



Reporte Nacional de Inclusión Financiera

9

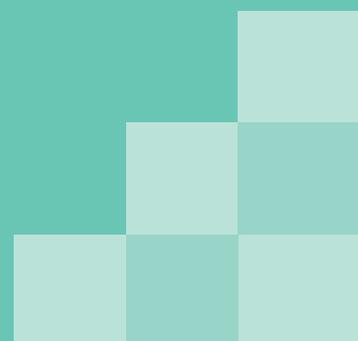


2018



Reporte Nacional de Inclusión Financiera **9**

2018



CONSEJO NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (CONAIF)

Jose Antonio González Anaya	Secretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
Miguel Messmacher Linartas	Subsecretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
Mario Alberto Di Costanzo Armenta	Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)
Bernardo González Rosas	Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
Norma Alicia Rosas Rodríguez	Presidenta de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
Carlos Ramírez Fuentes	Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)
Raúl Castro Montiel	Secretario Ejecutivo del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)
Luis Octavio Alvarado Contreras	Tesorero de la Federación (Tesofe)
Alejandro Díaz de León Carrillo	Gobernador del Banco de México (Banxico)
Javier Eduardo Guzmán Calafell	Subgobernador del Banco de México (Banxico)
Carlos Orta Tejada	Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF)

GRUPO DE TRABAJO DE MEDICIÓN DEL CONAIF

María Fernanda Trigo Alegre	(CNBV – Líder del grupo de trabajo)
Raúl Alejandro Rosales Guadarrama	SHCP
Gerardo García Escobedo	Condusef
Fernando Pérez Márquez	CNSF
Víctor Rafael Baeza Bravo	Consar
Gabriel Ángel Limón González	IPAB
José Luis Negrín Muñoz	Banxico

EQUIPO DE TRABAJO

Coordinación, edición, diseño y publicación a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores – Vicepresidencia de Política Regulatoria – Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros.

Desarrollo de contenido

Zaira Badillo Luna
Marco Antonio Del Río Chivardi
Andy Pineda Villegas
Laura Ramos Torres
Javier Suárez Luengas
Fernanda Trigo Alegre

Investigación y elaboración de gráficas

Sergio Cano Vallejo
Christopher Castro Solares
Karina Pineda Ochoa
Alma Vega Gutiérrez

Revisión y corrección de estilo

Carlos Orta Tejada
José González Carranca
Nohemí Marcela Dorantes Áviliz

Temas administrativos y distribución

Lucio López Rincón
Patricia Medina Barrera

Diseño editorial

Ricardo Gómez Ortega
Tonatiuh Estrada Sandoval

Agradecimientos

Los responsables de elaborar el Reporte deseamos expresar nuestro agradecimiento a las personas que amablemente participaron y colaboraron en la realización del presente documento:

A los colaboradores de otras instituciones: Miguel Ángel Mejía, de la Asociación de Fondeo Colectivo; Gabriela Andrade, del Banco Interamericano de Desarrollo; Rogelio Castillo, de Crowdfunding México; Jorge Camus, de Destácame; Gonzalo Moctezuma González y Monserrat María del Carmen Villegas López de Gentera; María Victoria Albanesi de Mercado Libre.

A nuestros colegas: María Teresa Borja Chico, Gustavo Edgar Cortés Quiroz, Jorge Oscar Durán Díaz, Pedro Garza López, José Luis Negrín Muñoz y María Fernanda Porras Jacobo, de Banco de México; Epifanio Palacios Vázquez y María Guadalupe Peñaloza Núñez, de Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros; Fernando Pérez Márquez y Héctor Romero Gatica, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; Aurelio Castro González, Jesús David Chávez Ugalde, Luis Fabre Pruneda, Gerardo García Escobedo y Leonardo Jorge Torres Góngora, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Marisol Barrera Morales, Jorge Orión Espíritu Montes, Mario César Flores Rojas, Juan Gabriel García Badillo, Iveth García Chao, Joaquín Sebastián Jaubert Denie, Bernal López González, Alejandro Maldonado Viveros, José Felipe Maya Arriaga, Mónica Leticia Mendoza Archer, Marlene Olvera Suárez, Lidia Reséndiz Goche, Fernanda Jared Santiago Labastida y Laura Alejandra Vargas Castillo, de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; Tania Miranda González y Sofía Orozco Aguirre, del Instituto de los Mexicanos en el Exterior; Javier Vázquez Durán, de Nacional Financiera; Juan Luis Cárdenas Arriola, Raúl Alejandro Rosales Guadarrama y Tania Yazmin Santoyo Dávila, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Y a nuestros compañeros de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores: Gabriela Acevedo Mora, Alberto Aguilar López, Luis José Arredondo Heredia, Salvador Ayala Castro, María Patricia García Shiaffin, Erick Adair Islas Plata, Edgar Manuel Jiménez Trujillo, Jhovan Jiménez Trujillo, Aydee Juárez Bello, Víctor Hugo López Vargas, Mayra Luna Salazar, Álvaro Meléndez Martínez, Francisco José Mier Sainz, Diana Delfina Radilla Escudero, Horacio Reyes Núñez, Jorge Rivera Hernández, Pedro Alberto Tsuyoshi Rodríguez Hokuto, Rocío Haydee Robles Peiro, Oswaldo Romero González y Gustavo Salaiz Gabriel.

Contenido

Siglas y acrónimos
p. 8

Nota metodológica
p. 10

**Indicadores de
inclusión financiera**
p. 12

Introducción **Reporte Nacional de Inclusión Financiera** 9 p. 14
p. 13 **III Foro Internacional de Inclusión Financiera** p. 15
Estrategia Nacional de Educación Financiera p. 17
Reconocimiento “Raúl Hernández Coss” a la Inclusión Financiera p. 18
Reconocimiento y Cátedra de Inclusión Financiera “Agustín Carstens” p. 18
Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley *FinTech*) p. 18
Antecedentes p. 18
Contenido de la Ley *FinTech* p. 19
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera p. 20

Capítulo 1.
Infraestructura financiera
p. 21

Introducción p. 22

Sección 1.1. Integración y evolución del sector financiero p. 22

Banca múltiple p. 23

Banca de desarrollo p. 24

Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo p. 25

Sociedades financieras populares p. 26

Sección 1.2 Canales de Acceso p. 26

Indicadores de infraestructura financiera a nivel nacional p. 26

Sucursales p. 28

Comisionistas p. 32

Cajeros Automáticos p. 40

Terminales punto de venta p. 44

Cobertura geográfica de los canales de acceso p. 46

Conclusiones p. 48

Capítulo 2.
Cuentas
p. 49

Introducción p. 50

Productos e indicadores de captación a nivel nacional p. 50

Tarjetas de débito p. 56

Cuentas ligadas a teléfono celular p. 58

Sección 2.1 Cobertura de los productos de captación p. 58

Productos e indicadores de captación a nivel estatal p. 58

Productos e indicadores de captación a nivel municipal p. 59

Comparativo internacional p. 62

Conclusiones p. 64



Contenido

Capítulo 3	Introducción p. 66
Ahorro para el retiro	Sección 3.1 Perspectiva general y problemática en México p. 66
p. 65	Sección 3.2 Acciones regulatorias para consolidar la innovación y digitalización del SAR p. 69
	Sección 3.3 Indicadores de ahorro para el retiro p. 70
	Administradoras de Fondos para el Retiro p. 72
	Ahorro voluntario p. 74
	Sección 3.4. Estrategias implementadas para fomentar la inclusión financiera p. 77
	AforeMóvil p. 78
	Aportaciones voluntarias en establecimientos comerciales p. 79
	Aportaciones voluntarias para migrantes p. 79
	Millas para el retiro p. 80
	Conclusiones p. 81
Capítulo 4.	Introducción p. 84
Crédito	Sección 4.1 Crédito individual p. 84
p. 83	Productos e indicadores de crédito a nivel nacional p. 84
	Productos e indicadores de crédito a nivel estatal y municipal p. 89
	Comparativo internacional p. 91
	Sección 4.2 Crédito a empresas p. 92
	Acceso al financiamiento de las Mipyme p. 92
	Encuesta Nacional de Financiamiento de las empresas (ENAFIN) 2015 p.93
	Sección 4.3 FinTech y crowdfunding p. 98
	Panorama nacional e internacional del sector FinTech p. 98
	Adopción de FinTech p. 99
	Crowdfunding: definición, orígenes, características y tamaño p. 101
	Beneficios y modalidades del crowdfunding p. 101
	Claves del desarrollo del crowdfunding p. 102
	Necesidad de regulación del crowdfunding: fallas de mercado y riesgos p. 102
	Regulación de crowdfunding en el mundo y en México p. 103
	Crecimiento del crowdfunding en México p. 103
	Conclusiones p. 105
Capítulo 5.	Introducción p. 108
Seguros	Sección 5.1 Comparativo internacional sobre aseguramiento p. 108
p. 107	Sección 5.2 Distribución de los seguros por tipo de producto p. 109
	Sección 5.3 Indicadores básicos de seguros p. 110
	Sección 5.4 Microseguros p. 113
	Percepción del mercado de los microseguros p. 114
	Sección 5.5 Impacto de los sismos de septiembre de 2017 y la participación del sector asegurador en la cobertura de los daños ocasionados p. 115
	Acciones de Condusef para atender a los afectados por el sismo del 19 de septiembre de 2017 p. 115
	Problemas detectados por la Condusef en la operación de los seguros de daños p. 116
	Recomendaciones de Condusef para mejorar la operación de los seguros de daños p. 117
	Conclusiones p. 118

Contenido

Capítulo 6.	Introducción p. 120
Transacciones	Sección 6.1 Medios de pago p. 120
p. 119	Evolución del efectivo y las transferencias p. 120
	Evolución de las transacciones en México p. 122
	Evolución del uso y número de tarjetas de crédito y débito en México p. 123
	Utilización de las TDD y TDC en sitios de comercio electrónico p. 124
	Comparativo internacional sobre penetración y uso de las TDD y TDC p. 125
	Evolución de las redes de medios de disposición a partir de la Reforma Financiera p. 126
	Competencia y precios en las redes de medios de disposición p. 127
	Sección 6.2 Remesas internacionales p. 129
	Evolución de las remesas hacia México p. 129
	Importancia de las remesas en los hogares p. 130
	Modalidades de envío p. 130
	Costo de envío de las remesas a nivel mundial p. 131
	Costo de envío de las remesas hacia México p. 131
	Factores en la selección de la modalidad de envío p. 132
	Programa Directo a México p. 133
	Inclusión financiera de los migrantes y sus familias p. 134
	Conclusiones p. 135

Capítulo 7.	Introducción p. 138
Protección al Consumidor	Sección 7.1 Acciones de la Condusef p. 138
p. 137	Buró de Entidades Financieras p. 138
	Sección 7.2 Indicadores de protección al consumidor y de cobertura p. 140
	Sección 7.3 Características de los usuarios que presentan reclamaciones ante la Condusef p. 144
	Sección 7.4 Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple p. 147
	Sección 7.5 Principales medidas para prevenir el robo de identidad p. 150
	Infraestructura de identificación en México p. 150
	Requisitos de identificación previos a las modificaciones regulatorias p. 151
	Nueva regulación para prevenir el robo de identidad p. 152
	Beneficios y retos de la nueva regulación p. 154
	Principios de Ciberseguridad p. 154
	Conclusiones p. 155

Capítulo 8.	Introducción p. 158
Educación Financiera	Sección 8.1 La educación financiera en México p. 158
p. 157	Marco normativo p. 158
	Diagnóstico de la educación financiera p. 159
	Características sociodemográficas y los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras p. 162
	Sección 8.2 Estrategias de educación financiera p. 164
	Ámbito internacional p. 164
	México p. 164
	Estructura de coordinación p. 168
	Marco de evaluación y medición p. 169
	Sección 8.3 Acciones en materia de educación financiera p. 170
	Capacitación en educación financiera p. 170
	Semana Nacional de Educación Financiera p. 171
	Consar p. 171
	Atención a mexicanos en el exterior p. 172
	Conclusiones p. 172

Contenido

Capítulo 9. Inclusión financiera con perspectiva de género p. 175

Introducción p. 176

Sección 9.1 Beneficios de la inclusión financiera de las mujeres p. 176

Beneficios económicos y sociales p. 176

Beneficios para los proveedores de servicios financieros p. 177

Sección 9.2 Datos de inclusión financiera desagregados por sexo en México p. 177

Importancia de los datos desagregados por sexo p. 177

Acciones realizadas para contar con datos desagregados por sexo p. 178

Tipos de datos desagregados por sexo p. 179

Disponibilidad de datos desagregados por sexo en México p. 180

Sección 9.3 Panorama de las brechas de género en la inclusión financiera p. 180

Brechas registradas por información de la demanda p. 180

Brechas registradas por información de la oferta p. 181

Cuentas de la banca de desarrollo p. 181

Cuentas de la banca comercial p. 181

Créditos de vivienda de la banca comercial p. 184

Clientes de las sociedades financieras populares p. 184

Socios de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo p. 185

Sección 9.4 Iniciativas y estrategias para reducir las brechas de género p. 185

Iniciativas del sector público p. 185

Iniciativas del sector privado p. 186

Sección 9.5 Lecciones aprendidas p. 188

Conclusiones p. 189

Bibliografía p. 191

Anexo A Instituciones financieras p. 197

Anexo B Comisionistas autorizados p. 205

Anexo C Indicador y cobertura de canales a nivel estatal p. 211

Anexo D Infografías p. 215

Siglas y acrónimos

ABM	Asociación de Bancos de México
ABCD	Adquisición de Bienes de Consumo Duradero
AFI	Alianza para la Inclusión Financiera (<i>Alliance for Financial Inclusion</i>)
Afore	Administradora de Fondos para el Retiro
ALC	América Latina y el Caribe
AMIB	Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles
AMIS	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
Amsofipo	Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares
AV	Ahorro voluntario
Bancomext	Banco Nacional de Comercio Exterior SNC
Banjército	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada SNC
Banobras	Banco Nacional de Obras y Servicios SNC
Bansefi	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros SNC
Banxico	Banco de México
BD	Banca de desarrollo
BEF	Buró de Entidades Financieras
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
BIS	Banco de Pagos Internacionales (<i>Bank for International Settlements</i>)
BM	Banco Mundial
BMV	Bolsa Mexicana de Valores
CAME	Consejo de Asistencia al Microempresario
CEF	Comité de Educación Financiera
CFPB	Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (<i>Consumer Financial Protection Bureau</i>)
CEMLA	Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos
CIC	Código de Identificación de la Credencial (INE)
CLABE	Clabe Bancaria Estandarizada
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
CNPSF	Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros
Conaif	Consejo Nacional de Inclusión Financiera
Conapo	Consejo Nacional de Población
Concamex	Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
CONOCER	Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales
Consar	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
ConUnión	Consejo Mexicano de Uniones de Crédito
CUB	Circular Única de Bancos
CURP	Clave Única de Registro Nacional de Población
DOF	Diario Oficial de la Federación
DGASF	Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros
EACP	Entidades de ahorro y crédito popular
ENDUTIH	Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares
ENIGH	Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares
ENIF	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera
Enaif	Encuesta Nacional de Financiamiento a Empresas
ENEF	Estrategia Nacional de Educación Financiera
ENAMIN	Encuesta Nacional de Micronegocios
ENUT	Encuesta Nacional de Uso del Tiempo
EUA	Estados Unidos de América
FAS	Encuesta de Acceso Financiero (<i>Financial Access Survey</i>)
FEPADE	Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales
FMI	Fondo Monetario Internacional
FinTech	Tecnología Financiera (<i>Financial Technology</i>)
Fomin	Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo
Fovissste	Fondo de la Vivienda del ISSSTE
G20	Grupo de los 20
GAFI	Grupo de Acción Financiera Internacional
GBAW	Alianza Mundial de Banca para la Mujer (<i>Global Banking Alliance for Women</i>)
GPFI	Alianza Global para la Inclusión Financiera (<i>Global Partnership for Financial Inclusion</i>)
HWP	Hispanic Wealth Project
IFC	Instituciones de fondeo colectivo
IFNB	Instituciones financieras no bancarias
IFPE	Instituciones de fondos de pago electrónico
IHH	Índice Herfindahl e Hirschman
IMCO	Instituto Mexicano para la Competitividad
IME	Instituto de los Mexicanos en el Exterior
IMOR	Índice de morosidad
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
Inadem	Instituto Nacional del Emprendedor
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
Inmujeres	Instituto Nacional de las Mujeres
INAI	Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales
INAFED	Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal
INAPAM	Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores
INE	Instituto Nacional Electoral
INFE	Red Internacional de Educación Financiera (<i>International Network on Financial Education</i>)
Infonacot	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Infonavit	Instituto del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores
IOPS	Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (<i>International Organisation of Pension Supervisors</i>)

IPAB	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario
ISSFAM	Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
IVA	Impuesto al Valor Agregado
KYC	Conocimiento del cliente (<i>Know your customer</i>)
LGIMH	Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
LIC	Ley de Instituciones de Crédito
LRAF	Ley para Regular las Agrupaciones Financieras
LTOSF	Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros
Ley <i>FinTech</i>	Ley para regular a las instituciones de Tecnología Financiera
MAEX	Módulo de Atención de Mexicanos en el Exterior
MENUE	Marco Estadístico Nacional de Unidades Económicas
Mipyme	Micro, pequeñas y medianas empresas
mdp	Millones de pesos
mmdp	Miles de millones de pesos
Nafin	Nacional Financiera SNC
NIP	Número de Identificación Personal
OAAC	Organizaciones y actividades auxiliares del crédito
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ONG	Organización no gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PEA	Población Económicamente Activa
PIB	Producto Interno Bruto
PISA	Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (<i>Programme for International Student Assessment</i>)
PLANEA	Plan Nacional para la Evaluación de los Aprendizajes
PLD/FT	Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo
PMJDY	Misión Nacional de Inclusión Financiera (<i>Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana</i>) India
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PNIF	Política Nacional de Inclusión Financiera
Prodecon	Procuraduría de la Defensa del Contribuyente
Profeco	Procuraduría Federal del Consumidor
Profedet	Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo
Proigualdad	Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres
PRONAFIDE	Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo
Pronafim	Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario
Prospera	Programa de Inclusión Social
PwC	Pricewaterhouse Coopers
RCV	Retiro, cesantía y vejez
<i>RegTech</i>	Tecnología regulatoria (<i>Regulatory Technology</i>)
Renapo	Registro Nacional de Población
RENEM	Registro Estadístico de Negocios de México
RFC	Registro Federal de Contribuyentes
RNIF	Reporte Nacional de Inclusión Financiera
SSA	Administración de Seguridad Social (<i>Social Security Administration</i>)
SAR	Sistema de Ahorro para el Retiro
SAT	Servicio de Administración Tributaria
SB	Siefore Básica
SB0	Siefore Básica 0
SB1	Siefore Básica 1
SB2	Siefore Básica 2
SB3	Siefore Básica 3
SB4	Siefore Básica 4
SE	Secretaría de Economía
SEF	Semana de Educación Financiera
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SEP	Secretaría de Educación Pública
SIC	Sociedades de Información Crediticia
Siefore	Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro
SIO	Sistema de Información Operativo
Sipres	Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera
SITI	Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información
Socap	Sociedad cooperativa de ahorro y préstamo
Sofipo	Sociedad financiera popular
Sofom	Sociedad financiera de objeto múltiple
SPEI	Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios
STC	Sistema de Transporte Colectivo Metro
TACC	Tasa anualizada de crecimiento compuesta
TCCA	Tasa de crecimiento compuesta anual
TCTP	Tasa de crecimiento trimestre previo
TCMA	Tasa de crecimiento media anual
TDC	Tarjeta de crédito
TDD	Tarjeta de débito
Telecomm	Telecomunicaciones de México
TIIE	Tasa de interés interbancaria de equilibrio
TPV	Terminal punto de venta
UDIS	Unidades de Inversión
UNE	Unidad Especializada de Atención a Usuarios

Nota Metodológica

Para el cálculo de los indicadores de inclusión financiera se emplean las fórmulas establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y en algunos casos, se utilizan los indicadores definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés). La información de los indicadores proviene de las siguientes instituciones: i) el Banco de México (Banxico), ii) la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, iii) la Comisión Nacional de Ahorro para el Retiro (Consar), iv) la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y v) la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

La información contenida en la sección Introducción proviene de discursos publicados por la Presidencia de la República, la Secretaría de Hacienda y el Banco de México, así como de la Estrategia Nacional de Educación Financiera, la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Para el capítulo 1. Infraestructura financiera, la información sobre la evolución de las instituciones financieras proviene de los boletines estadísticos de cada sector. Los datos de la sección acerca de los canales de acceso se obtuvieron de los reportes regulatorios que las instituciones financieras envían a la CNBV. El número de adultos que se considera para el cálculo de los indicadores básicos proviene de las proyecciones de población del Consejo Nacional de Población (Conapo). Los datos para los comparativos internacionales se tomaron del *Financial Access Survey 2016* del Fondo Monetario Internacional.

En el capítulo 2. Cuentas, la información de productos de captación proviene de los reportes regulatorios que las instituciones envían a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. La información del Caso Tarjeta de débito Mercado Pago fue proporcionada por la propia institución, y en el Caso India, la información se obtuvo de *Better Than Cash*

Alliance y de la página de Internet de la Misión Nacional de Inclusión Financiera del gobierno de la India. Finalmente, para el comparativo internacional se empleó la información del *Financial Access Survey 2016* del Fondo Monetario Internacional.

Para el capítulo 3. Ahorro para el retiro, la información fue provista por funcionarios de la Consar y con información del portal de la Consar. Los resultados sobre la Encuesta realizada por *Hispanic Wealth Project* fue tomada del portal de *Hispanic Wealth*.

En el capítulo 4. Crédito, la información para los análisis de crédito individual proviene de los reportes regulatorios que las instituciones envían a la CNBV, además de información que el Banco de México comparte con la CNBV mediante convenio. El estudio de caso sobre Destácame fue elaborado con información proporcionada por la misma institución; asimismo, en el comparativo internacional se empleó información del FAS del Fondo Monetario Internacional. En el caso de crédito a empresas, la información proviene de los reportes regulatorios que la banca envía a la CNBV. Las bases de datos con información de la ENAFIN 2015 se pueden consultar en el portal del INEGI. Finalmente, los datos sobre la industria del crowdfunding en México fueron entregados por la Asociación de Plataformas de Fondeo Colectivo (AFICO).

En el capítulo 5. Seguros, la información del mercado asegurador y de los microseguros proviene de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). Para el comparativo internacional se consideró información de la CNSF y de *Swiss Re Sigma*. La información sobre la operación de los seguros de daños para atender a los afectados por los sismos de septiembre de 2017 proviene de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

En el capítulo 6. Transacciones, la información sobre el efectivo, transferencias electrónicas y operaciones con cheques, en cajeros automáticos, terminales punto de venta, concentración de mercado, tasas de descuento y operaciones en sitios de comercio electrónico se obtuvo del Banxico. El estudio de caso Reducción de uso de efectivo e inclusión financiera fue elaborado con información del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO). Asimismo, la información sobre las tarjetas, transacciones y el uso de las terminales punto de venta y cajeros automáticos fue suministrada por el Banxico. El estudio de caso Tarjeta Metro de la Ciudad de México fue elaborado a partir de la información disponible en el gobierno de la Ciudad de México y Broxel. Finalmente, la información sobre las remesas fue obtenida de la base de datos *Remittances Prices Worldwide* del Banco Mundial, Banco de México, Profeco y CEMLA.

En el capítulo 7. Protección al consumidor, la información fue proporcionada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los usuarios de Servicios Financieros (Condusef). La información sobre los nuevos mecanismos de identificación en el sistema financiero mexicano y regulación para prevenir el robo de identidad, fue obtenida del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Finalmente, la información sobre los Principios de Ciberseguridad proviene de la CNBV.

En el capítulo 8. Educación financiera, en la sección de la educación financiera en México se consultaron documentos de la Presidencia de la República, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, del Comité de Educación Financiera, del Consejo Nacional de Inclusión Financiera y la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. Para la sección de estrategias de educación Financiera se analizaron documentos del de la Alianza para la Inclusión Financiera, del Banco Mundial, de la

Red Internacional de Educación Financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y del Comité de Educación Financiera, además de información proporcionada por el Banco de México. A su vez, la sección de acciones de educación financiera fue elaborada con la información proporcionada por las siguientes instituciones: el Banco de México, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, y el Instituto de los Mexicanos en el Exterior.

En el capítulo 9. Inclusión financiera con perspectiva de género, los datos sobre los contratos de captación de la banca, los socios de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y clientes de las sociedades financieras populares provienen de los reportes regulatorios que las instituciones le envían a la CNBV. El estudio de caso sobre Mujer Pyme fue elaborado por Nafin. El resto del capítulo es resultado del programa regional: Datos desagregados por género para promover la Inclusión Financiera del Banco Interamericano de Desarrollo en coordinación con *Global Banking Alliance* y la organización *Data 2X*.

Los datos del Anexo A provienen de los boletines estadísticos de cada sector y de los reportes regulatorios que las instituciones envían a la CNBV. El Anexo B contiene información que las instituciones financieras envían a la Dirección de Supervisión de Riesgo Operacional y Tecnológico. Los datos del Anexo C provienen de los reportes regulatorios que las instituciones financieras envían a la CNBV y el número de adultos proviene de las proyecciones de población del Conapo. El Anexo D es un compendio de los principales indicadores incluidos en el Reporte.

Acceso

Indicador	Definición	Dic 2014	Jun 2015	Jun 2016	Jun 2017
Puntos de acceso por cada 10,000 adultos	Puntos de acceso en donde se pueden hacer retiros y/o depósitos por cada 10,000 adultos	10.1	10.1	11.5	12.0
Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso	Municipios con al menos un punto de acceso en donde se pueden hacer retiros y/o depósitos	69.7%	68.9%	72.5%	73.4%
Porcentaje de adultos que viven en un municipio con al menos un punto de acceso	Proporción de la población adulta que habita en un municipio con al menos un punto de acceso en donde se pueden hacer retiros y/o depósitos	97.1%	97.0%	97.6%	97.8%

Uso

	Indicador	Definición	Dic 2014	Jun 2015	Jun 2016	Jun 2017
Captación	Productos de captación por cada 10,000 adultos	Número total de contratos de captación por cada 10,000 adultos. Incluye cuentas de ahorro, transaccionales y depósitos a plazo de la banca y los depósitos al ahorro, a la vista y a plazo de las EACP	11,630	11,584	12,493	12,277
	Tarjetas de débito por cada 10,000 adultos	Número de contratos de tarjeta de débito por cada 10,000 adultos	13,329	13,167	12,718	11,916
Crédito	Productos de crédito por cada 10,000 adultos	Número total de contratos de crédito por cada 10,000 adultos. Incluye tarjetas de crédito, créditos personales, créditos de nómina, créditos ABCD, créditos grupales, hipotecarios y crédito automotriz de la banca, así como créditos de consumo y a la vivienda de las EACP	6,325	6,110	5,936	6,050
	Tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos	Número de contratos de tarjeta de crédito por cada 10,000 adultos	3,249	3,168	2,920	2,986
Ahorro para el retiro	Cuentas de ahorro para el retiro por cada 10,000 adultos	Número de cuentas únicas y personales de cada trabajador que son administradas por las Afore por cada 10,000 adultos	6,118	6,120	6,136	6,487
Transacciones	Pagos en comercios a través de TPV por cada 10,000 adultos	Número de transacciones que se llevan a cabo en las terminales punto de venta de comercios, ya sea con tarjetas de crédito o débito por cada 10,000 adultos en el mes de referencia	15,150	16,701	16,080	17,490
	Operaciones en cajeros automáticos por cada 10,000 adultos	Número de operaciones en cajeros automáticos por cada 10,000 adultos en el mes de referencia	19,164	15,921	16,318	19,258
			Dic 2014	Dic 2015	Dic 2016	Jun 2016
Seguros	Prima <i>per cápita</i> del mercado total	Prima <i>per cápita</i> del mercado de seguros en pesos mexicanos. Incluye seguros de accidentes y enfermedades, daños y vida	\$2,980	\$3,024	\$3,491	ND

Protección al consumidor

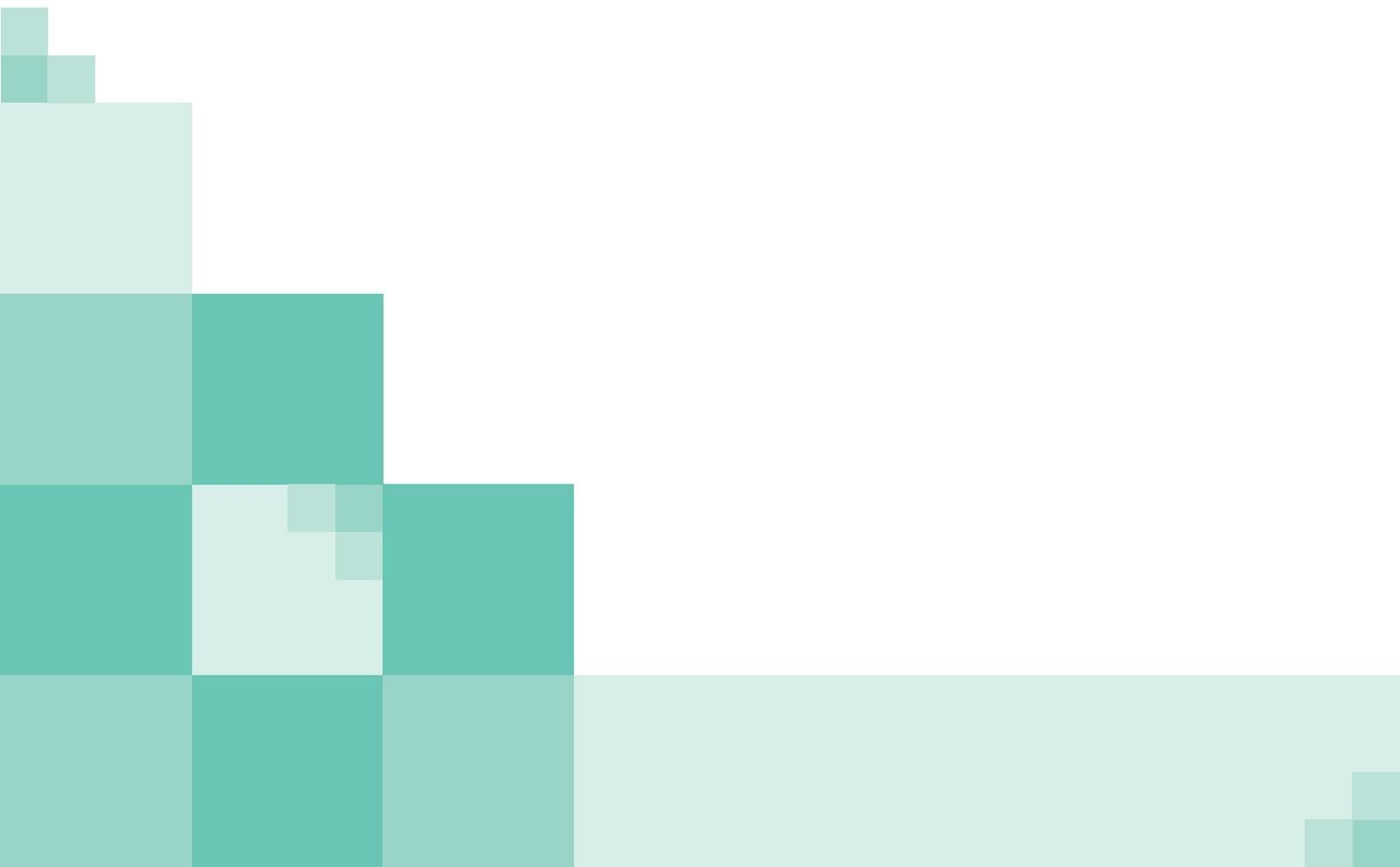
Indicador	Definición	Dic 2014	Dic 2015	Dic 2016	Dic 2017
Acciones de atención de la Condusef por cada 10,000 adultos	Número de asesorías, controversias, dictámenes, arbitrajes y solicitudes de defensoría que la Condusef realiza por cada 10,000 adultos	158	176	187	194

La información utilizada para el cálculo de los indicadores demográficos corresponde a la proyección de la población adulta del Consejo Nacional de Población (Conapo) y consiste en los individuos de 15 años y más de edad.

La información para la construcción de los indicadores fue obtenida como sigue: acceso, productos de captación, productos de crédito y transacciones de los reportes regulatorios de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV); seguros fue proporcionada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF); las cifras relacionadas con los sistemas de ahorro para el retiro por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar); y por último, protección al consumidor por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef).

Los indicadores de acceso consideran información de sucursales, cajeros y corresponsales bancarios. Los indicadores de acceso, captación y crédito incluyen información de la banca y las EACP. ND - no disponible.

Introducción



La inclusión financiera¹ propicia, a través del uso de productos y servicios financieros, un mejor manejo de los recursos y acceso a productos financieros, una mayor resiliencia ante fluctuaciones de la economía, y contribuye a la inclusión social de los individuos y de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme). En consecuencia, el Gobierno de la República estableció a la inclusión financiera como una de las prioridades, al incluir objetivos específicos en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018² y en el Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo 2013 – 2018³. Para contribuir a concretar dichos objetivos, mediante la Reforma Financiera, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera quedó establecido en ley⁴ y se publicó la Política Nacional de Inclusión Financiera⁵.

Las políticas y programas de inclusión financiera, desagregada en sus cuatro pilares: acceso al sistema financiero, uso de productos financieros, educación financiera y protección al usuario de servicios financieros, deben estar sustentadas en datos precisos, objetivos y oportunos, para lograr los resultados esperados. Esto implica una adecuada medición para, en una primera instancia tener un diagnóstico inicial, y posteriormente evaluar el impacto de las acciones emprendidas y, en su caso, hacer los cambios necesarios y lograr el objeto de dichas acciones.

Para contribuir en este esfuerzo de medición, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (Conaif)⁶ generan información estadística para medir la oferta de servicios financieros. Esta información se refiere, por un lado, al número de sucursales, cajeros, corresponsales bancarios, terminales punto de venta y otros datos sobre la infraestructura del sistema financiero formal, y, por el otro, a datos de contratos de crédito, de captación, de seguros y de ahorro para el retiro. Además, se recopilan datos de la demanda de servicios financieros y sobre protección al usuario de servicios financieros y de educación financiera. En este contexto es que se publica anualmente el Reporte Nacional de Inclusión Financiera (RNIF), constituyendo ésta su novena edición.

Reporte Nacional de Inclusión Financiera 9

Este reporte consta de la introducción, nueve capítulos adicionales y cuatro anexos. En este primer apartado se describirá brevemente

el contenido de cada uno de los capítulos del RNIF y se aborda el III Foro de Inclusión Financiera, dentro del cual se presentó la Estrategia Nacional de Educación Financiera, se establecieron la Cátedra de Inclusión Financiera “Agustín Carstens” y el Premio “Raúl Hernández Coss” y se anunció el proyecto de ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera.

Por otra parte, la medición de la demanda de productos y servicios financieros se lleva a cabo mediante encuestas a la población. En el caso de México estas encuestas son trianuales y las lleva a cabo la CNBV y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Hacia el final de la introducción se hará mención a dicha encuesta. Todos estos esfuerzos forman parte de acciones en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera y proporcionan impulsos adicionales a los esfuerzos de inclusión financiera.

El primer capítulo “Infraestructura financiera” se divide en dos secciones: integración y evolución del sector financiero y canales de acceso. La primera se refiere a la composición de los sectores financieros, es decir, cuántas instituciones componen cada sector, cómo han evolucionado y la participación que tienen en activos. La segunda parte muestra la evolución que han tenido los canales usados para acceder al sistema financiero, es decir, sucursales, cajeros, comisionistas, cajeros automáticos y terminales punto de venta. En esta edición, se da seguimiento a la evolución de estos puntos a nivel nacional, estatal y municipal. La información se desglosa por sector, esto es, banca múltiple, banca de desarrollo, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y sociedades financieras populares.

En el segundo capítulo del Reporte, el cual lleva por título Cuentas, se presenta el estado que guardan los indicadores demográficos de captación, calculados a partir de la información que las entidades financieras reportan a la CNBV, así como las variaciones más relevantes ocurridas entre junio de 2016 y junio de 2017. La información se desagrega por tipo de producto de captación disponible en cada sector, asimismo se realiza un análisis de cobertura a nivel estatal y municipal identificando la participación de las entidades de ahorro y crédito popular en la inclusión de las personas que habitan los municipios con menor población.

1/ De acuerdo a la Política Nacional de Inclusión Financiera, la inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población. Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Política Nacional de Inclusión Financiera. 21 de junio de 2016. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/190321/PNIF.pdf>

2/ Gobierno de la República. Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018. Presidencia de la República. <http://pnd.gob.mx/>

3/ Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2013 – 2018. Diario Oficial de la Federación. 16 de diciembre de 2018. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/25606/ProNaFiDe_2013-2018_20131216.pdf

4/ Ley para Regular las Agrupaciones Financiera. Diario Oficial de la Federación. 10 de enero de 2014. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRAF.pdf>

5/ Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Política Nacional de Inclusión Financiera. Junio, 2017. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/190321/PNIF.pdf>

6/ El Consejo Nacional de Inclusión Financiera es presidido por el Secretario de Hacienda y Crédito Público. Además de dicha secretaria participan el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, el Instituto para la Protección del Ahorro Bancario y la Tesorería de la Federación.

En el tercer capítulo, “Ahorro para el retiro”, se presenta un panorama general del sector de ahorro para el retiro y se estructura en cuatro partes: primero se presenta una introducción sobre el ahorro para el retiro y la problemática en México; posteriormente, se exponen las acciones regulatorias para consolidar la innovación y digitalización del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR); después se presentan los indicadores de ahorro para el retiro, donde se reportan la evolución en el número de cuentas de ahorro para el retiro y el volumen del ahorro voluntario; por último, se exponen las estrategias implementadas para fomentar la inclusión financiera, entre las cuales destaca el lanzamiento de la aplicación AforeMóvil, una herramienta innovadora que permite acceder a los datos de las cuentas de ahorro para el retiro y hacer aportaciones voluntarias desde un teléfono celular.

El cuarto capítulo, “Crédito”, incluye tres secciones, la primera presenta el avance en materia de acceso al crédito por parte de los individuos, a través de los indicadores demográficos de crédito, generados con la información reportada por las instituciones financieras al Banco de México y a la CNBV. La segunda sección analiza el crédito a las empresas y presenta los resultados más relevantes de la Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas (ENAFIN) 2015, la cual fue levantada por el INEGI en colaboración con la CNBV. Finalmente, la tercera sección presenta el estado que guarda el fondeo colectivo, o *crowdfunding*, en México.

En el quinto capítulo sobre seguros se presenta un comparativo a nivel internacional sobre aseguramiento con el objetivo de identificar la brecha respecto a otras economías. Se muestra la distribución de los principales tipos de seguros y los principales indicadores del sector asegurador en México, que son el de penetración medido a través de la prima directa como proporción del Producto Interno Bruto (PIB) y el de densidad que se mide a través de la prima *per cápita* anual. Finalmente, se presenta información sobre el panorama de los microseguros y, un breve análisis del impacto de los sismos de septiembre de 2017 en la economía de la población y la participación del sector asegurador en la cobertura de los daños ocasionados.

El sexto capítulo está dedicado al análisis de las transacciones en México, comenzando por la evolución reciente del efectivo y las transferencias, así como los distintos medios para realizar pagos, como las operaciones en cajeros automáticos, terminales punto de venta, transferencias electrónicas y cheques. Se continúa con una descripción de la evolución de las tarjetas de débito y crédito, y un comparativo internacional sobre el uso de las TPV y los cajeros automáticos, con respecto al tamaño de las economías y de su población. Posteriormente se presenta la evolución de las redes de medios de disposición, y la competencia en el sector y sus precios. Finalmente, se describe el panorama de las remesas desde Estados Unidos hacia México, destacando sus modalidades, costos de envío y grado de inclusión financiera de sus remitentes y receptores.

En el séptimo capítulo de Protección al consumidor se presenta de manera general, la información contenida en el Buró de

Entidades Financieras (BEF); el panorama de las consultas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros presentan ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y de manera directa ante las instituciones de banca múltiple; los principales indicadores de protección al consumidor; las características de los usuarios que presentan reclamaciones ante la Condusef; y finalmente, una breve descripción sobre las principales medidas para prevenir el robo de identidad que, tanto las autoridades financieras como los principales sectores del sistema financiero mexicano, han adoptado en beneficio de los usuarios.

Por lo que respecta a la educación financiera, en el capítulo ocho se abordan los conceptos y las principales acciones de la política pública de México en la materia. Posteriormente, se describe el estado actual de la educación y alfabetización financiera en el país y la situación respecto de otros países; esta información sustenta la Estrategia Nacional de Educación Financiera. Finalmente, se describen algunos esfuerzos de educación financiera que se realizan en México, para terminar con las principales conclusiones y retos que se vislumbran hacia adelante.

El noveno capítulo versa sobre las brechas de género que existen en la provisión de los productos y servicios financieros. Las primeras secciones presentan argumentos y evidencia sobre los beneficios que implica la inclusión financiera de las mujeres. Posteriormente, se describen las acciones que ha seguido el país en la materia. A continuación, se exponen las cifras desagregadas por sexo de las cuentas, créditos de vivienda, número de clientes de las sociedades financieras populares, socios de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y educación financiera. En las últimas dos secciones se abordan las acciones realizadas por las entidades gubernamentales y los participantes del mercado en la provisión de servicios financieros enfocados en las mujeres y se esbozan algunas lecciones aprendidas por parte de las autoridades en México.

III Foro Internacional de Inclusión Financiera

El Gobierno de la República complementa las políticas y acciones de inclusión financiera en el ámbito nacional con acciones en el escenario internacional a fin de detectar las mejores prácticas internacionales, contar con indicadores que permitan ubicar y comparar las acciones de México dentro del contexto mundial y compartir las experiencias mexicanas. Por ello, los miembros del Conaif participan en organismos internacionales como la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), la Alianza Global para la Inclusión Financiera del G20 (GPFI, por sus siglas en inglés) y la Red Internacional de Educación Financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (INFE/OCDE por sus siglas en inglés), entre otras organizaciones.

En este sentido, el gobierno mexicano ha organizado tres foros internacionales de inclusión financiera en México. El I Foro,

en 2014, fue inaugurado por el Presidente de la República, Enrique Peña Nieto y contó con la participación de la Directora Gerente del Fondo Monetario Internacional, Christine Lagarde. En él se analizaron las políticas de inclusión financiera de diversos países, el impacto de la regulación internacional en la inclusión financiera, la importancia de la educación financiera y la inclusión financiera como promotor de la mujer, entre otros temas. La conclusión central del foro fue que las políticas de inclusión financiera contribuyen a un mayor acceso y uso de productos y servicios financieros.

El II Foro se llevó a cabo en 2016, y su objetivo fundamental fue dar a conocer la Política Nacional de Inclusión Financiera, por parte del Presidente Enrique Peña Nieto. En este foro se contó con la participación de S.M. la Reina Máxima de los Países Bajos, como Representante Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para el Financiamiento Inclusivo. Las sesiones de trabajo se dedicaron a analizar la Política Nacional de Inclusión Financiera, el impacto positivo de la inclusión financiera en la calidad de vida de las personas, la tecnología como impulsora de la inclusión financiera y la educación financiera para transformar comportamientos. La conclusión principal del II Foro fue que la inclusión financiera tiene un impacto positivo en las personas, para lo cual la innovación tecnológica y la educación financiera pueden contribuir a lograr mayores niveles de inclusión financiera con calidad.

El III Foro se celebró en 2017, evento en el que se presentó la Estrategia Nacional de Educación Financiera y se establecieron el Reconocimiento “Raúl Hernández Coss” y la Cátedra de Inclusión Financiera “Agustín Carstens”. En el foro se contó nuevamente con la participación de S.M. la Reina Máxima de los Países Bajos, como Representante Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para el Financiamiento Inclusivo.

Al inaugurar el evento, el Presidente Enrique Peña Nieto, destacó que México ha avanzado en inclusión financiera, que es un instrumento para asegurar un mayor desarrollo y para que sectores en la informalidad accedan al crédito y a la seguridad social. Asimismo, señaló que el avance tecnológico facilita la inclusión financiera y anunció que el Ejecutivo Federal presentaría una iniciativa de ley para regular a las empresas de tecnología financiera (*FinTech*), la cual posteriormente fue aprobada por el Congreso, que abonará de forma importante a la inclusión financiera. Adicionalmente, el sistema de red compartida permitirá que la mayoría de la población tenga acceso a Internet, lo que impulsará a las empresas de *FinTech*⁷.

Por su parte, S.M. la Reina Máxima destacó que México ha avanzado en inclusión financiera. Para continuar en esta

dirección, se debe ampliar la red de corresponsales para atender todas las regiones del país e impulsar la inclusión financiera de las Mipyme. Asimismo, las empresas *FinTech* tienen en México el mayor mercado de América Latina y los servicios financieros digitales requieren de adecuaciones a los esquemas de protección al usuario, así como de alfabetización financiera⁸.

El entonces Secretario de Hacienda y Crédito Público, Dr. José Antonio Meade Kuribreña, señaló que la inclusión financiera forma parte de la agenda del Gobierno de la República y que se cuenta con una política de inclusión, en cuyo marco se llevó a cabo el III Foro. Para el gobierno mexicano la inclusión es un eje central, el cual considera entre otros, educación, alimentación, vivienda, salud y seguridad social. La inclusión también es un eje de transformación. Por su parte, resaltó que el programa social Prospera es un vehículo para la inclusión productiva laboral y financiera. Agregó que la población excluida financieramente corre riesgos y enfrenta costos al trasladar sus recursos.

El Foro se dividió en cuatro sesiones, la primera fue la presentación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, la cual se describirá más adelante. Las principales conclusiones de esta sesión fueron que la inclusión financiera sin educación financiera es insuficiente; la capacitación debe ser sencilla para que el aprendizaje perdure en el tiempo, debe estar dirigida a grupos específicos, incluyendo a profesores, y debe tener en cuenta que muchas decisiones económicas son emocionales y no racionales. De igual forma, es necesario la colaboración y coordinación entre las autoridades, las entidades financieras y la academia.

Las siguientes sesiones se dedicaron al análisis de las empresas *FinTech*, de los corresponsales como canales alternativos para proveer servicios financieros y la política pública para fomentar la inclusión financiera a través del emprendimiento. En cuanto a los corresponsales, la principal conclusión fue que es necesario expandir la red de corresponsales. Para ello, es necesario que los corresponsales tengan modelos de negocio adecuados para resolver las necesidades de los usuarios y que, al mismo tiempo, sean rentables para los corresponsales.

Por otra parte, los medios electrónicos, con productos adecuados, pueden ser un catalizador de la inclusión financiera de las mujeres. Además, el mercado está ofreciendo esquemas innovadores que contribuyen a fomentar la inclusión financiera tomando como base un análisis de las necesidades de la población excluida, como empleadas domésticas o emprendedores jóvenes.

7/ Palabras del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, licenciado Enrique Peña Nieto, Tercer Foro Internacional de Inclusión Financiera <https://www.gob.mx/presidencia/es/prensa/palabras-del-presidente-de-los-estados-unidos-mexicanos-licenciado-enrique-pena-nieto-tercer-foro-internacional-de-inclusion-financiera?idiom=es> y <https://www.gob.mx/presidencia/es/prensa/inaugura-el-presidente-enrique-pena-nieto-el-tercer-foro-internacional-de-inclusion-financiero?idiom=es>

8/ <https://www.gob.mx/presidencia/es/prensa/diversas-intervenciones-durante-el-tercer-foro-internacional-de-inclusion-financiera?idiom=es>

Estrategia Nacional de Educación Financiera⁹

El objetivo central del III Foro Internacional de Inclusión Financiera fue el anuncio y presentación de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF). Esta estrategia fue desarrollada por el Comité de Educación Financiera¹⁰ y constituye una herramienta de política pública para guiar los esfuerzos para fomentar el bienestar financiero a través de un enfoque multidisciplinario y de colaboración entre instituciones gubernamentales, del sector privado y organizaciones no gubernamentales y organismos internacionales.

La visión de dicha estrategia es que “todos los mexicanos, independientemente de su contexto, cuenten con las herramientas necesarias para lograr un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales y las de su negocio, a partir del conocimiento de los beneficios y riesgos de los distintos productos y servicios financieros existentes en el mercado”¹¹. Al respecto, la Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público presentó la ENEF y señaló que dicha

estrategia¹² sienta las bases de las acciones para acercar a los individuos la información y las herramientas necesarias para que administren y planeen correctamente sus finanzas, así como las de los negocios. Además, es necesario trabajar en la conectividad e infraestructura financiera, así como en disminuir la desconfianza de la población en el sistema financiero.

La Estrategia Nacional de Educación Financiera define a la educación financiera como “el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y de su negocio”¹³.

Los programas y acciones que se proponen para cumplir con los objetivos de la ENEF se agrupan alrededor de seis Líneas de Acción. Estas líneas, a su vez, están alineadas con el Eje 1 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (ver Tabla 1).

Tabla 1 Líneas de Acción de la Estrategia Nacional de Educación Financiera

1	Fomentar el desarrollo de competencias financieras en la educación obligatoria, desde edades tempranas.
2	Desarrollar, en coordinación con la iniciativa privada y no gubernamental, programas de educación financiera que atiendan las necesidades específicas de cada segmento de la población y de las empresas.
3	Acompañar los esfuerzos de protección al consumidor con acciones de educación financiera que promuevan una cultura de consumo financiero, para que la población compare efectivamente la oferta de productos y servicios financieros antes de contratarlos.
4	Introducir nuevos canales de acercamiento y difusión para lograr que la población se familiarice con el uso de productos, servicios y canales financieros más eficientemente.
5	Explotar el uso de innovaciones tecnológicas en el sector financiero (sector <i>FinTech</i> y servicios financieros digitales) para identificar sinergias que promuevan la educación financiera en la población.
6	Generar datos, información y mediciones para evaluar y en su caso, modificar y mejorar, los esfuerzos de educación financiera.

Fuente: Comité de Educación Financiera. *Estrategia Nacional de Educación Financiera*.

9/ Para mayores detalles consultar el capítulo de educación financiera.

10/ Los integrantes del CEF son: la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, quien lo preside, la Secretaría de Educación Pública, el Banco de México, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro y el Instituto para la Protección al Ahorro Bancarios.

11/ Comité de Educación Financiera. *Estrategia Nacional de Educación Financiera*.

12/ SHCP. Comunicado No. 175. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público presentó la Estrategia Nacional de Educación Financiera. 7 de septiembre de 2017. <https://www.gob.mx/shcp/es/prensa/comunicado-no-175-la-secretaria-de-hacienda-y-credito-publico-presento-la-estrategia-nacional-de-educacion-financiera?idiom=es>

13/ Secretaría de Hacienda y Crédito Público. *Estrategia Nacional de Educación Financiera*. <https://www.gob.mx/shcp/es/documentos/estrategia-nacional-de-educacion-financiera>

Reconocimiento “Raúl Hernández Coss” a la Inclusión Financiera

Dentro de la inauguración del III Foro Internacional de Inclusión Financiera, el Presidente de la República entregó por primera vez el reconocimiento “Raúl Hernández Coss” a la Inclusión Financiera, que, a la vez que honra la memoria de un funcionario público que promovió la inclusión financiera, reconoce el trabajo de quienes contribuyen en forma importante a la inclusión financiera en México. Raúl Hernández Coss fue pionero en el análisis de las remesas y sentó las bases para los compromisos del G20 en inclusión financiera y su medición, tanto en GPMI, como en AFI, e impulsó la creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera, órgano del Gobierno de la República que impulsa la inclusión financiera y coordina las políticas y acciones en la materia.

El Presidente Peña Nieto entregó reconocimientos a Vicente Fenoll Algorta, fundador de la plataforma Kubo de fondeo de créditos y a Pablo Cotler profesor e investigador del Departamento de Economía de la Universidad Iberoamericana.

Reconocimiento y Cátedra de Inclusión Financiera “Agustín Carstens”

Durante la inauguración del III Foro se rindió un homenaje al Dr. Agustín Carstens Carstens, entonces Gobernador del Banco de México (Banxico), por su impulso a la inclusión financiera desde Banxico y desde la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Además, el Secretario de Hacienda y Crédito Público anunció el establecimiento de la Cátedra de Inclusión Financiera “Agustín Carstens”. El propósito es promover el análisis crítico respecto de los avances, oportunidades y barreras en la inclusión y educación financiera. La cátedra se realizará anualmente bajo la coordinación de la SHCP, con el apoyo de los miembros del Conaif y participarán autoridades nacionales e internacionales, representantes del sector privado y académicos.

La primera cátedra de Inclusión Financiera “Agustín Carstens” se llevó a cabo el 17 de noviembre de 2017¹⁴. En el evento de inauguración, el Secretario de Hacienda y Crédito Público señaló que ésta es un espacio de formación académica y discusión técnica que permitirá hacer una revisión de lo hecho en inclusión financiera. El Secretario hizo referencia al impulso que el Dr. Carstens ha dado a la inclusión financiera en México, como el establecimiento de los corresponsales bancarios, la banca especializada o de nicho y las cuentas simplificadas.

Por su parte el Dr. Carstens puntualizó que la inclusión financiera no constituye una finalidad en sí misma, sino que representa un vehículo para lograr un mayor bienestar económico. Respecto al acceso a servicios financieros, el Gobernador del Banco de México comentó que existe sinergia entre la tecnología, la conectividad y la inclusión financiera, por lo que la propuesta de Ley *FinTech* puede potenciar dicha sinergia, pero, hay un reto en la infraestructura necesaria para la conectividad.

Con referencia al uso de servicios financieros, se debe explorar cuidadosamente y por medio de distintas ramas de las ciencias sociales. Ello, porque, hay sectores que aun y cuando tengan acceso, no aprovechan las ventajas de la inclusión financiera y prefiere permanecer excluidos. Ello podría ser producto de que no se ha sabido transmitir los beneficios de la inclusión o porque se ha partido de un supuesto erróneo sobre el comportamiento de los individuos y de los agentes económicos. Asimismo, las diferencias generacionales en el uso de la tecnología podría impactar a la inclusión financiera¹⁵.

En esta primera edición de la Cátedra, los temas tratados por los conferencistas internacionales invitados fueron: el impacto y mejoras potenciales en los programas de educación financiera al incorporar en su diseño lecciones derivadas de las ciencias del comportamiento; aquellos marcos de medición innovadores para obtener un panorama más completo del estado que guarda la inclusión financiera; la importancia y los retos para expandir la red de corresponsales en México y su efecto en la inclusión financiera; y la innovación en la elaboración de las políticas regulatorias para seguir el ritmo de un sector financiero que cambia rápidamente.

Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (Ley *FinTech*)

Antecedentes

La innovación tecnológica ha generado el surgimiento de nuevos productos financieros en el mundo y México no ha sido ajeno. Estos productos se pueden categorizar en cinco sectores: 1) pagos electrónicos, 2) financiamiento colectivo, 3) activos virtuales, 4) asesoría financiera y 5) tecnologías para ofrecer servicios de educación financiera, ahorro o seguros, entre otros.

La visión de la Política Nacional de Inclusión Financiera¹⁶ es que toda la población participe de los beneficios que genera el sistema financiero. Para ello es necesario que individuos y empresas tengan acceso, y usen, los servicios que ofrece el mercado, el que está caracterizado por cambios constantes,

14/ <https://www.gob.mx/shcp/es/prensa/comunicado-no-236-el-secretario-de-hacienda-presento-la-primera-catedra-de-inclusion-financiera-agustin-carstens?idiom=es>

15/ “La inclusión financiera: un mundo por descubrir” Palabras del Gobernador del Banco de México, Agustín Carstens, durante la inauguración de la Cátedra de Inclusión Financiera “Agustín Carstens” <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/discursos-y-presentaciones/discursos/%7BFA0E4385-E374-5BEC-8852-336EA84DB189%7D.pdf>

16/ Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Política Nacional de Inclusión Financiera. 21 de junio de 2016. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/190321/PNIF.pdf>

muchos de ellos derivados de innovaciones tecnológicas. Ello ofrece nuevas opciones de acceso, de uso, de la introducción de nuevos productos y de modelos de negocio. Además, las innovaciones tecnológicas y financieras significan retos regulatorios y de supervisión.

En consecuencia, el Ejecutivo Federal presentó al Congreso la iniciativa de decreto por el que se expide la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y reforma, adiciona o deroga disposiciones de diversas leyes financieras, el cual fue aprobado por el Congreso y el Decreto se publicó en el Diario Oficial el 9 de marzo de 2018 (*Ley FinTech*). Los principios sobre los cuales se basa la *Ley FinTech* son la inclusión e innovación

financiera, la promoción de la competencia, la protección al consumidor, la preservación de la estabilidad financiera, la prevención de operaciones ilícitas y la neutralidad tecnológica. El Decreto prevé que las autoridades y reguladores financieros establecerán la regulación específica y prevé regulación diferenciada proporcional a los riesgos.

La *Ley FinTech* es congruente con la Política Nacional de Inclusión Financiera ya que atiende a cuatro Ejes de dicha política a través de la innovación tecnológica, el desarrollo de infraestructura, la atención a sectores sub-atendidos de la población y la protección del consumidor (ver Tabla 2).

Tabla 2 La Política Nacional de Inclusión Financiera y la *Ley Fintech*

Eje 2	Uso de innovaciones tecnológicas para la inclusión financiera	El Ejecutivo Federal presentó la iniciativa de Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y que reformar, adicionar o derogar disposiciones de diversas leyes financieras, la cual fue aprobada por el Congreso (<i>Ley FinTech</i>). La <i>Ley FinTech</i> crea el Grupo de Innovación Financiera para generar un espacio de intercambio de opiniones entre el autoridades financieras y el sector privado para conocer innovaciones y planear su desarrollo y regulación. Asimismo, establece mecanismos regulatorios para empresas innovadoras.
Eje 3	Desarrollo de la infraestructura financiera en zonas desatendidas	La <i>Ley FinTech</i> crea nuevas figuras de proveedores de servicios financieros (instituciones de financiamiento colectivo e instituciones de fondos de pago electrónico), así como la figura de activos virtuales. La regulación será diferenciada proporcionalmente a los riesgos para el desarrollo de estos nuevos proveedores.
Eje 4	Mayor oferta uso de servicios financieros formales para la población sub-atendida y excluida	La de <i>Ley FinTech</i> propone un marco regulatorio para los esquemas de financiamiento colectivo (crowdfunding).
Eje 5	Mayor confianza en el sistema financiero formal a través de mecanismos de protección al consumidor	Entre otras atribuciones para proteger al consumidor, Condusef, en términos de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, contará con las facultades que dicha Ley le otorga para solucionar controversias entre las sociedades autorizadas para operar un modelo novedoso y sus Clientes.

Fuente: Política Nacional de Inclusión Financiera y Decreto de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera y reformar, adicionar o derogar disposiciones de diversas leyes financieras.

Contenido de la *Ley FinTech*

La *Ley FinTech* establece a las instituciones de tecnología financiera (ITF), los activos virtuales, mecanismos regulatorios para modelos innovadores (*Regulatory Sandbox*), a las interfaces de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas (API) y establece el Grupo de Innovación Financiera.

Las ITF serán autorizadas, reguladas y supervisadas. La autorización la otorgará la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional, integrado para la SHCP, Banxico y la CNBV. Las ITF se dividen en Instituciones de Financiamiento Colectivo (*crowdfunding*) y en Instituciones de Fondos de Pago Electrónico (IFPE).

Las Instituciones de Financiamiento Colectivo ponen en contacto a personas del público en general para que entre ellas se otorguen financiamientos colectivos a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de internet u otros medios de comunicación electrónicos o digitales. Los tipos de financiamientos colectivos son de deuda, de capital, o de copropiedad (ver la sección 4.3 *FinTech* y *Crowdfunding* de este reporte).

Por su parte, las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico (IFPE) tendrán reservada la emisión, administración, redención y transmisión de fondos de pago electrónico a través de medios de comunicación electrónicos o digitales, como aplicaciones informáticas, entre otros. Los fondos de pago electrónico se refieren al valor monetario contabilizado en un registro electrónico de cuentas transaccionales que lleve una IFPE; se

almacenan en teléfonos móviles, en tarjetas de prepago o en carteras digitales y se utilizan para hacer pagos y transferencias de recursos.

Por otra parte, las ITF podrán operar activos virtuales, los que representan un valor registrado electrónicamente y se utilizan entre el público como medio de pago y cuya transferencia únicamente puede llevarse a cabo a través de medios electrónicos. Estos activos no son emitidos ni respaldados por ningún banco central o entidad financiera, ni tienen curso legal y sólo podrán operar los activos virtuales aprobados por Banxico y regulados en la reglamentación secundaria. Además, las personas que en México ofrezcan la compra y venta de activos virtuales quedaran sujetas a la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita.

Otro punto central de la Ley *FinTech* es la de regulación de modelos novedosos, conocida en otros países como *Regulatory Sandbox*, para permitir la prestación de servicios financieros mediante una autorización temporal, a un número reducido de clientes por un tiempo limitado. Ello es necesario para que, ante la constante innovación tecnológica, las autoridades cumplan con sus mandatos regulatorios y de supervisión y el mercado pueda introducir nuevos productos.

Bajo este esquema una entidad financiera ya regulada obtiene una autorización temporal para desarrollar una actividad cuando en su realización se requiera de excepciones a la regulación secundaria. En el caso de una entidad no regulada, se podrá obtener una autorización temporal para llevar a cabo alguna actividad cuya realización requiere de una autorización, registro o concesión, mediante modelos novedosos. En ambos casos, las autorizaciones se otorgan a discreción de la autoridad financiera, tienen un límite de tiempo, son revocables por incumplimiento o riesgos inesperados, y se establecen excepciones y condicionantes a las obligaciones legales y las empresas que lleven a cabo los modelos novedosos deberán presentar informes a las autoridades.

Además, la Ley *FinTech* regula a la interfaz de programación de aplicaciones informáticas estandarizadas (API, por sus siglas en inglés) que posibilitan la conectividad a otras interfaces desarrolladas por terceros con el fin de compartir los datos e información. Los sujetos obligados son las entidades financieras, las ITF, los transmisores de dinero, las sociedades de información crediticia y las cámaras de compensación. En estos casos se requerirá del consentimiento previo de los usuarios.

Finalmente, la Ley *FinTech* crea el Grupo de Innovación Financiera que es la instancia de consulta, asesoría y coordinación para generar un espacio de intercambio de opiniones, ideas y conocimiento entre el sector público y privado para conocer innovaciones en materia de tecnología financiera y planear su desarrollo y regulación ordenados. La ley también modifica la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y a la Ley para la Transparencia y Ordenamiento

de los Servicios Financieros con el fin de proteger a dichos usuarios.

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018

La medición de los niveles de inclusión financiera y de los resultados de los esfuerzos que se llevan a cabo para tal fin constituyen pilares básicos para el diseño, instrumentación y posible adecuación de las políticas y programas de inclusión financiera. Respondiendo a ello, una de las atribuciones de la CNBV es desarrollar análisis en materia de acceso a servicios financieros, incluido la medición, a fin de contribuir al sano desarrollo del sistema financiero.

Por ello, la CNBV y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) a partir de 2012 llevan a cabo la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), con la colaboración y participación de las entidades que conforman el Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Esta encuesta permite generar datos de acceso y de uso de productos y servicios financieros, así como de protección al usuario de servicios financieros y de educación financiera.

Una de las nuevas características de la ENIF 2018 es que responderá tanto al mandato de la Política Nacional de Inclusión Financiera, como al de la Estrategia Nacional de Educación Financiera. En este sentido, el objetivo del Eje 6 de la Política es generar datos y mediciones para evaluar los esfuerzos e identificar áreas de oportunidad que contribuyan al diseño de programas de educación financiera; en dicho Eje se contempla levantar la ENIF cada tres años. Por su parte, dicha estrategia indica que se deben generar datos, información y mediciones sobre educación financiera y que se incorporarán a la ENIF la medición de comportamientos y capacidades financiera.

El cuestionario de la ENIF 2018 amplía el cuestionario de la versión aplicada en 2015 para incorporar nuevos temas. Estos incluyen: la incidencia de ciertos comportamientos financieros de la población adulta, tales como: elaborar un presupuesto, así como el nivel de conocimiento sobre temas financieros, tales como la inflación, el interés simple y compuesto, entre otros (tomando como base el cuestionario de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos/Red Internacional de Educación Financiera), las perspectivas financieras con respecto a la vejez o retiro, incidencia de fraudes y transparencia.

De tal suerte, el cuestionario tiene trece secciones: 1) residentes y hogares en la vivienda, 2) características sociodemográficas de los integrantes del hogar, 3) características sociodemográficas de la persona elegida, 4) administración del gasto y comportamiento financiero, 5) ahorro formal e informal, 6) crédito formal e informal, 7) pagos, 8) seguros, 9) cuenta de ahorro para el retiro, 10) uso de canales financieros, 11) protección al usuario de servicios financieros, 12) capacidades financiera y 13) toma de decisiones y propiedad de activos en el hogar.

01

Infraestructura Financiera



Este capítulo fue elaborado por **Laura Karina Ramos Torres** (CNBV).

■ Introducción

Diversos estudios han planteado que la inclusión financiera es un elemento clave para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad de la humanidad. La inclusión financiera se refiere al acceso que las personas puedan tener al sistema financiero formal, así como al uso adecuado de productos y servicios financieros como lo es el ahorro, el crédito, los seguros y las cuentas de ahorro para el retiro, entre otros. Por ello, es importante que los esfuerzos en promover mayor acceso y uso de servicios financieros vaya acompañada de una regulación propicia que garantice que los proveedores de servicios quieran un trato justo y un servicio con calidad a sus usuarios; también es necesario contar con programas de educación financiera que faciliten las herramientas necesarias para que las personas tomen decisiones informadas sobre sus recursos financieros.

De igual forma, una infraestructura adecuada es fundamental para permitir el acceso a los servicios financieros, con lo cual se cierre la brecha de oferta y demanda de servicios financieros. Por ello, este capítulo presenta los principales indicadores sobre la infraestructura física financiera y la cobertura financiera en el país, asociados a la dimensión de acceso de la inclusión financiera.

Para esta edición, se da un seguimiento a la evolución de los puntos de acceso a nivel nacional, estatal y municipal de 2012 a 2016. Los puntos de acceso son las sucursales, los corresponsales o comisionistas, los cajeros automáticos y las

terminales punto de venta (TPV). La información se desglosa por tipo de institución financiera de donde proceden, ya sea de la banca múltiple, de la banca de desarrollo, de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap) o de las sociedades financieras populares (Sofipo).

Si bien los canales tradicionales (sucursales y cajeros) han tenido un incremento en cuanto a la cobertura que ofrecen, no han logrado expandirse por todo el territorio mexicano dado que los costos asociados a ello son significativos para las instituciones financieras y éstas han migrado a modelos de negocio más rentables como son los corresponsales; no obstante, México presenta un reto en materia de infraestructura tecnológica para lograr conectividad en la totalidad del territorio del país; ante esto, es necesario compartir recursos para lograr no solo conectividad en todas las comunidades del país, sino también la provisión de servicios financieros a través de modelos de negocio donde varias instituciones compartan los costos operativos y financieros que éstos representan.

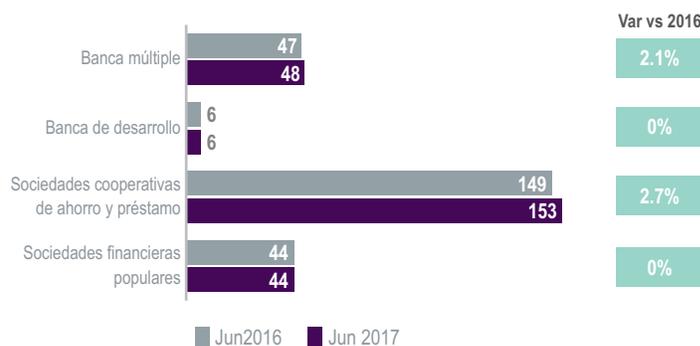
Finalmente, dados los avances tecnológicos y las brechas generacionales, el uso de servicios financieros digitales va tomando relevancia y los proveedores van migrando a ofrecer servicios tales como la banca electrónica, que ha permitido que se puedan llegar a realizar algunas operaciones financieras a través de los celulares o computadoras. Por ello, se vislumbra que en un futuro los servicios y productos financieros se ofrezcan cada vez más a través de canales diferentes a los tradicionales.

■ Sección 1.1 Integración y evolución del sector financiero

Al cierre de junio de 2017, el sector financiero, considerado para el presente reporte, se conformaba por 48 bancos comerciales (ver Gráfica 1.1); seis bancos de desarrollo, de los cuales solo se considera a Bansefi y Banjército por ser bancos que ofrecen

servicios directamente al público en general; 153 sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap); y, 44 sociedades financieras populares (Sofipo).

Gráfica 1.1 Número y evolución de instituciones financieras por sector



Fuente: CNBV.

La autora agradece la colaboración de Sergio Rubén Cano Vallejo (CNBV) y Marco Antonio Del Río Chivardi (CNBV).

El sistema financiero en México continúa creciendo y el tener más competencia resulta favorable para disminuir precios de los productos, al mismo tiempo que también se promueve una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos y se propicia la estabilidad financiera.

Para seguir incentivando el crecimiento del sector financiero, se prevé que durante 2018 se continuará actualizando la regulación basada en mejores estándares prudenciales, pero vigilando que las cargas regulatorias sean proporcionales

y diferenciadas conforme a los riesgos que representa cada institución¹.

Banca múltiple

Al inicio de 2012 había 42 bancos en operación. De 2012 al cierre de 2017, se han autorizado 13 bancos, dos dejaron de operar² y tres más se fusionaron³, quedando un total de 50 bancos comerciales con autorización para operar. De estos 13, siete ya han iniciado operaciones (ver Tabla 1.1).

Tabla 1.1 Bancos que iniciaron operaciones o fueron autorizados desde 2012

Banco	Autorización ¹	Inicio de operaciones
Bankaool (Agrofinanzas)	20-jul-12	17-dic-12
Bicentenario ²	20-jul-12	01-abr-13
Forjadores	18-sep-12	18-feb-13
PagaTodo	18-sep-12	18-ago-14
Inmobiliario Mexicano	16-nov-12	01-oct-13
Dondé	16-nov-12	07-oct-13
Bancrea	14-jun-13	06-dic-13
Finterra	21-mar-14	11-ene-16
Progreso	21-mar-14	En proceso
Industrial and Commercial Bank of China*	07-nov-14	06-jun-16
Sabadell*	07-ago-15	04-ene-16
Banco Shinhan de México*	28-ago-15	14-dic-17
Mizuho Bank*	18-dic-15	10-mar-17
Bank of China*	27-jun-16	En proceso
Banco S3 México*	19-ago-16	08-feb-18
Banco Keb Hana México*	22-sep-17	En proceso

*Banco de capital extranjero.

1. Corresponde a la fecha de la sesión en la que la Junta de Gobierno de la CNBV aprobó la autorización.

2. Banco Bicentenario fue revocado por la Junta de Gobierno de la CNBV el 22 de julio de 2014.

Fuente: CNBV.

Al cierre del primer semestre de 2017, la banca comercial se conformaba por 48 instituciones cuyos activos totales ascendieron a 8,521 miles de millones de pesos (mmdp), lo que representa un incremento del 4.9% respecto a junio de 2016; la cartera total fue de 4,462 mmdp, esto es, 10.3% más respecto al año anterior; la captación total fue de 5,026 mmdp, lo que significó un aumento del 9.7% respecto del mismo periodo (ver Gráfica 1.2).

Los bancos más grandes, por su nivel de activos (BBVA Bancomer, Santander, Citibanamex, Banorte, HSBC, Scotiabank e Inbursa) que conforman el grupo de los siete (G7), concentran el 78.5% de los activos totales del sector, el 82.7% de la cartera total y el 80.8% de la captación total⁴.

1/ Discurso del Mtro. Bernardo González Rosas, presidente de la CNBV durante la 81 Convención Bancaria, marzo 2018.

2/ Se trata de ING Grupo Financiero Bank revocado en abril de 2013 y Banco Bicentenario revocado en julio de 2014.

3/ Se trata de Banorte con Ixe fusionados en mayo de 2013; Cibanco con Bank of New York Mellon fusionados en abril de 2014, e Inbursa con Banco Wal-Mart fusionados en septiembre de 2015.

4/ La información del sector se encuentra en el Anexo A.

Gráfica 1.2 Activos de la banca comercial por institución

BBVA Bancomer (22.6%) 1,925	Santander (14.0%) 1,190	Citibanamex (13.5%) 1,154	Banorte (11.8%) 1,002		
	Otros (37) (13.7%) 1,169	HSBC (7.5%) 637	Scotiabank (4.9%) 413	Interacciones (2.4%) 205	Banco del Bajío (2.1%) 179
			Inbursa (4.3%) 367	Afirme (1.7%) 149	Banco Azteca (1.5%) 132

Cifras en miles de millones de pesos (mmdp).
Información sin subsidiarias.
Fuente: CNBV, junio de 2017.

Banca de desarrollo

La banca de desarrollo tiene como misión facilitar el acceso al ahorro y financiamiento a personas físicas y morales, así como proporcionarles asistencia técnica y capacitación e impulsar el desarrollo del país a través de diversas actividades financieras, tales como otorgar créditos comerciales, dispersar recursos del gobierno destinados a programas sociales y promover el ahorro de la población de más bajos recursos. Al cierre de junio de 2017, continúan siendo seis instituciones las que conforman este sector y cada una dirige sus recursos y esfuerzos a sectores particulares de la población.

Los activos totales de este sector, al cierre de junio de 2017, ascendieron a 1,744 miles de millones de pesos, lo que

implicó un crecimiento de 6.9% respecto a junio de 2016; la cartera total fue de 870,399 millones de pesos (mdp), lo que representó 7.7% de crecimiento respecto al mismo periodo; no obstante, la captación total fue de 911,752 mdp, es decir, solo incrementó en 0.1% en un año. Dentro de este sector, Banjército representa el 4.1% de los activos totales y Bansefi el 2.6% (ver Gráfica 1.3). Bansefi tuvo un incremento en sus activos del 12.8%, al pasar de 40,280 mdp a 45,420 mdp de junio de 2016 a junio de 2017; mientras que Banjército creció sus activos en 17.2%, alcanzando la cifra de 71,052 mdp. A su vez, Banjército incrementó su captación total en 20.7% pasando de 38,595 mdp a 46,579 mdp; no obstante, Bansefi redujo su captación en 5.5% al pasar de 16,472 mdp a 15,559 mdp.

Gráfica 1.3 Activos de la banca de desarrollo

Banobras (39.2%) 683,665	Nafin (26.6%) 463,817	Bancomext (20.6%) 359,777	
	Sociedad Hipotecaria Federal (6.9%) 120,180	Banjército (4.1%) 71,052	Bansefi (2.6%) 45,420

Cifras en millones de pesos (mdp).
Fuente: CNBV, junio de 2017.

Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

De junio de 2016 a junio de 2017, siete nuevas sociedades cooperativas de ahorro y crédito popular recibieron la

autorización para ofrecer servicios financieros y se revocó la autorización para operar de una institución en septiembre de 2016 (ver Tabla 1.2). Así, para el cierre del primer semestre de 2017, este sector se componía de 153 instituciones⁵.

Tabla 1.2 Sociedades cooperativas de ahorro y crédito popular que fueron autorizadas o revocadas para operar en el último año

Autorizadas:

Nombre de la Socap	Fecha de autorización	Inicio de operación	Nivel de operación	Estatus
Fondo Solidario del Frente Democrático Campesino	25-ago-14	03-jul-17	I	En operación
Caja Maravatío	19-ago-16	21-sep-16	III	En operación
Cooperativa Tepoztlán	19-ago-16	22-sep-16	II	En operación
Teocaltiche	19-ago-16	21-sep-16	II	En operación
Kafen Tomin	19-ago-16	22-sep-16	I	En operación
Ten Apatz Tzotzob	03-abr-17	05-may-17	II	En operación
Nueva Atemajac	03-abr-17	05-may-17	I	En operación

Revocadas:

Nombre de la Socap	Fecha de autorización	Fecha de Revocación
Caja Cristo Rey	9-abr-08	07-sep-16

Nivel I - Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con activos totales iguales o inferiores a 10 millones de UDIS.

Nivel II - Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con activos totales superiores a 10 millones de UDIS e iguales o inferiores a 50 millones de UDIS.

Nivel III - Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con activos totales superiores a 50 millones de UDIS e iguales o inferiores a 250 millones de UDIS.

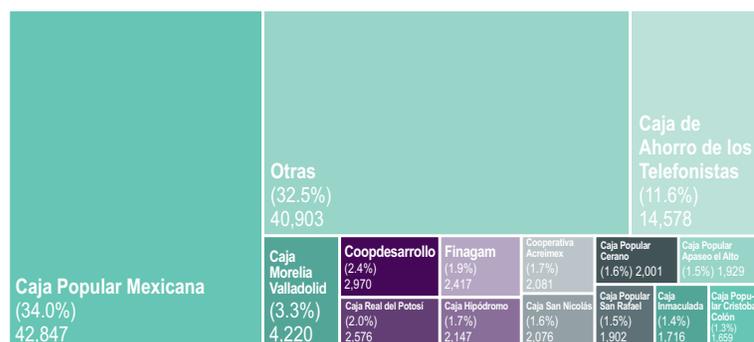
Nivel IV - Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con activos totales superiores a 250 millones de UDIS.

Fuente: CNBV.

A junio de 2017, el sector de las Socap alcanzó 126,024 millones de pesos en activos, lo que representó un incremento del 15.3%, respecto del cierre de junio de 2016; ofrecieron productos y servicios a 6.15 millones de usuarios, lo que representa el 5.3% más de socios que el año anterior. La captación total se

incrementó en 14.3%, alcanzando 73,739 mdp. Caja Popular Mexicana es la institución más grande del sector y concentra el 34% de los activos totales, el 37.1% de la cartera vigente y el 34.5% de la captación total (ver Gráfica 1.4).

Gráfica 1.4 Activos de las Socap



Cifras en millones de pesos (mdp).

Fuente: CNBV, junio de 2017.

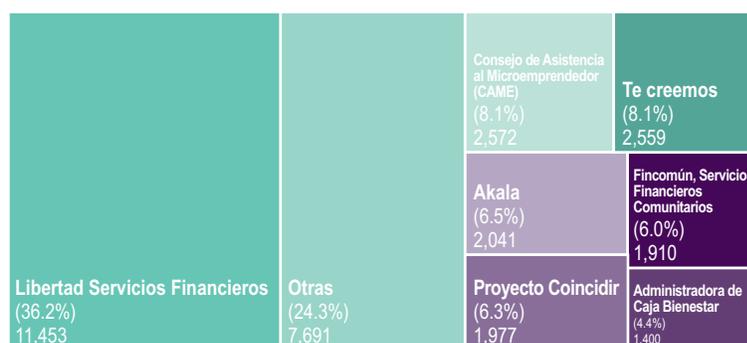
5/ El detalle de las instituciones se encuentra en el Anexo A.

Sociedades financieras populares

Este sector permaneció sin cambios: no hubo autorizaciones o revocaciones durante el último año, por lo que permanecieron las mismas 44 instituciones que conformaban al sector a junio de 2016. Las Sofipo registraron un total de activos de 34,603 mdp, lo que significó un aumento del 13.2% con respecto a junio de 2016 y el número total de usuarios de este sector creció en 8.3%, alcanzando la cifra de 3.76 millones de clientes. La cartera vigente fue de 20,843 mdp, esto es, el 15.7% más que el año anterior.

La sociedad financiera popular más grande es Libertad Servicios Financieros, la cual concentra el 36.2% del total de activos, el 39.6% de la cartera vigente y el 44.4% de la captación tradicional. En segundo lugar, y muy por debajo del nivel de activos de la primera, se encuentra el Consejo de Asistencia al Microemprendedor (CAME) con apenas el 8.1% del activo, 9.5% de la cartera vigente y 7.2% de la captación tradicional (ver Gráfica 1.5).

Gráfica 1.5 Activos de las Sofipo



Cifras en millones de pesos (mdp).
Fuente: CNBV, junio de 2017.

Sección 1.2 Canales de acceso

Los canales de acceso considerados en este apartado son: sucursales, corresponsales, cajeros automáticos y terminales punto de venta. Se presenta la evolución de estos canales desde 2012 a 2016, sin dejar de mencionar el crecimiento que han tenido en el último año.

Indicadores de infraestructura financiera a nivel nacional

En México, se han considerado tres indicadores básicos para medir el acceso financiero en el país: el número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos⁶, el porcentaje de municipios que cuenta con, al menos, un punto de acceso a los servicios financieros, y el porcentaje de la población adulta que habita en municipios con, al menos, un punto de acceso a los servicios financieros. Estos indicadores fueron definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) y reflejan el grado de cobertura y densidad financiera en el país.

De junio de 2016 a junio de 2017, el indicador de puntos de acceso, considerando sucursales, cajeros automáticos y comisionistas creció de 11.5 a 12.0 por cada 10 mil adultos. El porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso avanzó de 72% a 73%; y el porcentaje de adultos que habitan en municipios con al menos un punto de acceso permaneció en 98%.

A junio de 2017, se registraron 16,945 sucursales de todo el sector financiero⁷, 2.4% más que en junio de 2016. Se reportaron sucursales en 1,244 municipios, en los cuales habita el 92% de la población adulta. El número de comisionistas alcanzó 42,216 módulos únicos o máximos⁸, lo que implicó un crecimiento del 10.3% respecto del año anterior. En 1,638 municipios existía al menos un módulo de comisionistas a junio de 2017. Los cajeros automáticos crecieron 2.9% respecto del mismo periodo, lo que significó que había 49,151 cajeros

6/ El indicador demográfico se obtiene al dividir el número de sucursales entre la población adulta y después se multiplica por 10 mil. Esta metodología se aplica a otros indicadores demográficos. Cabe mencionar que la población adulta incluye personas de 15 años en adelante, debido a recomendaciones internacionales como la oficina de Estadística de las Naciones Unidas y la OCDE, entre otros organismos, para facilitar los comparativos entre países en términos de ocupación, educación y otras variables sociodemográficas.

7/ Se refiere a las instituciones financieras reguladas y supervisadas por la CNBV.

distribuidos en 1,412 municipios donde habita el 94% de los adultos del país. Las terminales punto de venta (TPV) crecieron 3.1% respecto de junio de 2016, llegando a 751,669 ubicadas en 1,662 municipios.

Gráfica 1.6 Cobertura de los diferentes canales de acceso

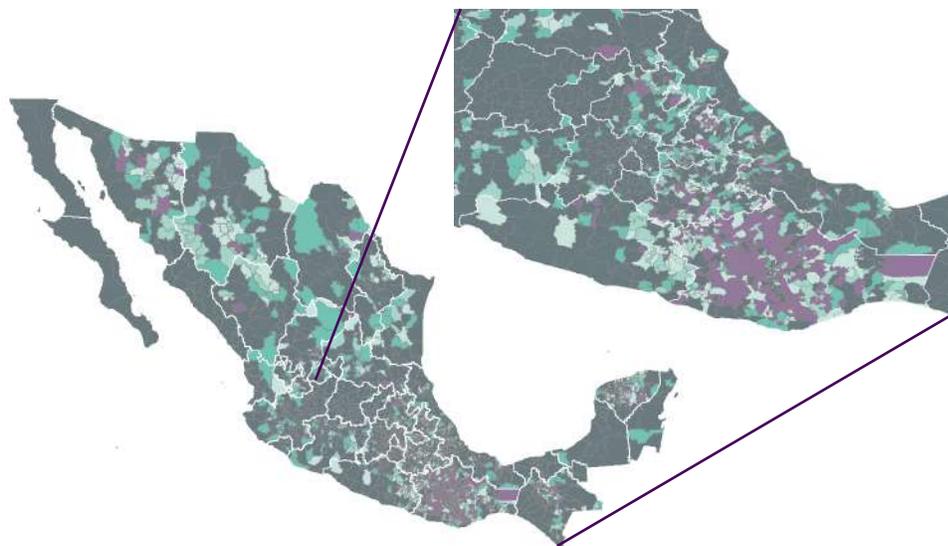
		Var ¹	Indicador demográfico	% Municipios	% Adultos
Sucursales	16,945	2.4%	1.9	51%	92%
Comisionistas	42,216	10.3%	4.7	67%	96%
Cajeros	49,151	2.9%	5.4	57%	94%
TPV	920,543	3.1%	102.0	68%	96%
Total	1,028,855	3.3%	114.0	78%	98%

1. Variación respecto a junio de 2016.
Fuente: CNBV, junio de 2017.

A junio de 2017 se registraron 549 municipios sin presencia de puntos de acceso, en los que habita el 1.6% de adultos de la población mexicana. Son 285 municipios los que tienen presencia de, al menos, un canal financiero (que puede ser una sucursal, un comisionista, un cajero automático o una terminal

punto de venta) en donde vive el 1.6% de los adultos. Destaca que en el 42.7% de los municipios hay presencia de los cuatro canales financieros y es en esos municipios donde habita el 90.2% de la población adulta (ver Gráfica 1.7).

Gráfica 1.7 Cobertura de los diferentes canales de acceso



	Sin puntos de acceso	1 canal	2 canales	3 canales	4 canales
Porcentaje de adultos:	1.6%	1.6%	2.2%	4.4%	90.2%
Número de adultos:	1,467,264	1,486,460	1,942,297	3,945,377	81,372,321
Porcentaje de municipios:	22.3%	11.6%	10.3%	12.9%	42.8%
Número de municipios:	549	285	254	317	1,053

Fuente: CNBV, junio de 2017.

8/ Se refiere al número máximo de módulos que reportan las instituciones financieras, dado que un mismo comercio puede ofrecer servicios de más de una institución financiera. Para mayor información, refiérase al Cuadro 1.4 Cambio en la medición del número de módulos únicos de corresponsales del Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8.

La CNBV definió la clasificación de municipios según el tamaño de su población. Esta clasificación sirve para analizar los indicadores sin el sesgo que implica comparar municipios con alta densidad poblacional con municipios de menor densidad.

Los municipios se clasifican en seis categorías diferentes de acuerdo con el número de habitantes que integran cada municipio (ver Tabla 1.3). Esta clasificación será utilizada en varias secciones del presente Reporte.

Tabla 1.3 Clasificación de municipios

Tipo de Municipio	Rango de habitantes	Número de municipios	Número de adultos
Rural	De 0 a 5,000	662	1,157,294
En transición	De 5,001 a 15,000	623	4,176,139
Semi-urbano	De 15,001 a 50,000	732	14,398,621
Urbano	De 50,001 a 300,000	358	27,854,476
Semi-metrópolis	De 300,001 a 1 millón	71	29,495,919
Metrópolis	Más de 1 millón	12	13,131,270
Nacional		2,458	90,213,720

Fuente: CNBV con información del Consejo Nacional de Población (CONAPO). Proyección para 2017.

Sucursales

De junio de 2016 a junio de 2017, el número de sucursales se incrementó en 2.4%. Fuera de la banca de desarrollo, los otros sectores mostraron un incremento de más de 100 sucursales en

el último año. La banca comercial reportó 170 sucursales más. La banca de desarrollo prácticamente reportó el mismo número que el año anterior. Las Socap y las Sofipo crecieron en 121 y 109 sucursales, respectivamente, lo que representa un crecimiento del 6.5% para el primero y 10.1% para el segundo (ver Gráfica 1.8).



Fuente: CNBV.

Respecto de la banca comercial, Compartamos Banco reportó 92 sucursales nuevas en un año (de junio de 2016 a junio de 2017), BanCoppel reportó 65 más e Inbursa 39. No obstante, los bancos que disminuyeron el número de sucursales fueron Banco Ahorro Famsa registrando 48 sucursales menos para el mismo periodo, Bankaool 30 y Scotiabank 23.

que conforman al sector; sin embargo, parte del crecimiento se debe a que la Cooperativa Acreimex reportó 45 sucursales para junio de 2017, mientras que no reportó alguna en junio de 2016; la Caja Solidaria Ten Apatz Tzotzob⁹ se incorpora con 38 sucursales en el estado de San Luis Potosí y la Caja Popular la Providencia reportó 11 sucursales más.

Para el caso de las Socap, el crecimiento en el número de sucursales está más distribuido entre todas las entidades

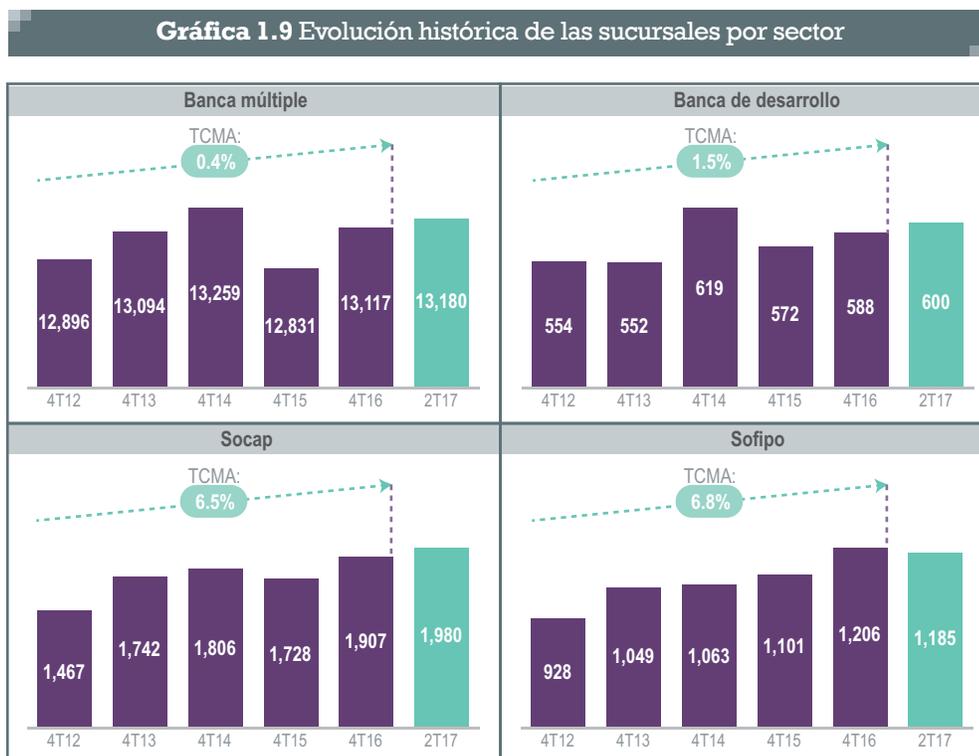
En el sector de las Sofipo, el crecimiento fue determinado por la Sociedad Te Creemos, que pasó de 140 sucursales en junio

9/ Autorizada el 3 de abril de 2017.

de 2016 a 219 para junio de 2017, es decir, 79 sucursales más. Crediclub también registró 24 sucursales más para el mismo periodo y la Sociedad Acción y Evolución 18. Las Sofipo que tuvieron una diferencia negativa en el número de sucursales para el mismo periodo fueron la Sociedad Proyecto Coincidir que reportaba 39 sucursales para junio de 2016 y solo siete para junio de 2017, lo que llama la atención dado que es la quinta institución que reporta más activos del sector¹⁰.

Si bien cada institución financiera determina sus propias estrategias de expansión de puntos de acceso, se observa que,

para el periodo de diciembre de 2012 a diciembre de 2016, el número de sucursales de la banca comercial y de la banca de desarrollo han tenido un crecimiento poco significativo, apoyando sus estrategias de expansión en otro tipo de canales como son los corresponsales; así, la banca comercial tuvo un crecimiento menor al 1% y la banca de desarrollo de 1.5%. Por su parte, las Socap y las Sofipo mostraron un crecimiento similar en el mismo periodo, con 6.5% y 6.8%, respectivamente (ver Gráfica 1.9).



TCMA: Tasa de crecimiento media anual.
Fuente: CNBV.

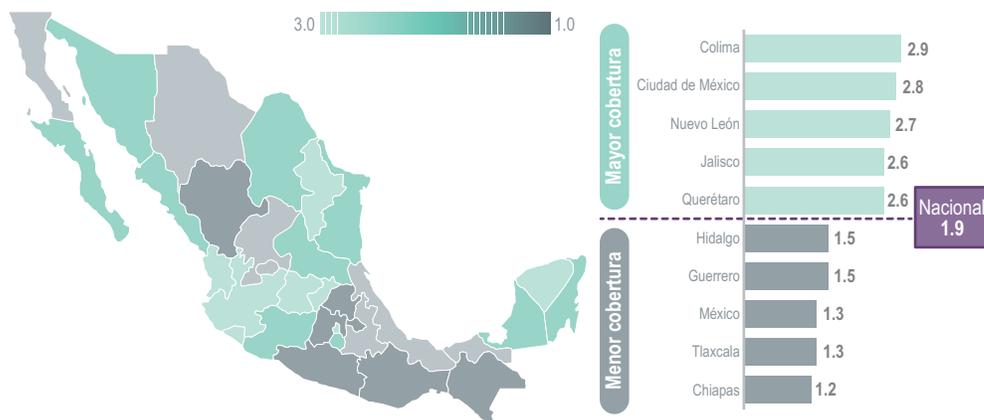
El número de sucursales por cada 10 mil adultos a nivel nacional es de 1.9. A nivel nacional, la variación ha sido mínima respecto de junio de 2016 (ver Gráfica 1.10). Los estados con el mayor índice de sucursales siguen siendo Colima, que con solo 162 sucursales alcanza un índice de 2.9 debido a su baja densidad poblacional; seguido por la Ciudad de México, que con el mayor número de sucursales (1,945) tiene un indicador de 2.8 sucursales por cada 10 mil adultos; y, Nuevo León, con un indicador de 2.7, no obstante, a que solo hay sucursales en el 63% de sus municipios¹¹.

De igual manera, las entidades con el menor índice son Chiapas, Tlaxcala y el Estado de México, que aun cuando es el segundo estado con el mayor número de sucursales (1,677) es el que tiene la mayor densidad poblacional (12.7 millones de adultos). Así, este indicador es una referencia para que los distintos sectores financieros dirijan estrategias de mercado en donde la oferta de sucursales continúa siendo limitada.

10/ Ver Anexo A.

11/ La información completa se presenta en el Anexo C.

Gráfica 1.10 Indicador demográfico de sucursales a nivel estatal

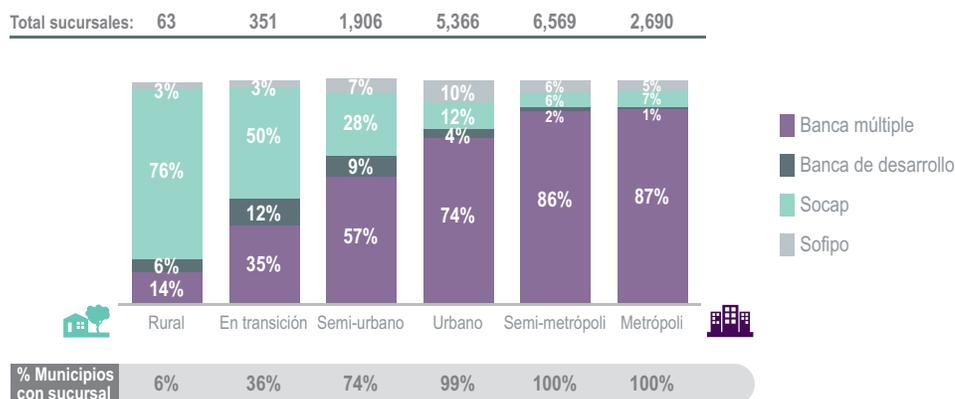


Fuente: CNBV, junio 2017.

La banca comercial tiene una concentración de sucursales notoria en municipios mayores a 50 mil habitantes; sin embargo, en los municipios en transición y rurales, es decir, con hasta 15 mil habitantes, las Socap tienen mayor número de sucursales (ver Gráfica 1.11). En México, solo hay doce municipios considerados metrópoli repartidos en ocho estados:

Baja California, Chihuahua, Ciudad de México, Guanajuato, Jalisco, Estado de México, Nuevo León y Puebla; por lo que en promedio hay 224 sucursales por municipio, lo cual contrasta con los municipios semi-urbanos, donde, en promedio, hay 15 sucursales por municipio.

Gráfica 1.11 Presencia de sucursales por tipo de municipio



Nota: La suma de los porcentajes podría no sumar 100% por los decimales.
Fuente: CNBV, junio 2017.

A nivel municipal, se registraron 449 municipios con más de 2.2 sucursales por cada 10 mil adultos, donde habita el 38.4% de adultos; en el nivel medio, es decir, entre 1.2 y 2.2 sucursales por cada 10 mil adultos, se reportó el 16.4% de los municipios y en ellos habita el 34.5% de la población adulta del país (ver

Gráfica 1.12). El 16% de los municipios tiene un indicador inferior de sucursales, es decir de menos de 1.2 por cada 10 mil adultos. En el 49.4% de municipios sin sucursales habita el 7.6% de la población adulta.

Gráfica 1.12 Rango de cobertura de sucursales a nivel municipal

	Sin sucursales	Inferior	Medio	Superior
Sucursales por cada 10 mil adultos	-	≤ 1.2	Entre 1.2 y 2.2	>2.2
Porcentaje de población adulta	7.6%	19.4%	34.5%	38.4%
Población adulta:	6,889,929	17,494,810	31,153,204	34,675,778
Porcentaje de municipios:	49.4%	16.0%	16.4%	18.3%
Número de municipios:	1,214	393	402	449



Fuente: CNBV, junio 2017.

Se identificaron cinco municipios urbanos que, a junio de 2017, aún estaban carentes de una sucursal y cuya población tiene un tamaño considerable para que haya la demanda suficiente por

dichos servicios (ver Tabla 1.4). El municipio llamado Asientos, en Aguascalientes, aparece en este listado por primera vez dado que apenas supera los 50 mil habitantes¹² este año.

Tabla 1.4 Municipios urbanos sin cobertura de sucursales

Estado	Municipio	Población total	Población adulta
Aguascalientes	Asientos	50,585	34,905
Chiapas	Chamula	86,357	54,915
Chiapas	Salto de Agua	62,518	42,592
San Luis Potosí	Mexquitic de Carmona	59,194	41,358
Veracruz	Ixhuatlán de Madero	50,902	37,783

Fuente: CNBV, junio 2017.

De acuerdo con la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) publicada por el Fondo Monetario Internacional (FMI), México está por arriba de Argentina, Ecuador, El Salvador, Perú, Alemania, Tailandia y Filipinas (ver Gráfica 1.13); no obstante, tiene un nivel inferior a Panamá,

Brasil o Costa Rica. Algunos estados de México, como Colima y la Ciudad de México, tienen niveles superiores a Dinamarca o Canadá, en tanto que los estados más rezagados están en niveles similares a Bangladesh o Sudáfrica.



Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey, 2016. Información consultada el 5 de diciembre de 2017.

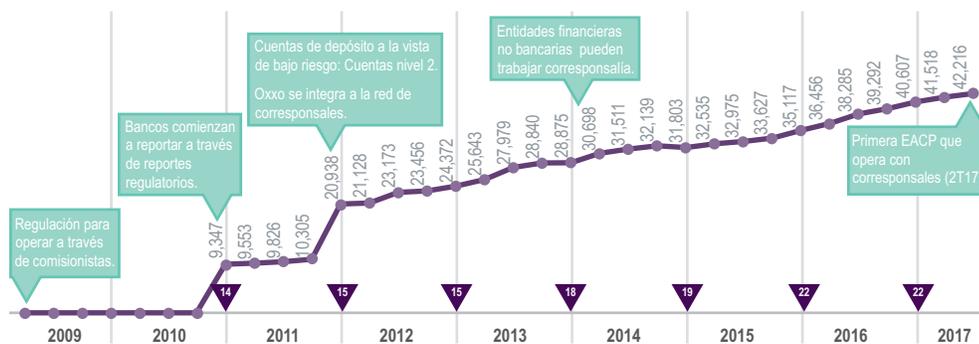
Comisionistas

Desde su implementación, los corresponsales han presentado una tasa de crecimiento mayor que la de otros canales, tales como las sucursales o los cajeros. Esta tendencia se ha mantenido en el tiempo. A partir de septiembre de 2010 se empezó a reportar el número de módulos de comisionistas a través de los reportes regulatorios¹³, cuyo número ascendía a 9,347 y el crecimiento de este canal ha sido constante hasta el último periodo disponible, donde se reportan 42,216 módulos sin duplicar¹⁴ (ver Gráfica 1.14). Por tanto, de diciembre de 2010 a diciembre de 2016, los módulos han crecido a una tasa de crecimiento media anual del 27.7%.

De diciembre de 2010 a diciembre de 2011, hubo un crecimiento significativo debido a que se incorporó la red de establecimientos Oxxo y con sus casi 9,500 tiendas, duplicó el número de corresponsales que se tenían en ese momento. En los años subsecuentes, se observa una consistencia en las tasas de crecimiento media anuales. El número de sucursales también ha ido incrementándose, pero de forma más lenta, dado que ya están en un periodo de madurez y las instituciones financieras están apostando por la digitalización de sus canales, mientras que los corresponsales apenas están expandiéndose.

13/ CNBV. Reportes Regulatorios de la Serie 26.

14/ A pesar de que en México el modelo de corresponsalia no es exclusivo, es decir, un establecimiento puede establecer relaciones comerciales con más de una institución financiera, la medición que México ha reportado sobre el número de comisionistas no contempla este efecto.

Gráfica 1.14 Evolución del número de módulos de corresponsales

▼ Número de bancos autorizados para operar a través de corresponsales.

Nota: Se reporta el número módulos de acuerdo con la última metodología que considera el número máximo de módulos, independientemente de la fecha de autorización o de la institución con la cual operen.

Los bancos incluyen a la banca comercial y a la banca de desarrollo.

Fuente: CNBV.

No obstante, para dimensionar la evolución que ha tenido este canal, se consideran todos los módulos que reportan todas las instituciones financieras, dado que cada institución podría ofrecer diferentes servicios con cada comisionista (ver Gráfica 1.15). La tasa de crecimiento media anualizada es del 44% desde diciembre de 2010 (año en que empezaron a reportar operaciones) hasta diciembre de 2016.

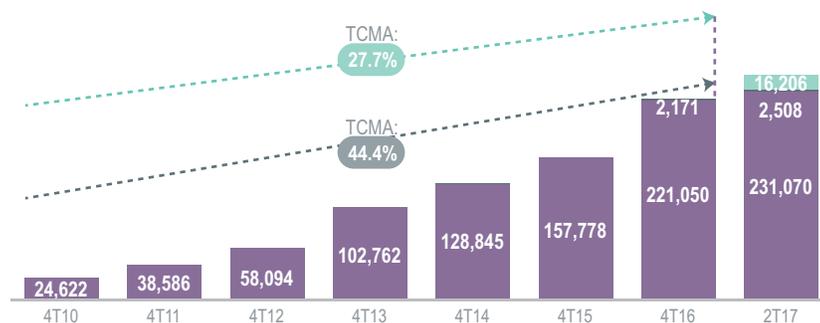
El crecimiento de los comisionistas de la banca comercial se ha debido a las propias estrategias de cada banco para adquirir más puntos donde sus clientes puedan acceder a servicios financieros a nombre y por cuenta del banco, pero también se debe a la expansión de canales de algunos establecimientos,

como es el caso de Oxxo, que, de 9 mil puntos en 2010, ahora tiene alrededor de 17 mil tiendas. La banca de desarrollo tuvo un crecimiento amplio en el número de comisionistas al llevar a cabo una alianza con la red Yastás, con lo cual ha logrado expandir sus servicios en muchos municipios más.

Para junio de 2017, por primera vez, el sector de las EACP reporta operaciones a través de comisionistas, lo cual fue posible gracias a la Reforma Financiera¹⁵ que, entre otras cosas, impulsó el desarrollo del sector de ahorro y crédito popular, permitiendo que extendieran su cobertura a través de este modelo de negocio. Se trata de Caja Libertad, una Sofipo que opera con los 16,206 módulos de Oxxo.

Gráfica 1.15 Evolución de los comisionistas por sector

Módulos máximos:	9,347	20,938	24,372	28,875	31,803	35,117	40,607	42,216
Módulos totales:	24,622	38,681	58,365	103,016	129,123	158,044	223,221	249,784



	Número de instituciones							
Sofipo	-	-	-	-	-	-	-	1
Banca de desarrollo	-	1	1	1	1	1	1	1
Banca múltiple	14	14	14	17	18	21	21	21

Fuente: CNBV, junio 2017.

A diciembre de 2017, se reportaron un total de 25 instituciones financieras autorizadas¹⁶ para operar a través de módulos de comisionistas¹⁷. De ellas, 21 son bancos comerciales, un banco de desarrollo (Bansefi) y, tres entidades de ahorro y crédito popular (ver Tabla 1.5). A través de los comisionistas se pueden realizar doce diferentes operaciones financieras: pago de servicios, retiros, depósitos, pago de créditos, pago de créditos otros bancos, Situaciones de fondos, Circulación de medios de pago, Pago de cheques, Consulta de saldos, Apertura de cuentas, Préstamos/Depósitos documentados (GD) y Pago de contribuciones

de créditos de otros bancos, situación de fondos, circulación de medios de pago, pago de cheques, consulta de saldos, apertura de cuentas, préstamos/depósitos documentados y pago de contribuciones. De forma general, se presentan las operaciones que llegan a realizar con sus comisionistas, más es necesario aclarar que cada institución ofrece operaciones diferentes con cada comisionista¹⁸.

Tabla 1.5 Instituciones financieras autorizadas para operar a través de comisionistas

Sector	Institución	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situaciones de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamos/Depósitos documentados (GD)	Pago de contribuciones
Banca múltiple	ABC Capital											✓	
	Afirme	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		
	American Express				✓								
	Azteca		✓	✓	✓					✓			
	Citibanamex	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓		✓		
	BanBajío		✓	✓	✓								
	BBVA Bancomer	✓		✓	✓								
	BanCoppel			✓	✓								
	Bancrea											✓	
	Bankaool		✓	✓				✓		✓	✓		
	Banorte	✓	✓	✓	✓			✓		✓			
	Bansí			✓	✓								
	Compartamos		✓	✓	✓					✓			
	Consubanco			✓	✓								
	Famsa				✓								
	Forjadores				✓								
	HSBC	✓	✓	✓	✓					✓			✓
	Inbursa		✓	✓				✓		✓	✓		
	Invex				✓								
Santander			✓	✓	✓				✓				
Scotiabank			✓	✓	✓								
Banca de desarrollo	Bansefi	✓	✓	✓					✓				
Socap	Caja Real del Potosí			✓	✓								
Sofipo	Libertad				✓								
	Opciones Empresariales del Noreste		✓	✓	✓					✓			

Fuente: CNBV, diciembre 2017.

Aun cuando se piensa que no habrá un crecimiento importante de este canal dado que las grandes cadenas ya se han incorporado a este modelo, se observa que no es así, pues las instituciones financieras continúan solicitando autorización para operar con las mismas o nuevas cadenas comerciales. Se reportan 15 bancos solicitando autorización para operar bajo

este modelo. Tal es el caso de Bansefi, que solicita agregar una nueva operación financiera (depósitos) para ofrecer a través de Telecomm. Por su parte, se destaca que seis sociedades financieras populares estarán listas para operar con comisionistas próximamente (ver Tabla 1.6).

16/ El número de instituciones autorizadas podría no ser el mismo que la que reporta operaciones, pues la fecha de autorización no siempre es la misma que la fecha de inicio de operaciones.

17/ En el Anexo B se presenta el detalle de los comisionistas autorizados para operar a nombre y cuenta de las instituciones financieras por sector. En éste, se presentan el número de módulos o establecimientos que cada institución reporta y las operaciones que ofrecen.

18/ Refiérase al Anexo B.

Tabla 1.6 Comisionistas en proceso de autorización por sector

Sector	Institución	Módulos	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos o Sofipo	Situaciones de fondos	Operación de módulos de pago	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Presencias con mandatos (CB)	Pago de contribuciones impuestos	Otros de transferencias	
Banca múltiple	American Express	Tiendas Chedraui	N.D.			✓									
	Citibanamex	Suburbia	N.D.			✓									
		Nueva Wal-Mart de México	2,476			✓									
		Farmacias Guadalajara	1,865	✓		✓									
		Comercializadora Farmacéutica Chiapas (Farmacias del Ahorro)	N.D.	✓		✓									
	BanBajío	Farmacias Guadalajara	1,865			✓									
	BBVA Bancomer	DSW (antes GCC)	N.D.	✓		✓	✓								
	BanCoppel	Coppel	1,505	✓	✓			✓	✓		✓			✓	
	Banorte	7-Eleven	2,037							✓		✓			
		Farmacias Benavides	1,197	✓		✓	✓								
		H.E.B.	N.D.	✓		✓	✓								
		Prodisa (La Casa del Maíz)	N.D.	✓		✓	✓								
	Banco Famsa	Vector CB	22									✓			
	Fundación Dondé	Vector CB	22									✓			
	Invex	Farmacias Guadalajara	1,865				✓								
	HSBC	7-Eleven	2,037			✓	✓								
	Inbursa	7-Eleven	2,037			✓									
	Investa Bank	Vector CB	N.D.									✓			
	Santander	Farmacias Guadalajara	1,865			✓									
		Tiendas Extra	1,264			✓									
Banca de desarrollo	Banjército	Telecomm	1,826	✓	✓					✓					
	Banefi	Telecomm	1,826	✓	✓										
Sofipo	Financiera Sustentable de México	Combustibles Ecológicos Mexicanos	N.D.			✓									
	Solución ASEA	Minisucursales (PF con Actividad Empresarial y PM)	300	✓	✓	✓			✓	✓	✓		✓	✓	
	Consejo de Asistencia al Microemprendedor (CAME)	Telecomm	1,826			✓									
		Cadena Comercial Oxxo	17,281			✓									
	Opciones Empresariales del Noreste	Cadena Comercial Oxxo	17,281			✓									
	Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz	Cadena Comercial Oxxo	17,281			✓									
	Te Creemos	Telecomm	1,826			✓									
PayNet		N.D.			✓										

N.D.: No disponible.

Fuente: CNBV, julio 2017.

La red de corresponsales también ha incrementado la red de puntos de acceso en el país, logrando que el indicador demográfico¹⁹ de puntos de acceso se incremente de forma considerable. Al cierre del segundo trimestre de 2017 se tenían 1.88 sucursales por cada 10 mil adultos; incorporando los 42,216 módulos²⁰ de corresponsales se alcanza un indicador 6.17 puntos de acceso por cada 10 mil adultos. Aun cuando

en los establecimientos de comisionistas no se realizan las mismas funciones que en las sucursales, las personas pueden llevar a cabo varias operaciones que antes²¹ solo era posible llevar a cabo en las sucursales, es por ello que se considera que los comisionistas expanden principalmente la red de las sucursales (ver Gráfica 1.16).

19/ Se refiere al número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos. Para mayor información, consúltese los Reportes Nacionales de Inclusión Financiera.

20/ Se trata del número máximo de módulos que reportan las instituciones financieras, dado que un mismo establecimiento comercial puede ofrecer servicios de más de una institución financiera. La metodología para obtener este dato cambió en septiembre de 2015, para mayor información, referirse al Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8.

21/ La regulación correspondiente a la contratación de terceros de servicios o comisiones se encuentra en el Capítulo XI de la Circular Única de Bancos y fue publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2008.

Gráfica 1.16 Crecimiento en el número de puntos de acceso por la red de corresponsales

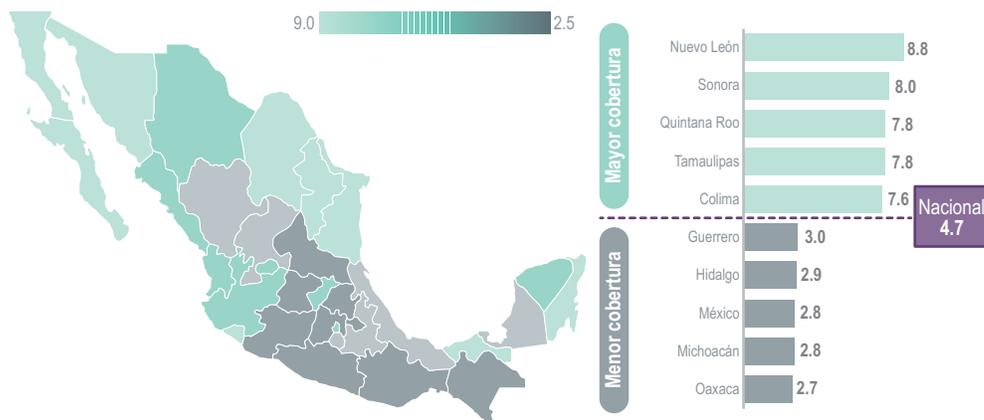


Fuente: CNBV, junio 2017.

En México existen, en promedio, 4.7 corresponsales por cada 10 mil adultos; no obstante, estados como Nuevo León, Sonora y Quintana Roo, reportan indicadores de casi el doble de puntos por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 1.17). La Ciudad de México tiene un indicador muy cercano a la media nacional. Los estados con mayor rezago, en cuanto a este canal se refiere, son Oaxaca, Michoacán y el Estado de México. En este último, la razón por la que el indicador es bajo no es

por el número de corresponsales, ya que asciende a 3,620 módulos máximos, sino debido a la población que habita ahí (12.7 millones de adultos)²². Las entidades federativas que tienen presencia de al menos un establecimiento comercial para realizar operaciones financieras en la totalidad de sus municipios son Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Ciudad de México, Guanajuato, Sinaloa y Tabasco.

Gráfica 1.17 Indicador demográfico de corresponsales a nivel estatal



Fuente: CNBV, junio 2017.

Los corresponsales han expandido la cobertura geográfica donde no existía ningún punto de acceso; esto es, al cierre del primer semestre de 2017, se tenían 1,244 municipios con al menos una sucursal (ver Gráfica 1.18). A través de los corresponsales, se añaden 490 municipios más con al menos

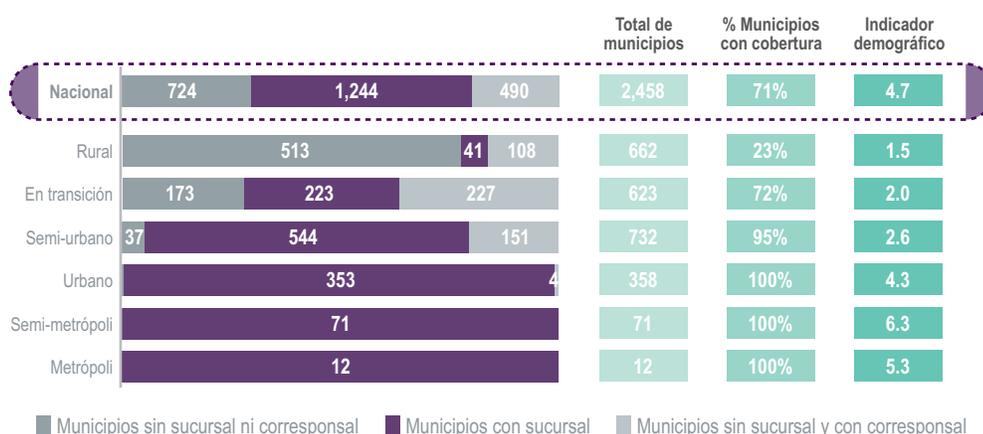
un punto de acceso, lo que representa un incremento del 39%. Asimismo, en 1,148 municipios donde existe una sucursal también se cuenta con al menos un corresponsal. El que haya una sucursal o corresponsal en un determinado municipio no necesariamente conlleva a que toda la población pueda

acceder a éstos dadas las condiciones geográficas del país; sin embargo, en los 1,734 municipios donde hay una sucursal o un corresponsal habita el 91.5% de los adultos del país.

Dado que la mayor cantidad de comisionistas son cadenas comerciales o grandes almacenes, es común que estos establecimientos se encuentren ubicados en localidades urbanas, por lo que el reto es llevar estos canales a los municipios más alejados de las grandes urbes. En los municipios

rurales²³, los corresponsales ofrecen servicios financieros en 108 municipios, mientras que solo hay presencia de sucursales en 41; no obstante, prevalece la carencia de puntos de acceso en el 77% de ellos. De los 623 municipios en transición, el 28% se mantiene sin tener acceso a una sucursal o corresponsal, mientras que en el 36% de ellos, el corresponsal es el único punto de acceso. Respecto de los municipios con más de 50 mil habitantes, solo Chamula²⁴, en Chiapas, no tiene presencia ni de sucursales ni de corresponsales.

Gráfica 1.18 Cobertura municipal de los corresponsales bancarios



Fuente: CNBV, junio 2017.

El modelo de la corresponsalía en México sigue evolucionando y aunque en comparativos internacionales pareciera tener un nivel bajo, sería conveniente explicar algunas de las razones de la información. Por ejemplo, para la Encuesta de Acceso Financiero (FAS por sus siglas en inglés) que reporta el Fondo Monetario Internacional (FMI), el número que se reporta no solo corresponde a agentes bancarios o comisionistas²⁵, sino también incluye a agentes que realizan transacciones de emisores de dinero electrónico de instituciones no financieras, los cuales solo realizan operaciones de depósito y retiro de efectivo. Asimismo, en varios países los comisionistas operan de forma exclusiva para un solo banco o institución financiera, a diferencia de México. Por tanto, se reporta el número de módulos sin importar

si éstos operan a nombre de más de un banco o institución financiera, con el objetivo de darle énfasis al punto de acceso en términos geográficos. El número de módulos totales reportados por las instituciones financieras es de 249,784, mientras que el número de módulos únicos es de 42,216.

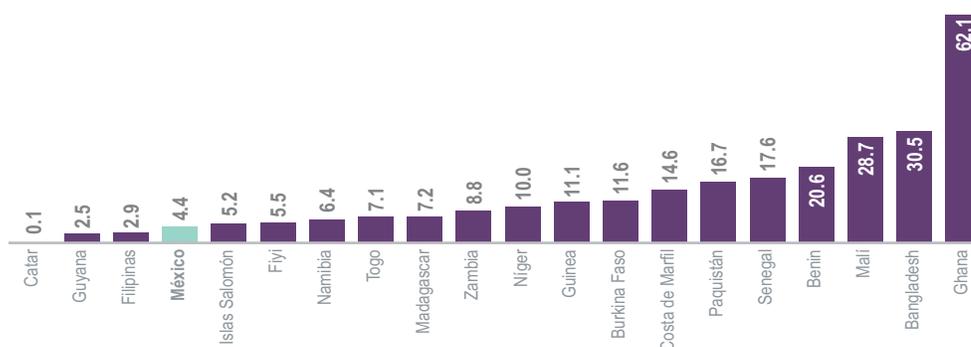
De acuerdo con el FMI, de los países que reportaron información para 2017, los que sobresalen por el número de agentes son Ghana (62.1 por cada 10 mil adultos), Bangladesh (30.5) y Malí (28.7). México tiene un nivel superior a Filipinas (ver Gráfica 1.19); no obstante, no es del todo adecuado comparar con esos países, dado que los modelos de negocio difieren para cada país y también la metodología de la medición de los mismos.

23/ Los municipios se clasifican en seis categorías para su análisis, de acuerdo con el número de habitantes: Rural (0 a 5,000), En transición (de 5,001 a 15,000), Semi-urbano (de 15,001 a 50,000), Urbano (de 50,001 a 300,000), Semi-metrópolis (de 300,001 a 1,000,000) y Metrópoli (más de 1,000,000).

24/ De acuerdo con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), Chamula tiene una extensión territorial de 82 km², se ubica en el Altiplano Central predominando el paisaje montañoso (80% es terreno accidentado y 28% es semiplano), es regado por los ríos Yultoniil y Chamula, con varios arroyos, una laguna llamada Muquem y se encuentra a 10 km de San Cristóbal de las Casas al sur.

25/ La definición es mobile money agent outlets: active per 100,000 adults.

Gráfica 1.19 Comparativo internacional del número de comisionistas por cada 10 mil adultos



Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey, 2016. Información consultada el 5 de diciembre de 2017.

Como parte de los esfuerzos que se han realizado en México para promover mayor cobertura financiera a través de los comisionistas, la CNBV se dio a la tarea de detectar las barreras que limitan la entrada de más competidores en este mercado. Con este estudio, se concluyó que uno de los elementos para lograrlo era mejorar el proceso para que los bancos autoricen a terceros para operar a nombre y cuenta de ellos. Por tanto,

se implementó un proyecto institucional para facilitar la entrada de más comisionistas al mercado y se definió clasificar el proceso de autorización de acuerdo en un análisis de riesgos potenciales, logrando que ahora el proceso sea mucho más ágil para aquellos bancos que realizan operaciones de bajo riesgo a través de sus comisionistas (ver Cuadro 1.1).

Cuadro 1.1 Proceso de autorización de corresponsales

A finales de 2016, la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros comenzó a liderar un proyecto institucional al interior de la CNBV para indagar, analizar y mitigar algunas de las barreras a la entrada de los corresponsales bancarios, principalmente, las que tienen que ver con la regulación y autorización de los mismos. El proceso se dividió en tres etapas principales: la primera consistió en realizar un diagnóstico para detectar las barreras que cada actor afronta; la segunda etapa consistió en optimizar el proceso actual de autorización de corresponsales; y, la última etapa fue evaluar si era necesario realizar un cambio regulatorio que facilitara la entrada de más participantes al mercado.

Durante la fase del diagnóstico, se llevaron a cabo algunas encuestas con actores relevantes, es decir, participaron bancos, comisionistas y administradores de comisionistas. De ahí se obtuvieron algunas sugerencias para agilizar el proceso y se concluyó que la robustez del mismo brinda confianza a las instituciones, e incluso, les ha repercutido favorablemente en sus auditorías internas y evaluaciones de riesgo. Los comentarios y sugerencias estuvieron enfocados en mejorar el proceso y a definir una metodología homologada al interior de la CNBV.

Para la segunda etapa, se hizo una revisión de diversas experiencias internacionales para evaluar el proceso en México y con ello tomar las mejores prácticas. Durante esta fase, también se documentó el proceso de autorización de comisionistas y contratación de terceros, y se realizaron las adecuaciones necesarias a fin de contar con un proceso estandarizado y homologado para los distintos sectores aplicables (bancario y sector de ahorro y crédito popular) incluyendo la simplificación y reducción de requisitos. Aunado a ello, se llevó a cabo la elaboración de guías que facilitaron y homologaron el proceso de autorización, tanto al interior de la CNBV como para los mismos interesados.

Las áreas de la CNBV involucradas en el proceso de autorización y supervisión de las instituciones financieras definieron que, dada la experiencia que hay en el mercado para operar a través de comisionistas, habría posibilidad de flexibilizar algunos requerimientos para la autorización sin incumplir la regulación. Para ello, se clasificaron las operaciones que se pueden realizar a través de un tercero en tres niveles de riesgo. Con ello, ahora es posible realizar autorizaciones expeditas para las operaciones de bajo riesgo, considerando también la experiencia que tenga la institución financiera o el comisionista en operar bajo este modelo.

Clasificación de operaciones que se pueden realizar a través de un corresponsal por nivel de riesgo

Tipo de autorización	Criterio 1: Tipo de operación	Criterio 2: Tipo de comisionista
Riesgo bajo	<ul style="list-style-type: none"> - Pago de servicios - Pago de créditos - Pago de contribuciones - Compra y venta de dólares 	Banco o comisionista con experiencia
Riesgo medio	<ul style="list-style-type: none"> - Depósitos - Situación de fondos - Entrega de medios de pago - Aceptación de préstamos documentados en pagarés o certificados de depósito 	Banco o comisionista sin experiencia
Riesgo alto	<ul style="list-style-type: none"> - Retiros - Consulta de saldos - Pago de cheques - Apertura de cuentas - Productos nuevos y/o complejos 	Nuevos modelos de negocio independientemente de la experiencia de los participantes

Después de evaluar la regulación y el proceso, se determinó llevar a cabo cuatro acciones inmediatas que impactaran en la eficiencia del proceso de autorización y que se podían realizar sin tener que modificar la regulación vigente:

1. La regulación permite que las entidades de ahorro y crédito popular puedan recibir pagos de créditos a través de depósitos referenciados. Esto es, que la entidad puede abrir una cuenta bancaria y pedir a sus clientes que realicen pagos a sus créditos a esa cuenta con alguna referencia específica para poder identificar el pago.
2. Se permitió autorizar un Plan de Negocios único, por lo que la institución financiera puede realizar un Contrato Marco para solicitar la autorización de operar a través de un tercero de forma general y así ya no debe realizar un contrato particular con cada uno de sus corresponsales.
3. Para comisionistas que ya han operado con otros bancos, o para bancos que ya tengan experiencia como comisionistas y para operaciones de bajo riesgo, aunque sean instituciones sin experiencia, se podrá emitir en un único oficio y en un mismo momento la autorización de firma del contrato y el inicio de operaciones.
4. Las solicitudes de autorización se someterán a tres distintos procesos, de acuerdo con el nivel de riesgo de las operaciones y a la madurez de las instituciones financieras y de los propios comisionistas.

Fuente: CNBV.

Es así que, a partir del segundo semestre de 2017 y hasta diciembre del mismo año, se reportaron cinco autorizaciones concluidas en ese periodo bajo el nuevo esquema simplificado

y el tiempo de autorización se redujo de manera significativa, aun cuando todas las autorizaciones tienen diferente nivel de riesgo (Tabla 1.7).

Tabla 1.7 Comisionistas autorizados bajo el nuevo esquema

Institución financiera	Comisionistas en proceso de autorización	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Consulta de saldos	Fecha de inicio del proceso de autorización	Fecha de autorización
BanBajío	Farmacias Guadalajara			✓	✓		04-sep-17	13-nov-17
Banco Azteca	Telecomm				✓		19-jul-17	30-oct-17
Bansefi	Telecomm		✓	✓		✓	28-sep-17	20-oct-17
BBVA Bancomer	Corporación Sánchez	✓		✓	✓		04-ago-17	03-oct-17
Invex	Farmacias Guadalajara				✓		31-may-17	21-jun-17

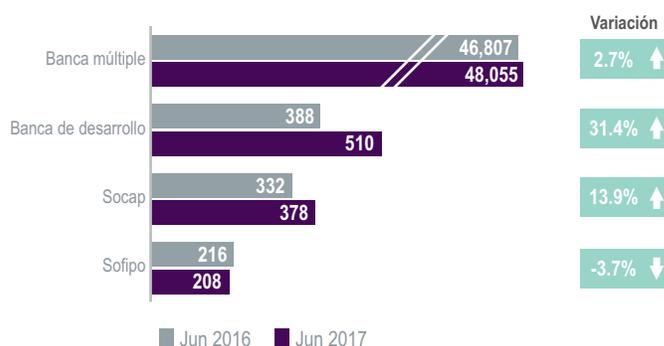
Fuente: CNBV.

Cajeros automáticos

A junio de 2017, se reportaron 49,151 cajeros automáticos en el país. De forma consistente en el tiempo, el 98% del total de cajeros corresponden a la banca comercial. Los bancos también han invertido en la infraestructura de este canal, permitiendo a los usuarios realizar depósitos a través de estos dispositivos, no obstante, solo el 11% de los cajeros cuenta con esta función (5,401 cajeros) y de ese total, el 58% corresponde a BBVA Bancomer, el 22% a Citibanamex y el 13% a Banorte.

Los cajeros de la banca comercial son los que más han crecido en términos absolutos, pues de junio de 2016 a junio de 2017 han sumado 1,248 cajeros más, aunque en términos relativos, sólo han crecido 2.7%, que corresponde con el crecimiento de este canal (2.9%) en el mismo periodo. La banca de desarrollo tuvo un crecimiento importante al pasar de 388 a 510 cajeros. Los cajeros pertenecientes a las sociedades cooperativas de ahorro y crédito popular crecieron en 13.9% (ver Gráfica 1.20).

Gráfica 1.20 Crecimiento de los cajeros automáticos



Fuente: CNBV, junio 2017.

Cabe destacar que los cajeros de Socap son los que han reportado la mayor tasa de crecimiento media anualizada (20.1%) de diciembre de 2012 a diciembre de 2016, esto puede deberse a que tanto la banca de desarrollo, las Sofipo y las Socap se encuentran en un momento de expansión de este canal, es decir, apenas cuentan con menos de 500 cajeros

por cada sector, mientras que la banca comercial está en una etapa de maduración e incluso de innovación, por tanto, la banca comercial ha crecido en 4.7% de forma consistente en el mismo periodo, reportando poco más de 48 mil dispositivos (Gráfica 1.21).

Gráfica 1.21 Evolución histórica de los cajeros por sector

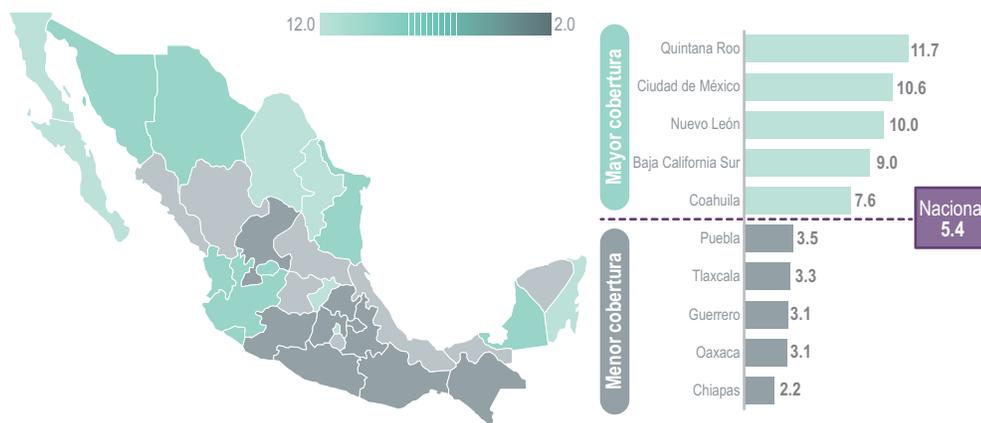


TCMA: Tasa de crecimiento media anual.
Fuente: CNBV.

El indicador de cajeros automáticos por cada 10 mil adultos, a junio de 2017, es de 5.4 y había, al menos un cajero en 1,412 municipios del país, es decir, hay cobertura de este canal en el 57% de los municipios del país. Los estados con el mayor índice son Quintana Roo (11.7) y cuya cobertura es del 100% de sus 11 municipios; la Ciudad de México tiene un indicador de 10.6 cajeros por cada 10 mil adultos y también tiene una cobertura en el total de sus 16 delegaciones; Nuevo León, ubicado en tercer lugar, tenía un indicador de 10.0 cajeros por cada 10 mil

adultos y con presencia de cajeros en 44 de los 51 municipios que lo conforman (86%). Los estados más rezagados²⁶ están en el sureste del país y son: Oaxaca, con un indicador de 3.1 y cobertura en el 16% de sus 570 municipios; Guerrero con un índice igual al de Oaxaca y con cobertura de este canal en 50 de los 81 municipios que lo conforman (62%); y, Chiapas con 2.2 cajeros por cada 10 mil adultos y cobertura en el 58% de los 118 municipios que lo integran (ver Gráfica 1.22).

Gráfica 1.22 Indicador demográfico de cajeros a nivel estatal



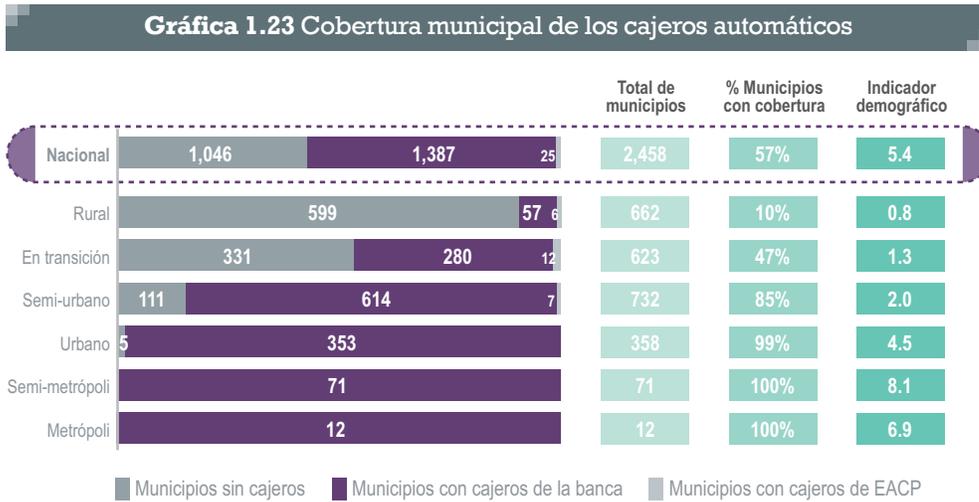
Fuente: CNBV, junio 2017.

26/ La información de todos los estados se encuentra en el Anexo C.

A nivel nacional, los cajeros se encontraban en el 57% del total de municipios del país al cierre del primer semestre de 2017; sin embargo, en los municipios rurales, sólo se reportaron cajeros en el 10% de ellos, dada la falta de infraestructura y de población en esos lugares ya que solo habita el 1.3% de la población adulta en el total de estos municipios; su indicador es de menos de un cajero por cada 10 mil adultos. Es por ello que los corresponsales se han convertido en un canal clave

para poder realizar operaciones financieras en este tipo de municipios (ver Gráfica 1.23).

Cabe resaltar que cinco municipios urbanos (más de 50 mil habitantes) no tienen presencia de ningún cajero automático, éstos son: Tila, Chiapas; Guadalupe y Calvo en Chihuahua; San José del Rincón en el Estado de México; Mexquitic de Carmona en San Luis Potosí; y, Atzalan en Veracruz.



Fuente: CNBV, junio 2017.

De acuerdo con la Encuesta de Acceso Financiero del FMI, el indicador de cajeros automáticos en México está por debajo de países como Brasil, Perú o Costa Rica, más tiene un nivel

equivalente a Dinamarca o Fiyi. No obstante, algunos estados del país llegan a tener un número de cajeros similar a países como Tailandia o Brasil (ver Gráfica 1.24).



Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey, 2016. Información consultada el 5 de diciembre de 2017.

Desde 2014, el Banco de México ha promovido el establecimiento de convenios para que las instituciones financieras puedan compartir sus redes de cajeros automáticos para que los tarjetahabientes tengan acceso a más cajeros sin costo o a un bajo

costo. Los convenios autorizados dan facilidades de adhesión a nuevos participantes bajo condiciones equitativas y para que una entidad financiera se pueda adherir a alguno de estos convenios, deberá ponerse en contacto con las referidas instituciones, a

efecto de conocer las directrices que debe cumplir para estar en posibilidad de participar en el mismo, y obtener en su oportunidad la correspondiente autorización del Banco de México²⁷.

Al mes de octubre de 2017, 15 instituciones han celebrado convenios para compartir su infraestructura financiera, específicamente, la de los cajeros automáticos con la finalidad de reducir costos para sus usuarios. Así, destaca Scotiabank como la institución que ha firmado convenios con más instituciones (Mifel, Actinver, BanCoppel, Intercom y Famsa) para que sus clientes

tengan más opciones al momento de retirar efectivo o consultar sus saldos. Le sigue Afirme, que ha celebrado convenios con otros cuatro bancos para expandir su red de cajeros (ver Tabla 1.9).

Este tipo de convenios ha beneficiado a más de 25 millones de usuarios de servicios financieros. Asimismo, el Banco de México ofrece la aplicación llamada "Ubicajeros" para dispositivos móviles, la cual permite localizar los cajeros automáticos más cercanos a la ubicación geográfica del usuario y da a conocer la comisión que cobran²⁸.

Tabla 1.9 Convenios autorizados por el Banco de México para compartir infraestructura de cajeros automáticos

Institución financiera	Fecha de autorización	Tarjetahabientes beneficiados	Cajeros automáticos asociados ²	Tarifas a los usuarios
Banjército - Citibanamex	24 de noviembre de 2014	Alrededor de 456 mil ³	8,848	Sin costo por retiro de efectivo y consulta de saldo únicamente para personal del Ejército, Fuerzas Aérea y Armada de México que sean tarjetahabientes de Banjército, así como sus respectivos cónyuges y dependientes económicos ⁶ .
Banjército - BBVA Bancomer	24 de noviembre de 2014	Alrededor de 456 mil ³	12,753	Sin costo por retiro de efectivo y consulta de saldo únicamente para personal del Ejército, Fuerzas Aérea y Armada de México que sean tarjetahabientes de Banjército, así como sus respectivos cónyuges y dependientes económicos ⁷ .
Bajío - Inbursa - Scotiabank - Banregio ¹	20 de abril de 2015	Más de 8.3 millones ³	3,334	Comisión máxima de 11.60 pesos por retiro de efectivo y de 5.80 pesos por consulta de saldo, IVA incluido.
Afirme - Bajío	30 de junio de 2015	Más de 1.3 millones ³	2,085	Sin costo por retiro de efectivo y consulta de saldo.
Afirme - BanCoppel	24 de noviembre de 2015	Más de 20 millones ³	2,092	15 pesos por retiro de efectivo y de 8 pesos por consulta de saldo, IVA incluido.
Afirme - Scotiabank	20 de enero de 2016	Más de 6 millones ³	3,144	Sin costo por retiro de efectivo y consulta de saldo.
Afirme - Inbursa	19 de septiembre de 2016	Alrededor de 2.1 millones ⁴	2,332	Sin costo por retiro de efectivo y consulta de saldo.
Scotiabank - Mifel	28 de septiembre de 2016	Alrededor de 5.6 millones ⁴	1,711	Sin costo por retiro de efectivo y consulta de saldo.
Multiva - American Express	18 de octubre de 2016	Más de 630 mil ⁴	628	Sin costo por retiro de efectivo.
Scotiabank - Actinver	15 de noviembre de 2016	Más de 42 mil ⁴	1,642	Sin costo por retiro de efectivo y consulta de saldo.
Scotiabank - BanCoppel	24 de enero de 2017	Alrededor de 25.2 millones ⁵	2,232	15 pesos por retiro de efectivo y de 8 pesos por consulta de saldo, IVA incluido.
Scotiabank - Intercom	24 de enero de 2017	Más de 5.6 millones ⁵	1,925	Comisión máxima de 11.60 pesos por retiro de efectivo y de 5.80 pesos por consulta de saldo, IVA incluido.
Banefi - Banjército	28 de marzo de 2017	Más de 14.7 millones ⁵	476	Sin costo por retiro de efectivo y consulta de saldo.
Scotiabank - Famsa	28 de julio de 2017	Más de 6.3 millones ⁵	1,857	Comisión máxima de 11.60 pesos por retiro de efectivo y de 5.80 pesos por consulta de saldo, IVA incluido.
Bajío - Famsa	9 de octubre de 2017	Más de 1.6 millones ⁵	798	Comisión máxima de 11.60 pesos por retiro de efectivo y de 5.80 pesos por consulta de saldo, IVA incluido.

1. Se autorizó la adhesión de Banregio el 27 de junio de 2016.

2. Con información del Banco de México al segundo trimestre de 2017. Se consideran todos los cajeros automáticos adquiridos por las instituciones.

3. Con información del Banco de México al segundo trimestre de 2017. Se consideran todas las tarjetas de débito (nivel 1 a 4) emitidas por las instituciones. Para el caso de Banjército, no se distingue por BIN.

4. Con información del Banco de México al segundo trimestre de 2017. Se consideran todas las tarjetas de débito (nivel 1 a 4) emitidas por las instituciones y sólo en un convenio se consideran las tarjetas de crédito.

5. Con información del Banco de México al segundo trimestre de 2017. Se consideran todas las tarjetas de débito (nivel 1 a 4) emitidas por las instituciones.

6. Los tarjetahabientes de Banamex no tendrán una tarifa preferencial al utilizar la infraestructura de Banjército.

7. Los tarjetahabientes de BBVA Bancomer no tendrán una tarifa preferencial al utilizar la infraestructura de Banjército.

Fuente: Banco de México, octubre 2017.

27/ Banxico. Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. De julio 2016 a junio de 2017.

28/ Portal del Banco de México.

Terminales punto de venta

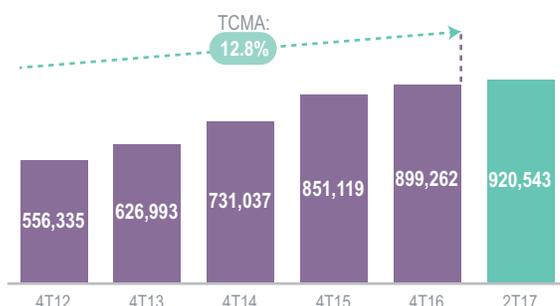
Las terminales punto de venta (TPV) son también un medio que facilita el acceso a la inclusión financiera ya que a través de éstos es posible realizar pagos y compras de productos o servicios y promueve la reducción del uso de efectivo dado que los pagos deben hacerse con tarjetas de débito o crédito.

Con este tipo de canal, no solo se ven beneficiados los usuarios de productos financieros, sino también los comercios al poder aceptar otros medios de pago, asimismo, van creando un historial crediticio que les permite

adquirir créditos más grandes para poder invertirlo en sus establecimientos.

A junio de 2017 se reportaron 920,543 TPV distribuidos en el 68% del total de municipios en el país (1,662) en donde habita el 86% de la población adulta, las cuales corresponden casi en su totalidad a la banca comercial. La banca de desarrollo apenas reporta 420 TPV para este mismo periodo y las entidades de ahorro y crédito popular no han reportado ninguna hasta el momento. De diciembre de 2012 a diciembre de 2016 el número de TPV registra una tasa de crecimiento media anual de 12.8% (ver Gráfica 1.25), más en el último año (de junio de 2016 a junio de 2017), solo crecieron en 3.1%.

Gráfica 1.25 Evolución histórica de las terminales punto de venta

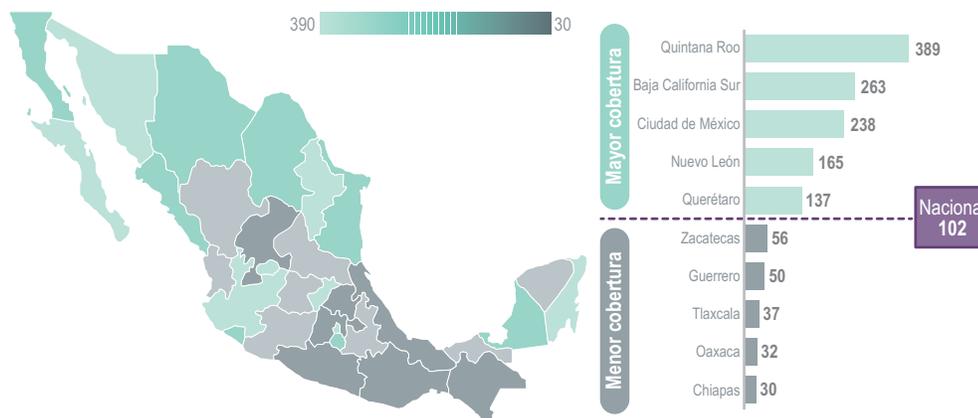


Fuente: CNBV.

A junio de 2017, se reportaron 102 TPV por cada 10 mil adultos a nivel nacional y es notorio que la brecha que hay entre el estado que tiene más TPV por adulto y el que tiene menos es de poco más de diez veces, esto es, la diferencia es muy grande y se dispara en estados que tienen lugares turísticos, principalmente para extranjeros, como es el caso de la ciudad de Cancún, ubicada en el municipio de Benito Juárez, donde se reporta más de la mitad (52%) del total de TPV del estado (46,777); otros casos similares son Los Cabos y La Paz, dos municipios de Baja California Sur, que juntos reportan el 92% del total de TPV del estado (15,571) (ver Gráfica 1.26). Por tanto, hay aún un gran reto para incrementar el número de estos dispositivos en todo el país, y en lugares que también son turísticos y no tienen la suficiente oferta de este dispositivo, como podría ser el caso del municipio de Santa María Huatulco

en Oaxaca con apenas 670 TPV y una población total de 43,810 habitantes.

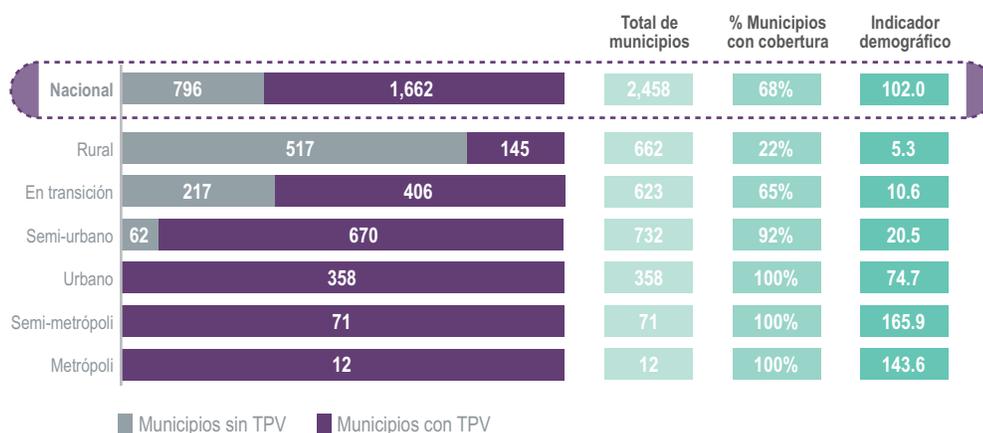
Los estados con mayor índice de TPV por cada 10 mil adultos son Quintana Roo, Baja California Sur y la Ciudad de México; en todos ellos, se tiene presencia de al menos una TPV en la totalidad de sus municipios. De forma opuesta, los estados con el menor índice son Tlaxcala, con 37 TPV por cada 10 mil adultos distribuidas en 52 de sus 60 municipios; Oaxaca, con un indicador de 32 y presencia de este canal en el 20% de los 570 municipios que lo conforman; y, Chiapas, donde se reporta al menos una TPV en 75 municipios, es decir, en el 64% del total de municipios del estado y alcanzando apenas 30 TPV por cada 10 mil adultos.

Gráfica 1.26 Indicador demográfico de TPV a nivel estatal


Fuente: CNBV, junio 2017.

A junio de 2017 se reportó al menos una TPV en el total de municipios mayores a 50 mil habitantes. En los municipios rurales se registraron 5.3 TPV por cada 10 mil adultos y una cobertura en el 22% de los municipios, que como se mencionó anteriormente, en estos municipios habita un porcentaje muy bajo de la población del país; sin embargo, se sugiere

concentrar esfuerzos en proveer este servicio en los 62 municipios semi-urbanos del país e incrementar el número de dispositivos tanto en los semi-urbanos como en los municipios en transición, donde la banca de desarrollo tiene mayor influencia (ver Gráfica 1.27).

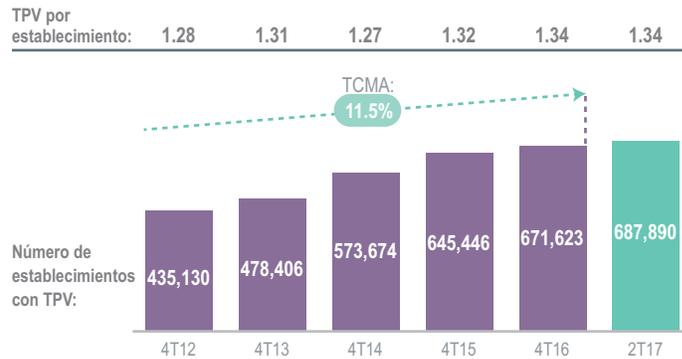
Gráfica 1.27 Cobertura municipal de las TPV


Fuente: CNBV, junio 2017.

El número de establecimientos con TPV han mostrado una tasa de crecimiento media anual de 11.5% desde diciembre de 2012 a diciembre de 2016 y para junio de 2017, se reportaron 687,890 establecimientos con una proporción de 1.34 TPV por establecimiento a nivel nacional y se observa que no solo crece el número de establecimientos con TPV, sino también ha

subido ligeramente el número de TPV por establecimiento; sin embargo, se requiere un mayor esfuerzo para incrementar la provisión de estos dispositivos en todo el país y así los usuarios tengan la infraestructura suficiente para ir suprimiendo el uso de efectivo (ver Gráfica 1.28).

Gráfica 1.28 Evolución histórica de los establecimientos con terminales punto de venta



Fuente: CNBV, junio 2016.

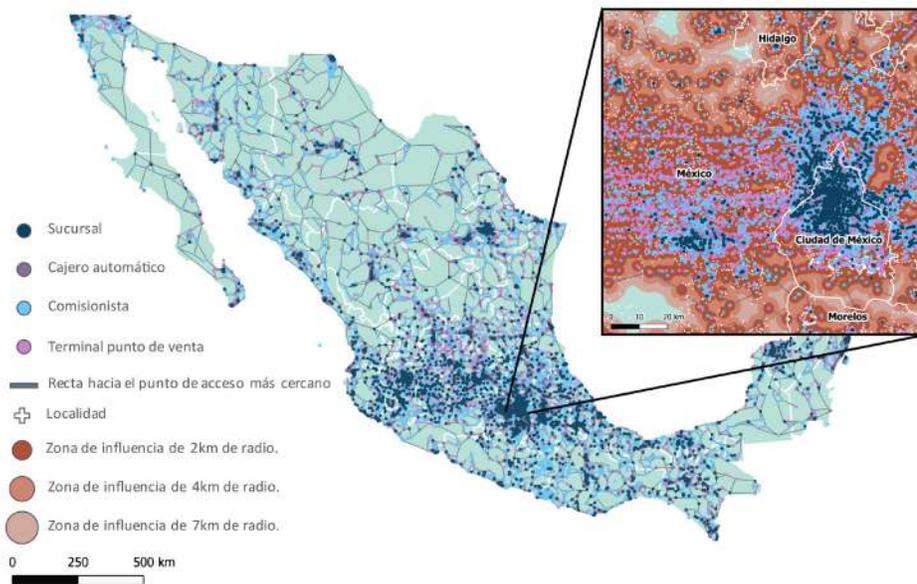
Cobertura geográfica de los canales de acceso

A partir de junio de 2016, la CNBV ha solicitado a las instituciones financieras bancarias que reporten las coordenadas geográficas de sus canales de acceso, a través de los reportes regulatorios. La finalidad de contar con este tipo de información es realizar análisis socio-demográficos de la situación que guarda la inclusión financiera en el país, con mayor profundidad y detalle, para dimensionar la complejidad de proveer canales y servicios financieros.

Es importante señalar que la información de los puntos de acceso georreferenciados contenidos en los reportes regulatorios R2443, difiere respecto a la reportada en los

reportes regulatorios R2422, de donde se obtiene el número de puntos de acceso a nivel municipal y cuya información es tomada para generar la Base de Datos de Inclusión Financiera, que sustenta los análisis de este reporte. Esta diferencia se debe a que algunos bancos continúan en el proceso de incorporación de las coordenadas geográficas de sus puntos de acceso. A diciembre de 2017, se reportaron 535,038 coordenadas geográficas, válidas para el territorio mexicano, de los siguientes puntos de acceso: 15,702 sucursales, 158,613 comisionistas, 49,473 cajeros automáticos y 311,250 terminales punto de venta (ver Gráfica 1.29).

Gráfica 1.29 Puntos de acceso georreferenciados



Fuente: CNBV, diciembre 2017.

Reportar las coordenadas geográficas de los diversos puntos de acceso ha sido un gran reto para las instituciones financieras bancarias, no obstante, esta información permite medir con mayor precisión la cobertura de la infraestructura financiera en el país. A diciembre de 2017, el 99% de la población adulta, que habita en el 80% de los municipios del país, contaba con al menos un punto de acceso a servicios financieros dentro de sus municipios; sin embargo, al analizar la cobertura por zonas

de influencia de cada punto geográfico, se puede observar que en un radio de 7 kilómetros se cubre el 66% de las localidades del país, donde habita el 95% de adultos. Si el radio de la zona de influencia se reduce a 4 kilómetros, la cobertura de localidades disminuye a 45% y de adultos a 90%; y en un radio de 2 kilómetros, se cubre el 26% de localidades, donde habita el 85% de adultos del país (ver Tabla 1.10).

Tabla 1.10 Cobertura por tipo de punto de acceso

	A nivel municipal	A nivel localidad en un radio de:		
		7 Kilómetros	4 Kilómetros	2 Kilómetros
Porcentaje de adultos				
Sucursales	92%	84%	77%	71%
Comisionistas	97%	93%	87%	81%
Cajeros automáticos	94%	87%	80%	75%
Terminales punto de venta	97%	90%	85%	80%
Al menos un punto de acceso	99%	95%	90%	85%
Porcentaje de unidades administrativas				
Sucursales	50%	32%	16%	6%
Comisionistas	71%	58%	37%	19%
Cajeros automáticos	58%	39%	23%	10%
Terminales punto de venta	70%	51%	33%	18%
Al menos un punto de acceso	80%	66%	45%	26%

Fuente: CNBV, diciembre 2017.

Con la información georreferenciada de los canales de acceso no sólo se puede conocer el porcentaje de la población que habita alrededor de cierta distancia del punto de acceso, también se puede determinar la distancia que existe entre estos puntos. Esta información, nos permite observar que en municipios rurales la distancia promedio entre sucursales es de 28.2 kilómetros, mientras que en las metrópolis es de

1.1 kilómetros; sin embargo, estas distancias disminuyen al contemplar los otros puntos de acceso (comisionistas, cajeros automáticos y terminales punto de venta), en los municipios rurales, en promedio los puntos de acceso se encuentran a una distancia de 3.9 kilómetros y en las metrópolis a 200 metros (ver Tabla 1.11).

Tabla 1.11 Distancia promedio entre puntos de acceso por tipo de municipio

	Rural	En Transición	Semi Urbano	Urbano	Semi Metrópoli	Metrópoli
Sucursales	28.2 km	21.8 km	11.5 km	4.7 km	1.2 km	1.1 km
Comisionistas	9.3 km	6.9 km	4.0 km	1.9 km	0.5 km	0.5 km
Cajeros automáticos	23.7 km	16.9 km	9.3 km	3.4 km	0.7 km	0.7 km
Terminales punto de venta	4.1 km	4.9 km	3.3 km	1.0 km	0.2 km	0.2 km
Cualquier punto de acceso	3.9 km	3.4 km	2.1 km	0.8 km	0.2 km	0.2 km

Fuente: CNBV, diciembre 2017.

Por último, la CNBV ha promovido la generación de información más detallada sobre los puntos de acceso y hoy en día es posible tener la ubicación geográfica de los diversos canales. Con ello, es posible distinguir el avance de la infraestructura financiera a lo largo del territorio nacional; no obstante, aún

se requieren controles para mejorar la calidad de información y así lograr análisis georreferenciados más avanzados, que permitan determinar estrategias regionales o detectar áreas de oportunidad para las instituciones financieras.

■ Conclusiones

Al cierre de junio de 2017, el sector financiero considerado para el presente reporte, se conformaba por 48 bancos comerciales, dos bancos de desarrollo, 153 sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y 44 sociedades financieras populares.

A junio de 2017, se registraron 16,945 sucursales, esto es, 2.4% más que en junio de 2016. Se reportaron sucursales en 1,244 municipios, en los cuales habita el 92% de la población adulta. El número de comisionistas alcanzó los 42,216 módulos máximos, esto implicó un crecimiento del 10.3% respecto del año anterior. A junio de 2017, en 1,638 municipios existía al menos un módulo de comisionistas. Los cajeros automáticos crecieron 2.9% respecto del mismo periodo, es decir, había 49,151 cajeros distribuidos en 1,412 municipios donde habita el 94% de los adultos del país. Las terminales punto de venta (TPV) crecieron 3.1% respecto de junio de 2016, llegando a 751,669 ubicadas en 1,662 municipios.

Con las sucursales se tiene cobertura financiera en el 50.6% de los municipios del país; incorporando la red de cajeros, se tiene una cobertura en 298 municipios más, esto representa el 62.7% de los municipios del país. Con las TPV, se adicionan 236 municipios con cobertura financiera, llegando al 72.3% del total de municipios en el país. Finalmente, si se contemplan todos los canales financieros se logra la presencia de al menos un punto de acceso en 1,909 municipios, esto representa el 77.7% de ellos. Y cabe hacer mención que en estos municipios habita el 98.4% de los adultos en México.

La provisión de servicios y transacciones financieras se ha visto favorecida con las redes de comisionistas y se prevé que aun siga creciendo con la incorporación de las entidades de ahorro y crédito popular a este esquema de negocio. A diciembre de 2017, se reportaron un total de 25 instituciones financieras autorizadas para operar a través de módulos de comisionistas. De ellos, 21 son bancos comerciales, un banco de desarrollo (Bansefi) y, tres entidades de ahorro y crédito popular (Caja Real del Potosí, Libertad y Operaciones Empresariales del Noreste). Aun cuando se piensa que no habrá un crecimiento importante de este canal dado que las grandes cadenas ya se han incorporado a este modelo, se observa que no es así, pues las instituciones financieras continúan solicitando autorización para operar con las mismas o nuevas cadenas comerciales. Por tanto, tal vez esta tendencia no se refleje si se considera el número de módulos máximos, pero sí en el número de módulos totales.

Atendiendo a las barreras que el sector financiero expresó para crecer la red de corresponsales, la CNBV implementó cambios en el proceso de autorización de los mismos para acelerar el tiempo de respuesta sin perder la rigurosidad de la supervisión. Este proyecto institucional facilita la entrada de

más comisionistas al mercado ya que el proceso de autorización está basado en un análisis de riesgos potenciales, logrando que ahora sea mucho más ágil para aquellos bancos que realizan operaciones de bajo riesgo a través de sus comisionistas.

A junio de 2017, se reportaron 49,151 cajeros automáticos en el país, lo que representó un crecimiento del 2.9% respecto a junio de 2016. De forma consistente en el tiempo, el 98% del total de cajeros corresponden a la banca comercial. Actualmente, solo el 11% de los cajeros tienen la opción de aceptar depósitos en efectivo. Los bancos que ofrecen estos dispositivos son BBVA Bancomer, Citibanamex y Banorte.

Desde 2014, el Banco de México ha promovido el establecimiento de convenios para que las instituciones financieras puedan compartir sus redes de cajeros automáticos para que los tarjetahabientes tengan acceso a más cajeros sin costo o a un bajo costo. Al mes de octubre de 2017, 15 instituciones han celebrado convenios para compartir sus cajeros automáticos con la finalidad de reducir costos para sus usuarios. Así, destaca Scotiabank como la institución que ha firmado convenios con más instituciones.

De acuerdo al tamaño de la población, se determinó que hay menos de diez municipios urbanos, cuya población es mayor a 50 mil habitantes, que aún carecen de sucursales y/o cajeros. Para este caso, el sector público y privado podrían entablar alguna estrategia para proveer servicios básicos en dichas localidades. Asimismo, se pueden diseñar estrategias para ir reduciendo la brecha entre los estados que tienen más puntos de acceso y los que tienen menos.

Las terminales punto de venta no solo favorecen a los usuarios de los servicios financieros sino también a los comercios al poder aceptar medios de pago diferentes al uso de efectivo. A junio de 2017 se reportaron 920,543 TPV, eso es, el 3.1% más, respecto al año anterior y dichos canales están distribuidos en el 68% del total de municipios en el país (1,662) en donde habita el 86% de la población adulta, las cuales corresponden casi en su totalidad a la banca comercial. También se reportaron 687,890 establecimientos con una proporción de 1.34 TPV por establecimiento a nivel nacional y se observa que no solo crece el número de establecimientos con TPV, sino también ha subido ligeramente el número de TPV por establecimiento.

Al contar con la ubicación geográfica de los canales de acceso, se pueden observar con mayor detalle las brechas en la inclusión financiera, ya que a nivel municipal 99% de los adultos (80% de los municipios) cuentan con al menos un punto de acceso; sin embargo, en un radio de 2 kilómetros alrededor de cada punto de acceso, la cobertura de adultos se reduce a 85%, esto es el 26% de las localidades del país.

02

Cuentas



Este capítulo fue elaborado por **Andy Steve Pineda Villegas** (CNBV).

Introducción

El número de cuentas o productos de captación¹ son uno de los indicadores básicos para conocer el grado de inclusión financiera de la población de un país, un estado, o cualquier otra unidad administrativa. Su importancia radica en que, para gran parte de la población, es el primer producto financiero que poseen, ya sea para recibir el pago de su nómina o un apoyo de programa de gobierno, hacer pagos o transferencias, o bien para ahorrar o invertir su dinero; incluso algunas sociedades financieras populares acompañan la contratación de un crédito con una cuenta de ahorro.

En este capítulo del Reporte se presenta un panorama de los productos de captación que las instituciones financieras, reguladas y supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), ponen a disposición del público en general para llevar a cabo actividades de ahorro, depósito y transacción, entre otras². Los sectores³ que se analizan son la banca, que incluye banca múltiple y banca de desarrollo⁴, y las

entidades de ahorro y crédito popular (EACP), en las que se consideran las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap) y las sociedades financieras populares (Sofipo).

Productos e indicadores de captación a nivel nacional

Los productos de captación que se incluyen en los análisis, de acuerdo al sector al que pertenecen, se presentan en la Tabla 2.1. Es importante destacar que los análisis solo consideran cuentas activas, es decir, las cuentas que al último día del mes a que corresponde la información tienen un saldo mayor a mil pesos o que durante el propio mes o en los dos inmediatos anteriores hayan registrado algún movimiento propiciado por el cliente, aunque el saldo sea inferior a mil pesos. Para el cálculo de los indicadores demográficos de captación se utiliza la fórmula acordada con la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), la cual presenta el número de productos de captación por cada 10 mil adultos⁵.

Tabla 2.1 Productos de captación por sector

Sector	Producto
Banca	Cuentas de ahorro: Cuentas comercializadas como producto de "ahorro", que pagan intereses y no proporcionan chequera o tarjeta de débito como medio de disposición o transacción.
	Cuentas de depósito a plazo: Cuentas sujetas a un tiempo de permanencia en la institución financiera y al pago de intereses.
	Cuentas transaccionales tradicionales: Cuentas de depósito a la vista para personas físicas o morales, sin límite en la suma de abonos en el transcurso de un mes calendario, ni en saldo.
	Cuentas transaccionales de expediente simplificado
	Nivel 1: Cuentas de depósito a la vista para personas físicas, cuya suma de abonos no exceda 750 Udi en el transcurso de un mes calendario, ni el saldo de 1,000 Udi en ningún momento.
	Nivel 2: Cuentas de depósito a la vista para personas físicas, cuya suma de abonos no exceda 3,000 Udi (6,000 Udi para programas gubernamentales), en el transcurso de un mes calendario.
	Nivel 3: Cuentas de depósito a la vista para personas físicas o morales, cuya suma de abonos no exceda 10,000 Udi en el transcurso de un mes calendario.
Entidades de ahorro y crédito popular	Cuentas de depósito al ahorro: Cuentas comercializadas como productos de "ahorro", de exigibilidad inmediata y que pagan intereses.
	Cuentas de depósito a plazo: Cuentas sujetas a un tiempo de permanencia en la institución y al pago de intereses.
	Cuentas de depósito a la vista: Cuentas de exigibilidad inmediata que pueden pagar o no intereses.

Fuente: Instructivos de llenado aplicables a los Reportes Regulatorios de la CNBV, Circular 3/2012 de Banxico, Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito y Disposiciones de carácter general aplicables a los sectores de banca y EACP.

1/ Los términos cuentas, productos de captación o contratos de captación se usan indistintamente.

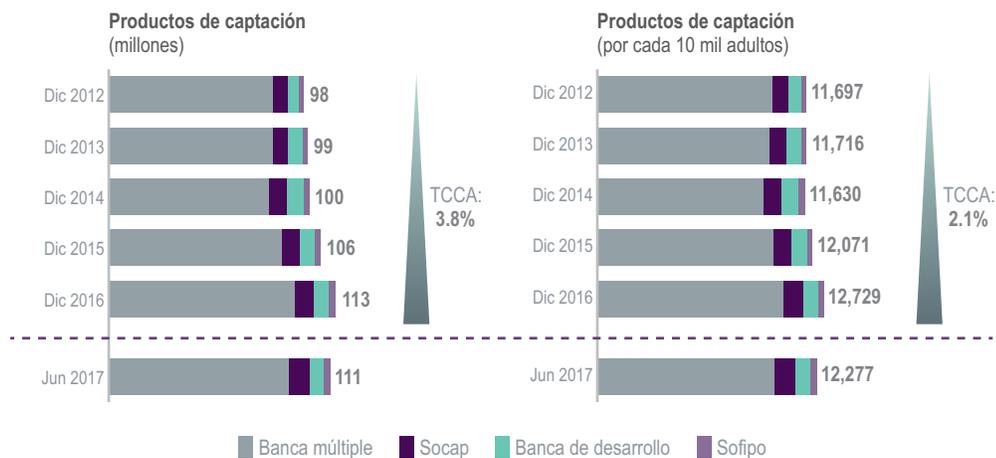
2/ La información de los productos de captación se puede consultar en las Bases de datos de inclusión financiera, o bien, en el Portafolio de Información de la CNBV. Ambos recursos se encuentran disponibles en: www.gob.mx/cnbv.

El autor agradece la colaboración de María Victoria Albanesi (Mercado Libre), Sergio Rubén Cano Vallejo (CNBV), Marco Antonio Del Río Chivardi (CNBV) y María Fernanda Trigo Alegre (CNBV).

A diciembre de 2016, el número de cuentas alcanzó la cifra de 113 millones, de las cuales 88% pertenecen a la banca y 12% a las entidades de ahorro y crédito popular. Respecto de la cifra reportada al cierre de 2012, se presentó una tasa de crecimiento compuesta anual de 3.8%, destacando el crecimiento entre 2016 y 2015, cuando se registró un aumento de 7 millones de cuentas. Además, al cierre de junio de 2017, el número de cuentas registrado fue de 111 millones, una disminución de 2.4 millones respecto a diciembre de 2016, debido a una depuración de cuentas en el portafolio de productos de captación de Citibanamex (ver Gráfica 2.1).

En cuanto al indicador demográfico de captación, entre 2012 y 2016 se registró una tasa de crecimiento compuesta anual de 2.1%, lo que se traduce en un aumento de 1,032 productos de captación por cada 10 mil adultos en este periodo y que, en mayor medida, se debe a un aumento de 629 productos de captación del sector de banca múltiple. A diciembre de 2016, se registró un indicador de 12,729 cuentas por cada 10 mil adultos y para junio de 2017, el indicador registró 12,277 cuentas por cada 10 mil adultos, una disminución que se explica por dos factores: la depuración de cuentas, ya comentada, en el portafolio de Citibanamex y el crecimiento de la población adulta⁶.

Gráfica 2.1 Indicadores demográficos de captación por sector



Fuente: CNBV. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.
TCCA: tasa de crecimiento compuesta anual.

La banca múltiple registró 90 millones de cuentas a junio de 2017, una disminución de 1% respecto a junio de 2016, lo que se explica por una depuración de 7 millones de cuentas transaccionales que realizó Citibanamex en su portafolio de

cuentas, cifra que superó el crecimiento registrado por las otras instituciones durante el periodo. Las cuentas transaccionales tradicionales son el producto más numeroso⁷, representan 81% del total de cuentas, mientras que las cuentas de

3/ Estos sectores envían su información financiera, contable y operativa, a través del Sistema Interinstitucional de Transferencia de Información (SITI) de la CNBV. El contenido y la periodicidad de la información se puede consultar en los Instructivos de llenado de los reportes regulatorios, que la CNBV tiene disponibles en su página de Internet: www.gob.mx/cnbv.

4/ Solo se incluye la información de Bansefi y Banjército, debido a que son las únicas entidades de banca de desarrollo que ofrecen sus productos de captación al público en general.

5/ El número de productos de captación se divide entre la población adulta y después se multiplica por 10 mil para determinar el indicador demográfico de captación. Este procedimiento es el mismo para cifras a nivel nacional, estatal o municipal. Cabe mencionar que la población adulta incluye personas de 15 años y más, debido a recomendaciones internacionales como de la oficina de Estadística de las Naciones Unidas y la OCDE, entre otros organismos, para facilitar los comparativos entre países en términos de ocupación, educación y otras variables sociodemográficas.

6/ Para el cálculo de los indicadores poblacionales, la información del número de adultos proviene de la proyección que lleva a cabo el Consejo Nacional de Población (Conapo). Dado que la cifra de adultos se mantiene constante durante todo el año, el resultado del indicador disminuye a principios de año, respecto del resultado del cierre del año previo, debido al aumento en la población adulta y no necesariamente por una disminución en el número de cuentas.

7/ La Secretaría de Hacienda y Crédito Público publicó, el 27 de diciembre de 2017, modificaciones a las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de instituciones de crédito, para permitir que la entrevista personal que deben celebrar las instituciones de crédito con los clientes, previo a la apertura de cuentas de depósito a la vista, se pueda llevar a cabo a través de una videoconferencia. Esta medida favorece la inclusión financiera de las personas, al ofrecer una alternativa no presencial para la apertura de cuentas de depósito a la vista.

expediente simplificado tienen una participación de 17%, dos puntos porcentuales por encima de lo registrado un año antes; asimismo, las cuentas de depósito a plazo representan 2% y las de ahorro menos del 0.1%. En cuanto al saldo promedio, el

total de cuentas registraron un aumento de 5,322 pesos en un año, lo que se explica por el aumento registrado en las cuentas tradicionales, 5,464 pesos (ver Gráfica 2.2).

Gráfica 2.2 Productos de captación de la banca múltiple

	Contratos de captación (miles)	Contratos de captación (por cada 10 mil adultos)	Saldo promedio (pesos)	Contratos de captación a junio 2016 (miles)	Saldo promedio a junio 2016 (pesos)
Total	89,566	9,928	48,553	90,288	43,231
Tradicionales	72,174	8,000	40,724	74,681	35,260
Simplificadas	15,265	1,692	859	13,612	845
Plazo	2,122	235	657,879	1,986	633,289
Ahorro	4	0.5	54,317	9	67,080

Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

En siete instituciones de banca múltiple se contabilizan 91% de las cuentas y 77% de los recursos reportados como saldo al final del periodo, lo que evidencia una alta concentración del sistema financiero desde el punto de vista de captación⁸. Cabe mencionar que ninguno de los bancos ofrece los seis productos de captación citados en la Tabla 2.1; solo tres

instituciones ofrecen cinco de ellos: BBVA Bancomer, Banorte y Santander. Por otro lado, la institución con mayor número de cuentas registradas es Citibanamex con 24 millones, seguido de BBVA Bancomer con 17 millones y Banorte con 12 millones (ver Gráfica 2.3).

Gráfica 2.3 Productos de captación por institución de la banca múltiple

Información a junio de 2017

Citibanamex (27%) 24,213	Banorte (13%) 11,831	Santander (11%) 9,569
	Otros (41) (9%) 8,275	Banco Azteca (7%) 6,151
BBVA Bancomer (19%) 17,031	BanCoppel (8%) 6,848	HSBC (6%) 5,647

Información a diciembre de 2012

Citibanamex (27%) 21,655	Banorte (13%) 10,441	Santander (10%) 7,877
	HSBC (9%) 7,086	Banco Azteca (7%) 5,933
BBVA Bancomer (23%) 18,531	Otros (30) (8%) 6,281	BanCoppel (5%) 3,800

Cifras en miles.

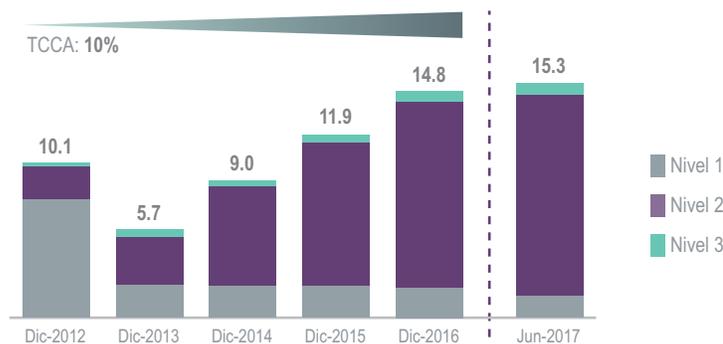
Fuente: CNBV. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

8/ Respecto de las cifras registradas en diciembre de 2012, son pocas las diferencias: al cierre de 2012, la suma de siete instituciones representaba el 92% del total de las cuentas reportadas, los mismos bancos que en junio de 2017.

Desde su inicio, las cuentas de expediente simplificado, en especial las cuentas nivel 2, han mantenido tasas de crecimiento mayores en comparación a los otros productos de captación. Para el periodo comprendido entre 2012 y 2016, la tasa de crecimiento compuesta anual de las cuentas de

expediente simplificado de la banca múltiple registra 10% y en el caso de las cuentas de nivel 2 alcanza 54%. Al cierre de 2016, las cuentas de expediente simplificado registraron 14.8 millones, de las cuales 82% pertenecen a cuentas nivel 2 (ver Gráfica 2.4).

Gráfica 2.4 Evolución de las cuentas transaccionales de expediente simplificado de la banca múltiple



Cifras en millones

Fuente: CNBV. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

TCCA: tasa de crecimiento compuesta anual.

A junio de 2017, las cuentas transaccionales de expediente simplificado de la banca múltiple registraron 15.3 millones, un aumento de 12% en un año (junio 2016) que se explica por el crecimiento de 21% de las cuentas de nivel 2, ya que en el caso de las cuentas nivel 1 y nivel 3 decrecieron 29% y 8%

respectivamente⁹. En cuanto a los saldos promedio, el total de las cuentas simplificadas aumentaron 14 pesos en un año y de los productos que componen las cuentas simplificadas, solo las cuentas nivel 2 disminuyeron su saldo promedio (ver Gráfica 2.5).

Gráfica 2.5 Cuentas transaccionales de expediente simplificado de la banca múltiple

	Contratos de captación (miles)	Contratos de captación (por cada 10 mil adultos)	Saldo promedio (pesos)	Contratos de captación a junio 2016 (miles)	Saldo promedio a junio 2016 (pesos)
Simplificadas	15,265	1,692	859	13,612	845
Nivel 2	13,120	1,454	673	10,824	676
Nivel 1	1,404	156	434	1,987	311
Nivel 3	741	82	4,976	802	4,440

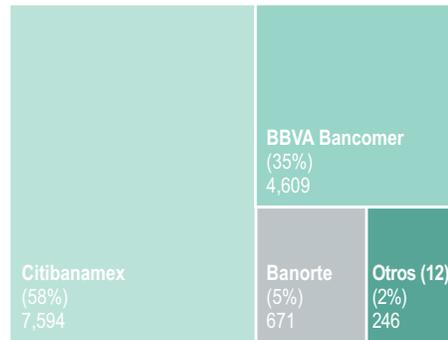
Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

9/ Para fortalecer el marco regulatorio de prevención y combate a las operaciones con recursos de procedencia ilícita y de financiamiento al terrorismo, así como para atender una de las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), organismo intergubernamental que fija los estándares internacionales en materia de prevención y combate a las operaciones con recursos de procedencia ilícita, financiamiento al terrorismo y financiamiento para la proliferación de armas de destrucción masiva, del cual México es miembro, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) reformó las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, con el objetivo que las instituciones de crédito realicen un monitoreo de las operaciones que se lleven a cabo con las cuentas de nivel 1 y cuya información deberá ser proporcionada a la autoridad. La resolución con estos cambios se publicó en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 2017.

Las cuentas de expediente simplificado nivel 2 alcanzaron la cifra de 13 millones y un saldo promedio de 673 pesos a junio de 2017. Actualmente, 15 instituciones de banca múltiple reportan

cuentas de nivel 2, sin embargo, en solo dos instituciones se concentran el 93% de las cuentas: Citibanamex y BBVA Bancomer (ver Gráfica 2.6).

Gráfica 2.6 Cuentas de expediente simplificado nivel 2 por institución de la banca múltiple



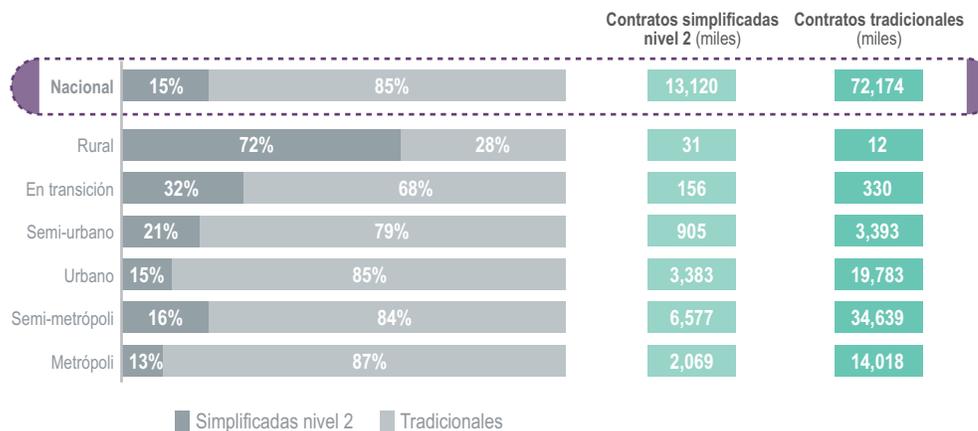
Cifras en miles.

Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

A junio de 2017, a nivel nacional, las cuentas de expediente simplificado nivel 2 representan el 15% en comparación con 85% de las cuentas transaccionales tradicionales, un aumento de dos puntos porcentuales de las cuentas nivel 2 en un año; sin embargo, en los municipios con menos habitantes, este porcentaje aumenta hasta alcanzar 72% en los municipios

de tipo rural¹⁰, lo que refuerza la tesis que las cuentas de expediente simplificado son un producto que abona a la inclusión financiera de las personas que habitan en lugares con poca o nula presencia de canales tradicionales, como lo son las sucursales bancarias (ver Gráfica 2.7).

Gráfica 2.7 Distribución de cuentas simplificadas nivel 2 y tradicionales de la banca múltiple por tipo de municipio



Los porcentajes están calculados considerando solo la información de las cuentas simplificadas nivel 2 y transaccionales tradicionales del sector de banca múltiple.

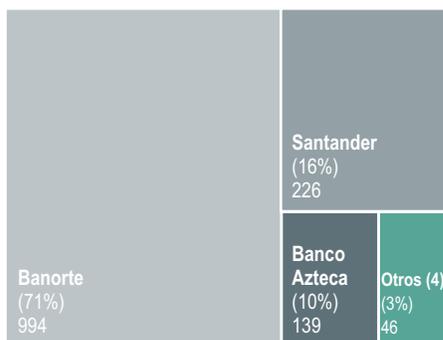
Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

10/ De acuerdo con el número de habitantes, los municipios se clasifican en: rural (hasta 5,000), en transición (de 5,001 a 15,000), semi-urbano (de 15,001 a 50,000), urbano (de 50,001 a 300,000), semi-metrópoli (de 300,001 a 1,000,000) y metrópoli (más de 1,000,000).

En el caso de las cuentas de expediente simplificado nivel 1, a junio de 2017 se registró la cifra de 1.4 millones y un saldo promedio de 434 pesos, una disminución de 583 mil cuentas respecto de la cantidad reportada un año antes, lo que se debe

a que Banorte y Santander redujeron un número importante de cuentas por inactividad. Las cuentas de nivel 1 son reportadas por siete instituciones de banca múltiple y tres concentran el 96.7%: Banorte, Santander y Banco Azteca (ver Gráfica 2.8).

Gráfica 2.8 Cuentas de expediente simplificado nivel 1 por institución de la banca múltiple



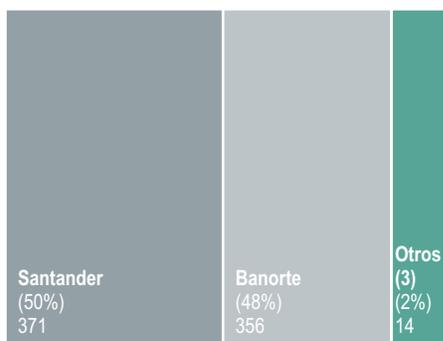
Cifras en miles.

Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

De los productos de expediente simplificado, las cuentas de nivel 3 son las menos numerosas. A junio de 2017, se reportaron 741 mil cuentas y un saldo promedio de 4,976 pesos. Al igual que las cuentas nivel 1, las cuentas de expediente simplificado nivel 3 tuvieron una disminución en el número de cuentas

equivalente a 61 mil cuentas en un año. Asimismo, son un producto que pocas instituciones de banca múltiple ofrecen, ya que solo cinco instituciones reportan información y dos concentra el 98% de las cuentas: Santander y Banorte (ver Gráfica 2.9).

Gráfica 2.9 Cuentas de expediente simplificado nivel 3 por institución de la banca múltiple



Cifras en miles.

Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

En el sector de banca de desarrollo, los productos de captación alcanzaron la cifra de 7 millones de cuentas, una diferencia de

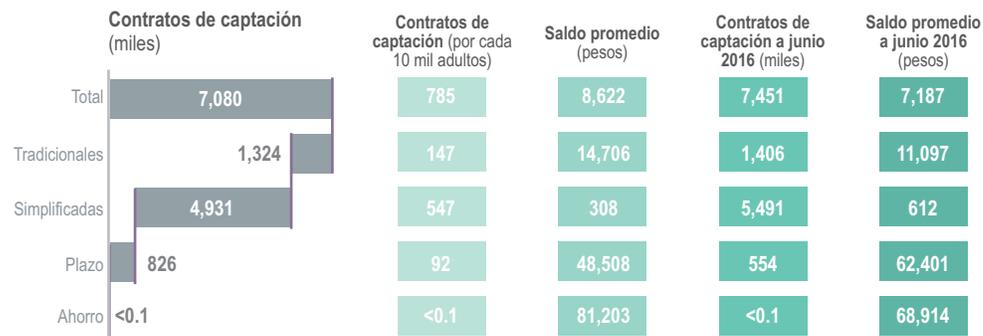
371 mil cuentas respecto de la cifra reportada en junio de 2016, lo que representó una caída de 5%¹¹; esta disminución se debe

^{11/} Cabe mencionar que Bansefi realizó reenvíos de información derivados de un ajuste en la clasificación de las cuentas activas y no activas, por lo que la cifra reportada en el RNIF 8 difiere de la consultada al momento del presente análisis.

principalmente al aumento de cuentas no activas de expediente simplificado nivel 2 de Bansefi¹². Respecto de la distribución de cuentas, Bansefi concentra el 87%, en gran medida, por el número de cuentas nivel 2, que por sí solas, representan 70% del

total de cuentas del sector. El saldo promedio del total de cuentas cerró en 8,622 pesos, un aumento de 1,435 pesos en un año y que se explica, en gran medida, por las cuentas tradicionales que aumentaron 3,609 pesos en el mismo periodo (ver Gráfica 2.10).

Gráfica 2.10 Productos de captación de la banca de desarrollo

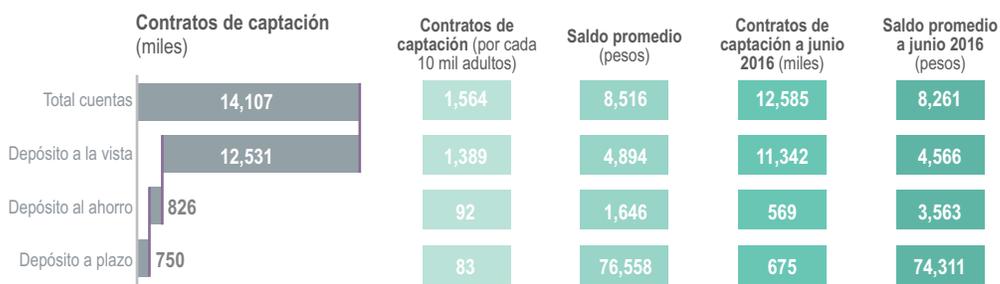


Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

En contraste con los sectores de banca, las entidades de ahorro y crédito popular tuvieron un crecimiento de 12% en el número de cuentas de junio de 2016 a junio de 2017. Al cierre de junio de 2017, se registraron 14 millones de cuentas, de las cuales el 75% corresponden a las Socap y 25% a las Sofipo, con un saldo promedio de 8,516 pesos (ver Gráfica 2.11). En el caso de las Socap, el mayor crecimiento lo registró Caja Popular Mexicana con 375 mil cuentas adicionales a lo

reportado un año antes, alcanzando la cifra de 4.2 millones al cierre de junio de 2017. De lo anterior, se desprende que 4 de cada 10 cuentas de las Socap pertenecen a Caja Popular Mexicana. En las Sofipo destaca el crecimiento de CAME¹³ que pasó de 44 mil cuentas, en junio de 2016, a 378 mil cuentas en junio de 2017, lo que la ubica como la segunda Sofipo con mayor número de cuentas, solo por abajo de Libertad Servicios Financieros que tiene el 60% de las cuentas (2.1 millones).

Gráfica 2.11 Productos de captación de las EACP



Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Tarjetas de débito

El número de contratos de tarjetas de débito de los sectores de banca múltiple, banca de desarrollo y EACP disminuyó 5% en

un año: al cierre de junio de 2017 se reportaron 108 millones de contratos, de los cuales el 89% pertenecen a la banca múltiple. La caída en el número de contratos, se debe principalmente a la depuración que Citibanamex llevó a cabo en su portafolio de

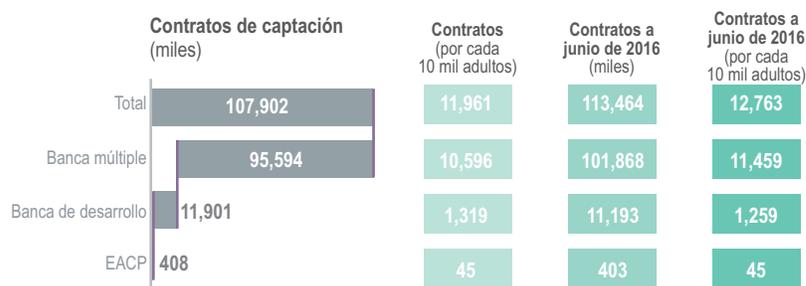
12/ Bansefi utiliza las cuentas de expediente simplificado nivel 2 para dispersar recursos provenientes de programas de gobierno, por lo que, dependiendo de la frecuencia de los programas, las cuentas pueden clasificarse como no activas si los beneficiarios retiran los recursos inmediatamente que se depositan.

13/ Consejo de Asistencia al Micro Emprendedor S. A. de C. V. S. F. P.

cuentas de captación, que resultó mayor en comparación con el crecimiento que registraron otras instituciones como BanCoppel

y Santander, que aumentaron 2.1 y 1.3 millones de contratos respectivamente en el mismo periodo (ver Gráfica 2.12).

Gráfica 2.12 Número de contratos de tarjetas de débito por sector



Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Cuadro 2.1 Tarjeta de débito Mercado Pago

Mercado Pago es una empresa creada en 2003 para ofrecer servicios de pago a compradores de la plataforma de comercio Mercado Libre. A partir de 2014, Mercado Pago incluyó en su portafolio de servicios una cuenta de expediente simplificado del banco Bansi con una tarjeta de débito de la marca MasterCard para realizar operaciones.

La tarjeta de débito Mercado Pago se puede adquirir a través de Internet (tarjetamercadopago.com.mx) proporcionando nombre, teléfono, domicilio y correo electrónico; posteriormente la tarjeta es enviada al domicilio registrado por el solicitante. En un inicio, la cuenta de expediente simplificado contratada es nivel 1 y puede cambiarse a nivel 2 cuando se solicita personalizar la tarjeta por teléfono o Internet. Con la tarjeta de débito Mercado Pago se pueden hacer compras en Internet o en los establecimientos comerciales que acepten la marca MasterCard. Asimismo, los depósitos a la cuenta se pueden realizar en efectivo en las tiendas 7-Eleven, las cuales forman parte de la red de comisionistas del banco Bansi.

Al cierre de diciembre de 2017, del total de cuentas contratadas en Mercado Pago 82% correspondían a cuentas nivel 2 y 18% a nivel 1, mientras que el número de tarjetas de débito alcanzó la cifra de 71,935 (ver Gráfica 2.13).

La tarjeta de débito Mercado Pago es un producto que facilita la inclusión financiera de las personas que están interesadas en realizar compras en línea donde solo se aceptan pagos con tarjeta. De acuerdo con la información de Mercado Pago, el 90% de los consumos que realizan los clientes de su tarjeta de débito ocurren en sitios digitales como Mercado Libre, Uber, Netflix e iTunes.

Gráfica 2.13 Evolución del número de Tarjetas de débito Mercado Pago



TCCA: tasa de crecimiento compuesta anual; TCTP: tasa de crecimiento trimestre previo.
Fuente: Mercado Pago.

Cuentas ligadas a teléfono celular

Al cierre de junio de 2017, el sector de banca múltiple reportó 13 millones de cuentas que tienen asignado un teléfono celular como medio para realizar transacciones, lo que representa un crecimiento de 43% en un año, además, la tasa de crecimiento compuesta anual alcanzó 71% para el periodo comprendido entre 2013 y 2017; si bien, las

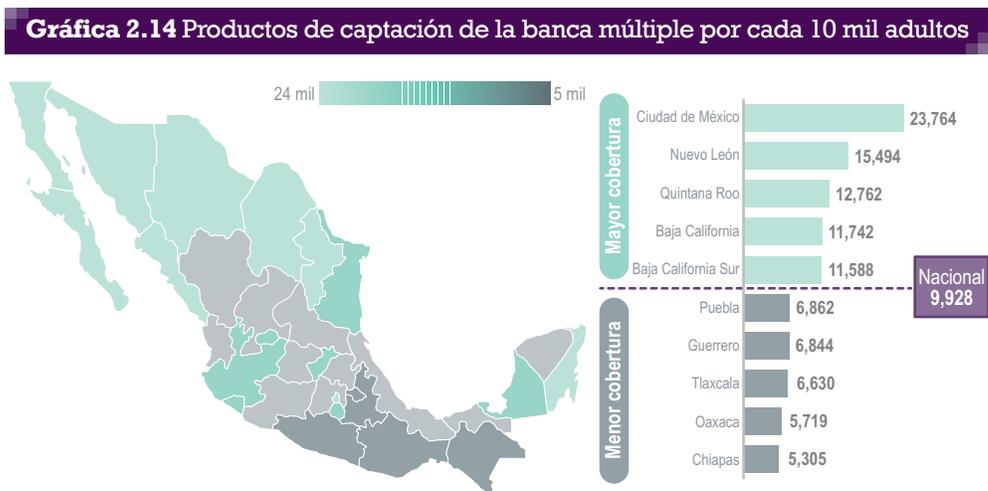
cuentas ligadas a celular han presentado una elevada tasa de crecimiento, comparadas con el número de cuentas transaccionales solo representan 15% por lo que aún hay un gran número de usuarios que podrían utilizar este canal para realizar operaciones. En cuanto al número de instituciones son 7 las que reportan cuentas ligadas a un teléfono celular y el 95% pertenecen a 2 bancos: Citibanamex (54%) y BBVA Bancomer (41%).

Sección 2.1 Cobertura de los productos de captación

Productos e indicadores de captación a nivel estatal

A nivel de entidad federativa, para el sector de banca múltiple, hay pocos cambios respecto de los resultados de 2016, la Ciudad de México es el estado que mayor número de cuentas registra por cada 10 mil adultos, a junio de 2017 alcanzó la cifra de 23,764; en contraste, Chiapas es el estado con el menor número de cuentas por cada 10 mil

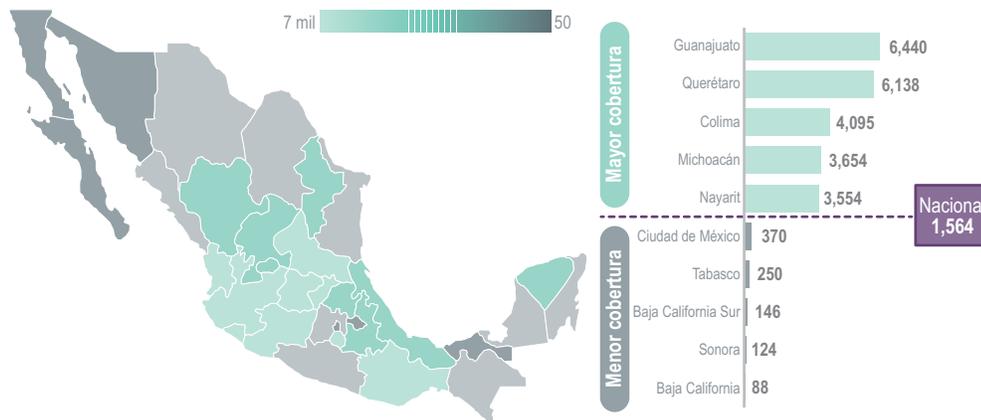
adultos con 5,305. En la Gráfica 2.14 se puede observar que la Ciudad de México, Quintana Roo y los estados del norte del país son los que tienen un mayor número de cuentas por cada 10 mil adultos, en cambio los estados del sur son los de menor número. El resultado a nivel nacional contabiliza 9,928 cuentas por cada 10 mil adultos a junio de 2017, prácticamente una cuenta de la banca múltiple por cada adulto.



Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

En el sector de las EACP tampoco se presentan grandes diferencias respecto de los resultados de 2016, los estados con mayor número de cuentas por cada 10 mil adultos se encuentran en las regiones del Bajío y Occidente del país junto con Oaxaca, en contraste con los estados de Baja California, Sonora, Baja California Sur, Tabasco y Ciudad de

México, que presentan índices inferiores a 400 cuentas por cada 10 mil adultos. Destacan los estados de Guanajuato y Querétaro que registraron más de seis mil cuentas por cada 10 mil adultos, una cifra superior al resto de los estados (ver Gráfica 2.15).

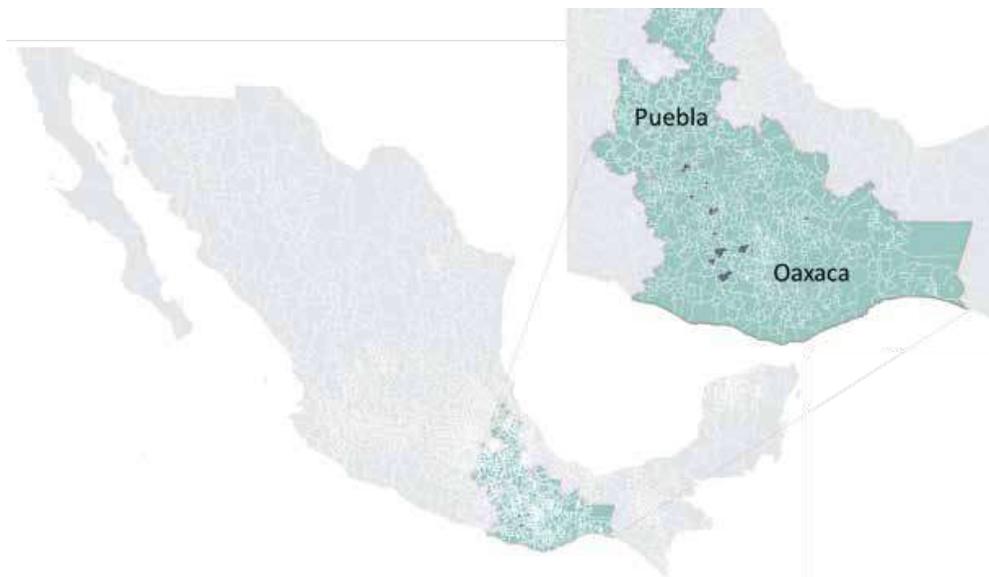
Gráfica 2.15 Productos de captación de las EACP por cada 10 mil adultos

Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Productos e indicadores de captación a nivel municipal

A junio de 2017, 99.3% de los municipios del país registró al menos un producto de captación (2,440), lo que representa un

aumento de 32 municipios respecto a junio de 2016. De los 18 municipios que no cuentan con productos de captación registrados, 17 pertenecen al estado de Oaxaca y uno a Puebla, todos de tipo rural (ver Gráfica 2.16).

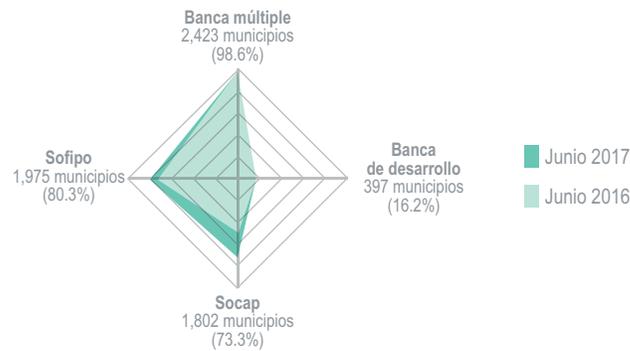
Gráfica 2.16 Municipios sin cuentas registradas

Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

La banca múltiple tiene registrado al menos un producto de captación en 2,423 municipios, lo que equivale al 98.6% de los municipios del país, le siguen las Sofipo con presencia en 1,975 municipios, las Socap con 1,802 municipios y finalmente

la banca de desarrollo con 397 municipios. Respecto a junio de 2016, destaca el aumento de las Socap, que pasaron de cubrir 50.9% a 73.3% de los municipios del país (ver Gráfica 2.17).

Gráfica 2.17 Cobertura de municipios por sector

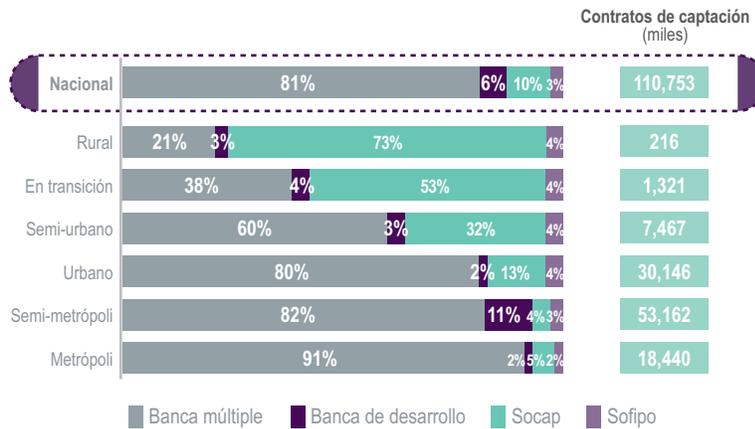


El número de municipios y los porcentajes corresponden a la información de 2017.
Fuente: CNBV. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

En cuanto a la distribución de las cuentas por tipo de municipio, destaca el papel de las Socap en los municipios con menor población, entre menor número de habitantes mayor participación de las Socap y menor presencia de la banca múltiple; por ejemplo, en los municipios de tipo rural, las Socap registran el 73% en comparación con el 21% de la banca múltiple (ver Gráfica 2.18). Por otro lado, la participación de las

Sofipo es menor al 5% en todos los tipos de municipio. En el caso de la banca de desarrollo, solo sobresale su participación en el municipio de tipo semi-metrópolis con 11%, ya que la mayoría de las cuentas de expediente simplificado nivel 2 de Bansefi son reportadas en la delegación Álvaro Obregón, Ciudad de México.

Gráfica 2.18 Distribución por tipo de municipio y sector

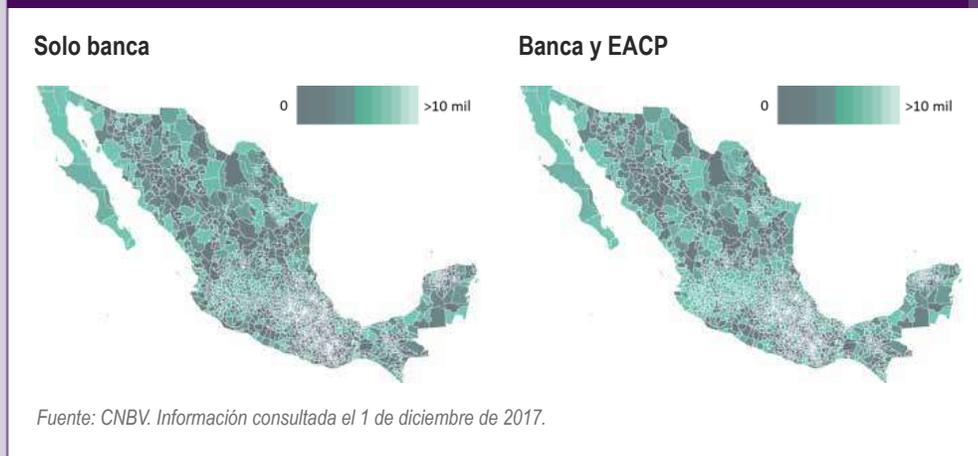


Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Cuadro 2.2 Participación de las EACP

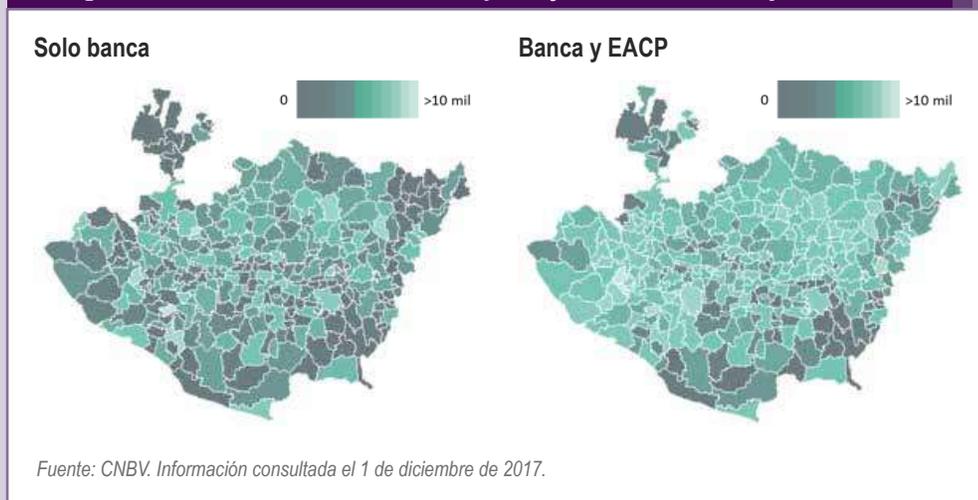
A nivel nacional solo 399 municipios superan las 10 mil cuentas por cada 10 mil adultos (16.2% del total de municipios), es decir al menos una cuenta por cada adulto que habita el municipio. De éstos, 205 municipios lo hacen solo por la participación de la banca y los 194 restantes, por la participación tanto de la banca como de las entidades de ahorro y crédito popular (ver Gráfica 2.19). Si bien, las EACP representan 12.7% del total de cuentas de captación, desempeñan un papel muy destacado en la inclusión de los municipios con menos habitantes, ya que 136 de los 194 municipios mencionados tienen menos de 50 mil habitantes.

Gráfica 2.19 Indicador de captación a nivel municipal por cada 10 mil adultos



Para los estados de Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán y Querétaro, el número de municipios con al menos una cuenta por cada adulto alcanza los 141 (45.2% del total de municipios), de los cuales 28 lo hacen solo por la participación de la banca y 113 por la suma de la banca y las EACP (ver Gráfica 2.20). Cabe mencionar que 77 de los 113 municipios con participación de la banca y las EACP tienen menos de 50 mil habitantes.

Gráfica 2.20 Indicador de captación a nivel municipal por cada 10 mil adultos para los estados de Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán y Querétaro



Cuadro 2.3 Indicador poblacional a nivel municipal

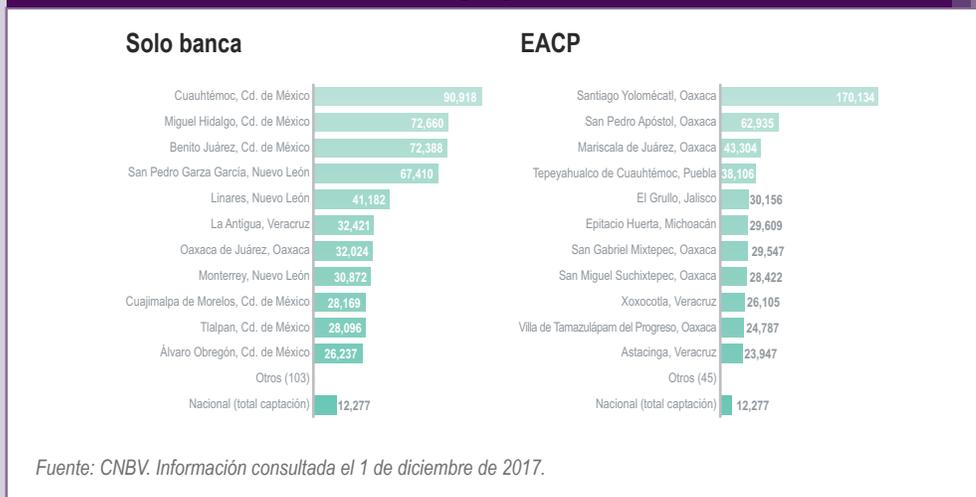
Al cierre de junio de 2017, el indicador demográfico de captación alcanzó 12,277 cuentas por cada 10 mil adultos en México, cifra que solo 281 municipios superan y que corresponde al 11% del total de los municipios del país. De acuerdo al sector al que pertenecen las cuentas de captación, la distribución de los estos municipios es la siguiente:

- 114 municipios superan el resultado nacional solo por cuentas de la banca múltiple,
- 108 lo hacen por la suma de las cuentas de la banca múltiple y las EACP,
- 56 debido solo a las cuentas de las EACP y
- 3 tanto por las cuentas que reporta la banca múltiple como por las que registran las EACP: Unión de Tula, Jalisco, Ocotlán de Morelos, Oaxaca, y San Pedro Mixtepec Distrito 22, Oaxaca.

Cabe mencionar que los 5 municipios con el indicador poblacional más alto, debido solo a cuentas con la banca múltiple, pertenecen a los estados de la Ciudad de México y Nuevo León, lo que concuerda con el resultado a nivel estatal, ya que estos estados tienen mayor número de cuentas por adulto. En el caso de las EACP, los 5 municipios con el resultado más alto pertenecen a los estados de Oaxaca, Puebla y Jalisco (ver Gráfica 2.21).

El hecho de que municipios de un estado como Oaxaca, que es el penúltimo lugar en número de cuentas de la banca múltiple por adulto, superen el resultado nacional solo por cuentas de las entidades de ahorro y crédito popular demuestra el papel tan importante que desempeñan estas instituciones en la inclusión financiera de las personas donde es escasa la presencia de la banca múltiple.

Gráfica 2.21 Indicador a nivel municipal por cada 10 mil adultos de acuerdo al sector al que pertenecen las cuentas

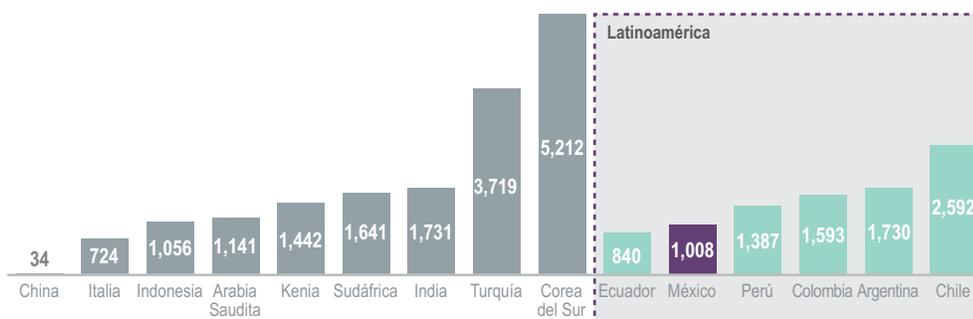


Comparativo internacional

A nivel internacional, la Encuesta de Acceso Financiero (*Financial Access Survey*, FAS), del Fondo Monetario Internacional, es un referente para conocer información de variables de acceso y uso de servicios financieros entre países.

De acuerdo con los datos de 2016, México registró 1,008¹⁴ cuentas de depósito de la banca múltiple por cada mil adultos, un incremento de 8.1% respecto a 2015, pero aún por debajo de países latinoamericanos como Perú, Colombia, Argentina y Chile (ver Gráfica 2.22).

14/ A pesar de que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores es la fuente de información del FAS para México, el indicador difiere respecto de la cifra reportada por la CNBV (1,008 versus 993), debido a que el tamaño de la población empleado por el FAS es distinto.

Gráfica 2.22 Cuentas de depósito de la banca múltiple por cada mil adultos

Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey 2016. Información consultada el 5 de diciembre de 2017.

Cuadro 2.4 Caso India: productos de captación

**Pradhan Mantri Jan
Dhan Yojana**
(Misión Nacional de
Inclusión Financiera
de la India)

En agosto de 2014, el Primer Ministro de la India, Narendra Modi, lanzó la Misión Nacional de Inclusión Financiera (*Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana*, PMJDY), cuyo principal objetivo es garantizar que la población excluida tenga acceso, de forma asequible (al menos una cuenta bancaria para cada hogar), a los servicios financieros básicos (envío de remesas, seguros, servicios de pensión y educación financiera).

El plan para poner en marcha la Misión incluyó, entre otras acciones, las siguientes:

- La dispersión de recursos de programas de gobierno a través de cuentas bancarias
- Un esquema de transferencia directa de beneficios (privilegiar el depósito a las cuentas de los beneficiarios versus cualquier otro tipo de transferencia)
- La autorización de entidades financieras especializadas, como bancos de pagos
- Un esquema de contratación remota de cuentas bancarias (e-KYC)
- Un número de identificación único con información biométrica (*Aadhaar*), así como de un sistema de consulta en tiempo real
- Un modelo de corresponsales para extender la infraestructura bancaria
- El desarrollo de un extenso sistema de pagos
- Una serie de modificaciones al marco regulatorio para facilitar la participación de los operadores de telecomunicaciones
- La emisión de tarjetas de débito y pólizas de seguros contra accidentes para los beneficiarios de las cuentas bancarias

Con la puesta en marcha de estas acciones, una persona en la India puede contratar una cuenta bancaria (en una sucursal, un corresponsal o en un operador móvil autorizado), únicamente con su número de identificación único, *Aadhaar*, y autenticarse con su huella digital, sin necesidad de presentar una identificación u otros documentos. El proceso de contratación de la cuenta puede tomar dos o tres minutos, tiempo en que se captura el número de identificación y se selecciona el banco.

De acuerdo con información del Gobierno de la India¹, a tres años del lanzamiento de la Misión Nacional de Inclusión Financiera, se han contratado más de 300 millones de cuentas bancarias, y a partir de enero de 2015, se tiene un promedio de 220 mil nuevas cuentas por día; incluso, en su cuenta de Twitter, el Primer Ministro ha publicado que se encuentran muy cerca de alcanzar la meta de al menos una cuenta bancaria para cada hogar².

Fuente: Peer Exchange: Accelerating Digital Social Protection Payments, Better Than Cash Alliance; Nueva Delhi, India; 2017.

¹ Página de Internet de la PMJDY: <https://pmjdy.gov.in>

² Cuenta de Twitter del Primer Ministro, Narendra Modi, @narendramodi.

■ Conclusiones

De la información analizada en esta sección, destaca la tasa de crecimiento compuesta anual (TCCA) de las cuentas de captación, la cual es 3.8% para el periodo comprendido entre 2012 y 2016, tasa mayor a la presentada por el aumento de la población adulta en el mismo periodo¹⁵. Lo anterior se puede comprobar observando la tasa de crecimiento del indicador demográfico, que para el mismo periodo alcanzó 2.1%.

A mediados de 2017, el número de cuentas de captación alcanzó la cifra de 111 millones con un indicador demográfico de 12,277 cuentas por cada 10 mil adultos. Además del crecimiento en el número de cuentas, hay dos puntos a destacar: a) la participación de las entidades de ahorro y crédito popular, que para junio de 2017 representa 13% del total de las cuentas y, b) el número de cuentas de expediente simplificado, que a junio de 2017 alcanzan el 17% de las cuentas reportadas por la banca.

Por otro lado, se mantiene una alta concentración de cuentas de captación en pocas entidades financieras, a pesar de que hay más de 200 instituciones financieras que pueden ofrecer productos de captación (banca múltiple, banca de desarrollo,

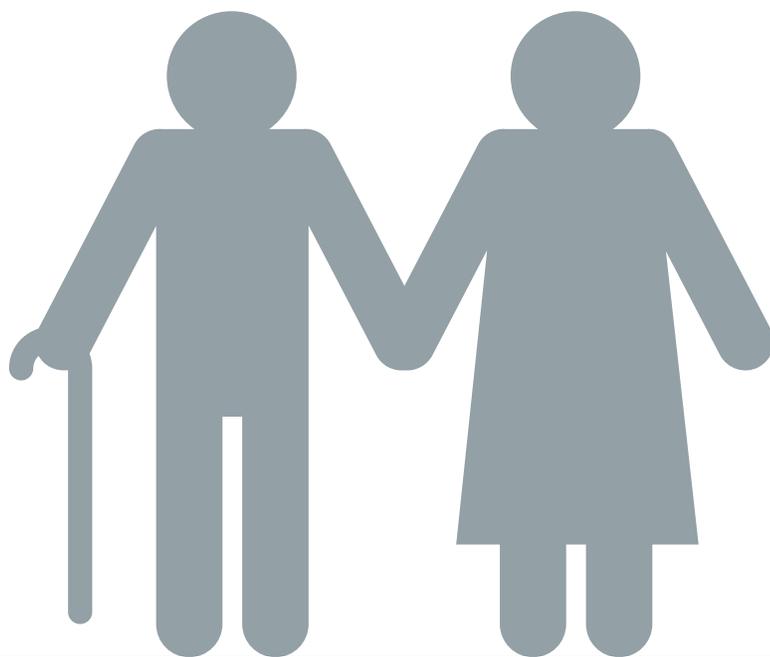
Socap y Sofipo), solo diez contabilizan el 83% del total de las cuentas: siete de banca múltiple (Citibanamex, BBVA Bancomer, Banorte, Santander, BanCoppel, Banco Azteca y HSBC), una de banca de desarrollo (Bansefi), una Socap (Caja Popular Mexicana) y una Sofipo (Libertad Servicios Financieros).

A nivel estatal, para el sector de banca múltiple, la Ciudad de México es el estado que mayor cantidad de cuentas registra, a junio de 2017 reportó 16.5 millones de cuentas, un promedio de 2.4 cuentas por adulto. En el caso de las entidades de ahorro y crédito popular, los estados de Guanajuato y Querétaro registran el mayor número de cuentas por cada 10 mil adultos, 6,440 y 6,138 respectivamente, muy alejados del resultado de los otros estados. Al cierre de junio de 2017, a nivel municipal, la información revela que 99.3% de los municipios del país cuenta con al menos un producto de captación registrado, en tanto que en 18 municipios (17 en Oaxaca y 1 en Puebla) no se tiene cobertura. Cabe destacar la participación las Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap) en la inclusión financiera de las personas que habitan municipios de tipo rural (5 mil o menos habitantes), en donde 73% de las cuentas registradas pertenecen a este sector.

^{15/} De acuerdo con las proyecciones de Conapo, la tasa de crecimiento compuesta anual de la población adulta, para el periodo de 2012 a 2016, fue menor al 2%.

03

Ahorro para el retiro



Este capítulo fue elaborado por **Alejandro Maldonado Viveros** (Consar), **José Felipe Maya Arriaga** (Consar), **Laura Karina Ramos Torres** (CNBV) y **Laura Alejandra Vargas Castillo** (Consar).

■ Introducción

El Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) en México ha ido evolucionando de manera significativa en sus 20 años de existencia, pasando de un sistema de reparto donde las pensiones estaban subsidiadas por el Estado a uno de cuentas individuales que son administradas por las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore).

Entre los avances que ha tenido el SAR se encuentran la transparencia y seguridad en el manejo de las cuentas, la libre elección de Afore, la portabilidad de recursos¹, la posibilidad de heredar los recursos², mayor regulación para proteger los ahorros, sistema abierto para cualquier persona sin importar su condición laboral ni edad y contar con más lugares para realizar ahorro voluntario de forma fácil y segura. Incluso, ya es posible que las personas puedan llevar un control de sus recursos en la Afore a través de un dispositivo móvil.

Las Afore invierten los recursos de los trabajadores en portafolios sofisticados que buscan la mayor rentabilidad posible, al tiempo de brindar la debida seguridad por dichas inversiones. A lo largo de los 20 años de existencia del sistema, las Afore han otorgado un rendimiento anual promedio real de 5.47% que se traduce en haber generado un billón 429 mil millones de pesos de plusvalías netas (considerando las comisiones por el manejo de cuenta) al cierre de diciembre de 2017 y se reportan 60 millones de mexicanos con una cuenta para el retiro.

Si bien ha habido grandes avances, aún quedan retos por solventar debido a que la tasa de contribución es baja, a que las personas no acumulan las semanas de cotización suficientes y que no hay una cultura de ahorrar de forma voluntaria para el retiro; por ello, se busca desarrollar e implementar medidas que

propongan soluciones innovadoras, sencillas y asequibles que promuevan el crecimiento del ahorro previsional de la población y garantice una adecuada calidad de vida en la etapa de retiro.

De forma general, el ahorro es fundamental para todos, pues permite tener un respaldo económico para hacer frente a obligaciones futuras, así como acceder a bienes y servicios que mejoren la calidad de vida financiera y favorezca el cumplimiento de metas de la población. A su vez, ahorrar para el retiro es aún más relevante, ya que, al dejar de generar ingresos periódicos provenientes de fuentes de trabajo, es necesario que la persona cuente con el respaldo económico suficiente para cubrir gastos y, al menos, poder mantener su estilo de vida. Sin embargo, al tratarse de un beneficio que se recibe en el largo plazo, con frecuencia las personas no perciben su utilidad, razón por la cual no destinan suficientes recursos a este fin. Por todas estas razones, el tema de ahorro para el retiro es crucial dentro de los esfuerzos en materia de inclusión financiera para lograr que los mexicanos gocen de los beneficios del ahorro de sus ingresos al llegar al final de su vida laboral.

En este capítulo se presenta un panorama general del sector de ahorro para el retiro y se estructura en cuatro partes: primero se presenta una perspectiva general sobre el ahorro para el retiro y la problemática en México; posteriormente, se exponen las acciones regulatorias para consolidar la innovación y digitalización del SAR; después se presentan los indicadores de ahorro para el retiro, donde se reportan los avances en el número de cuentas de ahorro para el retiro y el volumen del ahorro voluntario; por último, se exponen las estrategias implementadas para fomentar mayor inclusión financiera por parte del SAR.

■ Sección 3.1 Perspectiva general y problemática en México

En México, los trabajadores que coticen al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) o al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), por ley, deben tener una cuenta de ahorro para el retiro donde las aportaciones son realizadas por el empleado, el empleador y el gobierno. Por otra parte, las cuentas independientes surgieron como una necesidad de ofrecer este servicio a las personas que trabajan sin cotizar al IMSS ni al ISSSTE; para acceder a este servicio, el profesionista o trabajador debe abrir una cuenta de ahorro para el retiro en alguna Afore de manera voluntaria. Las cuentas individuales de ahorro para el retiro están conformadas

por tres grandes subcuentas: la primera es de retiro, cesantía y vejez (RCV); la segunda corresponde a la vivienda (VIV), y la tercera a las aportaciones voluntarias (AV).

Se define a las cuentas registradas como aquellas donde el trabajador ha elegido la Afore que administrará sus recursos a través de la celebración de un contrato o convenio con la Administradora. Los recursos de los trabajadores son administrados e invertidos por las Afore en las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos de Retiro (Siefore). Por otra parte, las cuentas asignadas son aquellas que se generan

1/ Se refiere a que los trabajadores que han cotizado en ambos institutos de seguridad social pueden disponer de sus recursos acumulados en su cuenta individual de acuerdo con el sistema pensionario aplicable (IMSS o ISSSTE).

2/ Cuando el titular de la cuenta fallece, los recursos que estaban destinados para su pensión pueden ser reclamados por su beneficiario.

Los autores agradecen la colaboración de Mario César Flores Rojas (Consar), Bernal López González (Consar), Marlene Olvera Suarez (Consar), Lidia Reséndiz Goche (Consar) y María Fernanda Trigo Alegre (CNBV).

cuando las personas comienzan a laborar en empleos formales y el trabajador aún no se registra en una Afore; dichas cuentas son enviadas a las Prestadoras de Servicios. Aquellas cuentas que no se registren en una Afore en un periodo de doce meses son movidas de las Prestadoras de Servicios a la Afore que haya obtenido mejor puntuación en el año previo.

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) tiene como labor fundamental regular y supervisar el Sistema de Ahorro para el Retiro, establecer las reglas para que el SAR funcione adecuadamente; vigilar que se resguarden adecuadamente los recursos de los trabajadores y supervisar que dichos recursos se inviertan de acuerdo a los parámetros y límites establecidos. A su vez, se asegura de que se brinde información a los trabajadores y está facultada para imponer multas a las Afore.

Ahora bien, en México, existen trabajadores del sector informal o trabajadores independientes que, aun cuando generan un ingreso, no han cotizado a los Institutos de Seguridad Social y no tienen una cuenta de ahorro para el retiro, por lo que no han acumulado recursos en el SAR. También se ha observado que aquellas personas que sí tienen una cuenta de ahorro para el retiro no abonan los recursos suficientes para solventar sus necesidades futuras. De acuerdo con las proyecciones realizadas por la Consar, un trabajador asalariado, que mantenga una carrera laboral constante durante su vida productiva, alcanzará, en promedio, una pensión equivalente a la tercera parte de su último ingreso.

Durante el 2017, el 47.5% de la Población Económicamente Activa³ (PEA) cotizó en alguno de los Institutos de Seguridad Social⁴ (ya sea IMSS o ISSSTE) y destinó parte de su salario a su ahorro para el retiro.

Cabe destacar que de los 60 millones de cuentas que existen en el Sistema de Ahorro para el Retiro, solamente 20 millones cotizan constantemente (bimestre a bimestre) y solo 4.4 millones tienen saldo acumulado en ahorro voluntario y/o solidario. Por otra parte, la Consar estima que existen 14 millones de trabajadores independientes⁵ en México; de ellos, 2.5 millones corresponde a trabajadoras del hogar que aun cuando reciben un ingreso, no están cotizando a los Institutos de Seguridad Social y, por tanto, no ahorran para su retiro; asimismo, más de 12 millones de mexicanos que trabajan en el extranjero no aportan para su retiro en México. También, hay más de 40 millones de menores de edad⁶ que podrían adquirir, a través de sus tutores, una cuenta individual en una Afore para iniciar su ahorro desde una temprana edad.

El mayor reto es lograr que los jóvenes que se incorporan al mundo laboral se ocupen de sus cuentas de Afore e incentivarlos a realizar aportaciones voluntarias, pues es indispensable convencerlos de que, entre más temprano ahorren para el retiro, no sólo gozarán de una mejor pensión, sino también podrán aprovechar de los beneficios de la capitalización del ahorro que ofrece una cuenta en alguna Afore. La Consar realizó una proyección donde se demuestra el efecto de incrementar el ahorro para el retiro desde temprana edad para lograr mayores beneficios al término de la etapa laboral (ver Cuadro 3.1).

Cuadro 3.1 Estimaciones pensionarias bajo diferentes escenarios

El objetivo de esta proyección es mostrar diferentes alternativas que un cotizante tiene para aumentar el monto de la pensión futura. Esto se realizó tomando información de una muestra representativa de 32 mil trabajadores cotizantes al IMSS de Generación Afore¹.

I. Escenario base:

Se simuló cuál sería el monto que tendría ahorrado en su Afore un trabajador de 36 años o menos, al cumplir 65 años (edad probable de retiro)².

Los supuestos iniciales son:

- a) La densidad de cotización es de 80%, es decir, de cada 100 semanas de actividad laboral, 80 ocurrieron como cotizantes al IMSS y el 20% restantes como no cotizantes, ya sea realizando otras actividades o sin empleo.
- b) El rendimiento es de 4% antes del cobro de comisiones.

3/ Al cierre de 2017, la PEA fue de 52.9 millones de personas. Fuente: INEGI, www.inegi.org.mx

4/ Se consideran trabajadores con al menos una cotización al IMSS o al ISSSTE de enero a diciembre de 2017.

5/ Fuente: INEGI, <http://www.inegi.org.mx/Sistemas/Olap>

6/ Fuente: INEGI, http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/n1%C3%B1o2017_Nal.pdf

- c) El cotizante tiene una carrera salarial plana, es decir, se asume que los trabajadores tendrían el mismo salario desde su edad actual y hasta el momento de la jubilación.

Bajo estos términos, una persona de 36 años o menos acumularía, en promedio, **434,714 pesos** al cumplir los 65 años. Con ese monto, y a precios actuales, podría recibir una pensión a través de una renta vitalicia equivalente a **2,181 pesos** mensuales³.

II. Escenario 2: mejorar densidad de cotización

Si se mejora la densidad de cotización, pasando de 80% a 100%, es decir, el tiempo de cotización es continuo, el monto pensionario se incrementaría en 19% respecto del escenario inicial; por lo tanto, el monto acumulado sería de **518,053 pesos**, con lo que se podría recibir una pensión mensual de **2,599 pesos**.

III. Escenario 3: mejorar rendimientos

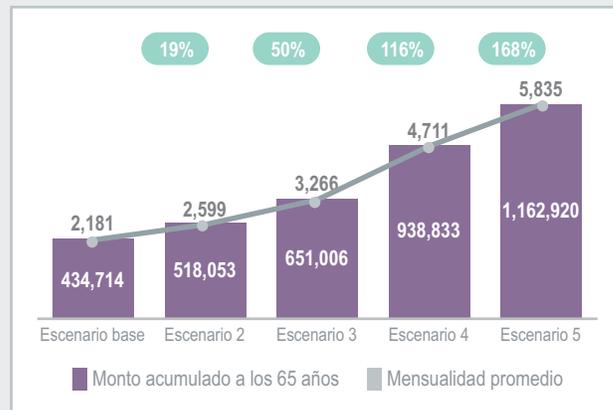
Si se añadiera un rendimiento anual mayor, por ejemplo, 5% antes de comisiones, en lugar del 4% y elevar la densidad de cotización del 80% al 100%, las pensiones aumentarían en 50% respecto del escenario base; es decir, el monto acumulado sería de **651,006 pesos** y la pensión pasaría de 2,181 pesos a **3,266 pesos**.

IV. Escenario 4: ahorrar voluntariamente

Si además se considera que el cotizante ahorra voluntariamente el 5% de su sueldo para mejorar su pensión, el monto pensionario aumentaría 116% respecto del esquema base. Por tanto, el monto acumulado sería de **938,833 pesos** y lograría tener una pensión de **4,711 pesos** mensuales.

V. Escenario 5: sumar subcuenta de vivienda

Todos los trabajadores que se desempeñan en el mercado laboral formal tienen una subcuenta de vivienda. En ella se acumulan las aportaciones que realizan los patrones, equivalentes al 5% del salario⁴. Si, además, el cotizante no utilizara este ahorro para obtener un crédito hipotecario y mejor lo invierte en su pensión, la suma de incorporar el ahorro para la vivienda⁵, una mayor densidad de cotización, mejores rendimientos y efectuar ahorro voluntario, la pensión aumentaría en 168% respecto del escenario base.



1. En el actual sistema de pensiones en México conviven dos generaciones de trabajadores: Generación Transición, que corresponde al grupo de cotizantes que iniciaron sus actividades en el sector laboral formal antes de la entrada en vigor de la reforma a la Ley del IMSS (julio de 1997); y la Generación Afore, que corresponde al grupo de cuentahabientes que empezaron a cotizar después de la reforma a la Ley del IMSS.
2. Una de las condiciones para pensionarse que establece la Ley del IMSS es que los trabajadores tengan al menos 65 años de edad (retiro por cesantía en edad avanzada), siempre y cuando cumplan con el requisito de tiempo de cotización señalado en la legislación de ese instituto de seguridad social.
3. El cálculo no considera posibles dependientes como esposos e hijos y se refiere a un retiro programado. Las mensualidades no contemplan el posible pago de una Pensión Mínima Garantizada, que actualmente es de 3,051 pesos para los cotizantes al IMSS.
4. En el caso de los cotizantes al IMSS, la subcuenta de vivienda es administrada por el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit).
5. Se supone un rendimiento anual de 2% para el ahorro de vivienda.

Fuente: Consar, www.gob.mx/consar/articulos/conoces-el-camino-para-elevar-tu-pension-un-llamado-urgente-a-los-millennials?idiom=es

La decisión de ahorro de los trabajadores es fundamental para incrementar su pensión, por ello es imprescindible que, como trabajador, se considere lo siguiente:

1. En la medida de lo posible, mantenerse en el mercado laboral formal y buscar cotizar a la seguridad social el mayor tiempo posible.
2. Elegir una Afore que genere elevados rendimientos y que cobre bajas comisiones.
3. En caso de ser trabajadores informales o independientes, registrar una cuenta individual en una Afore y realizar ahorro voluntario, de ser posible, desde el inicio.
4. Independientemente del mercado laboral (formal o informal) donde se trabaje, es importante adoptar desde edad temprana un esquema de ahorro voluntario que permita incrementar los recursos previsionales para el retiro. Actualmente existen diversos mecanismos para realizar aportaciones voluntarias, ya sea en efectivo o con cargo a cuentas y tarjetas bancarias.
5. Mantenerse informado sobre su saldo de ahorro para el retiro, recibir el estado de cuenta y conocer los beneficios que ofrecen las Afore, brindará una alerta temprana sobre las acciones que pueden realizar para elevar su pensión.

■ Sección 3.2 Acciones regulatorias para consolidar la innovación y digitalización del SAR

Con el objetivo de sentar las bases para crear un Sistema de Ahorro para el Retiro integral, seguro e incluyente, la Consar inició en el año 2014 un proceso de transformación regulatoria⁷ a través de la innovación y digitalización, enfocado, principalmente, en cinco aspectos:

1. Creación de expedientes digitales de los usuarios (expediente electrónico único).
 2. Autenticación biométrica.
 3. Protección de los ahorros (protección al usuario).
 4. Promoción del ahorro voluntario y facilidad de acceso al SAR.
 5. Movilidad de los servicios.
- Mayor certeza para los trabajadores de la validez de la información de la cuenta individual, lo que reduce errores en el llenado de los formatos tradicionales en papel.
 - Prevención de robo de identidad y evitar actos ilícitos como el traspaso indebido.
 - Seguridad en los trámites al corroborar la identidad de los trabajadores a través de las huellas digitales, evitando duplicidades e invasión de cuentas.
 - Agilidad y facilidad en la gestión de los trámites, así como mejorar la calidad de los servicios que brindan las Afore.
 - Reducción de costos operativos al realizar los trámites en línea y sustituir la gestión de papel a través de medios electrónicos.
 - Mayor control, registro (pistas de auditoría) y transparencia en los trámites.

En 2017, se consolidó el uso del expediente electrónico y enrolamiento biométrico de los trabajadores, brindando los siguientes beneficios:

- Conocimiento del cliente al generar, por única ocasión y sin importar la Afore que administre la cuenta, un expediente digital de identificación portable (para toda su vida laboral), con factores biométricos (10 huellas digitales, voz y firma digital).
- Mayor seguridad en el manejo de la información de los trabajadores.

A partir de marzo de 2015 y hasta el cierre de 2017, se han generado 12 millones de expedientes digitales de trabajadores del SAR; de ellos, 7.3 millones con elementos biométricos⁸. Actualmente, los principales trámites en el Sistema de Ahorro para el Retiro, incluyendo el traspaso de cuentas y la disposición de recursos (alrededor de 4 millones de trámites al año), son realizados completamente de manera digital. A partir de la implementación del expediente electrónico único con factores biométricos prácticamente se han eliminado los traspasos indebidos y las prácticas irregulares son detectadas

7/ Disposiciones de carácter general en materia de operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.

8/ La diferencia entre el volumen de expedientes electrónicos o digitales y aquellos con elementos biométricos se debe a la entrada en vigor de cada uno. El expediente electrónico de identificación del trabajador entró en vigor en marzo de 2015 y la incorporación de elementos biométricos en mayo de 2016. El expediente electrónico se incorporó para la totalidad de los servicios que ofrecen las Afore; no obstante, la autenticación biométrica se ha ido liberando gradualmente conforme a la complejidad del trámite.

oportunamente a través de inteligencia operativa y supervisión digital realizada por la Consar.

Asimismo, se habilitó el portal e-SAR (www.e-sar.com) como una ventanilla universal para la solicitud de servicios como la localización y registro de cuentas, domiciliación del ahorro voluntario, selección de Siefore para el ahorro voluntario, y la solicitud de disposición de recursos de la Afore.

Finalmente, durante el año 2017, se implementó la aplicación móvil llamada AforeMóvil como herramienta para lograr la inclusión de millones de mexicanos en el SAR, permitiendo no solo encontrar su Afore, sino también registrar una cuenta en caso de no tener una (incluyendo hijos menores de edad), consultar su saldo y realizar aportaciones voluntarias en línea.

Por otra parte, la prestación de los servicios financieros está siendo transformada a nivel mundial, tanto por las nuevas expectativas de los consumidores -quienes esperan ser atendidos por medios digitales, a través de aplicaciones en línea, y por medio de transacciones rápidas y sencillas-, como por el desarrollo de nuevas tecnologías⁹ que brindan eficiencia a la cadena de valor de los servicios financieros. A través de soluciones innovadoras que cumplan y se adapten a los requerimientos regulatorios del sector¹⁰, la Consar busca facilitar la generación de cuentas de ahorro y ofrecer los medios para poder llevar a cabo aportaciones voluntarias a la Afore de forma rápida y sencilla, y poner estos servicios al alcance del mayor número de personas para conseguir una inclusión financiera eficaz durante el 2018.

■ Sección 3.3 Indicadores de ahorro para el retiro

Con la finalidad de dar seguimiento a los avances en el sector de ahorro para el retiro, se han definido cinco indicadores básicos. Estos indicadores han servido para medir el desarrollo y crecimiento que las Afore han presentado, así como la

evolución de los ahorros de los trabajadores, pues se da seguimiento al número de: i) cuentas individuales; ii) cuentas independientes; iii) cuentas con ahorros voluntarios; iv) cuentas registradas y, v) cuentas asignadas (ver Tabla 3.1).

Tabla 3.1 Indicadores básicos de ahorro para el retiro

Cuentas individuales por cada 10 mil adultos administradas por las Afores	Número de cuentas únicas y personales de cada trabajador que son administradas por las Afore por cada 10 mil adultos.
Cuentas registradas por cada 10 mil adultos	Número de cuentas por cada 10 mil adultos que corresponden a los trabajadores que se registraron en una Afore. Incluye cuentas de aquellos trabajadores que, aun habiendo sido asignadas alguna vez, firmaron su contrato de registro en alguna administradora.
Cuentas asignadas por cada 10 mil adultos	Número de cuentas individuales por cada 10 mil adultos que corresponden a trabajadores que, al no haberse registrado en alguna Afore, fueron asignadas por la Consar de acuerdo con la normatividad vigente.
Cuentas independientes por cada 10 mil adultos	Número de cuentas individuales por cada 10 mil adultos que laboran de forma independiente, es decir, no cotizan al IMSS ni al ISSSTE pero que abrieron una cuenta de ahorro para el retiro en alguna Afore de manera voluntaria.
Cuentas con aportaciones voluntarias por cada 10 mil adultos	Número de cuentas que hicieron alguna aportación voluntaria o solidaria por cada 10 mil adultos. El ahorro solidario aplica únicamente para cotizantes del ISSSTE.

Fuente: CNBV.

Al cierre de diciembre de 2017, existían 60 millones de cuentas de ahorro para el retiro, lo que representa un crecimiento de 4.8% respecto del cierre de 2016. Las cuentas registradas en una Afore representan el 68% y tuvieron un crecimiento de

5.8% respecto al año anterior. Las cuentas asignadas en una Afore representan el 17.6% y las cuentas asignadas en las Prestadoras de Servicios¹¹ el 14.4% (ver Gráfica 3.1).

9/ A estas tecnologías se les ha denominado FinTech.

10/ Se ha definido el término RegTech como el conjunto de soluciones que se adapten a los requerimientos normativos del sector financiero.

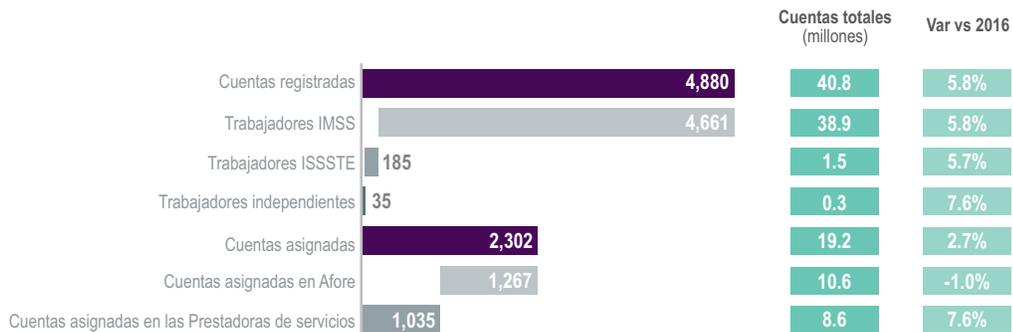
11/ Las personas que por primera vez se incorporan a un trabajo formal son automáticamente registrados en el SAR a través de la asignación de su cuenta individual a un servicio llamado "Prestadoras de Servicios" del Banco de México, el cual se encarga de administrar los recursos de dichas cuentas hasta que éstas sean asignadas o registradas en una Afore.

Gráfica 3.1 Evolución de las cuentas de ahorro para el retiro

Cifras en millones y en porcentaje.
Fuente: Consar, diciembre de 2017.

El indicador de cuentas registradas ascendió a 4,880 cuentas por cada 10 mil adultos, lo que representó un incremento del 5.8% respecto al cierre de 2016 (ver Gráfica 3.2). Del total de cuentas registradas, el 95.5% corresponden a trabajadores cotizantes al IMSS, el 3.8% a trabajadores cotizantes al

ISSSTE y el 0.7% restante corresponde a los trabajadores independientes con recursos en una Afore. Respecto de las cuentas asignadas, éstas aumentaron en 2.7%, pasando de 2,278 a 2,302 cuentas por cada 10 mil adultos.

Gráfica 3.2 Indicador demográfico de cuentas registradas y cuentas asignadas

Fuente: Consar, diciembre de 2017.

Al cierre de diciembre de 2017, el 39.6% de las cuentas corresponden a mujeres y el 60.4% a hombres. La diferencia, en términos porcentuales, entre el número de mujeres y el número

de hombres con cuentas registradas de ahorro para el retiro va aumentando con la edad (ver Gráfica 3.3). La brecha de género más grande corresponde al grupo de edad de 60 años o más.

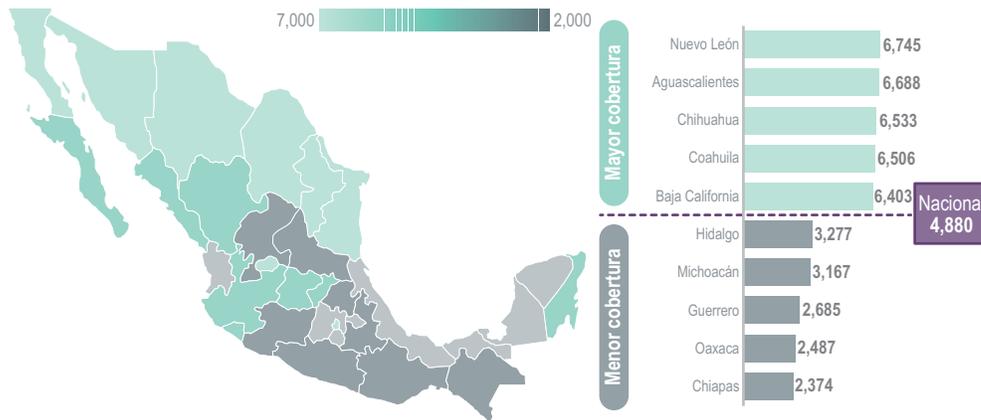
Gráfica 3.3 Cuentas registradas de ahorro para el retiro por género

Fuente: Consar, diciembre de 2017.

A nivel estatal, Nuevo León es la entidad con el mayor número de cuentas registradas por cada 10 mil adultos, seguido por Aguascalientes y Chihuahua. La media nacional es de 4,880 cuentas de ahorro para el retiro registradas por cada 10

adultos (ver Gráfica 3.4). Las entidades con el menor índice demográfico de cuentas para el retiro por cada 10 mil adultos continúan siendo las mismas que en 2016, es decir: Chiapas, Oaxaca y Guerrero.

Gráfica 3.4 Indicador demográfico de cuentas de ahorro para el retiro a nivel estatal



Fuente: Consar, diciembre de 2017.

Administradoras de Fondos para el Retiro

A diciembre de 2017, Afore Citibanamex reportó el mayor número de cuentas administradas (20.8%), seguido por XXI Banorte (18.7%) y en tercer lugar se encuentra Coppel, que además es la Afore con más cuentas registradas (ver Tabla 3.2). Las Afore que tuvieron un crecimiento más alto en el total de cuentas administradas de diciembre de 2016 a diciembre de 2017, fueron Azteca (24.5%), Coppel (10.9%) y Citibanamex (9.6%), lo anterior, se debe principalmente a las actividades

que realizan dichas administradoras en relación con el registro y traspaso de trabajadores.

Por otro lado, se puede observar que, para las cuentas asignadas, Afore SURA obtuvo la mayor proporción con 29.9%, en segundo lugar, se encuentra Citibanamex con 26.9% de las cuentas y Profuturo con 13.6%. Los saldos promedio más altos en el sistema correspondieron a Afore Profuturo (111,846 pesos), seguido por Inbursa (106,516 pesos) y MetLife (103,029 pesos).

Tabla 3.2 Distribución de cuentas por Afore

Afore	Cuentas registradas	Cuentas asignadas	Total de cuentas administradas	Monto promedio por cuenta (pesos)
Azteca	2,161,915	229	2,162,144	26,618
Citibanamex	7,819,759	2,844,195	10,663,954	52,945
Coppel	8,784,098	7,427	8,791,525	20,133
Inbursa	1,060,819	419	1,061,238	106,516
Invercap	1,803,953	589,951	2,393,904	75,198
MetLife	419,529	282,116	701,645	103,029
PensionISSSTE	1,507,788	568,565	2,076,353	90,666
Principal	2,141,243	552,803	2,694,046	58,173
Profuturo	2,778,328	1,134,972	3,913,300	111,846
SURA	4,121,399	3,160,753	7,282,152	63,792
XXI Banorte	8,174,008	1,442,300	9,616,308	70,754
Prestadoras de Servicios		8,646,314	8,646,314	-
TOTAL	40,772,839	19,230,044	60,002,883	51,533

Fuente: Consar, diciembre de 2017.

Los recursos administrados por las Afore se invierten en Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos de Retiro (Siefore), que a diciembre de 2017 ascendían a 3.17 billones de pesos, lo que representó el 14.8% del Producto Interno Bruto (PIB) del país (ver Gráfica 3.5).

Las Afore con más activos invertidos en las Siefore son XXI Banorte (23.1%), Citibanamex (17.9%) y SURA (14.8%). De diciembre de 2016 a diciembre de 2017, las Afore que más incrementaron sus activos netos en términos reales fueron Azteca, con una tasa de crecimiento del 25.3% (tasa real

de 17.3%), pasando de 46.5 a 58.2 mil millones de pesos; PensionISSSTE pasó de 157.5 a 194.9 mil millones de pesos, lo que representó una tasa de crecimiento del 23.7% (tasa real de 15.9%); por último, Coppel incrementó su administración de activos de 149.1 a 178.4 mil millones de pesos, lo que implicó un crecimiento del 19.7% (tasa real de 12.1%).

A su vez, las Siefore invierten los recursos en diferentes tipos de portafolios, dependiendo del grupo de edad en que se encuentre el trabajador¹².



Cifras en miles de millones.

Fuente: Consar, diciembre de 2017.

A diciembre de 2017, la Afore Profuturo mostró el mejor rendimiento neto para las Siefore Básica 4, para la Siefore Básica 3 y la Siefore Básica 2. Por su parte, Inbursa alcanzó el mejor

rendimiento en la Siefore Básica 1 y PensionISSSTE obtuvo los mejores resultados en la Siefore Básica 0 (ver Tabla 3.3).

Tabla 3.3 Tasas de rendimiento neto por Siefore

Rendimiento neto de la Siefore Básica 0 (SB0) (60 años y mayores)		Rendimiento neto de la Siefore Básica 1 (SB1) (60 años y mayores)		Rendimiento neto de la Siefore Básica 2 (SB2) (46 a 59 años)		Rendimiento neto de la Siefore Básica 3 (SB3) (37 a 45 años)		Rendimiento neto de la Siefore Básica 4 (SB4) (36 años y menores)	
SB0	Rendimiento neto	SB1	Rendimiento neto	SB2	Rendimiento neto	SB3	Rendimiento neto	SB3	Rendimiento neto
PensionISSSTE	5.7%	Inbursa	4.5%	Profuturo	5.9%	Profuturo	6.9%	Profuturo	7.9%
Citibanamex	5.5%	PensionISSSTE	4.4%	Coppel	5.4%	SURA	6.8%	SURA	7.5%
Metlife	5.4%	Profuturo	4.2%	SURA	5.4%	PensionISSSTE	6.3%	Citibanamex	7.0%
Coppel	5.4%	Azteca	4.2%	Citibanamex	5.1%	Coppel	6.2%	Coppel	6.7%
Principal	5.3%	Coppel	4.1%	PensionISSSTE	4.6%	Citibanamex	6.2%	PensionISSSTE	6.3%
XXI Banorte	5.3%	XXI Banorte	3.9%	Azteca	4.6%	Metlife	5.9%	Metlife	6.3%
Inbursa	5.1%	Principal	3.7%	Metlife	4.5%	Principal	5.8%	Azteca	6.2%
Azteca	5.1%	Metlife	3.7%	Inbursa	4.5%	Azteca	5.7%	Principal	6.2%
Profuturo	5.0%	SURA	3.6%	XXI Banorte	4.3%	XXI Banorte	5.6%	XXI Banorte	6.1%
SURA	5.0%	Invercap	3.5%	Principal	4.2%	Inbursa	5.1%	Inbursa	5.5%
Invercap	4.9%	Citibanamex	3.4%	Invercap	3.5%	Invercap	4.8%	Invercap	5.2%
Promedio simple	5.3%	Promedio simple	3.9%	Promedio simple	4.7%	Promedio simple	5.9%	Promedio simple	6.4%

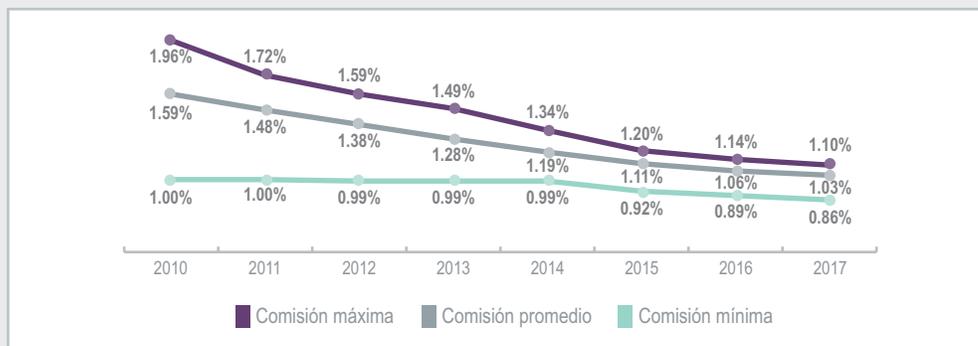
Fuente: Consar, diciembre de 2017.

¹² Para mayor información sobre las Siefore, refiérase al Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8.

Cuadro 3.2 Reducción de comisiones cobradas por las Afore

La Consar ha mantenido el compromiso de incentivar a las Afore a incrementar su eficiencia para que se reduzcan las comisiones cobradas. Como resultado de lo anterior, entre diciembre de 2010 y diciembre de 2017, las comisiones se han reducido en promedio 33.5%, siendo Azteca la Afore que más ha reducido el cobro (43.9%, pasando de un 1.96% a 1.10% sobre el saldo de la cuenta individual). Por otro lado, la administradora que actualmente tiene la comisión más baja del mercado es PensionISSSTE (durante 2017 cobró una comisión del 0.86%).

Adicionalmente, destaca que, en el mismo periodo, la dispersión de las comisiones ha disminuido considerablemente, favoreciendo la competencia en el mercado; lo anterior se puede observar a través de la diferencia entre la comisión máxima y la mínima cobradas; por ejemplo, al cierre de 2010 dicha diferencia fue de 0.96%, mientras que para el año 2017 la diferencia fue de 0.24%, lo que implica una reducción de 72 puntos base en este indicador.



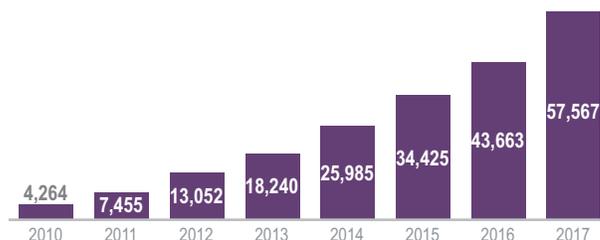
Fuente: Consar.

Ahorro voluntario

La Consar ha llevado a cabo diversas estrategias para impulsar el ahorro voluntario en las cuentas administradas por las Afore, desde campañas para divulgar sus beneficios¹³ hasta establecer mecanismos para facilitar que las personas puedan ahorrar voluntariamente. Asimismo, existe el ahorro solidario para los trabajadores al servicio del Estado, donde adicionalmente y de manera opcional, las personas pueden aportar hasta un 2% del sueldo básico a su cuenta individual.

Al cierre de 2017, el ahorro voluntario y solidario total en el sistema alcanzó la cifra récord de 57,567 millones de pesos, lo que representó un crecimiento de 32% respecto al cierre de 2016 y 341% respecto al cierre de 2012 (ver Gráfica 3.6). Dicho incremento no solo refleja el aumento en las aportaciones voluntarias de los trabajadores, sino también en los rendimientos generados durante el último año, que han sido clave para incrementar los recursos que permanecen ahorrados en las Afore.

Gráfica 3.6 Recursos acumulados de ahorro voluntario y solidario



Cifras en millones de pesos.
Fuente: Consar.

13/ Para más información sobre los beneficios de las aportaciones voluntarias, refiérase al Cuadro 3.2 del Capítulo 3 del Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8.

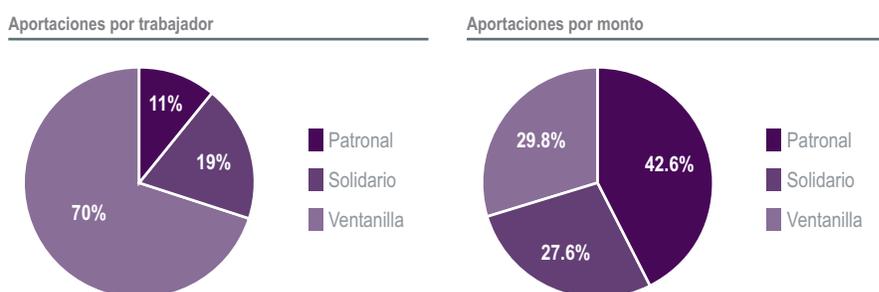
A pesar del crecimiento que el ahorro voluntario y solidario ha mostrado en los últimos años, aún se tiene un nivel bajo de aportación con respecto al ahorro total del sistema. Los recursos registrados al cierre de 2017 (57,567 mdp) representan sólo el 1.8% del total de recursos administrados por las Afore y las Prestadoras de Servicios; esto es, sólo el 7.3% de las cuentas individuales (4.4 millones) han realizado alguna aportación voluntaria o solidaria.

De enero a diciembre de 2017, hubo un 40% de incremento en el número de ahorradores y se registraron aportaciones de ahorro voluntario y solidario¹⁴ por un monto total de 12,648 millones de pesos¹⁵, de los cuales el 42.6% fueron realizadas vía patronal¹⁶

(a través de la recaudación), 27.6% fueron de ahorro solidario, y 29.8% fueron realizadas vía ventanilla u otros canales¹⁷.

Si bien el mayor monto captado fue vía patronal, cabe destacar que 7 de cada 10 personas realizaron ahorro voluntario por cuenta propia, pero depositan montos menores y con mayor frecuencia, como consecuencia de la diversidad de canales y la facilidad para realizar aportaciones en ventanilla. Por su parte, las personas que realizan aportaciones a través de su patrón son por montos mayores. El ahorro solidario se mantiene constante y pasivo debido a que el número de trabajadores del Estado no presenta variaciones considerables.

Gráfica 3.7 Proporción de aportaciones voluntarias y solidarias por canal

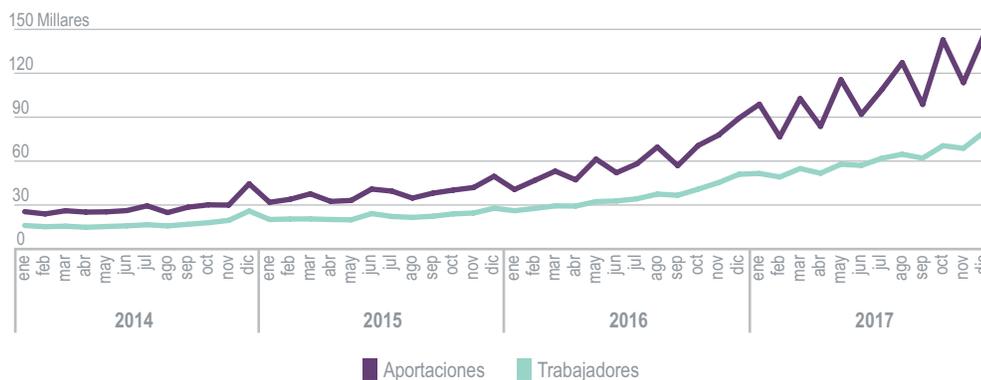


Fuente: Consar, de enero a diciembre de 2017.

Respecto de las aportaciones voluntarias en ventanilla mayores o iguales a 50 pesos, éstas han tenido crecimientos sostenidos en los últimos tres años. Durante el año 2017 se realizaron un total de 1.3 millones de depósitos, lo que representó un

incremento del 80% respecto de lo observado en el año 2016. Asimismo, el número de personas que realizaron aportaciones voluntarias en diciembre de 2017 aumentaron 56% respecto al mismo mes de 2016 (ver Gráfica 3.8).

Gráfica 3.8 Comportamiento histórico de las aportaciones voluntarias realizadas en ventanilla



Fuente: Consar.

14/ Se refiere sólo a los flujos de entrada durante el periodo, no considera recursos acumulados ni flujos de salida.

15/ Dicho monto no incluye los rendimientos generados durante el periodo.

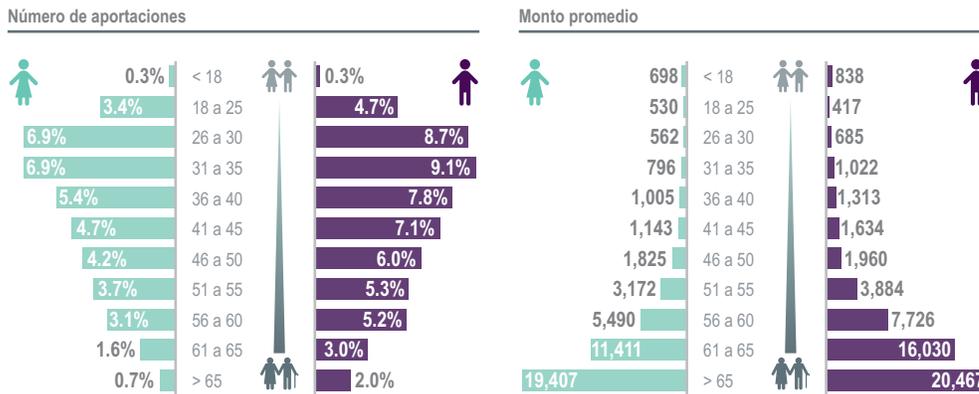
16/ Se refiere a las aportaciones que realiza el patrón de forma voluntaria con el objetivo de incrementar el monto de pensión de los trabajadores.

17/ Se refiere a depósitos realizados en establecimientos comerciales, a través de domiciliación de cuentas bancarias, AforeMóvil, transferencias electrónicas o abonando directamente en bancos. No se considera el ahorro voluntario patronal.

Durante el 2017, del total de aportaciones voluntarias realizadas en ventanilla, el 59.1% correspondió a aportaciones realizadas por hombres y el 40.9% por mujeres. Las aportaciones voluntarias que realizan los hombres presentan un monto promedio más alto

que los que hacen las mujeres. Las personas que más realizan ahorro voluntario son las que tienen más de 65 años, toda vez que acumulan el 39.1% del total de aportaciones acumulan el 31.6% del total de aportaciones (ver Gráfica 3.9).

Gráfica 3.9 Aportaciones voluntarias en ventanilla por género

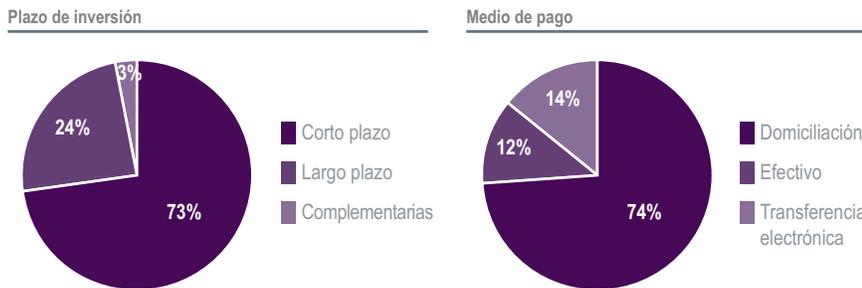


Fuente: Consar, diciembre 2017.

A su vez, el 73% de las aportaciones, es decir, 7 de cada 10, son depósitos de inversión a corto plazo, el 24% son depósitos a largo plazo y el 3% es un depósito como complemento de su retiro; lo que significa que solo 3 de cada 100 personas decide acumular sus recursos en su Afore y obtener mayores beneficios en el futuro, reflejándose en su pensión (ver Gráfica 3.10).

Respecto de los medios de pago utilizados, el 74% de las aportaciones fueron depositadas a través de una domiciliación¹⁸, el 14% se realizaron a través de transferencias bancarias electrónicas y el 12% restante correspondieron a depósitos en efectivo. La domiciliación ha tenido éxito desde que fue posible llevar a cabo esta operación a través del portal e-SAR¹⁹ en 2015, o bien, a través de la aplicación AforeMóvil lanzada en agosto de 2017.

Gráfica 3.10 Aportaciones voluntarias en ventanilla por plazo de inversión y medio de pago



Fuente: Consar, diciembre 2017.

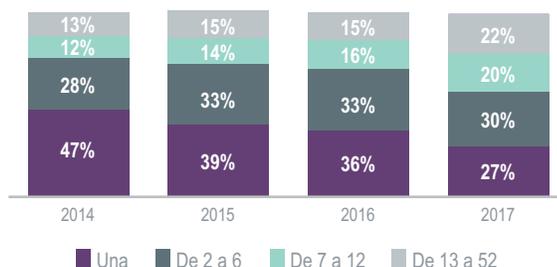
18/ Se refiere a cargos a cuentas bancarias, ya sea en una sola vez o de forma recurrente.

19/ <https://www.e-sar.com.mx/PortalEsar/public/index.do>

También se ha observado que los ahorradores van intensificando su comportamiento de ahorro en el tiempo cuando domicilian sus aportaciones voluntarias de forma automática. Por otra parte, en 2017, el 42% de las personas que realizaron aportaciones voluntarias en ventanilla lo hicieron con una frecuencia alta; es decir, al menos 7 aportaciones en

el año, el 30% hicieron entre 2 y 6 aportaciones al año, y el restante 27% hicieron únicamente una aportación en todo el año. Sin embargo, este indicador ha mejorado en el tiempo, pues para 2014, el 47% realizó solo una aportación durante todo el año mientras que el 25% lo hizo en más de 7 ocasiones (ver Gráfica 3.11).

Gráfica 3.11 Frecuencia de aportaciones voluntarias en ventanilla

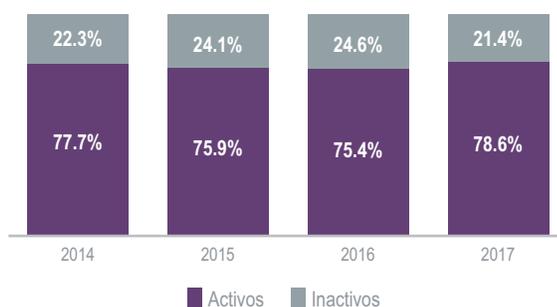


Las cifras podrían no sumar 100% por el redondeo.
Fuente: Consar.

Se observa que la relación entre trabajadores activos e inactivos que realizan aportaciones voluntarias en ventanilla se ha mantenido casi sin variación desde el 2014. A diciembre de 2017, el 78.6% de personas que hicieron alguna aportación voluntaria eran trabajadores activos, mientras que el restante

21.4% son empleados inactivos. La razón por la cual esta distribución se ha mantenido constante en el tiempo es debido a que las campañas para incentivar el ahorro voluntario no han sido dirigidas a un sector específico de la población, sino que ha sido para todos los cuentahabientes del país (ver Gráfica 3.12).

Gráfica 3.12 Aportaciones voluntarias en ventanilla por estatus del trabajador



Fuente: Consar.

■ Sección 3.4 Estrategias implementadas para fomentar la inclusión financiera

Con la finalidad de solventar los retos en materia de ahorro para el retiro, la Consar ha diseñado una estrategia de inclusión financiera sustentada en el marco regulatorio y enfocada en dos objetivos clave:

1. Impulsar el ahorro voluntario a través de herramientas, canales y programas que estén al alcance de toda la población.

2. Poder acceder al SAR a cualquier persona que cuente con una CURP, sin importar su edad, nacionalidad, lugar de residencia o condición laboral (trabajadores formales, informales o independientes).

En ese sentido, las medidas implementadas por la Consar han buscado cubrir las siguientes líneas de acción que, combinadas

entre sí, pueden ayudar a alcanzar los objetivos del programa de Inclusión Financiera en el Sistema de Ahorro para el Retiro:

1. Difusión sobre los beneficios del SAR;
2. Facilidad para abrir cuentas de ahorro para el retiro;
3. Hacer que el ahorro para el retiro se sienta palpable (visible y tangible);
4. Implementación de nuevos canales de ahorro al alcance de toda la población;
5. Desarrollo de herramientas que ayuden a los usuarios a estar en contacto con su cuenta;
6. Implementar mecanismos para que el ahorro para el retiro se haga de forma automática y fácil;
7. Establecer nuevos hábitos de ahorro entre los trabajadores;
8. Desarrollar incentivos que impulsen el ahorro;
9. Movilidad de los servicios; y
10. Protección de la información y ahorros de los usuarios.

Cuadro 3.3 Diversidad: medios disponibles para realizar aportaciones voluntarias a la Afore

Actualmente, las aportaciones voluntarias se pueden realizar a través de diversos canales, tales como:

- **Domiciliación electrónica:** Son descuentos a través de una cuenta de débito que son transferidos de manera automática a la Afore. Se pueden realizar depósitos a partir de 100 y hasta 50 mil pesos y con la periodicidad que decida el ahorrador. El servicio se puede solicitar ingresando al portal de e-SAR, el cual cuenta con todos los protocolos de seguridad y confidencialidad de la información.
- **Patronal:** Son descuentos vía nómina que se abonan directamente en las subcuentas de ahorro voluntario de la Afore. Este mecanismo debe ser solicitado por los trabajadores directamente con el área de recursos humanos de su empleador.
- **Ventanillas de sucursales bancarias:** Es posible realizar depósitos directamente en las ventanillas bancarias sin montos mínimos ni máximos; sin embargo, este mecanismo depende de la Afore que administre la cuenta.
- **Transferencias bancarias:** Se pueden realizar transferencias bancarias con depósito en ahorro voluntario. Las Afore que ofrecen este servicio son Inbursa, SURA, Invercap, MetLife, Principal, Profuturo y XXI Banorte.
- **AforeMóvil:** La aplicación para teléfonos inteligentes permite realizar aportaciones voluntarias con cargos únicos o recurrentes a cuentas bancarias, a partir de 50 pesos y con límites de monto dependiendo del método de pago. La App cuenta con opciones para gestionar las aportaciones voluntarias e inclusive abonar a cuentas de menores de edad registradas por la misma aplicación.
- **Establecimientos comerciales.** Se pueden realizar depósitos en efectivo en más de 7 mil tiendas de 7-Eleven, Círculo K, Extra, Chedraui y sucursales de Telecom, Bansefi, Farmacias del Ahorro y L@Red de la Gente, a partir de 50 pesos y sin comisión. Solo se necesita la CURP o teléfono celular. La tienda, sucursal u oficina entrega un recibo como comprobante del depósito.

Fuente: CONSAR.

AforeMóvil

Dada la necesidad de acercar a todos los mexicanos al Sistema de Ahorro para el Retiro, la Consar buscó fortalecer y evolucionar el sistema, creando una plataforma móvil que permite a los usuarios tener a la mano los datos de su cuenta individual y acceder a servicios desde su teléfono de forma fácil, segura y sin requerir acudir a una sucursal de la Afore. Esta aplicación cuenta

con la opción de realizar aportaciones voluntarias con cargos únicos o recurrentes a cuentas de ahorro bancarias (a través de la CLABE²⁰), tarjetas de débito o tarjetas de crédito. Dependiendo del método de pago hay límites en el monto de aportación y se podrá cobrar una comisión al usuario (con excepción de si se realiza de cuentas CLABE). La aplicación también permite registrar varios cargos recurrentes utilizando distintas cuentas bancarias y consultar el historial de aportaciones.

Es relevante indicar que la aplicación AforeMóvil permite a cualquier persona con CURP, que radique en México o en el extranjero, encontrar su cuenta de Afore (para el caso de trabajadores registrados), registrarse en una Afore (para el caso de los trabajadores asignados), o bien, abrir una cuenta (para el caso de los trabajadores informales o independientes que nunca han cotizado a algún Instituto de Seguridad Social), e incluso para hijos menores de edad.

Cuenta con múltiples interfaces y con comunicación en línea con sistemas de información del SAR, así como de entidades externas, como el Registro Nacional de Población (Renapo) para garantizar la correcta identificación del usuario y la transacción de recursos en la cuenta de ahorro para el retiro. Además, esta

aplicación incorpora mecanismos de autenticación biométrica para así generar un expediente electrónico móvil que el usuario podrá utilizar de por vida, de forma independiente a la Afore que administre sus recursos.

AforeMóvil fue lanzada el 21 de agosto de 2017 y al cierre del mismo año contaba ya con más de 300 mil usuarios, de los cuales, 3 mil correspondían a mexicanos que radicaban en el extranjero. AforeMóvil también representa el principal canal de apertura de cuentas para personas que no tienen una Afore y es el medio a través del cual se han registrado más aportaciones voluntarias en los últimos meses; dentro de las cuentas abiertas a través de este canal, 12 mil corresponden a trabajadores independientes y 2 mil a menores de edad²¹.

Cuadro 3.4 Promoción de MasterCard para ahorro voluntario

Diferentes organismos internacionales como el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y la Organización Internacional de Supervisores de Pensiones (IOPS, por sus siglas en inglés) coinciden sobre la importancia de establecer mecanismos de recompensa inmediata que incentiven el ahorro para el retiro.

A finales de 2017, la Consar formalizó una alianza estratégica con la firma internacional MasterCard con el objetivo de proporcionar un esquema de recompensa al momento de ahorrar¹. Esta promoción tuvo una vigencia de seis meses y estaba dirigida a los usuarios de AforeMóvil que utilizaran su tarjeta de débito MasterCard para programar aportaciones voluntarias recurrentes a partir de 50 pesos. Los usuarios recibían directamente en su correo electrónico cuatro boletos de cine gratis.

Este programa de beneficios impulsó el ahorro voluntario a través de AforeMóvil, donde entregaron 20 mil boletos. La promoción llevó por nombre “Elegir un mejor futuro, no tiene precio”.

1. <https://www.gob.mx/consar/prensa/mastercard-se-une-al-programa-ahorrar-en-tu-afore-nunca-fue-tan-facil>
Fuente: Consar.

Aportaciones voluntarias en establecimientos comerciales

En octubre de 2014, la Consar celebró convenios con redes de establecimientos comerciales para el depósito de aportaciones voluntarias. Los recursos captados por estos canales son abonados directamente en las cuentas individuales de los usuarios. Estas aportaciones pueden ser a partir de 50 pesos y no hay cobro de comisiones; solo se requiere que el usuario tenga una cuenta en el Sistema de Ahorro para el Retiro y su CURP o número celular. Las operaciones realizadas en estos canales son notificadas en línea y tiempo real a las Afore y se emite un recibo como comprobante del depósito, donde se incluye los datos de la cuenta individual y la información de contacto de la Afore para cualquier aclaración.

La primera cadena de establecimientos que se incorporó a este modelo fue 7-Eleven con aproximadamente 1,800 tiendas; en 2015 se sumó Telecomm llegando a 3,500 puntos de acceso. En 2016 participaron las tiendas Extra, Circulo K y sucursales de

Bansefi, llegando a aproximadamente 5,100 establecimientos. Finalmente, en 2017 se incorporó la cadena de sucursales de Farmacias del Ahorro, las sucursales de L@Red de la Gente y las tiendas Chedraui, llegando a más de 7,300 establecimientos donde los usuarios pueden depositar ahorro voluntario. En 2017 las aportaciones voluntarias realizadas a través de estos comercios se incrementaron 53% respecto de 2016, donde más de 27 mil ahorradores que han utilizado este medio de depósito.

Aportaciones voluntarias para migrantes

Se estima que casi 12 millones de mexicanos trabajan en Estados Unidos (EU) y más de la mitad de ellos planea regresar eventualmente a México para vivir su etapa de retiro. Asimismo, se cree que uno de cada dos mexicanos que radican en EU laboró previamente en México y, probablemente, tengan una cuenta de Afore con recursos acumulados. No obstante, la mayoría desconoce si tiene una, así como los derechos que les otorga.

21/ Las cuentas de los menores de edad las puede abrir un padre o tutor desde su aplicación AforeMóvil.

Cuadro 3.5 Encuesta realizada por *Hispanic Wealth Project*

La encuesta realizada en 2013 por *Hispanic Wealth Project* entre inmigrantes mexicanos en Estados Unidos, confirma que existe un alto porcentaje de trabajadores que planea regresar a México al momento del retiro.

Algunos resultados de dicha encuesta son concluyentes sobre la importancia de informar y proveer herramientas a los connacionales respecto de su cuenta de Afore:

- El 55% de los mexicanos residentes en ese país (aproximadamente 6 millones) planea regresar a México.
- El 40% de los migrantes que regresarían a México, y que alguna vez cotizaron a un Instituto de Seguridad Social, espera obtener una pensión del IMSS o de su Afore (que probablemente no podrán alcanzar al no cumplir los requisitos de semanas de cotización).
- 52% de los migrantes esperan recibir una pensión por parte de la Administración de Seguridad Social (SSA, por sus siglas en inglés) de EU, pero solo 3 de cada 10 tendrán derecho a ella.
- Sólo 3 de cada 10 inmigrantes mexicanos han trabajado en empresas que ofrecen un plan pensionario y sólo 2 participan en dichos planes.

Fuente: *Hispanic Wealth* <http://www.hispanicwealth.com/index.php/surveys-home>

Por tanto, resultó fundamental acercar el Sistema de Ahorro para el Retiro a los connacionales en el extranjero, y en 2016 la Consar en conjunto con las Afore lanzaron, en Estados Unidos, el centro de atención telefónica "SARTEL USA", que es una línea gratuita donde los usuarios pueden obtener información del SAR, localizar su cuenta, obtener asesoría personalizada y pueden ser canalizados con su Afore.

Durante 2017, la Consar llevó a cabo programas enfocados en brindar asesoría y conocer las necesidades de los mexicanos que radican en el extranjero, principalmente, a través de la participación en la Semana de Educación Financiera y asistencia a los principales consulados de México en EU, donde se llevaron a cabo talleres y pláticas informativas sobre el SAR y a través del levantamiento de información, encuestas y análisis de las necesidades de los migrantes.

En noviembre de 2017, se realizó el lanzamiento de la Aplicación AforeMóvil para mexicanos que radican en Estados Unidos, que es una versión similar a la utilizada en México.

Con esto se crea un puente que da acceso a los mexicanos de manera fácil y segura a diversos servicios relacionados con su cuenta individual del SAR, independientemente del lugar en donde radiquen, desde la localización de cuentas y la consulta de saldo, hasta la posibilidad de realizar aportaciones voluntarias.

Millas para el Retiro

Esta aplicación fue lanzada en noviembre de 2017 y se trata de un nuevo esquema para facilitar e incrementar el ahorro voluntario en las Afore a través de las compras mensuales que realicen los trabajadores con sus tarjetas de crédito o débito²². Por medio de esta herramienta, los usuarios pueden determinar un porcentaje de sus gastos mensuales para que esa cantidad se cargue automáticamente a sus tarjetas bancarias para ser abonados como ahorro voluntario en la cuenta Afore del usuario, pudiendo seleccionar límites de monto al mes y el horizonte de inversión (corto plazo, largo plazo o complementaria de retiro).

22/ <https://www.gob.mx/consar/articulos/millas-para-el-retiro-nuevo-esquema-para-el-ahorro-voluntario-134123>

■ Conclusiones

A diciembre de 2017 existían 60 millones de cuentas de ahorro para el retiro, lo que representó un crecimiento del 4.8% respecto al cierre de 2016; de estas cuentas, 40.8 millones se encuentran registradas en una Afore y equivale a 4,880 cuentas por cada 10 mil adultos, esto es, de cada diez adultos, cinco tienen una cuenta de ahorro para el retiro con recursos acumulados. Se observa una brecha de género en el número de cuentas identificadas, el 39.6% corresponden a mujeres y 60.4% corresponde a hombres; no obstante, entre más aumenta la edad más incrementa la brecha de género, ya que, para los adultos mayores a 60 años, por cada cuenta de una mujer existen tres de hombres.

Las Afore con mayor número de cuentas administradas son Citibanamex, XXI Banorte y Coppel. A nivel entidad federativa, Nuevo León es el estado con mayor número de cuentas registradas por cada 10 mil adultos, seguido por Aguascalientes y Chihuahua. Las entidades con el menor índice de cuentas por cada 10 mil adultos son Chiapas, Oaxaca y Guerrero.

A diciembre de 2017, los recursos que se invierten en las Siefore ascendieron a 3.17 billones de pesos, lo que representa el 14.8% del PIB del país. Las Afore con más activos invertidos en las Siefore son XXI Banorte (23.1%), Citibanamex (17.9%) y SURA (14.8%); de diciembre de 2016 a diciembre de 2017, las Afore que más incrementaron sus activos netos en términos reales fueron PensionISSSTE, Azteca y Coppel. De diciembre de 2010 a diciembre de 2017 las comisiones cobradas por las Afore se han reducido, en promedio, 33.5%.

La Consar no solo ha fortalecido los mecanismos de protección a las cuentas y a los recursos de los trabajadores invertidos en el SAR, sino que, a través de las modificaciones al marco normativo, también ha logrado consolidar un sistema digital y biométrico único en México y en el mundo, así como un modelo innovador e incluyente para ampliar la cobertura del SAR y aumentar el ahorro de los usuarios fortaleciendo la inclusión financiera.

Con los avances tecnológicos que ha tenido la Consar, todos los usuarios que interactúen con su Afore contarán con un expediente digital único, basado en información biométrica, el cual está vigente a lo largo de su vida, ya sea que lo hayan conformado de manera presencial directamente con la Afore (donde se registran las huellas biométricas, voz y firma digital) o de manera remota a través de la Aplicación AforeMóvil (donde se obtiene biometría facial). Al cierre de 2017 existían 12 millones de expedientes digitales, que representan el 29.5% del total de cuentas registradas en el SAR, de ellos, 7.4 millones cuentan con datos biométricos.

Hace 4 años era complejo realizar ahorro voluntario a las Afore y dependía de los mecanismos con los que contaba cada una de las Administradoras; sin embargo, hoy en día se tienen distintos mecanismos para incrementar su ahorro a través de aportaciones voluntarias: desde acudir a uno de las más de 7 mil establecimientos para realizar aportaciones en efectivo, hasta programar cargos automáticos a cuentas bancarias en el portal e-SAR o en la Aplicación AforeMóvil, con montos accesibles (desde 50 pesos) y de manera sencilla. Esto, aunado a las campañas y programas de educación previsional promovidos por la Consar y las Afore, ha provocado un crecimiento exponencial del ahorro voluntario y solidario en los últimos años, alcanzando una cifra acumulada de 57,567 millones de pesos, lo que representó un incremento del 32% respecto de 2016.

El año 2017 fue un año sin precedentes para el Sistema de Ahorro para el Retiro, no solo en la consolidación del expediente digital biométrico y el incremento del ahorro voluntario, sino también por el lanzamiento de la aplicación AforeMóvil para celulares, herramienta innovadora que ha marcado una pauta en el sistema en cuestión de conocimiento, acceso, inclusión y movilidad, y que se espera tenga un gran impacto en el mediano plazo. AforeMóvil ha mostrado ser una herramienta útil, pues a solo cuatro meses de su lanzamiento ya se registraban más de 300 mil usuarios.

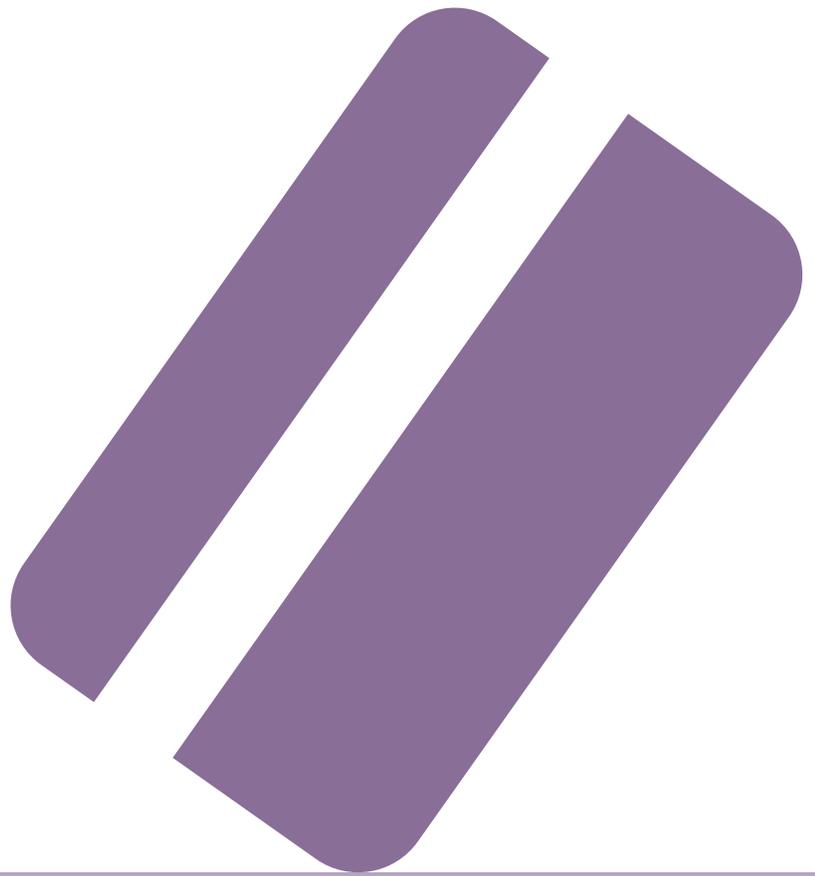
Cabe resaltar la importancia de las alianzas estratégicas y convenios que la Consar ha establecido con diversas instituciones como MasterCard y el programa “Millas para el Retiro” para generar estrategias que incentiven el ahorro para el retiro a través de recompensas al momento de realizar los depósitos, lo cual ha sido clave para lograr un cambio en el comportamiento de ahorro a largo plazo.

Si bien la Consar ha sentado las bases para incrementar la cobertura del Sistema de Ahorro para el Retiro y aumentar los recursos, el porcentaje de trabajadores que cotizan y los usuarios que hacen aportaciones por su cuenta siguen siendo bajos, por lo que persisten áreas de oportunidad para los próximos años. Uno de los principales retos es el de informar a las personas sobre la importancia de conocer su Afore y dar seguimiento a los recursos que ahí se depositan, así como continuar fomentando la educación previsional para que las personas comprendan la relevancia del ahorro para el retiro y tomen conciencia sobre la necesidad de destinar más recursos y realizar aportaciones voluntarias.



04

Crédito



Este capítulo fue elaborado por Alberto Aguilar López (CNBV), Marco Antonio Del Río Chivardi (CNBV), Alvaro Meléndez Martínez (CNBV) y Andy Steve Pineda Villegas (CNBV).

■ Introducción

La falta de dinero, en el caso de los individuos, o de capital, en el caso de las empresas, puede ser una de las principales barreras para afrontar emergencias, incrementar el patrimonio, contratar bienes o servicios, realizar inversiones, iniciar un negocio o aumentar uno existente, por lo que resulta fundamental el uso de un servicio financiero como lo es el crédito, el cual, bien empleado, permite disponer de recursos en el corto plazo y pagarlos con los ingresos que se percibirán en un futuro. Desde el punto de vista de la inclusión financiera, es importante que los créditos sean adquiridos en instituciones financieras supervisadas por las autoridades financieras, ya que además de los recursos obtenidos del crédito se obtienen beneficios en materia de protección al consumidor, transparencia y la posibilidad de acceder a mejores tasas de interés.

El objetivo de este capítulo radica en darle continuidad a los indicadores y análisis presentados en Reportes previos, con el fin de conocer el grado de avance, identificar áreas de oportunidad y determinar el impacto de los cambios regulatorios

que se han llevado a cabo en los últimos años. La primera parte del capítulo expone los principales indicadores del crédito a individuos, posteriormente se presentan los indicadores de crédito a empresas y finalmente, los resultados más destacados de la Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas (ENAFIN) 2015, la cual fue levantada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en colaboración con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, con la finalidad de generar información sobre las necesidades, fuentes, condiciones y uso del financiamiento de las empresas en México.

Finalmente se presenta un panorama del sector *FinTech* en México y el mundo, destacando su tamaño, grado de adopción y características de sus participantes. Asimismo, se presenta la evolución del *crowdfunding*, indicando sus beneficios, características distintivas con respecto a la banca, elementos para su desarrollo, modalidades, fallas y riesgos que presenta y que hacen indispensable su regulación y el abordaje de éste en la Ley para Regular a las Instituciones Financieras.

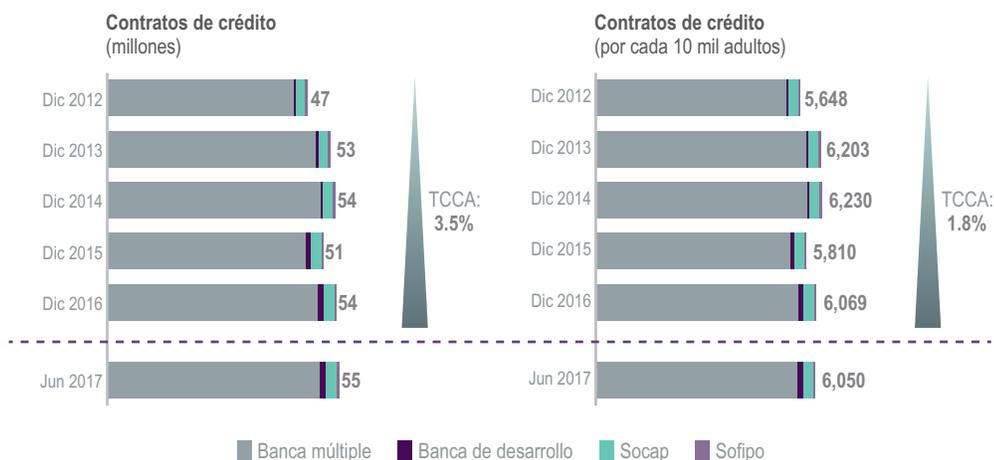
■ Sección 4.1 Crédito individual

Los productos de crédito que se consideran en los análisis de personas físicas para la banca, son: tarjetas de crédito, créditos personales, créditos de nómina, créditos ABCD (adquisición de bienes de consumo duradero), créditos grupales, créditos hipotecarios y créditos automotrices; y para el caso de las entidades de ahorro y crédito popular: créditos de vivienda y créditos al consumo. La información de los productos de crédito proviene de los reportes regulatorios que las instituciones financieras envían a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y de la información que el Banco de México (Banxico) comparte mediante Convenio con la CNBV. De la misma forma que los indicadores de captación, para el cálculo de los indicadores demográficos de crédito se emplea la fórmula convenida con la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), la cual expresa el número de productos de crédito por cada 10 mil adultos a nivel nacional, estatal o municipal.

Productos e indicadores de crédito a nivel nacional

Al cierre de diciembre de 2016, el número de contratos de crédito alcanzó la cifra de 54 millones, de los cuales 94% pertenecen a productos reportados por la banca y solo 6% a las entidades de ahorro y crédito popular; cabe mencionar que dicha composición no ha variado desde 2012. Respecto de la cifra registrada en diciembre de 2012, se alcanzó una tasa de crecimiento compuesta anual de 3.5% (ver Gráfica 4.1). Asimismo, a junio de 2017, el número de contratos de crédito aumentó en poco menos de 2 millones de contratos respecto de la cifra registrada un año antes para colocarse en 55 millones.

En cuanto al indicador poblacional de crédito, a diciembre de 2016 alcanzó la cifra de 6,069 productos de crédito por cada 10 mil adultos y su tasa de crecimiento compuesta anual fue de 1.8% para el periodo comprendido entre 2012 y 2016. Para junio de 2017, el indicador registró 6,050 créditos por cada 10 mil adultos lo que significó un aumento de 2% en un año.

Gráfica 4.1 Indicadores demográficos de crédito por sector

Fuente: CNBV. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.
TCCA: tasa de crecimiento compuesta anual.

La tarjeta de crédito es el producto crediticio con el mayor número de contratos entre los productos que ofrece la banca, de hecho, uno de cada dos productos es una tarjeta de crédito. A junio de 2017, se reportaron 27 millones de contratos de tarjetas de crédito, lo que significó un aumento de 4% en un año (ver Gráfica 4.2). Respecto del indicador poblacional, a junio de 2017, se registraron 2,986 contratos de crédito por cada 10 mil adultos, un aumento de 2% en un año.

Los bancos que mayor crecimiento registraron en el número de contratos de tarjetas de crédito, de junio de 2016 a junio de 2017, fueron: Inbursa con 464 mil contratos, BanCoppel con 379 mil contratos y Santander con 259 mil contratos. Por otro lado, BBVA Bancomer fue la institución que registró la mayor caída con una diferencia de 373 mil contratos. A pesar de que 18 bancos reportan contratos de tarjetas de crédito a junio de 2017, solo cuatro concentran 74% del total de los contratos: Citibanamex (27%), BBVA Bancomer (21%), BanCoppel (14%) y Santander (12%) (ver Gráfica 4.3).

Los créditos personales representan el 22% del total de créditos de la banca, el segundo producto de crédito más numeroso. Al cierre de junio de 2017, los créditos personales alcanzaron la cifra de 11 millones, 6% más que en junio de 2016, y el indicador poblacional se ubicó en 1,239 contratos de crédito por cada 10 mil adultos. A pesar de que dos bancos concentran 71% del total de créditos personales (Banco Azteca y Banco Ahorro Famsa), es el producto de crédito que más bancos ofrecen, a junio de 2017, 31 bancos registraron información

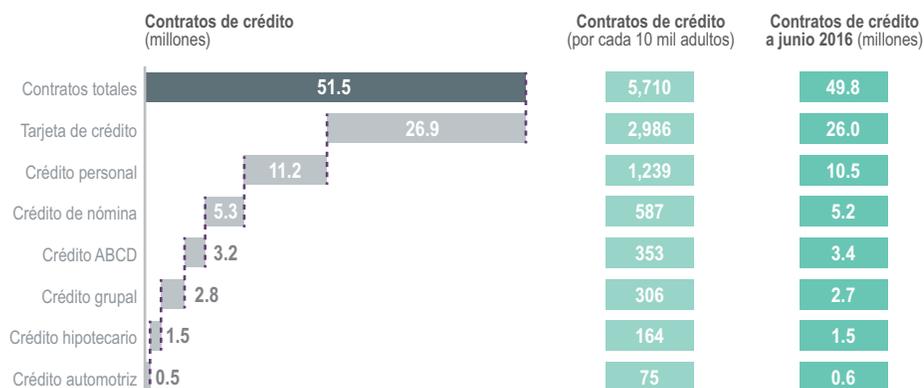
de créditos personales, incluido Banjército que es parte de la banca de desarrollo.

El tercer producto de crédito más numeroso es el crédito de nómina, el cual registró 5 millones de contratos a junio de 2017, 3% adicional a lo reportado un año antes, y su indicador poblacional se situó en 587 productos de crédito por cada diez mil adultos. Si bien son 15 los bancos que ofertan este producto de crédito, cinco concentran el 92% de los contratos: BBVA Bancomer (30%), Citibanamex (21%), Banorte (18%), Bansefi (12%) y Santander (11%).

A junio de 2017, los créditos ABCD y grupales alcanzaron 3.2 y 2.8 millones de contratos respectivamente. Los créditos ABCD tuvieron una caída de 6% en un año, mientras que los grupales aumentaron 3%. En el caso de los créditos grupales solo se incluye información de Banco Compartamos y en los créditos ABCD, son cinco los bancos que reportan información, sin embargo, Banco Azteca concentra el 99.9% del total de los contratos reportados.

Los créditos hipotecarios alcanzaron la cifra de 1.5 millones de contratos a junio de 2017. A pesar de ser un producto de crédito reportado por 24 bancos, solo 3 instituciones concentran cerca del 50% de los créditos: BBVA Bancomer (22%), Citibanamex (15%) y Banca Mifel (13%). En el caso de los créditos automotrices, se reportaron 679 mil contratos al cierre de junio de 2017, destacando BBVA Bancomer con el 46% de los créditos.

Gráfica 4.2 Productos de crédito de la banca



Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Gráfica 4.3 Tarjetas de crédito por institución de la banca



Cifras en millones.

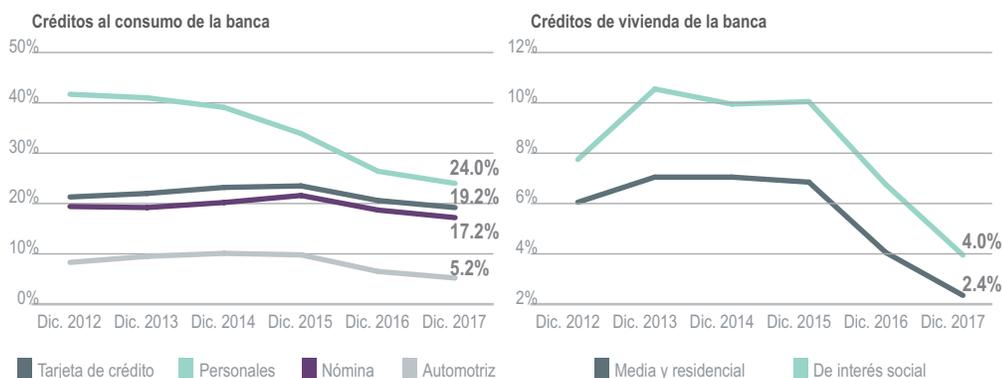
Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Las condiciones del crédito ofrecido a la población -medidas en términos del costo de éste- han mejorado sustancialmente en los últimos años. La tasa de interés implícita de los créditos al consumo -descontando las variaciones en la política monetaria a partir del valor de la tasa interbancaria de equilibrio (TIIE)- ha disminuido en poco menos de siete puntos porcentuales, al pasar de 27.2 a 20.4%, de diciembre de 2012 a diciembre de 2017.

Al interior de los créditos al consumo, la tasa de interés de las tarjetas de crédito ha disminuido en 2.1 pp en el mismo periodo (de 21.3 a 19.2%), el crédito de nómina en 2.2 pp (de 19.4 a 17.2%) y el crédito automotriz en 3.1 pp (de 8.3 a 5.2%)

(Ver Gráfica 4.4). El tipo de crédito que más disminuyó fue el correspondiente al crédito personal al hacerlo en 17.7 pp (de 41.7 a 24.0%), lo cual implica que una persona que solicita un crédito personal de 100 mil pesos pagará casi 15 mil pesos menos de intereses anuales que hace cinco años.

A su vez, la tasa de interés implícita del crédito a la vivienda también disminuyó de 2012 a 2017, al pasar de 6.4 a 2.8%, descontando el efecto de la TIIE. Al interior de ésta, el crédito a la vivienda media y residencial bajó 3.7 puntos porcentuales (de 6.1 a 2.4%), mientras que la tasa de interés del crédito a la vivienda de interés social decreció en 3.8 puntos porcentuales (de 7.8 a 4.0%).

Gráfica 4.4 Tasa de interés implícita ajustada a la TIIE

Fuente: CNBV.

Cuadro 4.1 Crédito de nómina en México

Los servicios bancarios asociados al pago de nómina inician con la contratación de un servicio de dispersión de nómina provisto por los bancos a los patrones; dicho servicio consiste en la transferencia electrónica de las remuneraciones laborales de una cuenta del patrón a una cuenta de cada uno de sus empleados. Asimismo, las cuentas de depósito de los empleados son otro servicio asociado a la dispersión de nómina que regularmente es provisto por la misma institución de banca. A estas cuentas se les identifica como cuentas de nómina. En el caso de los créditos contratados con la misma institución que proporciona el servicio de la cuenta de nómina se les conoce como créditos de nómina. Los cobros de estos créditos se realizan mediante descuentos a la cuenta de nómina del trabajador.

El grado de integración de los servicios asociados al pago de nómina es alto, a junio de 2015, el 99% de las cuentas de los empleados se encontraban en la misma institución en la que el patrón contrató el servicio de dispersión de nómina. Respecto de los créditos de nómina, 89% fueron otorgados por la misma institución bancaria que administraba las cuentas de nómina a la misma fecha; la mayoría de los acreditados restantes no tenía su cuenta de nómina en la misma institución porque perdieron el trabajo o cambiaron de empleo, o bien, porque el empleador contrató a otra institución para dispersar la nómina. Los modelos de negocio establecidos en la industria bancaria propician que los servicios de nómina (dispersión, administración y crédito) estén integrados en una sola institución.

Entre los elementos que destacan para que el crédito de nómina no tenga buenos sustitutos entre el resto de los créditos se encuentran: 1) contar con información de la cuenta de nómina del trabajador (flujos de ingreso y estabilidad laboral) permite un mejor análisis del acreditado, 2) contar con información del patrón (rotación del personal y tamaño de la empresa) permite determinar las condiciones del crédito, y 3) tener la posibilidad de hacer cargos a la cuenta de nómina del trabajador para pagar el crédito incrementa la eficacia del cobro (privilegian el pago del crédito de nómina respecto de otros créditos).

Las ventajas mencionadas solo pueden ser aprovechadas en su totalidad por la institución que tiene integrados los servicios de dispersión de nómina, contratado por el patrón, y de manejo de la cuenta de depósito del trabajador. De ello deriva que el servicio de crédito de nómina sea un mercado prácticamente cautivo de la institución que integra los tres servicios, ya que el grado de sustitución con otros créditos es prácticamente nulo por el lado de la oferta.

La integración y la falta de sustitutos efectivos en el crédito de nómina se traduce en que estos créditos se ofrezcan a tasas elevadas con respecto al riesgo que conllevan, en comparación con otros créditos al consumo, como el personal o las tarjetas de crédito.

Proyecto de modificaciones a las disposiciones del Banco de México

Con el propósito de dotar de mayor flexibilidad a los usuarios de los servicios de nómina para la contratación de créditos asociados a la misma (créditos de nómina), el Banco de México publicó un proyecto para modificar la Circular 3/2012 Uso de remuneraciones/prestaciones laborales como respaldo de servicios financieros contratados por trabajadores, para permitir ligar la cuenta de nómina como fuente de pago a créditos ofrecidos por cualquier institución interesada en financiarlos.

Asimismo, a fin de conservar una adecuada calidad en la cartera de crédito cuando el servicio de dispersión de nómina ofrecido por las instituciones migre de un intermediario a otro, Banxico propone reforzar los incentivos para el pago de este tipo de créditos limitando el uso de las nuevas cuentas de nómina como respaldo de nuevos créditos a aquellos clientes que, habiendo contraído obligaciones crediticias asociadas a la nómina con anterioridad, determinen o no continuar el pago de las mismas por virtud de dicha migración.

Por último, y con el fin de fomentar la eficiencia en los servicios de portabilidad de nómina, el Banco central propone una serie de medidas encaminadas a hacer los trámites para su ejecución compatibles con las nuevas tecnologías sin descuidar la protección de los recursos de los trabajadores.

Fuente: Elaboración propia con base en Banco de México.

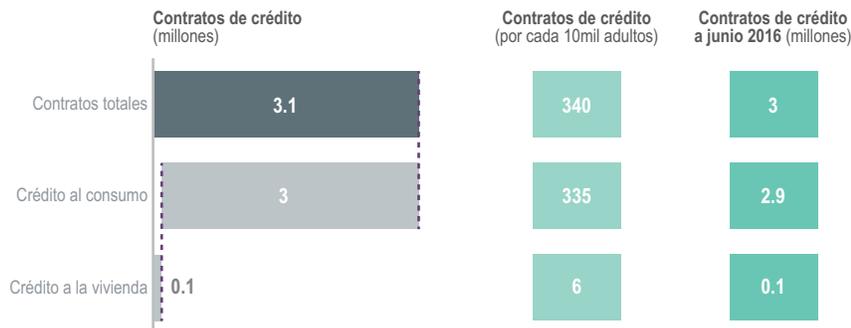
Banxico (2017). Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios al pago de nómina. México: Banxico. Recuperado el 8 de junio de 2018, de: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/informes-periodicos/reportes-sobre-las-condiciones-de-competencia-en-lo-%7B946E7D32-44E9-397E-45CD-1660282DBBA7%7D.pdf>

Banxico (2018). Proyecto de modificaciones a las disposiciones de carácter general del Banco de México relacionadas con el uso de remuneraciones y prestaciones laborales como respaldo de servicios financieros contratados por trabajadores. México: Banxico. Recuperado el 8 de junio de 2018, de: <https://www.banxico.org.mx/ConsultaRegulacionWeb/downloadFile?fileId={92193A7B-F0F1-4591-B038-91526C5C3059}>

Para las entidades de ahorro y crédito popular, el 98% de los créditos reportados corresponden a créditos al consumo y solo 2% a créditos a la vivienda. A junio de 2017, se registraron 3 millones de contratos de crédito, 65 mil contratos de crédito adicionales a lo reportado en junio de 2016, y el indicador poblacional se ubicó en 340 contratos de crédito por cada 10 mil adultos. De acuerdo al sector al que pertenecen las entidades, 83% de los créditos corresponden a las Socap, 2 puntos porcentuales más que en junio de 2016, y 17% a las Sofipo.

Las entidades de ahorro y crédito popular presentan una alta concentración en cuanto a productos de crédito. De las 198 instituciones que reportaron información operativa al cierre de 2017, en solo cuatro se contabilizan 50% de los créditos: Caja Popular Mexicana, Socap (34%), Libertad Servicios Financieros, Sofipo (11%), Caja Real del Potosí, Socap (3%) y Caja de Ahorro de los Telefonistas, Socap (2%). Por tipo de producto de crédito, Caja Popular Mexicana reporta 35% del total de créditos al consumo y Coopdesarrollo el 20% de los créditos de vivienda, ambas Socap (ver Gráfica 4.5).

Gráfica 4.5 Productos de crédito de las EACP



Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Cuadro 4.2 Destácame

Destácame es una plataforma digital de administración financiera gratuita que busca empoderar a las personas de ingresos medios y bajos a que tomen control sobre su información financiera para que puedan entender su situación financiera y finalmente facilitar su acceso a diferentes productos.

Una de las principales barreras para el acceso a servicios financieros son las asimetrías de información entre las personas y las instituciones financieras, que se expresa en que las personas sin información crediticia no pueden demostrar que son buenos pagadores, o que aquellos que sí la tienen, no sepan cuánto deben, o en ocasiones, no estén al tanto de tener deudas atrasadas.

Para solucionar este problema, Destácame permite a las personas concentrar la información financiera que se encuentra en el reporte de Buró de Crédito, así como el comportamiento histórico de pagos del servicio básicos. Con esta información, en conjunto con datos sociodemográficos, Destácame busca entender a sus usuarios y ofrecerles productos que se adecúen a sus perfiles financieros, tales como facilitar el pago de deudas atrasadas a instituciones financieras, créditos de graduación para empezar a generar historial crediticio, tarjetas de créditos o créditos al consumo. Asimismo, elabora un puntaje que analiza el comportamiento de pago de servicios básicos como la luz y el agua.

Destácame ha sido la primera plataforma en América Latina que utiliza este tipo de datos alternativos, el cual permite a los usuarios generar un puntaje que da cuenta del comportamiento de pago de cada persona en sus recibos básicos.

Actualmente, en Chile, Destácame ha podido comprobar el valor de su puntaje, disminuyendo hasta un 75% las tasas de impago de aquellos que son buenos pagadores. Asimismo, en México se encuentra haciendo pruebas pilotos con BBVA Bancomer y la sociedad cooperativa de ahorro y préstamo Acreimex.

La operación de Destácame se ha desplegado en Chile y México, donde ha brindado atención a más de 650 mil usuarios, de los cuales 150 mil pertenecen a este último país, quienes se han inscrito durante los primeros ocho meses de operación. En ambos países se han atendido más de 50 mil solicitudes de créditos, 5 mil solicitudes para pagar deudas atrasadas y mejorar su historial financiero, y cerca de 400 mil personas han podido descargar gratuitamente su reporte de buró de crédito para así entender de mejor manera su salud financiera.

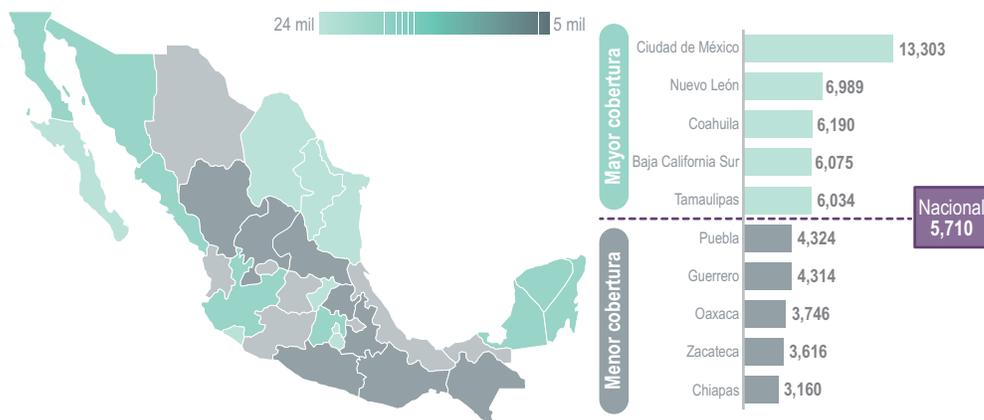
Fuente: Destácame.

Productos e indicadores de crédito a nivel estatal y municipal

A junio de 2017, la Ciudad de México es el único estado de la República que supera los 13 mil contratos de crédito, otorgados por la banca, por cada 10 mil adultos, es decir 1.3 productos de crédito por adulto. Le siguen los estados de Nuevo León, Coahuila, Baja California Sur y Tamaulipas, todos

con resultados superiores a 6 mil productos de crédito por cada 10 mil adultos. Cabe destacar que 24 estados se encuentran por debajo de la media a nivel nacional, siendo el estado de Chiapas el que registra el resultado más bajo con 3,160 productos de crédito por cada 10 mil adultos, lo que se traduce en que 3 de cada 10 adultos tienen un crédito otorgado por la banca (ver Gráfica 4.6).

Gráfica 4.6 Productos de crédito de la banca por cada 10 mil adultos

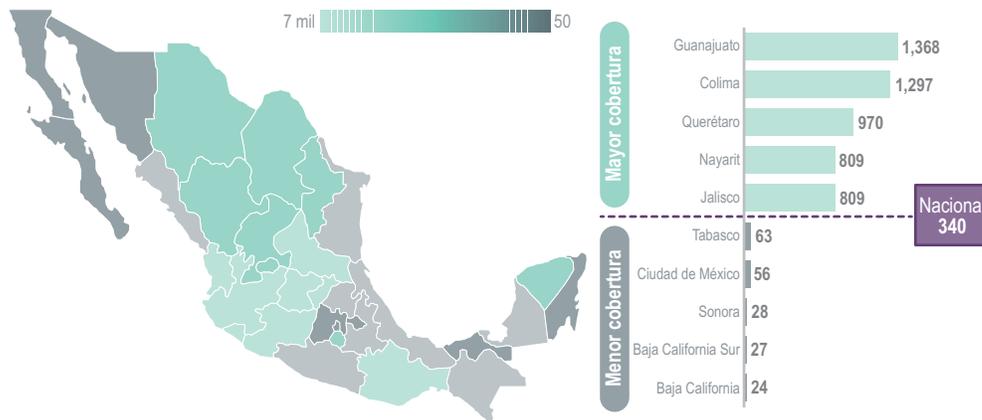


Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Para el sector de ahorro y crédito popular está muy definida su zona de influencia, ya que los estados del bajo y centro del país son los que presentan el mayor número de créditos por adultos. Guanajuato destaca por ser el estado con el indicador poblacional más alto, a junio de 2017 registró 1,368 productos de crédito por cada 10 mil adultos, seguido de Colima y

Querétaro con 1,297 y 970 productos de crédito por cada 10 mil adultos, respectivamente. En contraste, los estados de Baja California, Baja California Sur y Sonora son estados con un indicador poblacional por debajo de los 30 productos de crédito por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 4.7).

Gráfica 4.7 Productos de crédito de las EACP por cada 10 mil adultos

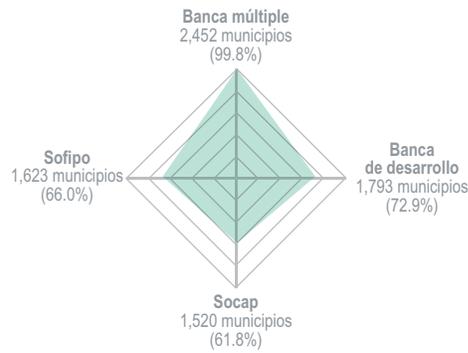


Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

A nivel de municipios, 2,454 cuentan con al menos un producto de crédito registrado a junio de 2017, tres municipios más que en junio de 2016, lo que representa una cobertura de 99.8%; solo cuatro municipios carecen de productos de crédito reportados: San Andrés Duraznal, Chiapas, y San Francisco

Teopan, San Juan Yatzona y Santa María Tataltepec, Oaxaca. El sector con mayor cobertura es la banca múltiple con 2,452 municipios con al menos un producto de crédito registrado, le sigue la banca de desarrollo con 1,793, las Sofipo con 1,623 y finalmente las Socap con 1,520 (ver Gráfica 4.8).

Gráfica 4.8 Cobertura de municipios por sector de los productos de crédito

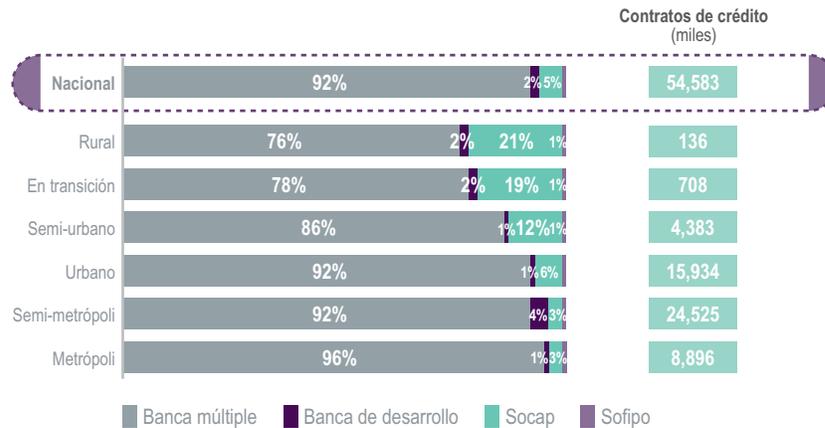


Fuente: CNBV. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Al analizar la distribución de los créditos por tamaño del municipio y sector a junio de 2017, se confirma la importancia de las Socap para los municipios con menos habitantes. En el caso de los municipios de tipo rural, 76% de los créditos son otorgados por las Socap en comparación con 21% de la banca

múltiple, proporción que va reduciéndose conforme aumenta el tamaño del municipio hasta alcanzar 3% de los créditos proporcionados por las Socap y 96% de la banca múltiple para los municipios clasificados como Metrópoli (ver Gráfica 4.9).

Gráfica 4.9 Distribución de créditos por tipo de municipio y sector



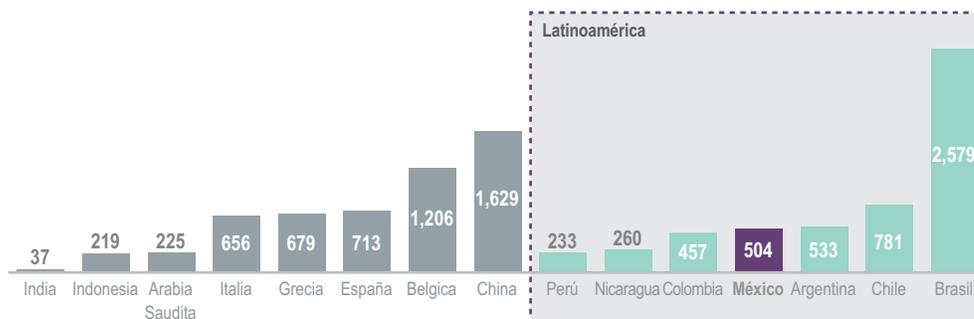
Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 1 de diciembre de 2017.

Comparativo internacional

La Encuesta de Acceso Financiero (*Financial Access Survey*, FAS), del Fondo Monetario Internacional, es un instrumento que permite conocer información de indicadores de acceso y uso de productos y servicios financieros de diferentes países e incluso regiones del mundo. En su última publicación, con

datos a 2016, México reportó 504 créditos otorgados por la banca múltiple por cada mil adultos (ver Gráfica 4.10). A nivel Latinoamérica, México se encuentra por encima de países como Perú, Nicaragua y Colombia, y por debajo de Argentina, Chile y Brasil, este último destaca al reportar 2,579 créditos por cada mil adultos, es decir más de 2 créditos por adulto.

Gráfica 4.10 Créditos otorgados por la banca múltiple por cada mil adultos



Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey 2016. Información consultada el 5 de diciembre de 2017.

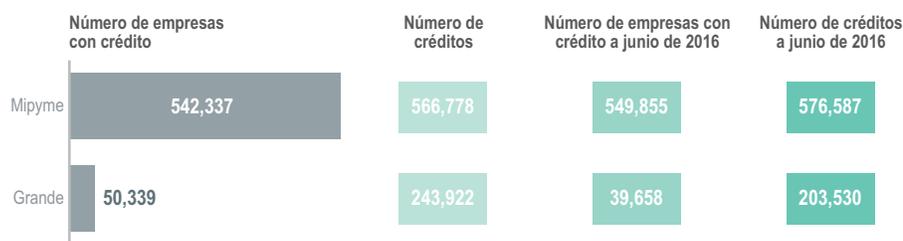
Sección 4.2 Crédito a empresas

Acceso al financiamiento de las Mipyme

De acuerdo con información del INEGI, en el país existen más de 4 millones de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme), las cuales generan 7 de cada 10 empleos y aportan un poco más del 50% del Producto Interno Bruto (PIB); motivo por lo cual, es importante que las Mipyme tengan acceso a financiamiento que impulse su desarrollo y crecimiento. Cifras de la CNBV muestran que a junio de

2017 se registraron 542 mil Mipyme con crédito de la banca múltiple, una disminución de 1% respecto de junio de 2016¹. Asimismo, el número de créditos otorgados por la banca múltiple a las Mipyme fue de 567 mil (ver Gráfica 4.11). Cabe destacar que, a pesar de que son 38 las instituciones de banca múltiple que reportaron créditos otorgados a Mipyme a junio de 2017, solo cuatro bancos concentran 79% del total de créditos: BBVA Bancomer (44%), Santander (14%), Banorte (11%) y Citibanamex (11%).

Gráfica 4.11 Empresas con crédito de la banca múltiple por tamaño de empresa



Fuente: CNBV, a junio de 2017. Información consultada el 23 de mayo de 2018.

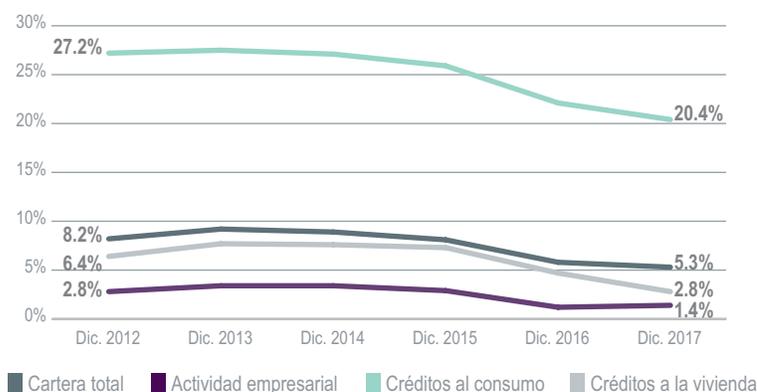
La cartera total de la banca múltiple destinada a las Mipyme alcanzó la cifra de 441 mil millones de pesos al cierre de junio de 2017, un aumento de 7% en un año (junio de 2016 a junio de 2017); en el caso de las grandes empresas se presentó un crecimiento de 20% en el mismo periodo. En lo que respecta a la tasa de interés ponderada a las Mipyme pasó de 10.5% a 13% de junio de 2016 a junio de 2017.

No obstante, es importante destacar que la tasa de interés implícita de la cartera comercial destinada a las actividades empresariales pasó de 2.8% en diciembre de 2012 a 1.4% en diciembre de 2017, una vez que se descuenta el impacto de la política monetaria, expresado en el valor de la TIIE (ver Gráfica 4.12). Lo anterior se compara favorablemente con la tasa de interés implícita de la cartera total, y de las tasas de los créditos

1/ Cifras reportadas bajo la metodología de pérdida esperada. A partir de diciembre de 2016, se derogaron los reportes de cartera comercial basados en la metodología de pérdida incurrida, debido a que la metodología de reservas para la cartera comercial de la banca migró a una metodología de pérdida esperada. Derivado del cambio en la metodología, se han suscitado problemas en la calidad de la información proveniente de las entidades que se emplea como insumo para la generación de los reportes de tamaño de empresa, por lo que, para evitar confusiones en el detalle de la información reportada, actualmente no es posible tener el desglose de la información a nivel de micro, pequeñas y medianas empresas.

al consumo y de vivienda. Por otro lado, el índice de morosidad (IMOR) de las Mipyme alcanzó 4.2% al cierre de junio de 2017.

Gráfica 4.12 Tasas de interés implícitas por tipo de crédito



Fuente: CNBV.

Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas (ENAFIN) 2015

Con el objeto de generar información sobre las necesidades, fuentes y condiciones de acceso al financiamiento que utilizan las empresas privadas no financieras en México, así como el uso del financiamiento y de los servicios financieros, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, realizaron en 2015 la Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas.

La población objetivo de la ENAFIN 2015 fueron las empresas con seis o más empleados contratados, establecidas en localidades con 50 mil habitantes o más y que operan en cuatro sectores de actividad económica: construcción, manufacturas, comercio y servicios privados no financieros (incluyendo transporte). El marco de muestreo se formó con información del Marco Estadístico Nacional de Unidades Económicas (MENU), en combinación con el Registro Estadístico de Negocios de México (RENEM) y conforme a los resultados definitivos de los Censos Económicos 2014. La muestra se

seleccionó de forma aleatoria e independiente, con un esquema de muestreo probabilístico y estratificado.

El tamaño de la muestra se calculó con un nivel de confianza de 95%, un error relativo de 10.5% y una tasa de no respuesta esperada de 10%. El resultado fue una muestra de 3,927 empresas que representan a 233,155. Cabe mencionar que al final del levantamiento se recuperaron 3,469 cuestionarios completos con información de las empresas. La ENAFIN 2015 es representativa a nivel nacional, por tamaño de empresa² (micro, pequeña, mediana y grande), sector de actividad económica (construcción, manufacturas, comercio y servicios privados no financieros, incluyendo transporte) y por tamaño de localidad (de 50,000 a 499,999 habitantes y 500,000 y más habitantes).

De acuerdo con los resultados de la ENAFIN 2015, a escala nacional y considerando el diseño de la muestra, 51% de las empresas pertenecen al sector de servicios (ver Tabla 4.1). Por otra parte, considerando el número de empleados y el sector de actividad económica, el 96% de las empresas encuestadas son micro, pequeña y mediana empresas (Mipyme).

Tabla 4.1 Distribución de las empresas por dominio de estudio

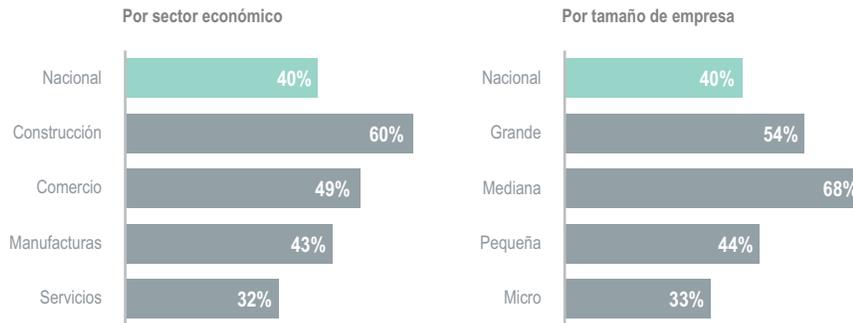
Sector	Número	Porcentaje	Tamaño	Número	Porcentaje	Localidad	Número	Porcentaje
Construcción	10,635	4%	Micro	124,107	53%	50,000 a	104,902	104,902
Manufacturas	38,940	17%	Pequeña	83,536	36%	499,999 hab.	128,253	55%
Comercio	64,867	28%	Mediana	15,696	7%	500,000 y	233,155	100%
Servicios	118,713	51%	Grande	9,816	4%	más hab.		
Total	233,155	100%	Total	233,155	100%	Total	233,155	100%

^{2/} La clasificación corresponde a la publicada en el Diario Oficial de la Federación, el 30 de junio de 2009, por la Secretaría de Economía. Las micro empresas se definen por aquellas que tienen entre 6 y 10 personas ocupadas. Las pequeñas empresas se definen como aquellas que tienen entre 11 y 30 personas para el sector comercio y entre 11 y 50 para los sectores industrial y de servicios. Las empresas medianas son aquellas que tienen entre 31 y 100 personas en el sector comercio, entre 51 y 100 en el sector servicios, y entre 51 y 250 en el sector industrial. Las empresas grandes son las que tienen entre 101 y más personas ocupadas en los sectores comercio y servicios, y 251 y más personas en el sector industrial.

Los resultados de la ENAFIN 2015 arrojan que 40% de las empresas en México han solicitado o recibido algún tipo de financiamiento desde que iniciaron operaciones³. Por actividad económica, destaca que 60% de las empresas de la construcción y 49% del sector comercio han solicitado o tenido

algún tipo de financiamiento desde el inicio de operaciones. Por tamaño, la mayor proporción de este indicador se encuentra en las empresas medianas con 68%, seguidas por las empresas grandes con 54% (ver Gráfica 4.13).

Gráfica 4.13 Empresas que han solicitado o tenido financiamiento desde el inicio de operaciones

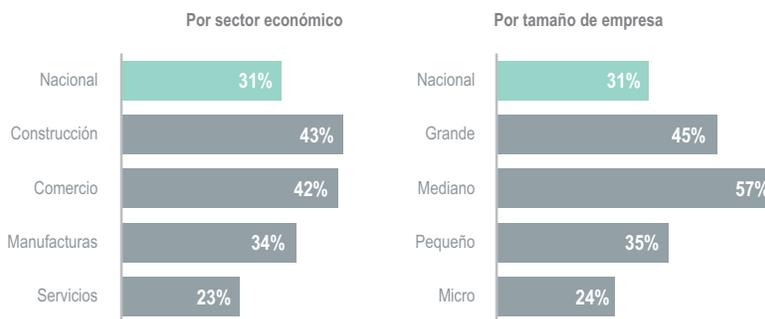


Fuente: ENAFIN 2015.

A nivel nacional, 31% de las empresas tuvieron financiamiento durante 2014⁴, mientras que, por tamaño de empresa, solo el 24% de las micro empresas tuvieron financiamiento en comparación con 57% de las medianas empresas (ver Gráfica

4.14). Cabe destacar que, por tipo de moneda, el 97% de los créditos se otorgaron en monea nacional y el restante 3% en moneda extranjera.

Gráfica 4.14 Empresas con financiamiento durante 2014



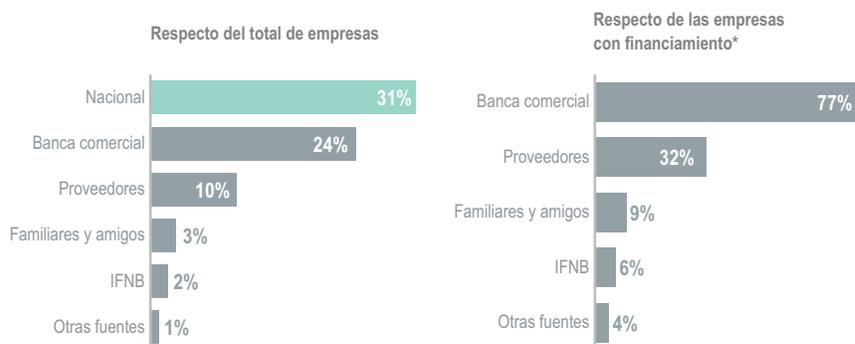
Incluye el financiamiento en moneda nacional y extranjera.
Fuente: ENAFIN 2015.

Durante 2014, la principal fuente de financiamiento fue la banca comercial, una de cada cuatro empresas obtuvo algún crédito en moneda nacional, seguido del financiamiento a través de

proveedores. De las empresas con financiamiento en 2014, 77% acudieron con una institución de banca comercial (ver Gráfica 4.15).

3/ Considera todo el financiamiento solicitado o recibido desde el inicio de operaciones de la empresa, el cual incluye el crédito otorgado por las instituciones del sistema financiero: bancos comerciales, bancos de desarrollo, Socap, Sofipo, uniones de crédito y Sofom; además, también incluye el financiamiento otorgado por otras fuentes, como: proveedores, familiares y amigos, así como los recursos provenientes de programas del Gobierno Federal o Estatal.

4/ Incluye el financiamiento que las empresas tuvieron vigente o solicitaron durante 2014, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera, de las siguientes fuentes: banca comercial, banca de desarrollo, Socap, Sofipo, uniones de crédito, Sofom, proveedores, familiares y amigos, y recursos provenientes de programas del Gobierno Federal o Estatal.

Gráfica 4.15 Principales fuentes de financiamiento en moneda nacional durante 2014

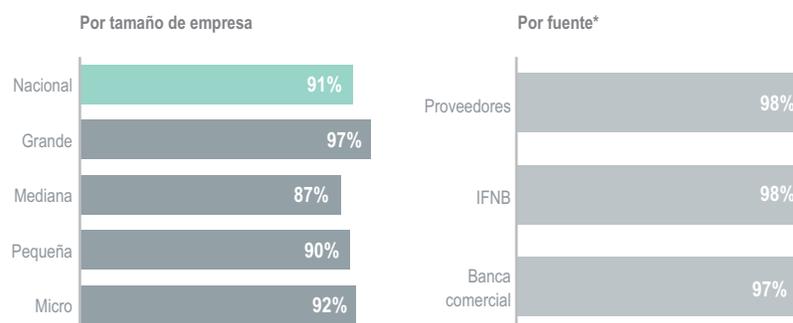
Instituciones financieras no bancarias (IFNB): Socap, Sofipo, uniones de crédito y Sofom. Otras fuentes: banca de desarrollo, programas de Gobierno Federal o Estatal, así como otras no clasificadas en el cuestionario pero que las empresas citaron.

** Una empresa puede obtener financiamiento de más de una fuente, es por ello que la suma de los porcentajes es mayor a 100%.*

Fuente: ENAFIN 2015.

De acuerdo con la información de la ENAFIN 2015, durante 2015 se aprobaron el 91% de los créditos solicitados y las empresas grandes fueron las que registraron el mayor nivel de

aprobación. En cuanto a la fuente, los proveedores fueron los que más solicitudes de financiamiento aprobaron, seguido por las instituciones financieras no bancarias (ver Gráfica 4.16).

Gráfica 4.16 Evolución del porcentaje de créditos aprobados durante 2015

Instituciones financieras no bancarias (IFNB): Socap, Sofipo, uniones de crédito y Sofom.

** Solo incluye el crédito de mayor monto.*

Fuente: ENAFIN 2015.

Las cifras de la ENAFIN 2015 indican que cerca de la mitad de las empresas que solicitaron un crédito a un banco en 2015 acudieron a esta fuente de financiamiento debido a que ya les ofrecían servicios, es decir, las empresas ya tenían una

relación previa con el banco. Asimismo, 34% de las solicitudes de crédito rechazadas corresponden a empresas con ingresos bajos o un mal historial crediticio, a 14% no les dieron motivo y 12% fue por documentación insuficiente (ver Gráfica 4.17).

Gráfica 4.17 Motivo principal por el que le rechazaron la solicitud de financiamiento de mayor monto

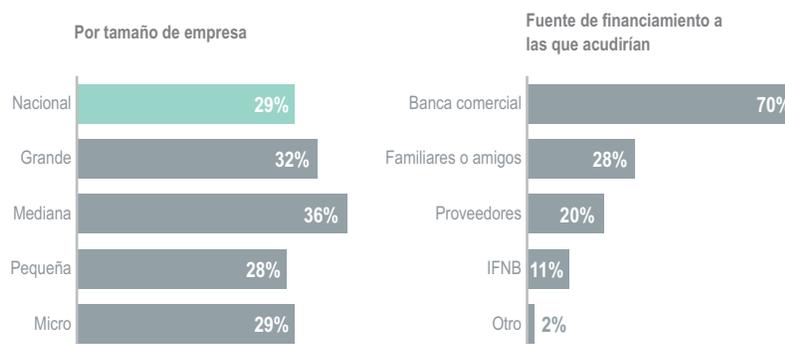


Fuente: ENAFIN 2015.

En cuanto a las expectativas a futuro, 29% de las empresas indicaron que considerarían solicitar algún crédito durante los siguientes 12 meses posteriores al levantamiento de la ENAFIN 2015. Las empresas medianas y grandes son las que mostraron mayor interés por solicitar un crédito en el corto plazo

(periodo de doce meses), con un 36% y 32% respectivamente. A la pregunta expresa de si fuera necesario, a quién solicitarían un crédito, 70% de las empresas indicaron que lo solicitarían a alguna institución de banca comercial, 28% a familiares y amigos y 20% acudirían con proveedores (ver Gráfica 4.18).

Gráfica 4.18 Expectativas de solicitar un crédito a futuro en el corto plazo

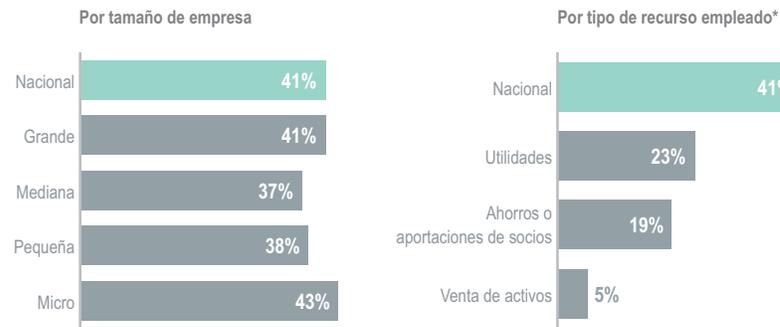


Instituciones financieras no bancarias (IFNB): Socap, Sofipo, uniones de crédito y Sofom.
Fuente: ENAFIN 2015.

Una alternativa para financiar la operación de las empresas es el uso de recursos propios, es decir, los que se generan a partir del flujo de los ingresos de la empresa. De acuerdo con la ENAFIN 2015, 41% de las empresas utilizó este mecanismo de

fondeo. Considerando el total de empresas, 23% reinvertió sus utilidades para financiar sus operaciones, mientras que una de cada cinco ocupa los ahorros o las aportaciones de sus socios (ver Gráfica 4.19).

Gráfica 4.19 Uso de recursos propios para solventar la operación de las empresas durante 2014

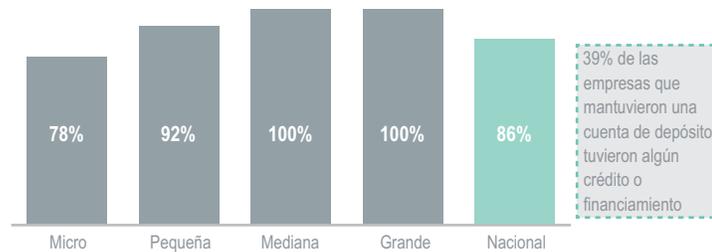


* Porcentajes respecto del total de empresas.
Fuente: ENAFIN 2015.

La ENAFIN 2015 capturó información sobre el grado de inclusión financiera de las empresas, medido a través de la tenencia de otros productos financieros, como una cuenta de depósito. Al respecto, los resultados indican que el 86% de las empresas tuvo al menos una cuenta de depósito durante 2014 (ver Gráfica 4.20). Por tamaño de empresa, las micro empresas

presentan un mayor rezago en cuanto al uso de cuentas de depósito, mientras que la totalidad de las empresas medianas y grandes utilizan este producto financiero. Cabe mencionar que 39% de las empresas que mantuvieron al menos una cuenta de depósito, tuvieron algún tipo de crédito o financiamiento en el mismo periodo.

Gráfica 4.20 Porcentaje de empresas que mantuvieron al menos una cuenta de depósito durante 2014 por tamaño de empresa

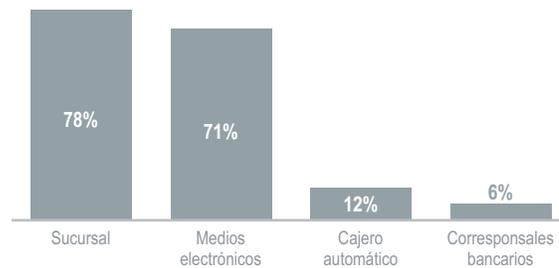


Este indicador se construyó tomando información de las siguientes preguntas: empresas con reservas bancarias (P 54.2); empresas que aceptaron pagos con tarjetas (P 56); empresas con cuenta de depósito empresarial, cuentas con chequera, tarjeta de débito empresarial, dispersión de nómina, banca móvil y banco por internet (P 60); empresas que usan cheques, tarjeta de débito, dispersión de nómina, banca móvil y por internet (P 61); empresas con cuentas de depósito en banca de desarrollo, instituciones financieras no bancarias y Cajas de ahorro (P 62); y empresas que ocupan el factoraje financiero (P 64).
Fuente: ENAFIN 2015.

Otro dato relevante indica que 87% de las empresas realizaron alguna operación financiera, en donde las sucursales fueron el principal canal de acceso a los servicios financieros, ya que 78% de las empresas mencionaron utilizarlas para realizar sus

operaciones financieras. De las sucursales, el canal que sigue en importancia, es el de medios electrónicos (banca en línea y banca móvil) que es utilizado por el 71% de las empresas (ver Gráfica 4.21).

Gráfica 4.21 Canales de acceso que ocupan las empresas para realizar operaciones financieras

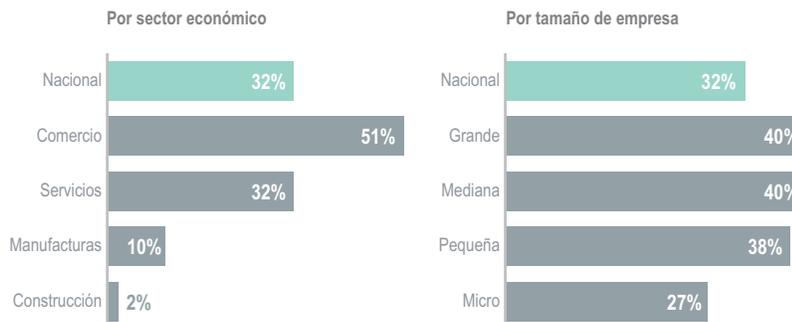


Fuente: ENAFIN 2015.

Adicionalmente, las cifras de la ENAFIN 2015 indican que casi un tercio de las empresas del país (32%) cuentan con terminales punto de venta (TPV) para realizar cobros con tarjetas de crédito o débito a sus clientes. Por sector económico, existen diferencias relevantes en cuanto al uso de las TPV; por ejemplo, 51% de las empresas del sector comercio cuentan

con TPV en contraste con 2% de las empresas del sector de la construcción (ver Gráfica 4.22). Por tamaño de empresa, las micro empresas son las que menor porcentaje de acceso tienen (27%) en comparación con las empresas medianas y grandes (40%).

Gráfica 4.22 Utilización de TPV para realizar cobros con tarjeta durante 2014



Fuente: ENAFIN 2015.

Sección 4.3 FinTech y crowdfunding

Panorama nacional e internacional del sector FinTech

El uso de innovaciones tecnológicas contribuye al desarrollo del sistema financiero ya que facilita la generación de nuevos modelos de negocios, servicios y productos financieros. Estas innovaciones permiten acercar los productos y servicios financieros a menores costos a la población de la base de la pirámide y brindan una oportunidad única para ampliar la cobertura del sistema financiero contribuyendo a los objetivos de inclusión financiera.

En los últimos años se ha visto una oleada de modelos de negocio disruptivos que brindan la promesa de un sistema financiero más incluyente. A nivel mundial, en 2017 se estima⁵ que existen más de 8,800, con un monto de inversiones que ha pasado de 15.3 mmdd en 2010 a más de 101 mmdd en 2017, lo cual implica una tasa de crecimiento anual de 37%. De acuerdo a la encuesta global FinTech de PwC⁶, el 31% de las instituciones financieras se encuentran en algún tipo de asociación con empresas FinTech. El 81% considera que empezará o incrementará las asociaciones con las empresas FinTech en los próximos 3 a 5 años.

5/ Aarón Silva y Asociados S.C.

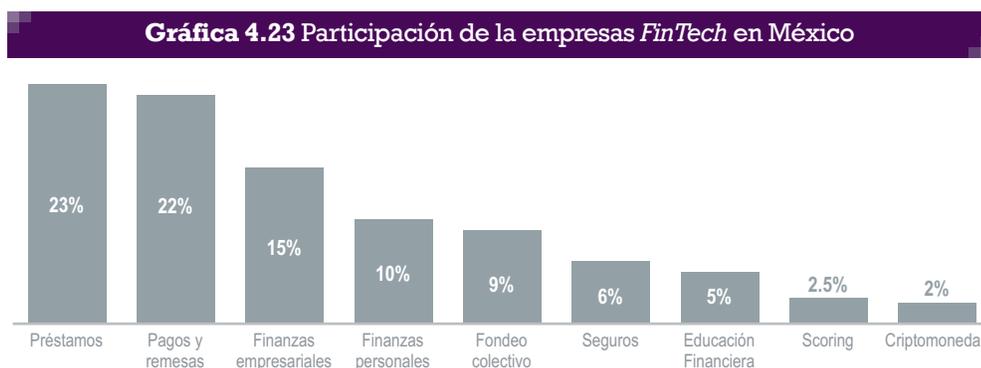
6/ "PwC Global FinTech Survey 2017".

De acuerdo a Statista⁷, el valor total de las transacciones en el sector *FinTech* en México para 2018 será de 36,084 mdd. Derivado de la aprobación de la Ley *FinTech* se estima una tasa de crecimiento promedio de 17% anual para los próximos cinco años, con un total de transacciones por 68,201 mdd en 2022.

La escuela de negocios Wharton de la Universidad de Pensilvania define al sector *FinTech* como la industria económica compuesta por compañías que usan la tecnología para hacer sistemas financieros más eficientes y menos costosos. Por su parte, la consultora Ernest & Young (EY) define *FinTech* como las organizaciones que combinan

modelos de negocio innovadores con la tecnología para habilitar, mejorar e irrumpir los servicios financieros.

México tiene 238 empresas *FinTech*, lo cual posiciona al país como el ecosistema *FinTech* más grande de América Latina, por delante de Brasil, con 230, de acuerdo al Radar Finnovista. En esta publicación, se indica que México tiene empresas *FinTech* en 11 segmentos; no obstante, los primeros cinco segmentos abarcan el 79% del total de las empresas, siendo éstos: préstamos, pagos y remesas, gestión de finanzas empresariales, gestión de finanzas personales y *crowdfunding* (ver Gráfica 4.23).



Fuente: Radar Finnovista 2017.

La Ciudad de México es la principal ciudad de origen de las empresas *FinTech*, con el 71% de ellas, seguido por Monterrey con el 11% y Guadalajara con el 10%. En materia de internacionalización, el 90% de las empresas sólo opera en México, y el 10% opera fuera de las fronteras mexicanas. En lo que respecta a la etapa de madurez en las que se encuentran las empresas, el 39% se encuentra en la etapa lista para escalar, mientras que el 22% se encuentran en la etapa de crecimiento y expansión, y el 39% restante se encuentra en etapas iniciales.

Muchas de estas empresas buscan atender el segmento de personas y empresas no incluidas financieramente por los canales tradicionales. De acuerdo al tamaño y antigüedad, Radar Finnovista indica que el 39% de las empresas tiene menos de 10 empleados, las empresas con más de 100 empleados representan el 35%, mientras que la cantidad de

empresas con un tamaño medio de empleados es 26%. Por su parte, poco más de dos de cada tres fue creada en los últimos 3 años, mientras que el restante tiene cuatro años o más de antigüedad.

Adopción de *FinTech*

En el año 2017, México se ubicó en la séptima posición entre los 20 mercados más importantes del mundo en materia de adopción de empresas *FinTech* -definido como la proporción de la población adulta que ha usado al menos dos servicios de empresas catalogadas como *FinTech* en los últimos seis meses- superando a Alemania, Estados Unidos, Francia y Japón, de acuerdo a la consultora EY⁸. En el continente americano, México es la segunda economía mejor posicionada, sólo superada por Brasil (ver Gráfica 4.24).

7/ Portal de estadísticas <http://es.statistics.com>

8/ "EY *FinTech* Adoption Index 2017; The rapid emergence of *FinTech*"

Gráfica 4.24 Índice de adopción FinTech*



Fuente: EY FinTech Adoption Index 2017; The rapid emergence of FinTech. *Las cifras muestran la adopción de FinTech por mercado en 2017, y el uso futuro previsto según los resultados indicados por los encuestados en 2017.

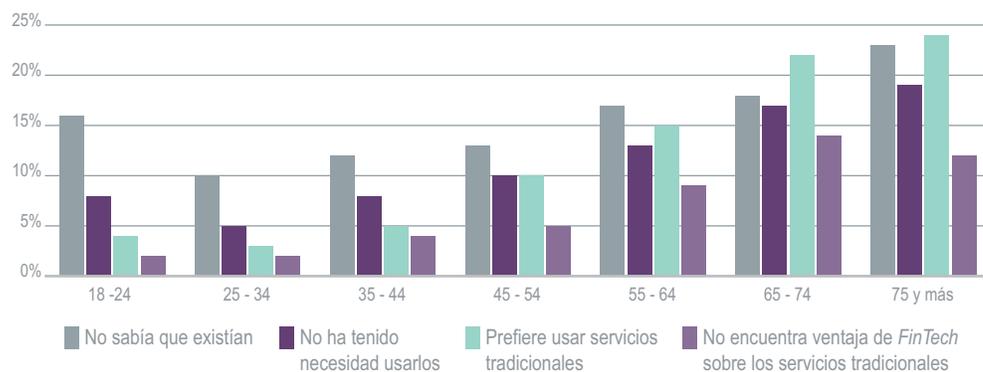
La adopción de los servicios *FinTech* en México muestra variaciones de acuerdo a la edad. La población de 18 a 24 años tiene una adopción de 37%. El siguiente grupo etario, de 25 a 34 años, tiene el valor más alto de todos, con 48%. A partir de ese grupo comienza a disminuir la adopción: 41% en las personas de 35 a 44 años, 30% en los adultos de 45 a 54 años, 22% en aquellos de 55 a 64 años, 15% en las personas de 65 a 74 años, y 9% en los adultos con 75 años y más.

El estudio indagó sobre las principales barreras para la utilización de los servicios provistos por empresas *FinTech*. La limitante con mayor número de menciones fue no conocer que existían, seguido por preferir el uso de servicios tradicionales,

no haber tenido necesidad de utilizarlos; no encontrar ventaja alguna se ubicó en la última posición (ver Gráfica 4.25).

Las barreras a la adopción muestran diferencias de acuerdo al grupo de edad. Por ejemplo, preferir servicios tradicionales se convierte en la principal mención entre los adultos mayores a 65 años, mientras que en el resto de la población esta barrera se ubicó en un tercer lugar. Otra diferencia notable es que únicamente el 2% de las personas de 18 a 24 años y 25 a 34 años señaló que no encuentra ventaja en su utilización sobre los servicios tradicionales, mientras que para la población de 65 a 74 años es el 14%.

Gráfica 4.25 Barreras a la adopción de servicios FinTech en el mundo*



Fuente: EY FinTech Adoption Index 2017; The rapid emergence of FinTech. *Las cifras muestran el porcentaje en relación al total de los encuestados que mencionaron cuatro barreras para usar FinTech, por grupo de edad. Los encuestados pudieron elegir varias razones para no usar FinTech. La pregunta solo se realizó a los encuestados que no utilizaron los servicios FinTech en los últimos seis meses, sin embargo, el resultado se adecúa para mostrarlo sobre el total de los encuestados.

Crowdfunding: definición, orígenes, características y tamaño

El *crowdfunding* se define como la obtención de recursos de un gran número de individuos u organizaciones (*crowd*) a través de plataformas digitales para el financiamiento de proyectos productivos u otro tipo de necesidades lícitas (*funding*). El financiamiento colectivo o *crowdfunding* surge como una forma de conectar una oferta de fondos prestables con su demanda, de manera sumamente innovadora. Se basa en los principios de la economía de la colaboración y de la economía compartida.⁹

Desde el punto de vista del usuario, existen tres etapas en el proceso del *crowdfunding*. Primero, el emprendedor registra la idea en una plataforma y señala su meta de recaudación. Segundo, el inversionista se registra como prestamista en la plataforma y escoge el proyecto a financiar, y tercero, el inversionista recibe su contraprestación total o parcial de acuerdo al éxito del proyecto.

El auge del *crowdfunding* se puede explicar por la imparable innovación tecnológica, que permite poner en contacto a inversores y emprendedores y una enorme capacidad de procesamiento de información y generación de *scores* de crédito. También ha contribuido la necesidad de financiamiento en un contexto donde amplios segmentos de la población no son atendidos por los proveedores tradicionales, y como consecuencia de la desintermediación ocasionada por la crisis financiera de 2008-2009. La búsqueda de mayor rentabilidad en comparación con los mercados financieros tradicionales (banca y mercado de valores, por ejemplo) entre los inversionistas también ha jugado un papel en este auge.

Se estima que la inversión en *crowdfunding* a nivel mundial (sin incluir la modalidad de deuda) fue cercana a 4,500 millones de dólares en 2015, compuesto geográficamente por Norteamérica con 2,000 millones de dólares; Asia-Oceanía, con 2,000 millones de dólares, y el resto del mundo (Europa, principalmente) con 500 millones de dólares.

El *crowdfunding* posee características que los hace diferente a la banca. La diferencia más importante es que las plataformas de *crowdfunding* no son entidades que capten depósitos del público, por lo que sus inversionistas no están amparados bajo algún tipo de seguro de depósitos. Asimismo, el riesgo

de impago lo absorbe el inversionista. Otra diferencia es que el número de participantes en un proyecto pasa de dos (la institución financiera y su cliente, en el caso bancario) a una multiplicidad (muchos inversionistas).

No obstante, existen diferentes esquemas de colaboración entre la banca tradicional y las plataformas. Las plataformas pueden vincular a sus clientes con los bancos cuando éstos deseen adquirir productos de captación o seguros. Asimismo, los bancos pueden dirigir a las plataformas a clientes con un perfil de riesgos mayor a que estén dispuestos a asumir.

Beneficios y modalidades del crowdfunding

El *crowdfunding* genera beneficios en términos de inclusión financiera dado que tiene el potencial de otorgarle financiamiento a individuos y empresas que no han tenido acceso a los productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones financieras tradicionales. Conlleva el potencial de otorgar financiamiento con costos menores dado que su modelo de negocios le permite ofrecer servicios sin incurrir a los mismos costos. Asimismo, genera una mayor competencia para los proveedores de servicios financieros que se encuentran en el mercado, lo cual redundará en precios más bajos y una mejor atención.

El *crowdfunding* reduce los costos de transacción al emparejar la necesidad de financiamiento con la capacidad de financiación. Una gran cantidad de plataformas están ampliando el tipo de información para estimar el comportamiento y habilidad de pago de los demandantes de financiamiento. Adicionalmente a la información sobre el comportamiento crediticio utilizan la reputación digital o del análisis sobre la interacción con las plataformas de forma no convencional (análisis semántico de las respuestas, tiempos de respuesta, entre otros).

Usualmente, el *crowdfunding* se clasifica en cuatro tipos: donación, recompensas, deuda y capital. Los primeros dos se catalogan como no financieros, mientras que los últimos dos como financieros (ver Tabla 4.2). Si lo que se desea es recibir un retorno por una inversión se debe recurrir a los proyectos que se cataloguen dentro de deuda o capital. El monto de inversión también es diferente de acuerdo a la modalidad. A nivel mundial, *Lending Club* es una de las empresas más conocidas.

^{9/} La economía de la colaboración se define como los modelos de producción que se basan en la comunidad, la colaboración y la auto-organización. Esto implica pasar de un modelo donde la mayoría de los actores juega un rol económico limitado, fundamentalmente de consumidor, a una situación en donde la disponibilidad de tecnologías de la información permite la colaboración para crear valor y competir.

Tabla 4.2 Características de los tipos de crowdfunding

	Donación	Recompensas	Deuda	Capital
Regulado	No	No	Sí	Sí
Retorno financiero	No	No	Sí	Sí
Funcionamiento	Las personas dan dinero para financiar esfuerzos específicos	Las personas reciben recompensas tangibles o experiencias especiales	Los inversionistas reciben el reembolso del capital o interés	Los inversionistas reciben copropiedad o capital con potencial futuro
Usos	Patrocinio/ caridad	Ideas creativas/ pre-ordenamiento	Emisores con clientes/ flujo de efectivo	Compañías con potencial
Ejemplos	<i>Go Found Me</i>	<i>Kickstarter</i>	<i>Lending Club</i>	<i>Seed Invest</i>

Fuente: Elaboración propia con base en *Crowdfunding México*.

Claves del desarrollo del crowdfunding

De acuerdo al documento Análisis de la Industria de *Crowdfunding* en México, el desarrollo del ecosistema del *crowdfunding* tiene cuatro fases. La primera fase se conoce como “pre-lanzamiento”, que se caracteriza por tener una alta utilización de redes sociales, pero donde se enfrentan algunas debilidades en materia de regulación, infraestructura, habilidades de emprendimiento y sistemas financieros.

La segunda fase es la “experimentación” donde se cuentan con niveles de emprendimiento más avanzados, pero que deciden explorar en los modelos no financieros (recompensas y donaciones). La tercera fase es conocida como de “lanzamiento” y ocurre cuando se ha emitido regulación para los modelos de deuda y capital. La última fase es de “escalamiento”, en la cual el ecosistema crece a tasas de entre 100 y 300% anualmente, y surgen otras industrias que apoyan al *crowdfunding*.

Este tipo de industrias son fundamentales para el éxito del sector y se componen de proveedores de servicios de calidad en cinco dimensiones. El primero de ellos es la existencia de mercados secundarios que impulsen la liquidez dentro del sistema. También se requiere de herramientas de transparencia para generar confianza. El análisis de datos es fundamental para este mercado. El cuarto elemento es contar con medios de pago eficientes. Finalmente es necesario tener una página en blanco que permita desarrollar todo aquello que se encuentra detrás de la interacción, tal como la infraestructura tecnológica.

De acuerdo al proyecto *Crowdfunding México*, un estudio realizado a las empresas participantes en este mercado señalaron que el desarrollo del ecosistema debe tomar en cuenta factores culturales, sociales, tecnológicos y normativos. La confianza, emprendimiento y tolerancia al riesgo forman parte de los factores culturales. Los factores tecnológicos no se perciben como una barrera al crecimiento, pero la necesidad de contar con recursos humanos que desarrollen las plataformas es un componente necesario. En cuanto a los factores normativos se estimaba en su momento que la nueva regulación generaría certidumbre al mercado. Es necesario difundir la existencia y características del *crowdfunding* entre la población, de acuerdo a las empresas consultadas.

Necesidad de regulación del crowdfunding: fallas de mercado y riesgos

El *crowdfunding* financiero (modalidades de deuda y capital) debe ser regulado porque conlleva fallas de mercado ocasionadas por asimetrías de información y externalidades negativas. Las asimetrías de información se originan en la anonimidad que las plataformas de Internet conllevan al no conocerse la identidad de los individuos involucrados en la transacción. Las externalidades negativas se relacionan con el financiamiento a actividades ilícitas, el lavado de dinero y el riesgo sistémico. El sistema de mercado y las responsabilidades civiles pueden no ser suficientes para eliminar estas fallas debido a la anonimidad de los participantes.

La regulación permite reducir las asimetrías de información al conocer la identidad de las plataformas y hacerlas públicas, a partir de su autorización por parte de las autoridades financieras. Asimismo, obliga a las plataformas a realizar los procesos necesarios para identificar tanto a los inversionistas como a los demandantes de financiamiento, y a proveer información sobre la evolución de los proyectos.

La necesidad de regulación del *crowdfunding* también se puede justificar desde el punto de vista de los riesgos que genera. Entre los principales riesgos se encuentra el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, incertidumbre jurídica, falta de protección a los usuarios y riesgos tecnológicos. El fraude es un riesgo ocasionado porque el solicitante de recursos puede dar a éstos otros fines diferentes a los indicados en la plataforma o que no entregue los frutos del proyecto prometidos. También se tiene el riesgo de que la plataforma cierre de manera temporal o permanente.

La regulación puede mitigar los riesgos asociados al fraude y conflicto de interés al: a) obligar a la segregación de cuentas (de los clientes, por un lado y de las plataformas, por el otro); b) establecer los derechos y obligaciones de los clientes y las plataformas, así como las penalizaciones en caso de incurrir en fallas; c) revelación de los riesgos en que se incurren, evolución de la inversión, y que los retornos no están garantizados, y d) establecimiento de sanciones económicas y civiles a partir de la supervisión.

La regulación puede contribuir a reducir el riesgo de insolvencia y de quiebra al obligar a las plataformas a realizar análisis de crédito (*scoring*) de los demandantes de financiamiento, conducir un adecuado *due diligence*, establecer criterios de autorización, revelar información sobre la evolución de la inversión, entre otros.

La regulación también es necesaria porque mitiga los riesgos de ciberataques y robo de datos personales al obligar a las plataformas a contar con planes de contingencia y mecanismos de seguridad de información a partir de procesos de autenticación del cliente, mensajes encriptados y restricciones en el acceso a la información sobre transacciones. Esta nueva industria puede representar un riesgo sistémico dado su acelerado crecimiento y la interconexión que tiene con otras industrias. La regulación puede mitigar este riesgo a partir del establecimiento de límites a las inversiones y la obligación de reportar a las sociedades de información crediticia (buró de crédito) cuando se presenten impagos.

Los delincuentes pueden hacerse pasar por inversionistas en las plataformas para realizar operaciones ilícitas, lavado de dinero y financiamiento al terrorismo. La regulación contribuye a reducir estos riesgos al establecer reglas para que se verifique la identidad de los potenciales clientes a través un adecuado esquema de KYC (conocimiento del cliente). Asimismo, se pueden establecer lineamientos para que las actividades inusuales de los clientes sean reportadas a las autoridades.

Se corre el riesgo de que el inversionista incurra en sobreendeudamiento, que tome decisiones con información escasa, falsa o que simplemente no cuente con la experiencia para tomar una decisión adecuada. En ese sentido, la regulación puede contribuir a revelar toda la información sobre el comportamiento del demandante de recursos y la validez de los datos insertados en la plataforma.

Regulación de *crowdfunding* en el mundo y en México

El documento *Evolución del Ecosistema Crowdfunding* en México presenta una recopilación de experiencias sobre la regulación del sector en el mundo. Destaca que el Reino Unido emitió regulación sobre el *crowdfunding* financiero. Una de las características de esta regulación es que los individuos están limitados a invertir no más del 10% de su ingreso. En España se emitió regulación en 2015 para las modalidades de deuda y capital a través de la Ley de Fomento de la Financiación Empresarial. A su vez, Italia permitió la existencia de estas plataformas, previa autorización, desde el año 2013. En Estados Unidos, en septiembre de 2013 entró en vigor el Título II de la JOBS que permite a las empresas anunciar públicamente emisiones de capital a través de plataformas en línea.

En México, la recientemente aprobada Ley para Regular a las Instituciones Financieras, conocida como Ley *FinTech* incluye un capítulo dedicado exclusivamente a las plataformas de *crowdfunding* definidas como instituciones de fondeo colectivo (IFC). En el artículo 15 se define a las IFC como aquellas que

buscan “[...] poner en contacto a personas del público en general, con el fin de que entre ellas se otorguen financiamientos mediante alguna de las Operaciones señaladas en el siguiente artículo, realizadas de manera habitual y profesional, a través de aplicaciones informáticas, interfaces, páginas de Internet o cualquier otro medio de comunicación electrónica o digital.”.

La Ley *FinTech* indica que las IFC podrán realizar operaciones únicamente si son autorizadas por la CNBV, previo acuerdo del Comité Interinstitucional. La Ley considera que los clientes de una IFC serán denominados inversionistas y solicitantes. Los primeros son aquellos que aportan recursos a los solicitantes. La Ley considera tres tipos de modalidades de fondeo colectivo: deuda, con el fin de que los inversionistas otorguen préstamos, créditos, mutuos o cualquier otro financiamiento a los solicitantes; capital, en el cual los inversionistas compran o adquieren títulos representativos del capital social de personas morales que actúen como solicitantes, y copropiedad o regalías, donde el inversionista adquiera una parte alícuota o participación en un bien presente o futuro o en los ingresos, utilidades, regalías o pérdidas que se obtengan de la realización de una o más actividades o de los proyectos de un solicitante.

A fin de reducir los riesgos indicados en la sección previa, la Ley *FinTech* señala que las IFC deben cumplir con diversas obligaciones. Dentro de las más destacadas se encuentran: 1) dar a conocer a los inversionistas los criterios de selección tanto de los solicitantes, como de los proyectos objeto del financiamiento. Se prohíbe que las IFC oferten proyectos que estén siendo ofertados en ese mismo momento por otra IFC; 2) analizar e informar a los posibles inversionistas sobre el riesgo de los solicitantes y los proyectos, incluyendo su comportamiento de pago y desempeño; 3) establecer esquemas para compartir con los inversionistas los riesgos de las operaciones de financiamiento colectivo de deuda.

Dentro de las actividades que las IFC pueden realizar, de acuerdo a la Ley *FinTech*, destacan tres: recibir y publicar las solicitudes de financiamiento de sus proyectos a través sus medios de comunicación digital; facilitar que los potenciales inversionistas conozcan las características de los proyectos; habilitar el uso de canales de comunicación entre inversionistas y solicitantes. Con el fin de proteger a los consumidores se indica que las IFC tendrán prohibido asegurar retornos o rendimientos sobre la inversión realizada o garantizar el resultado o éxito de las inversiones.

Crecimiento del *crowdfunding* en México

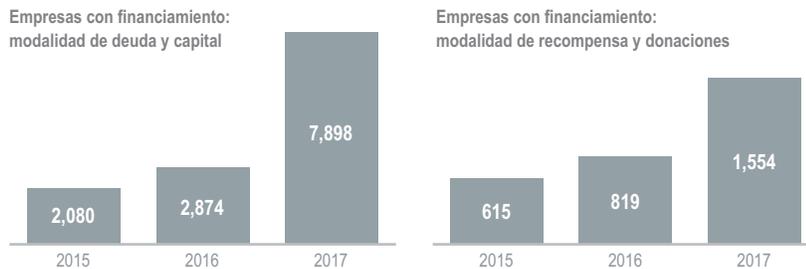
El proyecto *Crowdfunding* México ha generado una base de datos que permite conocer la evolución de 24 plataformas: Afluenta, Akiba, Briq, Crowdfunder, Doopla, Donadora, Expansive, FINV, Fondeadora, Fondify, HipGive, Ideame, Konsigue, Kubo Financiero, La Tasa, LENDERA, Mi Cochinito, Pitchbull, Play Business, Prestadero, (Multicredi) Presta2, Red Girasol, Trebol Capital y YoTePresto. Durante 2017, casi 8 mil empresas consiguieron financiamiento para sus proyectos bajo la modalidad de deuda y capital, mostrando una tasa de crecimiento de 280% en comparación con 2015 (ver

Gráfica 4.26). La mayoría de ellos obtuvo financiamiento en la plataforma Kubo Financiero, con 5,399 empresas, seguido por Prestadero con 859 y Afluenta con 618.

Poco más de 1,500 empresas obtuvieron recursos para financiar sus proyectos en 2017 bajo la modalidad de *crowdfunding* no

financiero, es decir, recompensas y donaciones, lo cual implicó un aumento de 153% con respecto a 2015. La mayoría de ellos fueron a través de la plataforma Donadora con 1,279, seguido por Fondify, con 186.

Gráfica 4.26 Empresas que obtuvieron financiamiento a través de plataformas de *crowdfunding*



Fuente: Crowdfunding México.

Asimismo, el número de inversionistas o individuos fondeando campañas en 2017 fue de poco más de 83 mil, lo cual se compara favorablemente con los 46 mil registrados en 2015 (ver Gráfica 4.27). La plataforma con la mayor cantidad fue Fondeadora con poco más de 50 mil personas. Esto quiere

decir que, por cada proyecto lanzado en esta plataforma, 38 personas aportaron recursos. En otras plataformas también se observan a un gran número de personas por proyecto. Por ejemplo: FINV, 75 personas; Donadora, 38; Mi Cochinito y Briq, 29 en cada caso.

Gráfica 4.27 Proyectos, inversionistas y fondeadores



Fuente: Crowdfunding México.

El número de proyectos lanzados en alguna de las plataformas enumeradas anteriormente sumó más de 130 mil en el periodo de 2015 a 2017. El crecimiento de un año al otro fue cercano a 500%. El número de transacciones realizadas en las plataformas durante el mismo periodo fue de poco menos de 1.4 millones.

A principios de 2018 se lanzó una iniciativa conjunta entre la oficina de la Estrategia Digital Nacional y Crowdfunding México que permite visualizar y descargar información en tiempo real sobre los cuatro tipos principales de fondeo colectivo en México: capital, deuda, donaciones y recompensa.

El objetivo principal es impulsar el ecosistema de fondeo colectivo a través de un mejor entendimiento de sus actores y las principales variables que los afectan. Un mayor conocimiento del estado del fondeo colectivo en México puede además generar sinergias entre sus jugadores e impulsar un mercado satélite de actores como respuesta a la existencia de un ecosistema creciente. A la fecha, la plataforma incluye datos del 80% de los proyectos de fondeo colectivo en México y se está trabajando para que más plataformas se unan todos los días.

■ Conclusiones

De la información que se presenta en este capítulo, destaca el número de créditos, el cual se ubicó en 55 millones de contratos al mes de junio de 2017; asimismo, la tasa de crecimiento compuesta anual que fue de 3.5% para el periodo comprendido entre 2012 y 2016. A pesar del crecimiento que han tenido el número de créditos en este periodo, la participación de las EACP sigue siendo la misma desde 2012, 6% en comparación con el 94% de la banca.

Por tipo de producto, la tarjeta de crédito es el producto más numeroso de la banca, a junio de 2017, alcanzó la cantidad de 27 millones de contratos; sin embargo, las tarjetas de crédito son un producto concentrado en solo cuatro bancos: Citibanamex, BBVA Bancomer, BanCoppel y Santander reportan el 74% de los contratos. En el caso de las EACP, la mayoría de los productos reportados corresponden a créditos al consumo, y de acuerdo al sector, 83% pertenecen a Socap y 17% a Sofipo. Al igual que en la banca, en las EACP se presenta una alta concentración, ya que solo cuatro contabilizan 50% de los créditos.

A nivel estatal, destaca la Ciudad de México como el único estado que supera los 13 mil contratos de crédito de la banca por cada 10 mil adultos. En el caso de las EACP, los estados del bajo y centro del país son los que presentan el mayor indicador poblacional de productos de crédito. En cambio, a nivel municipal solo cuatro municipios carecen de productos de crédito reportados: San Andrés Duraznal, Chiapas, y San Francisco Teopan, San Juan Yatzona y Santa María Tataltepec, Oaxaca.

Por su parte, dentro de los aspectos más destacados del crédito a las Mipyme, se registraron 542 mil empresas con crédito de la banca múltiple a junio de 2017, una reducción de 1% respecto de junio de 2016; asimismo, el número de créditos otorgados por la banca múltiple a las Mipyme fue de 567 mil. En cuanto a la cartera total de la banca múltiple destinada a las Mipyme alcanzó la cifra de 441 mil millones de pesos (un aumento de 7% en un año), la tasa de interés ponderada fue de 13% y el índice de morosidad alcanzó 4.2% a junio de 2017.

Los resultados de la ENAFIN 2015 sugieren que el financiamiento de las empresas proviene en mayor medida de fuentes formales, ya que cerca de ocho de cada diez lo reciben de la banca comercial. Asimismo, las cifras indican que hay una importante demanda potencial de crédito entre las empresas del país, ya que tres de cada diez empresas considera solicitar un crédito en los próximos doce meses. A pesar de esto, los resultados indican que todavía existe un desafío de financiamiento de las empresas, el cual se acentúa en las micro y pequeñas empresas. Asimismo, los resultados de la ENAFIN 2015 indican que las empresas están ampliamente bancarizadas por medio del uso de productos de captación, debido a que cerca de nueve de cada diez mantuvo una cuenta de depósito durante 2014.

Por su parte, las empresas *FinTech* se definen como aquellas que proveen servicios financieros utilizando las innovaciones tecnológicas. Este sector ha mostrado crecimientos acelerados en los últimos años, y se espera que los siga haciendo en el futuro próximo. Esta tendencia también se observa en México.

El país se encuentra en el primer lugar en América Latina en materia del número de empresas *FinTech*, con 238. Estas empresas se caracterizan por dar servicios en los segmentos de préstamos, pagos y remesas y finanzas personales. Asimismo, la mayoría tuvo su origen en la Ciudad de México, ofrece sus servicios solo a nivel nacional, se encuentra en una etapa lista para escalar, tiene menos de 10 empleados y su antigüedad no sobrepasa tres años.

El grado de adopción de las empresas *FinTech* en México se ubica en uno de los primeros lugares dentro de los mercados más importantes del mundo. La edad juega un papel importante en el grado de adopción y en las barreras para uso. La población joven (menores de 36 años) muestra la mayor proporción en cuanto a la adopción. Por el contrario, los adultos mayores le asignaron un valor menor a estos servicios y una mayor preferencia a usar los servicios financieros tradicionales.

El *crowdfunding* se define como la obtención de recursos de una gran cantidad de individuos para el financiamiento de proyecto a través de plataformas o interfaces electrónicas o digitales. Este esquema presenta beneficios potenciales para la inclusión financiera de personas y empresas, toda vez que puede ofrecer servicios de manera más eficiente y a menores costos en comparación con los proveedores tradicionales.

La principal diferencia entre *crowdfunding* y la banca es que la primera los inversionistas absorben el riesgo de impago, por lo que los depósitos no están garantizados, ni protegidos. Cabe destacar que ambos tipos de proveedores pueden encontrar vías de colaboración debido a sus diferentes niveles de tolerancia al riesgo y oferta de servicios (limitado en caso del *crowdfunding* y amplio en el caso bancario).

El *crowdfunding* se clasifica en cuatro modalidades: deuda, capital, recompensas y donaciones. Las primeras dos se conocen como financieras. El desarrollo del ecosistema de este sector se cataloga en cuatro fases: pre-lanzamiento, experimentación, lanzamiento y escalamiento.

El *crowdfunding* presenta fallas de mercado ocasionadas por las asimetrías de información y riesgos que vuelven indispensable su regulación. Dentro de los aspectos más importantes a regular está el establecimiento de reglas que obligan a las plataformas a brindar toda la información disponible al inversionista sobre la naturaleza del proyecto y el solicitante de recursos.

Diversos países han emitido regulación para el *crowdfunding* en los últimos años, como España, Reino Unido, Italia y Estados Unidos. México aprobó en marzo de 2018 la Ley para Regular a las Instituciones Financieras, conocida como Ley *FinTech*. Esta Ley considera a las plataformas de *crowdfunding* –definidas como Instituciones de Fondeo Colectivo, IFC– como sujetos de autorización, regulación, supervisión y sanción por parte de la CNBV.

La Ley contempla tres modalidades que deben someterse a la regulación: deuda, capital y copropiedad o regalías. Asimismo, exige a las IFC que brinden a los inversionistas toda la

información susceptible de ser mostrada sobre los proyectos a financiar y los solicitantes de fondeo. Menciona que no está prohibido garantizar un rendimiento.

Finalmente, el proyecto *Crowdfunding* México ha recopilado información sobre las plataformas durante los últimos tres años. Los datos muestran que el ecosistema ha crecido, al igual que sus beneficios. El número de empresas o individuos que accede a financiamiento para sus proyectos ha crecido a tasas muy altas, así como el número de campañas lanzadas e individuos fondeándolas.

05

Seguros



Este capítulo fue elaborado por **Zaira Viviana Badillo Luna** (CNBV) y **Gerardo García Escobedo** (Condusef).

Introducción

Como se ha mencionado en ediciones anteriores, los seguros son productos de gran importancia, ya que tanto las personas como sus bienes están expuestas a riesgos que, en caso de materializarse, pueden repercutir de manera negativa en su economía. De acuerdo con datos del Banco Mundial, México ocupa la posición número 23 con riesgo catastrófico alto ante fenómenos de la naturaleza, sin embargo, el porcentaje de personas y bienes asegurados en el país continúa siendo bajo.

En este capítulo se presenta un comparativo a nivel internacional sobre aseguramiento con el objetivo de señalar la

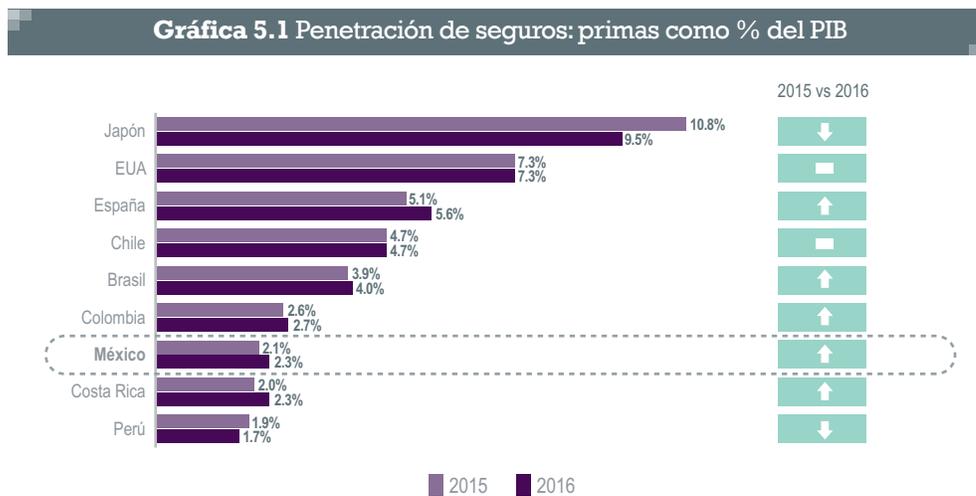
brecha respecto a otras economías. Se muestra el panorama general de los seguros en México, y se analiza la información correspondiente a la distribución de los principales tipos de seguros (vida; accidentes y enfermedades; y, daños) a nivel nacional y estatal, así como indicadores básicos de densidad de los seguros en el país.

Finalmente, se presenta un breve análisis del impacto de los sismos de septiembre de 2017 en la economía de la población y la participación del sector asegurador en la cobertura de los daños ocasionados.

Sección 5.1 Comparativo internacional sobre aseguramiento

En 2016, la penetración¹ del sector asegurador en México fue de 2.3% del Producto Interno Bruto (PIB), porcentaje que se encuentra por debajo del promedio de dicho indicador en Latinoamérica (3.2%), así como de algunos de los países de esa región, como Colombia, 2.7%; Brasil, 4%; y, Chile, 4.7%.

En países de otras áreas geográficas, las ubicaciones de este indicador, son: España 5.6%; Estados Unidos 7.3%; y, Japón 9.5%. En general, durante ese año, el sector asegurador presentó un crecimiento global moderado (ver Gráfica 5.1).



Fuente: CNSF y Swiss Re Sigma, diciembre 2015 y 2016.

De acuerdo a Swiss Re Sigma, en Latinoamérica y el Caribe, las primas de seguro de vida crecieron en promedio 5% en 2016, porcentaje por debajo del 7.6% que crecieron en promedio en 2015 y muy por debajo de la tasa de crecimiento promedio anual del 8.9% de los últimos diez años. Los productos de vida se comportaron mejor en México y Argentina, mientras que los productos de ahorro o de renta vitalicia crecieron más

en Colombia, Chile y Brasil. Se prevé que el crecimiento de las primas de vida en la región siga siendo moderado. Sin embargo, las reformas estructurales en marcha en varios países son una buena señal a largo plazo. Por ejemplo, en México se introdujeron recientemente, incentivos fiscales para ahorros a largo plazo.

1/ El indicador de penetración se mide como el porcentaje que representa el valor de las primas directas en el Producto Interno Bruto (PIB).

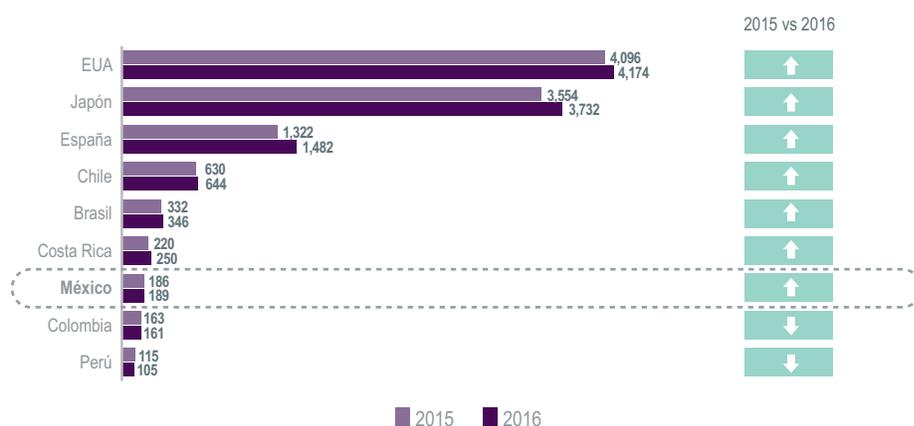
Los autores agradecen la colaboración de Fernando Pérez Márquez (CNSF), Héctor Romero Gatica (CNSF) y María Fernanda Trigo Alegre (CNBV).

Las primas de seguros distintos a los de vida se contrajeron en Latinoamérica y el Caribe un 3.7% en 2016, situación que contrasta con el crecimiento del 2.8% registrado en 2015. En la mayoría de los mercados, la menor prima se dio principalmente en los ramos cíclicamente sensibles (automotor, marítimo y accidentes laborales), ya que están estrechamente relacionados con el ciclo económico. Los patrones de crecimiento variaron ampliamente entre los principales mercados. En México, las primas de automotor, tuvieron un crecimiento del 10% mientras

que en Ecuador tuvieron una baja del 33% y en Colombia se mantuvieron sin cambios².

En cuanto a la densidad del sector asegurador, medida a través de la prima *per cápita*, México se ubica en 189 dólares de Estados Unidos (dólares), lo cual es menor al promedio en Latinoamérica con 260 dólares. En otros países, la prima *per cápita* es de 105 dólares en Perú; 161 dólares en Colombia; 250 dólares en Costa Rica; 346 dólares en Brasil; 644 dólares en Chile y 4,174 dólares en Estados Unidos (ver Gráfica 5.2).

Gráfica 5.2 Densidad de seguros: prima directa per cápita anual en dólares (USD)



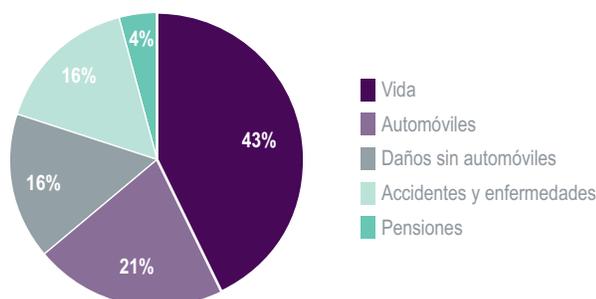
Fuente: CNSF y Swiss Re Sigma, diciembre 2015 y 2016.

Sección 5.2 Distribución de los seguros por tipo de producto

Existe una amplia variedad de seguros en el mercado mexicano, siendo los seguros de vida los que muestran mayor participación en el mercado total de seguros ya que, al cierre de 2016, representaron el 43% del total de la cartera de seguros;

le siguen los seguros de automóviles (21%), los seguros de daños sin incluir automóviles (16%), los seguros de accidentes y enfermedades (16%) y los seguros de pensiones derivados de las Leyes de la Seguridad Social (4%) (ver Gráfica 5.3).

Gráfica 5.3 Composición de la cartera de seguros

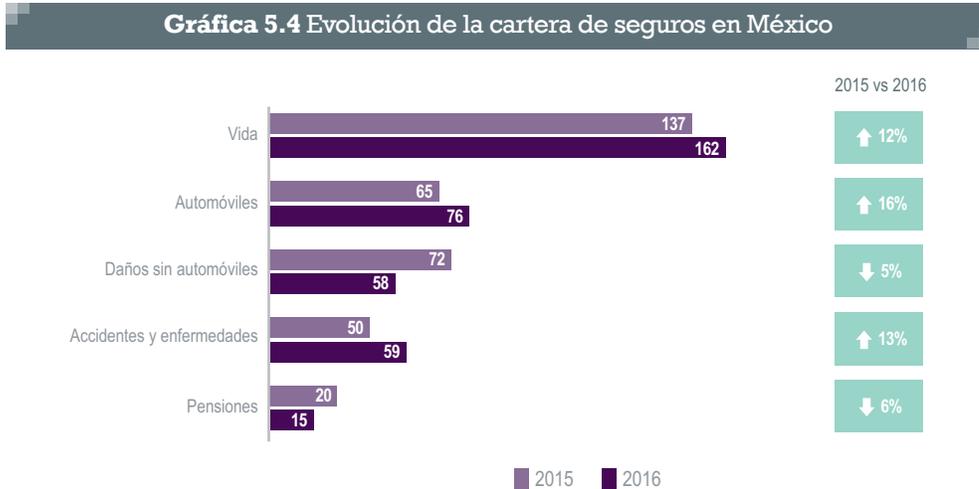


Fuente: CNSF, diciembre 2016.

2/ Swiss Re Sigma (2017). El seguro mundial en 2016: la locomotora china avanza a toda máquina. Zúrich, Suiza: Swiss Reinsurance Company Ltd.

Al cierre de diciembre de 2016, los seguros que registraron el mayor crecimiento real fueron los de automóvil con un incremento del 16%; seguidos por los seguros de accidentes y enfermedades (13%), los seguros de vida (12%)³. Por el contrario, los que registraron un decremento en términos

reales, fueron: los seguros de daños sin incluir automóviles (incendio y terremoto; marítimo y transportes; responsabilidad civil, entre otros.) de 5%; y los seguros de pensiones derivadas de las Leyes de la Seguridad Social de 6% (ver Gráfica 5.4).



Sección 5.3 Indicadores básicos de seguros

En esta edición, como en ediciones anteriores del Reporte Nacional de Inclusión Financiera, se da seguimiento a los dos indicadores básicos de seguros, para poder entender de

qué manera se encuentra la distribución por tipo de seguro en México a nivel nacional y estatal (ver Tabla 5.1).

Tabla 5.1 Indicadores básicos de desempeño del sector asegurador

Penetración	Prima directa como proporción del Producto Interno Bruto (PIB) anual
Densidad	Prima directa per cápita anual

Fuente: CNSF, diciembre de 2016.

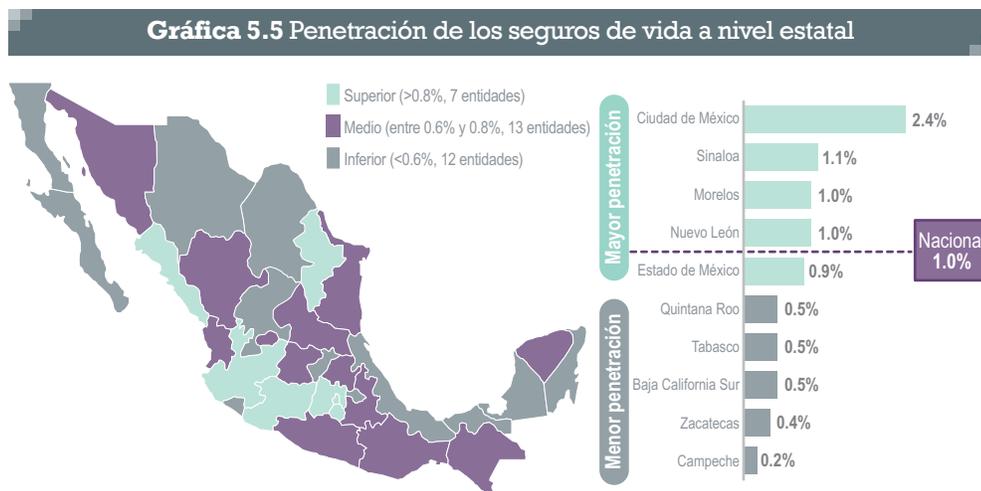
El nivel de penetración de los seguros se mide de acuerdo a la prima directa emitida como proporción del Producto Interno Bruto (PIB). Como ya se mencionó anteriormente, la penetración del sector asegurador total en México, al cierre de 2016, se ubicó en 2.3%. A nivel estatal, al cierre de diciembre de 2016, por primera vez desde diciembre de 2012, la Ciudad

de México no presenta la mayor penetración en todos los tipos de seguros. En ese año, la Ciudad de México presenta la mayor penetración para los seguros de vida y de accidentes y enfermedades y Baja California Sur para los seguros de daños. Al igual que en años anteriores, Campeche continúa siendo la entidad con la menor penetración.

3/ Estas cifras reflejan el impacto de la implementación del actual esquema regulatorio de seguros y fianzas en México. Cabe destacar que el crecimiento de los seguros de vida y de ciertos seguros relacionados con créditos, puede verse influenciado por el cambio en el registro contable de la prima directa de las denominadas operaciones a recibo, al dejar de registrarse con base en el recibo (por ejemplo, recibo de pago mensual, trimestral, entre otros) y registrarse tomando en consideración la naturaleza de la obligación y el plazo de cobertura previsto en el contrato, es decir, la temporalidad de la obligación establecida en el mismo.

Los seguros de vida presentaron una mayor penetración en la Ciudad de México con 2.4%, Sinaloa 1.1%; Morelos y Nuevo León 1.0%, en cada caso, y el Estado de México 0.9%. Las entidades con una menor penetración para este tipo de seguros

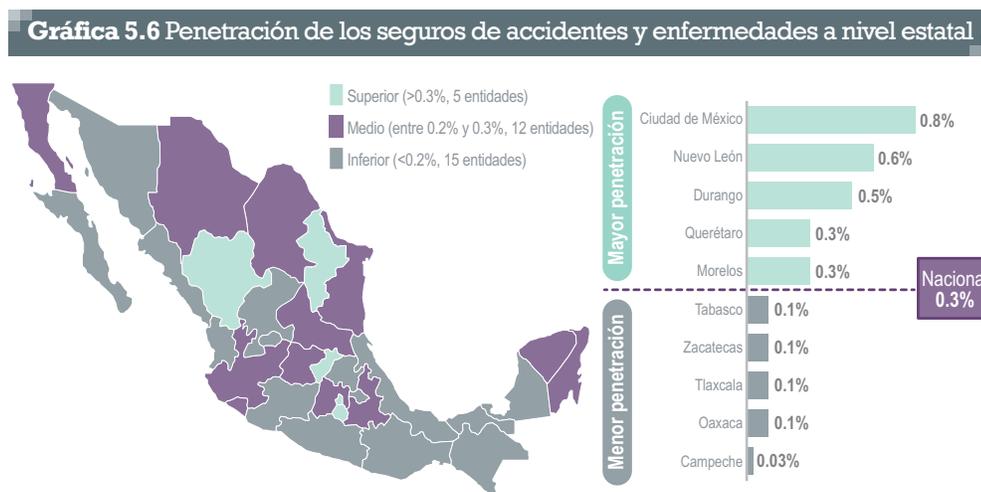
fueron Baja California Sur, Colima, Quintana Roo, y Tabasco y Veracruz 0.5%, en cada caso, Zacatecas 0.4% y Campeche 0.2% (ver Gráfica 5.5).



Fuente: CNSF e INEGI, diciembre 2016.

Los seguros de accidentes y enfermedades tuvieron mayor penetración en entidades del centro y norte del país, en particular, Ciudad de México, Nuevo León, Durango, Querétaro

y Morelos. Las entidades con menor penetración de este tipo de seguros fueron Tabasco, Zacatecas, Tlaxcala, Oaxaca y Campeche (ver Gráfica 5.6).

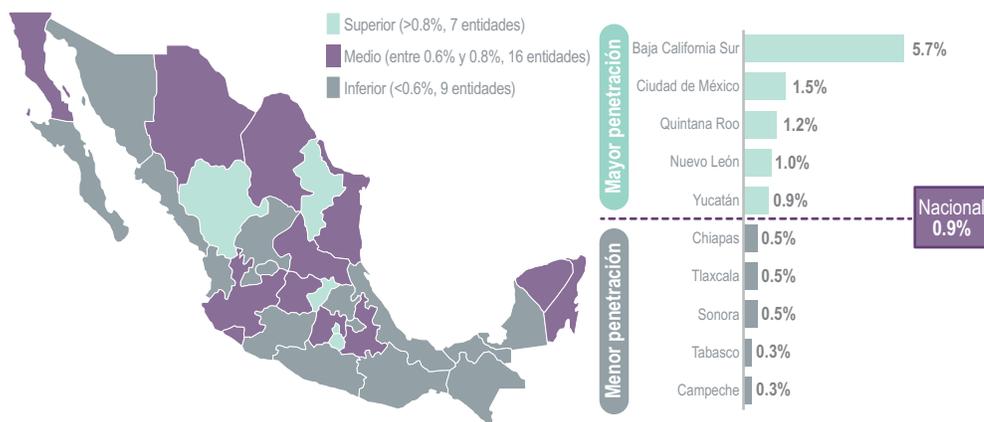


Fuente: CNSF e INEGI, diciembre 2016.

Las entidades con mayor penetración de seguros de daños (incluyendo seguros de automóviles) fueron: Baja California Sur 5.7%; Ciudad de México 1.5%; Quintana Roo 1.2%; Nuevo León 1.0%; y Yucatán 0.9%. Al respecto, se destaca el gran dinamismo que presentó Baja California Sur en la penetración

de este tipo de seguros, ya que al cierre del 2015 se ubicaba en 1.0% y en 2016, éste fue de 5.7%. Por otra parte, las entidades con menor penetración para este tipo de seguros fueron: Coahuila, Oaxaca, Chiapas, Tlaxcala y Sonora 0.5%, cada uno; Tabasco y Campeche 0.3% en cada caso (ver Gráfica 5.7).

Gráfica 5.7 Penetración de los seguros de daños (incluye seguros de automóviles) a nivel estatal

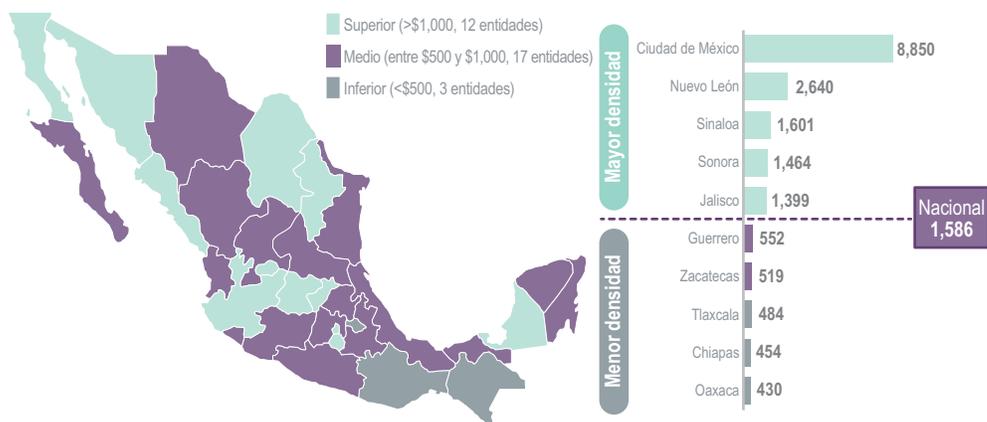


Fuente: CNSF e INEGI, diciembre 2016.

El nivel de densidad de los seguros se mide de acuerdo a la prima directa per cápita. El indicador de densidad del mercado total de seguros a nivel nacional al cierre de 2016 fue de 3,491 pesos. La Ciudad de México es la entidad que presenta la mayor prima emitida per cápita para los seguros de vida y de accidentes y enfermedades, y Baja California Sur para los seguros de daños. De manera general se observa que los estados del norte del país se encuentran en el nivel medio o superior en la prima emitida per cápita a nivel nacional, mientras que la mayoría de las entidades del sur del país se encuentran en el nivel inferior.

En particular, las entidades con mayor indicador de densidad del seguro de vida, fueron: la Ciudad de México con 8,850 pesos, Nuevo León con 2,640 pesos, Sinaloa con 1,601 pesos, Sonora con 1,464 pesos y Jalisco con 1,399 pesos; en contraste, las entidades con los menores valores en este indicador, fueron: Guerrero con 552 pesos, Zacatecas con 519 pesos, Tlaxcala con 484 pesos, Chiapas con 454 pesos y Oaxaca con 430 pesos (ver Gráfica 5.8).

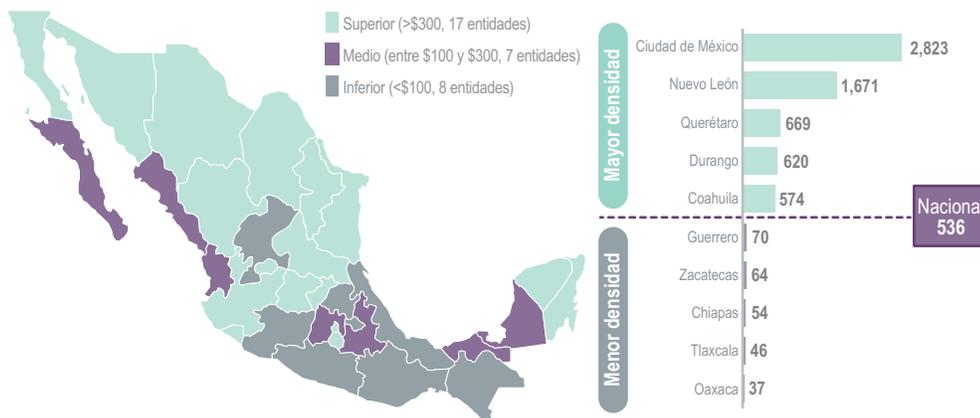
Gráfica 5.8 Densidad de los seguros de vida a nivel estatal



Fuente: CNSF y CONAPO, diciembre 2016.

Por lo que respecta a los seguros de accidentes y enfermedades, las entidades con mayor indicador de densidad fueron la Ciudad de México con 2,823 pesos, Nuevo León con 1,671 pesos, Querétaro con 669 pesos, Durango con 620 pesos y

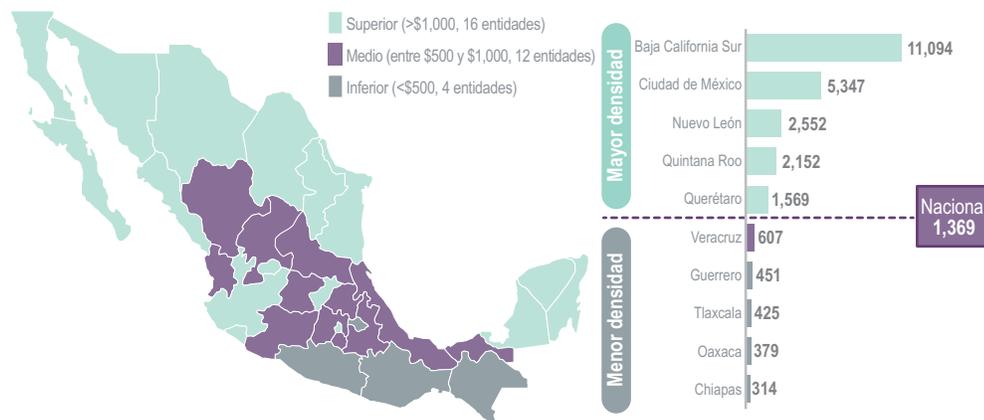
Coahuila con 574 pesos. Las entidades con menor indicador de densidad fueron Guerrero con 70 pesos, Zacatecas con 64 pesos, Chiapas con 54 pesos, Tlaxcala con 46 pesos, y Oaxaca con 37 pesos (ver Gráfica 5.9).

Gráfica 5.9 Densidad de los seguros de accidentes y enfermedades a nivel estatal

Fuente: CNSF y CONAPO, diciembre 2016.

Las entidades con mayor indicador de densidad respecto a los seguros de daños fueron Baja California Sur con un gasto promedio por habitante al año de 11,094 pesos, Ciudad de México con 5,347 pesos, Nuevo León con 2,552 pesos, Quintana Roo

con 2,152 pesos, y Querétaro con 1,569 pesos. Las entidades con menor indicador de densidad fueron Veracruz con 607 pesos, Guerrero con 451 pesos, Tlaxcala con 425 pesos, Oaxaca con 379 pesos, y Chiapas con 314 pesos (ver Gráfica 5.10).

Gráfica 5.10 Densidad de los seguros de daños (incluye seguros de automóviles) a nivel estatal

Fuente: CNSF y CONAPO, diciembre 2016.

Sección 5.4 Microseguros

La regulación define microseguros como los productos de seguros que se ubican dentro de algunas de las operaciones de vida, accidentes y enfermedades, y daños, con excepción de los seguros de pensiones derivados de las leyes de seguridad social, de crédito, de caución, de crédito a la vivienda y de

garantía financiera. Deben tener como propósito promover el acceso de la población de bajos ingresos a la protección del seguro mediante la utilización de medios de distribución y operación de bajo costo⁴.

4/ Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2016). Circular Única de Seguros y Fianzas, Capítulo 1.1, Título 1, inciso 1.1.1, fracción XCI. México: CNSF.

En México, la evolución de los microseguros ha estado vinculada, en gran parte, con la oferta de microcréditos y, por lo tanto, se ha centrado en la cobertura de vida vinculada a un crédito comercial (seguro de vida enfocado a liberar un saldo deudor).

Percepción del mercado de los microseguros

En el documento sobre El Panorama del Microseguro en América Latina y el Caribe 2017⁵, se presentan los resultados

de una encuesta realizada a las aseguradoras sobre el tema de los microseguros. Las principales razones dadas por las aseguradoras para no atender a los segmentos de la población de bajos ingresos es que este segmento no es su mercado objetivo y que la demanda de microseguros es baja, mientras que, en años anteriores, la falta de canales de distribución había sido la razón más importante para no atender a este segmento de la población (ver Tabla 5.2).

Tabla 5.2 Razones más importantes por las que las aseguradoras no atienden a los segmentos de la población con bajos ingresos

Serie	Razones principales
1	No es nuestro mercado objetivo.
2	No vemos ninguna demanda de seguros por parte de la población con bajos ingresos.
3	Faltan canales de distribución para atender a este mercado.
4	No hay información suficiente sobre el mercado para ayudar a diseñar productos de seguro para este mercado.
5	Simplemente no hemos llegado a eso o no hemos tenido tiempo.

Fuente: Microinsurance Network y Munich Re Foundation, diciembre de 2017. Incluye respuestas de 14 proveedores identificados de seguros no convencionales / que no son proveedores de microseguros en la región de Latinoamérica y el Caribe.

De los proveedores que no atienden a los segmentos de la población con bajos ingresos, la mayoría tiene intención de introducir sus productos en el mercado masivo en lugar del mercado de microseguros, ya que consideran que éste último segmento tiene un número menor de clientes potenciales.

Adicionalmente, de la pregunta a las aseguradoras sobre qué aspectos consideraban más importantes para que el mercado de los microseguros se desarrolle, entre las principales respuestas, están el realizar esfuerzos por educar a los consumidores en materia de mercados y finanzas, y establecer regulaciones más favorables (ver Tabla 5.3).

Tabla 5.3 Perspectivas de las aseguradoras frente a los parámetros más importantes para el desarrollo del microseguro

Serie	Principales parámetros
1	Esfuerzos por educar a los consumidores en materia de mercados y finanzas.
2	Regulaciones más favorables.
3	Más/mejores canales de distribución.
4	Estudios sobre la demanda del mercado para ayudar a las aseguradoras a entender mejor las necesidades de los clientes.

Fuente: Microinsurance Network y Munich Re Foundation, diciembre de 2017. Incluye las respuestas de 28 encuestados en la región de Latinoamérica y el Caribe.

La tendencia del microseguro en Latinoamérica y el Caribe (ALC) sigue en expansión. Se estima que en 2016 los microseguros cubrieron la vida de un total de 52 millones de persona, lo que representa el 8.1% de la población de ALC. Las primas brutas emitidas alcanzaron los 480 millones de dólares y las vidas cubiertas aumentaron en un 19%.

Como ya se mencionó anteriormente, algunas oportunidades para que los proveedores de este tipo de seguros puedan mejorar su cobertura, son: ampliar los canales de distribución, uso de tecnología para aumentar la eficiencia y reducir costos administrativos, y continuar con mejoras en la regulación del microseguro para promover que los proveedores se interesen en la distribución de este tipo de productos, entre otros.

5/ A2F Consulting (2018). El Panorama del Microseguro en América Latina y el Caribe 2017. Informe Final. El Mapa Mundial del Microseguro. Microinsurance Network y Munich Re Foundation.

■ Sección 5.5 Impacto de los sismos de septiembre de 2017 y la participación del sector asegurador en la cobertura de los daños ocasionados

De acuerdo con información del Banco Mundial, México es el país número 23 con riesgo catastrófico alto ante fenómenos de la naturaleza. El 41% del territorio nacional en donde habita el 31% de la población, está expuesto a huracanes, tormentas, terremotos y erupciones volcánicas⁶. Cifras de las Organización de las Naciones Unidas (ONU) revelan que los fenómenos de la naturaleza que ocurren en México generan pérdidas anuales por un monto promedio de dos mil 942 millones de dólares.

Pese a las experiencias que se han tenido en el país, al cierre del año 2017, alrededor del 5% de las microempresas, 15% de las empresas pequeñas y 50% de medianos y grandes negocios⁷, tienen un seguro de daños que les ayude a enfrentar los riesgos de la naturaleza.

Los registros de la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), revelan lo siguiente⁸:

- 6.5% de las viviendas cuentan con una póliza de daños⁹.
- Del total de las viviendas aseguradas, 20% cuenta con una póliza por crédito hipotecario.
- 30% de los autos que circula en el país tiene protección de un seguro.
- 7% de los mexicanos están protegidos financieramente a través de un seguro para atender eventualidades relacionadas con la salud.
- 15% de la Población Económicamente Activa (PEA) garantiza que, en caso de fallecimiento, su familia contará con los recursos económicos para subsistir.

Este escenario refleja la necesidad de fortalecer la educación financiera en México, y en específico, respecto a los seguros, cuya penetración es muy baja a pesar de la alta exposición del país a riesgos naturales.

En la actualidad se tienen mayores herramientas para saber qué hacer y cómo actuar ante fenómenos naturales, y en el diseño e implementación de planes de protección civil, sin embargo, no se tiene considerado contar con un plan de prevención para resguardar el patrimonio por lo que en caso de pérdidas, éstas tendrían que ser absorbidas con recursos

propios, por las familias, negocios, empresas o gobierno.

En México existen seguros con coberturas para el riesgo de terremoto, como el de daños, aunque para tener un uso eficiente de la póliza, es recomendable considerar diversos puntos antes de contratarla. Por ejemplo, se requiere conocer en qué consiste la cobertura de la póliza, y saber si ésta contempla los daños estructurales del inmueble y pérdidas internas.

Además, se debe confirmar que la cobertura para los inmuebles incluya techos, ventanas, instalaciones fijas sobre el nivel del suelo, servicios de agua, aire acondicionado, drenaje y energía eléctrica.

Respecto al interior de las edificaciones, es necesario asegurarse que la póliza cubra los bienes muebles como electrodomésticos, comedores, salas, recámaras, cocinas, baños, joyas, objetos de arte, equipo deportivo y juguetes.

Acciones de Condusef para atender a los afectados por el sismo del 19 de septiembre de 2017

A raíz del sismo ocurrido en la Ciudad de México el 19 de septiembre de 2017, la Condusef realizó diversas acciones encaminadas a atender y asesorar a los usuarios de productos financieros que pudieran haber resultado afectados, directa o indirectamente, por dichos eventos.

En tal sentido, esta comisión se coordinó con las autoridades federales y, en particular con las del gobierno de la Ciudad de México, para atender con la mayor prontitud posible los casos de personas que hubieran experimentado la pérdida total de sus bienes inmuebles o que reportaran pérdidas parciales y requirieran de su remodelación y que las estuvieran pagando a través de un crédito hipotecario.

Al cierre de 2017, se atendieron un total de 934 personas, 72% en materia de seguros (que correspondieron a 672 personas) y 19% en temas de bancos (180 personas). El resto correspondió a otro tipo de instituciones financieras.

En seguros, el 81% (547 casos) fueron por daños ocasionados por terremoto, 3% por incendio de casa habitación, 3% por daños en automóviles y 2% en seguros de vida.

6/ Plan de Atención de Catástrofes del Sector Asegurador 2012.

7/ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (2017). *Desastres naturales en México Más vale asegurar ... que lamentar*. 27 de julio de 2018, de AMIS Sitio Web: <http://www.amisprensa.org/infografias/desastres-naturales-en-mexico/>

8/ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (2016). *Sabías que... En México estamos poco asegurados*. 27 de julio de 2018, de AMIS Sitio Web: <https://www.dseguro.com/sabias-mexico-estamos-poco-asegurados/>

9/ Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (2018). *Sismos 07 y 19 de septiembre 2017*. 27 de julio de 2018, de AMIS Sitio Web: <http://www.amisprensa.org/wp-content/uploads/2018/02/Hoja-de-datos-para-prensa.-Sismos-septiembre.pdf>

Tabla 5.4 Casos atendidos por tipo de productos del sector seguros

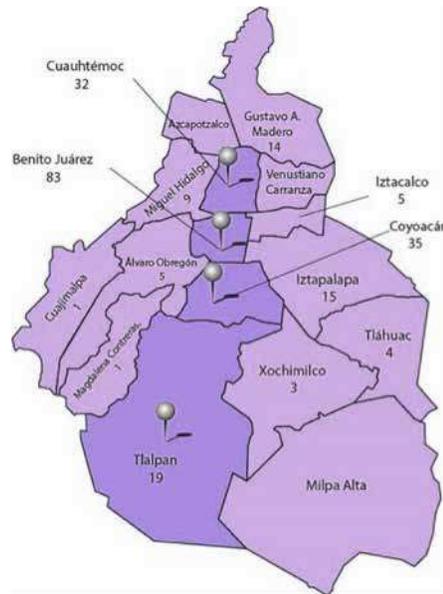
Tipo de producto	Asuntos	% de participación
Total	672	100%
Seguros de daños por terremoto	547	81%
Seguro de daños por incendio	22	3%
Seguro de daños en automóviles	17	3%
Seguro de vida	12	2%
Otros	74	11%

Fuente: Condusef, diciembre de 2017.

Por su parte, la AMIS, de manera directa, atendió 289 casos de diversos tipos de seguros, alrededor del 88% de daños por terremoto, 4% por daños en automóvil y otro 3% por incendio

a casa habitación. De estos 289 asuntos, la Ciudad de México concentró 226, destacando las Delegaciones de Benito Juárez, Coyoacán, Cuauhtémoc y Tlalpan (ver Gráfica 5.11).

Gráfica 5.11 Asuntos atendidos por la AMIS en la Ciudad de México



Fuente: Condusef, diciembre de 2017.

Problemas detectados por la Condusef en la operación de los seguros de daños

Cuando los afectados se presentaron ante la Condusef para reclamar el cobro de su seguro por daños, se identificaron algunos problemas en las pólizas los cuales se describen a continuación:

- Al momento de formalizar el crédito hipotecario, en la escritura generalmente se señala que el usuario autoriza a la institución de crédito a contratar con una determinada compañía de seguros, los correspondientes a vida, daños y, en su caso desempleo, con declarativas muy variadas. En algunos casos, sobre todo en el seguro de daños, la suma asegurada se refiere al saldo insoluto del crédito y, en otros, versa sobre el valor de avalúo del inmueble.
- No necesariamente existe una correspondencia entre lo declarado en la escritura de la hipoteca y el seguro o certificado individual que se formaliza con la aseguradora, por la aplicación del coaseguro y deducible, así como por la definición de valor asegurable.
- Dado que la póliza o certificado no forma parte o anexo de la escritura de hipoteca, el usuario, en la gran mayoría de los casos, no cuenta con la documentación correspondiente (carátula y condiciones generales), por lo que desconoce los términos y condiciones de dichos seguros, lo que lo deja en la indefensión.

- No se establece con claridad qué institución es la responsable de darle esta documentación al usuario, es decir, si el banco o la aseguradora; de ahí que éste tiene una apreciación vaga de lo que le cubre el seguro, sobre todo cuando transcurre el tiempo y no existe un evento que lo motive a preguntar si está cubierto ante determinadas eventualidades. Tampoco sabe a quién acudir en caso de ser necesario.
- Se detectó que las condiciones y términos en que originalmente fueron contratados dichos seguros pueden variar en el transcurso del tiempo, incluso cambiar de aseguradora, situaciones que tampoco son del conocimiento de los asegurados, lo que genera poca transparencia y seguridad.
- No existe un lineamiento general o uniforme en las sumas aseguradas y, en el caso de las coberturas correspondientes son casuísticas, es decir, difieren mucho entre aseguradoras. Incluso, cada una de las instituciones de seguros las define diferente (valor de construcción, valor destructible, adicionales y algunas señalan que la suma asegurada será revisada periódicamente); de igual forma, los deducibles y coaseguros varían entre compañías, a grado tal que pueden marcar la diferencia entre que un usuario, en caso de tener contratado un crédito hipotecario, pueda tener un remanente después de cubrir el importe del crédito y otro que incluso continúe debiéndole al banco parte del crédito.
- Por lo que respecta a contenidos, gastos extraordinarios, remoción de escombros, entre otras, es a criterio del banco que otorga el crédito hipotecario que se incluyan o no en la póliza del seguro.
- En las coberturas adicionales, algunas aseguradoras se refieren a un porcentaje sobre la suma asegurada y en otros casos a un valor fijo. Si todas fueran sobre un porcentaje, se permitiría que con la actualización de la suma asegurada también se actualicen las coberturas.
- En algunos casos, el seguro no cubre ni siquiera el valor inicial del crédito amparado. Esto implica una mayor exposición de riesgo crediticio para la institución bancaria, quien es la que contrata el seguro, en nombre del asegurado, y un impacto patrimonial severo para el acreditado en caso de siniestro, sin que éste esté consciente de tal situación.

Lo anterior genera prácticas no sanas ya que el banco solo está contratando un seguro de daños para cubrir el saldo insoluto del crédito. En caso de que ya se hubiera amortizado una buena parte del crédito, el usuario sufrirá un grave quebranto patrimonial al no recuperar el valor de su vivienda en caso de pérdida total o no poder sufragar los gastos de reconstrucción. Si se encuentra en la etapa inicial de amortización, al aplicar el coaseguro y deducible, quedará todavía con saldo deudor

importante, que, en caso de no poder pagarlo, se registraría en su historial crediticio.

Esta problemática no está necesariamente asociada al costo del seguro, pues se ha observado que pólizas que cubren el valor de avalúo de la vivienda, resultan ser más económicas para el usuario, que otras con alcances más limitados.

Recomendaciones de Condusef para mejorar la operación de los seguros de daños

De acuerdo a la problemática observada, a continuación, se presentan algunas recomendaciones de la Condusef para que los seguros de daños operen de manera adecuada en beneficio de los usuarios de los mismos:

- Que las autoridades financieras y asociaciones gremiales, establezcan un protocolo para actuar en caso de desastres naturales para poder atender a los usuarios de servicios financieros de forma oportuna.
- Que las instituciones financieras al elegir a una aseguradora, en nombre del usuario que contrata un crédito hipotecario, se cercioren que, por lo menos, la suma asegurada permita cubrir el valor de la propiedad y de esta forma, poder saldar el crédito otorgado y recuperar parte de su patrimonio.
- Que los seguros de daños asociados a un crédito hipotecario incluyan determinadas coberturas que son necesarias contemplar de acuerdo a la zona en donde se encuentra el bien asegurado. Es decir, si el usuario vive en zona sísmica, que además de la cobertura por terremoto, se incluya la cobertura de contenidos, remoción de escombros, entre otras.
- Se deberán uniformar las prácticas de información y entrega de documentación contractual completa a los usuarios, así como los procedimientos de indemnización a la firma del crédito hipotecario.
- Se deberá informar a los usuarios cualquier cambio que se realice a las condiciones generales o de la actualización de valores de su seguro de daños y se le envíen los documentos correspondientes.

Con lo anterior, no se afectaría el costo de los seguros de daños, pero sí se daría mayor certeza jurídica y económica a los usuarios de este tipo de productos financieros e incluso promovería la competencia entre las instituciones participantes.

Adicionalmente, el usuario al estar adecuadamente informado sobre las coberturas de su seguro de daños, podría optar por solicitar coberturas adicionales o contratar con un tercero, otro seguro de daños, dando el aviso correspondiente, a fin de evitar el tema de la concurrencia y de esta forma estar cubierto ante las eventualidades.

■ Conclusiones

Los seguros representan una parte importante en la economía de los países, ya que permiten un manejo eficiente de los riesgos tanto patrimoniales como personales. En 2016, la penetración del sector asegurador en México fue de 2.3% con lo cual sigue estando por debajo del promedio en Latinoamérica que es del 3.2%. En cuanto a la densidad del sector asegurador, México se ubica en 189 dólares de Estados Unidos (dólares), lo cual también es más bajo que el promedio en Latinoamérica que asciende a 260 dólares. Los seguros que muestran una mayor penetración en el mercado mexicano son los seguros de vida con el 43% del total de la cartera de seguros. En importancia, le siguen los seguros de automóviles, de daños sin automóviles, de accidentes y enfermedades, y de pensiones con el 21, 16, 16 y 4%, respectivamente.

El indicador de densidad del mercado total de seguros a nivel nacional al cierre de 2016 fue de 3,491 pesos. La Ciudad de México es la entidad que presenta la mayor prima emitida *per cápita* para los seguros de vida y de accidentes y enfermedades y Baja California Sur para los seguros de daños. De manera general se observa que los estados del norte del país se encuentran en el nivel medio o superior en la prima emitida *per cápita* a nivel nacional mientras que la mayoría de las entidades del sur del país se encuentran en el nivel inferior.

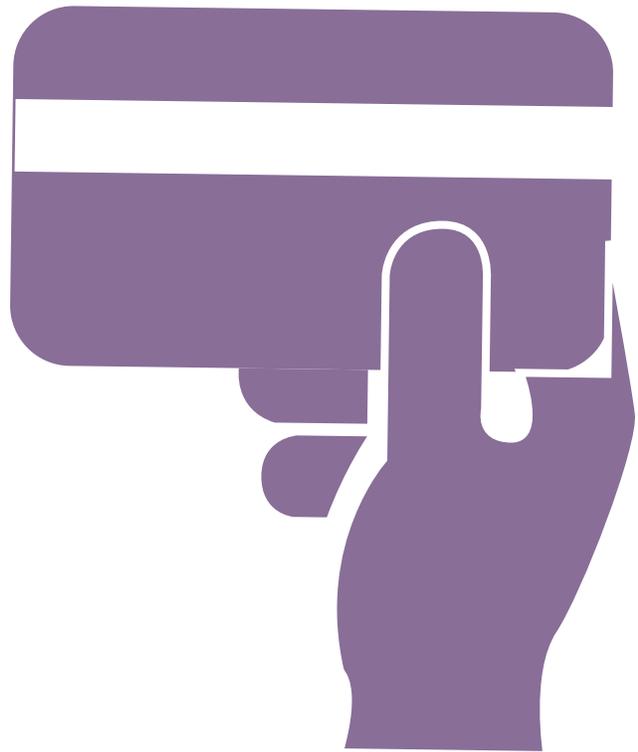
De acuerdo con información del Banco Mundial, México es el país número 23 con riesgo catastrófico alto ante fenómenos

de la naturaleza. Los principales bienes con que cuentan las personas son su vivienda o sus negocios, sin embargo, alrededor del 5% de las microempresas, 15% de las empresas pequeñas y 50% de medianos y grandes negocios, tienen un seguro de daños. Por lo que respecta a bienes personales, 6.5% de las viviendas cuentan con una póliza de daños, 30% de los autos que circula en el país tiene protección de un seguro, 7% de los mexicanos están protegidos financieramente a través de un seguro para atender eventualidades relacionadas con la salud y 15% de la PEA garantiza que, en caso de fallecimiento, su familia contará con los recursos económicos para subsistir.

Es necesario incrementar los esfuerzos para que la población identifique los beneficios de contar con un seguro que le permita cubrir riesgos en caso de alguna catástrofe. Situaciones como los sismos que se presentaron en el país en septiembre de 2017, sirven para poner de manifiesto la baja penetración de este tipo de productos en la población, pero también para identificar áreas de oportunidad en el diseño de estos productos para que ofrezcan condiciones favorables a los usuarios de los mismos. Al existir mayor transparencia en la operación de los seguros, se genera confianza y se identifican los beneficios de contar con los mismos por parte de los usuarios; y a largo plazo, un mayor número de usuarios que contraten este tipo de productos para proteger a su propia persona y sus bienes.

06

Transacciones



Este capítulo fue elaborado por **Edgar Gustavo Cortés Quiroz** (Banxico), **Marco Antonio Del Rio Chivardi** (CNBV) y **María Fernanda Porras Jacobo** (Banxico).

■ Introducción

Todos los días, las personas realizan transacciones financieras mediante las cuales reciben pagos los comercios y particulares. Los individuos pueden elegir, según les convenga, entre una variedad de medios y dispositivos para llevar a cabo estas transacciones, incluyendo efectivo, tarjetas de débito o crédito, transferencias electrónicas y cheques, ya sea en la sucursal de una institución financiera o a través de una computadora o un teléfono celular, en cuyo caso se ahorra la necesidad de desplazarse físicamente.

Todos los individuos pueden realizar transacciones con efectivo y algunas operaciones en sucursal¹; sin embargo, para algunos tipos de transacciones en sucursal, electrónicas y para pagos con tarjeta de débito, se requiere tener una cuenta de depósito. Para que los individuos encuentren ventajas en la contratación de productos y uso de servicios financieros asociados a éstos,

es importante que los medios de pago distintos del efectivo sean fáciles de utilizar, seguros y, sobretodo, accesibles para los usuarios.

En este capítulo se describe la evolución reciente de las transacciones en México. La primera sección se enfoca en la evolución de los servicios ofrecidos por el sistema financiero. Se presenta la evolución del efectivo y las transferencias, seguido por la evolución de las transacciones a través de medios distintos al efectivo. Asimismo, se informa sobre la evolución del número de tarjetas de crédito y de débito, continuando con una comparación internacional de su uso. Posteriormente, se presenta la evolución de las redes de medios de disposición, y la competencia en el sector y sus precios. Finalmente, se describe el panorama de las remesas, especialmente su vinculación con la inclusión financiera.

■ Sección 6.1 Medios de pago

Evolución del efectivo y las transferencias

En México existen diversos medios para realizar transacciones. Su uso varía según el costo asociado, la facilidad para utilizarlos y la infraestructura disponible. Entre los medios ofrecidos por el sistema financiero, distintos al efectivo, se encuentran la banca electrónica, que incluye todas las operaciones realizadas a través de una aplicación o una terminal proporcionada por la institución financiera²; la banca por Internet, que considera todas las operaciones realizadas a través de la página de Internet del banco; la banca por teléfono, que incluye todas las operaciones realizadas vía telefónica; y, la banca tradicional, que consiste en transacciones realizadas en los cajeros automáticos o sucursales.

El uso del efectivo para realizar transacciones ha aumentado en el periodo de diciembre de 2010 a diciembre de 2017. El saldo de billetes y monedas como porcentaje del Producto

Interno Bruto (PIB) registró una tasa de crecimiento media anual (TCMA) de 5%, lo que ha significado un aumento de dos puntos porcentuales de un año a otro³ (ver Gráfica 6.1, panel izquierdo). La creciente importancia del uso del efectivo en comparación con las transferencias realizadas por medios electrónicos (por Internet o por teléfono) refleja la persistente popularidad del efectivo para realizar transacciones. Después del primer trimestre de 2014, el crecimiento del saldo de billetes y monedas en poder del público se aceleró. Dicho cambio en tendencias coincide con la aplicación de la Reforma Fiscal, que pudo haber incidido en la conveniencia de usar efectivo⁴.

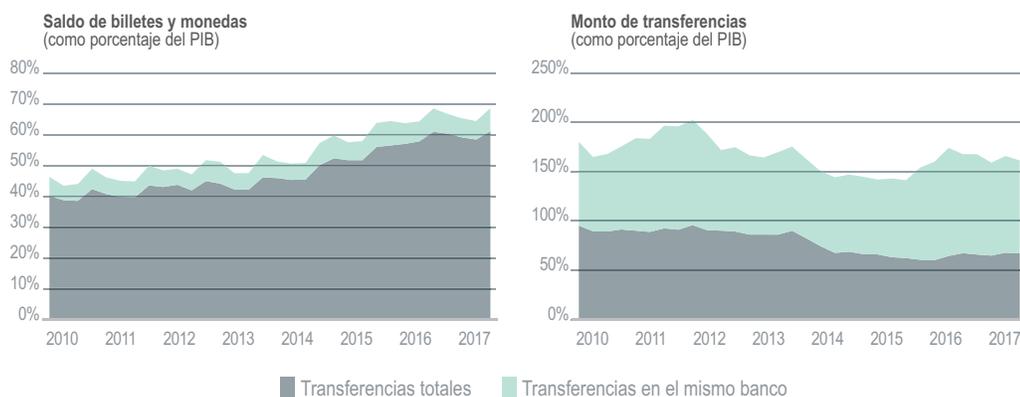
El monto de las transferencias realizadas por medios electrónicos (por Internet o por teléfono) creció 11% de 2010 a 2017, con una TCMA de 2%; no obstante, disminuye como porcentaje del PIB en 8%, lo cual significó una caída de 15 puntos porcentuales, al pasar de 176 a 161% (ver Gráfica 6.1, panel derecho).

1/ Por ejemplo, depósitos en efectivo a cuentas bancarias y pagos de servicios.

2/ Sin incluir banca por Internet.

3/ De 2010 al segundo trimestre de 2017, el saldo de billetes y monedas en poder del público presentó una TCMA de 8.6 por ciento a precios constantes de 2013.

4/ La Reforma considera la aplicación de un monto máximo de deducciones personales sobre el ISR de personas físicas, lo que genera una percepción de mayor fiscalización, se homologa el IVA en las fronteras, y se define una reducción en el monto máximo de cheques al portador. Ver Banco de México (2015), Informe Trimestral Enero-Marzo 2015.

Gráfica 6.1 Efectivo y transferencias

Fuente: Banco de México, datos a diciembre 2017.

A partir del segundo trimestre de 2014, el monto de transferencias interbancarias superó a las transferencias realizadas entre cuentas del mismo banco. Este cambio puede estar relacionado con la regulación emitida por Banco de México en ese periodo⁵, la cual establece que las transacciones interbancarias deben ser recibidas todos los días del año en un horario determinado, incrementando su conveniencia en comparación con transacciones en efectivo o en sucursales.

Esta situación se acelera a partir del primer trimestre de 2016, lo cual coincide con la emisión de la circular 4/2015 en noviembre de 2015 la cual indica que las transferencias interbancarias realizadas a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) utilizando aplicaciones móviles se pueden efectuar las 24 horas del día durante los siete días de la semana (24/7). No obstante, se observa que desde finales de 2016 dejaron de crecer en relación con la actividad económica.

Cuadro 6.1 Reducción de uso de efectivo e inclusión financiera

En las economías avanzadas se está dando una transición acelerada hacia el uso de transferencias electrónicas, tarjetas de débito y crédito, dinero digital y monederos electrónicos, así como sistemas de pago utilizando dispositivos móviles, en sustitución del efectivo. Es en este contexto que el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), en enero de 2016, presentó el estudio “Reducción de uso de efectivo e inclusión financiera”. El objetivo del estudio es proponer estrategias de política pública para facilitar e impulsar la adopción de medios de pago electrónicos y reducir el uso de efectivo.

Históricamente, el efectivo ha sido el medio más sencillo y usado por las sociedades para realizar sus transacciones¹. Esta simpleza se ha asociado a costos bajos; sin embargo, en este reporte se expone que el uso extenso de efectivo como medio de pago impone altos costos sobre las empresas y las familias, como son: riesgo de pérdida, inseguridad, costos de transacción del dinero físico, costos de almacenamiento, administración y transporte de efectivo. Para el gobierno, también representa costos, por el número de transacciones en efectivo que quedan sin registrar y no pagan impuestos.

Los beneficios que el reporte documenta sobre el uso reducido de efectivo son: menores costos de transacción; mejor registro de actividades comerciales; incremento de ingresos fiscales, ante un aumento de la recaudación vía impuestos al consumo y el aumento de la tasa efectiva de Impuesto sobre el Valor Agregado (IVA); incremento del ahorro privado mediante la penetración de instrumentos bancarios en un segmento más amplio de la población; inclusión financiera de sectores de la población que no participan en el sistema financiero formal; incremento del público objetivo de distintos giros de negocio, lo cual genera competencia; reducción de operaciones financieras ilícitas e informales; reducción potencial del mantenimiento del sistema de emisión de circulante; y creación de historial crediticio para los usuarios de medios de pago modernos.

5/ Banco de México. Circular 6/2014.

La reducción de uso de efectivo no significa su desaparición, dado que es un instrumento de pago necesario en situaciones donde el costo de transacción utilizando medios electrónicos es más alto que el importe del pago. Sin embargo, se debe acelerar la transición del efectivo hacia los medios de pago electrónicos. El IMCO sugiere una serie de políticas públicas y modificaciones regulatorias para tal fin:

1. Aprovechar las políticas sociales para fomentar el uso de cuentas bancarias.
2. Implementar programas de subsidios para las microempresas en la adquisición de dispositivos electrónicos, como TPV, e incentivos fiscales para su utilización.
3. Reducir al máximo el uso de efectivo por parte de los gobiernos federal, estatales y municipales, a través del pago de nómina, las compras gubernamentales y el pago de servicios públicos, entre otros.
4. Eliminar la obligatoriedad de aceptar dinero en efectivo en los establecimientos.
5. Imponer comisiones a los retiros en efectivo cuando éstos sobrepasen un umbral determinado.
6. Reducir el monto máximo de dinero que se puede retirar en un día en la red de cajeros automáticos.
7. Eliminar la distribución de billetes de 500 y 1,000 pesos.

Fuente: IMCO, Reducción del uso de efectivo e inclusión financiera. El informe completo se puede consultar en el link siguiente: https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2016/01/2016-Reduccion_uso_efectivo-Documento_completo.pdf
1/ De acuerdo a la ENIF 2015, el 92% de los adultos prefieren usar el efectivo para realizar sus transacciones.

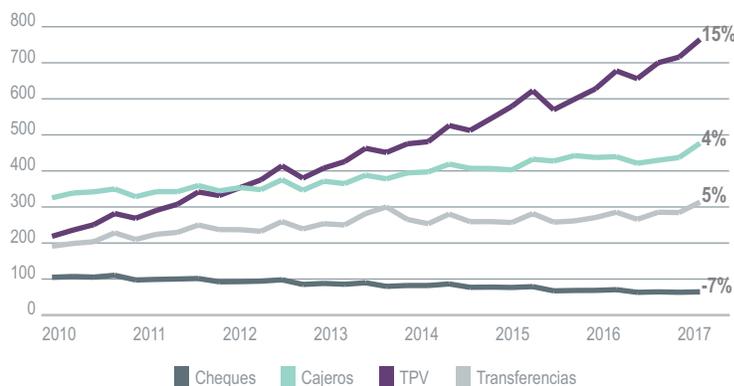
Evolución de las transacciones en México

Dentro del sistema financiero formal, se pueden realizar transacciones a través de distintos canales, incluyendo: realizar compras en establecimientos que cuentan con una terminal punto de venta (TPV); retirar efectivo, hacer depósitos o pagar un crédito desde un cajero automático; hacer un pago con un cheque; o utilizar distintos medios -Internet, teléfono, o medios electrónicos- para realizar transferencias o pagar créditos.

El número de operaciones en TPV ha mostrado el mayor crecimiento de los canales para realizar operaciones, con una

TCMA de 15%. El número de operaciones en TPV ha pasado de poco más de 280 a más de 760 millones del cuarto trimestre de 2010 al cuarto trimestre de 2017 (ver Gráfica 6.2). De este total, el 66% de las operaciones se llevó a cabo con una tarjeta de débito. En contraste, el número de cheques emitidos ha disminuido desde 2010, con una TCMA negativa de 7%. El crecimiento en el número de operaciones en TPV ha coincidido con una expansión sostenida en el número de TPV, que ha pasado de 483 a 972 mil. En suma, se están realizando cada vez más pagos a través de medios electrónicos, que son más eficientes que los cheques⁶.

Gráfica 6.2 Operaciones a través de distintos medios (en millones de operaciones)



Fuente: Banco de México, datos a diciembre de 2017.

6/ Por ejemplo, para cambiar un cheque por efectivo es forzoso acudir a una sucursal del banco emisor, por lo que los cheques interbancarios representan únicamente el 28.5 por ciento de los cheques totales.

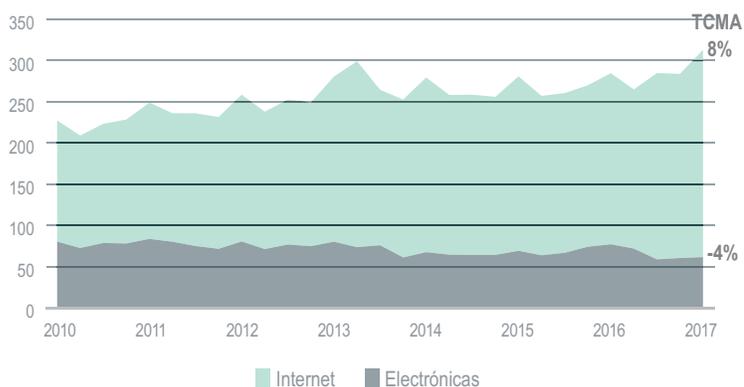
El número de operaciones en cajeros automáticos ha mostrado un crecimiento moderado, con una TCMA de 4%. La amplia mayoría de estas operaciones (95%) se realizaron en cajeros del mismo banco. Un factor que contribuye a esta insularidad en el uso de cajeros es que los bancos no pueden cobrar comisiones en operaciones realizadas en su propia infraestructura⁷. A su vez, el 99% de las operaciones en cajeros se realiza con tarjeta de débito, posiblemente debido a que, en el caso de tarjetas de crédito, las instituciones suelen cobrar una comisión por uso de línea de crédito para disposición de efectivo.

Actualmente, los cajeros automáticos permiten realizar operaciones adicionales que, originalmente, requerían asistir a una sucursal —como pagar créditos o realizar depósitos—, por lo que amplían los canales de acceso a la infraestructura financiera. Sin embargo, se espera que el incremento en el uso

de tarjetas de débito para realizar compras y acceso a nuevos medios para realizar transacciones disminuya la utilización de las tarjetas como medio de disposición.

El número de transferencias también ha crecido, con una TCMA de 5% (ver Gráfica 6.2). La distribución de éstas muestra que el 72% se realiza por Internet, el 28% de manera electrónica, y el restante (menos del 1%) de forma telefónica⁸ (ver Gráfica 6.3). Asimismo, el 82% se realiza entre cuentas del mismo banco y el 18% entre bancos. Cabe destacar que el crecimiento que se observa desde 2010 hasta el 2017 se debe exclusivamente al crecimiento del número de transferencias realizadas por Internet, ya que son menos costosas, más rápidas y no requieren que el usuario se desplace⁹. El 89% de las operaciones se efectúan el mismo día en el que son realizadas.

Gráfica 6.3 Transferencias realizadas a través de distintos medios (cifras en millones)



Fuente: Banco de México, datos a diciembre de 2017.

Evolución del uso y número de tarjetas de crédito y débito en México

Las tarjetas de débito (TDD) y crédito (TDC) son instrumentos de pago que permiten a los individuos reducir su uso de efectivo, y generan otro tipo de beneficios como contar con un registro electrónico de los egresos (a partir de los estados de cuenta), reducir la vulnerabilidad ante robos físicos, realizar compras por Internet y lograr que las instituciones cuenten con más información sobre el nivel de ingresos de sus clientes y ofrezcan productos financieros en función de ello. No obstante, se debe señalar que estos instrumentos no están libres de riesgo, ya que pueden ser objeto de fraudes o cobros indebidos.

Las tarjetas de débito son un medio de disposición de las cuentas de nómina y de los programas gubernamentales, por

lo que su adopción puede avanzar rápidamente en tanto los empleadores abran cuentas de nómina a sus trabajadores y que los recursos de los programas sociales se dispersen a través de éstas. Por su parte, las tarjetas de crédito permiten la adquisición de productos que podrían ser difíciles de comprar en una sola exhibición por su costo, como las televisiones, lavadoras y secadoras.

El número de TDD emitidas ha pasado de 75 a 145 millones de diciembre de 2010 a diciembre de 2017 (ver Gráfica 6.4, panel izquierdo). De este total, en promedio 44% son utilizadas, proporción que ha mostrado pocas variaciones a lo largo del periodo bajo estudio. Las TDD utilizadas han pasado de 38 a 68 millones, lo cual implica una tasa de crecimiento promedio anual de 9%. A su vez, las TDC emitidas han pasado de 22 a 33 de 2010 a 2017. En las TDC se observa una proporción mayor

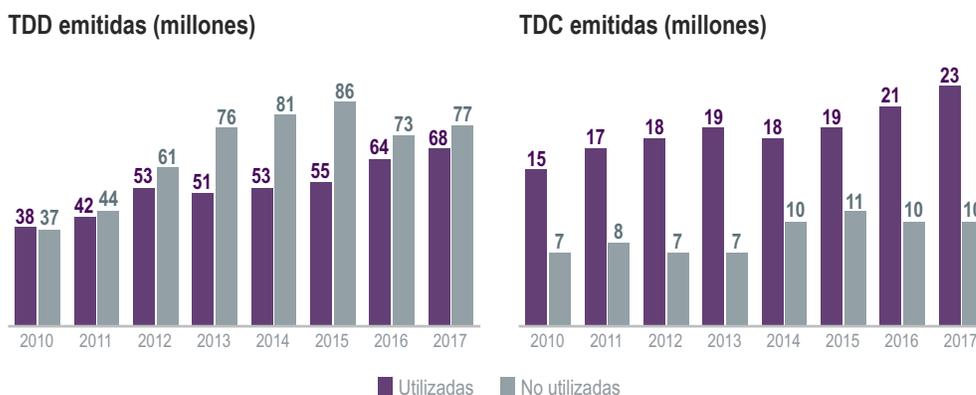
7/ Banco de México. Circular 22/2010.

8/ Las transferencias por teléfono resultan menos convenientes debido a que son más tardadas.

9/ Además, el usuario puede programar para que sus transferencias se realicen en una fecha específica, o bien, si quiere que sean inmediatas.

de utilización en comparación con las TDD, toda vez que dos de cada tres son utilizadas. El número de TDC utilizadas ha crecido de 15 a 23 millones, lo cual implica una TCMA de 6%.

Gráfica 6.4 Emisión y utilización de las TDD y TDC



Fuente: Banco de México, datos a diciembre de 2017.

Utilización de las TDD y TDC en sitios de comercio electrónico

Las operaciones con TDD y TDC en sitios de comercio electrónico ha registrado un crecimiento de 4.4 veces en los últimos tres años, al pasar de 10 millones en el primer trimestre de 2015 a 56 millones en el último trimestre de 2017. Las operaciones con TDD ha crecido de forma más acelerada que las TDC, 7.5 veces en comparación a 2.7 veces. En 2015, se realizaba una operación en sitios de comercio electrónico por cada 14.4 TDD utilizada y 2.8 por cada TDC utilizada. En el último trimestre de 2017, esta cifra se habría incrementado a dos operaciones por TDD y 1.1 operaciones por TDC, respectivamente.

El monto de las operaciones aprobadas en sitios de comercio electrónico ha crecido en consonancia con el número de

operaciones; sin embargo, a un menor ritmo, 1.8 veces en términos reales (de 13 a 34 millones de pesos), lo cual significa que el monto promedio por transacción se ha reducido, al pasar de 1,291 pesos en el primer trimestre de 2015 a poco menos de la mitad, 613 pesos, en el último trimestre de 2017. Esto puede ser el resultado de que personas con menores ingresos estén comenzado a realizar compras en este tipo de sitios, o que el tipo de productos que se compran están comenzado a ser también aquellos de menores precios, y que anteriormente se compraban en efectivo o de manera presencial en las tiendas.

Algunos países se han apalancado con en el pago que realizan millones de personas al usar los sistemas de transporte público para crear medios de pago en establecimientos físicos y de comercio electrónico. A finales del año 2017, la Ciudad de México presentó la Tarjeta Metro, la cual avanza en esa dirección (ver Cuadro 6.2).

Cuadro 6.2 Tarjeta Metro de la Ciudad de México

En noviembre de 2017 se presentó la Tarjeta Metro por parte del Gobierno de la Ciudad de México, en conjunto con Broxel y MasterCard. Con esta tarjeta se pueden realizar transacciones sin necesidad de efectivo, además de brindar acceso al Sistema de Transporte Colectivo Metro (STC) y a otros sistemas de transporte, como el Metrobus, Tren Ligero y Ecobici. La tarjeta se adquiere en las taquillas del STC a un costo de 10 pesos, y no conlleva un cobro de comisiones, ni tampoco exige un saldo mínimo.

Esta tarjeta genera diversos beneficios a sus usuarios al reducir la vulnerabilidad asociada al robo de dinero en efectivo y poder realizar pagos en cualquier tipo de establecimientos que acepten pagos de las tarjetas Mastercard (existen cerca de un millón de TPV en el país). Asimismo, permite que los usuarios obtengan un crédito de parte de la empresa Broxel por un monto de dos mil hasta 100 mil pesos, y contar con un registro detallado de los gastos realizados usando la tarjeta.

La funcionalidad de realizar pagos en establecimientos requiere la activación de la tarjeta en el portal de Internet de Broxel, o desde su aplicación móvil, disponible de manera gratuita en las tiendas de aplicaciones de Apple y Google. Posteriormente, se debe añadir saldo, independiente del saldo para viajes en el SCT, a través de un corresponsal bancario¹, por transferencia bancaria, o en cualquier sucursal bancaria directamente en ventanilla, a través del servicio de pagos de tarjetas de crédito de otros bancos.

Es importante señalar que la Tarjeta Metro no es una cuenta de ahorro, cheques o nómina, por lo que carece de un seguro de depósitos. A su vez, se ha considerado que algunas modificaciones al funcionamiento de la tarjeta podrían hacerla más atractiva al público, como, por ejemplo, establecer un programa de recompensas, ofrecer promociones de meses sin interés, y permitir que el alta y administración de ésta se realicen por canales adicionales a Internet².

Finalmente, la Tarjeta Metro puede contribuir en mayor medida a la inclusión financiera si se convirtiera en un canal para ofrecer microseguros, los cuales permiten cubrir las necesidades específicas de los usuarios a un costo bajo, usualmente menos de 200 pesos. Asimismo, con la entrada en vigor de la Ley para Regular a las Instituciones de Tecnología Financiera, conocida como *Ley FinTech*, las empresas como Broxel tienen la oportunidad de convertirse en Instituciones de Fondos de Pago Electrónico, lo cual permitiría a sus usuarios contar con mayor protección y certeza sobre su dinero en la tarjeta.

Fuente: Gobierno de la Ciudad de México y Broxel.

1/ Se puede consultar la lista completa en el apartado Red de pagos del portal de Broxel.

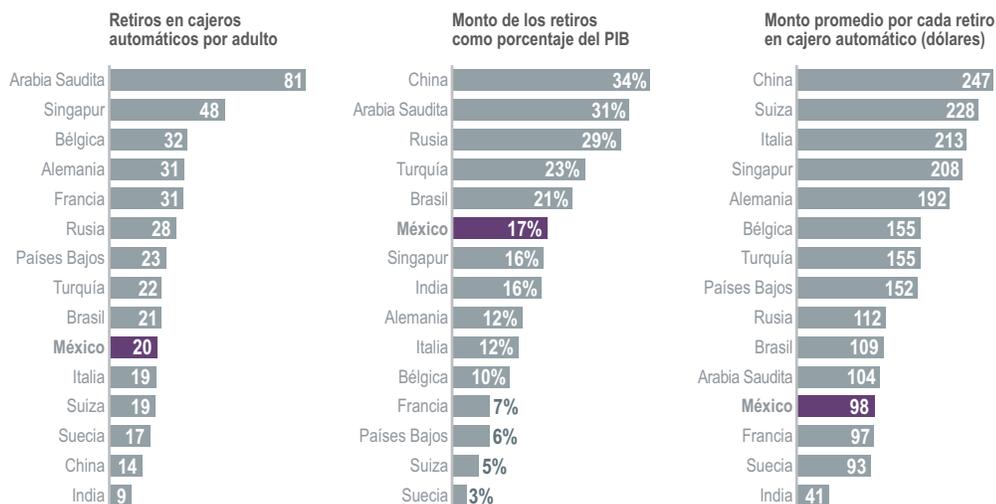
2/ De acuerdo a la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) de 2017, en la Ciudad de México, menos de la mitad de los adultos mayores a 50 años son usuarios de Internet.

Comparativo internacional sobre penetración y uso de las TDD y TDC

México se encuentra rezagado en el número de tarjetas de débito y crédito, así como en su uso, en comparación con economías emergentes y avanzadas. De acuerdo con el Libro Rojo del Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus

siglas en inglés), durante 2016 en México había 2 tarjetas transaccionales¹⁰ por adulto¹¹. El país también se encuentra rezagado en el número de cajeros automáticos con 5.4 cajeros por cada 10,000 adultos, en el número de retiros (se realizan 20 retiros de cajero al año por cada adulto), en el monto de los retiros como porcentaje del PIB y, el monto promedio por cada retiro (ver Gráfica 6.5).

Gráfica 6.5 Comparativo internacional sobre el uso de cajeros automáticos



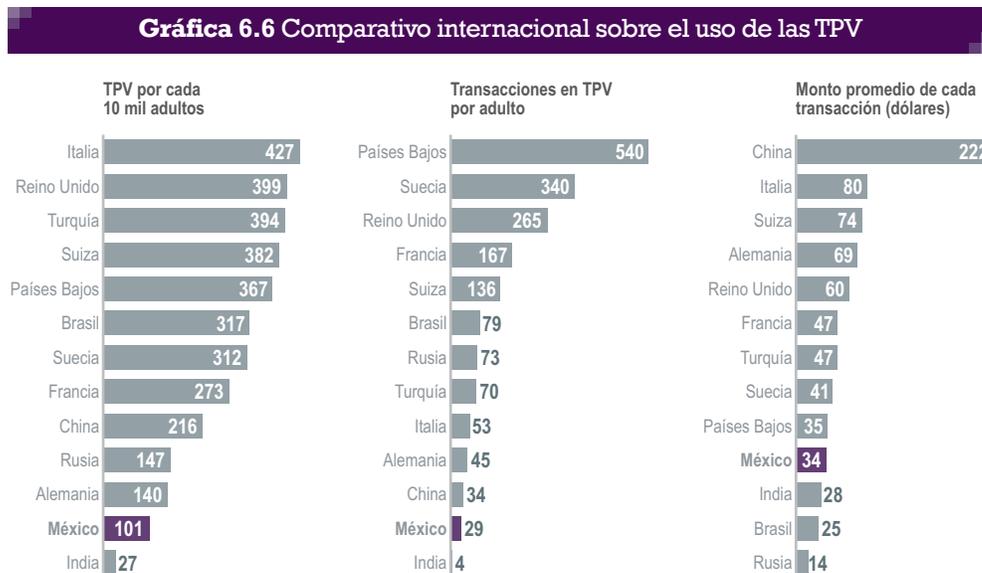
Fuente: Libro Rojo, Banco de Pagos Internacionales (BIS), datos de diciembre de 2016.

10/ Tarjetas con función de pago, incluye TDD y TDC.

11/ Se considera adulto a cualquier individuo mayor de 15 años.

En materia del número de TPV y el número de transacciones en TPV por adulto, México se encuentra rezagado, con 101 TPV por cada 10 mil adultos y 29 transacciones en TPV por adulto al año, solo por encima de India. El monto de las transacciones en

TPV como porcentaje del PIB es, sin embargo, relativamente alto, al situarse en 8%, mientras que el monto promedio por transacción en TPV fue de 34 dólares (ver Gráfica 6.6).



Fuente: Libro Rojo, Banco de Pagos Internacionales (BIS), datos de diciembre de 2016.

A pesar de la mala posición relativa en la que se encuentra México, en los últimos años se han registrado avances. De 2010 a 2016, el número de tarjetas por cada 10 mil adultos en México ha aumentado un 48%, que se compara favorablemente con el promedio de crecimiento de todos los países (40%). Durante el periodo, Suecia, Francia y Países Bajos presentaron una tasa de crecimiento negativa de tarjetas, mientras que China e India tuvieron una tasa de crecimiento mayor al 100%. También se observa crecimiento en el número de puntos de acceso. De 2010 a 2016, en México el número de TPV por cada 10 mil adultos creció 59% y el número de transacciones en el mismo periodo creció 113%.

Evolución de las redes de medios de disposición a partir de la Reforma Financiera

La Reforma Financiera, aprobada en 2013 y promulgada en 2014, tuvo como objetivos principales: incrementar la competencia en el sector financiero, fomentar el crédito a través de la Banca de Desarrollo, ampliar el crédito a través de las instituciones financieras privadas, mantener un sistema financiero sólido y prudente y, hacer más eficaces a las instituciones financieras y el actuar de las autoridades en la materia¹².

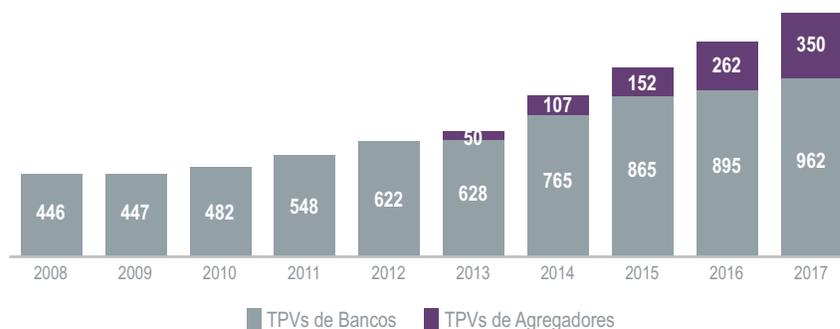
Para promover el cumplimiento de la Reforma Financiera en lo relativo al objetivo de incrementar la competencia en el sector financiero, la CNBV y el Banco de México emitieron una regulación¹³ en 2014, en la cual se establecieron las reglas que deberían seguir los nuevos participantes en redes para brindar servicios al sistema financiero y promover la competencia. Entre estos participantes se encuentran los adquirentes, que proveen servicios de pagos con tarjetas al haber pactado previamente con las Cámaras de Compensación, y los agregadores, aquellos que les proveen a receptores de pagos -como comercios- la opción de aceptar pagos con tarjetas.

Entre las medidas que la regulación establece que deben seguir los participantes se encuentra reportar al Banco de México información acerca de las tasas y comisiones cobradas. Asimismo, en 2014, el Banco de México emitió regulación para evitar barreras a la entrada, distorsiones de precio, falta de transparencia y es el único que puede autorizar el cobro de comisiones por parte de las Cámaras de Compensación a los agregadores¹⁴. Estas medidas buscan que los agregadores propicien el crecimiento de la infraestructura para pagos electrónicos. Desde 2008 hasta 2013, esta infraestructura creció a un 52%; con la aparición de los agregadores, de 2013 hasta 2017, el número de terminales estuvo cerca de duplicarse (ver Gráfica 6.7).

12/ Gobierno de la República (2014), Reforma Financiera.

13/ Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Redes de Medios de Disposición.

14/ Banco de México. Circular 4/2014.

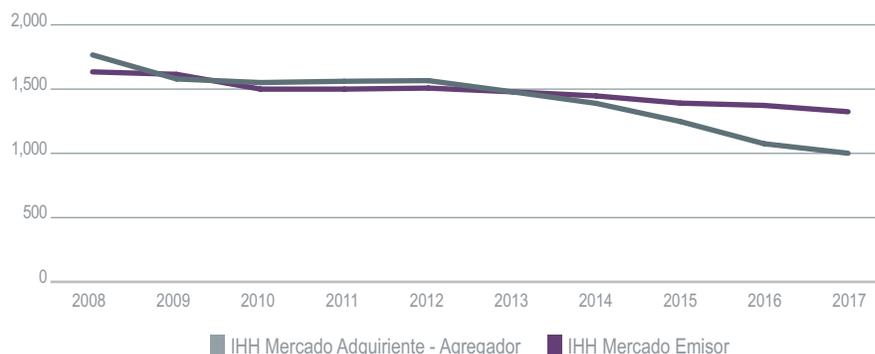
Gráfica 6.7 Número de Terminales Punto de Venta (miles)

Fuente: Banco de México, datos a junio de 2017.

Competencia y precios en las redes de medios de disposición

Después de la Reforma Financiera, de 2014 a 2017, la concentración del mercado emisor tuvo una caída de 8.5%,

2.2 puntos porcentuales promedio por año; sin embargo, la concentración del mercado adquirente-agregador presentó una disminución aun mayor, de 27.9 puntos porcentuales -7.9 puntos promedio por año-, debido a que la Reforma Financiera promovió la entrada de más participantes (ver Gráfica 6.8).

Gráfica 6.8 Concentración del mercado adquirente-agregador y emisor*

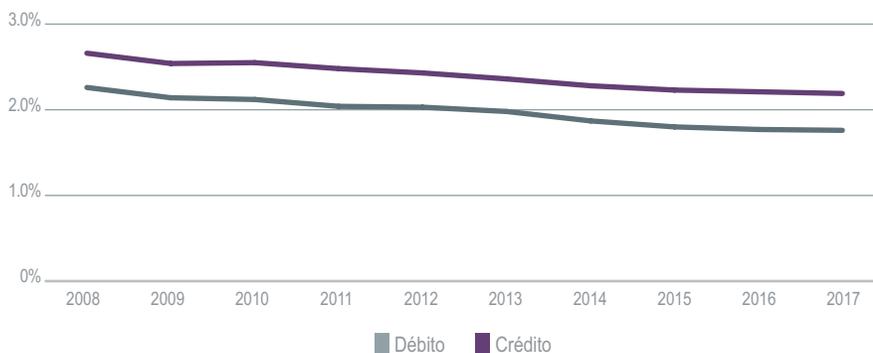
Fuente: Banco de México, datos a junio de 2017.

*Cuando el Índice Herfindahl e Hirschman (IHH) es mayor a 2,000 significa que el mercado está concentrado.

De 2008 a 2017, se observa que las tasas de descuento promedio cobradas a comercios han disminuido, tanto para pagos con tarjeta de débito como con tarjeta de crédito. Durante este periodo, la tasa de descuento para tarjetas de crédito ha disminuido 18% (0.5 puntos porcentuales), mientras que la tasa para tarjetas de débito ha disminuido 22% (0.5 puntos

porcentuales) (ver Gráfica 6.9). Una medida que ayudó a la reducción de las tasas fue que desde 2014 los adquirentes y agregadores deben publicar las tasas cobradas a los comercios según su giro de negocio. De esta forma, los comercios pueden comparar qué adquirente o agregador les conviene contratar para reducir sus costos.

Gráfica 6.9 Evolución de las Tasas de Descuento



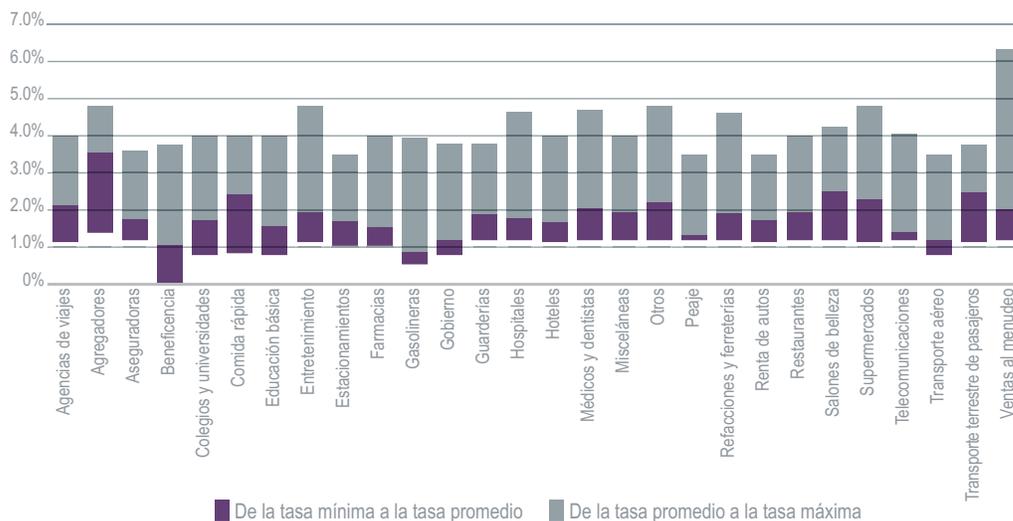
Fuente: Banco de México, datos a junio de 2017.

Al promover la competencia a través de medidas de transparencia se reducen los costos de aceptación de pagos con tarjeta. En consecuencia, cada vez más comercios encuentran rentable aceptar pagos electrónicos. Paralelamente, más individuos encontrarán conveniente contar con tarjetas y utilizarlas para realizar compras en establecimientos en lugar de pagar con efectivo.

Los datos reportados muestran que la mayor tasa de descuento promedio que se cobró a los comercios cuando un cliente realizó

una compra usando una TDD es a los agregadores, 3.6%; seguido de los salones de belleza, 2.5%; transporte terrestre, 2.5%; comida rápida, 2.4% y supermercados, 2.3% (ver Gráfica 6.10). La tasa de descuento mínima fue 0% a los comercios catalogados como beneficencia, 0.5% a las gasolineras y 0.8% en diversos giros de negocios como comida rápida, colegios y universidades, educación básica, gobierno y transporte aéreo. Finalmente, la tasa máxima registrada fue al giro de ventas al menudeo, con 6.3%.

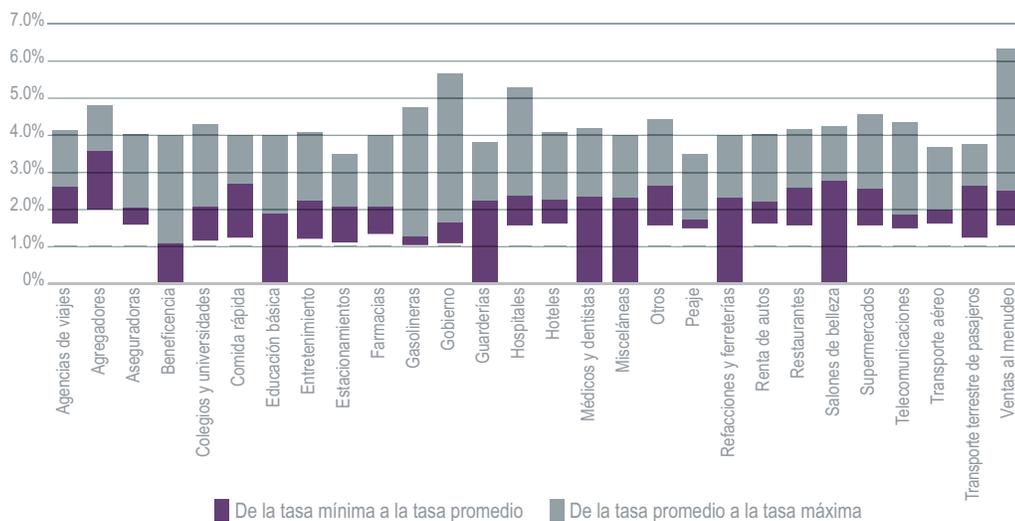
Gráfica 6.10 Tasas de descuento en tarjetas de débito por giro de negocio



Fuente: Banco de México, datos a junio de 2017.

Por su parte, la mayor tasa de descuento promedio que se cobró a los comercios en pagos con TDC fue, al igual que en el caso de la TDD, a los agregadores, 3.6%; seguido de los salones de belleza, 2.8%, y comida rápida, 2.7% (ver Gráfica 6.11). En siete giros se reportaron tasas de descuento mínimas

de 0% (salones de belleza, médicos y dentistas, misceláneas, refacciones y ferreterías, guarderías, educación básica y beneficencia). Finalmente, la tasa máxima registrada fue al giro de ventas al menudeo, con 6.3%.

Gráfica 6.11 Tasas de descuento en tarjetas de crédito por giro de negocio

Fuente: Banco de México, datos a junio de 2017.

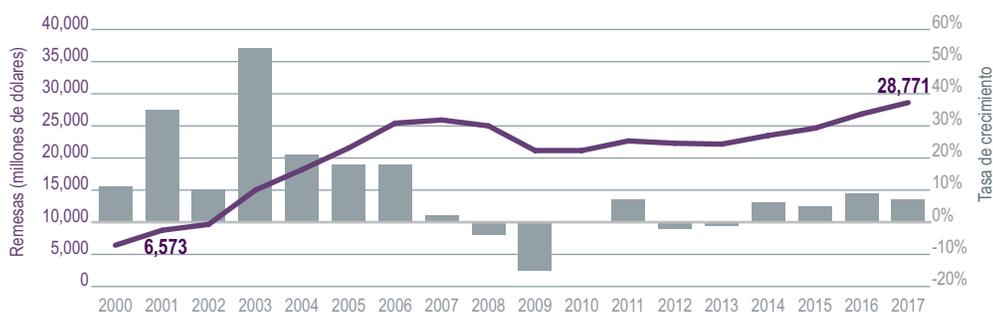
Sección 6.2 Remesas internacionales

Evolución de las remesas hacia México

Las remesas provenientes del extranjero son una fuente recursos fundamentales para el país. Durante 2017, se recibieron 28,771 millones de dólares, lo cual es equivalente al PIB de Paraguay, y representa el monto más alto de remesas recibidas en la historia. La mayoría de estos recursos provienen de Estados Unidos (95%) seguido de Canadá.

Estos recursos han mostrado un crecimiento de 338% durante este siglo, al pasar de 6,573 millones de dólares en el año 2000 a 28,771 millones de dólares en 2017. El flujo de remesas no

ha disminuido con respecto al año anterior, salvo en cuatro ocasiones: 2008, 2009, 2012 y 2013. Los primeros dos años están asociados a la crisis financiera internacional que afectó severamente la actividad económica de Estados Unidos (ver Gráfica 6.12). En 2016 y 2017 se superaron las cifras record que se habían presentado del 2006 al 2008, lo cual puede obedecer a dos elementos: primero, la entrada de la nueva administración federal en Estados Unidos, caracterizada por una retórica anti-migrante, pudiera haber incrementado el temor a ser deportado y perder los ingresos generados¹⁵; segundo, a la continua recuperación de la economía de Estados Unidos y la reducción de las cifras de desempleo.

Gráfica 6.12 Evolución de las remesas captadas por México

Fuente: Banco de México.

Importancia de las remesas en los hogares

El ingreso por remesa reviste de mayor importancia por su impacto positivo en los hogares. Para poco más del 60% de los migrantes mexicanos en Estados Unidos que envían remesas, éstas son muy importantes o significan la principal fuente de ingresos, de acuerdo a una encuesta levantada por el Banco de México y analizada por CEMLA en coordinación con el Fomin del Banco Interamericano de Desarrollo¹⁶. En un hogar que se cuenta por debajo de la línea de pobreza, las remesas representan el 15% de sus ingresos, de acuerdo a la más reciente Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares¹⁷. Los dos principales motivos por los que mujeres y hombres envían remesas a México son para que sus familiares adquieran comida y vestido (52% y 66%, respectivamente), así como para el pago de deudas (41% y 30%, respectivamente)¹⁸.

Modalidades de envío

Las remesas se pueden enviar y recibir a través de diferentes esquemas¹⁹ (ver Diagrama 6.1). El primero de estos son las órdenes de pago, conocidas como *money orders*. En este esquema, la orden de pago se manda al beneficiario a través del correo postal y puede ser cobrada en bancos o casas de cambio, previo pago de una comisión. La principal ventaja es su bajo costo, en tanto que sus desventajas son el tiempo que debe transcurrir para recibir la carta y el riesgo de que se pueda extravíar. Durante 2017, únicamente el 1% del total de remesas se enviaron a través de este esquema, con un envío promedio de 632 dólares²⁰.

Otro esquema es el cheque personal, el cual se debe enviar por correo postal y una vez que se recibe, el beneficiario debe

acudir al banco a cobrarlo o depositarlo en su cuenta. El Banco de México no registra ninguna transferencia a través de esta modalidad. El envío en efectivo o en especie es el menos seguro de los métodos. Banco de México registró que el 3% del monto de remesas enviadas en 2017 correspondió a este esquema, con un monto promedio de 416 dólares. El esquema más común es la transferencia electrónica, ya que es un medio seguro y rápido con el cual se puede disponer del dinero en minutos, o bien, al día siguiente. De acuerdo al Banco de México, el 96% del monto total de remesas utilizó este canal, con un valor de envío promedio de 306 dólares.

Las transferencias pueden, a su vez, adoptar diferentes modalidades: a) transferencias sin cuenta bancaria, las cuales son realizadas por empresas y bancos con agentes en Estados Unidos para realizar el depósito y en México para hacer el pago. Estos funcionan de la siguiente manera: se entrega el dinero y la empresa lo transfiere al lugar de destino, donde es recogido en sucursales bancarias, casas de cambio, farmacias, gasolineras, cadenas comerciales y oficinas de telégrafos, entre otros; b) transferencias a través de cuentas bancarias, para lo cual se requiere de una cuenta bancaria en el país desde donde se realiza el envío y al recibirse el depósito, el beneficiario en México lo puede cobrar en un cajero automático o ventanilla; y c) transferencias por Internet, donde el remitente realiza el envío con cargo a alguna tarjeta de crédito, débito o cuenta bancaria; el dinero se trasfiere desde la página de la empresa que da este servicio.

Otra opción que existe para enviar remesas del extranjero es de los llamados emisores de dinero electrónico. En algunos países de Asia y África representa uno de los métodos de envío más recurridos; no obstante, en México aún no se ofrece el servicio.

16/ El cuestionario fue aplicado por la Dirección de Medición Económica, de la Dirección General de Investigación Económica del Banco de México. La temática del cuestionario cubrió diversos aspectos del perfil de dichos emigrantes mexicanos. La muestra captada fue de 6,803 adultos que en su mayoría residen en Estados Unidos, de los cuales el 85.7% fueron hombres y el restante 14.3% mujeres. Cervantes, Jesús (2018). *Migración mexicana, remesas e inclusión financiera*. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)-Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin).

17/ INEGI (2017). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2016*.

18/ Consejo Nacional de Población, Fundación BBVA Bancomer y BBVA Research (2017). *Anuario de Migración y Remesas. México 2017*. CONAPO-Fundación BBVA Bancomer y BBVA Research. 1ra edición, México, pp.196.

19/ Alvear, Rocio (2012). *Conducef. Revisa Protege tu dinero. ¿Envías o recibes?*

20/ Banco de México.

Diagrama 6.1 Modalidades de envío de remesas en México

Modalidad de envío	Monto promedio (diciembre 2017)	Monto de remesas utilizando este canal	Proveedores de este tipo de servicios
1 Ordenes de pago	632 dólares	1% del total	Transmisores de dinero, casas de cambio, bancos. Se envía a través del servicio postal.
2 Efectivo y especie	416 dólares	3% del total	Cualquier individuo
3 Transferencia electrónica	306 dólares	96% del total	Transmisores de dinero (a través de su red de comercios afiliados), bancos y casas de cambio.

Envío		Recepción		Ejemplos y utilización	
Instrumento de pago	Punto de entrega	Instrumento de pago	Punto de pago	Ejemplo de proveedores	Utilización
a Efectivo	- Agente (comercios afiliados a transmisores)	- Efectivo	- Agente (comercios afiliados a transmisores)	- Western Union - Money Gram	88% del total
b Cuenta	- Sucursal - Internet	- Cuenta - Efectivo	- Sucursal o cajero automático - Telecomm - Telégrafos (en caso de efectivo)	- Citibanamex / BBVA Bancomer - Bancos en EU afiliados a Directo a México	6% del total
c Tarjeta de débito Tarjeta de crédito Tarjeta pre-pagada	- Internet	- Cuenta - Pago en ventanilla - Entrega a domicilio	- Sucursal o cajero automático	- Xoom - Transferwise	6% del total

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de México para el caso del monto promedio y el monto de remesas por canal utilizado. Los datos de utilización de las sub-modalidades de las transferencias electrónicas provienen de la Encuesta a Migrantes Latinos 2016 publicada por el Diálogo Interamericano. No se incluye la opción de envío de dinero por emisores de dinero electrónico, dado que en México no se realiza.

Costo de envío de las remesas a nivel mundial

A nivel mundial, se considera que el costo promedio de envío de las remesas sigue siendo alto, y por debajo de las metas establecidas. De acuerdo al Monitor de Precios de las Remesas del Banco Mundial, el costo promedio de envío para una remesa de 200 dólares fue de 7.1% al primer trimestre de 2018. Una vez que este valor se pondera de acuerdo al monto de las remesas por tipo de corredor, entonces disminuye a 5.2%, toda vez que algunos de los corredores con menores costos son también los que tienen mayor flujo, como es el caso del corredor Estados Unidos-México. Si se consideran los tres proveedores menos costosos en cada corredor a nivel mundial, el valor se ubica en 5.3%, lo cual indica que los migrantes podrían beneficiarse al optar por un proveedor de servicios con un menor costo dentro de la oferta existente.

El costo promedio de enviar remesas es monitoreado por parte de los organismos internacionales. Se espera que este indicador se reduzca al 3% para el año 2030 como parte de los Objetivos del Desarrollo Sustentable. Este indicador se ha reducido en los últimos nueve años en 2.5 puntos porcentuales, ya que en 2009 era de 9.7%. Por su parte, el costo de envío varía de acuerdo a la modalidad que los clientes escojan. A nivel mundial, la modalidad más costosa para enviar remesas son los bancos, con 10.6% del monto de la remesa; seguido de

las oficinas de correos con 7.4%; los transmisores de dinero, como Western Union, con 6.3% y los emisores de dinero electrónico, con 3.0%.

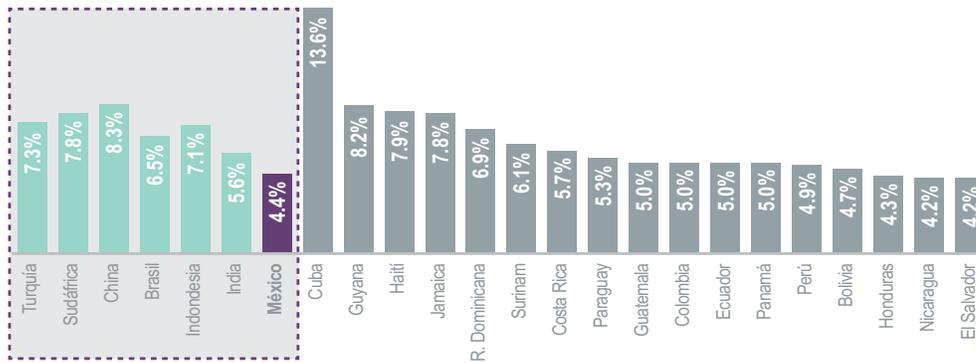
De acuerdo al Banco Mundial, la principal razón de que los precios sean altos se debe a dos fenómenos: los acuerdos de exclusividad que en algunos corredores (de un país a otro) se firman entre los transmisores de dinero electrónico y las oficinas postales, y al fenómeno del *de-risking*, el cual se caracteriza por el cierre de cuentas de los bancos comerciales más grandes hacia ciertos clientes (incluyendo transmisores de dinero) por el riesgo en materia de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Costo de envío de las remesas hacia México

El corredor Estados Unidos-México es de los más baratos a nivel mundial debido a la competencia que enfrentan los proveedores de estos servicios, la cual se ha intensificado en los últimos años. De acuerdo al Banco Mundial, el costo para enviar remesas a México fue de 4.4% en el primer trimestre de 2018. Esta cifra lo ubica por debajo de todos los países del G20 catalogados como receptores de remesas y por debajo de la mayoría de los países de América Latina y el Caribe²¹ (ver Gráfica 6.13).

21/ La participación de Western Union en el mercado mundial de remesas ha disminuido de alrededor del 75% a finales de 1990 a 15% actualmente, mientras que la cuota de mercado de Money Gram ha pasado de 22 a 5% en el mismo periodo.

Gráfica 6.13 Costo de envío de remesas desde Estados Unidos (porcentaje de una remesa de 200 dólares)

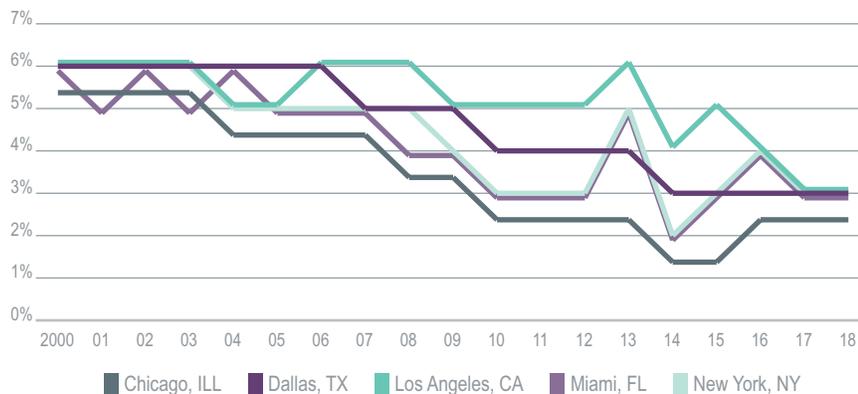


Fuente: Banco Mundial. Las cifras corresponden al primer trimestre de 2018. El valor se refiere al promedio sin ponderar el costo de envío registrado por los proveedores registrados en la base de datos del Banco Mundial. El costo de envío incluye la comisión y el margen por tipo de cambio.

A diferencia de los datos agregados a nivel mundial, en México el envío a través de bancos es más barato en comparación con los transmisores de dinero: 2.5% en comparación con 4.7%. Western Union cobra en promedio 3.8% y Money Gram 4%, por un envío de 200 dólares. De acuerdo al punto de acceso del envío de remesas, el Banco Mundial reporta para México que cuando es a través de Internet el cobro es de 3.8%, a una sucursal bancaria de 4.2% y a un agente de los transmisores de dinero asciende a 5.3%.

El cobro de comisiones de los envíos hacia México ha disminuido considerablemente en los últimos 18 años. De acuerdo a la Procuraduría Federal del Consumidor, la comisión cobrada por las principales empresas que proveen este servicio se ha reducido en poco más de 40% desde el año 2000 (ver Gráfica 6.14). La comisión ha pasado de 11 a 6 dólares en promedio en las ciudades con la mayor cantidad de migrantes mexicanos. Es importante mencionar que este costo no incluye el margen sobre el tipo de cambio.

Gráfica 6.14 Comisiones por envío de dinero a México (porcentaje de una remesa de 200 dólares)



Fuente: Profeco. Los datos corresponden a los valores de la última semana de cada año, con excepción del 2018, el cual corresponde a la primera semana de julio. Los datos se refieren al promedio simple de las comisiones de 22 proveedores de servicios en cada ciudad. Las cifras solo contemplan la comisión y no el margen sobre el tipo de cambio.

Factores en la selección de la modalidad de envío

La mayoría de los envíos de Estados Unidos a México se

realiza a través de las opciones más costosas. De acuerdo a una encuesta del Diálogo-Interamericano²², cerca del 90% de los migrantes mexicanos utilizan a transmisores de dinero,

como Western Union. Otros autores que laboran en el CEMLA estiman que esta cifra se eleva hasta 95%²³. La principal razón es la alta satisfacción que reportan con este tipo de empresas. Los factores asociados con la comodidad y conveniencia para el envío del dinero, tales como la rapidez en la disponibilidad del dinero, la flexibilidad de horario para su envío, la facilidad para mandarlas y la distancia en que se encuentra el proveedor del servicio, son más importantes para los remitentes que las variables asociadas al costo del envío, mismos que abarcan el 95% de las respuestas, destacando la rapidez en la disposición del dinero como el factor determinante para el 66% de los encuestados. Únicamente el 1% y el 4% respondieron que la comisión y el tipo de cambio empleado son las variables que hacen que un migrante decida al proveedor que utilizan²⁴.

En congruencia con lo anterior, a los migrantes se les pidió que valoraran algunas aseveraciones sobre el proveedor que utilizan para el envío de remesas. Los resultados muestran un alto grado de satisfacción²⁵. Por ejemplo, alrededor del 80% señaló estar de acuerdo o muy de acuerdo con las afirmaciones: “El precio es transparente”, “El tipo de cambio es transparente”, “Es fácil de usar”, “Su servicio está orientado al cliente”. Dos de cada tres personas señalaron que el servicio no es caro. Otra de las razones, es la falta de una cuenta, especialmente del lado de los receptores de remesas.

Programa Directo a México

La inclusión financiera de los migrantes y sus familias permitiría que se utilizara con mayor frecuencia el programa Directo a México.

Este programa opera desde finales del año 2004 y consiste en la conexión de los sistemas de pago de Estados Unidos y México. Bajo este programa se puede enviar dinero desde una cuenta en algún banco o unión de crédito participante en Estados Unidos a una cuenta bancaria en cualquier banco, o para cobrar en efectivo en las ventanillas de cualquier sucursal de Telecomm-Telégrafos en México. Para utilizar este programa es necesario conocer la Clave Bancaria Estandarizada (18 dígitos) o el número de tarjeta de débito (16 dígitos) del beneficiario en México, en caso de que se realice a una cuenta.

La utilización de Directo a México es la alternativa más económica para enviar dinero, ya que ofrece la comisión más baja dentro de los proveedores de servicios y el tipo de cambio interbancario que se publica en el sitio del Banco de México, el cual es el más favorable del mercado. Por ejemplo, una familia recibiría 268 pesos más si el envío de 300 dólares desde la ciudad de Chicago, Illinois se realizara a través de un banco afiliado a este programa, en comparación con Western Union (ver Tabla 6.1). Sin embargo, del monto total de remesas enviado a México en 2017, solo el 1% se realizó a través de este programa. El escaso uso de este programa se podría explicar por tres razones: a) relativamente baja bancarización de los migrantes y sus familias (un requisito del programa, al menos desde el lado del remitente); b) alto grado de satisfacción con los proveedores más utilizados (transmisores de dinero) y, c) falta de conocimiento sobre la existencia del programa.

Tabla 6.1 Envío de dinero a través de Directo a México y otros proveedores (Envío de 300 dólares desde la ciudad de Chicago, Illinois hacia México)

Método de envío	Proveedor de servicios financieros	Comisión (dólares)	Tipo de cambio	Dinero recibido (pesos)	Puntos de acceso en EU	Puntos de pago en México
-Por transferencia bancaria	Heritage Bank of Schaumburg	1.0	20.1	6,010	1 sucursal*	Sucursales bancarias y cajeros automáticos del banco donde el receptor de la remesa tiene su cuenta o en oficinas de Telecomm-Telégrafos si es en efectivo (1,700 puntos)
Afiliados al programa Directo a México	MB Financial Bank	3.0	20.1	5,970	1 sucursal*	Más de 30 mil puntos (comercios)
	Merchants and Manufacturers Bank	3.5	20.1	5,960	4 sucursales*	
-Efectivo	Money Gram	10.0	19.8	5,742	Más de 30 mil	Más de 30 mil puntos (sucursales, cajeros, oficinas de Telecomm-Telégrafos y comercios)
-Tarjeta de débito o crédito	Western Union	8.0	19.7	5,752	Más de 58 mil	Más de 15 mil puntos (bancos, cooperativas y comercios)
-Por transferencia bancaria (Internet o Smartphone)						
-Tarjeta de débito o crédito	Xoom	5.0	19.2	5,664	Canal digital	Más de 15 mil puntos (bancos, cooperativas y comercios)
-Por transferencia bancaria (Internet o Smartphone)						

Fuente: Profeco. Quién es quién en el envío de dinero. Los datos corresponden a la primera semana de julio de 2018.

*Contar con pocas sucursales no necesariamente representa una barrera de acceso importante considerando que la utilización de Directo a México requiere que el remitente posea una cuenta, desde la cual puede realizar la transferencia bancaria sin necesidad de acudir a la sucursal del banco.

23/ Cervantes, Jesús (2018). Migración mexicana, remesas e inclusión financiera. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)-Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin).

24/ Ibid.

25/ Diálogo Interamericano (2017). Encuesta a Migrantes Latinos en Estados Unidos 2016.

Inclusión financiera de los migrantes y sus familias

Se estima que el 68% de los migrantes mexicanos que viven en Estados Unidos tienen una cuenta de cheques o ahorro en un banco o unión de crédito²⁶, mientras que el 34% de los hogares receptores de remesas tiene una cuenta²⁷ (ver Gráfica 6.15). No obstante, solo en 28% de los casos se presenta una coincidencia entre poseer una cuenta en ambos lados de la frontera. La carencia de cuentas en la comunidad migrante puede estar explicada por el insuficiente conocimiento entre ellos sobre la aceptación de las Matrículas Consulares como prueba de identidad por parte de las instituciones financieras. Se estima que más de 356 instituciones financieras aceptan este documento como prueba de identidad para abrir una cuenta.

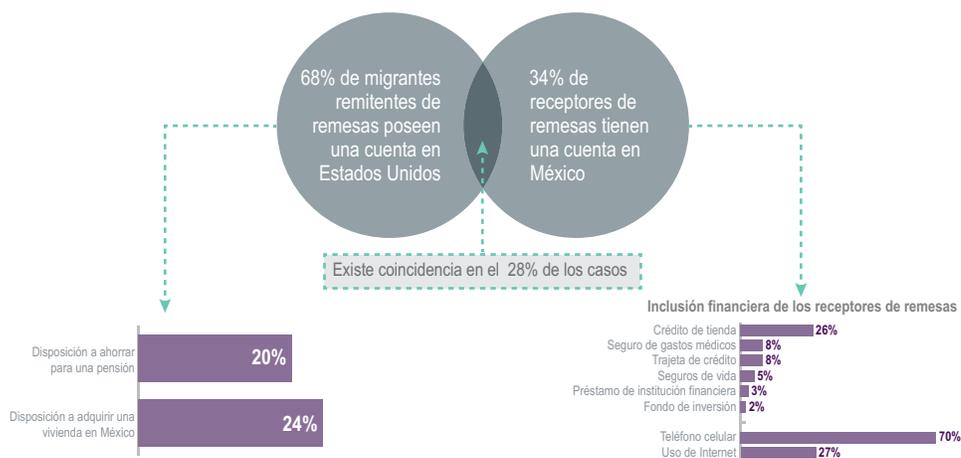
Otra de las razones es la recepción de los salarios en efectivo, toda vez que una gran cantidad de migrantes se desempeñan en trabajos donde se acostumbra a entregar el sueldo de esa forma, como es el caso de los trabajos en los sectores del campo, construcción y restaurantero. Finalmente, el miedo a ser visible por las autoridades migratorias y fiscales puede

ser un factor que desaliente el acercamiento a una institución financiera.

Adicionalmente a la tenencia de cuentas, la encuesta de Banco de México analizada por investigadores del CEMLA, indagó sobre la posesión de otros productos financieros de parte de los receptores de las remesas. Los resultados indican que el grado de inclusión financiera es bajo entre los receptores, toda vez que solo el 8% tiene una tarjeta de crédito, 26% tiene crédito en una tienda, 8% posee un seguro médico y 5% tiene un seguro de vida.

Finalmente, la encuesta preguntó sobre la inclinación de los migrantes a realizar aportaciones para contar con una pensión o jubilación. Los resultados muestran que el 20% está dispuesto a realizarlas. Esta proporción es mayor entre aquellos que envían remesas (23%), en comparación con aquellos que no lo hacen (14%). La disposición a efectuar las citadas aportaciones tiende a decrecer al aumentar la edad del emigrante, así como el ingreso y la escolaridad. Aunado a ello, poco más del 24% de los migrantes encuestados señaló que estaría dispuesto a adquirir una vivienda propia en México si consiguiera un crédito de largo plazo en nuestro país.

Gráfica 6.15 Inclusión financiera de los migrantes y sus receptores



Fuente: Cervantes, Jesús (2018). *Migración mexicana, remesas e inclusión financiera*. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)-Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin).

26/ Cervantes, Jesús (2018). *Migración mexicana, remesas e inclusión financiera*. Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA)-Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin).

27/ Es probable que la proporción de migrantes con una cuenta sea menor dado que la fuente de información utilizada es una encuesta levantada entre la comunidad migrante que se encontraba de visita en México durante diciembre de 2015, lo cual incrementa las posibilidades de que estén residiendo en Estados Unidos de forma legal.

■ Conclusiones

El uso de efectivo ha crecido de forma acelerado en los últimos años, tanto en términos absolutos como con respecto al PIB, lo cual contrasta con las transacciones electrónicas las cuales han visto retroceder su valor con respecto al PIB. La tendencia alcista del efectivo se aceleró a partir de 2014, lo cual coincide con la implementación de la Reforma Fiscal. Las operaciones más eficientes, como las transferencias electrónicas y los pagos en terminales punto de venta (TPV) han crecido a tasas aceleradas, en comparación con medios menos eficientes como los cheques, los cuales continúan reduciéndose. Asimismo, la tendencia a usar las tarjetas de débito y crédito como medio de pago (en TPV) en lugar de medio de disposición (retiro en cajeros automáticos) continúa ampliándose.

El número de tarjetas de débito y crédito emitidas continúa creciendo, aunque la proporción entre tarjetas emitidas y utilizadas ha permanecido con pocas variaciones: alrededor de una de cada dos TDD se considera utilizada y dos de cada tres TDC. La distribución de las tarjetas por tipo continúa siendo similar a lo mostrado en los últimos años. La proporción de TDD emitidas con respecto a las TDC es de cuatro y de tres en el caso de las tarjetas utilizadas. El uso de las tarjetas para realizar pagos en sitios de comercio electrónico ha tenido un aumento sustancial en los últimos tres años. Al cierre de 2017, se realizaban dos operaciones por cada TDD utilizada en estos sitios y una operación por cada TDC utilizada.

México se encuentra rezagado en el uso de los cajeros automáticos y las TPV con respecto a países con un nivel de ingresos por habitante similar. Se realizan 20 retiros en cajero por adulto, mientras que en Brasil y Turquía se hacen 21 y 22, respectivamente. El rezago es mayor en materia de TPV, ya que las operaciones en este canal fueron de 101 en el país, en contraste con 317 y 394 en Brasil y Turquía, respectivamente.

La Reforma Financiera buscó incrementar la competencia entre los participantes del mercado de los medios de pago. Para ello

se emitieron una serie de disposiciones que obligaban, entre otras cosas, a reportar las tasas y comisiones cobradas. Estas acciones se han visto reflejadas en un incremento de canales para realizar pagos con tarjeta (TPV bancarias y no bancarias). Adicionalmente, la concentración en el mercado adquirente-agregador y emisor se ha reducido, al igual que las tasas de descuento cobradas a los comercios.

Finalmente, las remesas hacia México continúan creciendo, siendo el año 2017 el de mayor flujo de dólares registrado. Esto es positivo porque las remesas contribuyen a mejorar las condiciones de vida de los hogares que las reciben. El monto de dinero recibido por los receptores de remesas ha aumentado a lo largo del tiempo, toda vez que las comisiones de envío cobradas por las empresas que proveen estos servicios ha disminuido en más de 40% en las últimas dos décadas. Esto se debe a la feroz competencia que registra el corredor Estados Unidos a México, que lo sitúa como el país con el mejor cobro entre los países catalogados como receptores del G20, y como uno de los más económicos dentro de la región de América Latina y el Caribe, solo superado por Honduras, Nicaragua y El Salvador.

Casi la totalidad de los migrantes mexicanos envían remesas en efectivo y son cobradas por sus familiares de la misma forma, utilizando para ello el canal de los transmisores de dinero, como Western Union y Money Gram. Esta forma de envío es la más costosa para el caso mexicano, lo cual puede ser explicado por el alto grado de satisfacción que reportan con los proveedores tradicionales. Desde 2004 ha operado el programa Directo a México, el cual ofrece el servicio más barato, pero que ha sido utilizado de forma escasa, a pesar de los migrantes reportan un nivel de inclusión financiera relativamente elevado en comparación con sus contrapartes mexicanos, quienes exhiben baja cobertura de seguros y de toma de crédito.



07

Protección al consumidor



Este capítulo fue elaborado por **Zaira Viviana Badillo Luna** (CNBV), **Gerardo García Escobedo** (Condusef) y **José Luis Negrin** (Banxico).

■ Introducción

La protección al consumidor implica el diseño e implantación de un marco normativo para proteger a los usuarios de servicios financieros y de esta forma, generar confianza en las instituciones financieras. La transparencia, el trato justo y los mecanismos de atención de reclamaciones son de amplia importancia para fortalecer los mecanismos de protección de los clientes.

El avance en la tecnología ha transformado la manera en la que las personas trabajan, socializan, comparten información e interactúan unas con otras. Esta transformación ha influido significativamente en la forma en que diversas industrias operan, incluyendo el sector financiero, teniendo la capacidad de revolucionar de manera importante la prestación de servicios financieros y la economía en general. A las innovaciones para la prestación de servicios financieros se les han denominado como tecnología financiera (o *“FinTech”* por su acrónimo en inglés).

Sin embargo, el crecimiento en la adopción de tecnologías digitales en el sistema financiero no sólo se traduce en beneficios para los usuarios, también puede ser un detonador

de afectaciones a éstos por la presencia de códigos maliciosos o de accesos lógicos no autorizados, entre otras actividades que constituyen delitos cibernéticos, lo que puede generar pérdidas financieras y de datos. Derivado de lo anterior, se debe fortalecer la ciberseguridad para que se puedan prevenir dichos ataques y de esta forma, mantener la confianza de los usuarios de servicios financieros en las nuevas soluciones digitales.

Al inicio de este capítulo, se presenta de manera general, la información contenida en el Buró de Entidades Financieras (BEF); el panorama de las consultas y reclamaciones que los usuarios de servicios financieros presentan ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y de manera directa ante las instituciones de banca múltiple; los principales indicadores de protección al consumidor; las características de los usuarios que presentan reclamaciones ante la Condusef; y finalmente, una breve descripción sobre las principales medidas para prevenir el robo de identidad que, tanto las autoridades financieras como las instituciones de crédito, han adoptado en beneficio de los usuarios.

■ Sección 7.1 Acciones de la Condusef

En México, la Condusef es la institución pública a la que se puede acudir para la atención de problemas relacionados con servicios y productos financieros. La misión de la Condusef es promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios que se ofrecen en el sistema financiero mexicano; así como proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación en su ámbito de competencia, de las instituciones financieras y proporcionarles servicios de asesoría y apoyo en la defensa de sus derechos.

Para dar cumplimiento a su misión, la Condusef implementa dos tipos de acciones: acciones preventivas (protección al usuario) y acciones correctivas (defensa al usuario). Las acciones preventivas se refieren a la elaboración y establecimiento de programas educativos en materia financiera con el objetivo de apoyar a los usuarios y no usuarios de servicios financieros, para adquirir conocimientos, habilidades y capacidades que les permitan tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de sus recursos, mantener finanzas sanas, conocer los medios disponibles para hacer frente a imprevistos y formar un patrimonio, entre otros.

La transparencia sobre las características de los productos y servicios financieros está vinculada con el propósito de impulsar una mayor educación financiera, al concientizar a las personas de los derechos y obligaciones que adquieren, así como con la promoción de una competencia sana y más abierta. Por su parte, las acciones correctivas se refieren a la atención del público que acude a la Condusef, para orientarlos, asesorarlos en materia financiera y/o ayudarlos a solucionar inconformidades frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y promover la equidad en las relaciones entre éstos, contribuyendo, de esta manera, al sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Buró de Entidades Financieras

La adecuada defensa de los usuarios permite que el sistema financiero sea más competitivo, al buscar eliminar el uso de prácticas poco sanas fomentadas, en gran medida, por la concentración de los mercados. De esta manera, las entidades financieras compiten con base en la calidad del servicio que prestan y en la gama de productos que ofrecen.

La información contenida en el BEF se puede consultar a través del portal de Internet www.buro.gob.mx, y en la página

de Condusef www.gob.mx/condusef. A su vez, las Instituciones tienen la obligación de darla a conocer en sus páginas Web y en sus sucursales. Al difundir esta información, se fomenta la competencia entre las instituciones financieras; se promueve la transparencia al revelar información sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y con ello se impulsa el desarrollo del sector financiero y económico del país.

El BEF se integra a partir del acopio, procesamiento y evaluación de información de las propias instituciones financieras, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CON SAR), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), la Secretaría de

Hacienda y Crédito Público (SHCP), Banco de México y de la Condusef.

El BEF presenta información sobre las consultas, reclamaciones y controversias presentadas ante la Condusef y ante las propias instituciones; las sanciones que han sido impuestas a las instituciones al no cumplir la normatividad; si han incurrido en prácticas no sanas que afectan los derechos de los usuarios; si tienen cláusulas abusivas en los contratos, que pudieran tener un efecto negativo en el patrimonio del usuario; el nivel de cumplimiento de los registros que por ley deben tener ante la Condusef; si tienen programas de educación financiera; y una evaluación de Condusef por cada producto, entre otras (ver Tabla 7.1).

Tabla 7.1 Información que se reporta en el BEF de las entidades financieras

Datos de identificación de la entidad financiera
Características de los productos y servicios financieros que ofrecen
Actividades que se aparten de las sanas prácticas
Número y monto de las sanciones impuestas
Consultas, reclamaciones y controversias
Recomendaciones
Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión
Disposiciones de carácter general y ordenamientos
Ofertas públicas del Sistema Arbitral
Cumplimiento a los registros que administra Condusef
Resultados de la facultad de supervisión de la Condusef
Programas de educación financiera
Información relevante de autoridades competentes para informar al usuario

Fuente: Condusef, enero - septiembre de 2017.

El usuario puede revisar la información contenida en el BEF mediante cuatro opciones de consulta; en la primera se muestran los principales Sectores e Indicadores a través de gráficas, en la segunda se puede verificar directamente el comportamiento de las instituciones por sector, la tercera es una liga al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, y la cuarta es un motor de búsqueda en donde se puede consultar la información por institución financiera.

Desde el lanzamiento del BEF (9 de julio de 2014) al 30 de septiembre de 2017, se han recibido 1,530,509 visitas en el portal. Al tercer trimestre de 2017, el BEF cuenta con información del 100% del total de instituciones en operación, autorizadas y registradas en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), es decir, de 2,907 entidades que se encuentran clasificadas en 25 sectores financieros. El total de reclamaciones mostradas en el BEF asciende a 6,804,921. El total de las sanciones asciende a 4,273 por un monto de 159.6 millones de pesos.

El BEF cuenta con evaluación de 32 productos financieros de los sectores: bancos, Sofom E.N.R., Sofom E.R.,

aseguradoras, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap), sociedades financieras populares (Sofipo) y uniones de crédito. Los conceptos que se evalúan de cada producto son: reclamaciones y controversias, sanciones, supervisión de Condusef, prácticas no sanas (para bancos) y cláusulas abusivas particulares (en proceso de eliminación); conforme a la evaluación de cada concepto se da una calificación al producto.

De enero a septiembre de 2017, se muestran en total 906 calificaciones, de las cuales 779 son aprobatorias (86%) y 127 son reprobatorias (14%). Del total de las instituciones, sólo 179 cuentan con Programa de Educación Financiera y 23 con un plan de sinergia con la Condusef. Se detectaron 87 cláusulas abusivas en los contratos de cuatro sectores: Sofom E.N.R. (67), Socap (14), Sofipo (4) y Aseguradoras (2). Se identificaron 13,013 observaciones de Condusef en siete sectores: Sofom E.N.R. (5,439), Socap (2,364), asegurador (2,226), Sofipo (1,963), banca múltiple (423), uniones de crédito (361) y Sofom E.R. (237).

■ Sección 7.2 Indicadores de protección al consumidor y de cobertura

El indicador básico que se utiliza para la medición de la protección al consumidor, consiste en el número de acciones de defensa que la Condusef realiza por cada 10 mil adultos, considerando el lugar de origen de la acción atendida.

Las acciones de defensa realizadas por la Condusef, se refieren a las consultas o reclamaciones presentadas por los

usuarios que tienen o desean contratar un producto o servicio financiero con diversas instituciones financieras que cuentan con autorización para constituirse y operar como tal, así como de aquellas instituciones que no requieren de autorización para constituirse y que estén consideradas como intermediarios financieros, como el caso de las Sofom E.N.R. (ver Tabla 7.2).

Tabla 7.2 Número de instituciones financieras que atiende Condusef *

Banca múltiple y de desarrollo	57
Sociedades de información crediticia (SIC)	3
Instituciones de seguros	98
Afore (Administradoras de fondos para el retiro)	11
Afianzadoras	16
Casas de bolsa	36
Sofom (Sociedad financiera de objeto múltiple)	1,618
Sociedades de inversión y fondos de inversión	599
Uniones de crédito	90
Entidades de ahorro y crédito popular	196
Otras	183
Total	2,907

Fuente: Condusef, enero - septiembre de 2017.

* Se muestran instituciones autorizadas y en operación.

Adicionalmente al indicador básico de protección al consumidor, se cuenta con la medición de la cobertura de los puntos de atención a usuarios mediante tres indicadores adicionales: número de puntos de atención por cada 10 mil adultos, número

de municipios con puntos de atención a usuarios y la población adulta con posibilidad de acceso a un punto de atención (ver Tabla 7.3).

Tabla 7.3 Indicadores de protección al consumidor

Acciones de defensa.	Acciones de defensa que la Condusef realiza por cada 10 mil adultos.
Puntos de atención a usuarios.	Número de puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos.
Municipios con posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención a usuarios.	Número o porcentaje de municipios con al menos un punto de atención a usuarios.
Población adulta con posibilidad de acceso a un punto de atención a usuarios.	Número o porcentaje de adultos que viven en municipios con al menos un punto de atención a usuarios.

Fuente: Condusef.

El número de acciones de defensa durante el año 2016 fue de 1,658,794, mientras que durante el año 2017 aumentó a 1,752,459. El indicador demográfico aumentó 4.1%, alcanzando 194.3 acciones de defensa por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 7.1).

Gráfica 7.1 Evolución histórica de las acciones de defensa de la Condusef* (enero-diciembre)



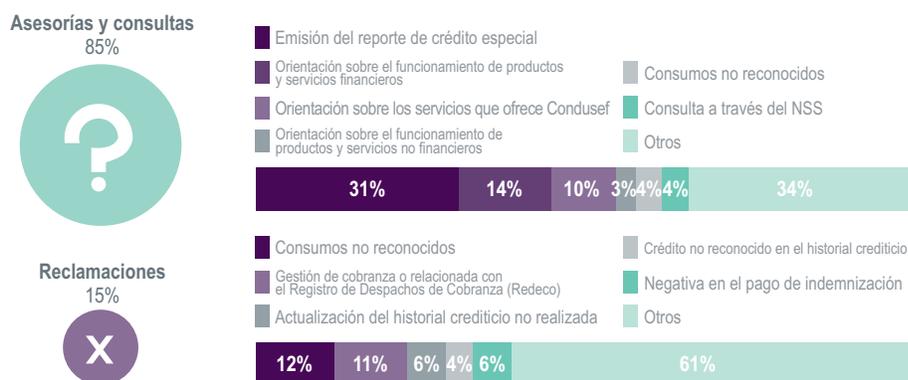
Fuente: Condusef, información a enero-diciembre, 2009-2017.

* Índices calculados con base en proyecciones de la población para varios años obtenida del Consejo Nacional de Población (Conapo) y con información tomada del Censo 2010, INEGI.

Del total de acciones de defensa de enero a diciembre de 2017, el 85.1% se relacionan con asesorías y consultas. Los principales motivos de las asesorías, son: emisión del reporte de crédito especial (31.2%), orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros (13.8%), orientación sobre los servicios que ofrece la Condusef (9.7%), consulta a través del número de seguridad social (4.0%), consumos no reconocidos (3.9%), y orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios no financieros (3.3%).

El 14.9% de acciones de defensa (260,367), tienen que ver con reclamaciones presentadas por los usuarios en contra de alguna institución financiera. Las principales causas en esta materia son: consumos no reconocidos (12.2%), gestión de cobranza o relacionada con el Registro de Despachos de Cobranza (11.0%), actualización del historial crediticio no realizada (5.9%), negativa en el pago de la indemnización (5.8%) y crédito no reconocido en el historial crediticio (3.9%) (Ver Gráfica 7.2).

Gráfica 7.2 Clasificación de las acciones de defensa presentadas ante la Condusef

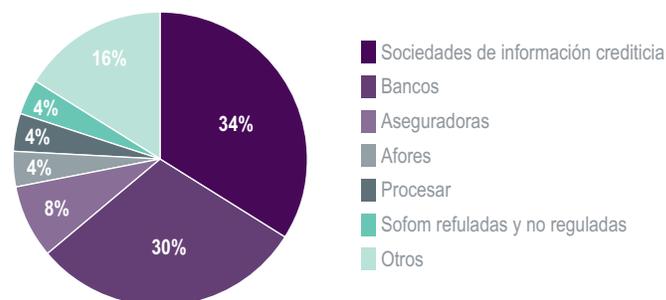


Fuente: Condusef, enero - diciembre 2017.

La mayoría de las acciones de defensa que se presentan ante la Condusef tiene relación con las Sociedades de Información Crediticia (SIC) con 591,407 acciones (33.7%) que corresponden a usuarios que solicitan asesoría en cuanto a la emisión de su reporte de crédito especial. El sector bancario registra 525,756 acciones (30.0%) con asuntos principalmente en materia de tarjeta (crédito o débito), mientras que de las

Aseguradoras se presentaron 147,732 acciones (8.4%); de Afores 70,683 (4.0%); de Procesar 66,833 (3.8%); de Sofom reguladas y no reguladas 60,962 (3.5%) y de otros, 289,086 (16.5%), que incluye el sector bursátil, de fianzas, Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACP), Organizaciones y Actividades Auxiliares del Crédito (OAAC) y banca de desarrollo, entre otros (Ver Gráfica 7.3).

Gráfica 7.3 Acciones de defensa realizadas por tipo de institución

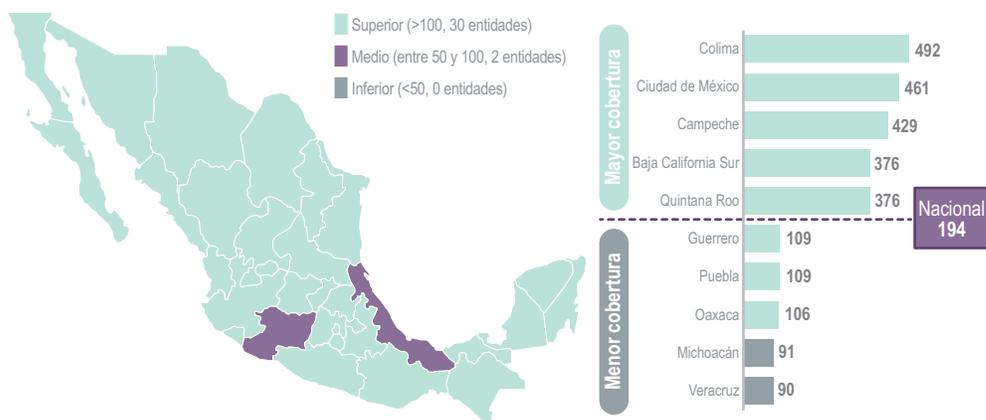


Fuente: Condusef, enero - diciembre 2017.

Al cierre del año 2017, se observa que Colima cuenta con el mayor indicador demográfico, con 492 acciones de defensa realizadas por cada 10 mil adultos, seguido de Ciudad de México con 461 y Campeche con 429. Las entidades con el

indicador demográfico más bajo son Veracruz con 90 acciones de defensa por cada 10 mil adultos, seguido por Michoacán con 91 y Oaxaca con 106 (ver Gráfica 7.4).

Gráfica 7.4 Acciones de defensa por cada 10 mil adultos*



Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.

* Proyección de la población adulta para 2017, Consejo Nacional de Población (Conapo).

Los usuarios de productos o servicios financieros pueden realizar consultas o presentar reclamaciones directamente en las instituciones financieras, a través del titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), en las oficinas regionales de la UNE o directamente en la Condusef, a través de delegaciones estatales o en sus módulos de atención a usuarios.

Al cierre de diciembre de 2017, existen en México y en el exterior, 10,149 puntos de atención a usuarios de los cuales 7,805 son oficinas regionales de la UNE, 2,236 Titulares de Unidades Especializadas de Atención a Usuarios, 61 módulos de atención de la Condusef, 36 delegaciones estatales de la Condusef, y 11 módulos de atención en el exterior (ver Gráfica 7.5).

Gráfica 7.5 Puntos de atención a usuarios por tipo



Fuente: Condusef, enero - diciembre 2017.

El segundo indicador de protección al consumidor se refiere al número de puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos. A nivel nacional, para diciembre de 2017, este indicador fue de 1.1 puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos. La Ciudad de México (2.6), Colima (2.6) y Baja

California Sur (2.3), son las entidades con mayor número de puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos. Por otra parte, las entidades que tienen el indicador más bajo son Estado de México (0.4), Veracruz (0.6), Guerrero (0.6), Chiapas (0.7) y Oaxaca (0.7) (ver Gráfica 7.6).

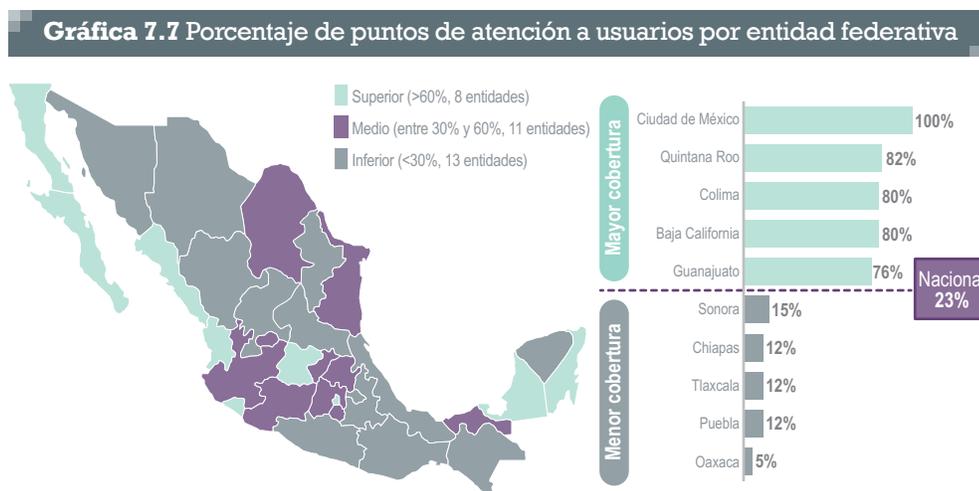


Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.

* Proyección de la población adulta para 2017, Consejo Nacional de Población (Conapo).

De las 32 entidades que integran la República Mexicana, sólo la Ciudad de México tiene presencia de puntos de atención a usuarios al 100%. Por otra parte, Quintana Roo cuenta con un 82%, Colima y Baja California con un 80% y Guanajuato con

un 76%. Las entidades con menor cobertura municipal son Oaxaca con un 5%, Chiapas, Puebla y Tlaxcala con el 12% cada una y Sonora con el 15% (ver Gráfica 7.7).

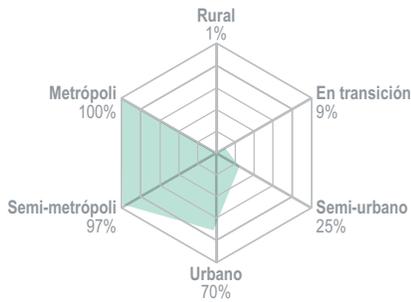


Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.

Al analizar la información por tipo de municipio, de acuerdo al tamaño de su población, se observa que los municipios denominados metrópolis (100%) y semi-metrópolis (97%) están cubiertos casi en su totalidad por puntos de atención; los

municipios urbanos cuentan con el 70% de cobertura, en tanto que en semi-urbanos, es del 25%; en contraste, existe una baja presencia de puntos de atención en los municipios considerados en transición con el 9% y rurales 1% (ver Gráfica 7.8).

Gráfica 7.8 Cobertura de puntos de atención a usuarios por tipo de municipio*

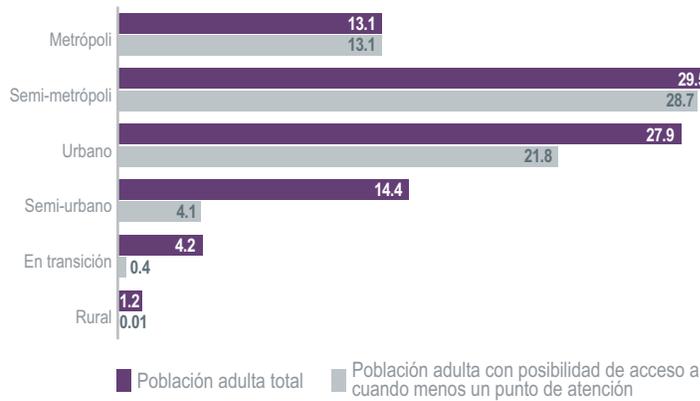


Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.
 * Proyección de la población adulta para 2017, Consejo Nacional de Población (Conapo).

A nivel nacional, el 76% de la población adulta tiene posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención a usuarios. Al analizar este dato por tipo de municipio, se observa que los municipios denominados metrópolis, semi-metrópolis y urbanos son los que tienen mayor población adulta con posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención (100%, 97% y

78%, respectivamente). Por el contrario, los municipios semi-urbanos, en transición y rurales son los que tienen menor población adulta con posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención (29%, 10% y 1%, respectivamente) (ver Gráfica 7.9).

Gráfica 7.9 Población adulta con posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención a usuarios por tipo de municipio*

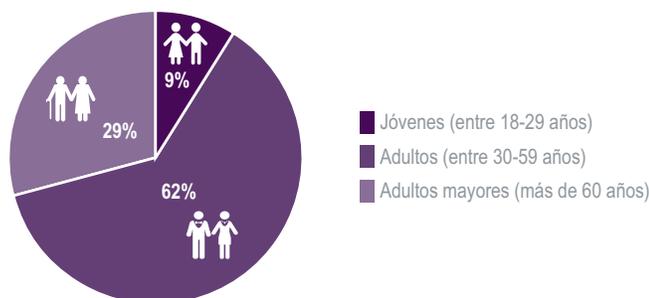


Cifras en millones.
 Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.
 * Proyección de la población adulta para 2017, Consejo Nacional de Población (Conapo).

Sección 7.3 Características de los usuarios que presentan reclamaciones ante la Condusef

Con la información registrada en las reclamaciones recibidas en Condusef, de enero a diciembre de 2017, se analizaron algunas características sobre quién reclama a través de esta

Comisión. De cada 100 reclamaciones que se atienden en Condusef, 9 son presentadas por jóvenes, 62 por adultos y 29 por adultos mayores (ver Gráfica 7.10).

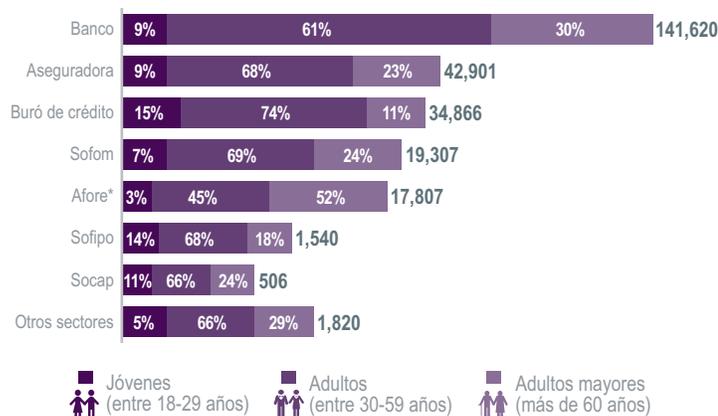
Gráfica 7.10 Reclamaciones por edad

Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.

Nota: De las 260,367 reclamaciones, en 196,312 se tiene registrado en el Sistema de Información Operativo (SIO) la edad del reclamante, con lo cual se obtuvieron los porcentajes (17,511 jóvenes, 122,747 adultos y 56,054 adultos mayores).

Por sector, el mayor número de reclamaciones corresponde a los bancos, seguido de las aseguradoras y burós de crédito. En el caso de bancos y aseguradoras, el mayor número de reclamaciones las presentan los adultos, en segundo lugar, los adultos mayores y por último los jóvenes. En el caso de las reclamaciones relacionadas con burós de crédito, al igual que en los sectores anteriores, los adultos son los que presentan el

mayor número de reclamaciones, pero en este caso los jóvenes representan el segundo lugar y los adultos mayores el tercero. Finalmente, en las reclamaciones presentadas relacionadas con Afores, los adultos mayores son quienes ocupan el primer lugar, seguidos por los adultos y en tercer lugar los jóvenes. (ver Gráfica 7.11).

Gráfica 7.11 Reclamaciones por sector y por edad

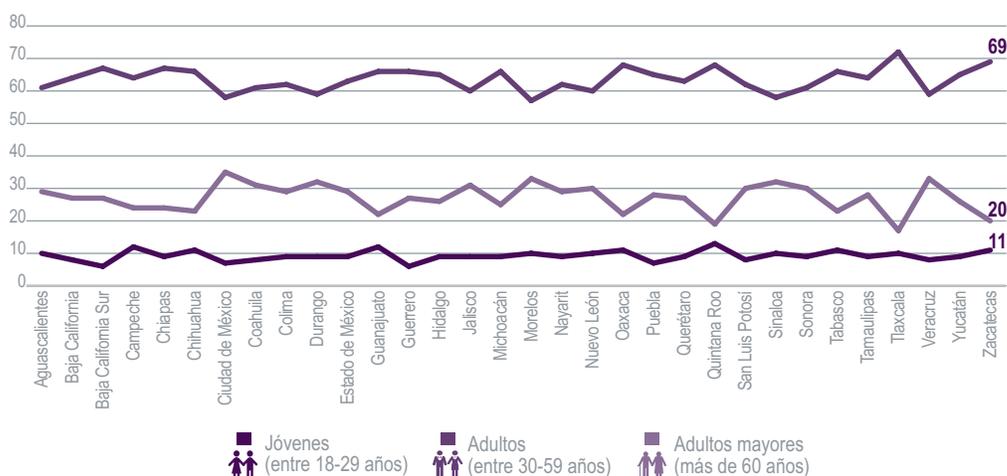
Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.

* Incluyen reclamaciones de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro (Procesar) y Consar.

Los estados en que se presentan mayor número de reclamaciones por parte de adultos mayores son la Ciudad de México con 35 reclamaciones por cada 100 presentadas, Morelos y Veracruz con 33 reclamaciones cada uno, y Sinaloa y Durango con 32 reclamaciones cada uno. Los adultos presentan mayor número de reclamaciones en los estados de Tlaxcala con 72 reclamaciones, seguido de Zacatecas con 69 reclamaciones y en tercer lugar Oaxaca y Quintana Roo con 68 reclamaciones cada uno.

Por otra parte, los estados en que se presentan mayor número de reclamaciones realizadas por jóvenes son Quintana Roo con 13 reclamaciones, en segundo lugar, Campeche y Guanajuato con 12 reclamaciones y en tercer lugar Chihuahua, Oaxaca, Tabasco y Zacatecas con 11 reclamaciones cada uno (ver Gráfica 7.12).

Gráfica 7.12 Reclamaciones por entidad federativa y por edad



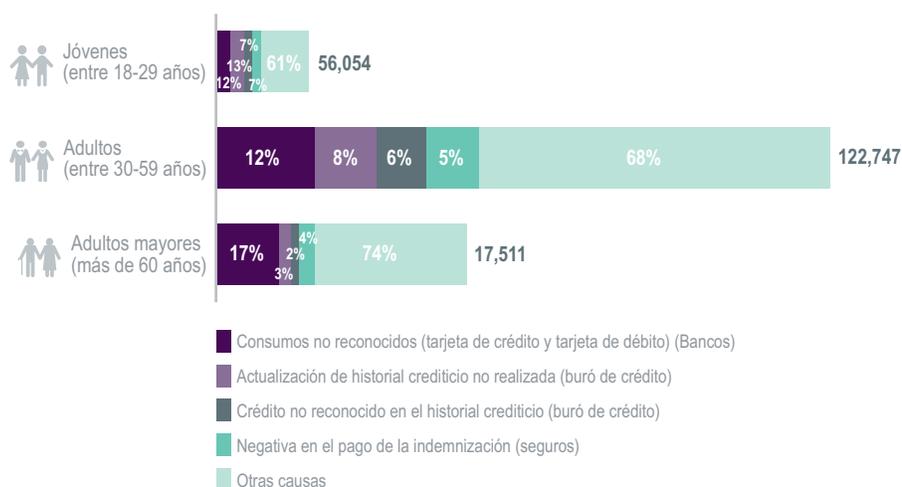
Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.

Para los adultos mayores, las principales causas de reclamación son consumos no reconocidos en tarjetas de crédito o débito bancarias (17%), disposición de efectivo no reconocida en cajeros automáticos (6%), seguido de solicitud de cancelación de producto no atendida, cargos no reconocidos en cuenta bancaria y solicitud de retiro no concluida o no atendida en Afores (5%, en cada caso).

Las principales reclamaciones en el caso de los adultos fueron las siguientes: consumos no reconocidos en tarjetas de crédito

o débito bancarias (12%), actualización de historial crediticio no realizada (8%), negativa en el pago de la indemnización de seguros y solicitud de cancelación de producto no atendida (6%). En el caso de los jóvenes, la principal causa de reclamaciones fue actualización de historial crediticio no realizada (13%), consumos no reconocidos en tarjetas de crédito o débito bancarias (12%), seguidas por negativa en el pago de indemnización de seguros y crédito no reconocido en el historial crediticio (7%) (ver Gráfica 7.13).

Gráfica 7.13 Principales causas de reclamación por edad



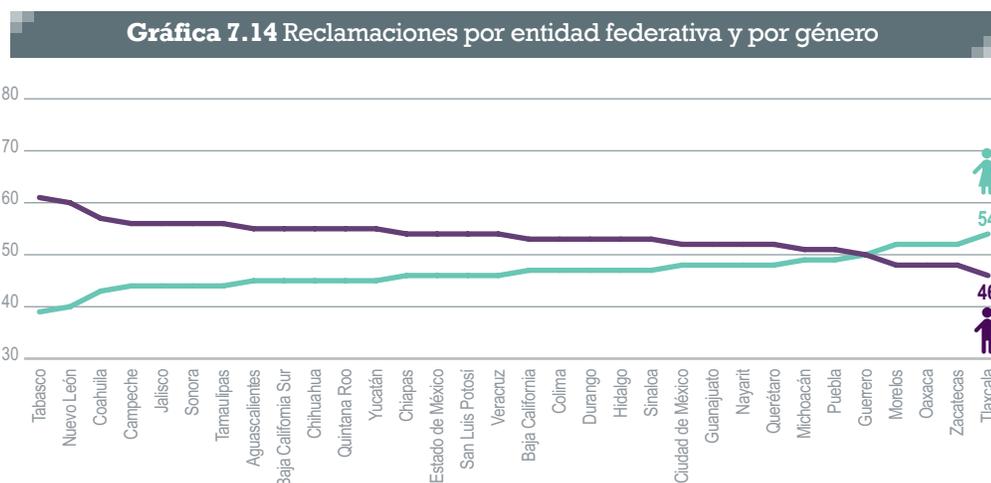
Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.

De cada 100 reclamaciones que se atienden en la Condusef, 54 son presentadas por hombres y 46 por mujeres. Los estados que presentan mayor diferencia en las reclamaciones de hombres y

mujeres son Tabasco (61% reclamaciones de hombres y 39% reclamaciones de mujeres), Nuevo León (60% reclamaciones de hombres y 40% reclamaciones de mujeres) y Coahuila (57%

reclamaciones de hombres y 43% reclamaciones de mujeres). Oaxaca, Morelos y Zacatecas (48% hombres y 52% mujeres en cada uno) y Tlaxcala (46% hombres y 54% mujeres) son los cuatro

estados en donde las reclamaciones de las mujeres son mayores que las reclamaciones de los hombres (ver Gráfica 7.14).



Fuente: Condusef, enero-diciembre de 2017.

Respecto a las causas más recurrentes de reclamación por género, no existe gran diferencia ya que los consumos no reconocidos en tarjetas de crédito y débito ocupan el primer lugar tanto para hombres como para mujeres (13% de las reclamaciones de los hombres y 15% de las reclamaciones de las mujeres), el segundo lugar corresponde a la actualización

del historial crediticio no realizada (7% de las reclamaciones de los hombres y 6% de las reclamaciones de las mujeres), y en tercer lugar se encuentra la negativa en el pago de la indemnización de seguros (6% de las reclamaciones de los hombres y 6% de las reclamaciones de las mujeres).

■ Sección 7.4 Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) recibe información, de manera trimestral, sobre las reclamaciones que los clientes de la banca múltiple presentan de manera directa ante estas instituciones. De acuerdo con los datos reportados,

de enero a septiembre de 2017 se registraron 6,606,140 reclamaciones en contra de 35 bancos, 23.4% más que en el mismo periodo de 2016. (ver Gráfica 7.15).



Fuente: Condusef con datos de la CNBV, enero-septiembre 2011-2017.

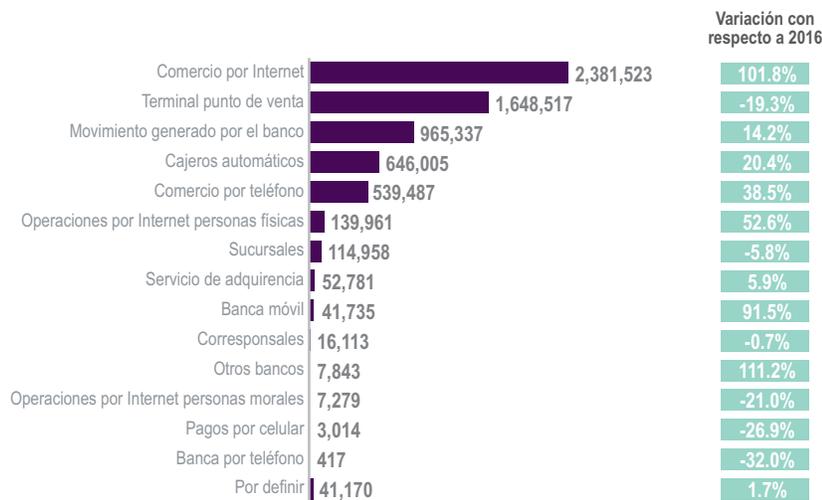
Durante enero a septiembre de 2017, el producto con mayor número de reclamaciones fue la tarjeta de crédito con 3.6 millones de reclamaciones (54.4%), seguido por la tarjeta de débito con 2.5 millones (38%) y las cuentas de depósito a la vista con poco más de 395 mil reclamaciones (6%), el resto de las reclamaciones (1.6%) están relacionadas a cuentas de nómina y créditos personales, entre otras.

Respecto al canal transaccional por el cual se realizó la operación origen de la reclamación reportada, el que registra el mayor número de reclamaciones es el comercio por Internet con cerca de 2.4 millones de reclamaciones (36.1%), 101.8% más que en 2016; terminal punto de venta con más de 1.6 millones

reclamaciones (25%) con un decremento del 19.3% respecto a 2016; y, movimientos generados por el banco que incluye cargos por comisiones, anualidades, intereses moratorios, abono de intereses y domiciliaciones con más de 965 mil reclamaciones (14.6%), cifra mayor en 14.2% que en 2016. Estos canales son los que más reclamaciones tienen debido a que son los más utilizados por los usuarios. (ver Gráfica 7.16).

Los canales transaccionales con menor número de reclamaciones son banca por teléfono con 417 (0.01%); pagos por celular con 3,014 (0.05%), y operaciones por Internet de personas morales con 7,279 (0.1%).

Gráfica 7.16 Principales canales por los que se realizó la operación origen de la reclamación



Fuente: Condusef con datos de la CNBV, enero-septiembre de 2017.

La causa de reclamación más recurrente es el cargo no reconocido por consumos efectuados, con más de 4.6 millones de reclamaciones (70%), la cual está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias (crédito, débito y prepagada) en terminales punto de venta, que además son el canal y los productos con mayor número de reclamaciones.

Le siguen: pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones), con más de 443 mil reclamaciones (6.7%) y no entrega de cantidad solicitada en cajero con poco más de 358 mil reclamaciones (5.4%). La causa de menor reclamo fue inconformidad de rendimientos o capital pagados, con 1,847 reclamaciones (0.03%) (ver Gráfica 7.17).

Gráfica 7.17 Principales causas de reclamación

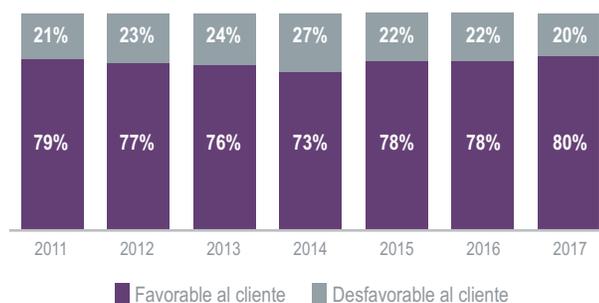


Fuente: Condusef con datos de la CNBV, enero-septiembre de 2017.

De las 6.6 millones de reclamaciones registradas al tercer trimestre de 2017, el 84.7% se encontraban concluidas, mientras que el restante 15.3% continuaban en trámite. De las reclamaciones concluidas, el 80% fueron favorables al cliente, porcentaje mayor al reportado en el mismo periodo de 2016

(77.6%). El tiempo promedio de respuesta a las reclamaciones de los clientes al cierre del tercer trimestre de 2017 fue de 6 días hábiles, con una disminución de 6 días respecto al mismo periodo de 2016 (ver Gráfica 7.18).

Gráfica 7.18 Resultado de las reclamaciones concluidas



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV, enero-septiembre 2011-2017.

El monto de las reclamaciones registradas de enero a septiembre de 2017, fue de 17.8 miles de millones de pesos (mmdp), mientras que en el mismo periodo de 2016 el monto de las reclamaciones fue de 16 mmdp. Al mes de septiembre

de 2017, en los casos en que las resoluciones fueron favorables al cliente, se procedió al abono del 42.8% del monto total reclamado en el periodo, por un importe equivalente a 7.6 mmdp. (ver Gráfica 7.19).

Gráfica 7.19 Monto abonado al cliente del total reclamado*



Fuente: Condusef, enero-septiembre 2011-2017.

* Cifras en miles de millones de pesos.

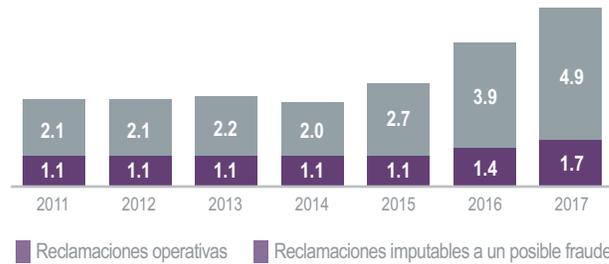
Del total de las reclamaciones presentadas por los clientes ante las instituciones de banca múltiple, al cierre de septiembre de 2017 (6.6 millones de reclamaciones), el 74.9% de las mismas se identificaron como un posible fraude, y el 25.1% restante de las reclamaciones se identificaron como operativas, ya que derivan de inconformidades en materia de comisiones, intereses, fallas del banco o del cliente (ver Gráfica 7.20).

Respecto a las reclamaciones identificadas como un posible fraude, hubo un aumento de 26.3% respecto a lo reportado al cierre del tercer trimestre de 2016 (ver Gráfica 7.20). Durante los primeros nueve meses de 2017, de cada 100 reclamaciones identificadas como un posible fraude, 83 se resolvieron a favor del cliente y el tiempo de respuesta promedio fue de 6 días hábiles.

Las reclamaciones imputables a un posible fraude son aquellas en las que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas a nombre del titular del producto o servicio financiero. Estas reclamaciones proceden principalmente de las siguientes causas:

- Robo o extravío del plástico
- Clonación de la banda magnética
- Compras remotas (ventas por teléfono e Internet)
- Transferencias electrónicas no reconocidas
- Robo de identidad o falsificación de datos personales
- Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos

Gráfica 7.20 Tipo de reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple (cifras en millones)



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV, enero-septiembre 2011-2017.

Al cierre de septiembre de 2017, la tarjeta de crédito tuvo el mayor número de reclamaciones derivadas de un posible fraude, el 56.4% del total (2.8 millones de reclamaciones), lo que significó un incremento de 23% con respecto al mismo período de 2016. La tarjeta de débito le sigue con el 41.5% del total de reclamaciones imputables a posible fraude (2.1 millones de reclamaciones), 35.9% más que el tercer trimestre de 2016. El 2.1% restante de estas reclamaciones corresponden a cuentas

de nómina, cuentas de depósitos a la vista, crédito personal, crédito de nómina, tarjeta prepagada, valores e instrumentos de inversión, crédito automotriz, crédito al consumo y crédito hipotecario. Respecto a los montos reclamados y recuperados al cierre del tercer trimestre de 2017, el monto reclamado fue de 11.2 miles de millones de pesos, de los cuales se abonaron 5.2 miles de millones de pesos, es decir, poco más del 46% del monto reclamado.

Sección 7.5 Principales medidas para prevenir el robo de identidad

Los intermediarios financieros incorporan de forma continua herramientas tecnológicas en sus procesos internos y cada vez más ofrecen nuevos y mejores servicios a sus clientes a través de estas nuevas tecnologías.

Esto hace que se tenga un sector más eficiente e incluyente que el de hace algunos años; sin embargo, aunado al crecimiento de nuevas industrias, como la de *FinTech*, también se ha incrementado el riesgo de ciberataques al sector financiero.

De acuerdo a información reportada por las instituciones de banca múltiple, durante 2017 se reportaron 18,116 casos de suplantación de identidad, representando un monto aproximado de 216.4 millones de pesos. El robo de identidad ocurre con mayor frecuencia a través de la apertura de cuentas no solicitadas, tarjetas bancarias no solicitadas y la solicitud de créditos no reconocidos.

Bajo este contexto, el 18 de febrero de 2016, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef), la Fiscalía General de la República para la Atención de Delitos Electorales (FEPADE), de la Procuraduría General de la República, la Procuraduría de la Defensa del Contribuyente (Prodecon), el Servicio de Administración Tributaria (SAT), el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI), el Instituto Nacional Electoral (INE) y la Asociación de Bancos de México (ABM), firmaron las “Bases de colaboración en materia

de suplantación o usurpación de identidad”, a fin de definir un marco de colaboración y coordinación, y realizar acciones a fin de inhibir este fenómeno.

Las instituciones firmantes se comprometieron, en el marco de sus atribuciones, a proteger, defender y orientar a la ciudadanía en la salvaguarda de sus datos personales, ya que el robo y la suplantación de identidad pueden derivar en que las víctimas pierdan su patrimonio, se vean despojadas de sus ahorros o terminen siendo responsables de delitos que no cometieron.

En agosto de 2017, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) emitió modificaciones regulatorias a la Circular Única de Bancos (CUB) para mejorar los mecanismos que deben seguir los bancos para identificar a sus clientes, para prevenir el riesgo de robo de identidad y, así mejorar la confianza de los usuarios en el sistema financiero. Aprovechando la infraestructura de identificación existente en México, estos cambios regulatorios pueden contribuir a enfrentar retos importantes de inclusión financiera como un número limitado de puntos de acceso a los servicios financieros, la falta de documentación de los clientes, y la falta de confianza de los clientes en el sistema financiero.

Infraestructura de identificación en México

Cuando un individuo nace, el Registro Civil Estatal correspondiente emite su acta de nacimiento y envía sus datos al Registro Nacional de Población (Renapo), con el objetivo que este último genere una clave única, conocida

como CURP (Clave Única de Registro de Población). El acta de nacimiento y la CURP son las únicas dos identificaciones fundacionales¹ en México. A pesar de que la información de ambas identificaciones fundacionales ya ha sido digitalizada, éstas no incluyen información biométrica.

La infraestructura de identificación en México también incluye identificaciones funcionales², emitidas por algunas entidades gubernamentales, las cuales obtienen su información de las identificaciones fundacionales. Estas identificaciones funcionales son legales³, únicas⁴, y, en su mayoría, digitales⁵. La identificación más utilizada es la credencial de elector emitida por el INE para todos los mexicanos en edad de votar (18 años o más). Para tramitarla, los individuos deben proporcionar al INE su acta de nacimiento, comprobante de domicilio, y una identificación con fotografía; alternativamente, pueden presentar dos testigos con credencial de elector que acrediten la identidad del individuo. El INE, por su parte, contacta al Renapo para obtener la CURP del individuo, recolecta su información biométrica es decir, fotografía y huellas digitales⁶, y finalmente, emite la credencial de elector. Para junio de 2017, el padrón electoral comprende al 95 por ciento de la población en edad para votar.

Requisitos de identificación previos a las modificaciones regulatorias

Para reducir la barrera de acceso a servicios financieros provocada por la falta de documentos para cumplir con los requisitos de Prevención de Lavado de Dinero y Contra el Financiamiento del Terrorismo (PLD/FT) en México, se decidió implementar un enfoque proporcional al riesgo en la apertura de cuentas de depósito. En 2009, se crearon las cuentas de expediente simplificado con menores requisitos de identificación y, en 2011, se separaron en cuatro niveles de cuentas. Las cuentas de mayor nivel requieren más documentos y, por consiguiente, tienen mayores límites a los depósitos mensuales⁷, y más operaciones disponibles⁸.

Las cuentas nivel 1 son anónimas, por lo que no requieren una entrevista para recopilar datos ni presentar documentos. Las cuentas nivel 2 recolectan información⁹ obtenida de una identificación oficial vigente con fotografía y firma. Estos datos se pueden recolectar de manera presencial, en sucursal o con un agente bancario autorizado, o de manera remota a través de un aparato digital. Las cuentas nivel 3 y 4 requieren más información¹⁰, y en el expediente de las cuentas nivel 4 se deben incluir copia de algunos documentos¹¹.

1/ Las identificaciones fundacionales son documentos de identificación que tienen alcance nacional y no son emitidas para un programa específico.

2/ Las identificaciones funcionales son documentos de identificación utilizados para programas o actividades específicas. Entre las identificaciones funcionales aceptadas en el sistema financiero mexicano se encuentran: credencial de elector del INE; pasaporte; cédula profesional; cartilla del Servicio Militar Nacional; certificado de matrícula consular; tarjeta única de identidad militar; tarjeta de afiliación del INAPAM; credenciales y carnets expedidos por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), del Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas (ISSFAM), o del Seguro Popular; licencia para conducir; y, las credenciales emitidas por autoridades federales, estatales y municipales. (Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, artículo 4, sección I, inciso b, sub inciso i).

3/ Una identificación es legal cuando es emitida y acreditada por una entidad reconocida por el gobierno.

4/ Una identificación es única cuando permite identificar a una sola persona.

5/ Una identificación es digital cuando los datos, incluyendo información biométrica, son capturados y almacenados de manera electrónica.

6/ La base de datos biométricos incluye las huellas de los dedos índices del 100 por ciento del padrón electoral y las diez huellas dactilares del 80 por ciento del padrón.

7/ Actualmente, las cuentas de depósito en los bancos se dividen en cuatro niveles de operación y los requisitos de "conoce a tu cliente" para efectos de prevención de lavado de dinero son distintos para cada una:

Nivel 1: Abonos menores o iguales a 750 Udis por mes y saldo máximo de 1,000 Udis. Son anónimas, no hay requisitos de apertura ni de integración de expediente.

Nivel 2: Abonos menores o iguales a 3 mil Udis por mes. Se pueden abrir con datos generales del cliente extraídos de una identificación y consultando la CURP vía remota con el Renapo.

Nivel 3: Abonos menores o iguales a 10 mil Udis por mes. Su apertura requiere datos del cliente y de su identificación, así como una entrevista con él de manera directa o a través de comisionistas.

Nivel 4: Ilimitada. Requiere la conformación de un expediente completo conforme al régimen de "conoce a tu cliente" para efectos de prevención de lavado de dinero, así como una entrevista con él de manera directa o a través de comisionistas.

8/ Las cuentas nivel 1 no permiten el uso de banca electrónica. Las cuentas nivel 2 a 4 sí permiten el uso de banca electrónica, incluyendo operaciones a través de dispositivos móviles.

9/ Si las cuentas nivel 2 se abren de manera presencial el expediente incluye nombre completo, fecha de nacimiento y dirección. Si la apertura se realiza de manera remota el expediente incluye nombre, género, entidad, fecha de nacimiento, domicilio, CURP, y teléfono celular en caso de que la cuenta está ligada a un número de celular.

10/ El expediente incluye información de nombre, género, entidad, fecha de nacimiento, domicilio, CURP, teléfono celular, nacionalidad, país de nacimiento, ocupación, correo electrónico, RFC, y número de serie de la Firma Electrónica Avanzada.

11/ El expediente incluye copia simple de la identificación oficial vigente con fotografía y firma, constancia de la CURP y comprobante de domicilio.

Nueva regulación para prevenir el robo de identidad

Desde 2008, la CUB permite el uso de biométricos como una alternativa de identificación de los clientes para algunas operaciones, por lo que, ante la amenaza de fraude y robo de identidad, algunos bancos empezaron a utilizarlos. En 2017, con el objetivo de reducir el riesgo de robo de identidad y aprovechar innovaciones tecnológicas, se modificó la regulación para que los bancos utilizaran datos biométricos para verificar la identidad de sus clientes.

Para contratar productos, servicios y cuentas de depósito con nivel de operación 3 y 4; es decir, aquellas cuentas que solo pueden recibir abonos mensuales hasta por 10 mil Unidades de Inversión (Udis) o sin límite alguno, el solicitante deberá presentar la documentación que se indica para su identificación, según se establecen en las disposiciones para este tipo de cuentas (ver Tabla 7.4).

Tabla 7.4 Contrataciones y operaciones presenciales

Identificación	Verificación	Autenticación	Identificadores adicionales
Credencial para votar del INE	Consulta con el INE de coincidencia del Código de Identificación de la Credencial (CIC), nombres y apellidos paternos y maternos*	Verificar que la huella coincide con los registros del INE*	Clave Única de Registro de Población (CURP), verificada con el Registro Nacional de Población (Renapo)*
Pasaporte	Identificar los elementos de seguridad	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • CURP verificada con el Renapo • Presentar otra de las identificaciones a que se refieren las Reglas del art. 115 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC) y verificar coincidencia de datos • Obtener autorización del gerente de la sucursal
Solo en período de no emisión de credencial del INE			
Dos identificaciones oficiales a que se refieren las Reglas del art. 115 de la LIC**	Verificar coincidencia de datos entre estas	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • CURP (verificada con Renapo) • Obtener autorización del gerente de sucursal.

* Los bancos que contactan clientes fuera de sucursal deberán contar con dispositivos que permitan realizar la verificación en línea o fuera de línea.

** Pasaporte, credencial para votar del INE, cédula profesional, cartilla servicio militar, certificado de matrícula consular, tarjeta única de identidad militar, tarjeta afiliación del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), credenciales del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y similares, licencia para conducir, credenciales emitidas por autoridad federal, estatal y municipal y otras aprobadas por CNBV.

Para la contratación de créditos grupales y los servicios de banca de inversión con personas morales se pueden exceptuar las acciones de verificación ya que, por las características de estos productos, el riesgo de robo de identidad es muy bajo. Para la apertura de cuentas de nómina, puede haber un diferimiento de las acciones de verificación por parte de los

patrones, para que se realicen en un plazo no mayor a seis meses a partir de la celebración del contrato.

En el caso de transferencias o retiros de efectivo, se deberán considerar los elementos siguientes:

Tabla 7.5 Transferencias y retiros en efectivo

Identificación	Verificación	Monto de la operación		
		≤ 1,500 Udis	> 1,500 Udis	> 2,800 Udis
Credencial para votar del INE	Consulta con el INE de coincidencia del Código de Identificación de la Credencial (CIC), nombres y apellidos paternos y maternos*	Cualquiera de las identificaciones oficiales a que se refieren las Reglas del art. 115 de la LIC, sin acciones de verificación	Verificar que la huella y datos coinciden con los registros del INE	
Dos identificaciones oficiales a que se refieren las Reglas del art. 115 de la LIC*	Verificar coincidencia de datos entre estas		Solo a falta de credencial para votar del INE: - Presentar dos identificaciones - Verificar coincidencia de datos entre ellas	Solo a falta de credencial para votar del INE: - Presentar dos identificaciones - Verificar coincidencia de datos entre ellas - Autorización del gerente o encargado de la sucursal, así como conservar evidencia de las acciones de verificación realizadas

* Pasaporte, credencial para votar del INE, cédula profesional, cartilla servicio militar, certificado de matrícula consular, tarjeta única de identidad militar, tarjeta afiliación del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), credenciales del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y similares, licencia para conducir, credenciales emitidas por autoridad federal, estatal y municipal y otras aprobadas por CNBV.

Existen excepciones a las acciones de verificación cuando se realicen operaciones mayores a 1,500 Udis y de hasta 2,800 Udis, si se presenta una tarjeta con chip y el cliente introduce su número de identificación personal (NIP) en el dispositivo electrónico que para tal efecto tenga el banco. Asimismo, podrán no realizarse las acciones de verificación, si los bancos pactan con sus clientes que asumirán los riesgos de las operaciones que no reconozcan y las abonarán en un plazo máximo de 48 horas, o si conforman una base de datos biométricos y la utilizan para verificar la identidad de sus clientes.

Tratándose de personas físicas mexicanas que pretendan contratar mediante videoconferencias cuentas de depósito con nivel de operación 3, es decir, aquellas cuentas que solo pueden recibir abonos mensuales hasta 10 mil Udis o nivel 4, pero con abonos máximos mensuales de 30 mil Udis, así como créditos al consumo o comerciales otorgados a personas físicas con actividad empresarial hasta por 60 mil Udis, se deberá considerar lo siguiente:

Tabla 7.6 Contrataciones mediante videoconferencia

Validar biométricamente el rostro: fotografía registrada en el INE versus fotografía que se envíe previo a la entrevista versus el rostro del solicitante durante la entrevista.

Contar con software especializado para identificar los elementos de seguridad de la credencial para votar del INE.

La CNBV podrá aprobar otros mecanismos de identificación no presencial, si los bancos acreditan que la tecnología a utilizar permite identificar plenamente al solicitante.

Los bancos deben notificar al cliente, cualquier contratación a su nombre, ejecución de operaciones, activación de tarjetas o depósitos efectuados a sus cuentas, salvo que el cliente no desee recibir notificaciones sobre estos últimos. Las notificaciones deberán contener: fecha, lugar, operación, producto o servicio y un teléfono al que se pueda marcar en caso de no reconocer la operación que se le está notificando.

Finalmente, como medidas de control interno, los bancos deberán llevar un registro de incidencias de robo de identidad para detectar los supuestos que con mayor frecuencia se presentan. Dicho registro servirá como insumo para que la CNBV detecte aquellas situaciones en las que aún se presentan eventos de robo de identidad, a fin de, en su caso, realizar modificaciones a la regulación.

Beneficios y retos de la nueva regulación

Los cambios regulatorios expanden el acceso digital a productos financieros al permitir la contratación remota de algunos tipos de cuentas y créditos. Estas modificaciones reducen el riesgo de aceptar una identificación falsa y previenen el fraude, ya que las instituciones deben verificar la coincidencia de los datos recabados con los registros del INE y del Renapo. El riesgo de robo de identidad también se reduce al verificar datos biométricos cuando se presenta la credencial de elector como medio de identificación. Mitigar el riesgo de fraude y de robo de identidad puede incrementar la confianza en el sistema financiero y reducir los costos de provisión de productos y servicios, aumentando tanto la demanda como oferta de productos y servicios, respectivamente.

Aún existen áreas de oportunidad importantes ya que, si los clientes presentan una identificación distinta a la credencial de elector, no es posible realizar la verificación biométrica ya que actualmente las autoridades que emiten esas identificaciones, aunque cuentan con sus propias bases de datos biométricos, aún no permiten la consulta de las mismas en línea. Al extender los mecanismos de validación de identidad biométrica a otras identificaciones funcionales, se podría reducir aún más el riesgo de robo de identidad. Más aún, si las identificaciones fundacionales tuvieran ligada la información biométrica de los individuos y dicha información se pudiera consultar en línea, podrían convertirse en un sustituto de las identificaciones

funcionales y los individuos que carezcan de éstas identificaciones, podrían solicitar productos financieros.

Principios de Ciberseguridad

En octubre de 2017 se llevó a cabo el Foro de Ciberseguridad “Fortaleciendo la ciberseguridad para la estabilidad del Sistema Financiero Mexicano”. Este foro reunió a autoridades, representantes de instituciones financieras y expertos nacionales e internacionales para analizar las mejores prácticas a nivel internacional para fortalecer las medidas de ciberseguridad, trazar una agenda y coordinar esfuerzos entre autoridades y sector privado.

Al finalizar las sesiones, la Asociación de Bancos de México (ABM), la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB), la Asociación Mexicana de Sociedades Financieras Populares (Amsofipo), el Consejo Mexicano de Uniones de Crédito (ConUnión), la Confederación de Cooperativas de Ahorro y Préstamo de México (Concamex), y la Asociación *FinTech* de México, firmaron la declaración de principios para el fortalecimiento de la ciberseguridad y la estabilidad del Sistema Financiero Mexicano con la finalidad de procurar y fortalecer la seguridad de los sistemas e infraestructuras tecnológicas para hacer frente a ataques cibernéticos en protección de la información y patrimonio de los usuarios y entidades financieras, de la continuidad de los servicios, y de la estabilidad del sistema financiero en su conjunto (ver Cuadro 7.1).

Cuadro 7.1 Principios para el fortalecimiento de la ciberseguridad para la estabilidad del sistema financiero mexicano

1. Adoptar y mantener actualizadas políticas, métodos y controles para identificar, evaluar, prevenir y mitigar los riesgos de ciberseguridad, que se autoricen por los órganos de gobierno de mayor decisión y permeen a todos los niveles de la organización.
2. Establecer mecanismos seguros para el intercambio de información entre los integrantes del sistema financiero y las autoridades, sobre ataques ocurridos en tiempo real y su modo de operación, estrategias de respuesta, nuevas amenazas, así como del resultado de investigaciones y estudios, que permitan a las entidades anticipar acciones para mitigar los riesgos de ciberataques; lo anterior, protegiendo la confidencialidad de la información.
3. Impulsar iniciativas para actualizar los marcos regulatorios y legales que den soporte y hagan converger las acciones y esfuerzos de las partes, considerando las mejores prácticas y acuerdos internacionales.
4. Colaborar en proyectos para fortalecer los controles de seguridad de los distintos componentes de las infraestructuras y plataformas operativas que soportan los servicios financieros del país, promoviendo el aprovechamiento de las tecnologías de información para prevenir, identificar, reaccionar, comunicar, tipificar y hacer un frente común ante las amenazas presentes y futuras.
5. Fomentar la educación y cultura de ciberseguridad entre los usuarios finales, y el personal de las propias instituciones que, a través de una capacitación continua, redunde en una participación activa para mitigar los riesgos actuales de ciberataques.

■ Conclusiones

En la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), una de las dimensiones fundamentales para fomentar la creación y desarrollo de capacidades financieras de los usuarios, es la relación del mismo con el sistema financiero y las instituciones financieras, la que debe estar cimentada en la confianza de la población y en los mecanismos de protección al usuario de servicios financieros. La educación financiera podría contribuir a reducir de manera importante la probabilidad de que las personas sean objeto de prácticas fraudulentas o abusivas en el uso de productos y servicios financieros¹².

Atendiendo a lo anterior, una de las líneas de acción de la ENEF se refiere a acompañar los esfuerzos de protección al usuario con acciones de educación financiera que promuevan una cultura de consumo financiero, para que la población compare efectivamente la oferta de productos y servicios financieros antes de contratarlos, lo que implica analizar la información sobre quejas y consultas presentadas ante la Condusef a fin de identificar, en conjunto con el sector privado, los temas más relevantes y específicos a reforzar entre la población para el diseño y desarrollo de nuevas acciones de educación financiera.

En cuanto a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la Condusef, se observa un incremento constante del número de acciones de defensa. Del cierre del año 2016 al cierre del año 2017, el número de acciones de defensa pasó de un millón 659 mil a un millón 752 mil. De igual manera, el indicador demográfico aumentó de 186.6 a 194.3 acciones de defensa por cada 10 mil adultos. Es importante mencionar que el 85% de las reclamaciones presentadas ante la Condusef son relacionadas con asesorías y consultas mientras que el 15% restante, tiene que ver con reclamaciones de los usuarios en contra de alguna institución financiera.

Por lo que respecta a las reclamaciones presentadas de manera directa por clientes ante las instituciones de banca múltiple, durante los primeros nueve meses de 2017, se observa un incremento importante ya que se registraron 6.6 millones de reclamaciones, lo que representa un 23.4% más que el mismo período de 2016.

Lo anterior refleja que cada vez más personas están acudiendo ante las instituciones financieras o a la Condusef ya sea para

obtener más información sobre los productos o servicios financieros que se ofrecen en el sistema financiero mexicano o para presentar alguna queja o reclamación respecto a esos productos o servicios financieros. Esta situación es positiva, ya que es importante promover la transparencia sobre las características de los diversos productos y servicios financieros que existen para que los usuarios puedan tomar decisiones que se adapten de mejor manera a sus necesidades y, que conozcan tanto sus derechos como sus obligaciones al contratar este tipo de productos.

Finalmente, se presentaron algunas acciones relevantes que las autoridades financieras y diversos sectores del sistema financiero mexicano han realizado con el fin de proteger, defender y orientar a la ciudadanía en la salvaguarda de sus datos personales.

Uno de los retos de la nueva regulación para prevenir el robo de identidad, se relaciona con la recolección de información y generación de bases de datos para compartir datos biométricos. A pesar de que instituciones, privadas y públicas, incluyendo a los bancos, ya han iniciado con la labor de recolección de datos biométricos. En ese momento, los bancos podrán almacenar la misma, con lo que las instituciones que recolecten datos biométricos, podrían integrar una base centralizada de información biométrica que permita validar la identidad de los individuos y proporcionarles una identificación digital.

Al igual que en años anteriores, se ha incrementado, en número y calidad, la atención de consultas o reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros. Sin embargo, como lo establece la ENEF, se deben desarrollar iniciativas para fomentar la educación para el consumo de servicios y productos financieros y se deben continuar desarrollando estrategias para que cada vez más población conozca los mecanismos que pueden utilizar y las instituciones a las que pueden acudir en caso de requerir asesoría o presentar alguna reclamación. De esta forma se logrará una mayor transparencia y una mejor comunicación entre las autoridades financieras, las instituciones financieras y los usuarios de los servicios financieros en beneficio del sistema financiero mexicano y la economía en general.

08

Educación Financiera



Este capítulo fue elaborado por Jesús David Chávez Ugalde (Condusef), María Teresa Borja Chico (Banxico), María Guadalupe Peñalosa Nuñez (Bansefi), Mónica Leticia Mendoza Archer (Consar), Sofía Orozco Aguirre (IME) y Javier Suárez Luengas (CNBV).

■ Introducción

La educación financiera está definida en la Estrategia Nacional de Educación Financiera como “el conjunto de acciones necesarias para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos que le permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrece el sistema financiero en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y de su negocio”¹. Dicha educación es importante a nivel individual y social ya que contribuye al bienestar financiero y a la resiliencia de las personas y de las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme).

Por una parte, la educación financiera propicia la planeación, un mejor uso de los recursos, contribuye a incrementar y profundizar la inclusión financiera, abona a la protección del usuario de servicios financieros y a la formación de la riqueza de los individuos y de las empresas. Por otra parte, puede impulsar el desarrollo de nuevos productos, la competencia en el sector financiero y su estabilidad.

La educación financiera es un proceso que conduce a la alfabetización financiera que se compone de conocimientos, comportamientos y actitudes financieras, y éstas a la capacidad financiera. En México, el gobierno federal, las entidades del sistema financiero y otras instituciones han implementado acciones y programas de educación financiera.

Por esta importancia, en este capítulo se abordarán los instrumentos de política pública en México en los que se fundamentan las acciones que diversas entidades gubernamentales han tomado en años recientes. Posteriormente se analizan los hallazgos de encuestas que se han realizado en México sobre educación financiera. De forma subsiguiente, se aborda la Estrategia Nacional de Educación Financiera y los programas de educación financiera que han llevado a cabo diversas instituciones. Finalmente, se presentan las conclusiones.

■ Sección 8.1 La educación financiera en México

Marco normativo

Dada la importancia que tiene la educación financiera, el Gobierno Federal la identificó como una prioridad, tanto en el Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018², como en el Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo 2013 – 2018³, los cuales contienen estrategias o líneas de acción específicas sobre educación financiera. En estos documentos se incluye, entre otros, la incorporación de la educación financiera en los programas de educación básica y media, el fortalecimiento de la educación financiera de las mujeres para una adecuada integración al sistema financiero, y la educación financiera para empresas.

Para concretar dichas estrategias o líneas de acción, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (Conaif) y el

Comité de Educación Financiera (CEF) se crearon en 2011 y quedaron establecidos a nivel de ley⁴ como consecuencia de la Reforma Financiera. A su vez, el Conaif publicó, en 2016, la Política Nacional de Inclusión Financiera⁵ (PNIF) y el CEF, en 2017, la Estrategia Nacional de Educación Financiera⁶ (ENEF). La PNIF establece seis ejes de acción⁷ con el propósito de aumentar y profundizar la inclusión financiera. El primero de estos Ejes es educación financiera el cual considera el “desarrollo de conocimientos para el uso eficiente y responsable del sistema financiero de toda la población”. El objetivo del eje es contribuir a que toda la población tenga los conocimientos necesarios para hacer un uso eficiente y responsable de los productos y servicios financieros, a través de programas de educación financiera, en coordinación con las autoridades del sector educativo y el Comité de Educación Financiera.

1/ Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Comité de Educación Financiera. Estrategia Nacional de Educación Financiera. Septiembre, 2017.

2/ Gobierno de la República. Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018. 2013.

3/ Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Programa Nacional de Financiamiento al Desarrollo 2013 – 2018. 2013.

4/ Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. 2014.

5/ Para mayor detalle consultar el texto de la Política Nacional de Inclusión Financiera o el Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8. Consejo Nacional de Inclusión Financiera.

6/ Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Comité de Educación Financiera. Estrategia Nacional de Educación Financiera. 2017.

7/ Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Política Nacional de Inclusión Financiera. Los seis Ejes, además del de educación financiera son: uso de innovaciones tecnológicas para la inclusión financiera, desarrollo de la infraestructura financiera en zonas desatendidas, mayor oferta y uso de servicios financieros formales para la población sub-atendida y excluida, mayor confianza en el sistema financiero formal a través de mecanismos de protección al consumidor, y generación de datos y mediciones para evaluar los esfuerzos de inclusión financiera.

Los autores agradecen la colaboración de Juan Luis Cárdenas Arriola (SHCP), Edgar Gustavo Cortés Quiroz (Banxico), Marco Antonio Del Río Chivardi (CNBV), Pedro Garza López (Banxico), Tania Miranda González (IME), Tania Yazmin Santoyo Dávila (SHCP), Leonardo Jorge Torres Góngora (Condusef) y María Fernanda Trigo Alegre (CNBV).

Diagnóstico de la educación financiera

La información es una herramienta fundamental para el diseño de los programas y políticas públicas. Por ello, para medir los niveles de educación financiera de adultos en México, se incluyeron preguntas tanto en los cuestionarios de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera de México de 2012, 2015 y 2018, como en diversas encuestas realizadas por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) o por entidades financieras privadas, entre otras. Por su parte, el Banco de México (Banxico) levantó una encuesta en 2017 utilizando la metodología de la Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). Los resultados de la encuesta de Banxico se incluyeron en la publicación *G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries*⁸.

La educación y alfabetización financieras propician una correcta administración de gastos, emprender acciones para enfrentar choques externos y reducir riesgos, así como adquirir un mayor conocimiento de productos y servicios financieros. La Encuesta Nacional de Educación Financiera (ENIF)⁹ de 2015 muestra avances en temas de educación financiera; no obstante, los datos apuntan a que es necesario fortalecer la educación financiera.

Uno de los resultados esperados del proceso de educación y alfabetización financiera es llevar un presupuesto o registro de gastos, lo que implica disciplina y un control o planeación de los mismos. En el caso de México, de 2012 a 2015 el porcentaje de adultos que llevan un registro de sus gastos aumentó de 20% a 37%. No obstante, el 76% de los encuestados en 2015 reportaron hacer compras que no tenían planeadas y el 38% de los adultos con una tarjeta de crédito departamental o de autoservicio se atrasaron en el pago de ésta por lo menos una vez. En el caso de tarjetas de crédito bancarias, alrededor de 29% de adultos que poseen una se atrasaron en el pago por lo menos una vez.

Otro de los resultados esperados es la capacidad de absorber choques externos y reducir riesgos y contribuir a la resiliencia de las familias. Por ejemplo, el comparar productos financieros o contratar seguros permite reducir riesgos, así como los efectos de eventos negativos. Al respecto, en 2015 sólo el 17% de la población adulta comparó productos de ahorro antes de

contratarlos y el 73% de la población adulta encuestada no tenía algún tipo de seguro, al momento de realizar el levantamiento, y de ella, el 84% nunca había tenido un seguro.

Por otra parte, la alfabetización financiera implica el conocimiento de productos y servicios financieros. Al respecto, los resultados de la ENIF 2015 reflejan que el 52% de los encuestados no sabía que existen cuentas que no cobran comisiones y el 53% de la población con una cuenta de nómina no sabía que se puede cambiar de banco sin costo para el usuario.

Por otra parte, INFE ha focalizado su trabajo en la educación, alfabetización y sus componentes, y capacidades financieras, y su medición. Al respecto, INFE ha publicado resultados de encuestas y comparaciones internacionales sobre alfabetización financiera en 2012, 2016 y 2017. Además, la OCDE incluyó una sección de educación financiera, en 2012, 2015 y 2018, en las evaluaciones del Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA, por sus siglas en inglés) de la OCDE para adolescentes de 15 años.

Al respecto, INFE desarrolló una herramienta para medir la alfabetización financiera. Esta herramienta es el índice de alfabetización financiera, que está compuesto por subíndices de conocimientos, comportamientos y actitudes financieras¹⁰. INFE construye el índice de alfabetización financiera con la suma de las respuestas correctas de las preguntas de los subíndices de conocimientos, de comportamientos y de actitudes financieras. El componente de comportamientos es el de mayor peso ya que contribuye con un máximo de 9 puntos de un total máximo de 21 puntos, en comparación a 7 para conocimientos y 5 para actitudes. Para ello, diseñó un cuestionario que se puede adaptar a las circunstancias de los países que apliquen el cuestionario.

En este marco, INFE/OCDE coordinó el levantamiento de una encuesta en países del G20 y publicó un reporte con los resultados¹¹. El Banco de México aplicó la encuesta de alfabetización financiera en México para adultos, utilizando el cuestionario de INFE¹². En este caso, el índice de alfabetización financiera de México es inferior al promedio de los países participantes del G20, del cual México es miembro. Dentro de estos países, la calificación de México también es inferior a la de Corea y Turquía, pero por arriba de Argentina, India e Italia (ver Gráfica 8.1).

8/ OECD (2017), *G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries*. 2017.

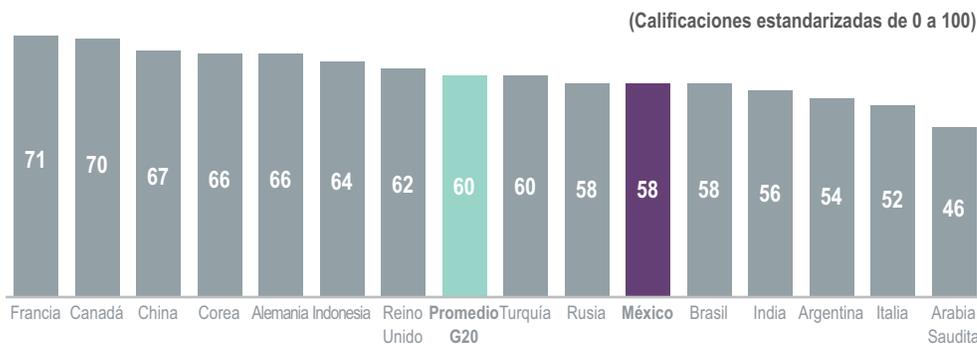
9/ Para mayor información sobre la medición de la educación financiera en la ENIF 2015, consultar el capítulo de educación financiera del Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8.

10/ La metodología de INFE establece que el índice de alfabetización financiera se construye por la suma de las respuestas correctas de cada sección y se expresan como porcentaje con base en los puntos máximos de cada sección, que son 7 para conocimientos financieros, 9 para comportamientos financieros y 5 para actitudes financieras. La Estrategia Nacional de Educación Financiera establece que por capacidad financiera se entiende la combinación de conocimientos, actitudes y comportamientos financieros.

11/ OECD (2017), *G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries*.

12/ Los principales hallazgos de las encuestas que llevaron a cabo los miembros del G20 se incluyen aquí. Es importante señalar que no todos los países del G20 proporcionaron información y algunos no participaron en todos los componentes del Índice de alfabetización financiera.

Gráfica 8.1 Índice de alfabetización financiera de INFE/OCDE - Países del G20



Fuente: Elaboración propia con base en: G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries. 2017

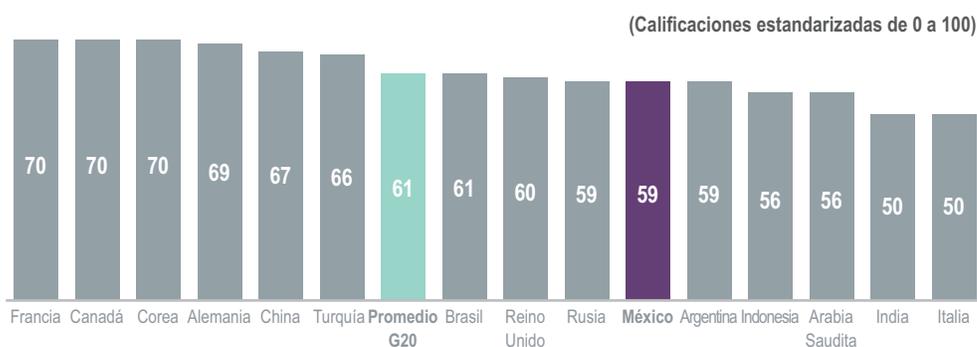
Los conocimientos financieros son parte importante de la alfabetización financiera y le permiten al usuario entender los conceptos financieros, tomar decisiones informadas y comparar los productos financieros y sus condiciones. En esta categoría INFE incluye el conocimiento de conceptos como inflación, tasas de interés y diversificación, así como de operaciones numéricas como el cálculo de interés simple y compuesto.

Los resultados de la encuesta que llevó a cabo Banxico señalan que, en el indicador de conocimientos financieros, México obtuvo una calificación inferior al promedio de los países participantes del G20. Dentro de este grupo de países, la calificación de México es inferior a Turquía, Brasil y China,

pero por arriba de Indonesia, India e Italia (ver Gráfica 8.2).

Las categorías con los mayores porcentajes de repuestas correctas por parte de México fueron las relacionadas con los conceptos del interés que se paga por un préstamo (92%), inflación (87%) y riesgo y rendimiento (80%), incluso por arriba del promedio de los países del G20 en los tres casos (80%, 77% y 78%, respectivamente). En contraste, los resultados con menores respuestas correctas fueron en aquellos casos en los que se necesitó hacer un cálculo para determinar el interés más principal (12%) y para determinar correctamente el interés simple y el interés compuesto (3%), en comparación al promedio del G20 de 51% y 27%, respectivamente.

Gráfica 8.2 Índice de conocimientos financieros de INFE/OCDE - Países del G20



Fuente: Elaboración propia con base en: G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries. 2017

Para INFE, los comportamientos financieros son aquellas acciones que influyen o determinan el bienestar financiero. En este apartado, se mide si se lleva un presupuesto en el hogar, si se establecen metas financieras de largo plazo,

si se ahorra activamente¹³ y si se comparan los productos y servicios financieros antes de contratarlos, entre otros temas. En la comparación de los países participantes del G20, México se encuentra por debajo del promedio. Dentro de estos países,

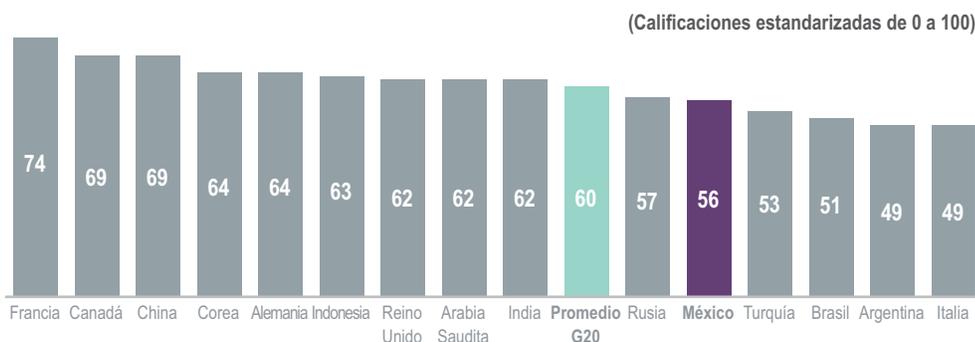
13/ Para INFE el concepto de ahorro activo se refiere a acciones deliberadas para ahorrar.

la calificación de México es menor a la de Corea, India y Rusia, pero arriba de Turquía, Brasil e Italia (ver Gráfica 8.3).

En el caso de México, los datos del reporte de INFE indican que el porcentaje de hogares que realizan un presupuesto es inferior al promedio de los países participantes del G20 (44% vs 60%), pero por arriba de países como Alemania (35%), Italia (37%) o Brasil (43%) y por debajo de Francia (85%), China (75%) y Canadá (63%). Por otra parte, el porcentaje de

adultos mexicanos que ahorraron activamente en los últimos 12 meses fue de 53%, en comparación al promedio de 64% para los países participantes del G20, 30% de Brasil y 49% de Italia. Además, el 59% de los mexicanos encuestados está de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “me pongo metas financieras a largo plazo y me esfuerzo por cumplirlas”, en comparación a 53% para el promedio de países del G20, 46% en el caso de Brasil y 59% para Alemania.

Gráfica 8.3 Índice de comportamientos financieros de INFE/OCDE - Países del G20



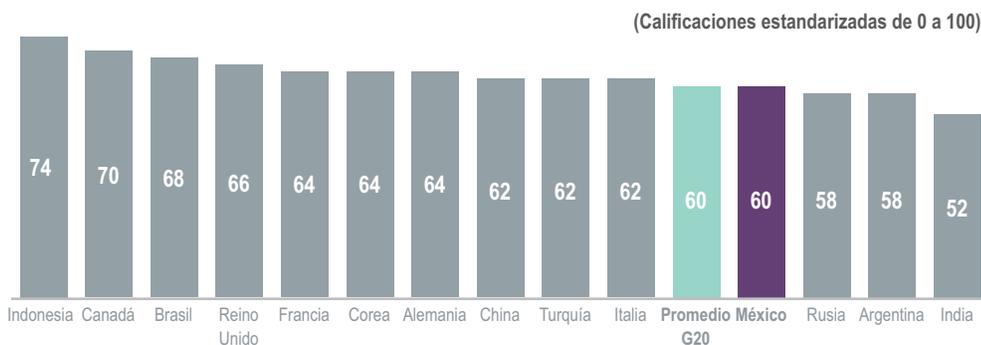
Fuente: Elaboración propia con base en: G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries. 2017

Las actitudes financieras son el tercer componente de la alfabetización financiera e influyen en el comportamiento financiero. Las actitudes identificadas por INFE se refieren a las preferencias de vivir al día y no preocuparse por el mañana, gastar hoy en lugar de ahorrar, y si el dinero está para gastarse. La población mexicana encuestada recibió una calificación de 60 puntos. Dentro de estos países, México está por debajo de Brasil, Corea y Turquía y por arriba de Rusia, Argentina e India

(ver Gráfica 8.4).

En cuanto a cada uno de los tres aspectos que componen las actitudes financieras, en el caso de México, el 64% de los encuestados respondieron que tienden a vivir al día (52% para el promedio del G20), 52% prefiere gastar hoy que ahorrar para el futuro (57% para el G20) y 68% cree que el dinero esta para gastarse (71% para el G20).

Gráfica 8.4 Índice de actitudes financieras de INFE/OCDE - Países del G20



Fuente: Elaboración propia con base en: G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries. 2017

Características sociodemográficas y los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras

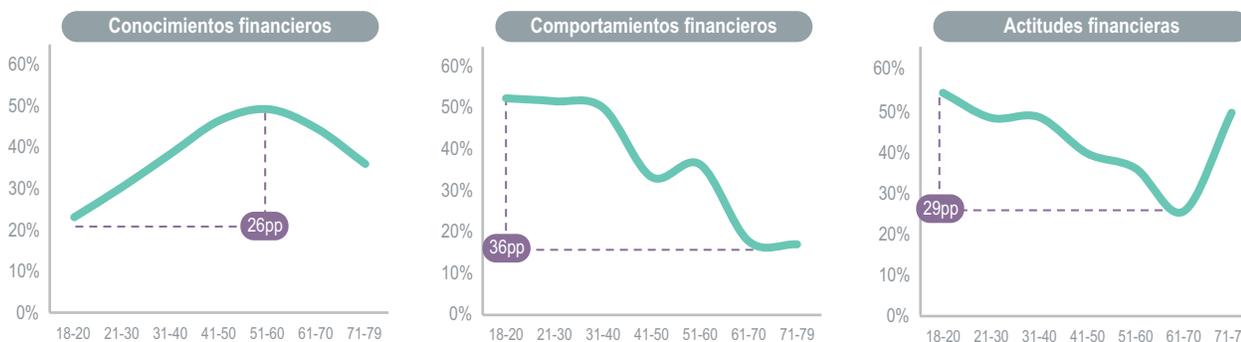
Los resultados para el G20 también se pueden analizar por el porcentaje de la población que obtuvo una calificación relativamente alta en cada componente. En el caso de conocimientos financieros, se considera una calificación alta cuando el indicador toma valores de 5 o más puntos, con un máximo de 7. Para comportamientos financieros, el indicador debe tomar valores de 6 o más puntos, con un máximo de 9. Finalmente, para el de actitudes financieras, el indicador debe tomar valores mayores a 3, con un puntaje máximo de 5.

Si se analizan las respuestas de México de los componentes de conocimientos, de comportamientos y de actitudes financieras por edad (ver Gráfica 8.5) se tiene resultados heterogéneos. El porcentaje de la población con conocimientos financieros altos según su grupo de edad presenta una relación que

asemeja una “U” invertida, donde el porcentaje de los adultos con calificación alta aumenta conforme avanza la edad hasta alcanzar su valor máximo en el rango de 51-60 años de edad, y de ahí comienza a bajar. La brecha entre el grupo de edad con el menor porcentaje de adultos con calificación alta (18-20) y el de mayor porcentaje (51-60) es de 26 puntos porcentuales (pp).

Por su parte, el porcentaje de la población con calificación alta en el indicador de comportamientos y la edad, se relacionan negativamente, donde a medida que crece uno el otro decrece. El mayor porcentaje de adultos con calificación alta se ubica en los adultos más jóvenes y el menor porcentaje en los adultos de mayor edad. La brecha es de 36 puntos pp. En el caso de las actitudes financieras se observa que se encuentran en una relación que simula una “U”, donde el porcentaje con calificación alta disminuye conforme avanza la edad hasta un punto donde comienza a crecer de nuevo. La diferencia entre los rangos de edad con resultados más altos y más bajos es de 29 pp.

Gráfica 8.5 Conocimientos, comportamientos y actitudes financieras por edad (Porcentaje de adultos con mayor puntaje en México)



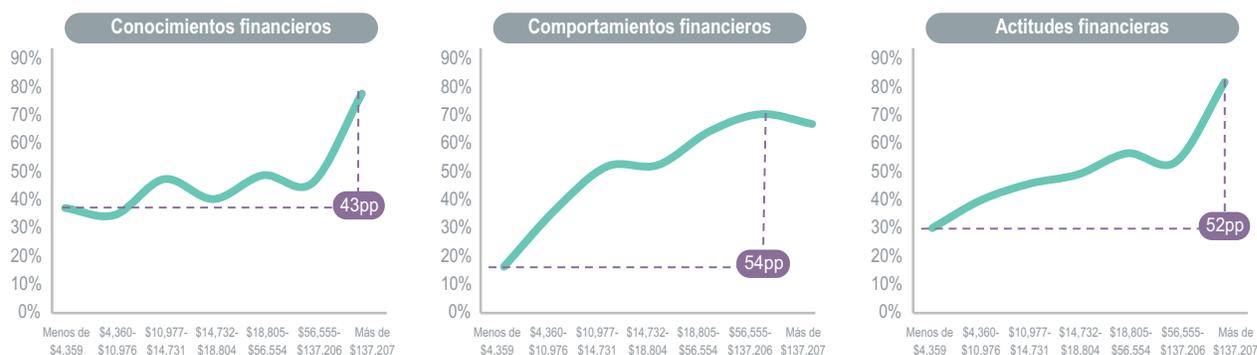
Nota: Las calificaciones más altas son calificaciones de 5 o mas puntos de 7 para conocimientos, 6 de 9 puntos para comportamientos y 3 de 5 para actitudes financieras.

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de México.

Por otra parte, si se analizan las respuestas de México de los tres componentes de alfabetización financiera por nivel de ingresos (ver Gráfica 8.6), en los tres casos se tiene una relación en la que, conforme aumenta el ingreso, se incrementa el porcentaje de la población con un porcentaje mayor de conocimientos, de comportamiento financiero y de actitudes financieras. Destaca que, en el caso de comportamientos financieros, a diferencia

de los otros dos componentes, el mayor porcentaje de la población con calificación alta se obtiene en el penúltimo rango más alto de ingreso, para disminuir en el más alto. Además, las diferencias entre rangos de ingresos son mayores que las brechas en el caso de los rangos de edad, siendo de 43 pp, 54 pp y 52 pp para conocimientos, comportamientos y actitudes, respectivamente.

Gráfica 8.6 Conocimientos, comportamientos y actitudes financieras por ingresos
(Porcentaje de adultos con mayor puntaje en México)



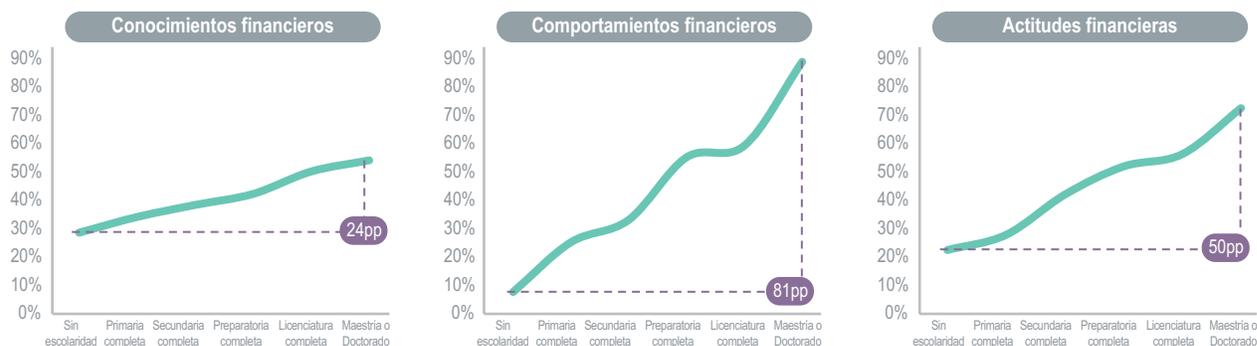
Nota: Las calificaciones más altas son calificaciones de 5 o más puntos de 7 para conocimientos, 6 de 9 puntos para comportamientos y 3 de 5 para actitudes financieras.

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de México.

Los resultados por nivel de estudios (ver Gráfica 8.7) también muestran tendencias homogéneas al alza conforme se tiene un nivel más alto de escolaridad. En este caso el diferencial entre el rango del mayor y del menor porcentaje con calificaciones más altas es de 81 pp en comportamientos, en comparación

con los 24 pp en conocimientos y de 50 pp en actitudes. Es de notar que en los tres casos (edad, nivel de ingresos y nivel de estudios) la mayor diferencia entre los grupos con un porcentaje mayor de calificaciones altas y un menor porcentaje se da en el componente de comportamientos financieros.

Gráfica 8.7 Conocimientos, comportamientos y actitudes financieras por nivel de escolaridad
(Porcentaje de adultos con mayor puntaje en México)



Nota: Las calificaciones más altas son calificaciones de 5 o más puntos de 7 para conocimientos, 6 de 9 puntos para comportamientos y 3 de 5 para actitudes financieras.

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco de México.

■ Sección 8.2 Estrategias de educación financiera

Ámbito internacional

Los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras han cobrado mayor importancia para la inclusión financiera, ante la creciente complejidad de los productos financieros, la introducción de nuevos canales de acceso, como los servicios financieros digitales y *FinTech*, la mayor frecuencia de fraudes y la necesidad de tomar decisiones que antes se encontraban en la esfera gubernamental, tal como las pensiones bajo el esquema de reparto. Ante ello, los gobiernos han implementado medidas de política pública para atender las brechas en los niveles de alfabetización financiera de la población y de las micro, pequeñas y medianas empresas. Estas medidas podrían dividirse en dos tipos: 1) programas específicos de educación financiera y 2) estrategias nacionales de educación financiera.

Los programas de educación financiera son utilizados para atender las necesidades de grupos específicos de la población, como mujeres o migrantes. Asimismo, algunos programas se pueden enfocar en ciertos productos financieros, como el ahorro para el retiro. Su impacto suele limitarse a la población objetivo del programa, pero ésta puede verse ampliamente beneficiada.

En cambio, las estrategias de educación financiera tienen un alcance más amplio, tanto en los temas que abordan como en los grupos de la población a la cual se dirigen. Las estrategias suelen tener varias dimensiones, pueden incorporar perspectivas multidisciplinarias, complementar las políticas de inclusión financiera, de protección al usuario de servicios financieros, y contribuir a la estabilidad del sistema financiero. Asimismo, favorecen la eficiencia y permanencia de los programas efectivos al establecer una coordinación de esfuerzos y evitar duplicidades. A través de ellas se pueden asignar responsables para temas específicos, establecer prioridades y crear consensos entre las entidades participantes a fin de propiciar el mayor impacto posible.

El Banco Mundial, en una encuesta¹⁴ aplicada a 124 autoridades financieras u organismos financieros regionales de 141 países, publicada en enero de 2018 con datos de 2017, revela que 35% de ellas están implementando una estrategia nacional de educación financiera y el 22% está en proceso de diseño de una estrategia. Por otra parte, 50 autoridades financieras u organismos financieros regionales encuestadas cuentan con una definición de educación, sobre alfabetización o de capacidades financieras y en 49 casos establecieron una entidad coordinadora en la cual participan varias entidades. Los tres supuestos son aplicables a México.

Así como hay un consenso sobre la importancia de las estrategias nacionales de educación financiera, también hay sobre el contenido de una estrategia. De tal suerte, los Principios de Alto Nivel para las Estrategias Nacionales de Educación Financiera de INFE¹⁵ y documentos del Banco Mundial¹⁶ y de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés)¹⁷, apuntan hacia un contenido mínimo, con el cual cumple México, el cual se resume en:

- Definiciones y propósito: las estrategias deben incluir definiciones de educación, alfabetización o capacidades financieras, así como la visión y el objetivo de la estrategia.
- Diagnóstico: el documento debe incluir un diagnóstico de la situación actual de la educación financiera en el país.
- Coordinación: se recomienda incluir un mecanismo de coordinación entre todas las entidades involucradas en la implementación de la estrategia, tanto gubernamentales como privadas.
- Metas e indicadores: las estrategias deben incluir metas, indicadores y un marco de evaluación.
- Marco de acciones: las estrategias deben incluir los canales a través de los cuales se implantarán las diversas acciones, así como los grupos objetivos.

México

La Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF) fue elaborada por el Comité de Educación Financiera y se dio a conocer el 7 de septiembre de 2017 en el III Foro Internacional de Inclusión Financiera. La estrategia tiene como objetivo guiar los esfuerzos para fomentar el bienestar financiero de la población a través de un enfoque integral, multidisciplinario y de colaboración entre diversas entidades gubernamentales, del sector privado, organizaciones no gubernamentales y académicas.

La visión es “lograr que todos los mexicanos, independientemente de su contexto, cuenten con las herramientas necesarias para lograr un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales y las de su negocio, a partir del conocimiento de los beneficios y riesgos de los distintos productos y servicios financieros existentes en el mercado”¹⁸. Los objetivos de la estrategia se pueden resumir en que la población, y las Mipyme, comprendan y apliquen conceptos económico-financieros básicos, lleven una mejor administración de sus recursos, entiendan sus derechos y

14/ World Bank. *Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey: 2017 Report*. 2018.

15/ OECD/INFE *High-Level Principles on National Strategies for Financial Education*. August, 2012.

16/ World Bank. *Financial Education Programs and Strategies: Approaches and Available Resources*. January, 2014; y *Good Practices for Financial Consumer Protection; 2017 Edition*. January, 2018.

obligaciones financieras, cuenten con herramientas para toma de decisiones más sólidas, utilicen los servicios financieros de acuerdo a sus necesidades y se beneficien de programas de educación y alfabetización financiera.

La estrategia tiene un enfoque integral compuesto por tres dimensiones para la creación y desarrollo de la alfabetización

financiera de la población (ver Gráfica 8.8), donde las acciones de educación financiera se complementan entre sí. A la vez, la ENEF y la PNIF se complementan ya que ambos instrumentos buscan que un mayor número de personas, y de las Mipyme, tengan acceso, y usen el sistema financiero formal, de manera informada y para mejorar su bienestar financiero.

Gráfica 8.8 Dimensiones de la Estrategia Nacional de Educación Financiera



Fuente: Estrategia Nacional de Educación Financiera.

Para enfocar los esfuerzos, la estrategia agrupa las acciones en seis líneas de acción, incorporando un enfoque de economía del comportamiento y tomando en consideración las diferentes

etapas de la vida y las circunstancias de los diferentes grupos de la población.

Líneas de Acción de la Estrategia Nacional de Educación Financiera

1. Fomentar el desarrollo de competencias financieras en la educación obligatoria, desde edades tempranas.

- 1.1. Coordinar con la Secretaría de Educación Pública (Subsecretaría de Educación Básica y Subsecretaría de Educación Media Superior), la detección —en el Plan y Programas de estudio de la Educación Básica y en el Marco Curricular de la Educación Media Superior— de los contenidos educativos que fomenten las capacidades financieras de niños y jóvenes que cursan la educación obligatoria.
- 1.2. Crear una estrategia de formación inicial y continua para que los maestros de educación básica y media superior fomenten las capacidades financieras de niños y jóvenes que cursan la educación obligatoria.
- 1.3. Participar, en un periodo no mayor a 4 años, en las pruebas estandarizadas comparativas a nivel internacional en materia de educación financiera (ej. PISA).
- 1.4. Hacer un seguimiento sistemático de los avances en materia de educación financiera.

17/ Alliance for Financial Inclusion. *Consumer Empowerment and Market Conduct: National Financial Education Strategies*. July, 2013.

18/ Secretaría de Hacienda y Crédito Público. *Comité de Educación Financiera. Estrategia Nacional de Educación Financiera*. Septiembre, 2017.

Líneas de Acción de la Estrategia Nacional de Educación Financiera

2. Desarrollar, en coordinación con la iniciativa privada y no gubernamental, programas de educación financiera que atiendan las necesidades específicas de cada segmento de la población y de las empresas.

- 2.1. Incorporar educación financiera a los principales programas federales y estatales de asistencia social a fin de favorecer el desarrollo de capacidades financieras de la población vulnerable.
- 2.2. Orientar esfuerzos para generar y fortalecer las capacidades financieras de emprendedores y empresarios; en particular, orientar acciones a micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes), para promover mecanismos y otorgar herramientas que permitan a la población administrar mejor sus negocios, usar productos y servicios que les permitan aumentar su productividad y competitividad, y acciones que promueva la inclusión al sistema de pagos digitales.
- 2.3. Coordinar esfuerzos con consulados y agencias internacionales para atender las necesidades de educación financiera de los mexicanos que viven en el exterior, con la finalidad de fomentar el uso de servicios financieros a menor costo que cubran sus necesidades tales como el envío de remesas o la apertura de cuentas vía remota.
- 2.4. Fomentar la creación y difusión de productos financieros que generen hábitos positivos de ahorro en niños y adolescentes.
- 2.5. Orientar esfuerzos para brindar una educación financiera con perspectiva de género que fortalezca las capacidades financieras de las mujeres.

3. Acompañar los esfuerzos de protección al consumidor con acciones de educación financiera que promuevan una cultura de consumo financiero, para que la población compare efectivamente la oferta de productos y servicios financieros antes de contratarlos.

- 3.1. Aprovechar la participación de los Sectores que han integrado el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, para desarrollar entre la población el hábito de comparar las características de los productos y servicios ofertados en él, propiciando la competencia y permitiendo, además, identificar áreas de oportunidad para el desarrollo de nuevos productos.
- 3.2. Analizar y realizar las modificaciones normativas necesarias para que la contratación de cualquier servicio financiero formal en México esté acompañado obligatoriamente de un comparativo sobre los productos y servicios existentes relacionados, de manera que el usuario pueda entender los beneficios, riesgos y obligaciones inherentes a los productos que desee adquirir.
- 3.3. Desarrollar iniciativas que fomenten la educación para el consumo de servicios y productos financieros en alianza con la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y la (CONDUSEF¹⁹), de manera que la población siga principios claros y concisos en sus decisiones de consumo.
- 3.4. Fomentar acciones para definir y promover el uso de términos financieros homogéneos entre autoridades y otros agentes, a fin de mejorar la transparencia y favorecer la comunicación.
- 3.5. Incorporar programas de certificación de competencias laborales en materia de educación financiera, para empleados de instituciones financieras bancarias y no bancarias.
- 3.6. Analizar la información sobre quejas y consultas presentadas ante la CONDUSEF a fin de identificar, en conjunto con el sector privado, los temas más relevantes y específicos a reforzar entre la población para el diseño y desarrollo de nuevas acciones de educación financiera.

¹⁹/ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Líneas de Acción de la Estrategia Nacional de Educación Financiera

4. Introducir nuevos canales de acercamiento y difusión para lograr que la población se familiarice con el uso de productos, servicios y canales financieros más eficientemente.

- 4.1. Realizar una campaña de comunicación nacional, con ayuda del sector privado, que difunda conceptos básicos de educación financiera, los beneficios y la importancia de contar con instrumentos de ahorro, crédito, inversión, financiamiento, seguros y ahorro para el retiro; así como los medios para acceder a ellos.
- 4.2. Crear un portal único con una interfaz de fácil uso y acceso, que ayude a difundir todas las iniciativas del gobierno en torno a la creación y fomento de capacidades financieras, los avances en la materia y en la implementación de los principales programas, e incorporar contenidos didácticos que faciliten el aprendizaje para consulta y disposición de alumnos, maestros y padres de familia.
- 4.3. Desarrollar, en conjunto con el sector privado, actividades en espacios públicos, casas de cultura o museos que acerquen a la población a conceptos de educación financiera.
- 4.4. Propiciar que las instituciones financieras en el ámbito de sus mercados objetivos, de manera corresponsable, desarrollen programas de educación financiera para sus clientes y población abierta, aprovechando diversos canales de comunicación balanceados, imparciales y no relacionados con finalidades comerciales.
- 4.5. Fomentar, en alianza con el sector privado, programas de educación financiera en el lugar de trabajo de la población, que ayuden a difundir la información de manera veraz para que las decisiones financieras relevantes sean tomadas de manera óptima (e.g. contratar créditos de nómina, seguros ante eventualidades, participar en cajas de ahorro de trabajadores, etc.).
- 4.6. Desarrollar programas que promuevan el entendimiento y faciliten el uso de productos financieros sofisticados y de servicios financieros innovadores.

5. Explotar el uso de innovaciones tecnológicas en el sector financiero (sector *FinTech* y servicios financieros digitales) para identificar sinergias que promuevan la educación financiera en la población.

- 5.1. Establecer programas de financiamiento, en coordinación con la Banca de Desarrollo, para apoyar empresas enfocadas en desarrollar productos tecnológicos innovadores en materia de educación financiera.
- 5.2. Colaborar con los diferentes gremios del sector financiero para el desarrollo de nuevas aplicaciones y plataformas tecnológicas encaminadas a democratizar el acceso a la educación financiera.
- 5.3. Desarrollar contenido y programas de educación financiera sobre el uso de tecnologías y conceptos financieros del sector *FinTech*.

6. Generar datos, información y mediciones para evaluar y en su caso, modificar y mejorar, los esfuerzos de educación financiera.

- 6.1. Establecer criterios para la generación de cifras oficiales en materia de educación financiera, de acuerdo a los estándares y las mejores prácticas internacionales.
- 6.2. Incorporar en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), los comportamientos y capacidades financieras de la población, de acuerdo a las mejores prácticas internacionales.
- 6.3. Establecer un grupo de trabajo, en coordinación con el sector académico, que evalúe los programas existentes e identifique áreas de oportunidad para crear nuevos programas o mejorar los existentes. Dicho grupo deberá utilizar las herramientas y resultados derivados de la investigación en materia de economía del comportamiento para desarrollar intervenciones focalizadas de educación financiera que sean efectivas para atender las necesidades de la población y de las empresas.

Líneas de Acción de la Estrategia Nacional de Educación Financiera

6.4 Establecer, a través del Comité Nacional de Educación Financiera criterios mínimos para la evaluación de los programas de educación financiera que brinde el sector público y privado, a fin de que se mantengan balanceados, imparciales y no relacionados con finalidades comerciales.

6.5 Participar en organismos internacionales, públicos y privados, tales como INFE/OCDE, GPFÍ o AFI, para actualizar los esfuerzos en materia de educación financiera de acuerdo a la experiencia internacional, incluyendo innovación tecnológica mundial.

Notas:

- Para una mayor desagregación de la Líneas de Acción, consultar la Estrategia Nacional de Educación Financiera.
- INFE: Red Internacional de Educación Financiera.
- OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- GPFÍ: Alianza Global para la Inclusión Financiera, por sus siglas en inglés.
- AFI: Alianza para la Inclusión Financiera.

Fuente: Estrategia Nacional de Educación Financiera.

Estructura de coordinación

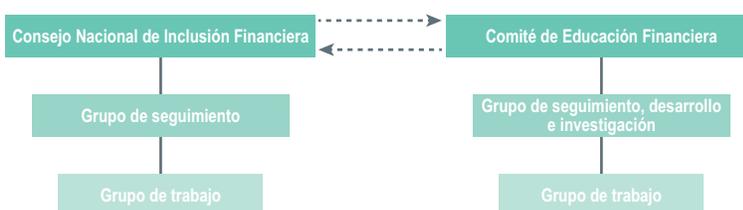
El Comité de Educación Financiera es “la instancia de coordinación de los esfuerzos, acciones y programas en materia de educación financiera de los integrantes que lo conforman, con el fin de alcanzar una Estrategia Nacional de Educación Financiera, evitando la duplicidad de esfuerzos y propiciando la maximización de los recursos”²⁰. El Comité tiene una estructura de coordinación para llevar a cabo sus objetivos y está conformado por los Subsecretarios de Hacienda y Crédito Público (Presidente), de Educación Básica y de Educación Media Superior de la Secretaría de Educación Pública; por los Presidentes de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; el Secretario Ejecutivo del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario; los Titulares de las Unidades de Banca, Valores y Ahorro, de Banca de Desarrollo, y de Seguros, Pensiones y Seguridad Social de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; y el Director General de Relaciones Institucionales del Banco de México. Además, el Comité tendrá como invitados permanentes, con voz, pero sin

voto, a los titulares de la banca de desarrollo y organismos y entidades de fomento.

Al Comité le reporta el Grupo de Seguimiento, Desarrollo e Investigación, cuyo objetivo principal es dar seguimiento a la implementación de la ENEF y coordinar los trabajos de desarrollo e investigación para la creación de nuevos programas de educación financiera y el mejoramiento continuo de los ya existentes. Este grupo podrá establecer los grupos de trabajo que considere necesarios para llevar a cabo sus objetivos.

El CEF trabajará con el Conaif para coordinar los esfuerzos de educación financiera de ambos cuerpos colegiados. De tal suerte, el Secretario Ejecutivo del CEF asistirá a las reuniones del Conaif, con voz, pero sin voto y el Secretario Ejecutivo del Conaif asistirá a las reuniones del CEF, con voz, pero sin voto. Además, el CEF trabajará con el Grupo de Medición del Conaif para establecer los indicadores y metas para dar un adecuado seguimiento y evaluación a la implementación de la ENEF y para la generación de cifras oficiales en materia de educación financiera. El CEF también trabajará con el Grupo de Trabajo de Divulgación del Conaif para dar a conocer los esfuerzos en la materia, y enviará un informe anual al Conaif (ver Gráfica 8.9).

Gráfica 8.9 Mecanismos de Coordinación CONAIF - CEF



Fuente: Elaboración propia con base en Política Nacional de Inclusión Financiera y la Estrategia Nacional de Educación Financiera.

Marco de evaluación y medición

La estrategia contempla un horizonte de implementación de mediano plazo. Con el propósito de evaluar la consecución de los objetivos de la estrategia, y su implementación, el CEF, en

coordinación con el Conaif, deberá establecer los indicadores objetivo para el seguimiento de sus respectivas metas. Asimismo, la ENEF establece indicadores de seguimiento por línea de acción.

Líneas de Acción de la Estrategia Nacional de Educación Financiera	
Líneas de Acción	Indicadores de seguimiento
1. Fomentar competencias financieras desde edades tempranas a través del sistema educativo nacional.	<ul style="list-style-type: none"> Resultados nacionales del módulo de educación financiera de la prueba PLANEA. Número de alumnos de escuelas normales en cursos de educación financiera. Número de profesores en servicio de educación básica y educación media superior capacitados en educación financiera. Resultados de la prueba PISA de educación financiera. Número de horas de clase por alumno de escuelas normal, por año.
2. Desarrollar, en coordinación con la iniciativa privada, programas de educación financiera que atiendan las necesidades específicas de cada segmento de la población y de las empresas.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de los beneficiarios de Programas Sociales Federales que han recibido educación financiera. Número de emprendedores que se ha beneficiado de acciones para fortalecer sus capacidades financieras. Número de embajadas y consulados impartiendo cursos de educación financiera. Número de mexicanos en el exterior que han recibido educación financiera.
3. Acompañar los esfuerzos de protección al consumidor con acciones de educación financiera que promuevan una cultura de consumo financiero, para que la población compare efectivamente la oferta de productos y servicios financieros antes de contratarlos.	<ul style="list-style-type: none"> Porcentaje de personas y empresas que comparan productos financieros antes de adquirirlos.
4. Introducir nuevos canales de acercamiento y difusión para lograr que la población se familiarice de forma más eficiente con el uso de productos, servicios y canales financieros.	<ul style="list-style-type: none"> Número de personas que hace uso del portal de educación financiera. Número de empresas que se adhieren a esquemas de educación financiera en el trabajo consistentes con los lineamientos del Comité de Educación Financiera. Número de las Mipyme orientadas sobre el uso de servicios financieros alternativos a la banca tradicional.
5. Explotar el uso de innovaciones tecnológicas en el sector financiero (sector <i>FinTech</i>) para identificar sinergias que promuevan la educación financiera en la población.	<ul style="list-style-type: none"> Monto destinado a programas para empresas de innovación tecnológica para promover la educación financiera.
6. Generar datos, información y mediciones para evaluar, y en su caso, modificar y mejorar, los esfuerzos de educación financiera.	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de los programas de inclusión y educación financiera, diseñados, evaluados o modificados por el Grupo de Trabajo. Medir el avance de los programas de educación financiera por sector (i.e. banca de desarrollo).

■ Sección 8.3 Acciones en materia de educación financiera

Los integrantes del Conaif, y otras entidades gubernamentales, llevan a cabo acciones en materia de inclusión y educación financiera, de acuerdo con su mandato, o bien en respuesta a las necesidades de los grupos de la población que atienden. Es de destacar que todos los integrantes del Conaif han llevado a cabo acciones de educación financiera, ya sea en la formulación de la política de educación financiera como miembros del CEF o del Conaif, en la participación en eventos, como la Semana Nacional de Educación Financiera, o en la implementación de programas específicos, como los de Banxico y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef). En este reporte se hace referencia a acciones de capacitación en educación financiera, a la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), Consar y a la atención a los mexicanos en el exterior.

Capacitación en educación financiera

1.- Banxico

El Banco de México (Banxico) desarrolló un modelo pedagógico de aprendizaje de educación financiera basado en competencias. Dicho modelo contempla una metodología para la generación de contenidos, la definición del perfil de las poblaciones destinatarias, así como un amplio sistema de medios y recursos. El modelo considera el tipo de audiencia a la que se dirige el programa (niños, jóvenes, adultos y profesores), el canal, o recurso, mediante el cual se transmite (por ejemplo, videos, cursos en línea o interactivos y juegos) y los temas a tratar, que se resumen en finanzas personales, economía y ámbito de actuación del Banco de México.

La implementación del nuevo Modelo Educativo incluye un componente de autonomía curricular en el cual se abrió la posibilidad de presentar propuestas en temas de educación económico-financiera en el ámbito de nuevos componentes relevantes, los cuales se sumarían a los componentes de educación obligatoria.

En este contexto, y partiendo de los materiales educativos desarrollados para Banxico Educa, el Banco de México elaboró una propuesta instruccional para incluir en el contenido de autonomía curricular una materia titulada El dinero en México: creación, tipos y usos para el nivel educativo de primaria alta (4°, 5° y 6°). La materia está diseñada para que los estudiantes conozcan y tomen consciencia del papel que juega el dinero en sus vidas y a la vez, comiencen a relacionarse con conceptos económicos y financieros y con el quehacer de Banxico. El modelo se basa en el desarrollo de competencias y el método se enfoca en fichas de trabajo, dinámicas y laboratorios, así como del uso de material audiovisual.

Otra vertiente de la capacitación por parte de Banxico son los premios de educación financiera. El primero es el Premio Contacto Banxico, instituido en 2009, para premiar trabajos de

alumnos de preparatoria sobre las funciones y finalidades del banco. Este premio se concibió para atender tres objetivos: 1) ser un vehículo para acercar al Banco de México a la sociedad, en particular a la población de educación media superior; 2) incentivar a profesores y estudiantes de nivel bachillerato a que conozcan a Banxico; y 3) incentivar a escuelas, profesores y estudiantes a revisar y utilizar el material que el Banco de México ha elaborado para difundir y explicar sus finalidades, su objetivo, su operación y su aportación a la economía del país.

Desde su inicio han participado escuelas de todos los Estados del país, se han inscrito más de 9 mil equipos, recibido casi 5 mil trabajos y entregado casi 2 millones de pesos en premios. El premio al primer lugar es de 20 mil pesos a cada integrante del equipo y de 20 mil a la escuela en donde estudian; el segundo lugar recibe un premio de 15 mil por participante y 15 mil a la escuela; el tercer lugar recibe 50 mil divididos entre los integrantes del equipo y 10 mil para la escuela.

El segundo es El Premio Reto Banxico, constituido en 2016. Este premio está dirigido a los estudiantes de nivel licenciatura. Los equipos presentan un trabajo en el que analizan los determinantes de la inflación en México y sustentan una postura de política monetaria, tomando en cuenta la estabilidad financiera. El premio puede ser de hasta 180 mil pesos y las bases señalan que los equipos pueden tener un mínimo de 3, sin profesor asesor, y un máximo de 6 integrantes con profesor asesor.

Con el propósito de capacitar a un mayor número de personas, Banxico desarrolló un portal especializado de educación financiera que integra en una misma plataforma todos los productos de educación financiera del banco. El portal ha sido diseñado con contenidos elaborados bajo una revisión pedagógica según la audiencia a la cual van dirigidos. El portal busca, entre otras cosas: lograr una mayor comprensión del papel del Banco de México para procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda de curso legal, contribuir a la educación financiera en México en contenido y difusión, y acercar al banco a estudiantes, profesores, las instituciones educativas y a organismos gubernamentales. Durante los primeros seis meses de 2017, lo visitaron poco más de 30 mil usuarios (5 mil al mes y 170 visitas diarias en promedio).

2.- Bansefi

A finales de 2017 el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) puso en marcha su proyecto para contribuir al piloto de autonomía curricular del nuevo Modelo Educativo de la Secretaría de Educación Pública para el ciclo escolar 2017-2018. La propuesta curricular de Bansefi es el "Curso-Taller de Educación Financiera Infantil y Juvenil: Juega y aprende los secretos del dinero" que se promueve como parte de los nuevos contenidos relevantes del componente de autonomía curricular.

La propuesta está dirigida a estudiantes de primaria (grados 4°, 5° y 6°) y secundaria, con talleres de 20 sesiones de 50 minutos cada una. Los cursos tienen como objetivo desarrollar comportamientos financieros a través de la aplicación de conocimientos en actividades, juegos y técnicas grupales lúdicas, lo cual contribuye al desarrollo de capacidades y comportamientos financieros de los estudiantes, profesores y directivos. En este último caso se imparte capacitación a docentes con opción a realizar un proceso de evaluación y certificación de competencias en educación financiera en la materia, ya sea, de forma presencial o a distancia.

En cuanto a los alumnos, de nivel básico capacitados durante la primera fase de intervención para el ciclo escolar 2017-2018 se impartieron 1,293 sesiones a 64 clubes conformados por 2,076 alumnos de 18 escuelas ubicadas en los estados de Baja California, Baja California Sur, Guanajuato, Jalisco, México, Michoacán, Querétaro, Tamaulipas y Yucatán.

Por lo que se refiere a la capacitación de profesores y directivos, Bansefi inició un programa de formación en educación financiera y certificación de competencias a una muestra de 40 docentes, quienes imparten sesiones de educación financiera a más de 250 alumnos en los estados de Durango, Hidalgo, Sonora y Yucatán. Con ello se ha logrado una mayor cobertura de centros educativos y docentes que no fueron capacitados directamente por facilitadores de Bansefi. Los docentes tienen acceso a materiales y actividades de apoyo. Los procesos de evaluación de competencias están alineados a estándares avalados por la SEP y el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), con valor curricular en todo el país.

Bansefi también lleva a cabo talleres de capacitación en educación financiera a facilitadores, vocales y beneficiarias del programa PROSPERA, en el marco del Programa Integral de Inclusión Financiera. Este programa consta de cinco componentes: crédito, ahorro, microseguros, educación financiera y beneficios adicionales. Hasta finales de 2017, se han impartido más de 37 mil talleres de educación financiera con la participación de 2.2 millones de titulares beneficiarias.

Por otra parte, para fortalecer el sector de ahorro y crédito popular y cooperativo (sector) se brinda educación financiera como parte de la asistencia técnica que se promueve en localidades rurales marginadas, a través de sociedades integrantes del sector. Hasta el cierre de 2017, se cuenta con más de 1,125 capacitadores formados para dar capacitación en educación financiera, que, a su vez, han beneficiado a más de 131 mil personas de localidades rurales atendidas por sociedades integrantes del sector.

Semana Nacional de Educación Financiera

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) lleva a cabo

diversas acciones y programas de educación financiera, entre las que destaca la coordinación de la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), donde participan diversas instituciones del sector público, educativo, empresarial y social. El objetivo de la SNEF es concientizar a la población sobre la importancia de la educación financiera para mejorar sus finanzas personales y empresariales.

El tema central de la décima edición de la SNEF que se llevó a cabo en 2017, fue “Con Educación Financiera ¡decides mejor!”. A nivel nacional se realizaron 4,015 actividades, impactando a 192,326 personas, cifra que se divide en 117,469 personas en las Subdelegaciones de Condusef y 74,857 personas en la Sede Central en la Ciudad de México.

En las diez ediciones de la Semana Nacional de Educación Financiera (2013 a 2017), se ha impactado a un total de 915 mil personas a nivel nacional con más de 16 mil actividades (conferencias, talleres, obras de teatro, cine, actividades lúdicas, entre otras), en las que se han distribuido aproximadamente 3 millones de materiales educativos (cuadernos, revistas, juegos y alcancías, entre otros).

Consar

En seguimiento a los esfuerzos de divulgación a favor de la educación financiera, durante 2017 la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) llevó a cabo una nueva edición de la Feria de Afores, con la participación de todas las instituciones relacionadas al manejo de la cuenta Afore: las 11 Afore, Condusef, IMSS Afiliación y Vigencia, IMSS Prestaciones Económicas, PREVENIMSS, ISSSTE Afiliación y Vigencia, ISSSTE Prestaciones Económicas PREVENISSSTE, Infonavit, FOVISSSTE, SAT, Renapo, Profedet Infonacot, Telecom, Cetes Directo y el Registro Civil. El objetivo es ofrecer información y la posibilidad de realizar y agilizar en un solo día, trámites diversos sobre la cuenta Afore. En la edición 2017, cuyo tema fue “20 años del Sistema de Ahorro para el Retiro”, se contabilizaron 20,152 visitas que generaron 32,854 interacciones. De 2013 a 2017 han asistido más de 71 mil personas a 30 ferias de afores celebradas en diferentes ciudades de la república.

Por otra parte, por segundo año consecutivo, la Consar realizó y difundió los principales resultados del Censo de acciones de educación financiera de las Afore, con el objeto de que los cuentahabientes y el público en general sepan dónde localizar los contenidos y las herramientas que les permitan un mejor manejo de su cuenta Afore. El censo incluye los servicios y productos que ofrece cada una de las 11 Afore a través de diversos medios y canales, en los siguientes temas: administración y finanzas personales, planeación previsional para el retiro, ahorro voluntario, inversión e instrumentos de inversión, trámites del SAR, contenidos y materiales de educación financiera originales de las Afore, medios digitales, asesoría previsional personalizada y cursos presenciales o en línea.

Los resultados obtenidos en 2017, en comparación con los de 2016, muestran que cuatro Afore (Citibanamex, Pensionisste, Sura y XXI Banorte) incrementaron considerablemente sus acciones de educación financiera; tres afores presentan un aumento moderado (Coppel, Invercap y Metlife); otras dos administradoras observaron un esfuerzo menor (Principal y Profuturo); y dos Afore se mantuvieron sin cambios (Azteca e Inbursa).

Atención a mexicanos en el exterior

Los migrantes mexicanos son un grupo específico de atención por parte de las entidades integrantes del Conaif y del CEF. De tal suerte, el Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME) y Condusef coordinan programas de educación e inclusión financiera en el exterior, específicamente en los Estados Unidos.

Cada año desde 2012, el IME, a través de los consulados y embajadas de México en los Estados Unidos y Canadá, organiza la Semana de Educación Financiera (SEF). En las seis ediciones de la Semana de Educación Financiera se han atendido a más de 406 mil personas.

En la edición de 2017 el lema fue “¡Ahorra, invierte y construye tu patrimonio!”, en la cual se atendió a aproximadamente 70 mil personas, se impactó a más de 150 mil personas a través de medios impresos y radio y a más de 500 mil mediante redes sociales—como Facebook y Twitter.

Como parte de la estrategia de Protección al Patrimonio impulsada por la Secretaría de Relaciones Exteriores, a partir de marzo de 2017 operan 42 Ventanillas de Asesoría

Financiera en los Estados Unidos. Esta iniciativa derivó de las crecientes necesidades y demandas de la comunidad migrante en materia de ahorro para el retiro, apertura de cuentas en México y orientación en materia financiera. En este esfuerzo como parte de esta iniciativa integral de educación e inclusión financiera, se trabaja con la Consar para difundir la nueva herramienta de ahorro para el retiro AforeMóvil, así como con Nafin para promover su crédito Regresa y Emprende para jóvenes migrantes en retorno y con Conavi sobre opciones de crédito para vivienda para migrantes.

Por su parte, Condusef, con el propósito de atender y asesorar a la población mexicana en los Estados Unidos y en coordinación con los consulados y el IME, puso en marcha diversas acciones. La primera de ella fue el establecimiento de los Módulos de Atención de Mexicanos en el Exterior (MAEX) que tienen como finalidad reforzar las acciones de defensa y difusión de información de educación financiera a los migrantes mexicanos. Al cierre de 2017, tenía instalados 14 módulos de atención, donde se ofrece asesoría financiera, asesoría sobre los reportes de crédito especiales y, en caso de tener una queja con alguna entidad financiera estadounidense, se canaliza al usuario a la Oficina para la Protección del Consumidor Financiera (CFPB, por sus siglas en inglés). También se distribuye material sobre educación financiera y se cuenta con videoconferencias.

A partir de estas acciones, la Condusef elaboró la guía “Más Vale Estar Preparado”, con la finalidad de que los connacionales y sus familiares en México conozcan los derechos y las alternativas que tienen para conservar, proteger y de ser necesario transferir su dinero y patrimonio hasta su comunidad de origen. El tiraje total fue de 273 mil ejemplares.

Conclusiones

La educación financiera es parte del proceso que lleva a la alfabetización financiera (conocimientos, comportamientos y actitudes) y ésta a capacidades financieras. De allí que diversos organismos internacionales y autoridades financieras fomenten programas o estrategias nacionales de educación financiera con enfoques integrales, multidisciplinarios.

También hay consensos en que en los programas y en las estrategias se requiere incluir enfoques novedosos, como la economía del comportamiento, o que se pudieran desarrollar en el futuro, y en que las acciones deben estar dirigidas tanto a individuos, como a las Mipyme, así como en la conveniencia de utilizar canales de distribución adecuados para cada grupo objetivo. Asimismo, se aboga por incluir a la educación financiera en la currícula educativa formal.

Los hallazgos de encuestas y análisis hechos por diversas entidades en México muestran que existen barreras a

la educación y alfabetización financiera y brechas entre segmentos de la población. Las tendencias marcadas en los resultados de la ENIF en cuanto a registro y control de gastos, posibilidad de hacer frente a choques externos, nivel de conocimientos de productos financieros y de comparación de productos, son compatibles con los resultados de la encuesta de Banxico.

El nivel de alfabetización financiera en México es menor al promedio de los países del G20, pero no es marcadamente diferente al de la mayoría de dichos países. El diferencial en puntos porcentuales de México vs el promedio de países del G20 fue de 2 pp en el índice de alfabetización financiera y de conocimientos financieros, de 4 pp en el caso de comportamientos financieros y de 0 pp en actitudes financieras.

El gobierno federal, como respuesta a las necesidades de la población y de las Mipyme y a lo previsto en ley, estableció la

Estrategia Nacional de Educación Financiera. Ésta tiene como objeto guiar los esfuerzos de educación financiera, en un marco de colaboración entre entidades gubernamentales, del sector privado, organizaciones no gubernamentales e instituciones y organismos internacionales. La ENEF busca implementar acciones de acuerdo a las mejores prácticas internacionales, y priorizar las acciones y esfuerzos.

Para ello, las acciones se agrupan en torno a las seis líneas de acción antes detalladas. Asimismo, se cuenta con indicadores de seguimiento por línea de acción, y la calendarización de la implementación de la estrategia. Con ello se podrá evaluar la implementación de la estrategia y hacer los ajustes necesarios, si fuese el caso.

Además, se cuenta con la arquitectura para el desarrollo e implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera y de la Estrategia Nacional de Educación Financiera y para la coordinación de las acciones derivadas de ambas. Ello permite que la PNIF y la ENEF se complementen y marchen en una misma dirección estratégica. Esta situación coloca a México en una posición ventajosa en comparación a otros países.

Hacia adelante, la posible gama de acciones es muy amplia, pero se pueden citar algunas. Por mandato de ley se habrá

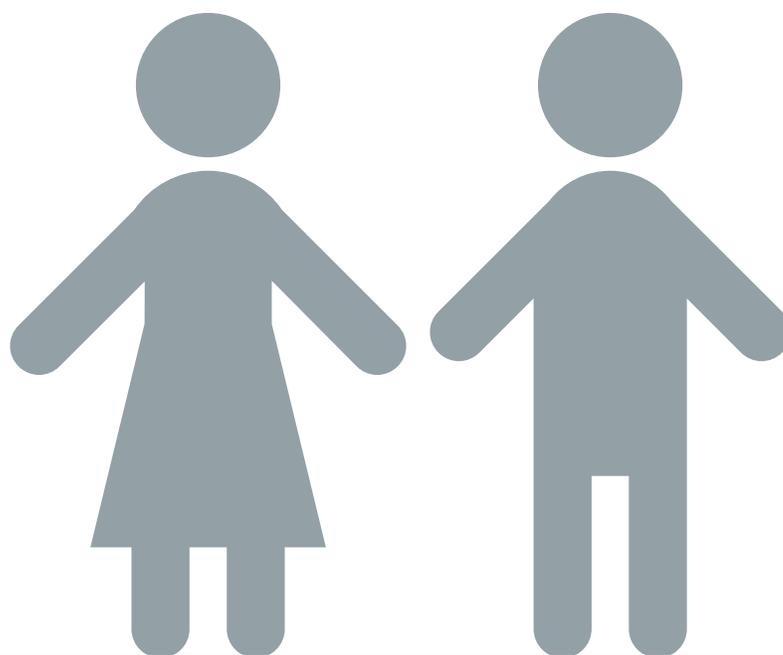
de continuar implementado la ENEF. De los resultados de las mediciones con las que se cuenta y de la literatura académica, parecería que algunas áreas prioritarias serían la del diseño e incorporación de la educación financiera en el currículo educativo oficial, la aplicación de acciones con enfoque de economía del comportamiento, la creación de un portal único de educación financiera y comparadores de productos financieros. Para iniciar estas tareas, el Grupo de Seguimiento, Desarrollo e Investigación del Comité de Educación Financiera creó grupos de trabajo sobre estos tres temas.

Los proyectos *FinTech* representan desafíos importantes en educación financiera y la Estrategia Nacional de Educación Financiera incluye acciones para este sector. Ello, no sólo por los retos de educación financiera y digital en sí, sino por la velocidad de los avances en *FinTech* y por la complejidad de algunos productos y retos que implican en cuanto a protección al consumidor.

Por otra parte, los hallazgos de la ENIF 2018 permitirán enfocar con mayor precisión los programas de educación financiera y también evaluar el cómo alinearlos con las necesidades de demanda de servicios financieros de la población.

09

Inclusión financiera con perspectiva de género



Este capítulo fue elaborado por **Marco Antonio Del Rio Chivardi** (CNBV) y el **Banco Interamericano de Desarrollo** (BID).

■ Introducción

Este capítulo fue elaborado de manera conjunta por la CNBV y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), y es resultado de actividades en el contexto del programa regional: Datos desagregados por género para promover la IF (RG-T2583). Con este programa, el BID contribuye a mejorar la generación y disponibilidad de datos e inteligencia de género, para fomentar la inclusión financiera de las mujeres en América Latina y el Caribe¹.

El BID, como parte de este programa, apoyó a México con la elaboración de dos estudios que presentaron un diagnóstico sobre la disponibilidad de los datos desagregados por sexo en materia de inclusión financiera, tanto a nivel de personas como de empresas, utilizando la información proveniente de las instituciones financieras (datos de la oferta), y de la población (datos de la demanda), así como entrevistas a profundidad con autoridades regulatorias, banca de desarrollo, el Instituto Nacional de la Mujer, la Secretaría de Economía, bancos y otros proveedores de servicios financieros que ofrecen productos a las mujeres.

Una vez que se realizó este diagnóstico, los estudios presentaron propuestas de indicadores para contar con un marco de medición sobre las brechas de género utilizando la información con que se cuenta, y aquella que sería necesaria para completar el marco indicado. Para ello, se realizaron una serie de propuestas de modificaciones a los reportes regulatorios que recibe la CNBV y adiciones a las encuestas levantadas por el INEGI, en conjunto con la CNBV, otra institución o de manera independiente.

Después de realizar ambos documentos, el BID acordó con la CNBV la elaboración de un tercer estudio que abordara los

esfuerzos realizados por los actores públicos y privados en el país para avanzar en la inclusión financiera de las mujeres, con énfasis en la obtención de información desagregada por sexo, y que sirviera como una fuente de consulta para el resto de los países de la región sobre el camino recorrido y las lecciones aprendidas.

La mayor parte del tercer estudio forma parte íntegra de este capítulo, y fue completado por la CNBV con información proveniente de los reportes regulatorios que recibe. De esta forma, este capítulo busca mostrar las acciones que ha llevado México en los últimos años para promover la inclusión financiera de las mujeres, con énfasis en la obtención y análisis de la información recopilada por sus autoridades. Se encuentra estructurado de la siguiente forma: en la primera sección se presenta un recuento de la evidencia empírica sobre los beneficios que se han encontrado a raíz de la inclusión financiera de las mujeres. Posteriormente, se describe la trayectoria que ha seguido el país en materia de recolección de datos sobre el acceso y uso de los servicios financieros en los últimos años. La tercera sección expone el estado de las brechas de género en materia de cuentas de captación, créditos de vivienda, número de clientes de las sociedades financieras populares, socios de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, y educación financiera. A continuación, se delinearán las acciones realizadas por las entidades gubernamentales y los participantes del mercado en la provisión de servicios financieros enfocados en las mujeres. En la última sección se abordan las lecciones aprendidas por parte de las autoridades en México en materia de recolección de información desagregada por sexo y los siguientes pasos que se considera necesario realizar.

■ Sección 9.1 Beneficios de la inclusión financiera de las mujeres

Beneficios económicos y sociales

La inclusión financiera de las mujeres conlleva beneficios económicos y sociales. El crecimiento inclusivo requiere que las mujeres no estén en desventaja en su capacidad para

buscar oportunidades económicas, participar en la fuerza laboral y contribuir a la economía y sus comunidades. La inclusión financiera es clave en este contexto porque ayuda a proporcionar a las mujeres mejores y más eficientes formas de acceder, utilizar, administrar y controlar sus recursos.

^{1/} Este programa fue financiado por el Fondo de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional (ICSF, por sus siglas en inglés) del BID. Adicionalmente, y con el fin de intensificar los esfuerzos para cerrar la brecha de datos, el Grupo BID se asoció con la Alianza Global de Bancos para la Mujer (GBA, por sus siglas en inglés) y la organización Data2x (2014) con las cuales desarrolló un enfoque multinivel para la recopilación de datos y un sistema que ayude a comprender mejor la naturaleza y el alcance de las brechas de género en la información de la inclusión financiera, así como compartir las lecciones aprendidas sobre su colección, valor y uso. Esta iniciativa ha crecido significativamente y se ha convertido en un consorcio que ahora también incluye a la BID Invest, la Corporación Financiera Internacional, el Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional y la Alianza para la Inclusión Financiera. Como resultado y con el objetivo de expandir este esfuerzo, se ha desarrollado la Estrategia Global de Datos de Género apoyado por la Fundación Bill y Melinda Gates y el compromiso de McKinsey & Co. Durante el último trimestre de 2018, el BID, Data2x y GBA publicarán un caso de estudio sobre la trayectoria y experiencia de México en materia de datos para la inclusión financiera con perspectiva de género.

El autor agradece la colaboración de Sylvia Gabriela Andrade (BID), Sergio Rubén Cano Vallejo (CNBV), Gonzalo Moctezuma González (Compartamos Banco), Laura Karina Ramos Torres (CNBV), Javier Vázquez Durán (Nafin) y María Fernanda Trigo Alegre (CNBV).

Se estima que si las mujeres y hombres participaran por igual en la economía, el PIB de México aumentaría 43% para 2025². Entre 2000 y 2010, el incremento en la participación laboral y sus consecuentes ingresos económicos de las mujeres en América Latina y el Caribe (ALC) redujo la pobreza extrema en un 30%. Se ha encontrado que otras iniciativas como lo son las transferencias monetarias condicionadas -que pone dinero directamente en manos de mujeres que viven en situaciones de pobreza- han reducido la transmisión intergeneracional de la pobreza³.

Asimismo, existe evidencia a nivel internacional de que el acceso al ahorro es importante para incrementar el empoderamiento económico de las mujeres, estabilizar y amortiguar el consumo y gestionar riesgos durante momentos de estrés económico⁴. Reconociendo esta potencialidad, gran parte de las organizaciones comprometidas con la inclusión financiera coinciden en la necesidad de prestar especial atención al cierre de la brecha de género. La muestra más reciente y relevante es la suscripción de los 171 países miembros de la Organización de las Naciones Unidas al Acuerdo por la Inclusión Financiera de las Mujeres, concertado y aprobado en el marco de la 136ª Asamblea de la Unión Interparlamentaria, a inicios del año 2017, así como el Plan de Acción Denarau adoptado en el seno de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) en 2016.

Beneficios para los proveedores de servicios financieros

Los datos de instituciones financieras en México, ALC y otras partes del mundo han demostrado que las mujeres y las

emprendedoras son un mercado rentable y sub-atendido⁵. La evidencia sugiere que las mujeres presentan menores tasas de impago, y por ende el crédito para ellas requiere una menor reserva de capital. Un análisis de 23 bancos de 18 países que forman parte de la *Global Banking Alliance* (GBA) encontró que la participación de las mujeres de los préstamos en mora fue inferior que la de los hombres en la mayoría de los segmentos observados (micro, pequeña y mediana empresas). Esta tendencia es consistente a través de ubicaciones geográficas y segmentos en ALC, justificando la solvencia de las mujeres.

El número inferior de préstamos en mora de las mujeres podría tener un efecto positivo sobre los requisitos de capital de los bancos. El análisis sobre la rentabilidad de la participación de la mujer realizado por estos bancos en 2015 concluyó que, en promedio, la provisión de créditos a las mujeres clientes requeriría aproximadamente 4% menos de capital debido a los menores préstamos en mora de las mujeres. Se desprende de estas experiencias que es factible su replicación al resto del mercado financiero.

El crecimiento en la cartera de las clientes mujeres ha superado al crecimiento del mercado. El mismo estudio de GBA también encontró que las tasas de crecimiento del volumen de crédito de la cartera de clientes mujeres de los bancos creció 15% de 2014 a 2015 en comparación con 10% en la cartera de clientes hombres. Similarmente, la cartera en volumen de depósitos creció 17% comparado con un 14% para los hombres. Asimismo, las mujeres son una fuente sólida de ahorros para un banco, con ratios inferiores de préstamos sobre depósitos (103% para las mujeres comparado con 153% para los hombres).

■ Sección 9.2 Datos de inclusión financiera desagregados por sexo en México

Importancia de los datos desagregados por sexo

Existen una serie de insuficiencias en los datos desagregados por sexo que impiden la medición de la inclusión de las mujeres y de los negocios de éstas en el sistema financiero. La generación de información desagregada por sexo permite entender el estado de la inclusión financiera en un tiempo determinado y, en consecuencia, apoya el diseño de políticas sustentadas en evidencia para mejorarla.

Los reguladores y elaboradores de política podrían acceder a información desagregada por sexo que muestre tendencias en el ambiente de negocios, identifique riesgos, marque deficiencias y establezca prioridades en las acciones concretas

a desarrollar. A su vez, las entidades financieras se benefician de estos datos al visualizar oportunidades en el mercado y concebir con mayor detalle las complejidades del mismo. Todo lo anterior conlleva a la innovación y mejor prestación de servicios y réditos financieros.

Tan importante como entender quiénes acuden y cómo usan estos canales es entender quienes se autoexcluyen de los servicios financieros formales y sus razones para hacerlo. Se sabe, por ejemplo, que las mujeres acceden y usan los servicios financieros de manera diferente a los hombres y, sin embargo, la propuesta de valor de las instituciones financieras no necesariamente refleja este diferencial, llevando así a una posible autoexclusión.

2/ McKinsey Global Institute (2017). *Where will Latin America's Growth Come from? Disponible en <https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/how-to-counter-three-threats-to-growth-in-latin-america>*

3/ El gobierno federal de México implementa este tipo de programas desde 1997 bajo distintos nombres. Actualmente se llama Prospera.

4/ CGAP; Buvinic, Mayra, Rebecca Furst-Nichols, y Emily Courey Pryor. 2013. «A Roadmap for promoting women's economic empowerment». *United Nations Foundation and ExxonMobil Foundation*.

5/ *Global Banking Alliance for Women. The Economics of Banking on Women. GBA's. Global Women's Market Survey. 2017.*

Acciones realizadas para contar con datos desagregados por sexo

Se considera que México ha sido líder regional y mundial en el desarrollo de datos de género debido a los esfuerzos de organismos desde los años noventa. Dados los requisitos de reporte dentro de los compromisos de la Plataforma de Acción de 1995, en el Programa para las Mujeres (que en el 2001 se convirtió el Instituto Nacional de la Mujer, Inmujeres) se trabajó con el INEGI para desarrollar el módulo de trabajo sobre contribuciones y uso del tiempo en 1996 (ver Cuadro 9.1). Este fue uno de los primeros módulos desarrollados en ALC en abordar esta temática.

Posteriormente, se introdujeron módulos sobre uso de tiempo en encuestas como la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos en los Hogares y se creó la Encuesta Nacional del Uso del

Tiempo. Este tipo de información sobre el uso del tiempo permite estimar la carga de trabajo remunerado y no remunerado de los hombres y las mujeres. A su vez, se constituyeron en un insumo para elaborar la Cuenta Satélite de Trabajo no Remunerado de los Hogares de México.

Desde 1996, las estadísticas de género han sido una prioridad fortalecida con la aprobación de la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, que tiene artículos específicos para el desarrollo de datos de género. Esta ley mandata el desarrollo de estudios y diagnósticos sobre la igualdad entre hombres y mujeres. Actualmente, estos compromisos están incluidos en el Plan Nacional para la Igualdad de Género y no Discriminación contra las Mujeres 2013-2018 (Proigualdad) que también tiene objetivos específicos para el desarrollo de estadísticas con una perspectiva de género.

Cuadro 9.1 Cronología de la trayectoria de datos desagregados por sexo e IF en México

- **1996.** Aprobación de la Ley General para la Igualdad entre Hombres y Mujeres.
- **2000.** Primera Reunión Internacional sobre Estadísticas de Género auspiciada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Programa Nacional de Integración de la Mujer (actualmente, Inmujeres) y ONU Mujeres.
- **2002.** Primera Encuesta Nacional de Uso del Tiempo (ENUT) y primera Cuenta Satélite sobre Trabajo no Remunerado.
- **2006.** Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
- **2011.** Primera encuesta del *Global Findex* del Banco Mundial, con información que permite desagregar por sexo.
- **2012.** Primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, la cual permite la desagregación de datos por sexo.
- **2013.** Publicación del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, con objetivos transversales de igualdad.
- **2013.** Publicación del Programa para la Igualdad de Mujeres y Hombres 2013-2018 (Proigualdad).
- **2014.** Aprobación de la Reforma Financiera con apartados particulares que buscan la igualdad de género en el acceso a los servicios financieros.
- **2015.** Aplicación de la Encuesta Nacional de Financiamiento de Empresas (ENAFIN), que permite identificar la propiedad de la empresa por el sexo del dueño o socio mayoritario y segunda ENIF.
- **2016.** Aprobación de Política Nacional de Inclusión Financiera, que identifica las brechas de género y busca específicamente promover la inclusión financiera de las mujeres.
- **2017.** Lanzamiento del Centro Global de Excelencia en Estadísticas de Género en el INEGI.

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo.

En la última década, la inclusión financiera se ha vuelto una prioridad del gobierno mexicano; en la que considera el desarrollo de datos y el cierre de brechas de género en acceso a los servicios financieros. Esta priorización se concretó con la creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) en octubre de 2011, como una instancia de consulta, asesoría y coordinación, cuyo objeto es proponer medidas para la planeación, formulación, instrumentación, ejecución y seguimiento de una Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF). Dentro de estas funciones, las más relevantes, desde una perspectiva de datos, son establecer mecanismos para

compartir información referente a la inclusión financiera entre las instancias relevantes y obtener datos del sector privado en estos temas.

En 2012 se levantó la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que incluyó datos desagregados por sexo. La ENIF permitió, por primera vez, el análisis de las brechas de género. En la Reforma Financiera, aprobada en 2014, también se incluyó un apartado específico que insta a la banca de desarrollo a promover la igualdad de género: “Se mandata a la Banca de Desarrollo a proveer la inclusión financiera de la

población en general y particularmente, la de mujeres, niños y jóvenes, así como la promoción del ahorro e inversión en comunidades indígenas”.

En 2016, el CONAIF aprobó la PNIF, la cual se sustenta en seis Ejes, de los cuales el cuarto busca una “Mayor oferta y uso de servicios financieros formales para la población sub-atendida y excluida [...] incluyendo de forma enunciativa más no limitativa a las mujeres”. Asimismo, la PNIF recomienda, en cada uno de los indicadores de evaluación, la desagregación por sexo e incluye una línea de acción sobre el desarrollo de reportes regulatorios que “permitan medir con mayor precisión las brechas existentes en materia de acceso (por ejemplo, a nivel de localidad) y de uso (por ejemplo, mujeres, jóvenes y Mipyme)”.

Tipos de datos desagregados por sexo

Para tener un análisis exhaustivo de las brechas, barreras y necesidades de servicios financieros de las mujeres se necesitan datos robustos por el lado de la oferta y la demanda, y también definiciones homologadas entre los diferentes participantes del mercado y las autoridades financieras,

quienes recaban la información de los primeros (ver Cuadro 9.2). Los datos de oferta se obtienen directamente de los proveedores de servicios financieros, mientras que los datos de demanda, por su parte, reflejan los datos provenientes de los usuarios, ex usuarios o no usuarios de servicios financieros, ya sean individuos, hogares o empresas.

Por lo general, la recopilación de datos de demanda ofrece información sobre la manera en que se accede a los servicios, incluidos lo de naturaleza informal, el cómo se utilizan, cuáles clientes los reciben y la profundidad obtenida del servicio. Las encuestas de demanda suelen ser costosas, requieren tiempo para su desarrollo y no siempre es factible comparar sus resultados a través de los años.

Por ello no suelen hacerse con regularidad, resaltando la necesidad de acompañarse de los datos de oferta. Si bien a nivel global la información del lado de la demanda ha mejorado mucho particularmente desde 2011 con el lanzamiento de la encuesta *Global Findex*, así como a través de otras encuestas a nivel nacional y regional, continúa existiendo escasez de datos desagregados por sexo generados o publicados por parte de los proveedores de servicios financieros.

Cuadro 9.2 Definición de una empresa liderada por o propiedad de una mujer

La *Global Banking Alliance* usa definiciones que se alinean a aquellas del BID y el Banco Mundial para definir a los clientes que son mujeres: i) clienta individual: una cuenta activa de consumo en la que una mujer es la principal titular de la cuenta; ii) empresa unipersonal de una mujer: un negocio cuya propiedad es solo de una mujer.

Es complicado hablar de una empresa liderada o que sea propiedad de una mujer, toda vez que no existe una definición uniforme a nivel global. Esta brecha en los datos dificulta que se hagan comparaciones adecuadas o evaluaciones consistentes. La promoción del uso de definiciones uniformes a escala mundial incrementaría la consistencia en el conjunto de datos.

El Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) dentro del programa Mujeres Pyme, en conjunto con el Instituto Nacional del Emprendedor (Inadem) y Nacional Financiera (Nafin) define una empresa propiedad de mujer como aquella donde al menos 51% del capital accionario sea propiedad de mujeres.

Esta definición se alinea con las definiciones internacionales como la del BID y del Banco Mundial que define a una empresa propiedad de una mujer o de mujeres como un negocio registrado, donde las mujeres son propietarias de 51% del capital accionario. Un negocio liderado por mujeres se define como un negocio donde el 20% o más de la propiedad es de mujeres y una mujer es la Directora Ejecutiva/Gerente de Operaciones y 30% o más de la junta directiva son mujeres.

Dentro del programa Mujer Pyme, al igual que en otros bancos a nivel global, la aplicación de esta definición se complica debido a que los sistemas informáticos de los bancos en general no compilan de forma automática los nombres de los diferentes directivos o dueños de las empresas. Por ende, se usan métodos imperfectos, tales como la verificación de los nombres de los dueños de las empresas en el acta del negocio o el nombre del representante legal.

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo. Nacional Financiera.

Disponibilidad de datos desagregados por sexo en México

Datos de la demanda

Las brechas en la tenencia, uso y densidad de los servicios financieros se pueden identificar por el lado de la demanda. En el 2012, la CNBV elaboró la ENIF en conjunto con el INEGI, cuyo diseño metodológico permite desagregar toda la información por sexo. Esta encuesta tiene el objetivo de obtener información sobre acceso y uso de servicios financieros para identificar las principales barreras para la inclusión financiera. Adicionalmente, la ENIF incluye una gama de preguntas sobre conocimientos y comportamientos de hombres y mujeres en relación a los servicios financieros que son insumos para los esfuerzos de la promoción de la educación financiera.

También hay encuestas enfocadas a empresas que pueden identificar si éstas son propiedad de una o varias mujeres. La Encuesta Nacional de Micronegocios identifica el sexo del empresario o empresaria y se enfoca en una gama de información sobre las empresas de México. Asimismo, la Encuesta Nacional de Financiamiento a Empresas, desarrollada por primera vez en 2015 y publicada en el 2017, es la primera enfocada específicamente en el financiamiento de las empresas mexicanas, con el fin de proporcionar información relacionada con las fuentes y el uso del financiamiento, así como de las necesidades de servicios financieros y bancarios por parte de las empresas. La ENAFIN registra a las empresas propiedad de mujeres, referidas como aquellas que tienen un socio mayoritario que sea mujer⁶.

La Encuesta de Empresas implementada por el Banco Mundial generó información sobre la propiedad de mujeres en México. Al igual que el *Global Findex*, esta encuesta sirve para obtener comparativos internacionales, pero es mucho menos profunda en su recolección de datos sobre financiamiento y el tamaño de su muestra es menor (1,480 empresas comparado con 3,469 empresas en la ENAFIN), lo cual dificulta la desagregación de ciertas variables.

Datos de la oferta

Los datos de la oferta son indispensables porque permiten visibilizar las brechas existentes en el monto y la frecuencia de uso de los productos financieros. En México, como a nivel internacional, la información sobre datos de oferta desagregados por sexo ha sido limitada, pero varios esfuerzos se han venido realizando en el país para abordarlo.

La Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros de la CNBV recopila y publica las Bases de Datos de Inclusión Financiera. Éstas contienen estadísticas de acceso y uso de servicios financieros, con base en la información reportada por las entidades reguladas por la CNBV a través de los reportes regulatorios. Estas bases de datos se publican de forma trimestral y, a partir de 2018 se publicará con datos desagregados por sexo⁷.

Por otro lado, dos instituciones del CONAIF -Consar y Condusef- recopilan datos desagregados por sexo desde hace varios años. En el caso de la Consar, la Base de Datos del Sistema de Ahorro para el Retiro incorpora información por sexo, entidad federativa y edad. Asimismo, los valores de la Unidad de Renta Vitalicia se calculan por edad y sexo, para el cálculo de retiros programados. También cuentan con estadísticas de aportaciones voluntarias, según el sexo⁸.

A principios de 2018, la Consar publicó el reporte titulado “La Equidad de Género en Pensiones: Desafíos y Posibles Soluciones”, donde se realizó un análisis de los datos de oferta y demanda, relacionados a las pensiones y ahorros para el retiro. Este reporte también incluye opciones de política pública que han funcionado en otros países para cerrar las brechas de género en estos ámbitos. A su vez, la Condusef, desde 2016, registra todas las acciones de defensa de acuerdo al sexo, excepto en casos donde la persona no quiera identificarse (por ejemplo, cuando llama telefónicamente).

■ Sección 9.3 Panorama de las brechas de género en la inclusión financiera

Brechas registradas por información de la demanda

Como se mostró en el capítulo 9 de la edición anterior del Reporte Nacional de Inclusión Financiera, en México existe una brecha de género en las cuatro dimensiones que conforman

la inclusión financiera: acceso, uso, educación financiera y protección al usuario. Sin embargo, comparando los resultados de la ENIF de 2012 con los de la ENIF 2015, la brecha de género ha disminuido.

6/ La pregunta que se utiliza para identificar si una empresa es propiedad de mujer en la ENAFIN es “¿Cuál es el sexo del dueño o socio mayoritario de la empresa?”.

7/ Esta base de datos corresponderá al primer trimestre de 2018.

8/ Una de las barreras más grandes que enfrenta la Consar es que alrededor de un tercio de los 58 millones de trabajadores con una cuenta de ahorro para el retiro son “asignados”; es decir, no se registraron en alguna Afore, por lo que Consar los asigna según las leyes vigentes. Ello implica que no se cuenta con mayor información sobre su sexo.

A nivel nacional, la brecha de género en la proporción de hombres y mujeres que tienen al menos un producto financiero (ahorro, crédito, seguro, ahorro para el retiro o Afore) disminuyó de ocho a seis puntos porcentuales (pp). La brecha de género en la proporción de personas con una cuenta formal disminuyó a 4 pp. En las localidades urbanas, la brecha de género disminuyó de 14 a 10 pp, mientras que en las localidades rurales la brecha no solo se cerró, sino que se revirtió a favor de las mujeres, al pasar de 6% en 2012 a -2% en 2015. Esta reducción se puede atribuir, en gran parte, a los programas de transferencias gubernamentales, ya que las mujeres representan la mayoría de los receptores de estos programas.

La ENAFIN muestra que conforme aumenta el tamaño de las empresas, la proporción de las empresas propiedad de mujeres es menor. La ENAFIN indica que la posición predominante de las dueñas de los negocios en el segmento micro es “trabajadora por su cuenta” (92%), y solo un 8% son adicionalmente “empleadoras”. En el caso de los micro negocios de hombres,

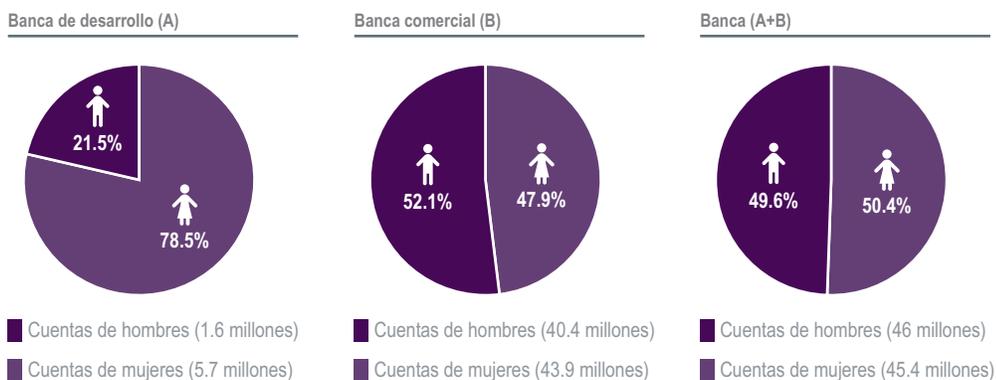
sin embargo, en un 23% son empleadores, y un 77% trabajan por su cuenta.

Brechas registradas por información de la oferta

Cuentas totales de la banca

Desde junio de 2016 las instituciones financieras bancarias, comerciales y de desarrollo, están obligadas a reportarle a la CNBV los contratos de captación (cuentas, de aquí en adelante) de sus clientes desagregando por sexo, en caso de tratarse de un individuo (persona física). Al cierre de diciembre de 2017 existían 91.4 millones de cuentas de individuos, de los cuales el 50.4% (46 millones) pertenecía a mujeres y el 49.6% (45.4 millones) a hombres (ver Gráfica 9.1). El 92% de las cuentas totales pertenecen a la banca comercial y el 8% a la banca de desarrollo. Asimismo, el saldo promedio de las cuentas pertenecientes a hombres es 7% mayor, al registrar 28,806 pesos en comparación con 27,044 pesos de las cuentas de mujeres.

Gráfica 9.1 Distribución de las cuentas de la banca por sexo



Fuente: CNBV. Datos a diciembre de 2017.

Cuentas de la banca de desarrollo

Este sector está compuesto por diversas instituciones, pero solo dos brindan productos de captación al público: Bansefi y Banjército. En conjunto, ambas instituciones reportaron poco más de 7 millones de cuentas, de las cuales el 78.5% pertenecen a mujeres y 21.5% a hombres. El 88% de las cuentas de Bansefi pertenecen a mujeres -la mayoría de éstas forman parte del padrón de beneficiarios de programas sociales- y solo el 16% de las cuentas de Banjército son de mujeres.

Las cuentas más numerosas de este sector son las de expediente simplificado nivel 2, al registrar poco más de 5.1 millones, equivalente al 63% del total. En estas cuentas, nueve

de cada 10 pertenecen a una mujer. Las cuentas de expediente completo son las segundas en orden de importancia con 1.9 millones, equivalente a 23%. Su distribución por sexo es casi igualitaria, con 49% destinado a las mujeres. En caso opuesto se ubican las cuentas a plazo y de expediente simplificado nivel 3, donde la proporción que pertenece a mujeres es de 29 y 24%, respectivamente⁹.

Cuentas de la banca comercial

En la banca comercial existen poco más de 84 millones de cuentas de personas físicas, de las cuales el 48% pertenecen a mujeres y 52% a hombres¹⁰. La distribución de estas cuentas por estado muestra divergencias. En nueve estados

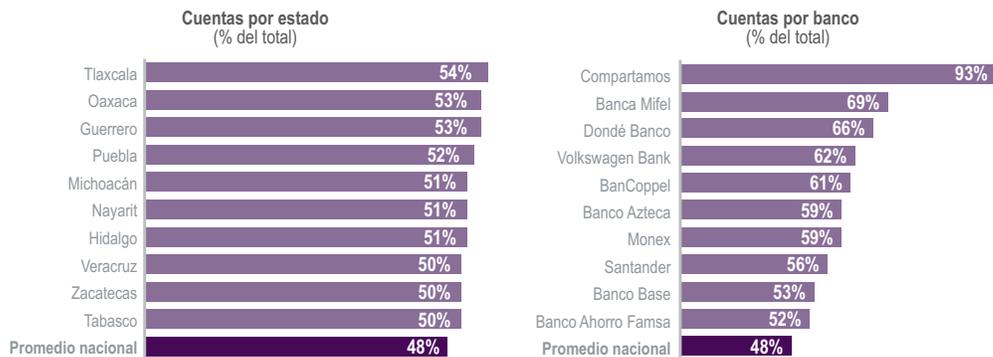
9/ No se realiza un análisis de la distribución por estado y municipio dado que Bansefi reporta la mayoría de sus cuentas en su oficina matriz en la Ciudad de México a pesar de que sus tenedores se encuentren en otro lugar.

10/ Esta cifra muestra una brecha similar a la ENIF 2015, la cual indica que la diferencia asciende a 4 puntos porcentuales (42% vs 46%).

de 32 existe un mayor número de cuentas de mujeres que de hombres (Tlaxcala, Oaxaca, Guerrero, Puebla, Michoacán, Nayarit, Hidalgo, Veracruz y Zacatecas). En particular, destacan Tlaxcala, Oaxaca y Guerrero, debido a que la brecha

de género es positiva en más de cinco puntos porcentuales (ver Gráfica 9.2). Por el contrario, Coahuila, Campeche, Nuevo León y Jalisco muestran brechas de género negativas en más de 10 puntos porcentuales.

Gráfica 9.2 Proporción de las cuentas de la banca comercial de mujeres



Fuente: CNBV. Datos a diciembre de 2017.

Considerando a todos aquellos municipios con más de mil cuentas, se observa que los diez que presentan una brecha de género más amplia en favor de las mujeres se encuentran en

estados con bajos niveles de ingreso por habitante: Oaxaca, Tlaxcala, Puebla y Veracruz (Ver Tabla 9.1).

Tabla 9.1 Distribución de las cuentas bancarias de mujeres por municipio

Estado	Municipio	Porcentaje de cuentas		Número de cuentas	
		Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tlaxcala	Xaloztoc	81%	19%	3,594	841
Oaxaca	Villa de Etla	70%	30%	4,185	1,831
Oaxaca	Villa de Tututepec de Melchor Ocampo	70%	30%	3,419	1,500
Oaxaca	Santa María Zacatepec	69%	31%	1,541	686
Puebla	Cuetzalan del Progreso	68%	32%	7,085	3,338
Oaxaca	San Francisco Telixtlahuaca	67%	33%	1,170	564
Tlaxcala	Nativitas	67%	33%	3,476	1,685
Oaxaca	Santiago Jamiltepec	66%	34%	1,487	776
Veracruz	Tlalixcoyan	64%	36%	7,394	4,090
Puebla	Chilchotla	64%	36%	1,053	589

Fuente: CNBV. Datos a diciembre de 2017. Los datos se refieren a la banca comercial.

A su vez, de los 10 municipios con mayor número de población adulta, Iztapalapa, Ecatepec y Tijuana son los únicos donde la proporción de cuentas en favor de la mujer es superior al promedio nacional, es decir, mayor al 48%. Por el contrario, en Guadalajara y León la proporción es inferior a 45% del total.

La orientación de los bancos hacia la atención de las mujeres se ve reflejada, entre otros elementos, en el número de

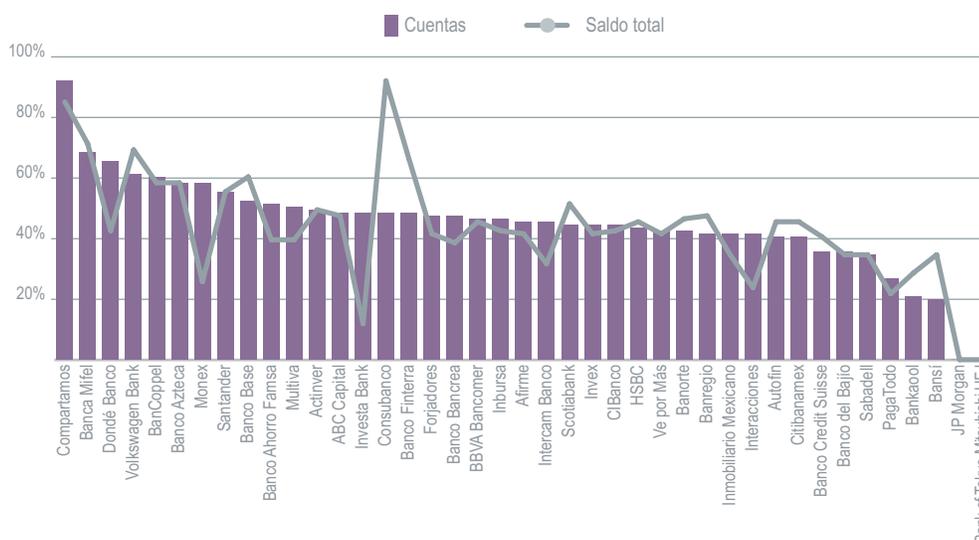
cuentas dentro de su cartera. En este sentido, los cinco bancos comerciales con la mayor proporción de cuentas propiedad de mujeres son Compartamos, Mifel, Dondé Banco, Volkswagen Bank y BanCoppel, con valores superiores a 60% en todos los casos (ver Gráfica 9.2). La mayor parte de estas cuentas son de beneficiarias de los programas sociales. Por el contrario, los cinco bancos con el menor porcentaje de cuentas, son: Bansi, 20%; Bankaool, 21%; PagaTodo, 27%; Sabadell, 35%, y Banco del Bajío, 36%¹¹.

11/ Bansi reportó 6,414 cuentas de mujeres de un total de 32,198. Bankaool reportó 11,375 cuentas de mujeres de un total de 41,956. PagaTodo reportó 211 cuentas de mujeres de un total de 794. Sabadell reportó 144 cuentas de mujeres de un total de 407. Finalmente, Banco del Bajío reportó 315,481 cuentas de mujeres de un total de 873,367.

Las brechas de género usualmente se ven reflejadas en el número de cuentas, pero también en el saldo de éstas. De acuerdo con los datos recabados por la CNBV, el saldo promedio de las cuentas es prácticamente similar entre ambos sexos, con 30,379 pesos para las mujeres y 29,106 pesos para los hombres. La distribución del saldo total de los bancos con respecto a la proporción de cuentas presenta algunos casos de interés, ya que no en todos los casos se presenta

un patrón homogéneo. Por ejemplo, Consubanco tiene un 49% de cuentas propiedad de mujeres, pero el saldo total de éstas representa 93%. En un caso similar se encuentra Finterra, con 49% de contratos, pero 67% de su saldo total (ver Gráfica 9.3). En un caso opuesto se encuentra Monex, con 59% de contratos, pero 26% del saldo total del portafolio y Dondé con 66% de contratos y 43% del saldo total.

Gráfica 9.3 Proporción de las cuentas de mujeres de la banca comercial (cuentas y saldo)

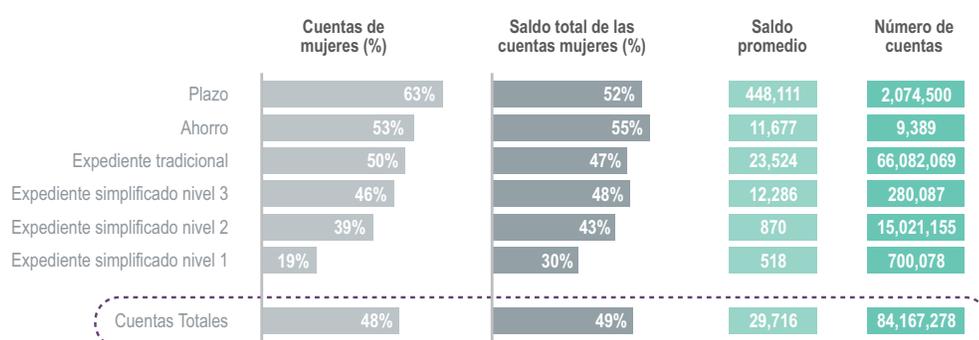


Fuente: CNBV. Datos a diciembre de 2017. No se incluyó información de los nueve bancos que no reportaron cuentas para individuos (personas físicas): American Express, Bank of America, Barclays, Deutsche Bank, Industrial and Commercial Bank of China, JP Morgan, Mizuho Bank y UBS. Tampoco se incluyó a Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ por registrar solo tres cuentas.

Existen tres tipos de cuentas que presentan una proporción mayor de mujeres que hombres en su portafolio, en comparación con el promedio nacional: plazo, 63%; ahorro, 53%, y de expediente tradicional, 50% (ver Gráfica 9.4). En contraste, solo el 19% de las cuentas de expediente simplificado nivel 1

1 son propiedad de mujeres. La combinación del número de cuentas con el saldo total nos indica la existencia de brechas de género en el saldo promedio, si el primer indicador es mayor que el segundo.

Gráfica 9.4 Distribución de las cuentas de la banca comercial por tipo



Fuente: CNBV. Datos a diciembre de 2017.

Las cuentas a plazos registran la brecha en el saldo promedio más alta en contra de las mujeres, al registrar 372 mil pesos en comparación de 576 mil pesos de los hombres, una brecha de 17 puntos porcentuales con respecto al promedio (448,111 pesos). Las cuentas de expediente tradicional, que son las más numerosas del país (más de 66 millones), también muestran una brecha negativa debido a que el monto de saldo promedio de las cuentas de mujeres es de 22,282 pesos, mientras que de los hombres fue de 24,759 pesos, lo cual significa una brecha de cinco puntos porcentuales con respecto al saldo promedio (23,524 pesos).

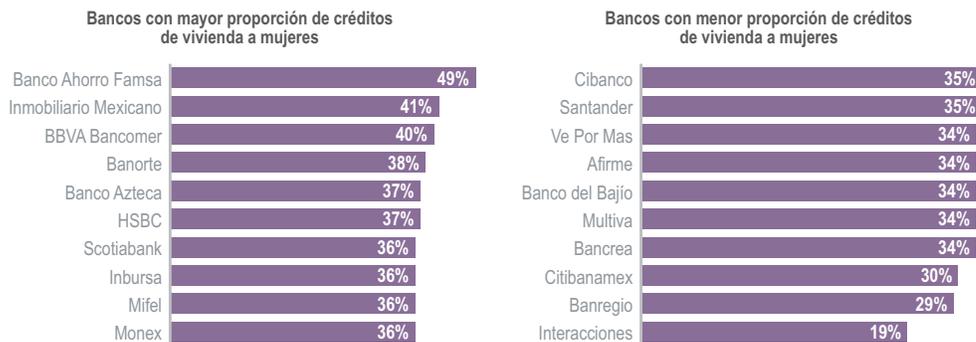
El resto de las cuentas, por el contrario, registran saldos promedio de cuentas de mujeres más altos en comparación los hombres. El saldo promedio de las cuentas de expediente simplificado nivel 3 de mujeres fue de 12,840 pesos en comparación con 11,812 pesos para los hombres. El saldo promedio de las cuentas de expediente simplificado nivel 2 para las mujeres fue de 971 pesos y de 805 pesos para los hombres. Finalmente, las cuentas de expediente simplificado nivel 1 tuvieron un saldo de 846 pesos en mujeres y 443 pesos en los hombres.

Créditos de vivienda de la banca comercial

La CNBV también recibe información de las entidades bancarias sobre los créditos para la vivienda desagregados por sexo desde junio de 2016. Las cifras indican una brecha de género en contra de las mujeres en el acceso a este tipo de créditos; mucho mayor a la registrada en el caso de las cuentas. A diciembre de 2017 se reportaron 1.5 millones de contratos, de los cuales el 36% (556 mil) fueron otorgados a mujeres y 64% (991 mil) a hombres.

Los dos bancos con el mayor número de créditos para vivienda fueron BBVA Bancomer y Citibanamex, con 322 y 211 mil, respectivamente. Por cada crédito conferido a una mujer, BBVA dispuso 1.5 a los hombres, mientras que Citibanamex emitió un financiamiento a una mujer por cada 2.4 a hombres. En los extremos se ubican Famsa, quien prácticamente se encuentra en paridad en la entrega de créditos e Interacciones, quien concedió 4.3 créditos a hombres por uno a las mujeres (ver Gráfica 9.5).

Gráfica 9.5 Distribución de los créditos a la vivienda de la banca comercial



Fuente: CNBV. Datos a diciembre de 2017. Este análisis no incluye a los tres que reportaron menos de 100 créditos (Invex, Bansi y Autofin) porque se cuentan con pocos elementos para concluir que se trata de una estrategia comercial deliberada de atención a las mujeres.

Esta disparidad, sin embargo, se observa de forma más limitada en el caso del monto de crédito otorgado de acuerdo al sexo. El crédito promedio otorgado a las mujeres fue de 514 mil pesos, en comparación con 558 mil pesos a los hombres, es decir, una diferencia de 8% mayor para los segundos. Este panorama de relativa equidad al interior del sector bancario se modifica al analizar los datos de manera individual. Por ejemplo, Banco Azteca otorgó 2.3 pesos a los hombres por cada peso a las mujeres (705 vs 310 mil pesos). Interacciones, a su vez, confirió tres pesos a los hombres por cada peso a las

mujeres (1,561 vs 522 mil pesos).

Clientes de las sociedades financieras populares

Las sociedades financieras populares (Sofipo) muestran una mayor inclinación para atender al segmento femenino, en vista de su portafolio de clientes. A diciembre de 2017, las entidades del sector reportaron 3.1 millones de clientes catalogados como individuos (personas físicas), de los cuales el 58% (1.8 millones) son mujeres y 42% (1.3 millones) hombres¹².

12/ Las sociedades financieras populares Apoyo Múltiple, Comercializadora Financiera de Automotores, Financiera Planfia, La Perseverancia del Valle de Tehuacán, Multiplica México, Operaciones de Tu Lado, Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz, Sociedad Financiera de Crédito Popular Nacional y T Agiliza, no reportaron información desagregada por género del reporte R24 B-2422. Por esta razón no se incluyen en este reporte. La Sofipo Consejo de Asistencia al Microempresario (CAME) reportó información del reporte R24 B-2422, aunque no presenta su información desagregada por género. Los datos de Financiera Súmate, Kubo Financiero y Operadora de Recursos Reforma corresponden al periodo de septiembre de 2017, mientras que los datos de Sociedad de Alternativas Económicas corresponden al periodo de marzo de 2018, dado que su información de diciembre de 2017 no era consistente. Finalmente, no se incluyó la información de Mascaja por mostrar inconsistencias en su información por sexo.

Este valor se contrasta favorablemente con la distribución de cuentas de la banca comercial y, sobre todo, de los créditos para vivienda de ésta.

Al interior de este sector se observan diferencias notables. En siete Sofipo, tres de cada cuatro clientes son mujeres: Crediclub, Servicios Financieros Alternativos, Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural, Financiera Súmate, Solución ASEA, Te Creemos, y Acción y Evolución (ver Gráfica 9.6, panel izquierdo). En el caso opuesto se encuentran Ictineo Plataforma, Financiera Tamazula, Unagra y Financiera Sustentable de México, donde menos del 40% de sus clientes son mujeres.

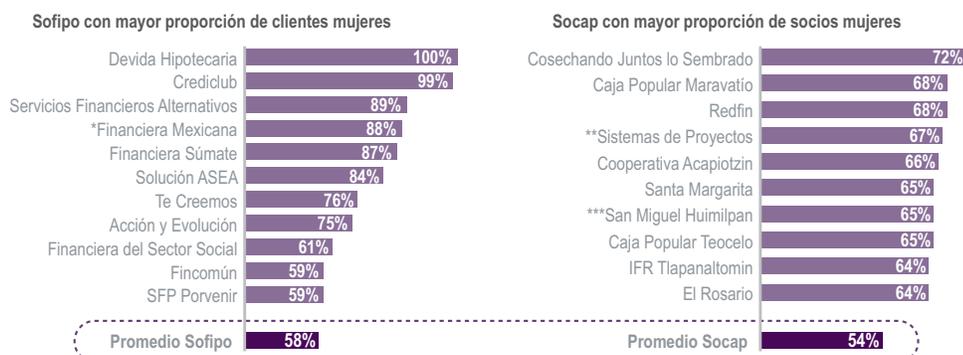
Libertad Servicios Financieros es la Sofipo más grande, con cerca de la mitad de clientes del sector (1.5 millones). De acuerdo a la información reportada, esta entidad tiene un portafolio balanceado en materia de sexo, toda vez que el 50% de sus clientes son mujeres.

Socios de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap o cooperativas) también atienden a un mayor número de mujeres que hombres, al igual que las Sofipo. Al cierre de diciembre de 2017, el sector contaba con 6.5 millones de socios, de los cuales, el 54% eran mujeres, equivalente a 3.5 millones y 3 millones de hombres.

Cinco cooperativas cuentan con dos socios mujeres por cada socio hombre, siendo estas: Cosechando Juntos lo Sembrado, Caja Popular Maravatío, Redfin, Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad, Cooperativa Acapiotzin. La cooperativa Caja Popular Mexicana es la más grande del sector, con 2.3 millones de clientes (36% del total del sector). La distribución de sus socios refleja un 55% de socios mujeres.

Gráfica 9.6 Distribución de los clientes y socios de las entidades de ahorro y crédito popular



Fuente: CNBV. Datos a diciembre de 2017.

*El nombre completo es Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural. **El nombre completo es Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad. ***El nombre completo es Caja Solidaria San Miguel Huimilpan.

Sección 9.4 Iniciativas y estrategias para reducir las brechas de género

En la última década, las organizaciones y entidades del sector público y privado mexicano han lanzado una serie de iniciativas para promover la inclusión financiera de diferentes segmentos de mujeres: mujeres en la base de la pirámide, mujeres micro emprendedoras, mujeres dentro de la fuerza laboral y mujeres liderando Pyme. No obstante, que la mayoría de las iniciativas relevantes se han desarrollado por las instituciones financieras públicas y privadas y los entes que las regulan, también han contribuido organizaciones no gubernamentales y redes empresariales.

Iniciativas del sector público

Los programas de inclusión social que se han ligado con iniciativas de inclusión financiera han contribuido a cerrar las brechas de género en acceso a cuentas bancarias en la base de la pirámide, particularmente la reversión de la brecha en áreas rurales. Bansefi trabaja con el programa Prospera para entregar las tarjetas de débito Bansefi Más a sus beneficiarias con la finalidad de asegurar que las transferencias de dinero se entreguen de forma segura y directa a las mujeres, fomentar

el uso de sus cuentas y vincularse con productos financieros alternativos como seguros de vida, cuentas de ahorro programado y créditos, entre otros.

Dado a que los programas de Bansefi atienden a 22% de la población femenina de México, el impacto en las brechas de género en el acceso a cuentas ha sido amplio. En septiembre de 2016, Bansefi contaba con más de 14.7 millones de clientes, de los cuales 82% eran mujeres. En cuanto a la concentración por producto, 9.3 millones corresponden a mujeres incluidas en los programas de transferencias (Prospera es el más importante)¹³.

Las instituciones microfinancieras son apoyadas por programas como el Programa Nacional de Financiamiento

al Microempresario (Pronafim), que les otorgan líneas de crédito para que éstas puedan brindar microcréditos a los microempresarios. El 92% de los créditos otorgados con apoyo del Pronafim entre 2012 y 2016 fueron destinados a mujeres microempresarias¹⁴.

Mientras que las mujeres son la mayoría de los clientes de las instituciones microfinancieras, hay una brecha en programas de financiamiento para las empresas medianas lideradas por mujeres. El programa Mujeres Pyme busca cambiar esta dinámica al proveer garantías para que los bancos desarrollen productos de crédito para este segmento (Ver Cuadro 9.3).

Cuadro 9.3 Programa Mujeres Pyme

Nafin es un banco de desarrollo que participa en el sistema financiero fondeando o garantizando a los intermediarios financieros para que las Pymes tengan acceso a financiamiento. De acuerdo con información de Banco de México, se estima que aproximadamente el 50% del crédito bancario a Pymes contó con la garantía de Nafin.

En 2106, en cumplimiento al mandato que la Reforma Financiera confirió a la Banca de Desarrollo para fomentar la inclusión financiera de los segmentos desatendidos de la población, el Gobierno Federal lanzó el programa Mujeres Pyme. Con el respaldo de Inadem e Inmujeres, Nafin garantiza el portafolio de crédito que la banca comercial otorgue a las Pyme propiedad de mujeres, en condiciones que reconocen su calidad crediticia.

Los bancos que participan en el programa pueden prestar hasta 5 millones de pesos, con un plazo de hasta 60 meses, a una tasa fija máxima de 14.5% anual, sin ningún tipo de colateral hasta 500 mil pesos y sin garantía hipotecaria hasta 2.5 millones de pesos. Desde su inicio en marzo de 2016 y hasta diciembre de 2017 se otorgaron 7,712 créditos por 7,456 millones de pesos. En 2017 se otorgaron 7 mil créditos y, debido al éxito del programa donde menos de 1% de los prestamos ha usado la garantía, Nafin se fijó una meta de 12,000 millones de pesos de derrama crediticia acumulada al cierre de 2018.

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo. Nacional Financiera.

Iniciativas del sector privado

Las instituciones microfinancieras agrupadas en ProDesarrollo, el gremio más grande del sector, han crecido significativamente en México en la última década y han reducido las brechas de género en acceso al microcrédito. Las mujeres representan el 99% de sus clientes de productos ofrecidos bajo metodologías grupales, y 52% en el caso del crédito individual¹⁵.

Asimismo, empresas como la Comunidad 4Uno desarrollan productos innovadores para que las empleadas domésticas posean una cuenta, seguro médico y de vida, y una cuenta de ahorro para el retiro. El programa también tiene como objetivo brindar microcréditos sólo a mujeres y el repago incluye una fracción que se destina al ahorro voluntario. Igualmente, diferentes instituciones microfinancieras, como Compartamos, están desarrollando y piloteando productos de micro-seguros y micro-ahorros (ver Cuadro 9.4).

13/ Reporte del Plan Nacional de Desarrollo 2016.

14/ El Programa de Pequeños Productores de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero otorga créditos de hasta por 45 mil Udi (270 mil pesos, aproximadamente), con tasas preferenciales para las mujeres; el 23% de los créditos otorgados en 2017 por este programa para personas físicas fueron destinados mujeres.

15/ ProDesarrollo. Benchmarking de las Microfinanzas en México: Un Informe de ProDesarrollo 2015-2016. 2016.

Cuadro 9.4 Compartamos Banco: datos para nuevos mercados

Compartamos Banco tiene una amplia trayectoria en materia de inclusión financiera. Es una institución de banca múltiple enfocada en segmentos populares y la más grande de México con 2.4 millones de clientes (diciembre 2017), de los cuales alrededor del 90% son mujeres.

En 1990 se constituyó como la Asociación Programa Compartamos I.A.P., una organización no gubernamental (ONG), que se dio a la tarea de brindar recursos a las mujeres de la base de la pirámide, con la finalidad de apoyar las actividades productivas de las cuales dependía su economía familiar.

Una década después, se convirtió en una institución financiera regulada para operar como Sociedad Financiera de Objeto Limitado (SOFOL), con el nombre de Financiera Compartamos S.A. de C.V., con lo cual logró acceder a mayor financiamiento comercial para otorgar un mayor número de créditos.

En 2002, incursionó en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV) a través de la primera emisión de certificados bursátiles. Derivado del continuo crecimiento, en 2006 se transformó en una Institución de Banca Múltiple con el nombre de Compartamos Banco. Un año posterior realizó una Oferta Pública Inicial con la cual las acciones de la empresa comenzaron a cotizar en el mercado de la BMV. Años más tarde, en 2011, exportaron su modelo de negocio a Perú y Guatemala.

En México, Compartamos Banco tiene tres productos principales de crédito para invertir en una actividad económica o negocio:

- Crédito Mujer, préstamo grupal para mujeres a partir de 10 hasta 50 integrantes.
- Crédito Comerciante, préstamo grupal para hombres y mujeres a partir de 8 hasta 20 integrantes.
- Crédito Individual, es un crédito no revolvente que busca apoyar a hombres y mujeres, a solventar una necesidad de activos fijos o capital de trabajo.

El 73% de la cartera está garantizada bajo palabra, es decir, para otorgar el crédito, solo se piden comprobantes de domicilio e identificación oficial. El saldo promedio de los créditos es cercano a los 9 mil pesos¹. La tasa de interés oscila entre 70% y 100% anual², de acuerdo al tipo de crédito y la variación depende de la antigüedad de ciclos de los clientes.

La oferta de Compartamos también incluye seguros, promoviendo así una cultura de prevención entre sus clientes. En 2017, invirtieron en la apertura de sucursales donde se abrieron 1.6 millones de cuentas de ahorro, lo cual significó un crecimiento de 172% al cierre de 2017 con respecto al año anterior.

Con el objetivo de ofrecer un servicio conveniente, Compartamos ha desarrollado una red de canales con 35 mil puntos donde sus clientes pueden realizar operaciones financieras; integrada a través de alianzas con bancos, tiendas de conveniencia, corresponsales bancarios, etc., además de sus 260 sucursales y canales digitales.

Para apoyar estas nuevas estrategias y desarrollar otras basadas en evidencia, Compartamos creó en 2017 una unidad de inteligencia de negocios, la cual analiza los datos de los clientes considerando las perspectivas del mercado y la competencia; asimismo esta área realiza la medición de satisfacción del cliente, dando un seguimiento de manera anual. Además, utilizan datos de encuestas como la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF).

Compartamos Banco continúa como la institución líder de servicios financieros para segmentos populares en México, mediante un portafolio –crédito, ahorro, seguros, canales de pago y pago de remesas- diseñado con base en las necesidades y de acuerdo al momento de vida del cliente, brindando un trato cálido y cercano. Desde sus orígenes ha trabajado por las emprendedoras mexicanas, llevándoles soluciones financieras que les brindan soporte en las diferentes actividades que desempeñan en sus negocios, familias y comunidades.

Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo. Compartamos Banco.

1/ Crédito Mujer, 7,019 pesos; Crédito Comerciante, 6,663 pesos, y Crédito Individual, 21,367 pesos.

2/ Crédito Mujer, 81%; Crédito Comerciante, 97%, y Crédito Individual, 71%.

Las compañías *FinTech* mexicanas están desarrollando tecnologías que pueden ayudar a cerrar las brechas de género, debido a que usan los datos, ya sea administrativos o *big data*, para mitigar riesgos crediticios. Esto beneficia a las mujeres de sobremanera porque es más probable que no tengan títulos de propiedad y otras garantías que requieren los bancos para otorgar un préstamo. Un ejemplo es Konfío, una empresa emergente que ofrece microcréditos a tasas más bajas que las de los bancos usando algoritmos predictivos que permiten aprobar los créditos en solo unas horas.

En los últimos cinco años han surgido varios programas de apoyo no-financiero para Pyme y empresas emergentes con potencial de alto crecimiento lideradas por mujeres. Estos programas incluyen redes empresariales de mujeres, como Voces Vitales; programas de desarrollo empresarial enfocados en mujeres, tales como la Fundación Cherie Blair para Mujeres y *Be School*, Mujer Emprende; aceleradoras e incubadoras empresariales enfocadas en *startups* con potencial de crecimiento, como Victoria 147, y aceleradoras empresariales que no están enfocadas en mujeres específicamente, pero están haciendo esfuerzos para reclutar a más de ellas, como *Endeavor*.

■ Sección 9.5 Lecciones aprendidas

México ha realizado avances en la institucionalidad necesaria para promover una mayor inclusión financiera de la población en general, y de las mujeres en particular. Un paso importante para fortalecer las herramientas de información es generar un conjunto de datos relevantes desagregados por sexo. La experiencia de México ha generado seis lecciones. La primera es la necesidad de fomentar el cierre de las brechas de género en la inclusión financiera desde el ámbito legislativo y regulatorio. El mandato de la Reforma Financiera se traduce en el diseño e implementación de programas destinados a la mujer como Mujer Pyme.

La segunda es la conveniencia de desarrollar encuestas de aplicación periódica que desagreguen por sexo. La periodicidad de cada tres años del ENIF es sumamente útil para medir los esfuerzos en la materia y es importante que se asegure la fuente de fondeo para el desarrollo de este tipo de instrumentos. En México, existen encuestas que reciben la categoría de interés nacional, como lo fue la Encuesta Nacional sobre Uso del Tiempo (ENUT), que garantizan que el INEGI tenga los recursos para implementarla. Algunos de los desafíos de las encuestas giran en torno a su representatividad, por los costos que conlleva. En cuanto a las encuestas de empresas, es necesario identificar el sexo del socio mayoritario, como lo hizo la ENAFIN.

La tercera lección es aprovechar el mandato que tienen las instancias reguladoras de recolectar los datos de

los proveedores de servicios financieros regulados para establecer definiciones homólogas en el sector, como el caso de las empresas Pyme de mujeres, y desarrollar análisis sobre las brechas existentes. Como se mencionó en secciones anteriores, la CNBV está en proceso de recopilar una serie de indicadores desagregados por sexo dentro de los reportes regulatorios que recibe periódicamente.

La cuarta enseñanza es vincular a las instituciones que se encuentran realizando programas o acciones para fomentar la inclusión económica de las mujeres. La importancia de concretar alianzas entre las diferentes instancias del gobierno se refleja en el programa Mujeres Pyme que es producto de una colaboración interinstitucional. Alianzas como ésta se podrían replicar en la temática de datos.

En quinto lugar, es sugerido que se incluyan indicadores y metas desagregados por sexo en las estrategias nacionales de inclusión financiera. Finalmente, la sexta es que se deben integrar los datos desagregados por sexo del lado de la demanda y la oferta para desarrollar análisis integrales de las brechas de género en IF. Por ejemplo, la Consar identificó brechas de género en la tenencia de cuentas de ahorros para el retiro y las barreras que las mujeres enfrentan para acceder a estos productos a través de la ENIF, mientras que sus datos administrativos les permitieron identificar las brechas de género en los montos ahorrados para la jubilación.

■ Conclusiones

La inclusión financiera de las mujeres genera beneficios no solo para ellas, sino también para el país en su conjunto y los proveedores de servicios financieros. Los productos y servicios financieros contribuyen al empoderamiento de las mujeres, a estabilizar el consumo de sus hogares, a gestionar los riesgos y administrar sus recursos de forma más adecuada. Los países tienen un mayor crecimiento económico si dotan a la mitad de su población, las mujeres, de herramientas para que se inserten al mercado laboral en condiciones favorables. Las instituciones que ofrecen servicios financieros obtienen ventajas al incorporar a un mayor número de mujeres a su base de clientes dado que eso les permite diversificar sus riesgos, contar con una base de ahorradores más amplia y estable y demandante de productos.

Los datos desagregados por sexo en materia de inclusión financiera son indispensables para cuantificar las brechas de género existentes y conocer las barreras que la ocasionan. En las últimas dos décadas, México ha llevado a cabo numerosas acciones para contar con información para identificar las diferencias que se presentan en las condiciones socioeconómicas entre ambos sexos, por ejemplo, aquellos que se refieren al desigual uso del tiempo en el hogar. De manera particular, en la última década se emprendieron esfuerzos para recopilar datos sobre las brechas en la tenencia y uso de los servicios financieros.

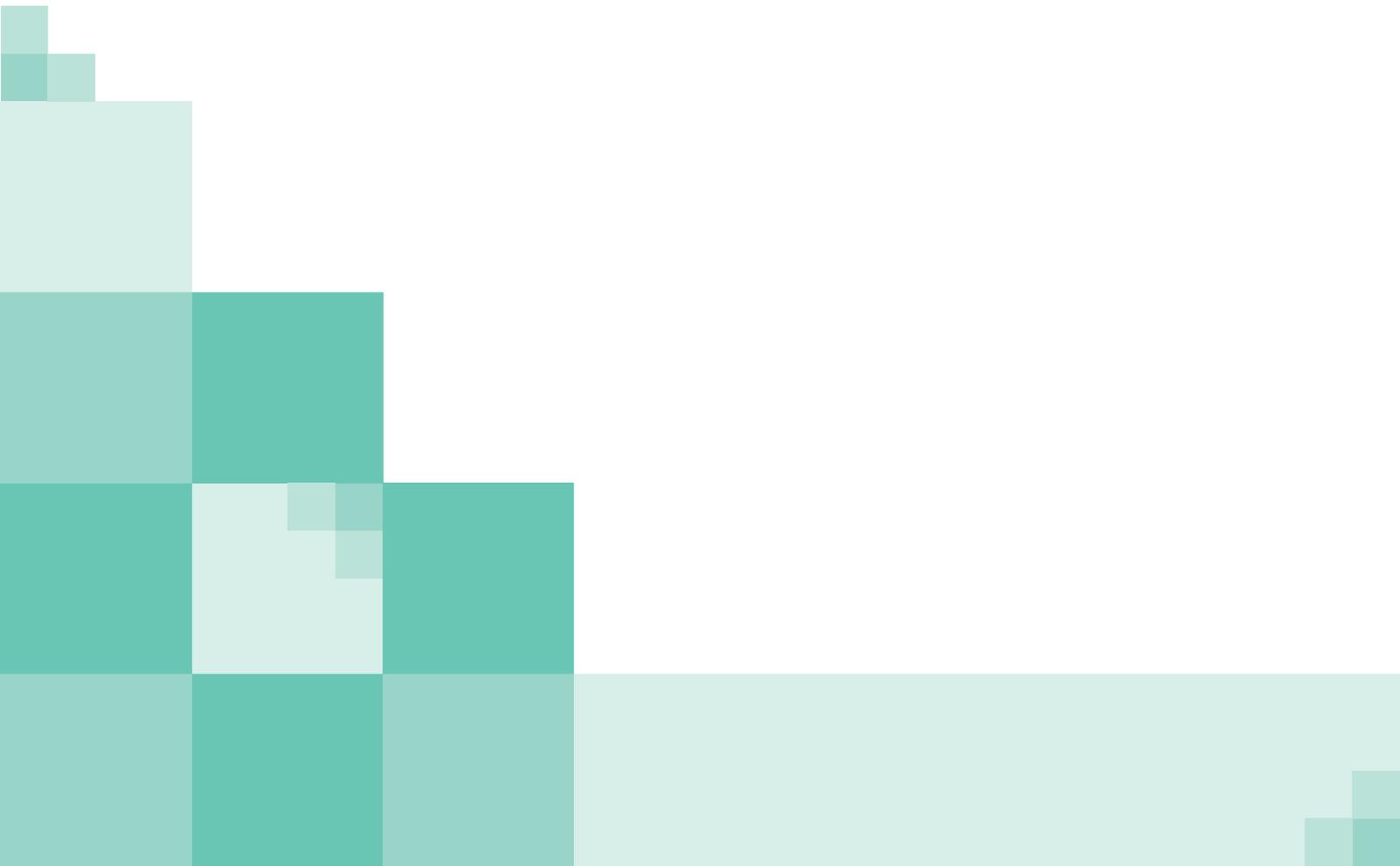
Los datos provenientes de las encuestas, como la ENIF y la ENAFIN, muestran que un amplio segmento de mujeres no cuenta con acceso a servicios financieros formales, y que la brecha de género persiste, aunque muestre mejoras en los últimos años. A su vez, la información recabada por las autoridades regulatorias, como la CNBV, muestra un panorama halagador, toda vez que los tres sectores que captan recursos del público –banca, cooperativas y sociedades financieras

populares- tienen en sus portafolios a un mayor número de depositantes, socios y clientes mujeres, respectivamente. En la banca, el 50.4% de las cuentas pertenecen a mujeres, mientras que el 58% de los socios de cooperativas y 54% de los clientes de Sofipo, son mujeres. Al interior de la banca, los datos son menos heterogéneos debido a que mientras la banca de desarrollo atiende en un 78% a clientes mujeres, la banca comercial lo hace en un 48% en materia de cuentas de depósito y 36% en créditos de vivienda.

En los últimos años, las instituciones públicas y privadas han implementado una amplia gama de acciones, estrategias y programas para apoyar la inclusión financiera de las mujeres. Dentro del sector gubernamental destaca la alianza entre Bansefi y Prospera, Pronafim, el programa Mujeres Pyme y las acciones de la CNBV y Consar. En el sector privado son notorios los esfuerzos de la red de instituciones microfinancieras afiliadas a ProDesarrollo, como el banco Compartamos, así como de empresas FinTech como la Comunidad 4Uno, que provee servicios financieros a las trabajadoras domésticas.

El trayecto recorrido por México en el fomento a la inclusión financiera de las mujeres revela algunas lecciones. Se considera necesario que los países utilicen todas las arenas disponibles, como la regulatoria y legislativa, para promover la inclusión financiera. El establecimiento de instrumento de medición persistentes en el tiempo, como las encuestas y los datos recabados por las autoridades regulatorias son fundamentales para mostrar las brechas existentes, homologar las mediciones y tomar decisiones informadas. La vinculación entre instituciones que persiguen objetivos similares es de gran valor para generar sinergias, y la generación de indicadores y metas en los planes y estrategias de inclusión financiera resultan de gran importancia para avanzar en la materia.

Bibliografía



A2F Consulting. (2018). El Panorama del Microseguro en América Latina y el Caribe 2017. Informe Final. El Mapa Mundial del Microseguro. 3 de agosto de 2018, de Microinsurance Network y Munich Re Foundation. Sitio web:

https://microinsurancenetwork.org/sites/default/files/MI%20Landscape%20Study%202017%20Final%20Report_SP_vf_0.pdf

Alliance for Financial Inclusion. (2013). Consumer Empowerment and Market Conduct: National Financial Education Strategies. 10 de mayo de 2018, de Alliance for Financial Inclusion. Sitio web:

<https://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/cemcwgfsfinalaug5.pdf>

Área de prensa del Gobierno de la Ciudad de México. (2017). Usuarios podrán acceder a Metro de CDMX con tarjeta de débito. 19 de julio de 2018, de Gobierno de la Ciudad de México. Sitio web:

<http://comunicacion.cdmx.gob.mx/noticias/nota/usuarios-podran-acceder-metro-de-cdmx-con-tarjeta-de-debito>

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros. (2016). Sabías que... En México estamos poco asegurados. 27 de julio de 2018, de AMIS. Sitio web:

<https://www.dseguro.com/sabias-mexico-estamos-poco-asegurados/>

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros. (2017). Desastres naturales en México. Más vale asegurar... que lamentar. 27 de julio de 2018, de AMIS. Sitio web:

<http://www.amisprensa.org/infografias/desastres-naturales-en-mexico/>

Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros. (2018). Sismos 07 y 19 de septiembre 2017. 27 de julio de 2018, de AMIS. Sitio web:

<http://www.amisprensa.org/wp-content/uploads/2018/02/Hoja-de-datos-para-prensa.-Sismos-septiembre.pdf>

Banco de México (2014). Circular 22/2010 Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones. 2 de agosto de 2018, de Banxico. Sitio web:

<http://www.banxico.org.mx/disposiciones/normativa/circular-22-2010/%7B0000032C-5C42-98A8-C852-DAAD11A0FE57%7D.pdf>

Banco de México (2014). Circular 6/2014 dirigida a los participantes en el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios, relativa a la prórroga de la entrada en vigor de la Circular 4/2013. 2 de agosto de 2018, de Banxico. Sitio web:

<http://www.banxico.org.mx/disposiciones/normativa/circular-17-2010/%7BFA4D7CA9-9C61-75FF-6962-82205D291533%7D.pdf>

Banco de México. (2014). Circular 4/2014. Reglas para la organización, funcionamiento y operación de cámaras de compensación para pagos con tarjetas. 2 de agosto de 2018, de Banxico. Sitio web:

<http://www.banxico.org.mx/disposiciones/normativa/circular-4-2014/%7BA29B4521-A321-6047-0D7C-B074C58C03F9%7D.pdf>

Banco de México. (2017). Convenios autorizados por el Banco de México para compartir infraestructura de cajeros automáticos. 3 de agosto de 2018, de Banco de México. Sitio web:

<file:///E:/id003384/Documents/CNBV/Bases%20de%20Datos/2017%2006/RNIF%209/Infraestructura%20financiera/Fuentes/Banxico%20%20Convenios%20para%20compartir%20infraestructura%20financiera.pdf>

Banco de México. (2017). Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros. 3 de agosto de 2018, de Banco de México. Sitio web:

http://www.senado.gob.mx/sgsp/gaceta/63/3/2017-11-28-1/assets/documentos/INFORME_ANUAL_BANCO_DE_MEXICO.pdf

Banxico (2017). Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios al pago de nómina. 8 de junio de 2018, de Banxico. Sitio web:

<http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/informes-periodicos/reportes-sobre-las-condiciones-de-competencia-en-lo/%7B946E7D32-44E9-397E-45CD-1660282DBBA7%7D.pdf>

Banxico (2018). Proyecto de modificaciones a las disposiciones de carácter general del Banco de México relacionadas con el uso de remuneraciones y prestaciones laborales como respaldo de servicios financieros contratados por trabajadores. 8 de junio de 2018, de Banxico. Sitio web:

<https://www.banxico.org.mx/ConsultaRegulacionWeb/downloadFile?fileId={92193A7B-F0F1-4591-B038-91526C5C3059}>

Better Than Cash Alliance (2017). Better Than Cash Alliance's Peer Exchange: Accelerating Digital Social Protection Payments. 22 de diciembre de 2017, de Better Than Cash Alliance. Sitio web:

<https://www.betterthancash.org/>

Broxel. (2017). Tarjeta Metro. 19 Julio de 2018, de Broxel. Sitio web: <https://www.broxel.com/metro/>
Centro Nacional de Desarrollo Municipal. (1986). Enciclopedia de Los Municipios y Delegaciones de México. 3 de agosto de 2018, de Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal. Sitio web:

<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM07chiapas/municipios/07023a.html>

CGAP; Buvinic, Mayra, Rebecca Furst-Nichols, y Emily Courey Pryor. (2013). A Roadmap for promoting women's economic empowerment. 8 de agosto de 2018, de United Nations Foundation and ExxonMobil Foundation. Sitio web:

http://www.womeneconroadmap.org/sites/default/files/WEE_Roadmap_Report_Final_1.pdf

CNBV (2016). R24 B-2421 Información de operaciones referente a productos de captación: Instructivo de llenado. 1 de diciembre de 2017, de CNBV. Sitio web:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/121817/BM_BD_R24_B2421_Informacion_de_productos_de_captacion_Periodicidad_201606actual_Actualizacion_03_de_Agosto_de_2016.pdf

CNBV (2017). Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito (Circular Única de Bancos). 1 de diciembre de 2017, de CNBV. Sitio web:

<https://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Disposiciones%20de%20carácter%20general%20aplicables%20a%20las%20instituciones%20de%20crédito.pdf>

CNBV (2017). Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas 2015. 1 de diciembre de 2017, de CNBV. Sitio web:

<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/encuesta-nacional-de-financiamiento-de-las-empresas-2015?state=published>

CNBV (2017). Portafolio de Información. 1 de diciembre de 2017, de CNBV. Sitio web:

<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/informacion-estadistica-100861>

CNBV (2017). Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8. 1 de diciembre de 2017, de CNBV. Sitio web:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%208.pdf>

CNBV. (2008). Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito. 3 de agosto de 2018, de CNBV. Sitio web:

<https://www.cnbv.gob.mx/Paginas/NORMATIVIDAD.aspx>

CNBV. (2015). R26 Información por comisionista. 3 de agosto de 2018, de CNBV. Sitio web:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/121848/BM_BD_R26_A-2610_y_2611_B-2612_C2613_Informacion_por_Comisionista_Periodicidad_201312actual_Actualizacion_08_de_Febrero_de_2016.pdf

- CNBV. (2018). Boletines Estadísticos. 3 de agosto de 2018, de CNBV. Sitio web:
<http://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Contenidos.aspx?Contenido=Boletines&Titulo=Boletines%20Estad%C3%Adsticos>
- CNBV. (2018). Portafolio de Información. 3 de agosto 2018, de CNBV. Sitio web:
<http://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Inicio.aspx>
- CNSF. (2016). Circular única de seguros y fianzas. 8 de agosto de 2018, de CNSF. Sitio web:
[http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/CUSF/Circular%20%C3%9Anica%20de%20Seguros%20y%20Fianzas%20compulsada%20sin%20Anexos%20\(1-sep-16\).pdf](http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/CUSF/Circular%20%C3%9Anica%20de%20Seguros%20y%20Fianzas%20compulsada%20sin%20Anexos%20(1-sep-16).pdf)
- Consar. (2002). Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. 8 de agosto de 2018, de Consar. Sitio web:
<https://www.gob.mx/consar/documentos/normativa-ley-de-los-sistemas-de-ahorro-para-el-retiro>
- CONAIF (2017). Política Nacional de Inclusión Financiera. 10 de mayo de 2018, de Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Sitio web:
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/190321/PNIF.pdf>
- CONAIF. (2017). Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8. 3 de agosto de 2018, de CNBV. Sitio web:
<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/divulgacion-de-inclusion-financiera-26626>
- Conapo. (2017). Proyecciones de Población. 3 de agosto de 2018, de Secretaría de Gobernación. Sitio web:
http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/Proyecciones_Datos
- Consar. (2015). Disposiciones de Carácter General en Materia de Operaciones de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. 8 de agosto de 2018, de Consar. Sitio web:
<https://www.gob.mx/consar/documentos/normativa-emitada-por-la-consar-documentos>
- Consar. (2016). A partir de hoy, asesoría inmediata y gratuita sobre el retiro a más de 13.8 millones de mexicanos en EUA. 8 de agosto de 2018, de Consar. Sitio web:
<https://www.gob.mx/consar/prensa/a-partir-de-hoy-asesoria-inmediata-y-gratuita-sobre-el-retiro-a-mas-de-13-8-millones-de-mexicanos-en-eua?idiom=es>
- Consar. (2017). “Millas para el Retiro”, nuevo esquema para el ahorro voluntario. 3 de agosto de 2018, de Consar. Sitio web:
<https://www.gob.mx/consar/articulos/millas-para-el-retiro-nuevo-esquema-para-el-ahorro-voluntario-134123>
- Consar. (2018). ¿Conoces el camino para elevar tu pensión? Un llamado urgente a los Millennials. 8 de agosto de 2018, de Consar. Sitio web:
<https://www.gob.mx/consar/articulos/conoces-el-camino-para-elevar-tu-pension-un-llamado-urgente-a-los-millennials?idiom=es>
- Diario Oficial de la Federación. (2014). Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. 10 de mayo de 2018. Sitio web:
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lraf.htm>
- Ernst & Young Global Limited. (2017). EY FinTech Adoption Index 2017. 8 de agosto de 2018, de EY. Sitio web:
<https://www.ey.com/Publication/vwLUAssets/ey-fintech-adoption-index-2017/%24FILE/ey-fintech-adoption-index-2017.pdf>
- e-SAR. (2017). Domicilia tu Ahorro Voluntario (IMSS e ISSSTE). 8 de agosto de 2018, de e-SAR. Sitio web:
<https://www.e-sar.com.mx/PortalEsar/public/domiciliacionInicio.do>

FMI. Fondo Monetario Internacional (2016). Financial Access Survey. 5 de diciembre de 2017, de FMI. Sitio Web:
<http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>

Global Banking Alliance for Women. (2017). The Economics of Banking on Women. 8 de agosto de 2018, de Global Banking Alliance for Women. Sitio web:
<http://www.gbaforwomen.org/download/the-economics-of-banking-on-women>

Gobierno de la República. (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018. 10 de mayo 10 de 2018, de Presidencia de la República. Sitio web:
<http://pnd.gob.mx/>

INEGI (2017). Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas 2015: Documento metodológico. 1 de diciembre de 2017, de INEGI. Sitio web:
http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825085957.pdf

INEGI. (2017). Banco de Información Económica. Encuesta nacional de ocupación y empleo. 8 de agosto 2018, de INEGI. Sitio web:
<http://www.inegi.org.mx/sistemas/bie/>

Instituto Mexicano para la Competitividad A.C. (2016). Reducción del uso de efectivo e inclusión financiera. IMCO, 2 de agosto de 2018. Sitio web:
https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2016/01/2016-Reduccion_uso_efectivo-Documento_completo.pdf

International Monetary Fund. (2018). Financial Access Survey. 3 de agosto de 2018, de International Monetary Fund. Sitio web:
<http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>

Jesús A. Cervantes González. (2018). Migración mexicana, remesas e inclusión financiera. 8 de agosto de 2018, de Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA). Sitio web:
<http://www.cemla.org/PDF/remesaseinclusion/2018-04-migracion-mexicana.pdf>

Manuel Orozco. (2018). Las Remesas a América Latina y el Caribe en 2017. 2 de agosto de 2018, de Diálogo Interamericano. Sitio web:
<https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/02/Remesas-a-ALC-2017.pdf>

McKinsey Global Institute. (2017). Where will Latin America's Growth Come from?. 2 de agosto de 2018, de McKinsey Global Institute. Sitio web:
<https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/how-to-counter-three-threats-to-growth-in-latin-america>

Mtro. Bernardo González Rosas. (2018). Sesión Inaugural de la 81 Convención Bancaria. 3 de agosto de 2018, de Presidencia de la República. Sitio web:
<https://www.gob.mx/presidencia/prensa/diversas-150503?idiom=es>

OECD. (2017). G20/OECD INFE Report on Adult Financial Literacy in G20 Countries. 10 de mayo de 2018. Sitio web:
<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/G20-OECD-INFE-report-adult-financial-literacy-in-G20-countries.pdf>

OECD/INFE. (2012). High-Level Principles on National Strategies for Financial Education. 10 de mayo de 2018. Sitio web:
<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-Principles-National-Strategies-Financial-Education.pdf>

Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (2017). National Mission on Financial Inclusion of India: PMJDY. 22 de diciembre de 2017, de PMJDY. Sitio web:
<https://pmjdy.gov.in/>

Pricewaterhouse Coopers. (2017). Global FinTech Report 2017. 8 de agosto 2018, de PWC. Sitio web:
<https://www.pwc.com/gx/en/industries/financial-services/assets/pwc-global-fintech-report-2017.pdf>

ProDesarrollo. (2016). Benchmarking de las Microfinanzas en México: Un Informe de ProDesarrollo 2015-2016. 8 de agosto de 2018, de ProDesarrollo. Sitio web:
<https://prodesarrollo.org/benchmarking>

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2017). Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito. 1 de diciembre de 2017, de SHCP. Sitio web:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/286194/DCG_Compiladas_Instituciones_de_Credito.pdf

Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2013). Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013 – 2018. 10 de mayo de 2018, de Diario Oficial de la Federación. Sitio web:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/25606/ProNaFiDe_2013-2018_20131216.pdf

Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2017). Estrategia Nacional de Educación Financiera. 10 de mayo de 2018, de Comité de Educación Financiera. Sitio web:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/254597/Estrategia_Nacional_de_Educacion_Financiera_002.pdf

Swiss Re Sigma. (2017). El seguro mundial en 2016: la locomotora china avanza a toda máquina. 3 de agosto de 2018, de Swiss Re Sigma. Sitio web:
http://www.swissre.com/library/archive/sigma_3_2017_sp.html

Torres, L., & Molano, M. (2016). Reducción de uso de efectivo e inclusión financiera. 19 de julio de 2018, de IMCO. Sitio web:
https://imco.org.mx/wp-content/uploads/2016/01/2016-Reduccion_uso_efectivo-Documento_completo.pdf

World Bank. (2017). Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey: 2017 Report. 10 de mayo de 2018. Sitio web:
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28998/122058.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

World Bank. (2014). Financial Education Programs and Strategies: Approaches and Available Resources. 10 de mayo de 2018, de World Bank. Sitio web:
<http://documents.worldbank.org/curated/en/901211472719528753/Financial-education-programs-and-strategies-approaches-and-available-resources>

World Bank. (2017). Good Practices for Financial Consumer Protection. 10 de mayo de 2018, de World Bank. Sitio web:
<http://documents.worldbank.org/curated/en/492761513113437043/Good-practices-for-financial-consumer-protection-2017-edition>

Anexo A

Instituciones Financieras

En esta sección se muestra el universo de instituciones consideradas para el análisis del presente reporte. La información sobre activos, cartera y captación proviene de los boletines estadísticos que emite la propia CNBV y la información sobre los canales de acceso proviene de los diversos reportes regulatorios que las instituciones financieras envían a la CNBV.

La información para todos los sectores corresponde al mes de junio de 2017.

Banca comercial o múltiple

Este sector está conformado por 48 instituciones y, de acuerdo a los activos que representa, es el más grande del país. Los primeros siete bancos concentran el 78.5% de activos, el 82.7% de la cartera total y el 80.8% de la captación total.

Tabla A.1 Instituciones que conforman la banca comercial

Banco	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹		
	Miles de millones de pesos	%	Miles de millones de pesos	%	Miles de millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros	TPV
BBVA Bancomer	1,925	22.59	1,045	23.43	1,096	21.80	1,840	11,583	254,433
Santander	1,190	13.96	590	13.22	726	14.45	1,228	7,016	154,119
Banamex	1,154	13.54	603	13.52	711	14.14	1,496	8,423	108,103
Banorte	1,002	11.76	594	13.32	629	12.53	1,143	7,409	157,019
HSBC	637	7.47	297	6.65	352	7.01	973	5,459	44,906
Scotiabank	413	4.85	283	6.35	301	5.98	551	1,642	26,147
Inbursa	367	4.30	279	6.26	245	4.87	686	828	67,190
Interacciones	205	2.41	104	2.33	125	2.48	1	0	0
Banco del Bajío	179	2.10	135	3.03	136	2.70	296	583	36,395
Afirme	149	1.75	27	0.61	39	0.78	185	1,436	21,476
Banco Azteca	132	1.55	69	1.55	104	2.06	1,757	834	4,503
Bank of America	125	1.47	5	0.12	14	0.27	1	0	0
J.P. Morgan	114	1.33	7	0.16	13	0.25	1	0	0
Multiva	99	1.16	62	1.38	85	1.69	49	605	5,225
Banregio	98	1.16	83	1.86	77	1.53	150	284	19,436
Monex	94	1.11	20	0.44	34	0.67	12	0	0
Barclays	71	0.83	0	0.00	1	0.03	1	0	0
Invex	60	0.71	21	0.46	26	0.51	1	0	0
Banca Mifel	53	0.63	34	0.75	33	0.66	64	69	6,160
BanCoppel	51	0.59	17	0.37	43	0.86	1,037	734	0
Ve por Más	45	0.53	31	0.69	32	0.63	19	0	0
Banco Credit Suisse	40	0.47	1	0.01	17	0.33	1	0	0
ClBanco	39	0.46	9	0.19	21	0.41	187	152	0
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ	30	0.35	11	0.25	24	0.47	1	0	0
Compartamos	28	0.33	23	0.52	15	0.30	785	2	0
Banco Ahorro Famsa	28	0.32	15	0.34	23	0.47	438	215	3,656
Bansí	25	0.29	10	0.23	12	0.23	11	471	140
Banco Base	24	0.28	6	0.13	8	0.17	11	0	0
Actinver	24	0.28	12	0.27	17	0.34	66	0	0
Inter Banco	20	0.23	7	0.15	9	0.19	71	283	405
American Express	17	0.20	11	0.24	9	0.17	0	0	0
Sabadell	12	0.14	9	0.21	9	0.18	0	0	0
Banco Bancrea	10	0.12	9	0.20	8	0.17	4	0	0
Consubanco	10	0.11	6	0.14	6	0.13	0	0	0
Deutsche Bank	8	0.10	0	0.00	0	0.00	0	0	0
ABC Capital	7	0.08	6	0.12	5	0.11	2	2	0
Inmobiliario Mexicano	6	0.07	5	0.11	5	0.09	1	0	0
Volkswagen Bank	6	0.07	5	0.10	3	0.06	1	0	0
Autofin	5	0.06	4	0.09	4	0.09	14	20	0
Investa Bank	5	0.06	1	0.03	3	0.05	1	0	0
Finterra	4	0.04	4	0.08	3	0.06	0	0	0
UBS	3	0.04	0	0.00	0	0.00	1	0	0
Bankaool	3	0.04	2	0.05	2	0.05	1	5	313
Mizuho Bank	3	0.03	0	0.00	0	0.00	0	0	0
ICBC	2	0.02	1	0.03	1	0.02	0	0	0
Dondé Banco	1	0.01	0	0.00	0	0.00	41	0	0
Forjadores	1	0.01	1	0.01	0	0.01	52	0	0
Pagatodo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	10,497
Total banca múltiple	8,521	100	4,462	100	5,026	100	13,180	48,055	920,123

1. El número de canales de acceso proviene de los reportes regulatorios serie R24 Información operativa de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

Fuente: CNBV, junio 2017.

Banca de desarrollo

Este sector se integra por seis instituciones, siendo las más grandes Banobras y Nafin; sin embargo, para el análisis de este reporte, sólo se considera a Banjército y Bansefi debido a que tienen ventanillas de atención al público en general.

Tabla A.2 Instituciones que conforman la banca de desarrollo

Banco	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹		
	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros	TPV
Banobras	683,665	39.20	362,696	41.67	355,282	38.97	32	0	0
Nafin	463,817	26.60	198,098	22.76	241,208	26.46	6	0	0
Bancomext	359,777	20.63	176,574	20.29	173,062	18.98	3	0	0
Sociedad Hipotecaria Federal	120,180	6.89	89,221	10.25	80,063	8.78	1	0	0
Banjército	71,052	4.07	41,799	4.80	46,579	5.11	66	425	420
Bansefi	45,420	2.60	2,012	0.23	15,559	1.71	534	85	0
Total banca de desarrollo	1,743,911	100	870,399	100	911,752	100	642	510	420

1. El número de canales de acceso proviene de los reportes regulatorios serie R24 Información operativa de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

Fuente: CNBV, junio 2017.

Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

Este sector se conforma por 153 instituciones operando, de las cuales solo Coopdesarrollo tiene un nivel de operación IV. Las dos cajas más grandes (Caja Popular Mexicana y Caja de Ahorro de los Telefonistas) concentran el 46% de los activos y el 49% de la cartera vigente. La Caja Cristo Rey fue revocada para operar el 7 de septiembre de 2016.

Tabla A.3 Instituciones que conforman las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹	
		Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros
Caja Popular Mexicana	III	42,847	34.00	27,335	37.07	35,284	34.49	462	205
Caja de Ahorro de los Telefonistas	III	14,578	11.57	8,772	11.90	11,348	11.09	17	0
Caja Morelia Valladolid	III	4,220	3.35	2,437	3.31	3,492	3.41	79	9
Coopdesarrollo	IV	2,970	2.36	1,299	1.76	2,358	2.30	44	2
Caja Real del Potosí	III	2,576	2.04	1,592	2.16	1,734	1.70	23	0
FINAGAM	III	2,417	1.92	1,223	1.66	2,105	2.06	26	0
Caja Hipódromo	III	2,147	1.70	1,022	1.39	1,755	1.71	14	3
Cooperativa Acreimex	III	2,081	1.65	1,539	2.09	1,717	1.68	45	1
Caja San Nicolás	III	2,076	1.65	1,458	1.98	1,728	1.69	37	10
Caja Popular Cerano	III	2,001	1.59	929	1.26	1,624	1.59	22	2
Caja Popular Apaseo el Alto	III	1,929	1.53	1,069	1.45	1,416	1.38	59	4
Caja Popular San Rafael	III	1,902	1.51	1,205	1.63	1,379	1.35	17	0
Caja Inmaculada	III	1,716	1.36	590	0.80	1,512	1.48	20	13
Caja Popular Cristóbal Colón	III	1,659	1.32	1,327	1.80	1,373	1.34	28	4
Caja Popular Tamazula	III	1,553	1.23	1,001	1.36	1,326	1.30	11	0
Caja Popular Dolores Hidalgo	III	1,491	1.18	734	1.00	1,181	1.15	23	0
Caja Popular Los Reyes	III	1,457	1.16	939	1.27	1,135	1.11	9	4
Caja Popular San Pablo	III	1,344	1.07	856	1.16	1,101	1.08	11	4
Caja Popular San Juan Bosco	III	1,330	1.06	536	0.73	1,027	1.00	16	0
Caja Buenos Aires	III	1,322	1.05	712	0.97	1,104	1.08	32	5
Caja Popular Oblatos	III	1,199	0.95	788	1.07	1,010	0.99	43	7
Caja Popular de Ahorros Yanga	III	1,178	0.93	812	1.10	943	0.92	19	8
Caja SMG	III	1,166	0.93	890	1.21	964	0.94	42	14
Caja Popular la Providencia	III	1,144	0.91	677	0.92	937	0.92	43	8
Caja Popular Las Huastecas	III	1,140	0.90	629	0.85	972	0.95	38	15
Caja Popular San José Iturbide	III	891	0.71	272	0.37	742	0.73	1	0

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹	
		Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros
Caja Popular Atemajac	III	794	0.63	556	0.75	674	0.66	41	0
Caja Mitras	III	788	0.63	568	0.77	650	0.63	32	0
Caja Popular Florencio Rosas de Querétaro	III	747	0.59	375	0.51	556	0.54	9	0
Caja Popular Cortazar	III	700	0.56	284	0.39	509	0.50	15	4
Caja Popular José Ma. Mercado	III	687	0.54	470	0.64	584	0.57	10	6
Caja Popular Juventino Rosas	III	615	0.49	459	0.62	529	0.52	10	0
Caja Popular Santiago Apóstol	II	582	0.46	239	0.32	493	0.48	0	0
Caja Popular 15 de Mayo	II	546	0.43	337	0.46	433	0.42	8	0
Caja Popular Tata Vasco	III	531	0.42	196	0.27	466	0.46	4	1
Caja La Sagrada Familia	III	501	0.40	309	0.42	390	0.38	34	5
Caja Popular Chavinda	III	486	0.39	83	0.11	439	0.43	1	0
Caja Cihualpilli de Tonalá	III	478	0.38	253	0.34	386	0.38	13	0
Progreso de Vicente Guerrero	III	468	0.37	191	0.26	429	0.42	9	0
Caja Popular Sahuayo	II	466	0.37	253	0.34	394	0.39	6	1
Caja Maravatío	III	457	0.36	96	0.13	347	0.34	0	0
Tosepantomin	II	452	0.36	264	0.36	391	0.38	6	0
Caja Popular Agustín de Iturbide	II	430	0.34	269	0.36	357	0.35	14	0
Caja Popular 9 de Agosto Salamanca	III	402	0.32	242	0.33	330	0.32	19	0
Caja Popular Santuario Guadalupano	III	400	0.32	118	0.16	365	0.36	5	0
Caja Popular Lagunillas	III	377	0.30	241	0.33	320	0.31	8	0
Caja Popular Purépero	II	369	0.29	69	0.09	318	0.31	0	0
Caja Popular Fray Juan Calero	III	368	0.29	159	0.22	313	0.31	5	2
Caja Popular Pío XII	II	368	0.29	215	0.29	318	0.31	11	4
Caja Popular León Franco de Rioverde	II	354	0.28	155	0.21	302	0.30	6	0
Caja Popular Rosario	II	351	0.28	211	0.29	228	0.22	3	0
Caja Popular La Merced	III	318	0.25	227	0.31	274	0.27	16	0
Caja Zongolica	II	318	0.25	137	0.19	261	0.25	15	4
Caja Solidaria Guachinango	I	310	0.25	146	0.20	264	0.26	12	6
Caja Popular Comonfort	II	308	0.24	181	0.25	254	0.25	7	0
Unión de Servicios Allende	II	303	0.24	115	0.16	271	0.27	1	0
Caja Popular San José de Tlajomulco	II	302	0.24	175	0.24	237	0.23	12	0
Caja de Ahorros Tepeyac	II	280	0.22	107	0.15	180	0.18	10	0
Cooperativa Nuevo México	II	267	0.21	129	0.18	229	0.22	4	0
Caja Cerro de la Silla	II	259	0.21	193	0.26	214	0.21	20	0
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta	II	247	0.20	190	0.26	215	0.21	8	0
Caja Popular Peñitas	II	241	0.19	143	0.19	207	0.20	11	0
Caja Solidaria Epitacio Huerta	I	241	0.19	68	0.09	192	0.19	3	0
Cooperativa San Andrés Coyutla	II	239	0.19	74	0.10	218	0.21	4	0
Caja Solidaria Regional Serrana	I	239	0.19	89	0.12	217	0.21	5	0
Caja Depac Poblana	II	238	0.19	164	0.22	200	0.20	14	1
Caja La Guadalupana	II	233	0.18	109	0.15	207	0.20	8	2
El Rosario	II	224	0.18	88	0.12	170	0.17	1	0
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan	I	221	0.18	21	0.03	205	0.20	1	0
Caja Popular Villanueva	II	215	0.17	142	0.19	178	0.17	6	0
Jesús María Montaña	II	213	0.17	136	0.18	127	0.12	6	0
Tangamandapio	II	206	0.16	45	0.06	182	0.18	1	0
Caja de Ahorros UNIFAM	II	201	0.16	98	0.13	150	0.15	12	5
Red Eco de la Montaña	I	195	0.15	123	0.17	150	0.15	8	4
Renacimiento	II	192	0.15	168	0.23	159	0.16	6	0
Caja Popular San José de Casimiro	II	187	0.15	123	0.17	161	0.16	9	0
Caja Solidaria Valle de Guadalupe	II	177	0.14	110	0.15	145	0.14	6	3
Caja Solidaria Santa María del Oro	II	176	0.14	77	0.11	146	0.14	3	1
Caja Popular Tanhuato	II	173	0.14	125	0.17	148	0.14	8	0

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹	
		Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros
Caja Santa María de Guadalupe	II	171	0.14	46	0.06	145	0.14	3	0
Caja Popular José Ma. Velasco	II	166	0.13	65	0.09	136	0.13	3	0
Caja Popular Manzanillo	II	165	0.13	96	0.13	137	0.13	9	0
Caja Solidaria Sierra de San Juan	II	162	0.13	54	0.07	128	0.12	7	2
Caja Solidaria Jala	II	158	0.13	99	0.13	116	0.11	4	0
Caja Popular Río Presidio	II	155	0.12	133	0.18	130	0.13	7	0
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río Qro.	II	154	0.12	77	0.10	128	0.12	5	0
Caja Solidaria Tecuala	I	154	0.12	82	0.11	120	0.12	2	0
Caja Arturo Márquez Aguilar	II	153	0.12	78	0.11	128	0.13	9	0
Caja Solidaria Chiquilztlí	I	151	0.12	92	0.12	110	0.11	8	0
Caja Popular Tomatlán	II	149	0.12	90	0.12	132	0.13	11	0
San Bernardino	II	148	0.12	34	0.05	131	0.13	6	0
Santa Margarita	II	145	0.12	62	0.08	124	0.12	0	0
Caja Solidaria Sur de Jalisco	II	144	0.11	98	0.13	110	0.11	6	0
Caja Popular San Miguel de Allende	II	144	0.11	80	0.11	109	0.11	2	0
Cooperativa Yolomecatl	II	131	0.10	84	0.11	105	0.10	8	0
Caja Solidaria San Gabriel	I	130	0.10	56	0.08	80	0.08	1	0
Caja Itzaez	II	126	0.10	42	0.06	111	0.11	14	0
Caja Solidaria José Carrillo García	II	123	0.10	57	0.08	70	0.07	1	0
Caja Fama	II	120	0.10	80	0.11	107	0.10	8	0
Caja Solidaria Dr. Arroyo	II	116	0.09	61	0.08	74	0.07	2	0
Unidos por el Progreso de Sayula	II	116	0.09	80	0.11	86	0.08	7	0
Caja Solidaria La Huerta	II	112	0.09	63	0.09	100	0.10	10	3
Caja Solidaria Galeana	II	112	0.09	33	0.04	75	0.07	1	0
Cosechando Juntos lo Sembrado	I	112	0.09	23	0.03	100	0.10	3	3
Cooperativa Tepoztlán	I	111	0.09	17	0.02	101	0.10	2	0
Caja Solidaria Nueva Galicia	II	111	0.09	49	0.07	90	0.09	3	1
Caja Polotitlán	II	104	0.08	39	0.05	92	0.09	1	0
Caja Popular Cristo Rey	II	103	0.08	51	0.07	97	0.09	3	0
Caja Popular Tzaulán	II	91	0.07	39	0.05	75	0.07	8	0
Caja Solidaria San Miguel de Cruces	I	89	0.07	58	0.08	77	0.08	4	0
Caja Solidaria Huejuquilla	I	84	0.07	11	0.02	81	0.08	2	0
Caja San Isidro	I	82	0.07	28	0.04	75	0.07	6	0
Caja Popular Progreso García	I	80	0.06	33	0.04	70	0.07	2	0
Cooperativa Lachao	I	78	0.06	48	0.07	54	0.05	4	0
Fesolidaridad	I	77	0.06	57	0.08	63	0.06	13	0
Tecolotlan	II	77	0.06	22	0.03	56	0.06	3	0
Caja Solidaria Dos Ríos	II	74	0.06	19	0.03	55	0.05	2	0
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco	I	69	0.05	14	0.02	42	0.04	3	0
Caja Popular Tecuala	II	68	0.05	26	0.04	54	0.05	2	0
Caja Solidaria Minatitlán	I	66	0.05	40	0.05	58	0.06	3	0
Caja Solidaria Ten Apatz Tzotzob	I	66	0.05	32	0.04	49	0.05	38	2
La Caja Solidaria de Teocaltiche	I	65	0.05	25	0.03	40	0.04	7	0
Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	I	65	0.05	22	0.03	56	0.05	2	0
Caja Santa Rosa	I	65	0.05	13	0.02	59	0.06	5	0
Caja de Ahorro Santiaguito	I	63	0.05	38	0.05	53	0.05	1	0
Caja Popular Yuriria	I	63	0.05	24	0.03	48	0.05	2	0
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste	I	60	0.05	19	0.03	55	0.05	3	0
Caja Tepic	I	58	0.05	29	0.04	48	0.05	4	0
Caja Popular Teocelo	I	58	0.05	18	0.02	50	0.05	3	0
Caja Solidaria Zapotitlán	I	57	0.05	39	0.05	43	0.04	0	0
Caja Solidaria Puente de Camotlán	I	54	0.04	19	0.03	40	0.04	3	0
Cooperativa Nueva Atemajac del Valle	I	53	0.04	35	0.05	43	0.04	0	0

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹	
		Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros
Caja Solidaria El Limón	I	49	0.04	15	0.02	42	0.04	1	0
Caja Solidaria Kafén Tomin	I	48	0.04	24	0.03	28	0.03	3	0
Caja Solidaria Aguascalientes	II	47	0.04	35	0.05	36	0.04	3	0
Caja Solidaria Santiago Papasquiaro	I	45	0.04	29	0.04	28	0.03	3	0
Caja Solidaria Casa de Ahorro Campesino	I	40	0.03	29	0.04	20	0.02	2	0
IFR Tlapanalton	I	40	0.03	27	0.04	32	0.03	7	0
Caja Solidaria Magdalena	I	37	0.03	11	0.02	26	0.03	1	0
Caja Solidaria Cuautitlán	I	36	0.03	26	0.03	27	0.03	2	0
Caja Solidaria Xochitlán	I	33	0.03	10	0.01	28	0.03	1	0
Esperanza Indígena Zapoteca	I	33	0.03	21	0.03	20	0.02	3	0
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad	I	30	0.02	9	0.01	23	0.02	3	0
Tuxca	I	27	0.02	8	0.01	20	0.02	1	0
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán	I	26	0.02	12	0.02	19	0.02	3	0
Caja Santa María	I	25	0.02	20	0.03	20	0.02	1	0
Caja Solidaria Tala	I	24	0.02	13	0.02	15	0.01	1	0
Redfin	I	23	0.02	16	0.02	20	0.02	5	0
Caja Solidaria Elota	I	20	0.02	15	0.02	6	0.01	1	0
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco	I	19	0.02	9	0.01	7	0.01	1	0
MANXICO	I	17	0.01	10	0.01	9	0.01	3	0
Cooperativa Acapiotzin	I	13	0.01	9	0.01	11	0.01	1	0
Seficroc	I	8	0.01	2	0.00	7	0.01	1	0
Total		126,024	100	73,739	100	102,396	100	1,980	378

1. El número de canales de acceso proviene de los reportes regulatorios que las instituciones envían a la CNBV.
Fuente: CNBV, junio 2017.

Sociedades financieras populares

Este sector se conforma por 44 instituciones, de las cuales, 32 operan bajo nivel I, seis con nivel II, cinco en nivel III y solo Libertad Servicios Financieros en nivel IV. Similar al sector de la banca comercial, las primeras siete instituciones concentran el 76% de los activos totales, el 78% de la cartera vigente y el 82% de la captación tradicional. La Caja Alta Servicios Financieros fue revocada para operar el 15 de septiembre de 2016.

Tabla A.4 Instituciones que conforman las sociedades financieras populares

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera vigente		Captación tradicional		Canales ¹	
		Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros
Libertad Servicios Financieros	IV	11,453	36.24	8,251	39.59	8,820	44.38	197	150
Consejo de Asistencia al Microempresador (CAME)	III	2,572	8.14	1,974	9.47	1,430	7.20	239	5
Te Creemos	II	2,559	8.10	1,905	9.14	527	2.65	219	0
Akala	I	2,041	6.46	452	2.17	1,883	9.47	22	31
Proyecto Coincidir	I	1,977	6.25	1,615	7.75	1,386	6.98	7	0
Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios	III	1,910	6.04	1,259	6.04	965	4.86	92	0
Administradora de Caja Bienestar	III	1,400	4.43	817	3.92	1,207	6.07	29	0
Unagra	III	1,144	3.62	737	3.54	620	3.12	12	17
Crediclub	I	910	2.88	739	3.55	128	0.64	58	0
Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz	I	654	2.07	129	0.62	1	0.00	2	0
Operadora de Recursos Reforma	III	584	1.85	243	1.17	541	2.72	21	0
Opciones Empresariales del Noreste	I	517	1.64	424	2.03	107	0.54	31	0
Financiera Auxi	I	448	1.42	351	1.68	365	1.84	3	0
La Perseverancia del Valle de Tehuacán	I	387	1.22	318	1.53	185	0.93	10	5
Financiera Tamazula	I	332	1.05	165	0.79	277	1.40	5	0
Financiera Planfia	II	329	1.04	95	0.46	125	0.63	1	0

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera vigente		Captación tradicional		Canales ¹	
		Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros
Financiera Sustentable de México	I	305	0.97	214	1.03	103	0.52	1	0
Financiera Súmate	I	297	0.94	221	1.06	0	0.00	39	0
Capital Activo	I	289	0.91	151	0.72	254	1.28	4	0
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	II	268	0.85	78	0.37	172	0.86	48	0
Solución ASEA	II	231	0.73	202	0.97	70	0.35	34	0
Caja Progressa	II	193	0.61	135	0.65	173	0.87	11	0
Ku-Bo Financiero	I	147	0.46	82	0.39	59	0.30	1	0
Unete Financiera de Allende	I	133	0.42	22	0.11	124	0.62	1	0
JP Sofiexpress	I	126	0.40	93	0.45	106	0.53	18	0
Sociedad de Alternativas Económicas	I	103	0.33	0	0.00	95	0.48	1	0
Multiplica México	I	77	0.24	53	0.25	68	0.34	7	0
Acción y Evolución	I	39	0.12	19	0.09	22	0.11	24	0
Mascaja	I	39	0.12	33	0.16	19	0.09	1	0
Impulso para el Desarrollo de México	I	34	0.11	26	0.13	3	0.02	2	0
Servicios Financieros Alternativos	I	25	0.08	18	0.09	22	0.11	5	0
Apoyo Múltiple	I	24	0.08	3	0.01	4	0.02	1	0
Paso Seguro Creando Futuro	I	15	0.05	11	0.05	0	0.00	3	0
Financiera del Sector Social	I	13	0.04	0	0.00	1	0.01	1	0
Ictineo Plataforma	I	8	0.03	3	0.01	7	0.04	1	0
Comercializadora Financiera de Automotores	I	8	0.03	5	0.02	0	0.00	1	0
Financiera Sofitab	I	4	0.01	2	0.01	3	0.01	2	0
Batoamigo	I	2	0.01	0	0.00	0	0.00	1	0
Sociedad Financiera de Crédito Popular Nacional	I	2	0.01	0	0.00	0	0.00	1	0
T Agiliza	I	1	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0
SFP Porvenir	I	1	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0
Devida Hipotecaria	I	1	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0
Operaciones de Tu Lado	I	1	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0
Caja de la Sierra Gorda*	II	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	25	0
Total		31,603	100	20,843	100	19,872	100	1,185	208

1. El número de canales de acceso proviene de los reportes regulatorios que las instituciones envían a la CNBV.

* Sociedad que a la fecha de corte no había entregado información a la CNBV en tiempo y forma, de acuerdo a las disposiciones aplicables.

Fuente: CNBV, junio 2017.

Anexo B

Comisionistas autorizados

En esta sección se despliega la información sobre los comisionistas que han sido autorizados para operar con cada institución financiera y se desglosa por sector. Se reporta el nombre del comisionista o administrador de comisionista autorizado, el número de módulos que reporta cada banco y las operaciones que tiene autorizadas para operar a nombre y cuenta de la institución financiera.

Esta información es reportada periódicamente por la Dirección General de Supervisión de Riesgo Operacional y Tecnológico. La información de este apartado está actualizada al 20 de diciembre de 2017.

Banca comercial

A diciembre de 2017, 21 bancos tenían autorización para operar a través del modelo de corresponsalía (ver Tabla B.1). Referente a los comisionistas, Oxxo sigue a la cabeza de los comisionistas que operan con más bancos, al ofrecer servicios de once de ellos (Afirmé, Citibanamex, Banco Famsa, Banco Forjadores, Banorte, BBVA Bancomer, Compartamos, HSBC, Inbursa, Santander y Scotiabank); le sigue Telecomm, que ofrece servicios de diez bancos (Afirmé, Citibanamex, BanBajío, Banco Azteca, Bakaool, BBVA Bancomer, HSBC, Inbursa, Santander y Scotiabank); y, Tiendas Soriana ofrece servicios a nombre de siete instituciones bancarias (American Express, Citibanamex, Banorte, BBVA Bancomer, Compartamos, HSBC e Invex).

Las operaciones financieras que más se ofrecen a través de los comisionistas son el pago de créditos, los depósitos y el pago

de servicios. Solo cuatro bancos ofrecen apertura de cuentas a través de comisionistas: Afirmé (con CreditoFirme y Telecomm), Citibanamex (a través de su red de comisionistas “Banamex Aquí”, Oxxo, Casa Ley y Telcel), Bankaool (Telecomm) e Inbursa (Telcel).

De las doce operaciones posibles a realizar a través de un comisionista, Citibanamex ofrece nueve de ellas a través de su red “Banamex Aquí” (pago de servicios, retiros, depósitos, pago de créditos, pago de créditos de otros bancos, situaciones de fondos, circulación de medios de pago, pago de cheques y apertura de cuentas). Afirmé ofrece ocho operaciones a través de CreditoFirme (pago de servicios, retiros, depósitos, pago de créditos, pago de créditos de otros bancos, situaciones de fondos, consulta de saldos y apertura de cuentas).

Tabla B.1 Comisionistas autorizados para operar con la banca comercial

Banco	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	Número de establecimientos por cadena comercial	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situación de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamo / depósito documentados (PB)	Pago de contribuciones
ABC Capital	Vector Casa de Bolsa	24											✓	
Afirmé	CreditoFirme	53	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓ ⁽ⁿ²⁾		
	Oxxo ⁶	15,310				✓								
	Telecomm	1,671		✓	✓	✓			✓		✓	✓ ⁽ⁿ²⁾		
Banco Azteca	Telecomm	1,714		✓	✓	✓				✓				
American Express	Sanborns	192				✓								
	Sears	112				✓								
	Nueva Wal-Mart de México	2,363				✓								
	Tiendas Chedraui ²	255				✓								
	Comercial Mexicana	220				✓								
	Farmacias Guadalajara	1,805				✓								
	Tiendas Soriana ⁴	715				✓								
	Suburbia	127				✓								
Citibanamex	Tiendas Soriana ⁴	699			✓*	✓			✓					
	Tiendas Chedraui ²	260			✓	✓								
	Telecomm	1,771		✓	✓	✓								
	Banamex Aquí/E-Global	42	✓	✓	✓	✓***	✓***	✓	✓***	✓***		✓ ⁽ⁿ²⁾		
	Operadora Futurama	63			✓	✓								
	Oxxo ⁶	16,809			✓*	✓			✓			✓ ⁽ⁿ²⁾		
	7-Eleven	1,935			✓*	✓								
	Casa Ley ⁹	240		✓	✓	✓		✓				✓ ⁽ⁿ²⁾		
Telcel	501		✓	✓	✓		✓				✓ ⁽ⁿ²⁾			
BanBajío	Telecomm	1,747		✓	✓	✓								
BanCoppel	Coppel	1,446			✓	✓								
Bancrea	Vector Casa de Bolsa	16										✓		
Banorte	Grupo DSW ⁸	94	✓		✓	✓								
	Telecomm ⁵	1,678	✓	✓	✓	✓			✓		✓			
	7-Eleven	1,878	✓		✓	✓								
	Farmacias Guadalajara	1,803			✓	✓								
	Farmacias del Ahorro (Guga 21)	1,553			✓	✓								
	Tiendas Extra (Guga 21)	1,172	✓		✓	✓								
	Tiendas Soriana ⁴	642			✓	✓								
	La Comer (Guga21)	61	✓		✓	✓								
	Gasmart (Netpay)	48			✓	✓								
Oxxo ⁶	16,585			✓	✓									

Banco	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	Número de establecimientos por cadena comercial	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situación de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamo / depósito documentados (PB)	Pago de contribuciones
Scotiabank	Telecomm	1,781		✓	✓									
	Pequeños Comercios (Red Efectiva)	5			✓									
	Tiendas Soriana ⁴ (Prosa)	699				✓								
	Oxxo ⁶	16,700			✓	✓								

- Incluye: Bodega Aurrera, Bodega Aurrera Express, Mi Bodega, Wal-Mart Supercenter, Sam's Club y Superama.
 - Incluye: Chedraui y Super Chedraui. Consubanco: para la operación de depósitos Prosa funge como administrador.
 - Incluye: Comercial Mexicana, Bodega Comercial Mexicana, Mega Comercial Mexicana, Al Precio, City Market y Sumesa. No incluye Costco.
 - American Express, Banamex e Invex incluyen: Tiendas Soriana, Mercado Soriana y City Club. Bancomer incluye: Soriana, Mercado Soriana, City Club, Hipermat, Hiperama, Soriana Express, Soriana Plus y Soriana Súper. HSBC incluye: Soriana, Mercado Soriana, Soriana Plus, Soriana Súper, Soriana Híper y Soriana Express. Scotiabank incluye: Soriana, Mercado Soriana, Supermercado Soriana, Soriana Express y City Club. Compartamos incluye: Soriana, Mercado Soriana, Supermercado Soriana, Soriana Express.
 - Sólo podrá realizar gestión de cuentas de débito y reposición de tarjetas con este comisionista, no se encuentra autorizado a realizar Circulación de medios de pago.
 - Se dan de baja todos los Oxxo Express por cambio en su razón social convirtiéndose en Cadena Comercial Oxxo, en 397 establecimientos se pueden realizar depósitos en cuentas Transfer, circulación de medios de pago y apertura de cuentas n2.
 - Incluye: Merco. No incluye Super M.
 - Incluye: Tiendas del Sol y Woolworth.
 - Incluye: Tiendas Fiesta, Ley Express y Súper Ley.
 - Incluye: Tiendas Extra y Círculo K.
 - Cuentas de expediente simplificado Nivel 2.
 - Cuentas de expediente tradicional.
- * Se pueden realizar operaciones en las cuentas relacionadas al servicio "Transfer" en este comisionista.
 ** Únicamente para pagos de Telcel.
 *** Únicamente comisionistas Banamex-Aquí.
 Fuente: CNBV, diciembre 2017.

Banca de desarrollo

Bansefi expandió su red de comisionistas en el último año de forma significativa, a diciembre de 2017, ofrece servicios a través de cuatro comisionistas. Las 258 tiendas Diconsa con las que opera y las siete estaciones de servicio Pemex ofrecen

pago de servicios, retiros, depósitos y consulta de saldos. Con la red de 2,274 comisionistas de Yastás ofrece retiros, depósitos y consulta de saldos y con los 1,638 módulos de Telecomm ofrece retiros y consulta de saldos.

Tabla B.2 Comisionistas autorizados para operar con la banca de desarrollo

Banco	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	Número de establecimientos por cadena comercial	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situación de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamo / depósito documentados (PB)	Pago de contribuciones
Bansefi	Tiendas afiliadas a Diconsa (Diconsa)	258	✓	✓	✓						✓			
	Estaciones de Servicio PEMEX	7	✓	✓	✓						✓			
	Pequeños Comercios (Yastás)	2,274		✓	✓						✓			
	Telecomm ¹	1,638		✓							✓			

- Sólo podrá realizar gestión de cuentas de débito y reposición de tarjetas con este comisionista, no se encuentra autorizado a realizar Circulación de medios de pago.
- Fuente: CNBV, diciembre 2017.

Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

A partir de la Reforma Financiera, se permitió que las entidades de ahorro y crédito popular pudieran ofrecer servicios a través de comisionistas. A diciembre de 2017, Caja Real del Potosí

tiene autorizado operar con Oxxo, donde se ofrece realizar depósitos y pago de créditos (ver Tabla B.3).

Tabla B.3 Comisionistas autorizados para operar con las Socap

Socap	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	Número de establecimientos por cadena comercial	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situación de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamo / depósito documentados (CB)	Pago de contribuciones
Caja Real del Potosí	Oxxo (PROSA)	12,204			✓	✓								

Fuente: CNBV, diciembre 2017.

Sociedades financieras populares

En marzo de 2017, la Sofipo Libertad empezó a reportar operaciones a través de las tiendas Oxxo, donde se ofrece pago de créditos. En agosto de 2017, Opciones Empresariales del

Noreste comenzó a reportar operaciones a través de pequeños comercios llamados "Ventanilla Fácil" donde se ofrecen retiros, depósitos, pago de créditos y consulta de saldos.

Tabla B.4 Comisionistas autorizados para operar con las Socap

Sofipo	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	Número de establecimientos por cadena comercial	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situación de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamo / depósito documentados (CB)	Pago de contribuciones
Opciones Empresariales del Noreste	Pequeños Comercios "Ventanilla Fácil" (Comercializadora de Servicios del Pacífico-CSP)	512		✓	✓	✓					✓			
Libertad Servicios Financieros	Oxxo	16,691				✓								

Fuente: CNBV, diciembre 2017.

Anexo C

Indicador y cobertura de canales a nivel estatal

En esta sección se muestra la población adulta, el número de puntos de acceso, el indicador demográfico (por cada 10 mil adultos) y el número y porcentaje de municipios que tienen al menos un punto de acceso. La información de este apartado está actualizada al cierre de junio de 2017.

Sucursales

Tabla C.1 Indicador y cobertura de sucursales a nivel estatal

Estado	Población adulta	Sucursales	Indicador	Municipios que conforman el estado	Municipios con comisionistas	% Municipios con al menos un comisionista
Aguascalientes	942,259	159	1.69	11	7	64%
Baja California	2,657,655	424	1.60	5	5	100%
Baja California Sur	591,476	133	2.25	5	5	100%
Campeche	684,202	140	2.05	11	10	91%
Coahuila	2,221,504	408	1.84	38	24	63%
Colima	554,629	162	2.92	10	10	100%
Chiapas	3,715,649	444	1.19	118	60	51%
Chihuahua	2,745,212	471	1.72	67	27	40%
Ciudad de México	6,944,970	1945	2.80	16	16	100%
Durango	1,299,635	194	1.49	39	24	62%
Guanajuato	4,225,348	990	2.34	46	45	98%
Guerrero	2,527,701	371	1.47	81	54	67%
Hidalgo	2,132,572	318	1.49	84	46	55%
Jalisco	5,901,813	1540	2.61	125	120	96%
México	12,740,678	1677	1.32	125	102	82%
Michoacán	3,350,871	645	1.92	113	88	78%
Morelos	1,449,631	306	2.11	33	30	91%
Nayarit	913,404	207	2.27	20	20	100%
Nuevo León	3,901,750	1044	2.68	51	32	63%
Oaxaca	2,880,050	445	1.55	570	76	13%
Puebla	4,484,290	715	1.59	217	69	32%
Querétaro	1,497,860	386	2.58	18	18	100%
Quintana Roo	1,201,344	261	2.17	11	11	100%
San Luis Potosí	2,011,646	365	1.81	58	37	64%
Sinaloa	2,241,352	397	1.77	18	18	100%
Sonora	2,200,789	399	1.81	72	27	38%
Tabasco	1,765,548	275	1.56	17	17	100%
Tamaulipas	2,684,972	487	1.81	43	27	63%
Tlaxcala	938,888	119	1.27	60	17	28%
Veracruz	6,053,441	973	1.61	212	120	57%
Yucatán	1,605,882	362	2.25	106	52	49%
Zacatecas	1,146,700	183	1.60	58	30	52%
Nacional	90,213,720	16,945	1.88	2,458	1,244	51%

Fuente: CNBV, junio 2017.

Comisionistas

Tabla C.2 Indicador y cobertura de comisionistas a nivel estatal

Estado	Población adulta	Módulos máximos de comisionistas	Indicador	Municipios que conforman el estado	Municipios con comisionistas	% Municipios con al menos un comisionista
Aguascalientes	942,259	511	5.4	11	11	100%
Baja California	2,657,655	1,909	7.2	5	5	100%
Baja California Sur	591,476	379	6.4	5	5	100%
Campeche	684,202	302	4.4	11	11	100%
Coahuila	2,221,504	1,619	7.3	38	33	87%
Colima	554,629	422	7.6	10	9	90%
Chiapas	3,715,649	1,435	3.9	118	78	66%
Chihuahua	2,745,212	1,341	4.9	67	43	64%

Estado	Población adulta	Módulos máximos de comisionistas	Indicador	Municipios que conforman el estado	Municipios con comisionistas	% Municipios con al menos un comisionista
Ciudad de México	6,944,970	3,319	4.8	16	16	100%
Durango	1,299,635	590	4.5	39	35	90%
Guanajuato	4,225,348	1,540	3.6	46	46	100%
Guerrero	2,527,701	767	3.0	81	64	79%
Hidalgo	2,132,572	628	2.9	84	68	81%
Jalisco	5,901,813	2,769	4.7	125	99	79%
México	12,740,678	3,620	2.8	125	115	92%
Michoacán	3,350,871	952	2.8	113	95	84%
Morelos	1,449,631	624	4.3	33	32	97%
Nayarit	913,404	431	4.7	20	17	85%
Nuevo León	3,901,750	3,418	8.8	51	42	82%
Oaxaca	2,880,050	772	2.7	570	169	30%
Puebla	4,484,290	1,825	4.1	217	143	66%
Querétaro	1,497,860	803	5.4	18	17	94%
Quintana Roo	1,201,344	934	7.8	11	9	82%
San Luis Potosí	2,011,646	724	3.6	58	49	84%
Sinaloa	2,241,352	1,315	5.9	18	18	100%
Sonora	2,200,789	1,760	8.0	72	52	72%
Tabasco	1,765,548	1,081	6.1	17	17	100%
Tamaulipas	2,684,972	2,087	7.8	43	33	77%
Tlaxcala	938,888	298	3.2	60	46	77%
Veracruz	6,053,441	2,811	4.6	212	166	78%
Yucatán	1,605,882	804	5.0	106	58	55%
Zacatecas	1,146,700	426	3.7	58	37	64%
Nacional	90,213,720	42,216	4.68	2,458	1,638	67%

Fuente: CNBV, junio 2017.

Cajeros automáticos

Tabla C.3 Indicador y cobertura de cajeros automáticos a nivel estatal

Estado	Población adulta	Cajeros automáticos	Indicador	Municipios que conforman el estado	Municipios con comisionistas	% Municipios con al menos un cajero
Aguascalientes	942,259	578	6.1	11	11	100%
Baja California	2,657,655	1,932	7.3	5	5	100%
Baja California Sur	591,476	531	9.0	5	5	100%
Campeche	684,202	378	5.5	11	11	100%
Coahuila	2,221,504	1,695	7.6	38	32	84%
Colima	554,629	357	6.4	10	10	100%
Chiapas	3,715,649	805	2.2	118	68	58%
Chihuahua	2,745,212	1,859	6.8	67	42	63%
Ciudad de México	6,944,970	7,360	10.6	16	16	100%
Durango	1,299,635	572	4.4	39	26	67%
Guanajuato	4,225,348	1,995	4.7	46	44	96%
Guerrero	2,527,701	791	3.1	81	50	62%
Hidalgo	2,132,572	775	3.6	84	71	85%
Jalisco	5,901,813	3,478	5.9	125	111	89%
México	12,740,678	4,725	3.7	125	114	91%
Michoacán	3,350,871	1,223	3.6	113	95	84%
Morelos	1,449,631	703	4.8	33	30	91%
Nayarit	913,404	506	5.5	20	18	90%
Nuevo León	3,901,750	3,886	10.0	51	44	86%
Oaxaca	2,880,050	884	3.1	570	89	16%

Estado	Población adulta	Cajeros automáticos	Indicador	Municipios que conforman el estado	Municipios con comisionistas	% Municipios con al menos un cajero
Puebla	4,484,290	1,569	3.5	217	89	41%
Querétaro	1,497,860	1,113	7.4	18	18	100%
Quintana Roo	1,201,344	1,405	11.7	11	11	100%
San Luis Potosí	2,011,646	901	4.5	58	48	83%
Sinaloa	2,241,352	1,204	5.4	18	18	100%
Sonora	2,200,789	1,380	6.3	72	36	50%
Tabasco	1,765,548	698	4.0	17	17	100%
Tamaulipas	2,684,972	1,838	6.8	43	36	84%
Tlaxcala	938,888	307	3.3	60	28	47%
Veracruz	6,053,441	2,471	4.1	212	142	67%
Yucatán	1,605,882	823	5.1	106	36	34%
Zacatecas	1,146,700	409	3.6	58	41	71%
Nacional	90,213,720	49,151	5.4	2,458	1,412	57%

Fuente: CNBV, junio 2017.

Terminales punto de venta

Tabla C.4 Indicador y cobertura de TPV a nivel estatal

Estado	Población adulta	Terminales punto de venta	Indicador	Municipios que conforman el estado	Municipios con TPV	% Municipios con al menos una TPV
Aguascalientes	942,259	12,471	132.4	11	11	100%
Baja California	2,657,655	32,455	122.1	5	5	100%
Baja California Sur	591,476	15,571	263.3	5	5	100%
Campeche	684,202	6,453	94.3	11	11	100%
Coahuila	2,221,504	26,223	118.0	38	35	92%
Colima	554,629	6,719	121.1	10	10	100%
Chiapas	3,715,649	11,096	29.9	118	75	64%
Chihuahua	2,745,212	33,936	123.6	67	64	96%
Ciudad de México	6,944,970	165,053	237.7	16	16	100%
Durango	1,299,635	8,866	68.2	39	31	79%
Guanajuato	4,225,348	38,119	90.2	46	46	100%
Guerrero	2,527,701	12,516	49.5	81	60	74%
Hidalgo	2,132,572	11,989	56.2	84	73	87%
Jalisco	5,901,813	74,580	126.4	125	119	95%
México	12,740,678	78,799	61.8	125	120	96%
Michoacán	3,350,871	25,637	76.5	113	112	99%
Morelos	1,449,631	13,986	96.5	33	32	97%
Nayarit	913,404	8,151	89.2	20	19	95%
Nuevo León	3,901,750	64,322	164.9	51	48	94%
Oaxaca	2,880,050	9,151	31.8	570	114	20%
Puebla	4,484,290	33,622	75.0	217	127	59%
Querétaro	1,497,860	20,517	137.0	18	17	94%
Quintana Roo	1,201,344	46,777	389.4	11	11	100%
San Luis Potosí	2,011,646	15,981	79.4	58	51	88%
Sinaloa	2,241,352	22,243	99.2	18	18	100%
Sonora	2,200,789	27,774	126.2	72	54	75%
Tabasco	1,765,548	12,652	71.7	17	17	100%
Tamaulipas	2,684,972	25,143	93.6	43	38	88%
Tlaxcala	938,888	3,475	37.0	60	52	87%
Veracruz	6,053,441	36,002	59.5	212	160	75%
Yucatán	1,605,882	13,872	86.4	106	60	57%
Zacatecas	1,146,700	6,392	55.7	58	51	88%
Nacional	90,213,720	920,543	102.0	2,458	1,662	68%

Anexo D

Infografías

En esta sección se muestra el universo de instituciones consideradas para el análisis del presente reporte. La información sobre activos, cartera y captación proviene de los boletines estadísticos que emite la propia CNBV y la información sobre los canales de acceso proviene de los diversos reportes regulatorios que las instituciones financieras envían a la CNBV.

La información para todos los sectores corresponde al mes de junio de 2017.



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



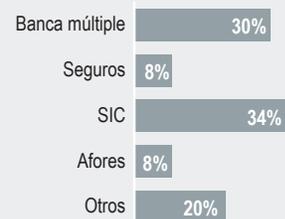
Total: 73%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



194

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Nacional

Municipios: 2,458
Población adulta: 90,213,720



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

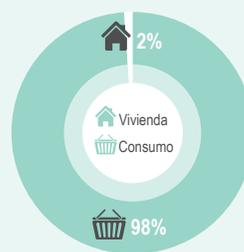
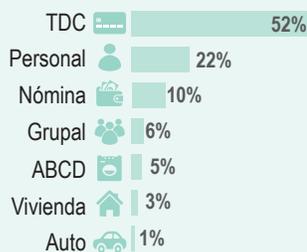


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,710

EACP 340

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



3,491

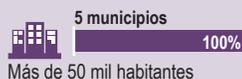
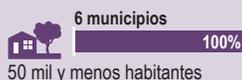
Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso por cada 10,000 adultos



Cobertura por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de defensa por cada 10,000 adultos



369

Acciones de defensa por sector



Acceso



Protección



Aguascalientes

Municipios: 11

 Población adulta: 942,259



Uso

Cuentas de captación por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro por cada 10,000 adultos



Distribución por tipo de crédito por cada 10,000 adultos

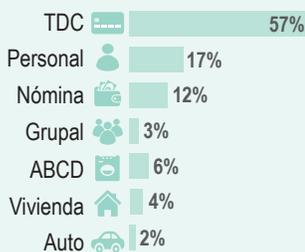
Cuentas ligadas a un celular por cada 10,000 adultos



Banca 5,173

EACP 362

Distribución de asegurados por género



3,112

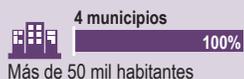
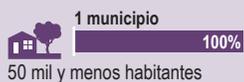
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



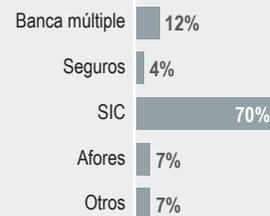
Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



376

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Baja California Sur

Municipios: 5

 Población adulta: 591,476



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

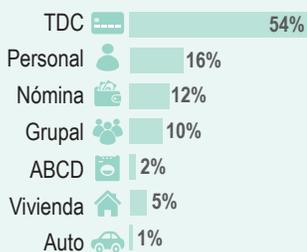


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

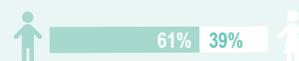
Banca **6,075**

EACP **27**

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



12,263

Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



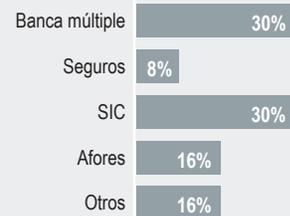
Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



136

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Baja California

Municipios: 5

 Población adulta: 2,657,655



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

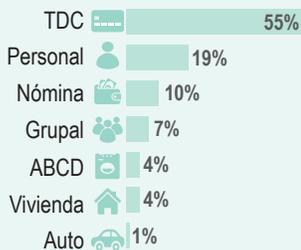


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,428

EACP 24

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,552

Prima per cápita
(pesos)

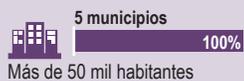
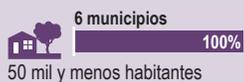


Puntos de acceso por cada 10,000 adultos



Cobertura por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de defensa por cada 10,000 adultos



429

Acciones de defensa por sector



Acceso



Protección



Campeche

Municipios: 11
Población adulta: 684,202



Uso

Cuentas de captación por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro por cada 10,000 adultos

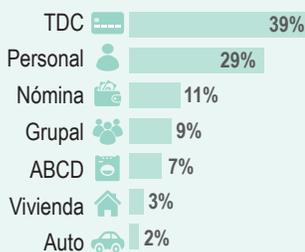


Distribución por tipo de crédito por cada 10,000 adultos

Banca 5,445

EACP 127

Cuentas ligadas a un celular por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,402

Prima per cápita
(pesos)



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 76%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



124

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Chiapas

Municipios: 118
Población adulta: 3,715,649



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos



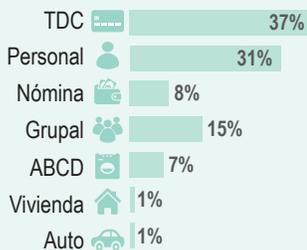
Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 3,160

EACP 106



Distribución de asegurados por género



822

Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



260

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Chihuahua

Municipios: 67
Población adulta: 2,745,212



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

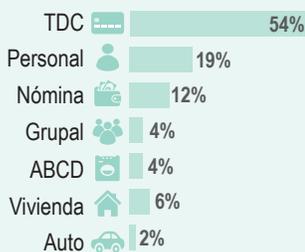


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,000

EACP 224

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,553

Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



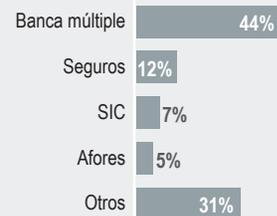
Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



461

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Ciudad de México

Municipios: 16
Población adulta: 6,944,970



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos



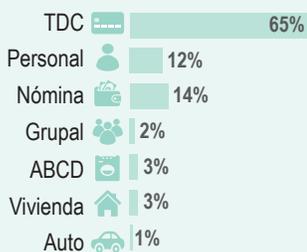
Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

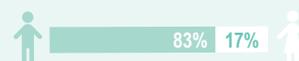


Banca 13,303

EACP 104



Distribución de asegurados por género



17,021

Prima per cápita
(pesos)



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



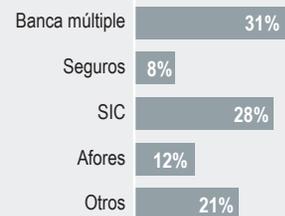
Total: 89%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



163

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Coahuila

Municipios: 38
Población adulta: 2,221,504



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

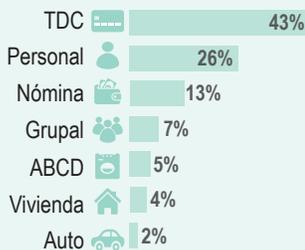


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 6,190

EACP 173

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



3,140

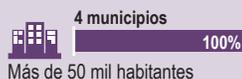
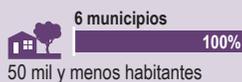
Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



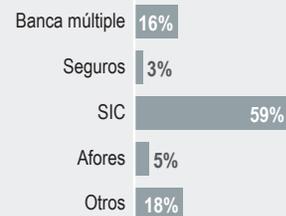
Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



492

Acciones de defensa
por sector



Acceso

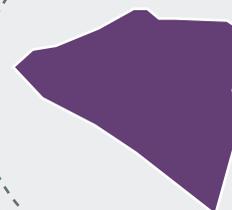


Protección



Colima

Municipios: 10
Población adulta: 554,629



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

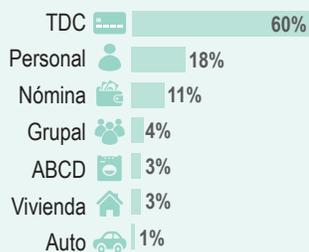


Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos



Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,822**



EACP **1,212**



Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,456

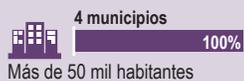
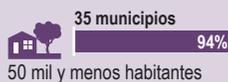
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 95%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



288

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Durango

Municipios: 39
Población adulta: 1,299,635



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

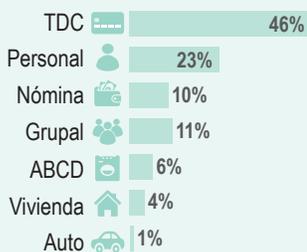


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,484

EACP 566

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,544

Prima per cápita
(pesos)

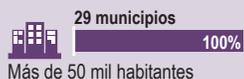
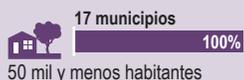


Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



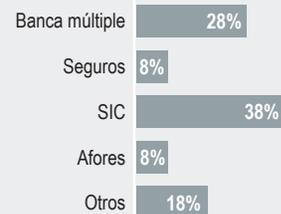
Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



132

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Guanajuato

Municipios: 46
Población adulta: 4,225,348



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

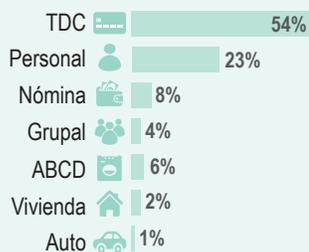


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **4,755**

EACP **1,368**

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

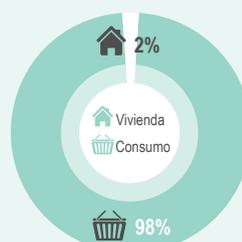


Distribución de asegurados por género



2,236

Prima per cápita
(pesos)



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



109

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Guerrero

Municipios: 81
Población adulta: 2,527,701



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

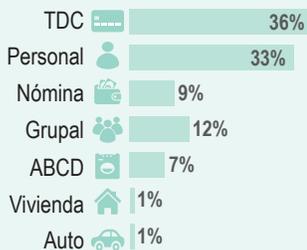


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

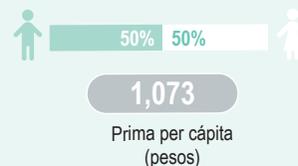
Banca 4,314

EACP 151

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



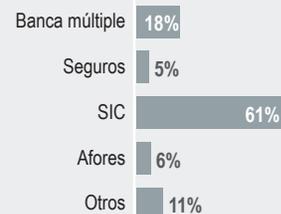
Total: 90%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



192

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Hidalgo

Municipios: 84
Población adulta: 2,132,572



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

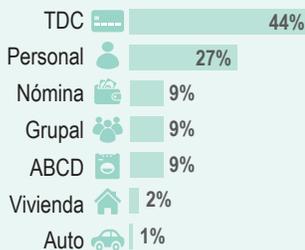


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,609

EACP 210

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



1,334

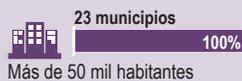
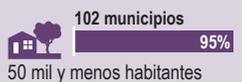
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



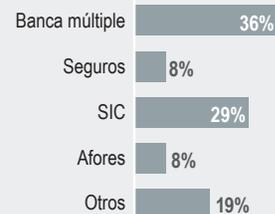
Total: 96%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



163

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Jalisco

Municipios: 125
Población adulta: 5,901,813



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos



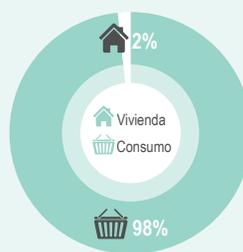
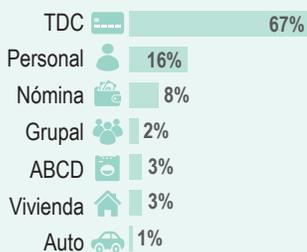
Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Banca 5,374

EACP 809



Distribución de asegurados por género



3,149

Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



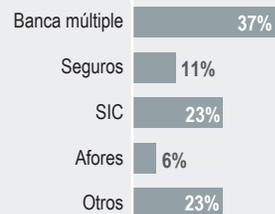
Total: 97%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



143

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



México

Municipios: 125
Población adulta: 12,740,678



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

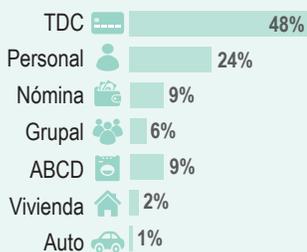


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,205

EACP 97

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



1,891

Prima per cápita
(pesos)



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



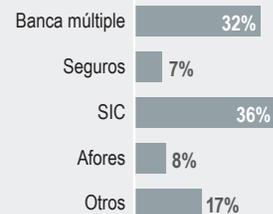
Total: 97%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



91

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Michoacán

Municipios: 113
Población adulta: 3,350,871



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

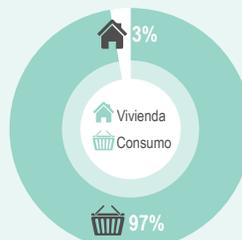
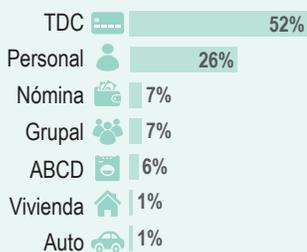


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,627

EACP 673

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



1,613

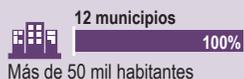
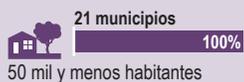
Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



259

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Morelos

Municipios: 33
Población adulta: 1,449,631



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

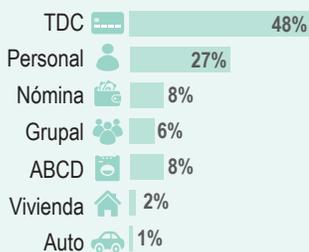


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,945**

EACP **483**

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,219

Prima per cápita
(pesos)

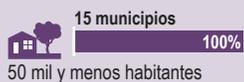


Puntos de acceso por cada 10,000 adultos



Cobertura por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de defensa por cada 10,000 adultos



310

Acciones de defensa por sector



Acceso



Protección



Nayarit

Municipios: 20
Población adulta: 913,404



Uso

Cuentas de captación por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro por cada 10,000 adultos

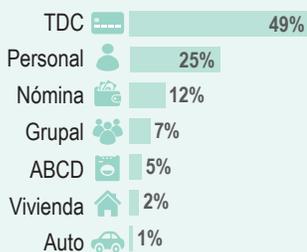


Distribución por tipo de crédito por cada 10,000 adultos

Banca 4,949

EACP 809

Cuentas ligadas a un celular por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



1,575

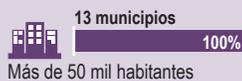
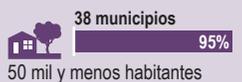
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



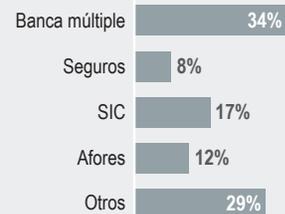
Total: 96%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



135

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Nuevo León

Municipios: 51
Población adulta: 3,901,750



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

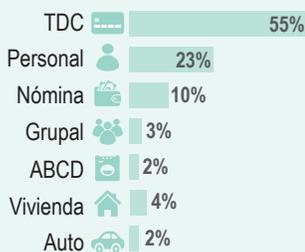


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **6,989**

EACP **375**

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



6,862

Prima per cápita
(pesos)



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 33%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



106

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Oaxaca

Municipios: 570



Población adulta: 2,880,050



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos



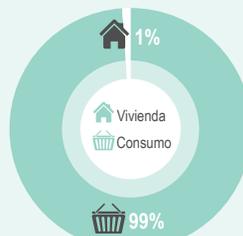
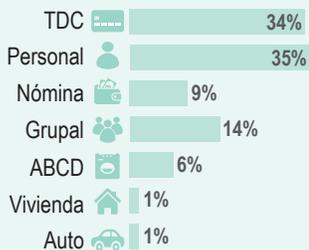
Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 3,746

EACP 603



Distribución de asegurados por género



847

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



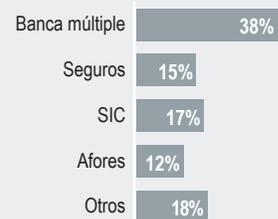
Total: 69%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



109

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Puebla

Municipios: 217



Población adulta: 4,484,290



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

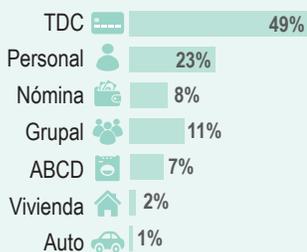


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,324

EACP 199

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



1,753

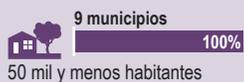
Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso por cada 10,000 adultos



Cobertura por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de defensa por cada 10,000 adultos



264

Acciones de defensa por sector



Acceso



Protección



Querétaro

Municipios: 18



Población adulta: 1,497,860



Uso

Cuentas de captación por cada 10,000 adultos



16,663

Contratos de crédito por cada 10,000 adultos



6,781

Ahorro para el retiro por cada 10,000 adultos



5,156

Distribución por tipo de crédito por cada 10,000 adultos

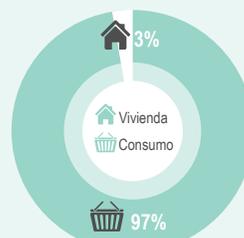
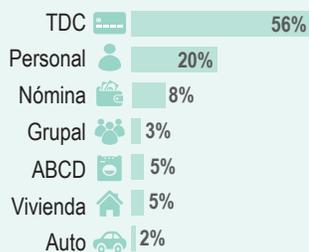
Cuentas ligadas a un celular por cada 10,000 adultos



1,462

Banca 5,812

EACP 970



Distribución de asegurados por género



94% 6%

3,478

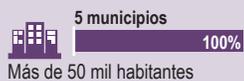
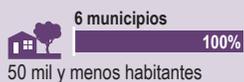
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



376

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Quintana Roo

Municipios: 11
Población adulta: 1,201,344



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

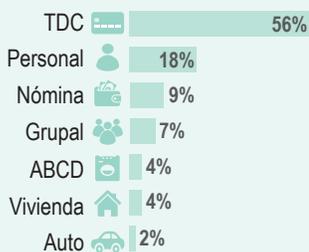


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

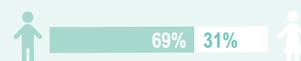
Banca **5,507**

EACP **101**

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



3,503

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 90%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



154

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



San Luis Potosí

Municipios: 58



Población adulta: 2,011,646



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

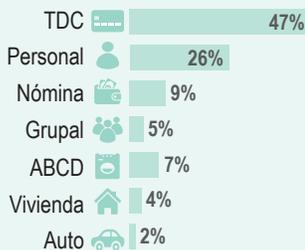


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,457

EACP 681

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,230

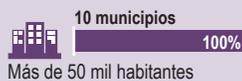
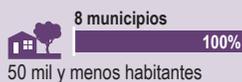
Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



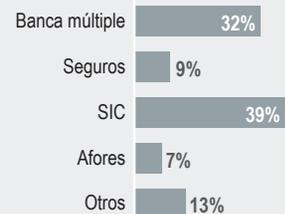
Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



201

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Sinaloa

Municipios: 18
Población adulta: 2,241,352



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

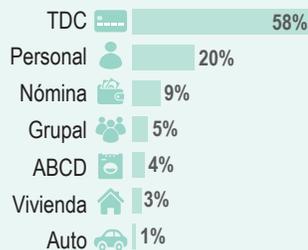


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,652

EACP 135

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,938

Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



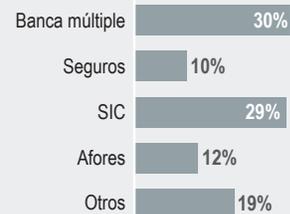
Total: 72%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



142

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Sonora

Municipios: 72
Población adulta: 2,200,789



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

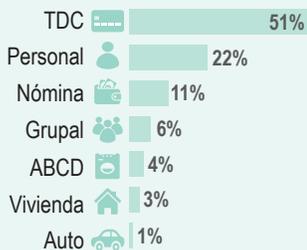


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,529

EACP 28

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

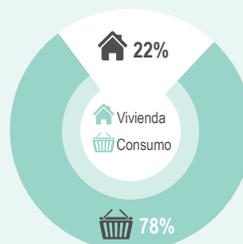


Distribución de asegurados por género



2,922

Prima per cápita
(pesos)

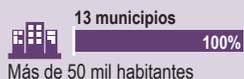
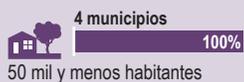


Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



197

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Tabasco

Municipios: 17
Población adulta: 1,765,548



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

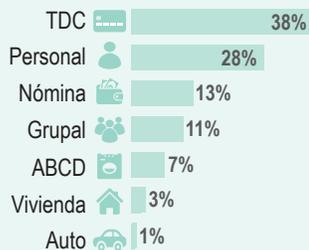


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,179**

EACP **63**

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



1,650

Prima per cápita
(pesos)



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



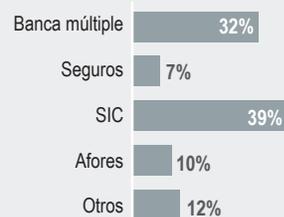
Total: 86%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



153

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Tamaulipas

Municipios: 43
Población adulta: 2,684,972



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

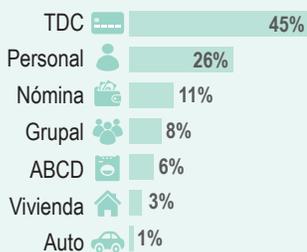


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 6,034

EACP 122

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,540

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



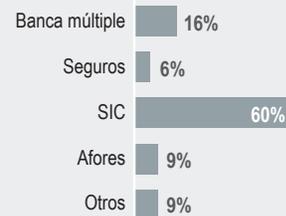
Total: 77%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



200

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Tlaxcala

Municipios: 60
Población adulta: 938,888



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

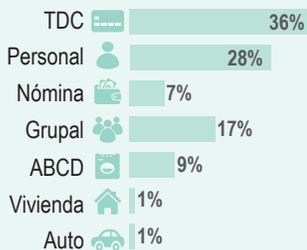


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,893

EACP 100

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



954

Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



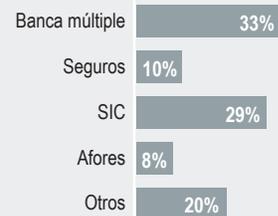
Total: 83%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



90

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Veracruz

Municipios: 212
Población adulta: 6,053,441



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

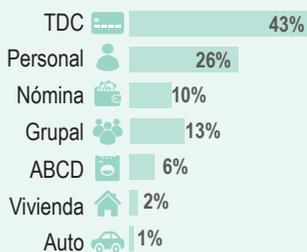


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

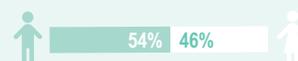
Banca 5,047

EACP 243

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



1,295

Prima per cápita
(pesos)



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



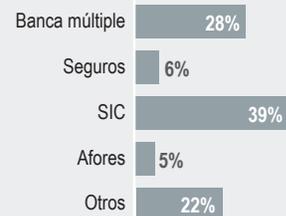
Total: 68%

Acciones de defensa
por cada 10,000 adultos



279

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Yucatán

Municipios: 106
Población adulta: 1,605,882



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

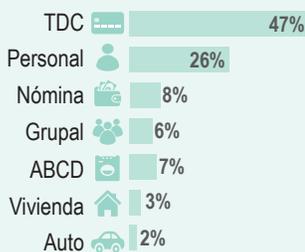


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,684**

EACP **295**

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



2,481

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos



Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 83%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



250

Acciones de defensa
por sector



Acceso



Protección



Zacatecas

Municipios: 58
Población adulta: 1,146,700



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos



Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos



Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

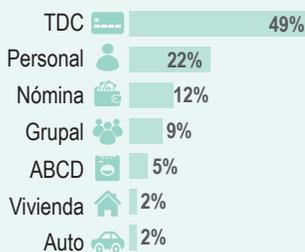


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 3,616

EACP 428

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos



Distribución de asegurados por género



1,411

Prima per cápita
(pesos)



