumentos, las disminuciones o las diferencias de menor magnitud.

Dado el largo historial de Global Findex, los lectores pueden encontrar ocasionalmente incongruencias entre los datos de las series cronológicas analizadas en este informe y los mismos datos publicados en años anteriores. Estas incongruencias suelen producirse por una de dos razones:

- *Cambios en la clasificación de ingresos:* Se utilizan las asignaciones de ingresos del Banco Mundial del ejercicio de 2024 para la base de datos Global Findex 2025. Cuando una economía crece hasta el punto de “graduarse” y recibir una designación de ingreso más alto o experimenta reveses que la colocan en una designación de ingreso más bajo, la base de datos Global Findex refleja ese cambio. Esto puede dar lugar a alteraciones de uno o dos puntos porcentuales en el promedio calculado para un indicador determinado para un grupo de ingresos específico. También puede generar cambios en los promedios de los países de ingreso bajo y mediano si hay economías que pasaron a la categoría de ingreso alto.
- *Actualización de los datos posterior a la COVID-19:* Como resultado de las restricciones a la movilidad impuestas debido a la COVID-19, no fue posible realizar las encuestas a 22 economías a tiempo para la publicación de *Global Findex 2021*. Esas economías fueron encuestadas en 2022, y los datos recopilados se agregaron a la base de datos. Esto dio lugar a pequeños ajustes en los promedios regionales, de ingreso bajo y mediano y mundiales de 2021 en relación con varios indicadores generales.

Además de estas incongruencias en las series cronológicas, la diferencia entre dos puntos de datos informados (por ejemplo, cuando se calculan las brechas de

género o de ingresos) ocasionalmente puede ser un punto porcentual mayor de lo que sugeriría el valor de esos puntos. Esto puede ocurrir cuando la diferencia entre ambos, redondeada al punto porcentual entero más cercano (como ocurre con los datos del informe), es menor que la diferencia entre los datos no redondeados comparables (que es lo que aparece en la base de datos). En todos estos casos, se señalan las discrepancias y se explican las circunstancias en una nota a pie de página.

El informe se desarrolla de la siguiente manera:

En la sección 1, “Conectividad digital”, se presentan datos del rastreador de conectividad digital 2025 de Global Findex, lo que incluye información detallada de 75 economías de ingreso bajo y mediano sobre la propiedad de teléfonos móviles, el uso de internet y la seguridad digital, así como los obstáculos que enfrentan las personas en relación con los tres temas.

En la sección 2, “Acceso a servicios financieros”, se proporcionan datos actualizados sobre la proporción de adultos que poseen cuentas financieras y se exploran las oportunidades para ampliar el acceso a quienes no cuentan con ellas, con un análisis de la relación entre el acceso financiero y el acceso digital.

En la sección 3, “Uso de servicios financieros”, se analizan las tendencias en materia de ahorro, solicitud de préstamos y uso de pagos digitales, así como la forma en que las cuentas digitales, incluido el dinero móvil, están alentando a más personas a ahorrar formalmente y a utilizar pagos digitales.

En la sección 4, “Salud financiera”, se ponen de relieve los desafíos que siguen enfrentando los adultos —incluso los que poseen cuentas— a la hora de gestionar sus necesidades financieras y mitigar los riesgos asociados con los gastos imprevistos o la pérdida de ingresos, así como al internarse en el sector financiero propiamente dicho.

Cada sección comienza con un resumen visual de sus conclusiones principales. Además, el informe incluye tres casos destacados, que se pueden encontrar después de las secciones 1, 3 y 4, respectivamente. En el caso destacado 1.1 se presentan datos seleccionados de la base de datos de Identificación para el Desarrollo (ID4D) - Global Findex 2025, que se recopilan conjuntamente con la iniciativa ID4D del Banco Mundial. En este artículo se hace un resumen de la tenencia de documentos de identidad en todo el mundo y se analizan los obstáculos a la inclusión digital y financiera que enfrentan las personas que no los tienen.

En el caso destacado 3.1 se examinan datos sobre la frecuencia de uso de las cuentas y sobre la inactividad. En el caso destacado 4.1 se presentan nuevos datos sobre los desastres naturales y el impacto financiero en quienes los experimentan.

Todos los datos incluidos en el informe están disponibles en el sitio web de Global Findex, desde donde los lectores pueden acceder al informe y análisis posterior, y descargar el banco de datos completo. El sitio también incluye una herramienta para reproducir las imágenes del informe y personalizarlas para incluir las economías de interés. Por último, los lectores pueden visitar la página web del Banco Mundial titulada “Inclusive Digital Financial Services” (Servicios financieros digitales inclusivos) para explorar los datos de Global Findex en relación con todas las economías del mundo. En las secciones 2 y 3 del informe se incluye un ejemplo de esta página web para economías de ingreso bajo y mediano². Se invita a los lectores a explorar y utilizar los datos para orientar sus actividades de medición y promoción de la inclusión financiera y para realizar investigaciones, utilizando como punto de partida este informe y sus principales conclusiones.

2 La página web está disponible en <http://globalfindex.worldbank.org/visualizations>.

Resumen

Los teléfonos móviles e internet están revolucionando la inclusión financiera, ya que permiten que más personas accedan a servicios financieros digitales y los utilicen para gestionar sus finanzas. Desde cuentas de dinero móvil accesibles mediante teléfonos básicos hasta billeteras vinculadas a cuentas bancarias utilizadas en teléfonos inteligentes, los servicios digitales están cumpliendo su promesa de ser más accesibles y asequibles que las alternativas a las que no se puede acceder en forma digital; esto genera beneficios tales como la posibilidad de realizar depósitos de ahorro todos los días a través de agentes locales, gestionar los desembolsos y reembolsos de préstamos mediante una aplicación, y comprar el servicio de electricidad renovable de pago por uso directamente desde un teléfono, entre tantas otras cosas.

Estos aumentos en el acceso a cuentas financieras y en el uso, posibilitados por la tecnología móvil, se encuentran entre las principales conclusiones de esta quinta edición de Global Findex, que incluye nuevos datos sobre la tenencia de teléfonos móviles y el uso de internet extraídos de la primera edición del rastreador de conectividad digital de Global Findex. Los datos muestran altos niveles de propiedad de teléfonos y de uso de internet, y un aumento de la titularidad y el uso de cuentas móviles en todas las regiones del mundo. En particular, las plataformas móviles han proporcionado acceso a servicios financieros a millones de personas, incluso a aquellas a las que antes resultaba demasiado difícil o costoso llegar, impulsando de forma espectacular no solo la titularidad de cuentas, sino también el ahorro formal y los pagos digitales, al tiempo que han posibilitado una serie de actividades digitales no financieras.

Las principales conclusiones del informe se recogen en las siguientes secciones.

En todo el mundo, el 79 % de los adultos posee una cuenta en un banco u otra institución financiera, una cuenta a través de un proveedor de dinero móvil, o ambas cosas, lo que constituye un aumento respecto del 74 % que se registraba en 2021

La titularidad de cuentas financieras aumentó a nivel mundial en 5 puntos porcentuales entre 2021 y 2024, y en 6 puntos porcentuales en las economías de ingreso bajo y mediano, en las que ahora el 75 % de los adultos tiene una cuenta.

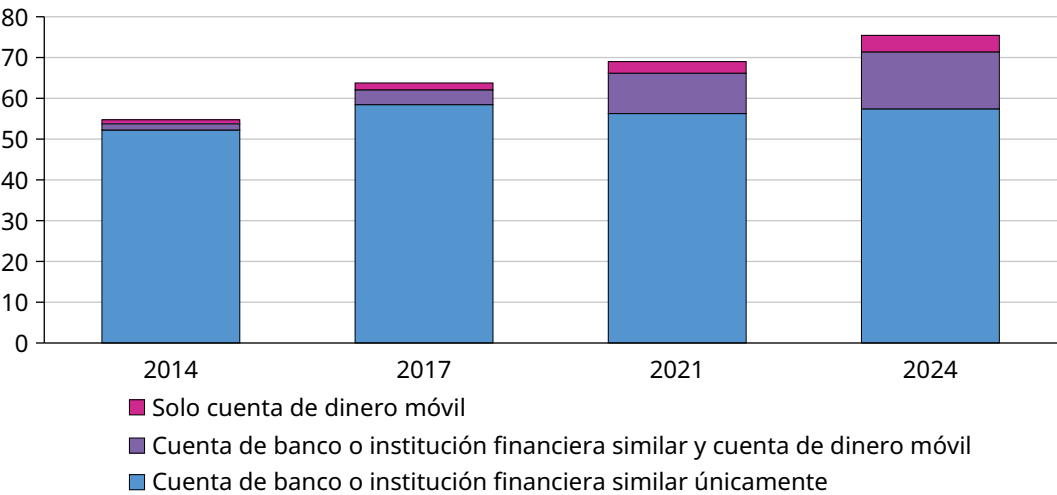
Los titulares de cuentas utilizan cada vez más sus teléfonos móviles o tarjetas de débito o crédito conectadas a sus cuentas para realizar operaciones. Más de la mitad de todas las cuentas de las economías de ingreso bajo y mediano tiene acceso digital de esta manera¹, incluidas las cuentas de dinero móvil² y las cuentas en bancos o instituciones financieras similares, como las cooperativas, cooperativas de crédito, instituciones de microfinanzas u oficinas de correos³.

Las cuentas de dinero móvil están impulsando el aumento de la titularidad de cuentas. El crecimiento de la proporción de adultos que poseen algún tipo de cuenta en los últimos 10 años es equivalente al aumento de la proporción de personas que poseen solo una cuenta de dinero móvil o una cuenta de dinero móvil junto con una cuenta en un banco o institución financiera similar (véase el gráfico R.1).

Las empresas de telecomunicaciones de África subsahariana actuaron como agente catalizador de la revolución del dinero móvil ofreciendo cuentas sencillas para transacciones a través de los teléfonos móviles. Estas empresas a menudo operan independientemente de los bancos tradicionales. Aunque surgieron en África oriental, desde entonces se han extendido por todo el continente y son los principales proveedores de servicios financieros en algunas de las economías de la región, respaldando una amplia gama de actividades financieras, como la realización y recepción de pagos, las actividades de ahorro y la solicitud de préstamos.

Gráfico R.1 El dinero móvil contribuyó al aumento general de la titularidad de cuentas en las economías de ingreso bajo y mediano entre 2014 y 2024

Adultos que tienen una cuenta (%), 2014-24



Fuente: Base de datos Global Findex 2025.

Si bien el dinero móvil continúa siendo un caso de éxito en África subsahariana, otras regiones también están cosechando los beneficios de este mecanismo. En América Latina y el Caribe, la adopción del dinero móvil, que suele combinarse con cuentas de bancos o instituciones financieras similares, o permitir acceder a ellas mediante canales digitales, se está acercando a los niveles observados en África subsahariana. Algunas economías de Europa y Asia central también están reduciendo las brechas de inclusión financiera adoptando cuentas de dinero móvil u otras cuentas digitales.

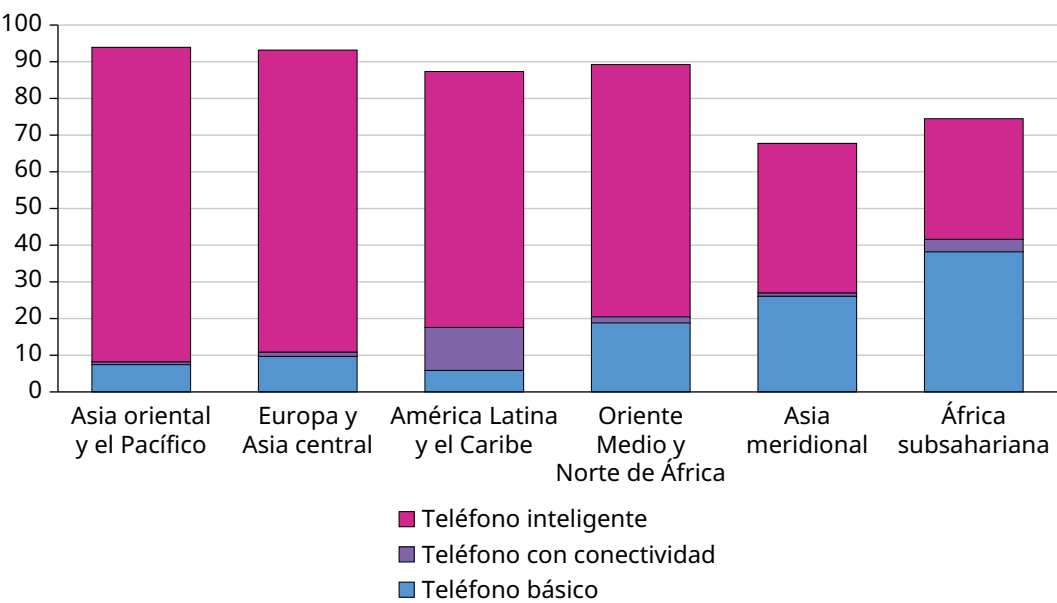
Para poner este crecimiento en números, podemos decir que en 2024, el 40 % de los adultos de África subsahariana tenía una cuenta de dinero móvil, lo que constituye un incremento respecto del 27 % en 2021, y que en América Latina y el Caribe, el 37 % de los adultos tenía una cuenta de dinero móvil en 2024, en comparación con el 22 % en 2021.

En todo el mundo, el 86 % de los adultos posee un teléfono móvil

La mayoría de los adultos que tienen celular usa un teléfono inteligente, aunque los aparatos básicos —que no permiten acceder a internet— siguen siendo muy utilizados para tener una conectividad más asequible en Oriente Medio y Norte de África, Asia meridional y África subsahariana (véase el gráfico R.2).

Gráfico R.2 A nivel mundial, el 86 % de los adultos posee teléfonos móviles, aunque en algunas regiones los teléfonos inteligentes son menos comunes que en otras

Adultos con teléfono (%), 2024



Fuente: Base de datos Global Index 2025.

Nota: Los conceptos de *teléfono básico*, *teléfono con conectividad* y *teléfono inteligente* se definen en el capítulo 1.1.

No obstante, ampliar la prevalencia de los teléfonos inteligentes es importante para generar más acceso a las oportunidades económicas y a servicios financieros más consolidados, ya que estos dispositivos son el principal medio para que las personas de las economías de ingreso bajo y mediano accedan a internet. Casi todos los adultos que usan internet —alrededor del 70 % de la población mundial— utilizan un teléfono inteligente para conectarse.

En este sentido, el aumento del número de teléfonos inteligentes también podría hacer que una mayor proporción de adultos tenga acceso a actividades digitales. Las redes sociales son la actividad digital más popular: las utilizan el 45 % de todos los adultos y cerca del 80 % de los usuarios de internet. La popularidad de las redes sociales es importante no solo porque las personas pueden comunicarse y mantenerse conectadas, sino también porque los mercados digitales ofrecen a los comerciantes de las economías de ingreso bajo y mediano la oportunidad de llegar

a nuevos clientes a través de sus cuentas en estos medios. Dentro de esta categoría de comerciantes se puede contar al 6 % de los adultos que usan internet para ganar dinero, incluido un 10 % o más de los adultos de todas las economías de Asia oriental y el Pacífico, la región con la mayor penetración de teléfonos inteligentes, la segunda tasa más alta de uso de internet y la tasa más alta de adopción de pagos digitales en comercios.

Las brechas de género en la titularidad de cuentas se han reducido, y las brechas de género en la tenencia de teléfonos móviles son pequeñas

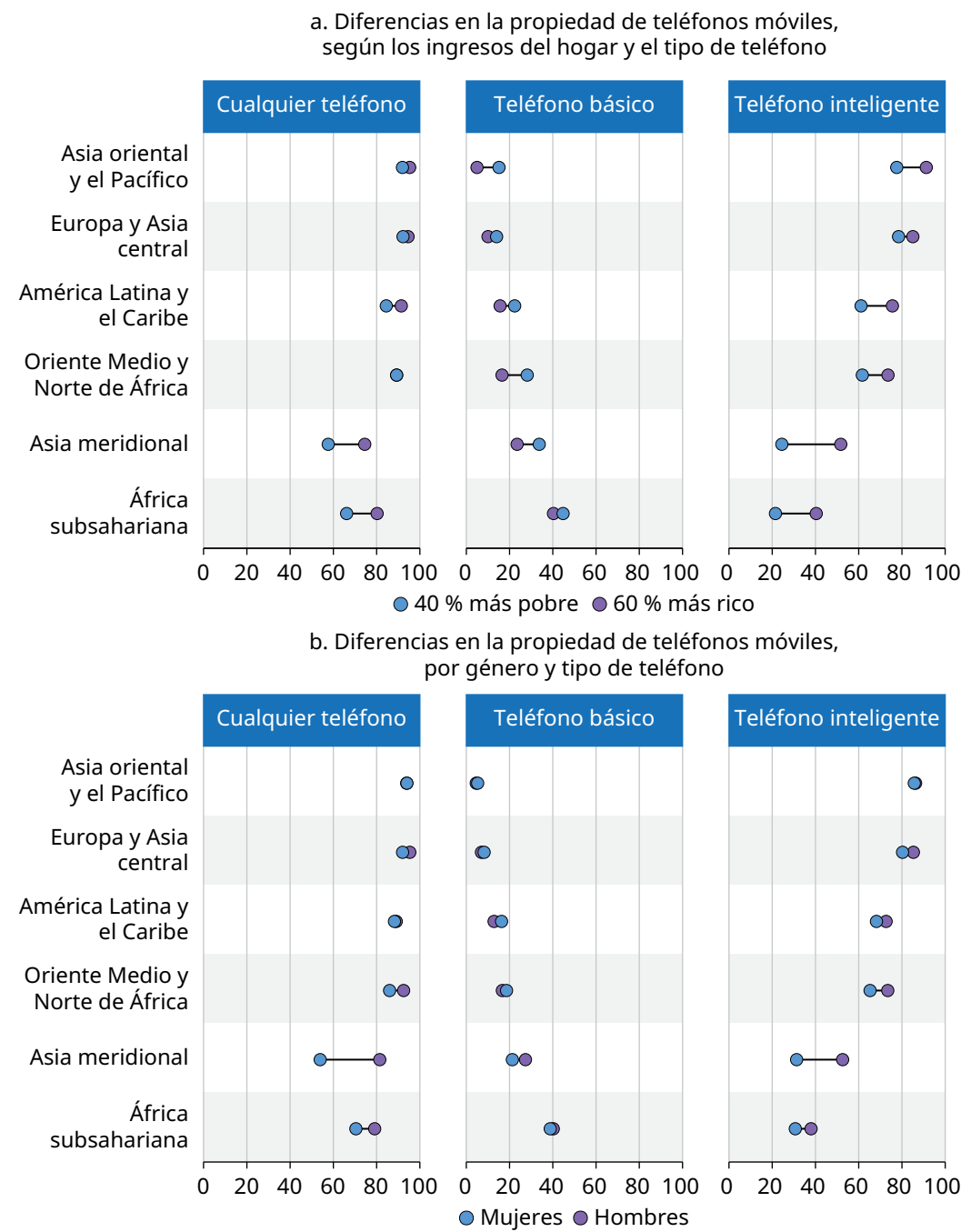
Con el aumento general de la titularidad de cuentas, una mayor proporción de mujeres está accediendo a sus propias cuentas financieras. En 2024, el 73 % de las mujeres de las economías de ingreso bajo y mediano tenía cuentas, en comparación con solo el 50 % en 2014 y el 66 % en 2021. Asia oriental y el Pacífico continúa sobresaliendo, sin diferencias estadísticamente significativas entre la proporción de mujeres y de hombres que tienen una cuenta. Del mismo modo, en India las mujeres y los hombres tienen la misma probabilidad de tener cuentas.

Aunque aún persisten importantes brechas de género en la titularidad de cuentas en 65 economías de ingreso bajo y mediano, estas diferencias se están reduciendo en casi todos los casos. En la actualidad, la brecha de género es de 4 puntos porcentuales a nivel mundial y de 5 puntos porcentuales en las economías de ingreso bajo y mediano.

Es probable que el hecho de que las mujeres posean teléfonos móviles contribuya a reducir las brechas de género en la titularidad de cuentas. Aunque las probabilidades de que las mujeres tengan un teléfono móvil en las economías de ingreso bajo y mediano son 9 puntos porcentuales menos que las de los hombres, esta diferencia se debe en gran medida a las tasas de tenencia en un puñado de economías muy pobladas de Asia meridional y África subsahariana, donde se observan importantes brechas de género en la propiedad de teléfonos inteligentes. La tenencia de un teléfono básico, por otro lado, es más equitativa. En general, provenir de un hogar pobre tiene un mayor impacto tanto en la titularidad de cuentas financieras como en la posesión de un teléfono móvil que el hecho de ser mujer (véase el gráfico R.3).

Gráfico R.3 Las mujeres y los adultos más pobres tienen menos probabilidades que los hombres y los adultos más ricos de poseer un teléfono; sin embargo, los ingresos son un factor más determinante de la posesión de un teléfono (y en particular de un teléfono inteligente) que el género

Adultos con un teléfono móvil (%), 2024



Fuente: Base de datos Global Findex 2025.

El ahorro formal ha aumentado en todo el mundo gracias a las cuentas móviles, lo que marca un cambio en la tendencia a largo plazo de crecimiento lento

El ahorro formal va en aumento, impulsado en parte en algunas regiones por la conveniencia, la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios financieros móviles, que permiten a las personas realizar depósitos frecuentes de bajo valor.

En 2024, el 40 % de los adultos de las economías de ingreso bajo y mediano ahorra formalmente utilizando una cuenta, lo que representa un aumento de 16 puntos porcentuales respecto de 2021. El dinero móvil y otras cuentas digitales están impulsando este aumento del ahorro formal. Tanto en América Latina y el Caribe como en África subsahariana, la proporción de adultos que ahorran usando dinero móvil aumentó más de 10 puntos porcentuales, hasta alcanzar el 19 % y el 23 % de los adultos, respectivamente (véase el gráfico R.4). Mientras que en África subsahariana la mayoría de los adultos que ahorran formalmente lo hace mediante cuentas de dinero móvil, en América Latina y el Caribe, la mayor parte lo hace tanto con cuentas de dinero móvil como con bancos o instituciones financieras similares. La diferencia entre las dos regiones posiblemente refleje una mayor integración y vínculos entre las plataformas móviles y el sistema bancario formal en América Latina y el Caribe.

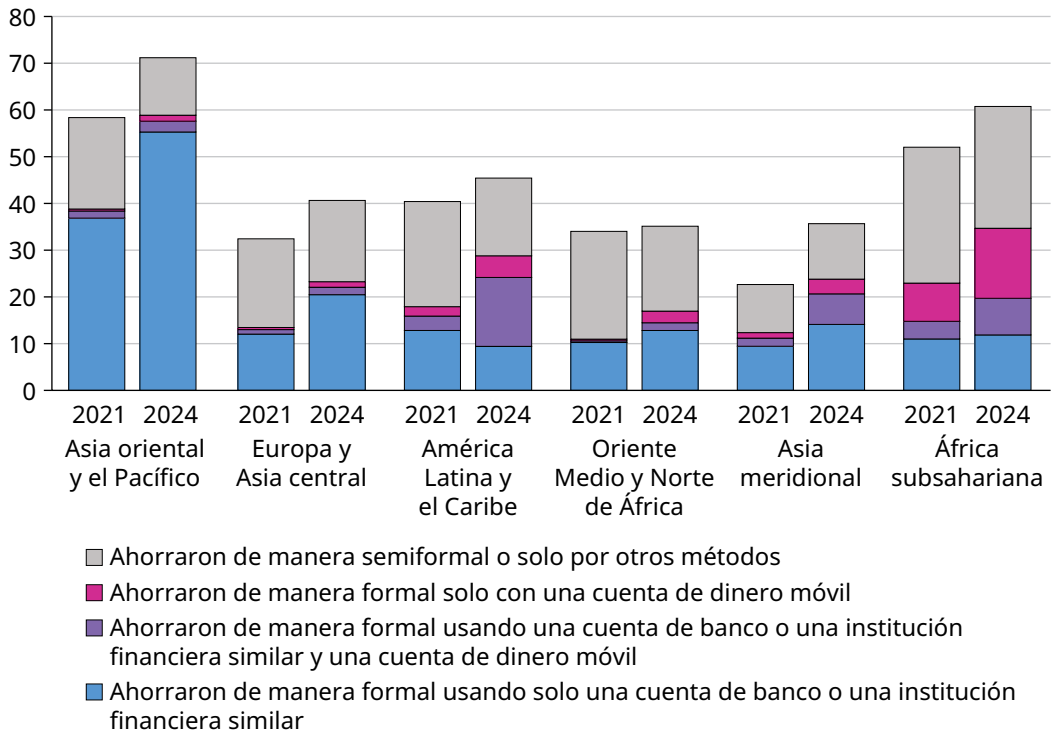
Si se incluye a quienes ahorran en una cuenta de dinero móvil o en una cuenta de banco o una institución financiera similar, el 35 % de los adultos ahorró formalmente en África subsahariana en 2024, lo que constituye la segunda tasa regional más alta después de la de Asia oriental y el Pacífico. Senegal es un ejemplo de este progreso, donde en 2024 el 67 % de los adultos ahorró formalmente, en comparación con el 46 % en 2021.

La región de Asia oriental y el Pacífico sigue teniendo la tasa de ahorro formal más alta y, entre 2021 y 2024, registró el mayor aumento del ahorro formal, de 20 puntos porcentuales, impulsado por un incremento de 22 puntos porcentuales solo en China.

A pesar de este crecimiento, las mujeres siguen siendo menos propensas a ahorrar que los hombres. Aunque la proporción de mujeres que ahorran formalmente casi se duplicó entre 2021 y 2024, hasta alcanzar el 36 %, los hombres siguen teniendo 7 puntos porcentuales más de probabilidades de ahorrar de manera formal.

Gráfico R.4 Las cuentas de dinero móvil son una forma importante de ahorro en América Latina y el Caribe y en África subsahariana

Adultos que ahorraron cualquier monto de dinero en el último año (%), 2021-24



Fuente: Base de datos Global Findex 2025.

Nota: Las personas pueden ahorrar de varias maneras, pero las categorías del gráfico son mutuamente excluyentes. La categoría “ahorraron de manera formal” incluye a todos los adultos que ahorraron dinero formalmente. Para facilitar la comparación a lo largo del tiempo, los promedios regionales de Europa y Asia central excluyen a la Federación de Rusia en todos los casos.

A fin de obtener y capitalizar los beneficios del ahorro formal, se podría hacer más para garantizar que quienes ahorran aprovechen al máximo su dinero en cuenta. Por ejemplo, en 2024, poco más de la mitad de los adultos que ahorraron formalmente ganó intereses a partir de sus saldos, lo que pone de relieve una oportunidad fundamental tanto para ayudar a los ahorristas a obtener más dinero como para aumentar los flujos de capital dentro de las economías.

Más adultos realizan pagos digitales a comercios

En las economías de ingreso bajo y mediano, el 61 % de los adultos —o el 82 % de los titulares de cuentas— realizó o recibió un pago digital en 2024, un aumento de 27 puntos porcentuales con respecto a 2014. Los pagos digitales son el servicio financiero formal más popular: lo utiliza el doble de la cantidad de adultos que

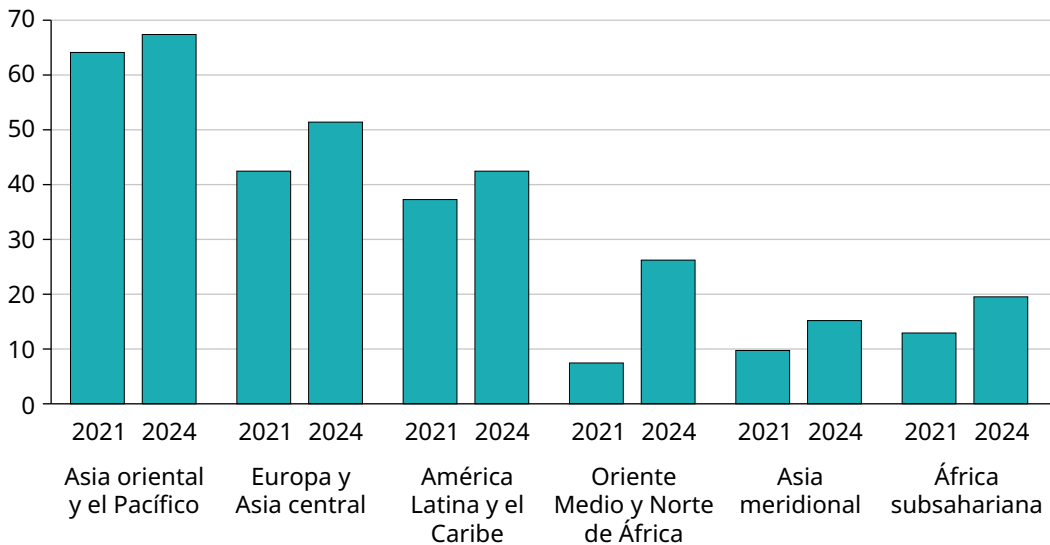
ahorran formalmente y el triple de los que obtienen préstamos por medios formales.

El uso de los pagos digitales a comerciantes (pagos realizados por clientes minoristas a empresas en tiendas o en línea) aumentó al 42 % de todos los adultos en 2024, frente al 35 % en 2021, con variaciones según la región (véase el gráfico R.5). La proporción de adultos que realizan estos pagos se duplicó holgadamente en algunas economías, como Camerún, República Kirguisa, Paraguay y Viet Nam, y se observó una adopción generalizada en Kazajstán, Kenya y Mongolia.

Este cambio hacia los pagos digitales a comerciantes beneficia tanto a los compradores como a los vendedores. Los pagos digitales son más seguros que los pagos en efectivo y pueden ayudar a los pequeños comerciantes a acceder al crédito, ya que les proporcionan registros en tiempo real de los flujos de efectivo que pueden utilizar para respaldar las solicitudes de préstamo destinadas a financiar capital de trabajo o crear empleo. Sin embargo, para digitalizar estos pagos se requieren sistemas de pago rápidos e interoperables, e infraestructura a escala nacional para procesar los pagos de cualquier proveedor a otro⁴.

Gráfico R.5 La adopción de los pagos digitales a comerciantes ha crecido desde 2021

Adultos que realizaron un pago digital a comercios (%), 2021-24



Fuente: Base de datos Global Findex 2025.

Nota: Para facilitar la comparación a lo largo del tiempo, los promedios regionales de Europa y Asia central excluyen a la Federación de Rusia en todos los casos.

Esto es especialmente importante porque el estrés financiero relacionado con la actividad comercial es generalizado, en particular entre los trabajadores por cuenta propia, el 13 % de los cuales menciona que los gastos comerciales son su principal preocupación. Aunque el acceso al crédito podría ayudar, en las economías de ingreso bajo y mediano solo alrededor de la cuarta parte de los adultos utilizó el crédito formal el año pasado. Otro 35 % recurrió a fuentes informales, como familiares o amigos. Además, los préstamos comerciales son mayormente informales: del 15 % de los adultos que trabajaban por cuenta propia que tomaban préstamos para fines comerciales, la mayoría lo hacía solo de manera informal. Esto pone de relieve la necesidad de un mejor acceso a opciones de crédito responsables y formales, y el potencial de los modelos de préstamos basados en el flujo de dinero que dependen de los historiales de pagos digitales para evaluar la capacidad crediticia.

Los pagos de salarios y del Gobierno también continuaron su tendencia hacia la digitalización. Alrededor del 75 % de los beneficiarios de pagos del Gobierno en economías de ingreso bajo y mediano⁵ recibieron sus salarios, pensiones o transferencias sociales directamente en cuentas. Lo mismo sucedió con la mitad de los beneficiarios de salarios del sector privado.

Los pagos digitales también ofrecen oportunidades para aumentar la generación de ingresos cuando se combinan con el uso activo de internet. Por ejemplo, con los canales digitales que han habilitado los mecanismos de pago, los propietarios de pequeñas empresas pueden llegar más fácilmente a los clientes y recibir pagos, lo que hace crecer sus negocios y amplía sus oportunidades económicas. En las economías de ingreso bajo y mediano, el 37 % de los adultos pagaba sus cuentas en línea, un testimonio de cómo los canales digitales facilitan a las personas el pago de bienes y servicios. Además, el 36 % de los adultos compraba productos en línea, lo que indica que los consumidores cuentan con mayor comodidad y opciones, y que aumentan las oportunidades de generación de ingresos para los vendedores.

A pesar de los avances, muchos aún no tienen teléfonos móviles ni cuentas financieras y necesitan programas específicos

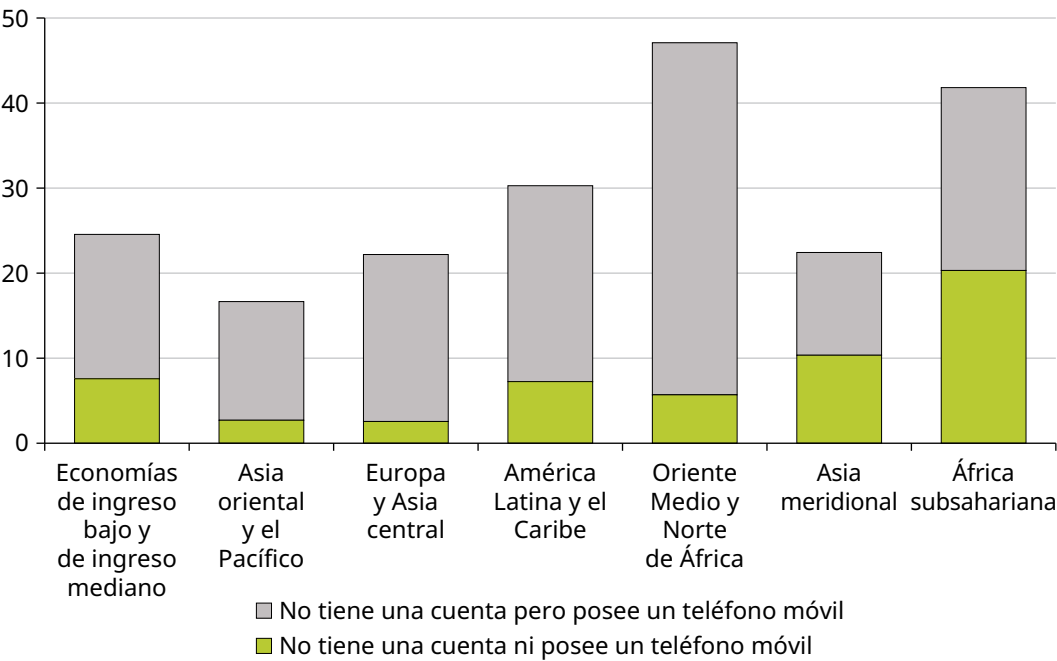
No todos se han beneficiado por igual del mayor acceso a las cuentas financieras y los canales digitales, ni del mayor uso de dichos mecanismos. Como se mencionó, las mujeres tienen excesivamente menos probabilidades que los hombres de tener cuentas, y ser pobre sigue siendo el principal obstáculo para el acceso a los servicios financieros, ya que los adultos que viven en hogares más pobres constituyen un porcentaje desproporcionado del total de personas que no poseen cuentas.

Cuando se les pregunta por qué no tienen cuentas, la razón más común que dan las personas es que no tienen suficiente dinero para necesitarlas o usarlas. Pero los adultos que no tienen una cuenta también informan que no están en condiciones de costearla. Estos obstáculos podrían abordarse con cuentas más accesibles y asequibles que se basen en las redes de agentes locales y ofrezcan precios más bajos. Es más probable que el dinero móvil y otras cuentas digitales presenten estas características.

Los adultos que no poseen ningún tipo de teléfono móvil representan un segmento particularmente difícil de alcanzar, dado que no cuentan con los medios para aprovechar uno de los canales de los servicios financieros que más impulsa la accesibilidad. Esa proporción es del 31 % en las economías de ingreso bajo y mediano y de alrededor del 50 % en Asia meridional y África subsahariana (véase el gráfico R.6).

Gráfico R.6 El 31 % de los adultos que no tienen cuentas financieras en las economías de ingreso bajo y mediano, incluida la mitad del total en Asia meridional y África subsahariana, tampoco posee teléfono móvil

Adultos sin una cuenta (%), 2024



Fuente: Base de datos Global Findex 2025.

Los adultos que carecen de teléfonos móviles de cualquier tipo dicen que el costo del dispositivo es la mayor barrera que enfrentan para tener uno. Lograr que los dispositivos digitales sean menos costosos, ya sea a través del diseño de productos, modelos con precios innovadores o ambos factores, será clave para aumentar equitativamente el acceso digital y, por extensión, el acceso financiero. Sin embargo, los dispositivos gratuitos pueden no ser la solución, según una investigación que muestra que muchos destinatarios de teléfonos móviles gratuitos pierden el acceso a los dispositivos⁶.

El aumento de la digitalización y la adopción de servicios financieros móviles conlleva riesgos, y no todas las personas están debidamente protegidas

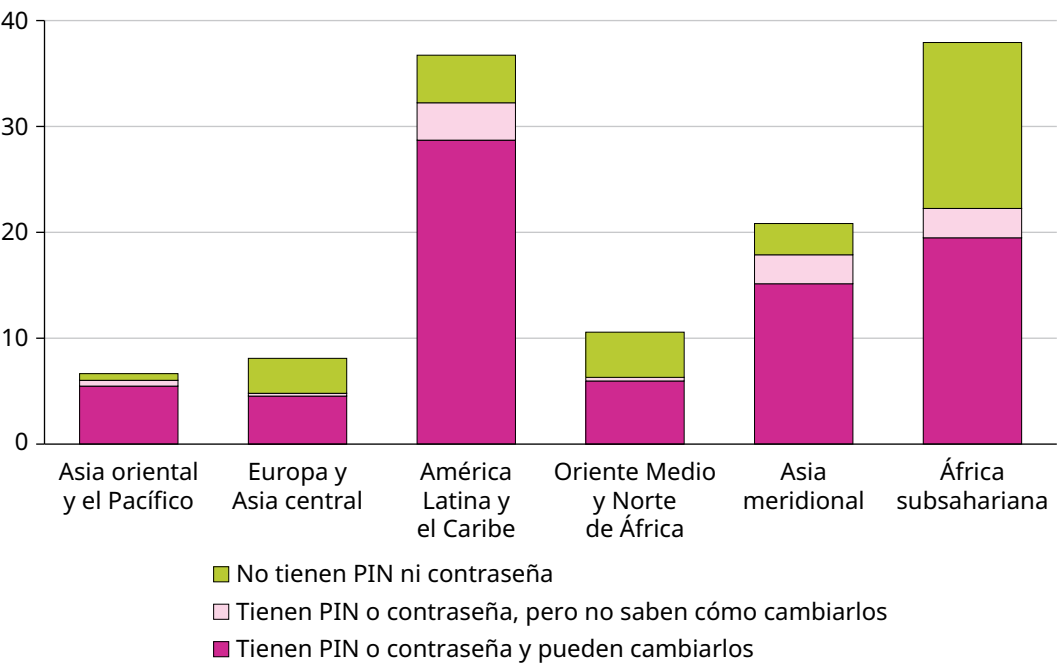
De los 900 millones de adultos de economías de ingreso bajo y mediano que poseen un teléfono móvil, solo tres cuartas partes utilizan una contraseña para proteger su dispositivo. Esto podría suponer un riesgo de robo cuando acceden a sus cuentas, aun cuando en muchos casos se requiere una verificación adicional, por ejemplo, un número de identificación personal (PIN) (véase el gráfico R.7). En África subsahariana, solo alrededor de la mitad de los 300 millones de titulares de cuentas de dinero móvil de la región protege sus teléfonos con contraseñas. En todo el mundo, hay menos probabilidades de que las mujeres utilicen contraseñas (respecto de los hombres).

Los delitos financieros también son motivo de preocupación. Casi uno de cada cinco propietarios de teléfonos de las economías de ingreso bajo y mediano recibió un mensaje de texto o SMS de alguien que no conocía y que le solicitaba dinero. Solo un pequeño porcentaje dice que envió dinero ante la solicitud, pero la frecuencia de las estafas representa un riesgo para los adultos con cuentas digitales.

Además, a medida que continúan los esfuerzos para aumentar la inclusión financiera digital, los Gobiernos deben establecer y aplicar normas para los sectores financiero y de telecomunicaciones. Una proporción relativamente grande de adultos aún paga cargos inesperados por recibir salarios o pagos del Gobierno en una cuenta. Ya sea que estas comisiones reflejen cargos adicionales de un agente o que el receptor haya entendido mal qué comisiones se cobran, hay una falta de capacidad financiera. Establecer y aplicar reglas sobre el modo en que los actores del sector comercializan y venden sus productos, incorporan clientes, aclaran los costos y las listas de tarifas, protegen los depósitos, comunican sobre el uso seguro y evitan las estafas puede ayudar a los nuevos usuarios a aprovechar al máximo los teléfonos móviles y la titularidad de cuentas de manera segura.

Gráfico R.7 La mayoría de los titulares de cuentas de dinero móvil tiene contraseñas en sus teléfonos, aunque en África subsahariana este valor se reduce a solo la mitad

Adultos con una cuenta de dinero móvil (%), 2024



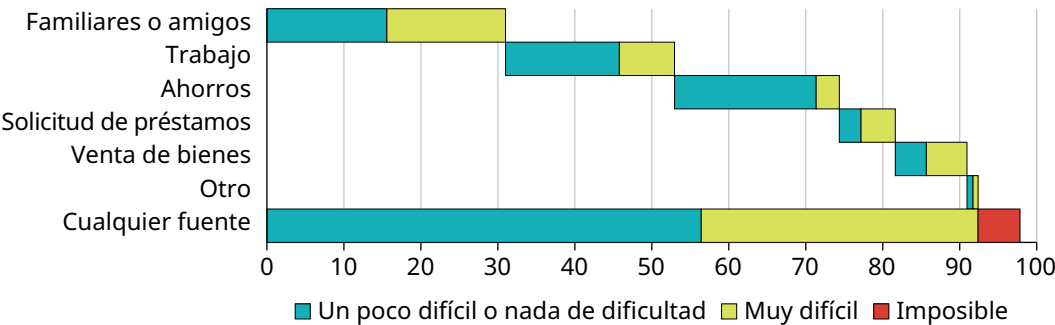
Fuente: Base de datos Global Findex 2025.

Sigue habiendo oportunidades de preparar mejor a las personas para que aprovechen los servicios financieros a fin de alcanzar sus objetivos y aumentar la resiliencia

El aumento en la titularidad y el uso de cuentas y el mayor acceso a oportunidades digitales aún no han mejorado la salud financiera general, definida como la capacidad para alcanzar objetivos financieros, gestionar emergencias financieras y sentirse seguro de sus finanzas. Por ejemplo, solo el 56 % de los adultos podría acceder fácilmente a dinero adicional para hacer frente a un evento inesperado, como la pérdida de ingresos o un accidente (véase el gráfico R.8). Ese porcentaje no ha variado desde 2021. Además, solo alrededor de la mitad de los adultos de las economías de ingreso bajo y mediano podría cubrir sus gastos durante dos meses o más si perdiera su principal fuente de ingresos, y la otra mitad no podría cubrir más de un mes.

Gráfico R.8 La proporción de adultos financieramente resilientes en las economías de ingreso bajo y mediano se ha mantenido igual desde 2021

Adultos que identifican la fuente del dinero de emergencia y evalúan cuán difícil sería acceder a esos recursos en 30 días o menos (%), 2024



Fuente: Base de datos Global Findex 2025.

Sin embargo, hay oportunidades para vincular mejor los servicios existentes con las necesidades y los objetivos financieros de las personas. Una cuenta puede ser un recurso vital para cualquiera que necesite recibir pagos del Gobierno o apoyo financiero de familiares o amigos. El ahorro, los préstamos y los productos de seguro orientados a un fin específico —como los costos médicos, que preocupan a alrededor de una cuarta parte de todos los adultos de las economías de ingreso bajo y mediano— podrían ayudar a las personas a mitigar las tensiones financieras.

En el contexto de los desastres naturales, es particularmente importante contar con herramientas más adecuadas para mejorar la capacidad de las personas para acceder a dinero adicional durante una emergencia. Una cuarta parte de los adultos de las economías de ingreso bajo y mediano experimentó un desastre natural en los tres años anteriores a la encuesta, y dos tercios de ellos perdieron ingresos o sufrieron daños en sus casas, ganado u otros bienes.

Los prestadores de servicios financieros tienen la oportunidad de fortalecer la salud financiera de los hogares mediante un diseño eficaz de los productos. Algunos productos innovadores podrían ayudar a las personas a concretar sus aspiraciones financieras —como crear un negocio, brindar educación a sus hijos o planificar su jubilación— y, al mismo tiempo, fortalecer su capacidad para manejar eventos financieros imprevistos. Los seguros, los préstamos asequibles, las cuentas de ahorro bien diseñadas y los depósitos, transferencias y pagos en cuotas automáticos pueden ayudar a las personas a alcanzar sus objetivos financieros.

Muchos de los 1300 millones de personas del mundo que no tienen cuentas financieras ya poseen las herramientas que necesitarían para obtener servicios financieros

Pese al elevado número de personas que poseen teléfonos móviles y al aumento de la cantidad de cuentas, aún hay 1300 millones de personas que no tienen cuentas financieras. Sin embargo, muchas de estas personas cumplen los requisitos que necesitarían para obtener una cuenta digital: poseen teléfonos móviles, un documento de identidad⁷ y tarjetas SIM registradas a su nombre. En un entorno de sólida protección del consumidor, en el que tengan acceso a productos financieros convenientes, asequibles y diseñados adecuadamente, este grupo podría ser el próximo beneficiario de las medidas de inclusión financiera, siempre que los proveedores adopten un enfoque integral para ayudar a los titulares de cuentas nuevas con menos experiencia financiera a desarrollar sus habilidades en este campo.

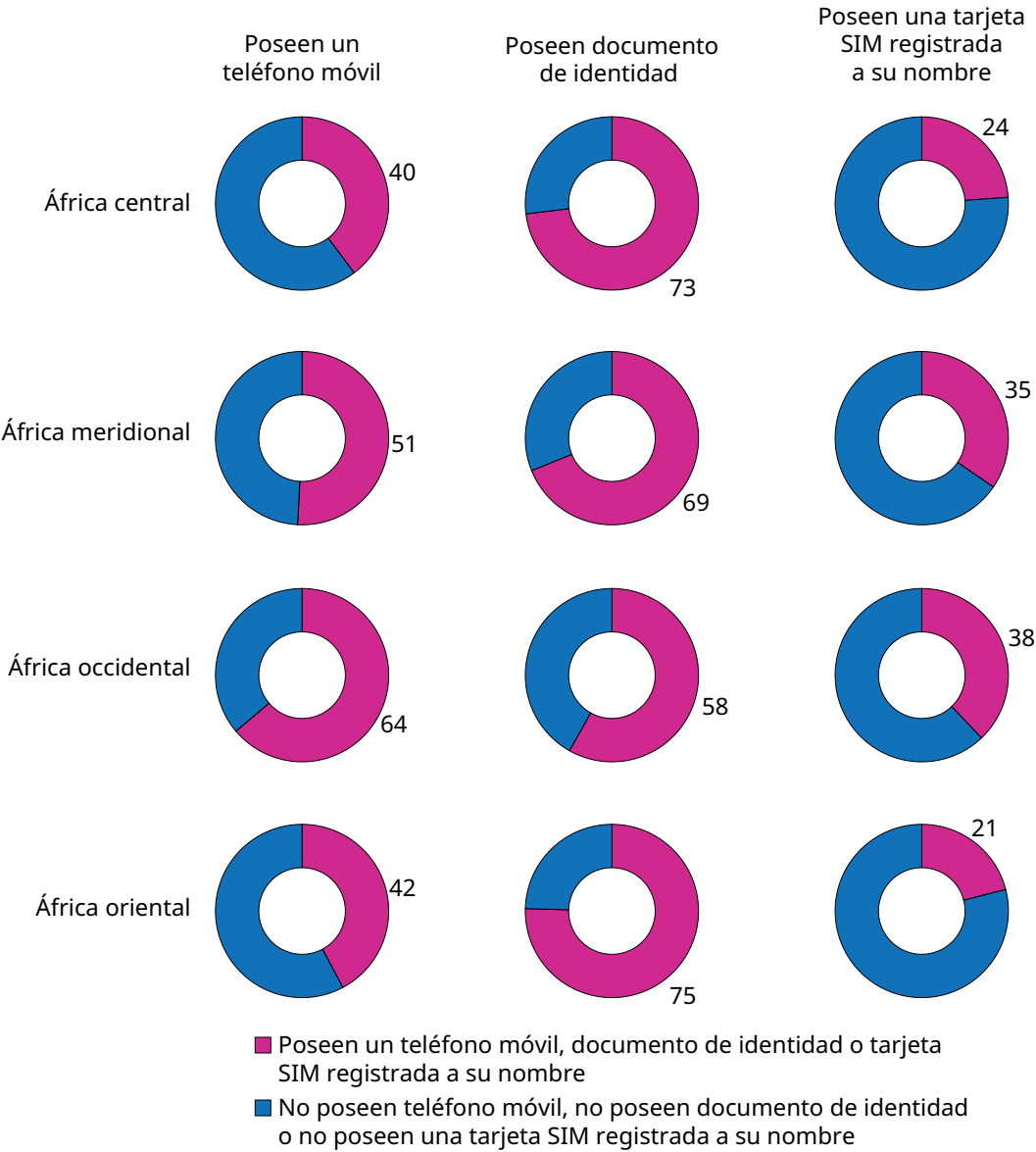
En África subsahariana, donde predomina el uso del dinero móvil, una cuarta parte de los adultos que no tienen una cuenta, es decir, unos 80 millones de personas, cumplen los tres requisitos digitales necesarios para ser titulares de una cuenta (véase el gráfico R.9). Es posible que estos adultos que ya están conectados digitalmente puedan abrir y utilizar cuentas con mayor facilidad que sus pares que no están conectados, y plantean una oportunidad clave para ampliar el acceso a los servicios financieros y su uso.

Un grupo que podría beneficiarse especialmente de esfuerzos específicos para aumentar el acceso a los servicios financieros formales y su uso es el de los 90 millones de adultos de África subsahariana que no tienen cuentas y reciben pagos del sector agrícola en efectivo. Los agricultores podrían salir favorecidos si tuvieran una relación con una institución financiera formal, dado que esto podría proporcionarles acceso a productos de ahorro, seguro y crédito que los ayudarían a equilibrar sus ingresos irregulares por fluctuaciones estacionales e invertir en insumos agrícolas al comienzo de la temporada de cultivo, cuando los flujos de efectivo tienden a ser limitados.

La digitalización de los pagos también puede ayudar a promover la titularidad de cuentas. El 5 % de los adultos que no poseen una cuenta también recibe un pago del Gobierno en efectivo⁸. Los esfuerzos por efectuar estos pagos directamente en las cuentas pueden beneficiar tanto a los Gobiernos como a los receptores⁹. Otro 16 % de los adultos que no poseen cuentas reciben pagos de salarios privados en efectivo, aunque la digitalización de estos pagos podría presentar dificultades relacionadas con la formalización de las empresas y el cumplimiento de las obligaciones gubernamentales.

Gráfico R.9 Se necesitan elementos facilitadores del desarrollo digital para ampliar la cantidad de titulares de cuentas de dinero móvil en África subsahariana

Adultos sin una cuenta (%), 2024



Fuentes: Base de datos Global Findex 2025 e Identificación para el Desarrollo (ID4D) - Base de datos Global Findex 2025.

Conclusión

Los altos porcentajes de propiedad de teléfonos móviles y de uso de internet, así como el aumento de la titularidad y el uso de cuentas financieras, representan importantes éxitos en términos de desarrollo. Sin embargo, las iniciativas específicas de inclusión financiera siguen siendo fundamentales para abordar dos desafíos clave. El primero es llegar al resto de los adultos que aún no tienen cuentas, principalmente mujeres y adultos pobres, a través de iniciativas específicas y adecuadas al contexto. El segundo consiste en elaborar programas, políticas y productos que ayuden a todas las personas a mejorar su salud financiera, de modo que puedan mitigar más eficazmente las fuentes de preocupación financiera, aumentar su resiliencia y alcanzar sus objetivos con mayor eficacia.

En cualquier esfuerzo para continuar ampliando la inclusión digital y financiera se debe tener en cuenta el contexto más amplio a fin de garantizar la presencia de infraestructura y las protecciones necesarias para los consumidores. Los Gobiernos y los prestadores de servicios financieros tienen la responsabilidad de establecer normas estrictas que garanticen la protección de los consumidores y de aplicarlas en todos los procesos de diseño de productos, ventas, incorporación de clientes y experiencia del usuario. De esta manera, pueden desempeñar un papel importante en el diseño de la próxima tanda de esfuerzos orientados a lograr la inclusión financiera de las personas que siguen desatendidas.

Notas

1. No se recopiló información sobre este tema en las economías de ingreso alto ni en la Federación de Rusia.
2. El término “adultos con una cuenta de dinero móvil” se refiere a aquellos adultos que han utilizado personalmente un teléfono móvil en los 12 meses anteriores para realizar pagos, comprar bienes o servicios, o enviar o recibir dinero utilizando un proveedor de dinero móvil registrado en la herramienta de seguimiento del uso del dinero móvil de la Asociación GSM, lo que incluye a las plataformas dirigidas por empresas de telecomunicaciones y tecnofinanzas que ofrecen servicios financieros a través de teléfonos móviles y suelen operar de manera independiente de los bancos tradicionales. Por lo general, este grupo no incluye a los adultos que utilizan billeteras digitales que funcionan principalmente como herramientas de pago a través de aplicaciones. Sin embargo, algunos proveedores de cuentas de dinero móvil que figuran en la mencionada herramienta podrían tener una licencia oficial como banco o recibir el respaldo de un banco asociado, o bien algunos de sus servicios podrían estar vinculados a cuentas bancarias. Todas las cuentas de dinero móvil son, por definición, digitales y se accede a ellas principalmente a través de teléfonos móviles.

3. La expresión “adultos que tienen una cuenta en un banco o una institución financiera similar” se refiere a los adultos que han abierto una cuenta en una institución regulada, como un banco, una cooperativa de crédito, una institución de microfinanzas o una oficina de correos, que les permite guardar dinero y realizar y recibir pagos. Históricamente, estas instituciones han mantenido su huella física a través de las sucursales. Esta categoría también incluye a los adultos que dicen tener una tarjeta de débito vinculada a una cuenta, incluso si afirman que no poseen una cuenta de banco o una institución financiera similar.
4. Consulte la página web del Proyecto FASTT (Transacciones sin fricciones, asequibles, seguras y oportunas) del Banco Mundial: <https://fastpayments.worldbank.org/>.
5. En Argelia, China, la República Islámica del Irán, Libia, Mauricio, la Federación de Rusia y Ucrania no se recopilaron datos sobre los pagos del Gobierno y de salarios.
6. Véase la página web del informe *Foresight Africa 2025-2030* (Perspectivas para África 2025-2030) de Brookings Institution: <https://www.brookings.edu/collection/foresight-africa-2025-2030/>.
7. La base de datos de Identificación para el Desarrollo (ID4D) y Global Findex 2025 incluye datos sobre la tenencia de documentos de identidad en todo el mundo. Véase la página web de la iniciativa ID4D del Banco Mundial: <https://id4d.worldbank.org/>.
8. Se excluye a China en los datos sobre la forma en que los adultos reciben pagos del Gobierno, salarios privados y pagos por servicios agrícolas.
9. Consulte la página web sobre la iniciativa G2Px del Banco Mundial, cuyo objetivo es contribuir al programa más amplio de mejora de los pagos de Gobiernos a personas a través de la digitalización: <https://www.worldbank.org/en/programs/g2px/knowledge>.

Conectividad digital

EN ECONOMÍAS DE INGRESO BAJO Y MEDIANO

84 %

de los adultos poseen un teléfono móvil, principalmente teléfonos inteligentes, excepto en África subsahariana.

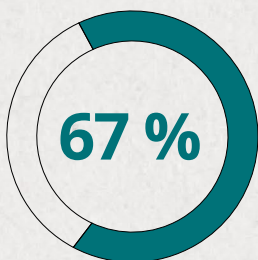
Los adultos más pobres tienen

8 puntos porcentuales y las mujeres

tienen 9 puntos porcentuales

menos de probabilidades de poseer

un teléfono que los adultos más ricos y los hombres.



de los adultos usan internet, principalmente a través de un teléfono inteligente.



Las brechas de ingresos en cuanto a propiedad de teléfonos existen en todas partes, particularmente en relación con los teléfonos inteligentes.



Las brechas de género están más concentradas. Tan solo en Asia meridional, más de 300 MILLONES DE MUJERES viven sin teléfonos.

La asequibilidad es, por amplio margen, la **razón más frecuente** que dan las personas para explicar por qué no tienen un teléfono móvil.



USO DIGITAL RESPONSABLE

40 %

de los propietarios de teléfonos móviles no utilizan una contraseña en su dispositivo.

19 %

de los propietarios de teléfonos han estado expuestos a estafas en línea. Pocos reconocen que perdieron dinero.



Los propietarios de teléfonos y los usuarios de internet presentan altas probabilidades de utilizar sus dispositivos y la web a diario.

ACTIVIDAD EN LÍNEA



Los mensajes de texto y el uso de redes sociales son las actividades digitales más populares.

45 %

DE TODOS LOS ADULTOS UTILIZAN REDES SOCIALES.

26 %

ESTUDIA EN LÍNEA.

18 %

ACCEDE A INFORMACIÓN O SERVICIOS PÚBLICOS.

6 %

GANA DINERO.

Acceso a servicios financieros

A NIVEL MUNDIAL, SALVO QUE SE INDIQUE OTRA COSA

79 %

DE LOS ADULTOS TIENEN UNA CUENTA.

Esto representa un aumento de 28 puntos porcentuales desde 2011.

EL 75 % DE LOS ADULTOS DE ECONOMÍAS DE INGRESO BAJO Y MEDIANO TIENEN CUENTAS.



El 77 % de las mujeres tiene una cuenta, lo que reduce la brecha de género mundial a 4 puntos porcentuales.



Más de la mitad de todos los adultos de las economías de ingreso bajo y mediano ahora realiza pagos desde una cuenta usando un teléfono móvil o una tarjeta.

LAS CUENTAS DE DINERO

MÓVIL SE HAN EXTENDIDO

POR TODO EL MUNDO.

15 %

DE LOS ADULTOS AHORA TIENEN UNA.

EN ÁFRICA SUBSAHARIANA Y AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE:

Alrededor del 40 % de los adultos posee dinero móvil.



Los adultos más pobres siguen teniendo 11 puntos porcentuales menos de probabilidades que los adultos más ricos de tener una cuenta.

1300 millones de adultos de todo el mundo aún no poseen cuentas.

650 MILLONES DE ELLOS VIVEN EN SOLO OCHO ECONOMÍAS.

Los adultos que no tienen cuentas pero poseen un teléfono móvil, un documento de identidad básico y una tarjeta SIM registrada a su nombre reúnen los requisitos para ser titulares de cuentas.

TAN SOLO EN ÁFRICA

SUBSAHARIANA SE

ENCUENTRAN 80 MILLONES

DE ELLOS.



MUJERES



ADULTOS POBRES



PERSONAS EXCLUIDAS DE LA FUERZA LABORAL

tienen **menos probabilidades de tener una cuenta** que los hombres, los adultos más ricos y los trabajadores asalariados o por cuenta propia.

La asequibilidad, la accesibilidad y la falta de dinero suficiente para usar cuentas son los tres principales obstáculos que impiden tener una cuenta en las economías de ingreso bajo y mediano.



Uso de servicios financieros

EN ECONOMÍAS DE INGRESO BAJO Y MEDIANO

Ahorrar en
una cuenta
es la forma
más común
de ahorrar.

40 %

DE LOS ADULTOS AHORRAN DE ESTA MANERA, **VALOR SUPERIOR AL 24 % DE 2021**. UN 15 % AHORRÓ DE OTRAS MANERAS, CON LO QUE SE COMPLETA EL TOTAL DEL **55 % DE TODOS LOS ADULTOS QUE AHORRAN**.

CASI LA MITAD DE LOS ADULTOS QUE AHORRARON DE MANERA FORMAL LO HICIERON MEDIANTE ASIGNACIONES MENSUALES PARA ESTE FIN.

EL 36 % DE LAS MUJERES LOGRÓ AHORRAR FORMALMENTE (RESPECTO DE UN 43 % DE LOS HOMBRES).

CADA VEZ SON MÁS LOS ADULTOS QUE USAN DINERO MÓVIL PARA AHORRAR.



En África subsahariana, el 23 % de los adultos ahorró de esta manera.



Solo alrededor del 39 % de las personas que ahorran formalmente en América Latina y el Caribe recibe intereses por sus ahorros.

59 % DE LOS ADULTOS PIDIERON DINERO PRESTADO EN 2024.

24 %



EL RESTO PIDIÓ PRESTADO A FAMILIARES O AMIGOS O A TRAVÉS DE OTROS MÉTODOS INFORMALES.



EN CINCO ECONOMÍAS DE INGRESO BAJO Y MEDIANO, PREDOMINAN LOS PRÉSTAMOS FORMALES CON TARJETAS DE CRÉDITO.

PIDIÓ UN PRÉSTAMO FORMAL A UN BANCO O UTILIZÓ UNA TARJETA DE CRÉDITO O UNA CUENTA DE DINERO MÓVIL.

7 %

DE LOS ADULTOS DE ÁFRICA SUBSAHARIANA PIDIERON PRÉSTAMOS USANDO DINERO MÓVIL, LA MISMA PROPORCIÓN QUE EN 2021.

82 %

DE LOS ADULTOS CON CUENTAS REALIZARON O RECIBIERON UN PAGO DIGITAL.

73 %

de los beneficiarios de pagos del Gobierno y 45 % de los asalariados recibieron su dinero en una cuenta*.

**No se incluyen los datos de Argelia, China, República Islámica del Irán, Mauricio y Ucrania.*



Solo el 25 % de los vendedores de productos agrícolas de África subsahariana recibieron pagos en una cuenta.



Los pagos digitales a comerciantes van en aumento.

42 %

DE LOS ADULTOS PAGARON PRODUCTOS CON UNA TARJETA O UN TELÉFONO. ESTO REPRESENTA UN AUMENTO RESPECTO DEL 35 % REGISTRADO EN 2021 Y EQUIVALE A MÁS DE 2000 MILLONES DE PERSONAS.

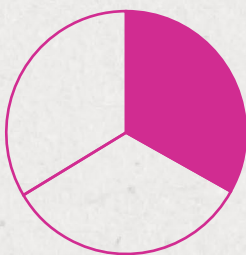
36 %

DE LOS ADULTOS COMPRARON ARTÍCULOS EN LÍNEA, PERO SOLO DOS TERCIOS DE ELLOS TAMBIÉN PAGARON EN LÍNEA.

Salud financiera

EN ECONOMÍAS DE INGRESO BAJO Y MEDIANO

Las personas gozan de **buena salud financiera** cuando pueden atender sus necesidades, buscar oportunidades, hacer frente a emergencias financieras y sentirse seguras con sus finanzas.



Alrededor de un tercio de **los adultos** podría cubrir más de dos meses de gastos si perdiera su principal fuente de ingresos.

PREOCUPACIÓN FINANCIERA

A las personas les preocupa tener suficiente dinero para los gastos mensuales, las facturas médicas, las cuotas escolares, la vejez y los gastos de su actividad comercial.



LOS GASTOS MENSUALES SON LA FUENTE MÁS COMÚN DE TENSIÓN FINANCIERA, SEGUIDOS DE LOS GASTOS MÉDICOS.



EN ASIA MERIDIONAL Y ÁFRICA SUBSAHARIANA, ALREDEDOR DEL 20 % DE LOS ADULTOS SE PREOCUPA POR LA MATRÍCULA ESCOLAR.

26 %

DE LOS ADULTOS SE PREOCUPAN POR TENER SUFICIENTE DINERO PARA LA VEJEZ; SIN EMBARGO, SOLO EL 18 % DE LOS ADULTOS AHORRA FORMALMENTE Y PARA SU JUBILACIÓN.



Alrededor del 10 % de los adultos recibió remesas internacionales en América Latina y el Caribe.

56 %

DE LAS PERSONAS PODRÍAN
DISPONER DE DINERO
ADICIONAL DE MANERA
CONFIABLE PARA HACER
FRENTE A UNA EMERGENCIA.

La familia o los amigos son la fuente más popular de dinero extra, aunque los ahorros son más confiables. Las mujeres y los adultos más pobres tienen más probabilidades de depender de familiares o amigos para obtener dinero adicional.



Uno de cada cuatro adultos fue víctima de un desastre natural en los últimos tres años. Dos tercios de ellos perdieron ingresos o algún activo.



Alrededor de 1 de cada 4 titulares de cuentas de dinero móvil en África subsahariana envió un pago a la persona equivocada. La mitad nunca recuperó su dinero.

Alrededor del 40 % de los titulares de cuentas bancarias ha verificado los saldos de sus cuentas con su teléfono o computadora, y la misma proporción ha recibido información de la cuenta por correo electrónico o mensaje de texto.

AUDITORÍA AMBIENTAL

Declaración sobre los beneficios para el medio ambiente

El Banco Mundial ha asumido el compromiso de reducir su huella ambiental. Por lo tanto, sacamos provecho de las opciones de publicación electrónica y de las tecnologías de impresión a demanda, instaladas en centros regionales de todo el mundo. Esto permite reducir las tiradas y las distancias de los envíos, con lo que disminuyen el consumo de papel, el uso de productos químicos, las emisiones de gases de efecto invernadero y los desechos.

Seguimos las normas recomendadas por Green Press Initiative para el uso del papel. La mayoría de nuestros libros están impresos en papel certificado por el Consejo de Administración Forestal (FSC), y casi todos contienen entre un 50 % y un 100 % de papel reciclado. Las fibras recicladas del papel de nuestros libros no están blanqueadas, o bien se ha utilizado un blanqueo totalmente libre de cloro (TCF) o procesado sin cloro (PCF) o mejorado sin cloro elemental (EECF).

Para obtener más información sobre la filosofía ambiental del Banco, visite <http://www.worldbank.org/corporateresponsibility>.



La base de datos Global Findex 2025

En *Global Findex 2025* se muestra de qué manera la tecnología móvil está permitiendo que más adultos de todo el mundo posean y utilicen cuentas financieras para ahorrar formalmente, acceder a créditos, realizar y recibir pagos digitales y buscar oportunidades comerciales. En esta quinta edición del informe *Global Findex*, que incluye la primera versión del rastreador de conectividad digital, se presentan nuevos datos sobre las interacciones entre la propiedad de teléfonos móviles, el uso de internet y la inclusión financiera.

Global Findex es la base de datos más completa sobre inclusión digital y financiera. También es la única fuente mundial de datos comparables sobre la demanda, que permite realizar análisis entre países acerca del modo en que los adultos acceden a los teléfonos móviles, internet y las cuentas financieras, y los utilizan como medios para manejar información y recursos digitales, ahorrar, pedir préstamos, realizar pagos y gestionar su salud financiera. Los datos de *Global Findex 2025* se extrajeron de encuestas representativas a nivel nacional realizadas a alrededor de 145 000 adultos de 141 economías. La última edición sigue a las ediciones de 2011, 2014, 2017 y 2021 e incluye nuevas series que miden la propiedad de teléfonos móviles y el uso de internet, la seguridad digital y la frecuencia de las operaciones a través de servicios financieros.

Global Findex 2025 es un recurso indispensable para los responsables de la formulación de políticas en los campos de la conectividad digital y la inclusión financiera, así como para los especialistas, los investigadores y los profesionales del desarrollo.

<http://globalfindex.worldbank.org>



Repositorio de Investigaciones Reproducibles

<https://reproducibility.worldbank.org>

Se puede acceder al paquete de reproducibilidad correspondiente a este libro en el Repositorio de Investigaciones Reproducibles: <https://reproducibility.worldbank.org/catalog/299>.



GRUPO BANCO MUNDIAL

SKU 33840