



# Reporte Nacional de Inclusión Financiera

7



2016



Consejo Nacional  
de Inclusión Financiera

# Reporte Nacional de Inclusión Financiera

7

2016

## **CONSEJO NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (CONAIF)**

<b>Luis Videgaray Caso</b>	Secretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
<b>Fernando Aportela Rodríguez</b>	Subsecretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
<b>Mario Alberto Di Costanzo Armenta</b>	Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)
<b>Jaime González Aguadé</b>	Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
<b>Norma Alicia Rosas Rodríguez</b>	Presidenta de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
<b>Carlos Ramírez Fuentes</b>	Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)
<b>Lorenzo Meade Kuribreña</b>	Secretario Ejecutivo del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)
<b>Irene Espinosa Cantellano</b>	Tesorera de la Federación (Tesofe)
<b>Agustín Guillermo Carstens Carstens</b>	Gobernador del Banco de México (Banxico)
<b>Manuel Sánchez González</b>	Subgobernador del Banco de México (Banxico)
<b>Carlos Orta Tejada</b>	Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CNBV)

## **GRUPO DE TRABAJO DE MEDICIÓN, DIAGNÓSTICO Y DIVULGACIÓN DEL CONAIF**

<b>María Fernanda Trigo Alegre</b>	(CNBV – Líder del grupo de trabajo)
<b>Ricardo Acosta Carrete</b>	SHCP
<b>Sara Gutiérrez López Portillo</b>	Condusef
<b>Héctor Romero Gatica</b>	CNSF
<b>Carlos Arturo Marmolejo Trujillo</b>	Consar
<b>Raúl Castro Montiel</b>	IPAB
<b>José Luis Negrín Muñoz</b>	Banxico
<b>Galia Borja Gómez</b>	Tesofe

## **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

<b>Desarrollo de contenido</b>	<b>Investigación y elaboración de gráficas</b>
Emmanuel Alvarado Carbajal	Roger Álvarez Bravo
Zaira Badillo Luna	Ana Álvarez Hernández
Valerie De la Fuente Rodríguez	Hayeth Cárdenas Calva
Marco Del Río Chivardi	Mariana Díaz López
Andy Pineda Villegas	Ruth Fragoso López
Laura Ramos Torres	Raymundo Guerra Ramírez
Fernanda Trigo Alegre	Marco Legorreta Amaya
<b>Revisión y corrección de estilo</b>	<b>Temas administrativos y distribución</b>
Carlos Orta Tejada	Lucio López Rincón
José González Carranca	Patricia Medina Barrera
<b>Diseño editorial</b>	
Ricardo Gómez Ortega	

# Agradecimientos

De igual manera, se extiende el agradecimiento a las personas que colaboraron en la realización del presente reporte:

A los representantes de instituciones financieras quienes nos brindaron información para elaborar los casos de estudio presentados en este reporte: José Luis Acosta Chavira, María Guadalupe Ángel, Federico Antoni Loaeza, Federico Arellano Ortiz, José Ballesteros González, Guillermo Bernal del Valle, Alejo Botello Rivas, Marcela Buzo, Luis Rubén Chávez Tostado, Pablo Escalante Tattersfield, Alfredo Esparza Jaime, Vicente Fenoll Algorta, Juan Carlos Flores Acevedo, Juan Garay, Magnolia Concepción González Vilchis, Javier Martínez Morodo, Carlos Martínez Oñate, Rodrigo Navarro Ramos, Gerardo Obregón, Juan Luis Ordaz Díaz, Victoria Pelayo Rodríguez, Fernando Piña, Fernando Ramos Amntman, Angélica Romero, Marc Segura Oyamburu, René Serrano y Maribel Terrazas Arias.

A nuestros colegas: Ricardo Acosta Carrete, Luis Iñaki Alberro Encinas, Ernesto Ariel Brodersohn Ostrovich, Claudia María Colosio Murrieta, Edgar Gustavo Cortés Quiroz, Julissa Hernández Godinez, Luis Fabre Pruneda, León Kristhian de la Peña Velázquez, María Denise García Ocampo, Gerardo García Escobedo, Alejandro Maldonado Viveros, Laura Paulina Mancebo Padilla, Laura Celia Méndez Herrera, Jorge Alberto Muilia Almazán, Roberto Carlos Ramírez Diez, Javier Suárez Luengas y Javier Vázquez Durán por sus contribuciones en la elaboración de las distintas secciones del Reporte Nacional de Inclusión Financiera.

Adicionalmente, extendemos nuestro agradecimiento a nuestros compañeros de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores: Ramiro Álvarez Hernández, Marco Ariel Álvarez Miranda, Jorge Córdova Estrada, María Isabel García Guadarrama, María Patricia García Shiaffin, Alfredo Gutiérrez Valle, Erick Adair Islas Plata, Aydee Juárez Bello, Dorian Yuritzin Loyo Eseguia, Carlos Alberto Martínez Núñez, Francisco José Mier Sainz Trápaga, Arturo Murillo Torres, Ana María Oviedo Domínguez, Alejandra Polanco Cohen, Verónica Leticia Quezada Gasca, Diana Radilla Escudero, Marta Sabina Pérez, Raúl Gerardo Uribe Uribe y Ricardo Aristeo Vázquez Fuentes.

# Contenido

**Indicadores básicos de inclusión financiera p. 7**

**Siglas y acrónimos p. 8**

**Nota metodológica p. 10**

**Introducción p. 13**

**Capítulo 1. Avances y retos en inclusión financiera p. 15**

**Características de la Encuesta Global Findex del Banco Mundial p. 18**  
**Sección 1. Principales resultados del Global Findex 2014 p. 20**

Evolución en el número de adultos con una cuenta p. 20  
Uso del sistema financiero p. 25  
Ahorro y crédito p. 26

**Sección 2. Análisis del Global Findex 2011-2014 mediante índices de inclusión financiera p. 30**

Selección de indicadores de inclusión financiera p. 31  
Indicadores de acceso y uso p. 31  
Posición actual en índices de inclusión financiera p. 32  
Evolución de los índices de inclusión financiera p. 33

**Conclusiones y retos a futuro p. 36**

**Capítulo 2. Infraestructura financiera p. 39**

**Sección 1. Instituciones financieras p. 40**

Banca múltiple p. 41  
Banca de desarrollo p. 42  
Entidades de fomento p. 43  
Uniones de crédito p. 44  
Sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas p.45  
Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo p.45  
Sociedades financieras populares p. 47  
Aseguradoras p. 48  
Administradoras de fondos para el retiro p.48

**Sección 2. Canales de acceso p. 49**

Canales de acceso p. 49  
Sucursales p. 51  
Corresponsales p. 55  
Cajeros automáticos p. 63  
Terminales punto de venta p. 65  
Banca electrónica p. 67  
Banca por Internet p. 70

**Conclusiones y retos a futuro p. 73**

**Capítulo 3. Ahorro p. 75**

**Sección 1. Captación p. 76**

Productos e indicadores de captación a nivel nacional p. 76  
Caso Transfer y Saldazo p. 79  
Tarjetas de débito p. 81  
Presencia de productos de captación a nivel estatal p. 82  
Presencia de productos de captación a nivel municipal p. 83

**Sección 2. Ahorro para el retiro p. 84**

Sistema de Ahorro para el Retiro p. 85  
Encuesta Nacional de Trabajadores Independientes p. 87

<p><b>Capítulo 4. Crédito p. 99</b></p> <p><b>Capítulo 5. Otros servicios y productos financieros p. 131</b></p>	<p>Administradoras de Fondos para el Retiro p. 89      Cambios normativos aplicables a las Afores p. 90      Condiciones de competencia en el sistema financiero y sus mercados p. 92      Comisiones cobradas por las Afores p. 92      Ahorro Voluntario p. 94      El Sistema de pensiones en México realizado por la OCDE p. 96  <b>Conclusiones y retos a futuro p. 96</b></p> <p><b>Sección 1. Crédito individual p. 100</b>      Productos e indicadores de crédito a nivel nacional p. 100      Productos e indicadores de crédito a nivel estatal y municipal p. 103</p> <p><b>Sección 2. Crédito al sector privado p. 106</b>      Acceso al financiamiento para la micro, pequeña y mediana empresas en México p. 106      Programa Crédito Joven de Nacional Financiera p. 107      Clasificación de las Mipyme p. 109      Sociedades de Información Crediticia p. 111      Extracto del Reporte del Banco de México sobre las condiciones de competencia del otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas p. 113</p> <p><b>Sección 3. Relevancia de la banca de desarrollo en facilitar el acceso al financiamiento p. 115</b>      La banca de desarrollo en México p. 116      Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero p. 117      Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros p. 119</p> <p><b>Sección 4. Otros mecanismos de financiamiento p. 121</b>      Financiamiento a través del mercado bursátil p. 122      Crowdfunding e Inclusión Financiera p. 123      Industria de crowdfunding en México p. 125      Evolución de la industria a nivel internacional p. 127</p> <p><b>Conclusiones y retos para fomentar el acceso al financiamiento p. 129</b></p> <p><b>Sección 1. Transacciones p. 133</b>      Importancia y clasificación de los sistemas de pagos p. 133      Definición e impacto de las transacciones digitales p. 134      Evolución de las transacciones en México p. 135      Caso Boloro p. 136      Las transacciones en México en perspectiva internacional p.137      Remesas p. 143      Pagos gubernamentales p. 146</p> <p><b>Sección 2. Seguros p. 147</b>      Indicadores básicos de seguros p. 147      Composición de la cartera de seguros p. 148      Seguros básicos p. 149      Microseguros p. 150      Segutarjetas de GNP en Oxxo p. 150      Acciones de las autoridades para fomentar la contratación de seguros p. 151</p> <p><b>Sección 3. Cetesdirecto p. 152</b>      Descripción del programa p. 152</p> <p><b>Conclusiones y retos a futuro p. 155</b></p>
--	---

<b>Capítulo 6. Protección al consumidor p. 157</b>	<b>Sección 1. Indicadores básicos de protección al consumidor p. 158</b> Acciones de defensa p. 158 Puntos de atención a usuarios p.161 Cobertura de puntos de atención a usuarios p. 161 Población adulta con posibilidad de acceso a un punto de atención a usuarios p. 162
	<b>Sección 2. Reclamaciones con impacto monetario presentadas por clientes de la banca múltiple p. 163</b> Reclamaciones por tipo de producto p. 163 Reclamaciones por tipo de canal transaccional p. 164 Causas de reclamación p. 164 Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta p. 164
	<b>Sección 3. Acciones de las autoridades financieras para promover la transparencia y protección de los usuarios de productos y servicios financieros p. 165</b> Buró de Entidades Financieras p. 165 Prohibición de ventas atadas p. 166 Controles de seguridad para la banca móvil p. 166 Uso del circuito integrado (Chip) p. 167 Número de Identificación Personal (NIP) p. 167 Acciones de supervisión p. 167 Caso Ficrea p. 168 Marco legal para la actuación oportuna en instituciones con problemas financieros p. 169 Proceso de revocación de autorización de Banco Bicentenario p. 170 Conclusiones y retos a futuro p. 171
<b>Capítulo 7. Educación financiera p. 173</b>	Diagnóstico de la educación financiera en México p. 174 Programa de Educación Financiera de BBVA-Bancomer p. 175 La reforma financiera en materia de educación financiera p. 176 Piggo p. 177 Iniciativas de la Condusef en materia de educación financiera p. 177 Aportación de diversos organismos en materia de educación financiera p. 179 <b>Conclusiones y retos a futuro p. 182</b>
<b>Conclusiones y comentarios finales p. 185</b>	
<b>Bibliografía p. 189</b>	
<b>Anexo A. Instituciones financieras p. 195</b>	
<b>Anexo B. Infografías por entidad federativa p. 205</b>	

## Indicadores de Inclusión Financiera de México

Indicador  Alliance for Financial Inclusion

### Acceso

Indicador	Definición	Dic 2013	Dic 2014	Jun 2015
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	9.9	10.1	10.1
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	68.5%	69.7%	68.9%
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 un punto de acceso en donde se pueden hacer retiros y/o depósitos	96.9%	97.1%	97.0%

### Uso

Indicador	Definición	Dic 2013	Dic 2014	Jun 2015	
<b>Captación</b>	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	10,899	11,630	11,584
	Tarjetas de débito por cada 10,000 adultos	Número de contratos de tarjeta de débito por cada 10,000 adultos	12,958	13,329	13,167
<b>Crédito</b>	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	6,278	6,325	6,110
	Tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos	Número de contratos de tarjeta de crédito por cada 10,000 adultos	3,175	3,249	3,168
<b>Seguros</b>	Prima per cápita del mercado total	Prima per cápita del mercado de seguros en pesos mexicanos. Incluye seguros de accidentes y enfermedades, daños y vida	\$2,414	\$2,980	ND
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 Afores por cada 10,000 adultos	6,001	6,118	6,120
			ene-jun 2013	ene-jun 2014	ene-jun 2015
<b>Transacciones</b>	Pagos en comercios a través de TPV por cada 10,000 adultos	Número de pagos con tarjetas bancarias 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	92,899	107,493	120,788
	Transferencias electrónicas de fondos por cada 10,000 adultos	Número de transferencias de dinero enviadas desde una cuenta bancaria hacia otras cuentas en un mismo banco o a cuentas en otros bancos por cada 10,000 adultos	58,019	59,616	59,232

### Protección al consumidor

Indicador	Definición	ene-jun 2013	ene-jun 2014	ene-jun 2015
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	76	89	89

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 y productos de crédito 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); protección al consumidor por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef); y por último, transacciones por el Banco de México (Banxico).

"Los indicadores de acceso consideran información de sucursales, cajeros y correspondentes bancarios.

Los indicadores de acceso, captación y crédito incluyen información de la banca y las EACP."

ND - no disponible.

# Siglas y Abreviaturas

ABM	Asociación de Bancos de México
AFI	Alianza para la Inclusión Financiera
AFICO	Asociación de Plataformas de Fondeo Colectivo A.C.
Afore	Administradora de Fondos para el Retiro
ALC	América Latina y el Caribe
AMIB	Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles
Amipci	Asociación Mexicana de Internet
AMIS	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
APF	Administración Pública Federal
AV	Ahorro voluntario
Banamex	Banco Nacional de México
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
BD	Banca de desarrollo
BEF	Buró de Entidades Financieras
BMV	Bolsa Mexicana de Valores
Bondes	Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal
CAR	Comité de Análisis de Riesgos
CEF	Comité de Educación Financiera
Cetes	Certificados de la Tesorería de la Federación
CFPB	Oficina para la Protección Financiera del Consumidor
Chip	Círculo integrado
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
Cofece	Comisión Federal de Competencia Económica
Cofetel	Comisión Federal de Telecomunicaciones
Conaif	Consejo Nacional de Inclusión Financiera
Conapo	Consejo Nacional de Población
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Consar	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
CRV	Cesantía, retiro y vejez
CUB	Circular Única de Bancos
DF	Distrito Federal
EACP	Entidades de ahorro y crédito popular
EIF	Empresas de intermediación financiera
Enerfin	Fondo de Inversión en el Sector Energético
ENIF	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera
FA	Factor de autenticación
FAS	Financial Access Survey
FIEL	Firma Electrónica Avanzada
Fifomi	Fideicomisos de Fomento Minero
Findex	Global Findex
FIRA	Fideicomisos Instituidos en relación con la Agricultura
FND	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero
Focir	Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural
Focoop	Fideicomiso del Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus ahorradores
FOVI	Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda
Fomin	Fondo Multilateral de Inversiones
Fovissste	Fondo de la Vivienda del ISSSTE
GBM	Grupo Bursátil Mexicano
GNP	Grupo Nacional Provincial
Ifetel	Instituto Federal de Telecomunicaciones

IME	Instituto de los Mexicanos en el Exterior
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
Inegi	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
Infonavit	Instituto del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores
Inadem	Instituto Nacional del Emprendedor
IPAB	Instituto para la Protección de Ahorro Bancario
IRN	Indicador de rendimiento neto
ISES	Instituciones Especializadas en Seguros de Salud
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
IVA	Impuesto al Valor Agregado
LACP	Ley de Ahorro y Crédito Popular
LIC	Ley de Instituciones de Crédito
LRASCAP	Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo
MIDE	Museo Interactivo de Economía
Mipyme	Micro, pequeñas y medianas empresas
Nafin	Nacional Financiera SNC
NIP	Número de Identificación Personal
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
PAU	Puntos de atención a usuarios
PIB	Producto Interno Bruto
PND	Plan Nacional de Desarrollo
Proiif	Programa Integral de Inclusión Financiera
Pronafide	Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo
Prosofipo	Fondo de protección de las sociedades financieras populares y de protección a sus ahorradores
RAE	Red de Apoyo al Emprendedor
Resba	Registro de tarifas de seguros básicos
RFC	Registro Federal de Contribuyentes
RIF	Reporte de Inclusión Financiera
RPPC	Registro Público de las Propiedad y de Comercio
SAB	Sociedad Anónima Bursátil
SAPIB	Sociedad Anónima Promotora de Inversión Bursátil
SAR	Sistema de Ahorro para el Retiro
SB	Siefore Básica
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SHF	Sociedad Hipotecaria Federal SNC
Siefore	Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro
SIEMT	Sistema de Información Estadística de Mercados de Telecomunicaciones
Sipres	Registro de Prestadores de Servicios Financieros
SMS	Short message service
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera
Socap	Sociedad cooperativa de ahorro y préstamo
Sofipo	Sociedad financiera popular
Sofinco	Sociedad financiera comunitaria
Sofol	Sociedad financiera de objeto limitado
Sofom	Sociedad financiera de objeto múltiple
SPEI	Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios
TCMA	Tasa de crecimiento media anual
TDC	Tarjeta de crédito
TDD	Tarjeta de débito
Telecomm	Telecomunicaciones de México
Tesofe	Tesorería de la Federación
TPV	Terminal punto de venta
Udi	Unidad de inversión
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNE	Unidad especializada de atención a usuarios

# Nota Metodológica

Los indicadores básicos de inclusión financiera se obtienen mediante las fórmulas establecidas por la CNBV y algunos de ellos están basados en los indicadores definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés). La información utilizada para dicho cálculo proviene de la proyección de la población del Consejo Nacional de Población, los reportes regulatorios de la CNBV e información proporcionada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y el Banco de México (Banxico).

Para la sección 2, Retos y avances de la inclusión financiera, los datos provienen de la base de datos de la encuesta Global Findex 2011 y 2014 a cargo del Banco Mundial, así como las publicaciones sobre ésta. Los datos sobre el ingreso por habitante provienen de la base de datos World Development Indicators del Banco Mundial. Finalmente, se señala que el contenido de esta sección fue elaborada por el personal adscrito a la Dirección de Evaluación de los Servicios Financieros de Banxico.

En el tema de Instituciones financieras de la sección 3, la información proviene del Informe Anual 2014 de la CNBV y de los boletines estadísticos de cada uno de los sectores. La información correspondiente a los diferentes canales de acceso, tales como, sucursales, cajeros automáticos, corresponsales, terminales punto de venta y contratos de captación vinculados a un número celular, proviene de los reportes regulatorios que los sectores financieros entregan a la CNBV. Los comparativos internacionales sobre los indicadores de acceso se tomaron de la Encuesta de Acceso Financiero (Financial Access Survey) del Fondo Monetario Internacional, con datos a diciembre de 2014. El número de suscripciones a celulares lo publica el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la información sobre el número de usuarios que realizan transferencias a través de Internet

provine de los reportes regulatorios de la CNBV y de Banxico. Por último, la fuente de la información sobre actividades realizadas en Internet y los tipos de pago en canales proviene de dos estudios publicados por la Asociación Mexicana de Internet (Amipci).

Las cifras empleadas en el análisis y cálculo de indicadores del tema de Productos e indicadores de la sección 4 provienen de los reportes regulatorios que las instituciones de crédito envían a la CNBV. Para el Caso Transfer y Saldazo, además de la información de los reportes regulatorios de la banca múltiple, se consultó el informe anual 2014 de Femsa y notas publicadas en la prensa con declaraciones de funcionarios de Banamex. Para el tema de Afores, la información fue proporcionada por la propia Consar. Algunos datos y resultados de estudios fueron tomados del Informe Anual 2014 de la misma institución. El extracto del estudio sobre el Sistema de Pensiones en México realizado por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) fue obtenido de la página de Internet de la Consar.

Para el tema de Productos e indicadores de Crédito de la sección 5, la información se obtuvo de los reportes regulatorios que las instituciones supervisadas reportan a la CNBV. En el caso de Crédito a las Pyme, se consultó el reporte sobre las condiciones de competencia en el otorgamiento de crédito a Pymes elaborado por el Banco de México en abril de 2015 e información estadística del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi). Para el análisis de la industria de Crowdfunding nacional se obtuvo información reportada directamente a la CNBV por las plataformas mencionadas, e información internacional del Reporte 2015 de Massolution. Asimismo, se obtuvieron datos de la Federación Internacional de Bolsas de Valores y de la Bolsa Mexicana de Valores para el apartado de canales de financiamiento alterno. Finalmente, los datos sobre la colocación crediticia y características del Programa de Financiamiento para el Pequeño Productor de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario,

Rural, Forestal y Pesquero fueron proporcionados por esta institución. A su vez, los datos sobre el Programa Integral de Inclusión Financiera del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) fueron provistos por personal de esta institución. La información sobre los programas de crédito de la banca de desarrollo, así como el monto de recursos otorgados por ésta fueron obtenidos de los Informes de Ejecución del Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo (Pronafide) 2013-2018.

La información sobre transacciones de la sección 5 proviene de la base de la encuesta Global Findex 2014, así como de las estadísticas disponibles sobre medios de pago del portal del Banco de México. La información sobre el número de terminales punto de venta y tarjetas de débito y crédito por cada 10 mil habitantes de los países incluidos en la sección respectiva fueron suministrados por el Banxico. Por su parte, los datos sobre el uso de los instrumentos de pago en distintos países fueron obtenidos de la base de datos del Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés).

A su vez, los datos sobre la incidencia de las remesas en los hogares en México fueron obtenidos de la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares 2012. El número de operaciones de envío de remesas desde el exterior hacia México, así como su canal de envío y el monto de las operaciones fue proporcionado por el Banxico. El costo sobre el envío de las remesas se obtuvo de la base de datos del proyecto Remittance Prices Worldwide publicada por el Banco Mundial. Los datos sobre la evolución de los indicadores del Programa Especial de Migración 2014-2018 se proporcionaron por personal de la Secretaría de Gobernación. Finalmente, los datos sobre la evolución de los pagos gubernamentales de forma electrónica fueron aportados por la Tesofe.

Por otro lado, las cifras de Seguros respecto del mercado asegurador y de los microseguros proviene de la CNSF y la información de los seguros básicos fue tomada de la página

de Internet de la Condusef. La información que se presenta sobre la estrategia de inclusión financiera de MetLife fue proporcionada directamente por la empresa de seguros y la información que se presenta sobre microseguros de Grupo Nacional Provincial (GNP) / OXXO, se consultó la página de Internet de Femsa. Para el comparativo internacional, se consideró información de Swiss Re Sigma. En cuanto al programa cetesdirecto, la información y redacción fue proveída en su totalidad por funcionarios de Nafin

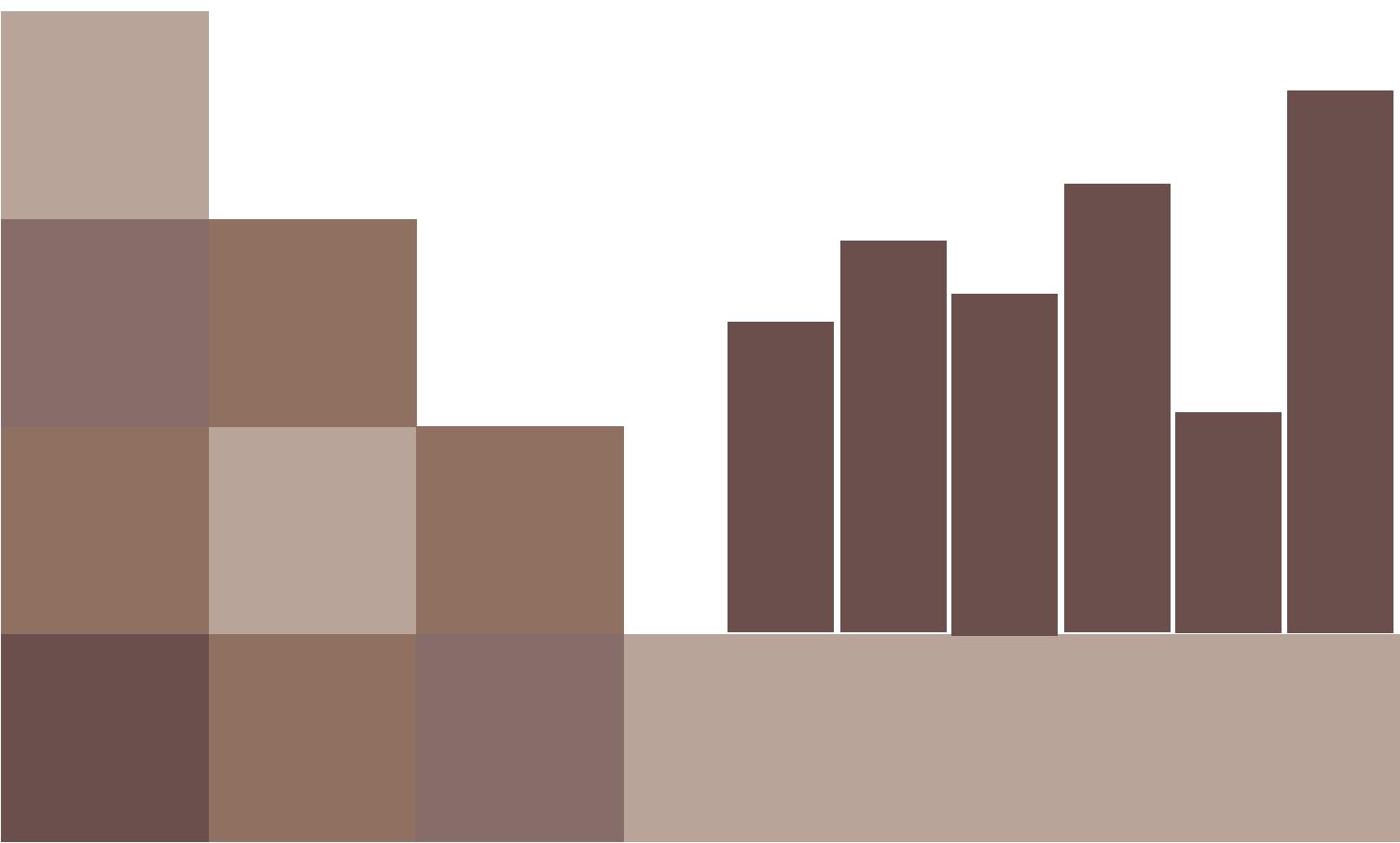
Para la sección 8, Protección al consumidor, la información fue proporcionada por la Condusef. La información que se presenta sobre los casos de Banco Bicentenario y Ficrea proviene del informe anual 2014 de la CNBV. La información que se presenta en este capítulo sobre banca móvil, correspondentes, uso del circuito integrado (chip) y número de identificación personal (NIP), proviene de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

La sección de educación financiera fue elaborada, en su mayoría, por Condusef, complementada por la CNBV y revisada por la SHCP. El extracto sobre el impacto del programa de educación financiera de BBVA Bancomer fue proporcionado por funcionarios de la institución, al igual que la información sobre la plataforma de inversión Piggo fue provista por personal del Grupo Bursátil Mexicano, y complementado con notas de prensa. A su vez, se consideraron datos del Sistema del Registro de Prestadores de Servicios Financieros (Sipres) presentados en el Buró de Entidades Financieras. Asimismo, se recibió información de la Asociación de Bancos de México (ABM), Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) y se complementó con una búsqueda en Internet.

Finalmente, la información empleada para elaborar las Infografías por entidad federativa en la sección 10 proviene de las fuentes respectivas y citadas en cada sección.



# Introducción.



La reciente reforma financiera tiene como uno de sus ejes favorecer la inclusión financiera en todo el país; sin embargo, el reto no es menor. Citando las palabras del Secretario de Hacienda y Crédito Público, Dr. Luis Videgaray Caso: “El tema de la Inclusión Financiera en realidad no es un tema financiero, es un tema de equidad social, es un tema de justicia y es un tema de cómo incorporar a aquéllos que se han quedado atrás, a los menos favorecidos, a los beneficios de la economía de mercado, de la modernidad y del sector financiero...”<sup>1/</sup>. Lo anterior hace evidente la necesidad de promover un sistema financiero incluyente y sustentable, para lo cual es necesario analizar de forma minuciosa los principales productos y servicios financieros en el país, especialmente los que están dirigidos a la población de menores recursos.

En este sentido, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) publica los Reportes Nacionales de Inclusión Financiera (Reportes) como parte de los esfuerzos para contar con un sistema financiero más incluyente, que ofrezca mejores servicios a toda la población

Por su parte, esta séptima edición del Reporte da continuidad a este nuevo enfoque y analiza la evolución de las principales dimensiones de la inclusión financiera (acceso, uso, protección y educación financiera), así como los principales temas coyunturales, destacando los avances y retos que se vislumbran. Asimismo, se analizan los resultados de la encuesta del Banco Mundial Global Findex de 2014, el papel de la banca de desarrollo en la promoción de la inclusión financiera, el crédito a la micro, pequeña y mediana empresas en México y otros mecanismos de financiamiento –crowdfunding y mercado de valores–.

Adicionalmente, se analiza la experiencia de programas innovadores como *cetesdirecto* y modelos de negocios que han permitido dotar de servicios financieros a la población tradicionalmente excluida como Transfer y Saldazo y otras experiencias interesantes a nivel nacional e internacional como Boloro, Piggo y el programa de educación financiera de BBVA-Bancomer.

De esta forma, esta séptima edición tiene como objetivo mostrar los avances y retos en materia de inclusión financiera, poner a disposición del público información de forma oportuna y analizar los temas nuevos y relevantes en el ámbito de inclusión financiera a través de una redacción más analítica

de los fenómenos estudiados utilizando en todo momento la evidencia empírica.

El contenido de este Reporte se estructura en siete capítulos. En el primer capítulo denominado Avances y retos en inclusión financiera, se analizan los resultados de la encuesta del Banco Mundial Global Findex, poniendo especial atención a los resultados obtenidos por México y su ubicación con respecto al resto de los países incluidos en esta encuesta. Adicionalmente, se presenta un estudio de la Dirección de Evaluación de Servicios Financieros del Banco de México, en el que se analizan los resultados del Findex mediante la creación de índices de inclusión financiera.

El segundo capítulo llamado Infraestructura financiera estudia la evolución de los sectores que agrupan a las instituciones financieras con mayor incidencia en la inclusión financiera a partir de sus indicadores más importantes (activos, captación, cartera de crédito y número de clientes o socios), con la finalidad de conocer si el número de instituciones que ofrecen productos y servicios financieros se encuentra creciendo o decreciendo y el grado de concentración de mercado que existe. Asimismo, en la segunda sección de este capítulo se presenta un panorama general de los canales de acceso en México: sucursales, corresponsales bancarios, cajeros automáticos, terminales punto de venta y banca electrónica (banca móvil y banca por Internet). Este análisis busca conocer el grado de cobertura de los puntos de contacto entre la población y las instituciones financieras, a partir de su distribución geográfica -por tipo de municipio y entidad federativa-, el tipo de institución que los ofrece -banca o EACP- y el tipo de punto de acceso.

Es importante mencionar que esta publicación no pretende analizar el desempeño de todo el sistema financiero en su conjunto, sino únicamente el desenvolvimiento de las instituciones que pertenecen a los sectores que tienen mayor incidencia en la inclusión financiera: banca (múltiple y de desarrollo) y entidades de ahorro y crédito popular (Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y sociedades financieras populares), administradoras de fondos para el retiro, aseguradoras y las instituciones pertenecientes al Consejo Nacional de Inclusión Financiera (Conaif). Las uniones de crédito, las entidades de fomento (fideicomisos públicos de fomento y organismos de fomento) y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas también fungen como instrumentos para promover la inclusión

1/ Palabras del Dr. Luis Videgaray Caso durante el Primer Foro Internacional de Inclusión Financiera realizado el 26 de junio de 2014 en la Ciudad de México.

financiera, no obstante aun es necesario que se consolide la calidad de la información reportada, por ello no se analiza la evolución de ciertos indicadores tales como: captación, crédito y otras variables operativas de estas instituciones.

Dado que el acceso al sistema financiero inicia, en muchas ocasiones, con la adquisición de un producto de captación, el tercer capítulo aborda el análisis de la evolución del ahorro a partir de los indicadores que han sido estudiados en reportes previos, desagregados por sector (banca múltiple, banca de desarrollo y entidades de ahorro y crédito popular) y por cobertura geográfica (a nivel nacional, estatal y municipal). Asimismo, en este capítulo se presenta la experiencia de los productos de captación Transfer y Saldazo. Adicionalmente, en la segunda sección se presenta el estudio de las cuentas de ahorro para el retiro por el papel que éstas revisten para el bienestar de los individuos en la última etapa de su vida. En esta sección se hace énfasis en el análisis sobre el ahorro voluntario y la cuentas de los trabajadores independientes.

El cuarto capítulo explora la penetración del crédito en México, a partir de los productos que adquieren las personas: tarjetas de crédito, créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero (ABCD), créditos de nómina, entre otros. Asimismo, se incorpora -por primera vez- un estudio del crédito otorgado a micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) y un panorama de otros mecanismos de financiamiento para éstas como el fondeo colectivo (crowdfunding) y el mercado de valores; además de algunos de los esfuerzos que la banca de desarrollo ha realizado para fomentar la inclusión financiera. Posteriormente, se describen las principales características y resultados de dos programas implementados por la Financiera Nacional de Desarrollo, Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero (FND) y por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi): Programa de Financiamiento para el Pequeño Productor; y el Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF) implementado, respectivamente.

El quinto capítulo analiza el panorama de otros productos y servicios financieros fundamentales para la inclusión financiera como los medios de pago y los seguros. Adicionalmente, se presenta la experiencia de una herramienta para fomentar el ahorro y la inversión entre la población: *cetesdirecto*. El estudio de los medios de pago es fundamental, ya que permite conocer el grado de uso de las cuentas, así como la penetración de canales más eficientes para realizar transacciones tales como las transferencias electrónicas,

en lugar del uso del efectivo. Examinar el desempeño de los seguros es de particular importancia dado que éste servicio permite que la población sea menos vulnerable ante las contingencias de todo tipo (ambientales, naturales, de salud, económicos, entre otros). Finalmente, *cetesdirecto* se ha constituido como una herramienta para que los individuos ahorren e inviertan en las mismas condiciones que los grandes ahorradores.

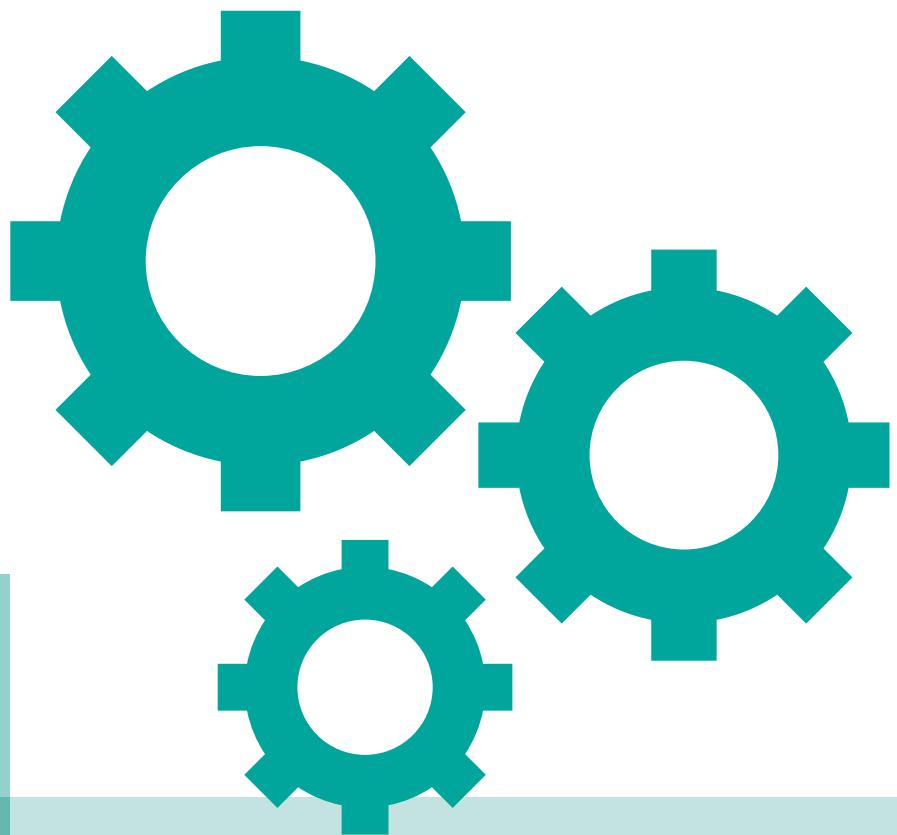
Los capítulos sexto y séptimo, analizan dos dimensiones clave para que la población pueda gozar de todos los beneficios que ofrece el sistema financiero: la protección al consumidor y la educación financiera. Este análisis se realiza a partir de la información sobre las reclamaciones presentadas por los individuos ante las instituciones financieras y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (Condusef). Asimismo, se utilizan los datos recabados en el Buró de Entidades Financieras y las acciones llevadas a cabo por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la CNBV, la Condusef, el Banco de México y otros miembros del Conaif para fortalecer los mecanismos de protección y la educación financiera de la población. Estos dos elementos son fundamentales para reducir las asimetrías de información que existe entre la ciudadanía y las instituciones financieras. La confianza en este tipo de instituciones demanda que los productos y servicios se ofrezcan bajo un entorno que garantice a los consumidores un trato justo, información adecuada y mecanismos de resolución de controversias eficientes. Asimismo, la educación financiera ha cobrado una gran relevancia en el mundo, toda vez que tiene beneficios directos en la población al evitar el sobreendeudamiento, fomentar la adquisición de hábitos deseables como el ahorro, y promover el conocimiento sobre el funcionamiento de los productos y características de los productos que se adquieren.

La última sección de este Reporte contiene comentarios finales sobre los principales hallazgos de los capítulos anteriores, así como los retos que aún persisten para alcanzar un grado mayor de inclusión financiera. Al final de esta publicación se presenta información de los principales indicadores de inclusión financiera en cada una de las entidades federativas a través de las Infografías. Estas contienen el número de cuentas de captación y contratos de crédito por cada 10 mil adultos, la distribución del crédito por tipo de producto, la cobertura de las instituciones, los puntos de acceso, entre otros indicadores.



# 01

## Avances y retos en inclusión financiera



## Introducción

El principal objetivo del Reporte Nacional de Inclusión Financiera es analizar la información disponible respecto a los niveles de acceso y uso del sistema financiero, de protección al consumidor y de educación financiera, con la finalidad de identificar los avances y los retos que persisten en materia de inclusión financiera.

El grado de avance en inclusión financiera se puede medir a partir de la evolución de los principales indicadores de un país con respecto a sí mismos o a partir de contrastar los valores observados en otros países del mundo. Independientemente del tipo de análisis que se realice, es necesario contar con información proveniente de dos fuentes: de la oferta y la demanda.

Los datos provenientes de la oferta se refieren a aquellos que reportan las instituciones financieras supervisadas, tales como número de sucursales, cajeros, correspondentes, terminales punto de venta, contratos de crédito y, tarjetas de crédito o débito, entre otros. Por su parte, los datos de la demanda se obtienen de la población a partir de la aplicación de encuestas.

La información sobre la oferta de servicios se reporta a la CNBV, Banxico y demás autoridades regulatorias del sistema financiero mexicano. A su vez, la base de datos Financial Access Survey (FAS) del Fondo Monetario Internacional proporciona información de la oferta de una gran cantidad de países.

Con respecto a la información de la demanda, antes de 2012, año en que fue levantada la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en México, no existía una encuesta dedicada exclusivamente a medir el fenómeno de la inclusión financiera. No obstante, esta encuesta no genera información que permita comparar los resultados de México con respecto a otros países en el mundo. La comparación internacional sobre la demanda de productos y servicios financieros entre países es difícil de realizar porque solo algunos han levantado encuestas de inclusión financiera, y cuando existen, éstas suelen tener diferencias significativas en su metodología y aplicación en comparación con la ENIF. Por ello, en 2011 y 2014, el Banco Mundial llevó a cabo la encuesta Global Findex (Findex), la cual representa una fuente de información de gran valor, toda vez que obtiene datos sobre la demanda y, de esta forma, permite completar el análisis sobre el grado de avance en inclusión financiera en México. Es así que en este capítulo se analizan los resultados del Findex a nivel mundial, poniendo especial atención a los resultados obtenidos por México. Adicionalmente, se presenta un estudio de la Dirección de Evaluación de Servicios Financieros del Banco de México, en el que se analizan los resultados del Findex mediante la creación de índices de inclusión financiera. Sin embargo, antes de ello, se comienza describiendo las características del Findex y sus principales diferencias con la ENIF.

## Características de la Encuesta Global Findex del Banco Mundial

El Findex es una encuesta que recaba información sobre los patrones de acceso y uso de servicios financieros en 143 países (ver Tabla 1.1). La encuesta ha sido aplicada a casi 150 mil adultos (aproximadamente mil por país) y actualmente existen dos levantamientos: 2011 y 2014. El cuestionario en 2014 incluyó poco más de 40 preguntas sobre temas de ahorro, crédito, pagos y canales de acceso, entre otros.

Cabe notar que el número de preguntas en el Findex 2014 creció en casi el doble (ver Esquema 1.1). Se reforzaron algunos temas con más preguntas y se añadieron otros, como los referentes a administración de gastos, canales de acceso a servicios financieros, remesas nacionales y medios de pago. A su vez, se eliminaron las preguntas sobre seguros llevadas a cabo en el levantamiento en 2011.<sup>1</sup>

 1/ Es importante señalar que los datos reportados por el Findex no necesariamente coinciden con los obtenidos por la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) que lleva a cabo la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Al respecto, existen varios factores que explican que los resultados entre ambas no coincidan, entre los que destacan: población objetivo, fecha de levantamiento, método de sustitución, tamaño de la muestra, representatividad y cobertura del levantamiento. Lo anterior no implica que los resultados del Findex sean incorrectos, sino únicamente que éstos no son estrictamente comparables con los obtenidos por la ENIF o cualquier otro ejercicio demoscópico con un diseño metodológico diferente.

**Tabla 1.1 Países incluidos en el Global Findex 2011 y 2014**

Afganistán	Francia	Níger
Albania	Gabón	Nigeria
Alemania	Georgia	Nueva Zelanda
Angola	Ghana	Panamá
Arabia Saudita	Grecia	Paquistán
Argelia	Guatemala	Perú
Argentina	Guinea	Polonia
Armenia	Haití	Portugal
Australía	Holanda	Reino Unido
Austria	Honduras	República Checa
Azerbaiyán	Hong Kong	República de Corea
Bangladés	Hungría	República del Congo
Baréin	India	República Democrática del Congo
Bélgica	Indonesia	República Dominicana
Benín	Irán	República Eslovaca
Bielorrusia	Iraq	Ruanda
Bolivia	Irlanda	Rumanía
Bosnia y Herzegovina	Israel	Rusia
Botsuana	Italia	Senegal
Brasil	Jamaica	Serbia
Bulgaria	Japón	Sierra Leona
Burkina Faso	Jordán	Singapur
Burundi	Kazajistán	Somalia
Camboya	Kenia	Sri Lanka
Camerún	Kirguistán	Sudáfrica
Canadá	Kósovo	Sudán
Chad	Kuwait	Tailandia
Chile	Letonia	Suecia
China	Líbano	Taiwán
Chipre	Lituania	Tanzania
Cisjordania	Luxemburgo	Tayikistán
Colombia	Macedonia	Togo
Costa Rica	Madagascar	Túnez
Croacia	Malasia	Turkmenistán
Dinamarca	Malaui	Turquía
Ecuador	Mali	Ucrania
Egipto	Malta	Uganda
El Salvador	Mauricio	Uruguay
Emiratos Árabes Unidos	Mauritania	Uzbekistán
Eslovenia	México	Venezuela
España	Moldavia	Vietnam
Estados Unidos	Mongolia	Yemen
Estonia	Montenegro	Zambia
Filipinas	Nepal	Zimbabwe
Finlandia	Nicaragua	

**Países donde se realiza la encuesta en 2014, pero no en 2011**

Noruega
Namibia
Bután
Costa de Marfil
Birmania
Etiopía
Belice
Puerto Rico
Suiza

**Países donde se realiza la encuesta en 2011, pero no en 2014**

Lesoto
Liberia
Marruecos
Mozambique
Omán
Paraguay
Catar
Suazilandia
Siria
Trinidad y Tobago
República Central Africana
Comoras
Yibuti
Laos

Fuente: Base de datos del Global Findex.

La aplicación del cuestionario es llevada a cabo por Gallup<sup>2/</sup> a través de su Encuesta Mundial Anual. En países con una cobertura de servicio telefónico menor al 80%, generalmente

las entrevistas se realizan de manera presencial. De lo contrario, la entrevista se realiza por teléfono. Cabe notar que en México se realizó de forma presencial.<sup>3/</sup>

2/ Gallup es una empresa fundada en 1935 que se dedica a la consultoría. Una de sus divisiones realiza encuestas sobre aspectos políticos, sociales y económicos. En Estados Unidos realiza mil encuestas al día como parte de su encuesta sobre salud y bienestar. A partir de 2005, aplica la Encuesta Mundial Anual a más de mil adultos por país, en 160 países y en 140 idiomas distintos. Gallup ha participado en la generación del Índice de Bienestar de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el Reporte sobre Desarrollo Humano de la Organización de Naciones Unidas, entre otros proyectos.

3/ La metodología de la encuesta se realiza en tres etapas. Etapa 1. La identificación y selección de las unidades de muestreo primarias se realiza a través de un muestreo aleatorio simple. Etapa 2. A menos que el entrevistado rechace participar, los entrevistadores hacen hasta tres intentos para encuestar los hogares seleccionados (en diferentes momentos del día y en diferentes días). Si la entrevista no se puede realizar se utiliza un método de sustitución simple. Etapa 3. Se lleva a cabo una selección aleatoria del entrevistado dentro de los hogares, mediante el método Kish, o bien, se elige a la persona cuyo cumpleaños haya sido el último más reciente a la fecha de la Encuesta.

## Esquema 1.1 Comparativo entre el cuestionario del Findex 2011 y 2014

FINDEX 2011	Número de preguntas	FINDEX 2014	Número de preguntas
Ahorro	<b>11</b>	Características socio-demográficas	<b>4</b>
Tarjetas (TDD y TDC)	<b>2</b>	Administración de los gastos	<b>2</b>
Crédito	<b>3</b>	Ahorro	<b>11</b>
Medios de pago	<b>1</b>	Tarjetas	<b>6</b>
Canales de acceso	<b>2</b>	Crédito	<b>4</b>
Banca móvil	<b>1</b>	Pagos y medios	<b>9</b>
Seguros	<b>3</b>	Remesas	<b>4</b>
Total	<b>23</b>	Canales de acceso	<b>1</b>
		Banca móvil o por internet	<b>3</b>
		Total	<b>44</b>

Fuente: Global Findex 2014.

## ■ Sección 1: Principales resultados del Global Findex 2014

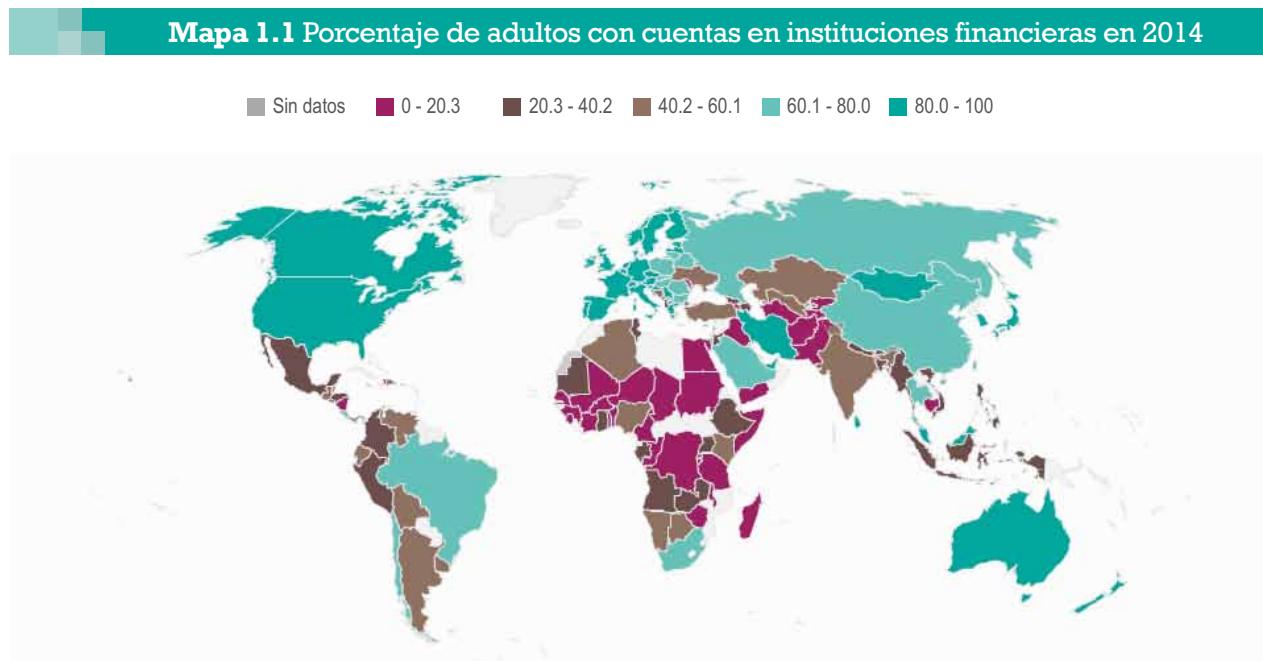
### Evolución en el número de adultos con una cuenta

Los resultados del Findex señalan que el número de adultos excluidos del sistema financiero formal (aquellos que no poseen una cuenta para ahorrar dinero, realizar pagos y recibir salarios o ayuda financiera) disminuyó en 500 millones a nivel mundial, al pasar de 2.5 a 2.0 mil millones en sólo tres años. Por otra parte, de 2011 a 2014, el número de adultos con al menos una cuenta pasó de 51 a 62%, lo que significó un incremento de 700 millones de adultos (se considera el crecimiento poblacional).

Los resultados indican que uno de los principales detonantes de este incremento está en el uso de la tecnología, especialmente a través de las cuentas de dinero móvil. Al respecto, en África Subsahariana más del 10% de los adultos informó tener una cuenta de dinero móvil; incluso, en cinco países (Costa de Marfil, Somalia, Tanzania, Uganda y Zimbabue) son más los adultos que usan una cuenta de dinero móvil que aquellos

que tienen una cuenta de una institución financiera. Otro de los factores que explica este aumento son las transferencias de pagos y salarios gubernamentales a través de medios electrónicos. Por ejemplo, en América Latina y el Caribe (ALC), el 68% de los beneficiarios de transferencias del gobierno reciben éstas en una cuenta.

El incremento en la tenencia de cuentas se observó en todas las regiones del mundo, aunque se registraron divergencias en el grado de avance. En los países de ingreso alto pertenecientes a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el acceso a una cuenta es casi universal (94%). En contraste, en los países en desarrollo esta cifra es de 54%. Igualmente, entre los países en desarrollo, se observan discrepancias significativas que van de 69% en Asia del Este y el Pacífico a 14% en Medio Oriente (ver Mapa 1.1).



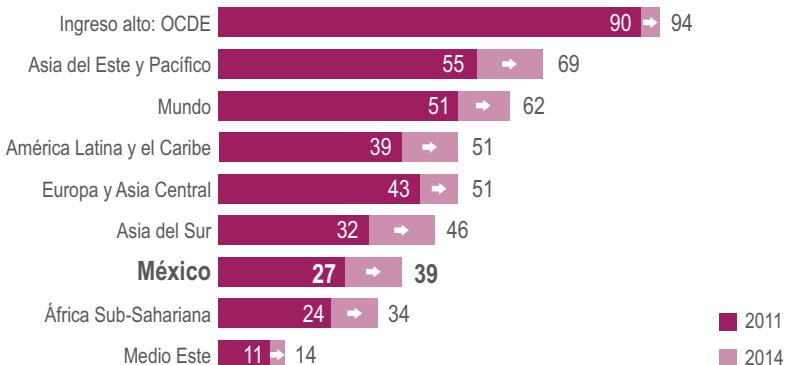
Fuente: Global Findex 2014.

Los países ubicados en las regiones de Asia del Sur, Asia del Este y Pacífico mostraron los mayores avances en el trienio de 2011 a 2014, al registrar incrementos de 14 puntos porcentuales (pp) en el número de adultos con cuentas. Por su parte, en ALC se dieron incrementos de 12 pp, en África Subsahariana de 10 pp y en Europa y Asia Central de 8 pp.

Al interior de ALC, el porcentaje de adultos con una cuenta

ascendió a 51%. Prácticamente todos los países de la región mostraron un avance, a excepción de Haití con una reducción en el número de adultos con cuentas de 22% a 19%. Chile y El Salvador, por su parte, registraron los mayores aumentos (21 pp), llegando a 63% y 37% respectivamente. En México, el porcentaje de adultos con una cuenta pasó de 27% a 39%, lo que implica un aumento de 12 pp (en línea con el promedio de la región) (ver Gráfica 1.1).

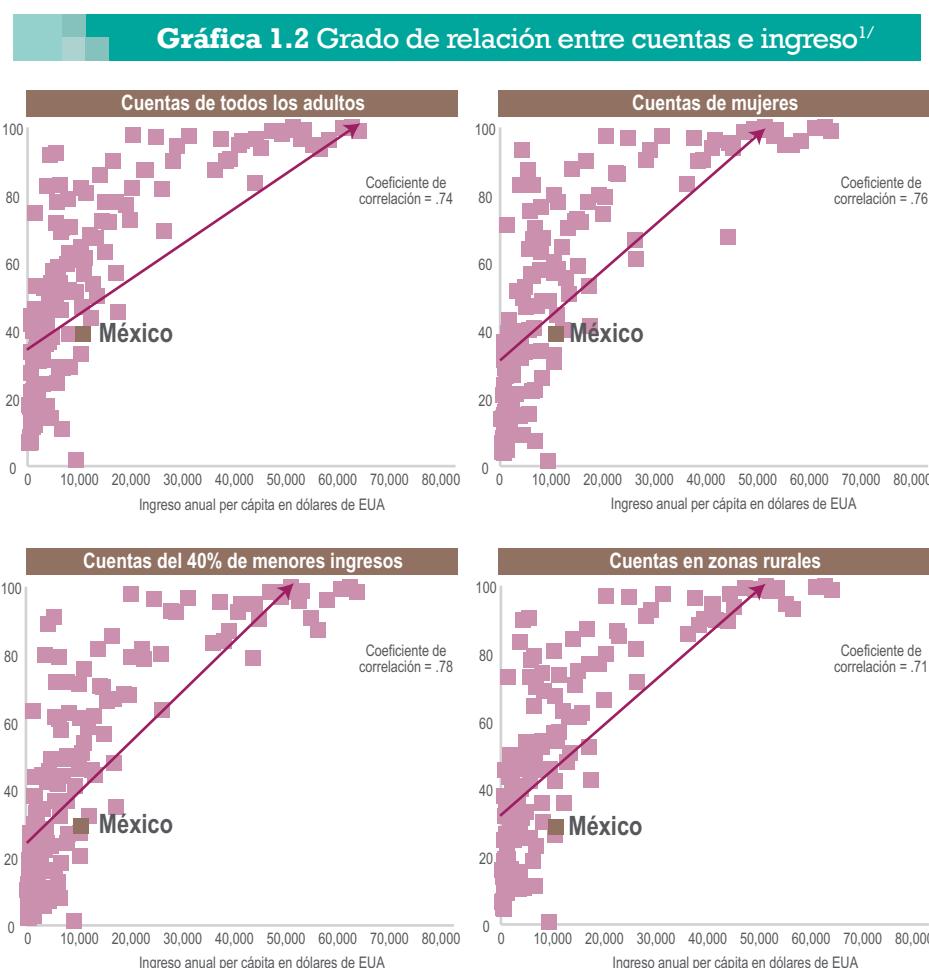
**Gráfica 1.1 Evolución del porcentaje de adultos con cuentas de 2011 a 2014**



Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

El nivel de ingreso (medido a través del PIB per cápita ajustado a paridad de poder de compra) guarda una relación positiva con la tenencia de cuentas a nivel mundial. El coeficiente de correlación obtenido entre ambas variables fue 0.74. La relación entre el ingreso y la posesión de cuentas entre las mujeres también es positiva casi en la misma medida que para el total de los adultos (coeficiente de correlación 0.76). Esta misma situación se presenta en el caso de la población de menor ingreso (40% con menores ingresos) y de los adultos que habitan en zonas rurales (ver Gráfica 1.2).

En el caso de México, se observa que el país se encuentra por debajo de la línea de tendencia, lo cual indica que su nivel de inclusión financiera (medido a través del acceso a cuentas) está por debajo de su valor esperado de acuerdo al ingreso per cápita. De igual forma, su nivel de acceso a las cuentas es inferior para los grupos tradicionalmente excluidos (mujeres, población de menores ingresos y habitantes de zonas rurales). La mayor distancia entre el valor esperado y el valor observado se registra entre los adultos que habitan en zonas rurales.



Fuente: Base de datos del Global Findex 2014. El PIB per cápita se obtuvo de la base de datos World Development Indicators del Banco Mundial.

1/ El análisis incluye a los países incluidos en Global Findex 2014. Asimismo, no se incorporaron los países para los cuales no existe información del ingreso per cápita. Se incluyeron 141 países.

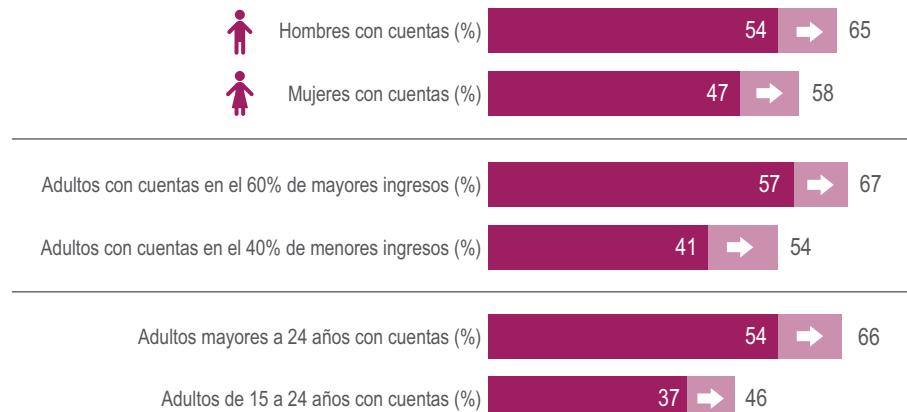
Al analizar la posesión de una cuenta a nivel global de acuerdo con las características individuales, se observan desigualdades especialmente para las mujeres y los adultos de menores ingresos (ver Gráfica 1.3). Entre los adultos que se ubican

dentro del 40% de menores ingresos de un país, cerca de la mitad (46%) no tienen una cuenta, mientras que entre el 60% de la población con mayores ingresos, solo el 33% no tiene una cuenta.

En el caso de las mujeres, el 58% reportó contar con una cuenta, mientras que el 65% de los hombres reportó tener una. Otra de las características individuales que influye en el acceso a una cuenta es la edad. A nivel mundial, Findex encontró que los adultos menores de 25 años tienen una menor probabilidad de tener una cuenta en comparación con los adultos mayores a esta edad.

A pesar de estas desigualdades, el periodo de 2011 a 2014 fue particularmente positivo para el segmento de menores ingresos, toda vez que la brecha de acceso a una cuenta entre los adultos de menor ingreso (40% con ingresos menores) y los adultos de mayor ingreso (60% mayores ingresos) se redujo de 16 a 13 puntos porcentuales.

**Gráfica 1.3 Evolución a nivel mundial del porcentaje de adultos con cuentas de acuerdo a las condiciones sociodemográficas de 2011 a 2014**

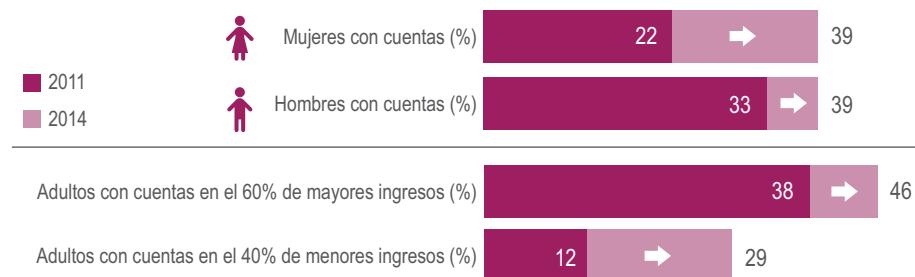


Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

En el caso de México, se observa un incremento mayor en la tenencia de una cuenta entre los segmentos de la población tradicionalmente excluidos del sistema financiero, como son las mujeres, las personas con bajos ingresos y la población rural (ver Gráfica 1.4). El acrecentamiento en la tenencia de cuentas fue más acelerado para los segmentos de menor ingreso, en donde pasó de 12 a 29%, es decir, 17 pp, en comparación con los individuos de mayores ingresos, en donde se incrementó solo en 8 pp. De esta forma, la brecha entre estos dos grupos poblacionales declinó de 26 a 17 pp.

En las mujeres, también se incrementó la posesión de una cuenta de forma más rápida que los hombres, al hacerlo en 17 puntos porcentuales (de 22 a 39%), mientras que en los hombres fue de 6 pp (de 33 a 39%). El efecto combinado de estos dos fenómenos dio origen a que la brecha de género se cerrará respecto a la tenencia de cuentas. Asimismo, en las zonas rurales, el porcentaje de adultos con una cuenta pasó de 14 a 28%, es decir, se incrementó más que el promedio nacional.

**Gráfica 1.4 Evolución del porcentaje de adultos con cuentas de acuerdo a las condiciones sociodemográficas de 2011 a 2014 en México**



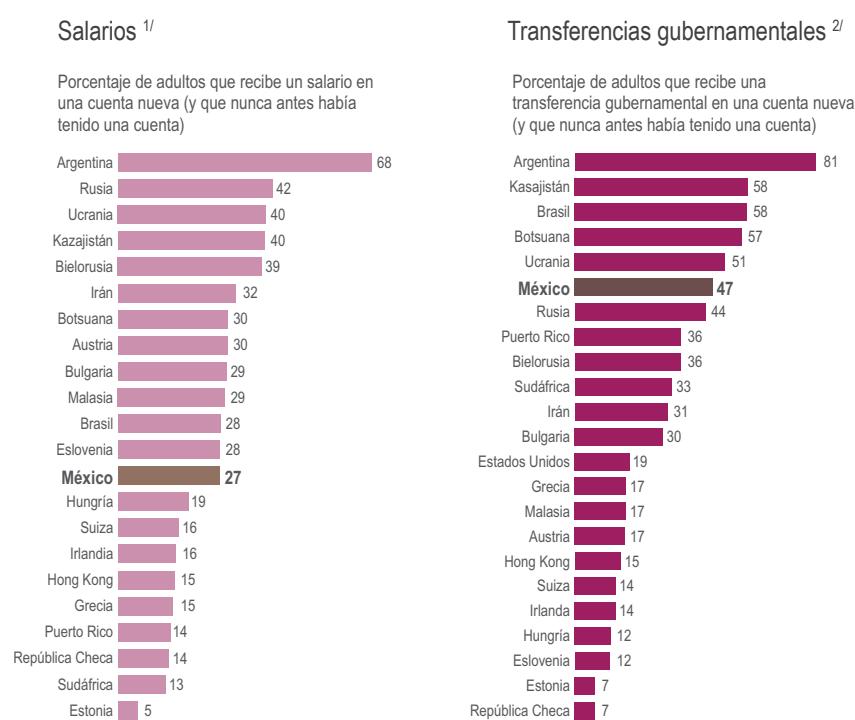
Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

Por otra parte, los resultados del Findex indican que contar con un trabajo asalariado incrementa las probabilidades de encontrarse incluido financieramente. A nivel mundial, el 21% de los adultos que recibieron su salario en una cuenta mencionan que ésta ha sido la primera y fue abierta ex profeso; en el caso de México, esta cifra asciende a 27% (ver Gráfica 1.5, panel izquierdo). Este resultado indica que el pago de los salarios a través de depósito en cuenta representa uno de los instrumentos más efectivos para avanzar en la inclusión financiera. A su vez, se observó que dos de cada tres adultos que laboran en el sector público recibe su sueldo a través

de una cuenta en una institución financiera, situación que disminuye a uno de cada tres en el sector privado.

De la misma forma, recibir una transferencia gubernamental representa una de las principales razones para abrir una cuenta. En los países en desarrollo, cerca del 25% de los adultos indicó que la cuenta donde recibe este apoyo ha sido la primera y fue abierta ex profeso. En México, por su parte, alrededor de la mitad (47%) de los adultos que reciben una transferencia indicó que se trató de su primera cuenta (ver Gráfica 1.5, panel derecho).

**Gráfica 1.5 Sueldos y transferencias**



Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

1/ Recibir su salario en una cuenta por primera vez significa que es la primera cuenta en una institución formal y que ésta fue abierta para poder recibir los pagos de su empleador.

2/ La muestra de países incluidos en la gráfica se realizó de forma aleatoria.

Por otra parte, el Findex identificó las principales razones por las cuales un número importante de adultos no tienen una cuenta. A nivel mundial, la razón más citada fue no tener ingresos suficientes (59% de los casos). Las siguientes razones más citadas fueron que no se necesitaba una cuenta y que no se requerían porque algún miembro de la familia ya contaba con una (cada una de estas respuestas tuvo 30% de menciones).

Alrededor de uno de cada cinco adultos sin cuenta mencionó como la principal barrera para no obtener una cuenta, que éstas son muy caras y que las instituciones se encuentran muy lejanas. La falta de la documentación necesaria y no confiar en las instituciones también fueron señaladas como causas entre más de 15% de los respondientes.

## Uso del sistema financiero

Adquirir una cuenta de una institución financiera suele ser el primer paso para la inclusión financiera; sin embargo, se debe asegurar que ésta sea utilizada regularmente para permitir que la población financieramente incluida reciba todos los beneficios de los productos y servicios financieros. Al respecto, resalta que a nivel mundial, 460 millones de adultos (15% de los adultos) con una cuenta reportaron no haber realizado algún depósito o retiro durante el último año previo a la encuesta, por lo que se consideran cuentas inactivas. En el caso de México,

este porcentaje asciende a 14%. El porcentaje de adultos con cuentas inactivas varía entre regiones y países (ver Gráfica 1.6). En los países en desarrollo es cercano a 20%, mientras que en los países de ingresos altos de la OCDE es de 5%. En la región de Asia del Sur se registra la mayor tasa de adultos con cuentas inactivas con 42%. En la India, el 43% de los adultos mencionó que no había realizado depósito o retiro alguno, lo cual equivale a 195 millones de adultos de los 460 millones que poseen una cuenta inactiva.

**Gráfica 1.6 Porcentaje de cuentas activas**



Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

Por su parte, los resultados de Findex revelan que es importante seguir generando un ambiente propicio para que los adultos usen sus cuentas como un medio de pago, en lugar de ser únicamente un medio de disposición. En algunos países como Brasil, el 88% de los adultos que reciben transferencias señaló que retiran todo el dinero tan pronto se le deposita. En México también se observa una situación similar aunque en menor grado, toda vez que el 63% de los adultos reportó actuar de la misma forma. El pago de servicios como luz o agua también representa un área de oportunidad para incrementar la frecuencia de uso de las cuentas. En los países en desarrollo, nueve de cada diez adultos indicaron que pagan este tipo de servicios en efectivo. De igual forma, el pago de las colegiaturas también se constituye como una opción para incrementar el uso, toda vez que alrededor del 30% de los hogares realiza este pago, pero la vasta mayoría (83%) lo hace en efectivo.

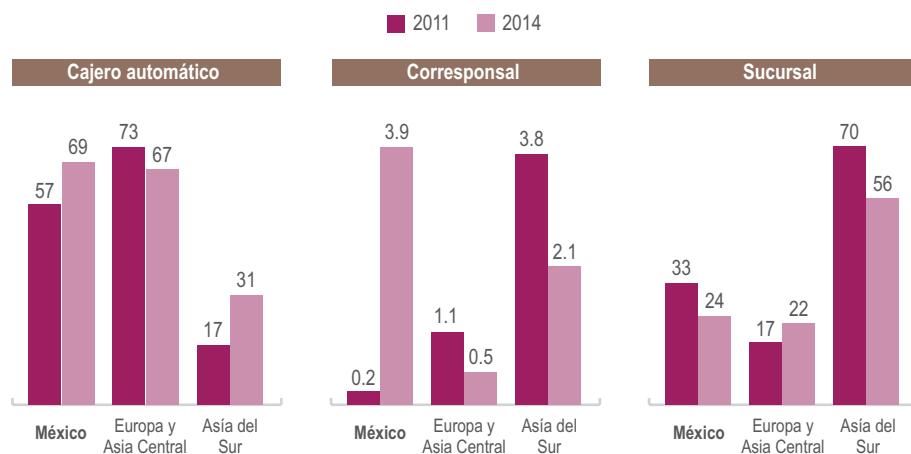
Respecto al uso de canales, en todas las regiones del mundo, el uso de los cajeros automáticos es más frecuente que acudir a las sucursales, especialmente en ALC y en países como Nigeria (ver Gráfica 1.7). Únicamente en Asia del Sur se utiliza más a las sucursales para retirar dinero. En México, alrededor de siete de cada diez adultos reportó utilizar los

cajeros automáticos como principal medio para retirar dinero, en contraste con 24% que prefiere las sucursales.

En los últimos años, el uso de correpondentes bancarios se ha expandido por ser una alternativa costo-efectiva para llevar servicios financieros a la población; sin embargo, el uso de este canal se ha limitado a algunos países, por lo que menos del 1% de los adultos con una cuenta usó correpondentes para efectuar un retiro de efectivo. En México este porcentaje ascendió a 4%.

Por su parte, a nivel mundial, el porcentaje de adultos con una tarjeta de crédito (TDC) en 2014 fue de 18%. En los países de la OCDE, el 53% de los adultos tiene una TDC, mientras que en los países en desarrollo menos del 10% señaló contar con una. De nueva cuenta, ALC y Europa y Asia Central se destacan por sus tasas relativamente altas de adquisición de una TDC, al registrar 20 y 15%, respectivamente. En México, el porcentaje de adultos con tarjeta de débito (TDD) y TDC creció casi en la misma proporción; sin embargo, destaca el incremento del porcentaje de mujeres y personas que viven en áreas rurales con una TDD, al pasar de 17% a 25% y de 11% a 22%, respectivamente.

**Gráfica 1.7 Retiro de efectivo por tipo de canal financiero utilizado (%)**



Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

Finalmente, el uso de los dispositivos móviles asociados a una cuenta bancaria es un fenómeno que ha crecido en todo el mundo. El 16% de los adultos con una cuenta en una institución financiera reportó haber usado su teléfono celular en el último año para acceder a su cuenta y realizar alguna transacción. Esta cifra es similar a la registrada para México: 15%.

Dada la expansión de las cuentas móviles en África Subsahariana, donde no es necesario tener asociada una cuenta en una institución financiera para tener banca móvil, los países de esta región, junto con los ubicados en la OCDE, tuvieron el mayor porcentaje de adultos usando este tipo de dispositivos para realizar una transacción con alrededor de 20% cada uno.

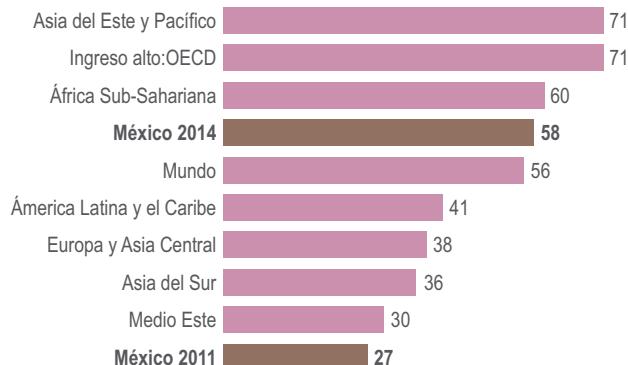
### Ahorro y crédito

Los resultados a nivel mundial del Findex muestran que el 56% de los adultos ahorraron o guardaron dinero durante los últimos 12 meses previos a la aplicación de la encuesta (ver Gráfica 1.8). Los adultos en los países de la OCDE y de Asia del Este y Pacífico reportaron haber ahorrado más (alrededor de 71%) que sus contrapartes de otras partes del mundo. En los países de África Subsahariana este porcentaje fue de aproximadamente 60%, mientras que en otras partes

del mundo, esta cifra alcanzó entre el 30 y el 41%.

En México, el porcentaje fue de 58%, lo cual se compara positivamente con los resultados obtenidos hace tres años, en donde el 27% de los adultos ahorraron; es decir, en el país se registró un incremento mayor al doble. En el sector rural, esta cifra fue mayor al triple de acuerdo a Findex, al pasar de 19 a 61%.

**Gráfica 1.8 Porcentaje de adultos que reportaron haber ahorrado en el último año previo a la encuesta**



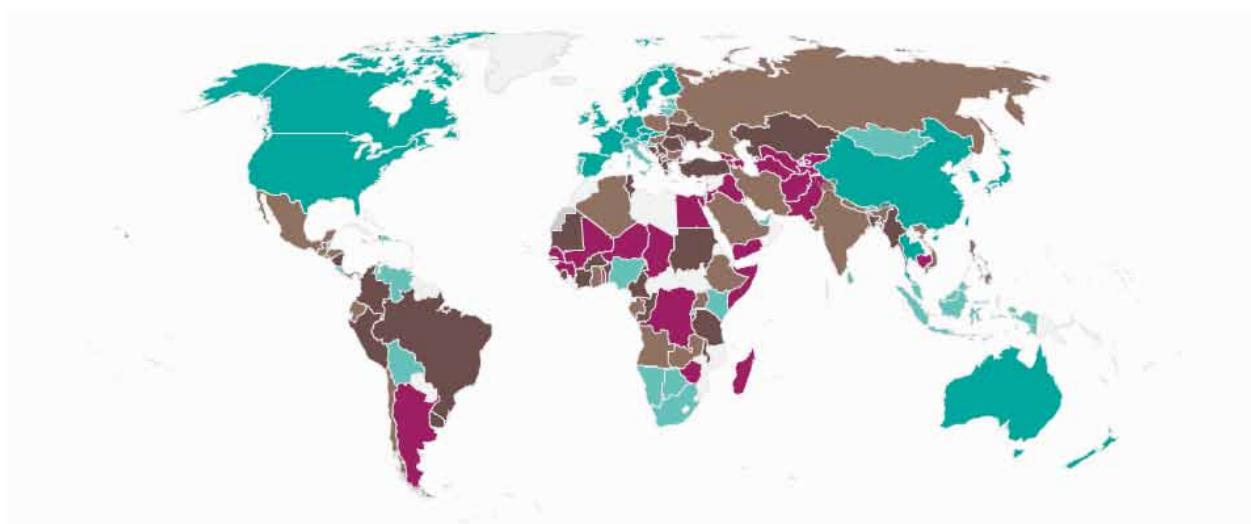
Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

En el mundo, alrededor de la mitad de las personas que ahorraron estipularon que lo hicieron a través de una instancia formal -en un banco u otro tipo de instancia financiera- (ver Mapa 1.2). En los países de la OCDE, este porcentaje fue de 70%, mientras que en los países en desarrollo alcanzó el 40%; en México, esta cifra se ubicó en 14% de acuerdo al Findex. En los países en desarrollo una alternativa sumamente recurrida

para ahorrar es a través de mecanismos informales tales como las tandas, las cajas de ahorro no reguladas o a través de personas ajena a la familia. A nivel mundial, alrededor del 17% de los adultos que apuntaron haber ahorrado, lo hicieron a partir de este tipo de medios informales; en México esta cifra fue de 18%.

**Mapa 1.2 Porcentaje de adultos que reportaron haber ahorrado en una institución financiera formal**

■ Sin datos ■ 0 - 6.83 ■ 6.83 - 13.6 ■ 13.6 - 22.0 ■ 22.0 - 37.5 ■ 37.5 - 78.5



Fuente: Global Findex 2014.

La principal motivación para ahorrar, a nivel mundial, fue incrementar los ingresos en la edad adulta con un 24%. Este porcentaje fue similar para aquellos que se propusieron hacerlo con la finalidad de afrontar gastos educativos, mientras que el 14% lo realizó por asuntos relacionados con algún negocio. En México, por su parte, el orden de las prioridades para el ahorro cambia, toda vez que el 28% mencionó que ahorra para enfrentar gastos escolares, 21% para el retiro y, al final, 14% lo

hace con motivos relacionados con un negocio.

Por su parte, el 42% de los adultos a nivel mundial reportó haber solicitado un préstamo en el último año (ver Gráfica 1.9). Este porcentaje fue sumamente similar entre las diferentes regiones del mundo, con ALC en la parte baja con 33% y África Subsahariana en la parte superior con 54%; en México este valor fue de 51%.

**Gráfica 1.9 Porcentaje de adultos que reportaron haber adquirido un préstamo en el último año previo a la encuesta**



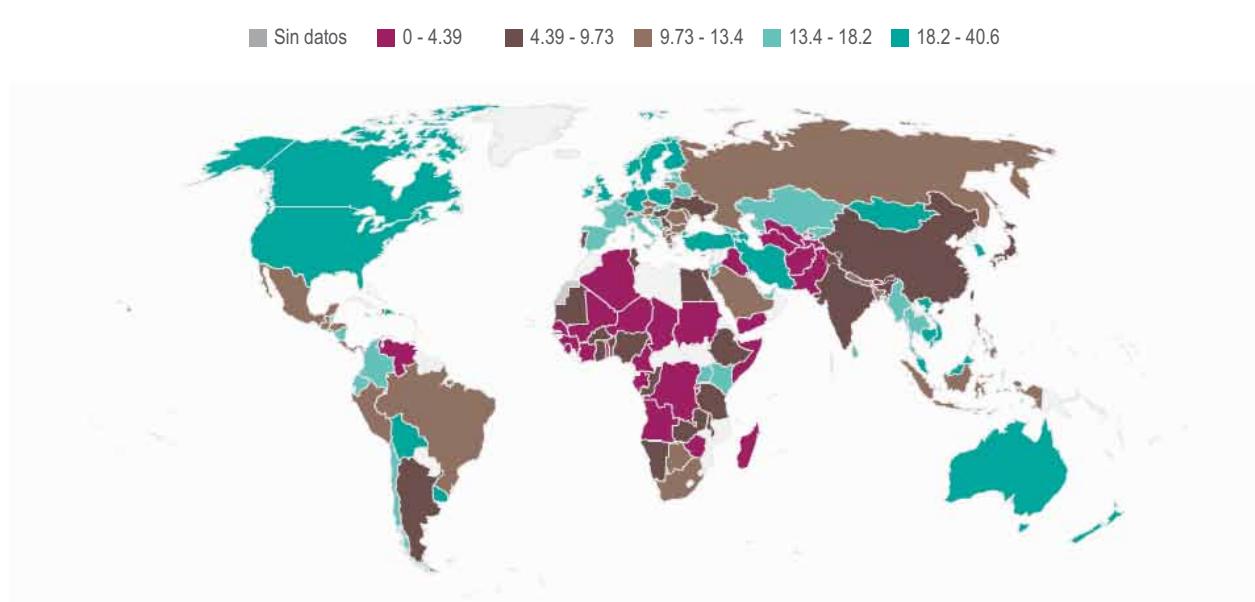
Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

El principal mecanismo para adquirir un préstamo fue a través de alguna institución formal en el caso de los países de la OCDE, mientras que en el resto del mundo fue a partir de mecanismos informales, tales como la familia o amigos (ver Mapa 1.3). En los países en desarrollo, el 29% de los adultos reportó haber contado con un préstamo de algún familiar o amigo y, únicamente, 9% lo hizo con una institución formal. En México, el 10% de la población adquirió un préstamo a través de una institución financiera formal, aunque se debe reiterar que este porcentaje no incluye a los adultos que cuentan con un crédito que se adquirió 12 meses previos a la fecha de levantamiento de la encuesta (por ejemplo, créditos

hipotecarios, automotrices, entre otros), ni tampoco a aquellas personas que tienen una tarjeta de crédito.

Del total de los adultos que respondieron haber solicitado un préstamo, las principales razones fueron afrontar gastos médicos con 12%, razones educativas con 8% y asuntos relacionados con un negocio con 6%. En México, por su parte, la principal motivación para solicitar un préstamo fue afrontar gastos médicos con 27%, seguido por gastos educativos con 19%, mientras que 7% mencionó hacerlo para empezar, operar o expandir un negocio.

**Mapa 1.3 Porcentaje de adultos que reportaron haber adquirido un préstamo en una institución financiera formal**



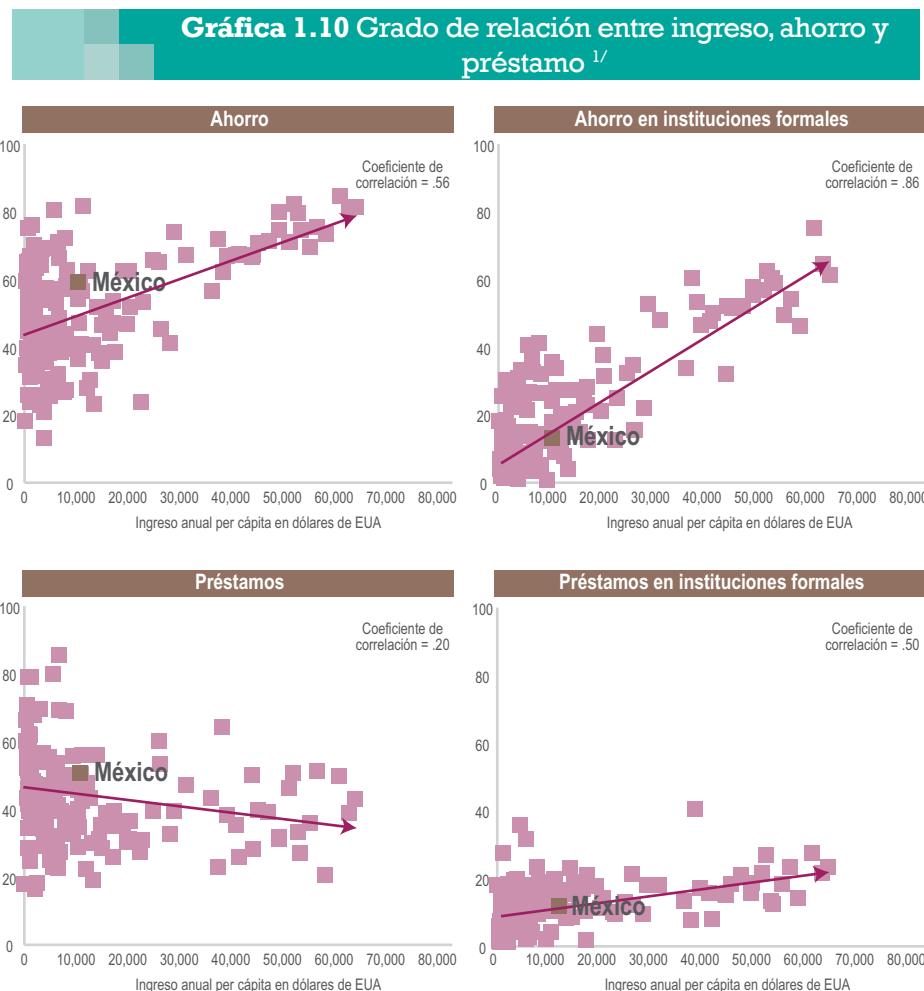
Fuente: Global Findex 2014.

De manera similar a la relación entre ingreso y posesión de cuentas, el ahorro se encuentra relacionado de forma positiva con el ingreso (ver Gráfica 1.10, paneles superiores). La relación con el ahorro es positiva, toda vez su coeficiente de correlación es 0.56. Esta correlación es aún mayor en el caso del ahorro en instituciones financieras formales, donde asciende a 0.86, es decir se mueven casi a la par. México se encuentra por arriba de su valor esperado de acuerdo a su ingreso en lo referente al porcentaje de adultos que ahorro en el año previo a la encuesta, pero se encuentra ligeramente abajo en cuanto al ahorro en instituciones formales.

Por su parte, en el caso de los préstamos, se advierte que la relación cambia de signo si se trata de la totalidad de los préstamos o solo de los préstamos en instituciones formales. La relación es negativa con respecto al porcentaje de adultos que reportaron haber adquirido un préstamo en el último año, mientras que esta situación se torna positiva (coeficiente de correlación igual a 0.50) al referirnos al crédito formal.

Esto puede estar explicado porque los países con menores ingresos tienen una menor penetración financiera, lo cual se traduce en un acceso limitado de productos tales como los seguros y el ahorro que permiten proteger a la población ante eventualidades, lo cual conlleva a una mayor necesidad de financiamiento a través de mecanismos informales.

Por el contrario, los países con un mayor nivel de ingresos se caracterizan porque el crédito que otorgan al sector privado es cercano o superior a su Producto Interno Bruto (PIB). Por esta razón no sorprende que el porcentaje de personas que reportaron haber solicitado un préstamo en instituciones formales en un país esté positivamente correlacionado con el ingreso por habitante. En el caso de México, se observa que éste se encuentra por arriba de su valor esperado en el caso del crédito en general, y justo en la línea de tendencia del crédito formal. No obstante lo anterior, como se verá en el capítulo sobre crédito, el país todavía enfrenta el reto de incrementar el crédito otorgado al sector privado, ya que éste se ubica en un nivel cercano al 30% con respecto al PIB.



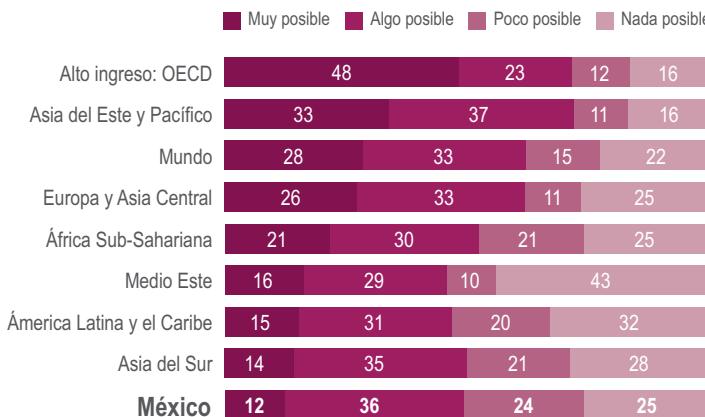
Fuente: Base de datos del Global Findex. World Development Indicators, World Bank.

1/ El análisis presentado no incluye a los países que no fueron incluidos en Global Findex 2014. Asimismo, no se incorporaron los países para los cuales no existe información del ingreso per cápita.

Respecto al uso de los ahorros y los préstamos para hacer frente a una urgencia económica, en el levantamiento del Findex de 2014 se preguntó por primera vez acerca de la llamada resiliencia financiera, con el objetivo de conocer el grado de vulnerabilidad de los individuos ante las emergencias económicas (ver Gráfica 1.11). La encuesta consultó a los respondientes si éstos podrían afrontar una emergencia que implicara una erogación de recursos equivalente al 5% del ingreso nacional per cápita expresado en moneda local.

A nivel mundial, el 61% de los adultos mencionó como muy o algo posible afrontar una situación de este tipo; dentro de este grupo, tres de cada cuatro respondió que recurriría a algún familiar o amigo como primera opción. En el caso de México, el 48% de la población adulta estimó probable pagar una urgencia económica equivalente a 6,400 pesos en caso de una emergencia; entre aquellos que indicaron poder afrontar esta urgencia económica, uno de cada cuatro mencionó que lo haría a partir de sus ahorros, mientras que la fuente más socorrida sería los familiares o amigos en un 51.2%.

**Gráfica 1.11 Posibilidad de afrontar una emergencia económica (% de adultos)**



Fuente: Global Findex 2014.

## ■ Sección 2: Análisis del Global Findex 2011-2014 mediante índices de inclusión financiera

La Dirección de Evaluación de Servicios Financieros del Banco de México analizó los resultados del Findex con el objetivo de comparar la evolución de la inclusión financiera en México con el resto del mundo. Para ello se generan índices de acceso y uso de servicios financieros utilizando la metodología propuesta por Sarma<sup>4/</sup> y, Negrín y Marín<sup>5/</sup>.

$$d_{ij} = \frac{A_{ij} - m_i}{M_i - m_i} \quad IIF_j = 1 - \sqrt{\sum_{i=1}^n \frac{(1-d_{ij})^2}{n}}$$

Donde  $A_{ij}$  corresponde al valor observado del indicador  $i$  para

el país  $j$ , mientras que  $M_i$  y  $m_i$  son el valor máximo y mínimo del indicador  $i$  entre todos los países considerados. De esta manera, el  $IIF_j$  es igual a 1 si el país  $j$  tiene los valores más altos en todos los indicadores y es igual a 0 si tiene los valores más bajos<sup>6/</sup>. Cabe notar que este tipo de índices permite hacer comparaciones relativas entre México y el resto del mundo en cuanto a los indicadores de inclusión financiera considerados. Sin embargo, cambios absolutos en los indicadores de un país determinado no necesariamente se trasladan en cambios homólogos en el valor del índice, dado que éste también depende de la evolución de todos los demás países.

4/ Sarma, Mandira (2008). Index of Financial Inclusion. Indian Council for Research on International Economic Relations.

5/ Negrín, José Luis y Georgina Marín (2014). Financial Inclusion Index an Application to Mexico. Banco de México.

6/ Este tipo de índice valora todos los indicadores por igual y cumple con las características de normalización, anonimidad, monotonicidad, proximidad, uniformidad y señalización, según Nathan, et.al. (2008).

## Selección de indicadores de inclusión financiera

El Consejo Nacional de Inclusión Financiera (Conaif) define cuatro dimensiones para medir la inclusión financiera: acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor<sup>7/</sup>. No obstante, a raíz de las modificaciones antes mencionadas en el cuestionario del Findex, de 2011 a 2014 existe un número limitado de variables que son directamente comparables de un levantamiento a otro.

Por ello, se toman en cuenta las dos principales dimensiones de medición que son acceso y uso. En particular, para propósitos de este análisis, el acceso se interpreta como la tenencia de algún instrumento financiero formal (a falta de datos sobre infraestructura en el Findex) y, el uso se interpreta como las operaciones hechas con alguno de estos instrumentos financieros. Por lo tanto, se consideran cinco indicadores de acceso y uso:

### Acceso

1. Porcentaje de adultos que tienen una cuenta en una institución financiera formal.
2. Porcentaje de adultos que tienen una tarjeta de crédito.
3. Porcentaje de adultos que tienen una tarjeta de débito.

### Uso

4. Porcentaje de adultos que ahorró en una institución financiera formal en el último año.
5. Porcentaje de adultos que tomó prestado de una institución financiera formal.

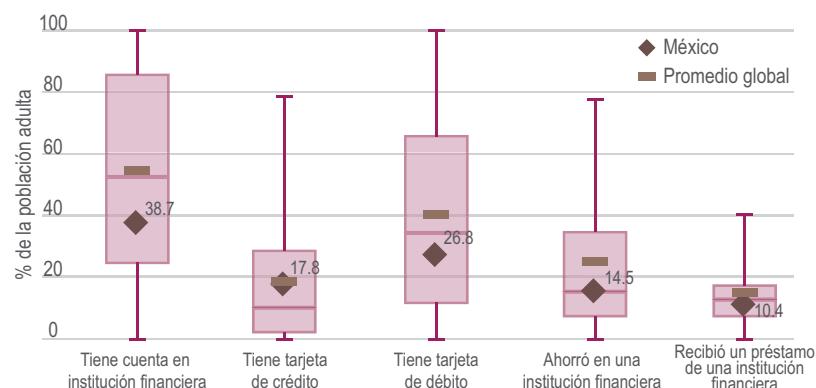
Con base en estos indicadores se crearon tres índices: uno de acceso, uno de uso y uno general que combina los cinco indicadores.

### Indicadores de acceso y uso

Para hacer comparaciones con el resto del mundo se seleccionó una muestra de 131 de los 143 países disponibles en el Findex<sup>8/</sup>. En términos relativos, México está por debajo del promedio

global en todos los indicadores considerados. El rezago más importante es de 15.5 pp en cuanto a la penetración general de cuentas en una institución financiera formal (ver Gráfica 1.12).

**Gráfica 1.12 Distribución de indicadores de acceso y uso para el mundo y posición relativa de México 2014**



Dado que no todos los países evolucionan uniformemente en los indicadores de uso y acceso, resulta conveniente utilizar índices para reducir varias dimensiones en una sola y para

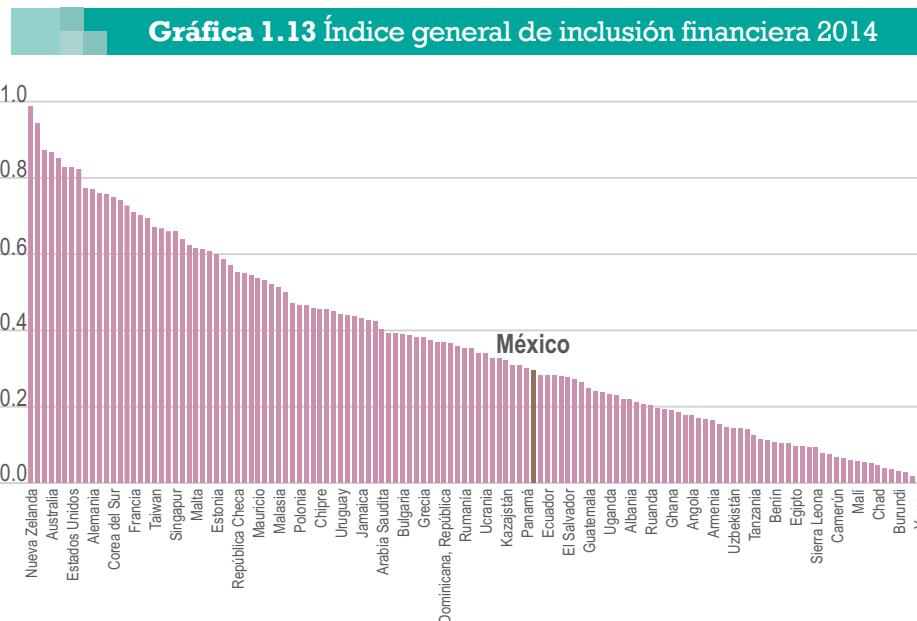
tener una noción de qué países avanzan o se atrasan relativo a los demás.



## Posición actual en índices de inclusión financiera

En el índice general, México tiene un valor de 0.29 y se encuentra en la posición 74 de los 131 países seleccionados (ver Gráfica 1.13). Vale la pena destacar la posición de otros

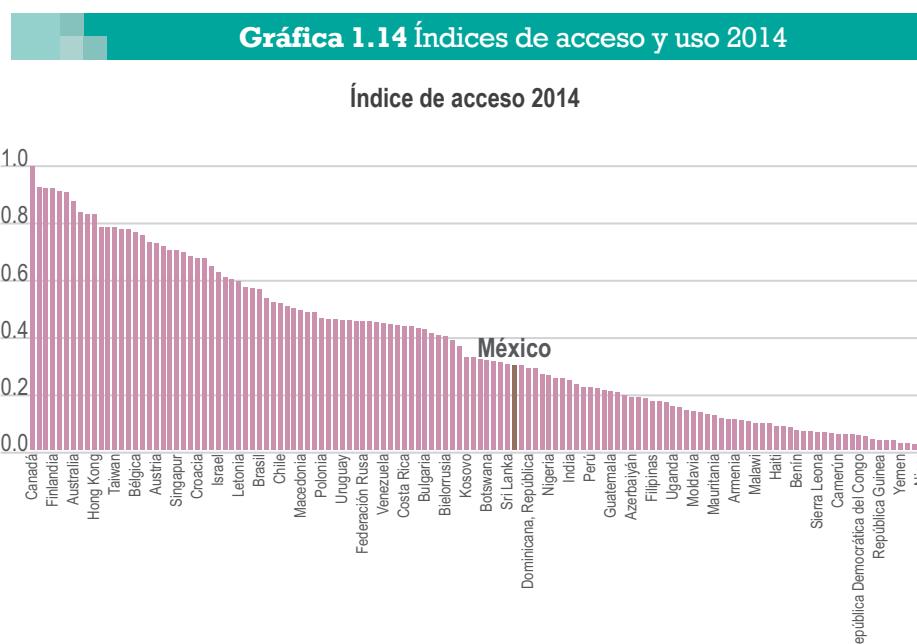
países de ingreso medio alto<sup>9/</sup> tales como: Turquía (48), Sudáfrica (44), China (41), Brasil (45), Colombia (71), Perú (83) y Chile (42).



Fuente: Dirección de Evaluación de Servicios Financieros. Banco de México.

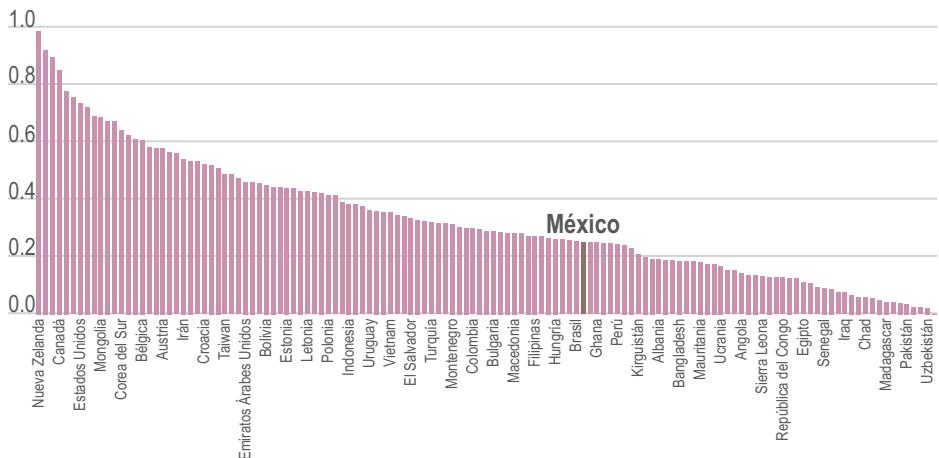
En el índice de acceso, México se encuentra en la posición 71 con un valor de 0.3 y en el índice de uso se encuentra en la posición

80 con un valor de 0.25. Esto confirma el rezago generalizado de México en inclusión financiera (ver Gráfica 1.14).



9/ Según la clasificación de países por grupos de ingreso per cápita elaborada por el Banco Mundial.

### Índice de uso 2014

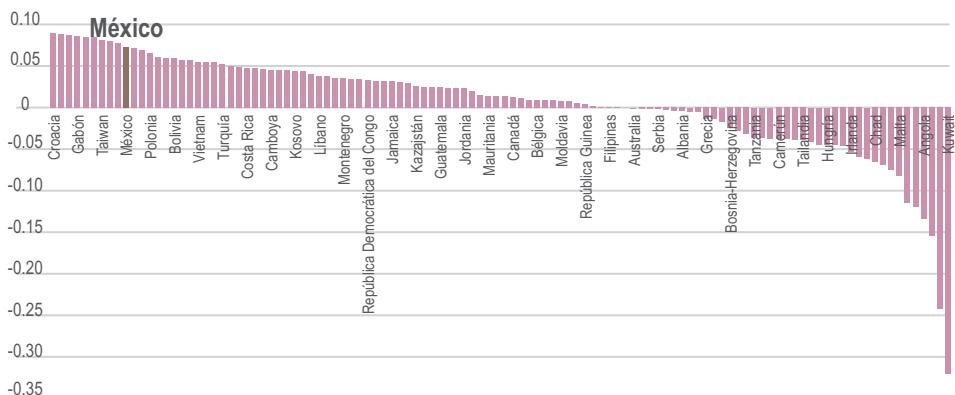


### Evolución de los índices de inclusión financiera

Relativo a 2011, México avanzó 0.072 puntos y 5 posiciones en el índice general de 2014, ubicándose dentro de los 30 países que aumentaron más en el índice (ver Gráfica 1.15). El cambio

en posiciones de otros países de ingreso medio alto han sido: Turquía (-2), Sudáfrica (7), China (3), Brasil (7), Colombia (0), Perú (-1) y Chile (17).

**Gráfica 1.15 Diferencias simples en el índice general**



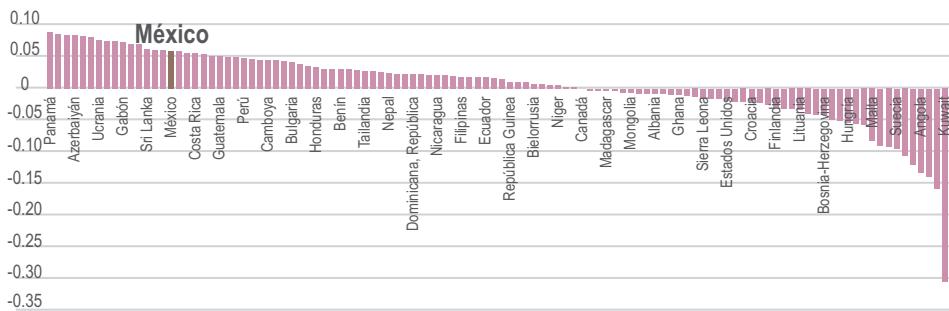
En términos de acceso, México avanzó 0.06 puntos y 2 posiciones, mientras que en términos de uso avanzó 0.073 puntos y 15 posiciones (ver Gráfica 1.16). México avanzó más

que el promedio<sup>10/</sup> de los demás países en ambos índices (0.025 y 0.012), lo cual es alentador.

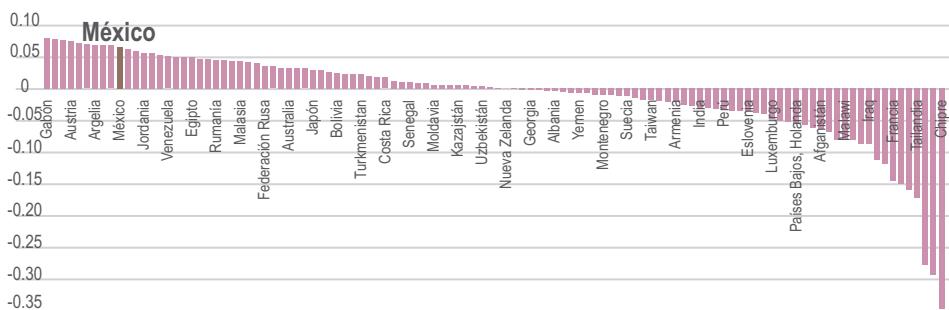
10/ Se refiere al promedio de las diferencias simples en los índices de acceso y uso para la muestra de 131 países.

### Gráfica 1.16 Diferencias simples en índices de acceso y uso

## Diferencias en índice de acceso 2011 - 2014



## Diferencias en índice de uso 2011 - 2014



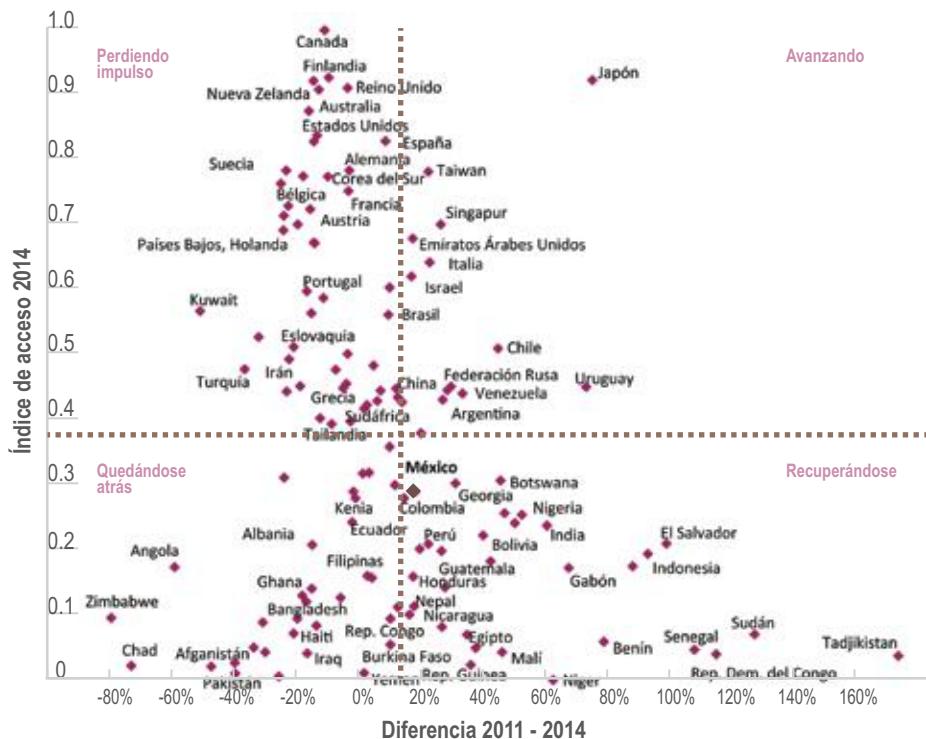
Otra manera de comparar la trayectoria de los países en inclusión financiera es medir su nivel actual contra el crecimiento porcentual de los índices entre 2011 y 2014. El índice de acceso en México creció 25% (ver Gráfica 1.17), mientras que para otros países de ingreso medio alto, el cambio fue de: Turquía (-22%), Sudáfrica (20%), China (20%), Brasil (18%), Colombia (22%), Perú (29%) y Chile (48%).

En cuanto a uso, el índice de México creció 40.5% (ver Gráfica)

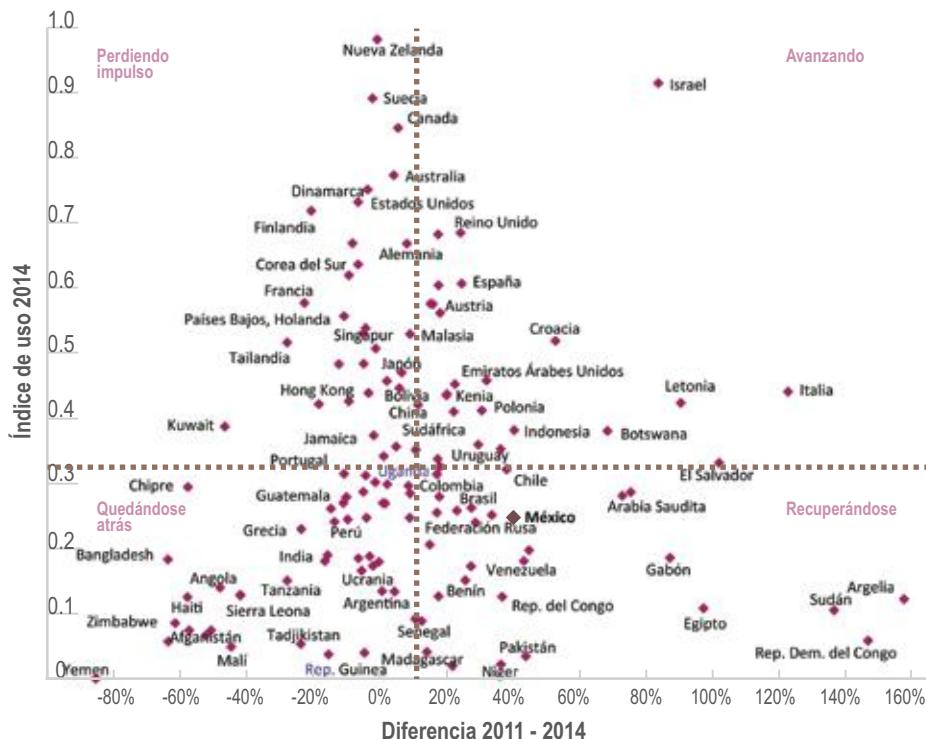
1.18) y para otros países de ingreso medio alto el cambio fue de: Turquía (210.4%), Sudáfrica (22.7%), China (12.2%), Brasil (34.1%), Colombia (9.3%), Perú (-12.8%) y Chile (38.4%).

A diferencia de otros países, México está mejorando tanto en acceso como en uso de servicios financieros. En ambos índices ha mejorado más que el crecimiento promedio en términos porcentuales (20.1% y 12.05%), aunque todavía tiene bastante camino por avanzar.

**Gráfica 1.17 Tendencia en índice de acceso**



**Gráfica 1.18 Tendencia en índice de uso**



## Conclusiones y retos a futuro

Un análisis riguroso de la inclusión financiera demanda analizar la evolución de los principales indicadores, así como estudiar el valor de éstos con respecto a otros países. Como se apreció en este capítulo, el Global Findex brinda la posibilidad de comparar los avances y retos de un país en materia de inclusión financiera a partir de los resultados de su encuesta.

Los resultados del Findex muestran avances y retos para todos los países del mundo, incluyendo a México. Dentro de los avances, el más destacado es el incremento en el porcentaje de la población que posee una cuenta, al pasar de 51 a 62%. Todas las regiones del mundo mostraron un crecimiento, especialmente los países ubicados en las regiones de Asia del Sur, Asia del Este y Pacífico. El comportamiento de México se mostró en línea con el observado a nivel mundial, toda vez que registró un crecimiento de 12 puntos porcentuales (pp), al pasar de 27 a 39%.

Otro de los avances que reflejan los datos del Findex se refiere al tipo de crecimiento en la cuentas, ya que éste tuvo un sesgo positivo para los segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero (adultos en zonas rurales, mujeres y personas con menores ingresos). De nueva cuenta, en México se observó esta misma situación, toda vez que el crecimiento en la tenencia de cuentas entre las mujeres y los adultos en zonas rurales fue superior al promedio nacional (12 pp) al registrar un aumento de 17 pp y 18 pp, respectivamente.

Otro de los avances se refiere al éxito de las estrategias que han seguido algunos países para incluir financieramente a su población. En este sentido, destaca la entrega de transferencias

monetarias por parte de los gobiernos a través de una cuenta formal, al igual que la dispersión de los salarios hacia sus empleados. En México, la estrategia de otorgar los subsidios monetarios de forma digital ha permitido que alrededor del 47% de las personas que reciben estas transferencias obtengan -por primera vez- una cuenta en una institución financiera formal, de acuerdo a los datos del Findex.

Asimismo, los datos muestran que en México se duplicó el porcentaje de adultos que ahorran, al pasar de 27% en 2011 a 58% en 2014. En el caso de los préstamos, el 51% de los adultos mencionaron haber solicitado uno en los últimos 12 meses. A nivel mundial, el 56% de los adultos ahorraron, mientras que el 42% solicitaron un préstamo. A su vez, se midió la resiliencia financiera -posibilidad de afrontar una emergencia económica- en los países, lo cual dio como resultado que el 61% de los adultos a nivel mundial señalarán que puedan afrontar una emergencia con cierto grado de confianza (algo o muy probable). Esta cifra fue de 46% en ALC y 48% en México.

El panorama sobre la inclusión financiera se complementó con la construcción y análisis de tres índices de inclusión financiera por parte de la Dirección de Evaluación de Servicios Financieros de Banxico. En éstos se muestra que México se encuentra rezagado con respecto a países de ingresos medios y altos (lugar 74 de una muestra de 131 países analizados). No obstante, el crecimiento que registró de 2011 a 2014 fue más acelerado que el observado a nivel mundial, e incluso fue uno de los 30 países con mayor aumento, lo que generó que avanzará cinco posiciones en el ranking.

Por otra parte, el análisis de los resultados del Findex muestra múltiples retos que deben ser abordados por la mayoría de los países. El primero de ellos es avanzar de forma más acelerada en la inclusión financiera. A nivel mundial, 38% de los adultos (2 mil millones) permanecen sin acceso a los servicios financieros. En México esta cifra asciende a 61% de adultos, lo cual refleja una imperiosa necesidad de seguir avanzado, especialmente en vista de que el país se ubica por debajo de su valor esperado de acuerdo al nivel de ingresos por habitante.

Otro de los retos, a nivel mundial, es reducir las brechas entre los distintos segmentos de la población. La posesión de cuentas entre los hombres sigue siendo siete puntos porcentuales más que en las mujeres. A su vez, el 67% de los adultos con mayores ingresos dentro de un país poseen una cuenta, mientras que solo el 54% de aquellos de menores ingresos la tiene. También se observan brechas por edades, ya que los jóvenes de 15 a 24 años se encuentran 20 puntos porcentuales por debajo de sus contrapartes mayores de 24 años en la tenencia de cuentas.

Ante estos dos retos, se considera que los gobiernos y el sector privado pueden jugar un papel central con el objetivo de incrementar la inclusión financiera. Una de las grandes áreas de oportunidad es distribuir todas las transferencias gubernamentales y el pago de salarios a través de cuentas, en lugar de otorgarlas en efectivo. Demirgürç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer & P. Van Oudheusden<sup>11/</sup> estiman que estas dos acciones aumentarían el número de adultos incluidos financieramente en más de 400 millones.

Si todas las transferencias y pagos provenientes del gobierno

se realizarán en cuentas de instituciones financieras, el número de adultos incluidos financieramente crecería en 160 millones. Similarmente, si todos los salarios pagados por las empresas se hicieran de forma digital, el número de adultos con una cuenta se extendería en 280 millones. Asimismo, estos autores estiman que promover el ahorro a través de mecanismos formales en lugar de informales provocaría que 160 millones de adultos, que actualmente no poseen una cuenta, tengan una de éstas.

Un tercer reto es reducir la inactividad de las cuentas. A nivel mundial, en el 15% de las cuentas no se realizó ningún retiro o depósito dentro de los 12 meses previos a la encuesta. En México esta cifra fue de 14%. Ello muestra la necesidad de conformar un ecosistema de pagos para facilitar e incrementar el uso de cuentas para realizar compras y otras transacciones. Asimismo, Demirgürç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer & P. Van Oudheusden sugieren que los pagos de los servicios y las cuotas escolares se realicen de forma electrónica, así como el envío o la recepción de remesas. De igual forma, trasladar los ahorros de mecanismos informales a formales incrementaría el uso de las cuentas en instituciones financieras formales.

Finalmente, como se observará en los capítulos siguientes, es importante generar un entorno regulatorio propicio para expandir la adquisición de cuentas, tales como el otorgar licencias para corresponsales bancarios y no bancarios, solicitar la apertura de cuentas con expedientes simplificados, requerir que se ofrezcan cuentas básicas o con bajas comisiones y permitir el desarrollo de nuevas tecnologías.

<sup>11/</sup> Demirgürç-Kunt, A., L. Klapper, D. Singer & P. Van Oudheusden (2015). *The Global Findex Database 2014. Measuring Financial Inclusion around the World, Policy Research Working Paper* (no. 7255). Washington DC. Banco Mundial.



# 02

## Infraestructura financiera



## ■ Introducción

La inclusión financiera se encuentra estrechamente relacionada con el número de instituciones que prestan servicios y ofrecen productos. A medida que éstas crecen, se expanden las posibilidades de que un mayor número de personas y empresas accedan a los servicios financieros. De igual forma, cuando se multiplican las opciones, se genera una mayor competencia por parte de los oferentes, lo cual redonda en una mejor calidad y menores precios para los usuarios.

Por ello, se vuelve necesario conocer las principales características de los sectores que integran a las instituciones que prestan estos servicios. Así, el objetivo de la primera sección de este capítulo es estudiar la evolución de los sectores que agrupan a las instituciones financieras al cierre del primer semestre de 2015, partiendo del número de instituciones que lo integran, los cambios en éstas, y la distribución que presentan en cuanto a las principales características, tales como activos, captación, cartera de crédito, número de clientes o socios, entre otros.

Los sectores analizados son aquellos que se encuentran regulados y supervisados y que contribuyen a la inclusión financiera, siendo éstos: banca múltiple, banca de desarrollo, entidades de fomento, uniones de crédito, sociedades financieras de objeto múltiple reguladas, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, sociedades financieras populares, aseguradoras y administradoras de fondos para el retiro.

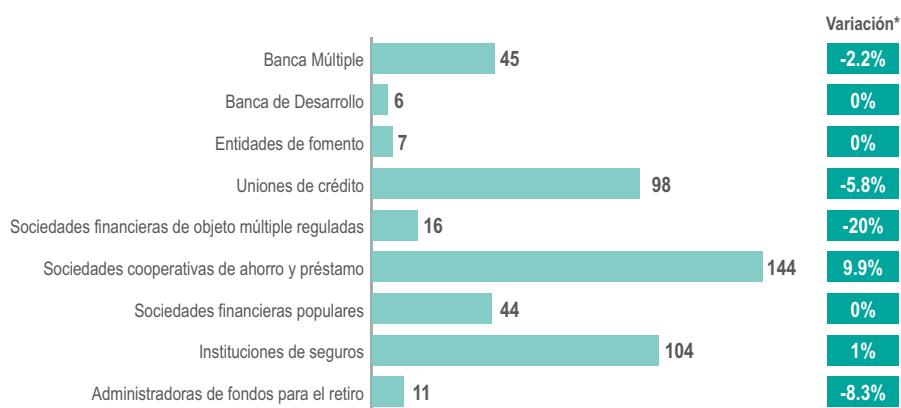
El fomento integral de la inclusión financiera comienza con el acceso a los servicios financieros, el cual debe garantizarse a fin de que se puedan impulsar el uso, protección y educación financiera; por lo tanto, es indispensable conocer las condiciones que prevalecen en el país en esta materia, con el fin de definir la problemática existente e identificar las barreras y posibles soluciones a la carencia de vías de acceso al sistema financiero formal. Por ello, la segunda sección de este capítulo presenta un panorama general de los canales de acceso: sucursales, corresponsales bancarios, cajeros automáticos, terminales punto de venta y banca electrónica (banca móvil y banca por internet)<sup>1/</sup>.

## ■ Sección 1: Instituciones financieras

El número de instituciones que fomentan la inclusión y que se incluyen en este reporte fue de 475 al cierre de junio de 2015<sup>2/</sup>. El número de instituciones que integran el sector de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo creció 9.9%

(ver Gráfica 2.1). Por su parte, se registraron reducciones en la banca múltiple, uniones de crédito, las Sofom ER y las administradoras de fondos para el retiro<sup>3/</sup>.

**Gráfica 2.1 Número y evolución por tipo de institución**



\* Variación 2013 – junio 2015.

Fuente: CNBV, CNSF y CONSOR, junio 2015.

1/ Cabe destacar que dado su modelo de operación en el país, este último servicio está asociado a una cuenta de captación, por lo que resulta un producto híbrido entre acceso y captación; de esta forma, en ese apartado se presentan sus indicadores básicos como canal y en el siguiente capítulo se analizará como parte de las cuentas de captación.

2/ En el Anexo A se presenta el listado de las instituciones financieras que conforman el sector de banca múltiple, banca de desarrollo, sociedades financieras populares y sociedades cooperativas de ahorro y préstamo.

3/ Es importante mencionar que aquellos sectores donde no se registraron cambios, no necesariamente implican que su integración haya permanecido inalterada, ya que puede incorporarse y desincorporarse instituciones. Tampoco significa que el sector donde éstas se desenvuelven haya permanecido sin modificaciones en cuanto al número de acreditados, ahorradores, empresas financiadas, activos totales, cobertura geográfica o alguna otra variable.

## Banca múltiple

Al cierre de 2013 se registraban 46 instituciones de la banca múltiple, mientras que a junio de 2015 se contabilizaban 45. Esta reducción se originó en la revocación de la autorización para operar de Banco Bicentenario el 23 de julio de 2014<sup>4/</sup>. Por su parte, CI Banco compró el 100% del capital social de Bank of New York Mellon México lo que inició la fusión entre ambas entidades. Adicionalmente, inició operaciones el Banco PagaTodo, el cual había recibido la autorización para operar como banco en septiembre de 2012, pero comenzó operaciones en octubre de 2014.

Cabe destacar que al cierre de junio de 2015, la CNBV autorizó la organización de tres nuevas instituciones de banca múltiple que, al cierre del segundo trimestre de 2015, se encontraban en fase pre-operativa: una de objeto social amplio y dos de objeto social acotado (banca de nicho). Estas instituciones deberán cumplir condiciones y requisitos necesarios para el inicio de sus operaciones posteriormente (ver Tabla 2.1), por lo que no son contabilizadas aun en el total de instituciones que componen el sector.

**Tabla 2.1 Instituciones de banca múltiple autorizadas de enero 2014 a junio 2015**

Nombre	Proceso de creación	Sector / Segmento	Oferta de productos	Autorización
Banco Finterra	Transformación en banco de la sociedad financiera popular denominada Grupo Finterra.	Agro-negocios y del medio rural (micro-negocios y auto-empleados).	Créditos en los principales centros de actividad agropecuaria en México.	Marzo 2014
Banco Progreso Chihuahua	Fusión de las entidades financieras Unión de Crédito Progreso, Akala Sofipo y Única Casa de Cambio.	Micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes); industria agroalimentaria (actividades agrícolas, ganaderas y forestales); personas físicas de segmento socioeconómico medio y medio bajo; así como entidades financieras no bancarias (sociedades financieras de objeto múltiple, sociedades financieras populares y sociedades cooperativas de ahorro y préstamo).	Servicio de banca y crédito	Marzo 2014
Industrial and Commercial Bank of China Mexico	Institución bancaria de origen chino	Empresas medianas y grandes relacionadas al comercio exterior; empresas de capital chino establecidas en territorio nacional, población de esa nacionalidad que viven en México y, en general, personas físicas de clase media y alta.	Servicios financieros de ahorro y crédito	Noviembre 2014

Fuente: CNBV, junio de 2015.

De las instituciones de banca múltiple que iniciaron operaciones recientemente, cabe destacar el caso del Banco PagaTodo en materia de inclusión financiera, ya que es una institución especializada en la administración de medios de pago a través de tarjetas de débito ligadas a cuentas de baja cuantía. Entre sus principales productos está la Red PagaTodo que le permite a los comercios tener acceso a servicios de medios de pago, pago de servicios, programas de lealtad, programas gubernamentales, recarga de celulares y proyectos institucionales.

Al respecto, esta institución comenzó con un piloto en el último trimestre de 2014 para la instalación de terminales punto de venta (TPV) en seis establecimientos: cuatro ubicados en tres localidades de la Ciudad de México y dos más en localidades del estado de México. Sin embargo, en junio de 2015, ya

había extendido su operación con una red de TPV en 1,793 establecimientos. Es importante notar que dentro de esta red de TPV se logró incorporar a 178 establecimientos en 114 localidades en las que ninguna otra institución de banca múltiple tenía presencia en las entidades de Aguascalientes, Ciudad de México, Jalisco y México<sup>5/</sup>.

Por lo que se refiere al sector de la banca múltiple, los activos totales pasaron de 6,556 miles de millones de pesos (mmdp) en 2013 a 6,916 mmdp en 2014, lo cual implica un crecimiento anual<sup>6/</sup> de 5.5% (ver Tabla 2.2). Este crecimiento se originó principalmente por el aumento del otorgamiento de crédito al sector empresarial, a entidades gubernamentales y el destinado al consumo. Al mes de junio de 2015 se observa una tendencia positiva de los activos totales del sector, con una tasa de crecimiento de 7.8%, con un valor de 7,336 mmdp.

4/ El proceso de revocación y liquidación de esta entidad, se detallará más adelante, en el capítulo de protección al consumidor.

5/ De acuerdo a los reportes regulatorios B-2422 Información de operaciones referentes a sucursales, tarjetas de crédito y otras variables y D-2443 Información de ubicación de los puntos de transacciones de servicios financieros, así como de la serie R24 Información operativa de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

6/ Para el cálculo del crecimiento o decremento de las cifras se utiliza la tasa de crecimiento media anual.

**Tabla 2.2 Instituciones de banca múltiple**

Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Número de entidades en operación	46	45	45
Activos totales (mmdp)	6,556	6,916	7,336
Cartera total (mmdp)	3,039	3,352	3,510
Captación tradicional (mmdp)	3,172	3,534	3,970

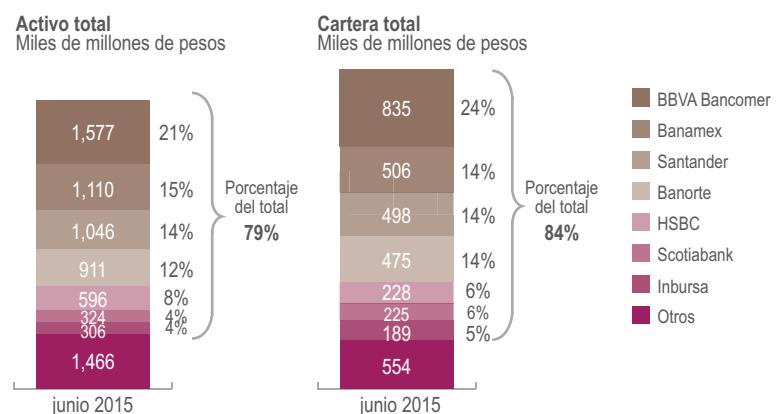
Mmdp: Miles de millones de pesos.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

Los principales indicadores de operación de este sector muestran una alta concentración en siete instituciones. El 79% de los activos, y el 84% de la cartera total, pertenecen a siete

instituciones: BBVA Bancomer, Banamex, Santander, Banorte, HSBC, Scotiabank e Inbursa (ver Gráfica 2.2).

**Gráfica 2.2 Activos y cartera de la banca múltiple**



Fuente: CNBV, junio de 2015.

## Banca de desarrollo

Como se analizará en el capítulo referente al crédito, a partir de la reforma financiera se propuso fortalecer el sistema financiero para incrementar su contribución a la economía, a través de brindar un mayor acceso al financiamiento para la creación y expansión de empresas productivas en el país, así como el desarrollo de áreas y sectores estratégicos. En ese sentido, se redefinió la misión de la banca de desarrollo como un instrumento para detonar el crecimiento de las empresas nacionales, especialmente las micro, pequeñas y medianas empresas, que son importantes generadoras de empleo. Adicionalmente, se emitieron disposiciones relacionadas con la banca de desarrollo con el fin de homologar la regulación en materia de control interno de estas entidades al régimen

aplicable a las instituciones de banca múltiple.

Las instituciones de este sector que se analizan comúnmente en los reportes de inclusión financiera son el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) y el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjército), toda vez que son los únicos bancos de desarrollo que prestan servicio directo al público en general. Sin embargo, en esta séptima edición se incluyen otras instituciones de la banca de desarrollo por el papel que desempeñan en la inclusión financiera (a través del crédito a las empresas, por ejemplo), aun cuando no todas ofrecen atención directa al público en general (ver Tabla 2.3).

**Tabla 2.3 Conformación del sector de banca de desarrollo**

Nombre completo	Siglas	Sector al que atiende
Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros	Bansefi	Ahorro y consumo
Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada	Banjército	Ahorro y consumo
Nacional Financiera	Nafin	Industrial, gubernamental e infraestructura
Banco Nacional de Comercio Exterior	Bancomext	Industrial, gubernamental e infraestructura
Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos	Banobras	Industrial, gubernamental e infraestructura
Sociedad Hipotecaria Federal	SHF	Vivienda

Fuente: CNBV, junio de 2015.

De 2013 a 2014, los activos totales de la banca de desarrollo se incrementaron en 16.1%, registrando al cierre de 2014 un valor de 1,443 mmdp, al cierre de junio de 2015, la tasa de crecimiento fue de 9.5% con respecto a junio de 2014, con un

valor de 1,425 mmdp. El Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos (Banobras) y Nacional Financiera (Nafin) concentraron 68.6% del total de activos en el sector a junio de 2015.

**Tabla 2.4 Instituciones de banca de desarrollo**

Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Número de entidades en operación	6	6	6
Activos totales (mdp)	1,242,909	1,442,812	1,425,100
Cartera de crédito total mas garantías (mdp)	665,617	798,145	689,379

Mdp: Millones de pesos.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

### Entidades de fomento

Las entidades de fomento se componen de cuatro organismos de fomento y tres fideicomisos públicos y, al igual que la banca

de desarrollo, buscan fortalecer el sistema financiero en el ámbito de su competencia (ver Tabla 2.5).

**Tabla 2.5 Conformación del sector de entidades de fomento**

Nombre completo	Sector al que atiende
Organismos de fomento	
Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero*	Agropecuario y rural
Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Infonacot)	Ahorro y consumo
Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit)	Vivienda
Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Fovissste)	Vivienda
Fideicomisos públicos	
Fideicomisos Instituidos en Relación a la Agricultura (FIRA)	Agropecuario y rural
Fideicomiso de Fomento Minero (FIFOMI)	Industrial, gubernamental e infraestructura
Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI)	Vivienda

\* A partir del 11 de enero de 2014 cambió su denominación, antes fue Financiera Rural.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

Al cierre de 2014, los cuatro organismos de fomento registraron activos totales por 1,171 mmdp, lo que representó un incremento de 10.8% respecto a 2013. Al mes de junio de 2015, los activos totales del sector fueron 1,244 mmdp, con una tasa de crecimiento 11.5% con respecto al mismo mes del año 2014. La participación mayoritaria en este sector pertenece

al Infonavit con el 82.8% de los activos totales. Por su parte, a junio de 2015, los fideicomisos públicos registraron activos totales por 127 mmdp y una cartera que asciende a 147 mmdp. FIRA representa el 88% de la cartera de crédito con respecto al total del sector (ver Tabla 2.6).

**Tabla 2.6 Organismos de fomento y fideicomisos públicos**

Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Organismos de fomento			
Número de entidades en operación	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Activos totales (mdp)	<b>1,057,295</b>	<b>1,171,348</b>	<b>1,244,238</b>
Cartera de crédito total mas garantías (mdp)	<b>1,084,844</b>	<b>1,174,159</b>	<b>1,246,990</b>
Fideicomisos públicos			
Número de entidades en operación	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Activos totales (mdp)	<b>116,593</b>	<b>123,841</b>	<b>126,810</b>
Cartera de crédito total mas garantías (mdp)	<b>144,595</b>	<b>146,777</b>	

Mdp: Millones de pesos.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

## Uniones de crédito

A junio de 2015, este sector se integró por 98 uniones de crédito en operación. De 2013 a 2014, los activos totales del sector pasaron de 44,418 millones de pesos (mdp) a 46,513 mdp, lo cual significa un crecimiento anual de 4.7%. A junio de 2015, la tasa de crecimiento fue de 3.9% con un valor de 47,043 mdp con respecto al mismo mes del año 2014.

A su vez, la cartera de crédito total pasó de 33,290 mdp en 2013 a 34,804 mdp en 2014, lo cual representa un crecimiento anual de 4.5%. Al mes de junio de 2015, la tasa de crecimiento fue de 6.4% con un valor de 36,519 mdp (ver Tabla 2.7).

**Tabla 2.7 Uniones de crédito**

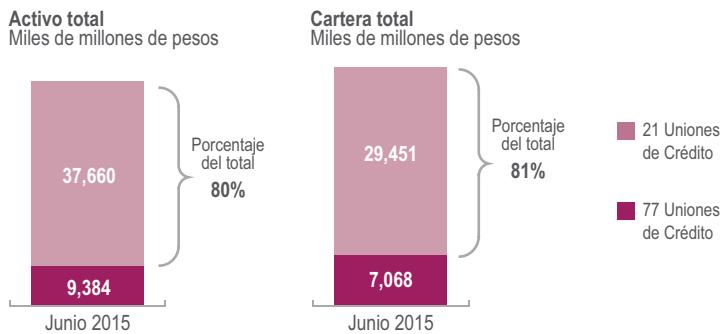
Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Número de entidades en operación	<b>104</b>	<b>101</b>	<b>98</b>
Activos totales (mdp)	<b>44,418</b>	<b>46,513</b>	<b>47,043</b>
Cartera total (mdp)	<b>33,290</b>	<b>34,804</b>	<b>36,519</b>

Mdp: Millones de pesos.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

A junio de 2015, el 80% de los activos del sector y el 81% de la cartera estaban concentrados en 21 uniones de crédito (ver Gráfica 2.3).

### Gráfica 2.3 Activos y cartera de uniones de crédito



Fuente: CNBV, junio de 2015.

### Sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas

A junio de 2015, el sector de las sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas (Sofom ER) se conformó por 29 sociedades.<sup>7/</sup> De este total, 13 sociedades<sup>7/</sup> consolidan sus cifras con las de los bancos a los que pertenecen, por lo que no son consideradas en el total del sector (16 sociedades) que se presenta en esta sección. Es así que la cartera total de las diecisésis Sofom ER fue de 43,233 millones de pesos, cifra superior 0.5% respecto al cierre de 2013. Cuatro entidades

concentran el 84% de la cartera del sector (ver Tabla 2.8).

A su vez, es importante notar que un número significativo de sociedades financieras de objeto múltiple, entidades no reguladas (Sofom ENR) operan en México y brindan servicios financieros a la población. Si bien estas instituciones son supervisadas por la CNBV para prevenir el lavado de dinero, no son reguladas ni analizadas en este reporte.

**Tabla 2.8 Sociedades financieras de objeto múltiple, entidades reguladas\***

Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Número de entidades en operación	16	17	16
Activos totales (mdp)	63,796	72,058	61,461
Cartera total (mdp)	42,910	49,783	43,233

\* Incluye únicamente Sofom ER que no consolidan con la banca múltiple.

Mdp: Millones de pesos.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

### Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

El 31 de enero de 2014 venció el plazo para que todas las cooperativas -independientemente de su nivel de activos- se registraran ante el Fideicomiso del Fondo de Supervisión

Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus ahorradores (Focoop), lo que permitió conformar un registro del total de Socap operando en el país.

7/ Las 13 Sofom ER agrupadas que consolidan su información con los bancos a los que pertenecen son: Tarjetas Banamex y Servicios Financieros Soriana (Banamex); Banorte Ixe Tarjetas; CF Credit Services y Sociedad Financiera Inbursa (Inbursa); Santander Consumo, Santander Hipotecario y Santander Vivienda (Santander); Financiera Ayudamos (BBVA Bancomer); Financiera Bajío (Banco del Bajío); Banregio Soluciones Financieras y AF Banregio (Banregio); y Finanmadrid (CI Banco).

Al cierre de 2014, el sector se integró por 398 instituciones de nivel básico (con activos menores a 2.5 millones de Udis) y 146 instituciones con niveles de operación I – IV (con activos mayores a 2.5 millones de Udis), requiriendo estas últimas la autorización de la CNBV para operar<sup>8</sup>.

A su vez, el 31 de marzo de 2014 venció el plazo para que las Socap con activos mayores a 2.5 millones de Udis solicitaran su autorización a la CNBV. Las Socap que no solicitaron o no recibieron autorización deben suspender sus operaciones de captación, para lo cual se creó -en la reforma de ley de 2014 para el sector- un mecanismo de salida ordenada a fin de que estas entidades pudiesen seguir captando exclusivamente de sus socios ya existentes, en tanto instrumentan sus mecanismos de salida. Inicialmente, 48 Socap entraron dentro del esquema

de salida ordenada, por lo que deben ir cumpliendo con los requisitos establecidos en el decreto.

De enero de 2014 al cierre de junio de 2015, se formalizó la autorización de 13 Socap para continuar operando (ver Tabla 2.9). Con estas últimas autorizaciones se llegó a un total de 146 instituciones autorizadas. Derivado de lo anterior, los activos del sector aumentaron 13.7%, al pasar de 78,337 mdp a 94,972 mdp y la cartera presentó un incremento de 10.8% al pasar de 52,548 mdp en 2013 a 61,327 mdp al junio de 2015 (ver Tabla 2.10). Cabe notar que las cinco sociedades más grandes concentran el 52% de los socios, 54% de la captación total y 55% de la cartera total. Estas cinco sociedades son: Caja Popular Mexicana, Caja de Ahorro de los Telefonistas, Caja Morelia Valladolid, Coopdesarrollo y Caja Real del Potosí.

**Tabla 2.9 Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo autorizadas de enero 2014 a junio 2015**

No	Nombre de la entidad	Presencia en los Estados	Número de sucursales	Número de socios
1	Caja Fama	Nuevo León	7	7,774
2	Caja Popular 9 de Agosto Salamanca	Guanajuato	19	31,435
3	Caja Solidaria Tuxca	Jalisco	1	1,916
4	Caja Solidaria San Sebastián del Oeste	Jalisco	1	3,228
5	Caja Solidaria Cuautitlán	Jalisco	2	2,551
6	Caja Popular Progreso García	Zacatecas	1	1,595
7	Caja de Ahorro Santiaguito	Michoacán	1	5,570
8	Caja Popular Tanhuato	Jalisco, Michoacán	6	9,225
9	Caja Popular Chavinda	Michoacán	1	8,979
10	Caja Popular Tamazula	Jalisco	9	58,472
11	Caja La Guadalupana	Distrito Federal, Guerrero, Estado de México, Morelos, Nuevo León, Puebla, Querétaro	6	10,932
12	Redfin	Guerrero, Morelos	4	3,334
13	Caja Solidaria Minatitlán	Colima	3	2,928

Fuente: CNBV, junio de 2015.

**Tabla 2.10 Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo**

Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Número de entidades en operación	131	143	144
Número de socios	4,741,921	5,109,286	5,216,564*
Activos totales (mdp)	78,337	89,099	94,972*
Cartera de crédito total (mdp)	52,548	58,349	61,327*
Captación tradicional total (mdp)	62,924	71,322	77,162*

\* La información que se presenta corresponde a 144 sociedades cooperativas de ahorro y préstamo que la entregaron en tiempo y forma, de acuerdo con las Disposiciones.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

8/ En el Anexo A se presenta el listado de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo autorizadas por la CNBV a junio de 2015.

Cabe destacar que Caja Popular Progreso García y Redfin representan un punto de acceso a servicios financieros formales para la población en dos municipios que no tenían presencia de otras instituciones financieras. Caja Popular Progreso García brinda acceso al sistema financiero a los

pobladores del municipio rural de Trinidad García de la Cadena (2,279 adultos) en el estado de Zacatecas mientras que Redfin brinda acceso a la población del municipio en transición de Copalillo (9,360 adultos) en el estado de Guerrero.

### Sociedades financieras populares

A junio de 2015, el sector de sociedades financieras populares (Sofipo) se integró por 44 instituciones en operación<sup>9/</sup>, reportaba activos por 24,706 mdp y una captación de 17,786 mdp. Respecto al cierre de 2013, la captación tradicional se

mantuvo alrededor de 17 mil millones de pesos (ver Tabla 2.11), el número de clientes se incrementó en 15.8%, y la cartera se redujo en 3.1%.

**Tabla 2.11 Sociedades financieras populares en operación**

Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Número de entidades en operación	44	44	44
Número de clientes	2,743,054	2,900,641	3,175,594
Activos totales (mdp)	24,520	24,157	24,706
Cartera de crédito total (mdp)	18,167	16,847	17,331
Captación tradicional total (mdp)	17,163	17,182	17,786

Mdp: Millones de pesos.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

Aunque se mantuvo el mismo número de instituciones en este sector, cabe notar que durante 2014 se revocó la autorización de operación de la Sofipo Ficrea<sup>10/</sup>. A su vez, se autorizó el inicio de operaciones de la Sofipo Financiera Sustentable de México, la cual tiene presencia en el Ciudad de México, delegación Miguel Hidalgo.

Asimismo, durante 2014, la CNBV autorizó la organización de tres sociedades (Comercializadora Financiera de Automotores, NC Opciones de Negocios y Porvenir), las cuales deberán cumplir condiciones y requisitos necesarios para el inicio de sus

operaciones posteriormente, por lo que no son contabilizadas en el total de instituciones que componen el sector.

Este sector también presenta una alta concentración en pocas sociedades. A junio de 2015, las siete instituciones más grandes representaban poco más del 80% de los activos, cartera, captación y ahorradores. Estas sociedades son: Libertad Servicios Financieros, Consejo de Asistencia al Micro Emprendedor, Akala, Proyecto Coincidir, Administradora de Caja Bienestar, Fincomún y Te Creemos.

9/ En el Anexo A se presenta el listado de las sociedades financieras populares autorizadas por la CNBV a junio de 2015.

10/ La Junta de Gobierno de la CNBV decretó la intervención gerencial de Ficrea el 7 de noviembre de 2014, con la finalidad de proteger los intereses de sus ahorradores y acreedores, ya que se observaron diversos incumplimientos regulatorios. El proceso de disolución y liquidación de la sociedad, así como el proceso para la recepción de solicitudes y el pago del seguro de depósito, se describen en el capítulo sobre protección al consumidor.

## Aseguradoras

Al 30 de junio de 2015, el sector asegurador estaba conformado por 104 instituciones, de las cuales 16 estaban incorporadas a un grupo financiero. De 2013 a 2014, las primas emitidas pasaron de 347 mmdp a 364 mmdp, lo que representó un

crecimiento de 4.9% (ver Tabla 2.12). Al concluir el segundo trimestre de 2015, el total de las primas emitidas por este sector ascendió a 204 mmdp. Cabe destacar que cinco aseguradoras concentran el 45% de la prima directa emitida (ver Gráfica 2.4).

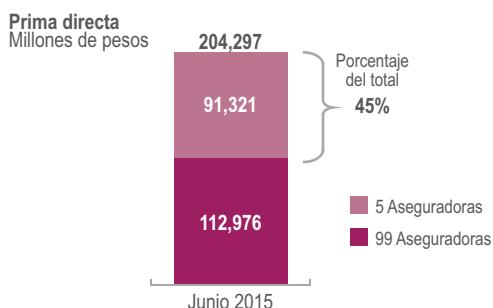
**Tabla 2.12 Instituciones de seguros**

Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Número de entidades en operación	103	105	104
Prima emitida total (mmdp)	347	364	204
Activo (mmdp)	927	1,038	1,142

Mdp: Millones de pesos.

Fuente: CNSF, junio de 2015.

**Gráfica 2.4 Prima directa de las instituciones de seguros**



Fuente: CNSF, junio de 2015.

## Administradoras de fondos para el retiro

Al 30 de junio de 2015, 11 compañías estaban autorizadas como administradoras de fondos para el retiro (Afore). La reducción en el número de Afore se debe a que en marzo de 2014, la Afore Afirme Bajío cedió su cartera de cuentas a la Afore Profuturo GNP. A junio de 2015, el Sistema de Ahorro para el Retiro sumó 53.6 millones de cuentas, lo que significó un aumento de 6.6%

en el número de cuentas de ahorro para el retiro respecto al cierre de 2013. Los activos totales ascendieron a 2,478 mmdp. El ahorro voluntario total del sistema sumó 30,502 mdp al mes de junio de 2015, por lo que se tuvo un crecimiento con respecto a 2013 del 40.9% (ver Tabla 2.13).

**Tabla 2.13 Administradoras de fondos para el retiro**

Concepto	Diciembre 2013	Diciembre 2014	Junio 2015
Número de entidades en operación	12	11	11
Número de cuentas (millones)	50.3	52.7	53.6
Recursos totales Activo (mmdp)	2,060	2,385	2,478
Ahorro voluntario (mdp)	18,239	25,985	30,502

Mmdp: Miles de millones de pesos.

Mdp: millones de pesos

Fuente: CONSAR, junio de 2015.

## ■ Sección 2: Canales de acceso

Los indicadores básicos que se han adoptado en México fueron propuestos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) y son los tres que se citan en la Tabla 2.14.

**Tabla 2.14 Indicadores básicos de acceso**

Concepto	Indicador
Puntos de acceso	Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos.
Cobertura	Porcentaje de municipios que cuenta con al menos un punto de acceso a los servicios financieros. Porcentaje de la población adulta que habita en municipios con al menos un punto de acceso a los servicios financieros.

Fuente: CNBV.

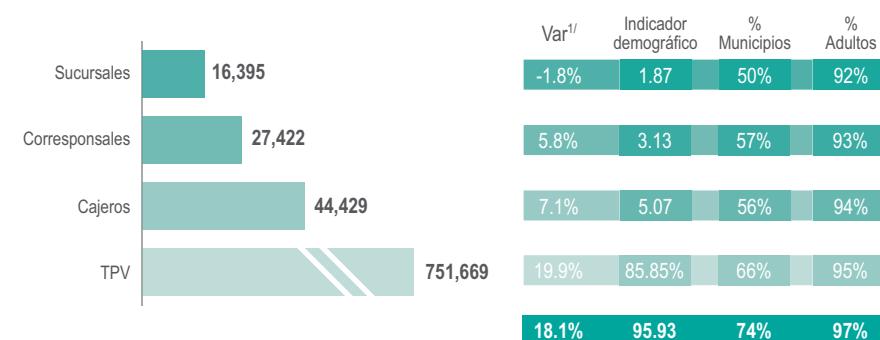
### Canales de acceso

A junio de 2015, la infraestructura financiera se conformaba por 16,395 sucursales, 27,422 correspondentes, 44,429 cajeros automáticos y 751,669 TPV (ver Gráfica 2.5). Al respecto, existía al menos una sucursal en la mitad de los municipios del país, en los que habitaba el 92% de los adultos. Cabe destacar que esto no significa que toda la población adulta en estos municipios tenga acceso efectivo a este canal, solo se da la información como referencia de la cantidad de adultos que habitaba en estos municipios.

Así, también, había al menos un cajero y un correspondiente bancario en el 56% y 57% de los municipios, respectivamente; en ellos habitaba el 94% y 93% de los adultos, respectivamente. Para el caso de las TPV, al menos se reportó una en el 66% de los municipios, en donde habitaba el 95% de la población adulta.

Entre diciembre de 2013 y junio de 2015, se registró en México un crecimiento de los principales puntos de acceso al sistema financiero. Destaca el crecimiento que presentaron las TPV respecto a 2013 (19.9%). Sin embargo, el número de sucursales se redujo respecto al mismo período (de 16,689 a 16,395), lo cual se debió principalmente a tres causas. Primero, se reconsideraron las instituciones que se integraban en este rubro, lo cual ocasionó que no se contabilizaran los puntos de contacto de las 98 uniones de crédito. Segundo, en julio de 2013 se derogaron los artículos que daban pie a las autorizaciones de las Sociedades de Objeto Limitado (Sofol), lo cual redujo el número de sucursales. Por ello, en lugar de reportar microfinanzieras (que era la suma de Sofipo, Sofol y uniones de crédito), ahora solo se incluye información de las Sofipo<sup>11</sup>. Y tercero, la banca múltiple reporta 2.0% menos de sucursales y, considerando que es el sector con más sucursales, esto se refleja de manera considerable.

**Gráfica 2.5 Canales de acceso**



1. Variación respecto a diciembre de 2013.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

11/ Las uniones de crédito no se han considerado en este análisis dado que no se cuenta con información operativa a nivel municipal.

Al complementar la infraestructura de las sucursales con la red de cajeros automáticos se logra cubrir el 62.2% de los municipios, dando posibilidad de acceder al sistema financiero al 95.8% de los adultos que habita en esos municipios. De forma similar, si se suma la red de TPV a esta infraestructura, se llega al 71.0% de municipios, donde habita el 97.4% de los adultos.

Por último, al añadir la red de corresponsales bancarios se complementa la infraestructura financiera brindando al menos un punto de acceso en el 74.4% de los municipios donde el porcentaje de adultos que podría verse beneficiado es de 97.9% (ver Gráfica 2.6).

**Gráfica 2.6 Cobertura de los diferentes canales de acceso**

			Corresponsales Bancarios
		TPV's	TPV's
	Cajeros Automáticos	Cajeros Automáticos	Cajeros Automáticos
	Sucursales	Sucursales	Sucursales
Adultos con posibilidad de acceso (%):	92.0%	95.8%	97.4%
Adultos con posibilidad de acceso (millones):	80.6	83.9	85.2
Municipios con algún punto de acceso (%):	50.2%	62.2%	71.0%
Municipios con algún punto de acceso (núm.):	1,233	1,528	1,745
			1,829

Fuente: CNBV, junio de 2015.

Con la finalidad de conocer las limitantes que la población del país enfrenta en materia de acceso a los servicios financieros, a continuación se presenta información relevante de cada canal de acceso considerado en este reporte. Se analiza el número de puntos de acceso, el indicador demográfico asociado a éste, y la cobertura que cada canal tiene, tanto en número de municipios como en número de adultos con posibilidad de acceder a cada canal.

Para este análisis, se cuenta con la información que las instituciones financieras supervisadas reportan a la CNBV a través de los diferentes reportes regulatorios. La información que proporcionan sobre las variables operativas (canales de acceso, cuentas y transacciones) llega a un nivel de desagregación municipal. Para analizar la cobertura de los distintos canales se utiliza una clasificación de municipios entre rural y urbano y el número de habitantes que habita en ellos (ver Tabla 2.15).

**Tabla 2.15 Clasificación de municipios**

Clasificación	Tipo de Municipio	Rango de habitantes	Número de municipios			Número de adultos		
			2013	2014	2015	2013	2014	2015
Rural	Rural	De 0 a 5,000	669	665	665	1,130,340	1,129,645	1,142,872
	En transición	De 5,001 a 15,000	644	640	629	4,193,350	4,191,282	4,139,906
	Semi-urbano	De 15,001 a 50,000	721	724	732	13,736,766	13,899,151	14,153,338
Urbano	Urbano	De 50,001 a 300,000	345	350	351	26,333,563	27,023,651	27,211,289
	Semi-metrópoli	De 300,001 a 1,000,000	67	66	68	27,559,130	27,240,033	28,065,499
	Metrópoli	Más de 1,000,000	11	12	12	11,833,630	12,704,878	12,846,218
Nacional			2,457	2,457	2,457	84,786,779	86,188,641	87,559,121

Fuente: CNBV con información del Conapo.

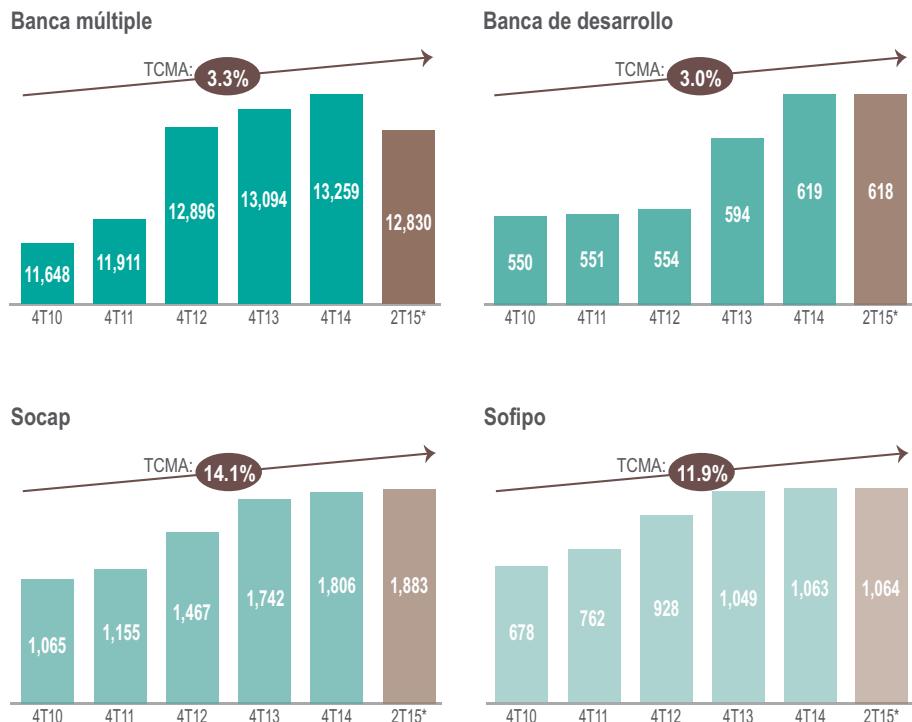
## Sucursales

Las sucursales son el canal de acceso principal en este tipo de análisis, dado que es el punto de contacto donde existe una interacción directa entre el cliente y la institución financiera, a través de los ejecutivos de cuenta. Como se mencionó previamente, las sucursales mostraron un decrecimiento marginal en junio de 2015 de 1.8% respecto a diciembre de 2013.

Considerando el crecimiento desde diciembre de 2010 al cierre de 2014, la tasa<sup>12/</sup> de crecimiento de las sucursales fue de 4.2%.

El sector de ahorro y crédito popular lideró el crecimiento, ya que las cooperativas mostraron una tasa de 14.1% y las Sofipo de 11.9% (ver Gráfica 2.7). Para junio de 2015 se observa que el crecimiento de este sector mantiene esa tendencia, mientras que las Sofipo y la banca de desarrollo se mantienen alrededor del mismo número de sucursales. De manera contraria, en la banca múltiple se observa una contracción de 3.2%, respecto al cierre de 2014.

**Gráfica 2.7 Crecimiento de las sucursales por sector**



\* Información a junio de 2015.

Fuente: CNBV.

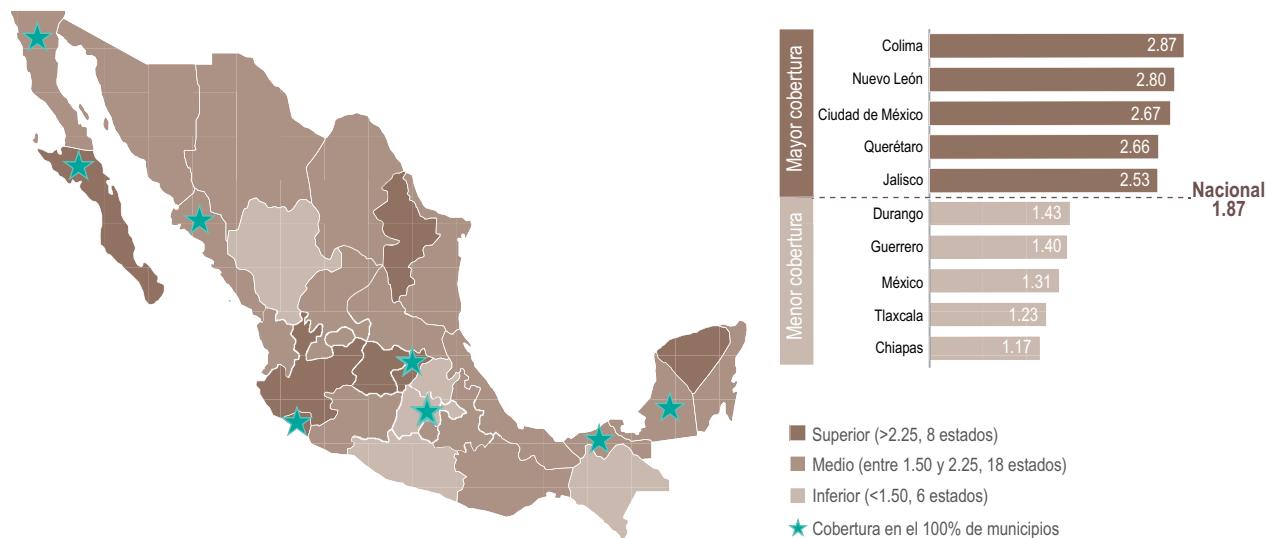
A nivel estatal, destaca Colima por presentar la mayor cobertura de sucursales en municipios al registrar 153 sucursales -que equivalen a 2.87 sucursales por cada 10 mil adultos-, distribuidas en los diez municipios que conforman la entidad. El 62% de estas sucursales corresponde a sucursales de la banca múltiple y el 30% a sucursales de las cooperativas. En segundo lugar se encuentra la Ciudad de México con 1,945 sucursales, con un indicador demográfico de acceso de 2.8, y cuya presencia de sucursales de la banca múltiple corresponde al 92% del total de éstas. A su vez, Jalisco, con 1,529 sucursales (69% correspondientes a la banca múltiple y 24% a cooperativas),

tiene presencia de este canal en el 95% de municipios.

Las entidades federativas que tienen presencia de sucursales en todos sus municipios son Baja California (395 sucursales), Baja California Sur (126), Campeche (143), Colima (153), Querétaro (364), Sinaloa (377), Tabasco (266) y la Ciudad de México (1,945). Sin embargo, las entidades que tienen un gran número de sucursales, pero no tienen cobertura en el total de municipios son el estado de México (con 1,606 sucursales y cobertura en el 81% de municipios), Jalisco (1,529, 95%), Guanajuato (1,029, 91%) y Nuevo León (1,000, 63%).

12/ Tasa de crecimiento media anual (TCMA).

**Gráfica 2.8 Indicador demográfico de sucursales a nivel estatal**

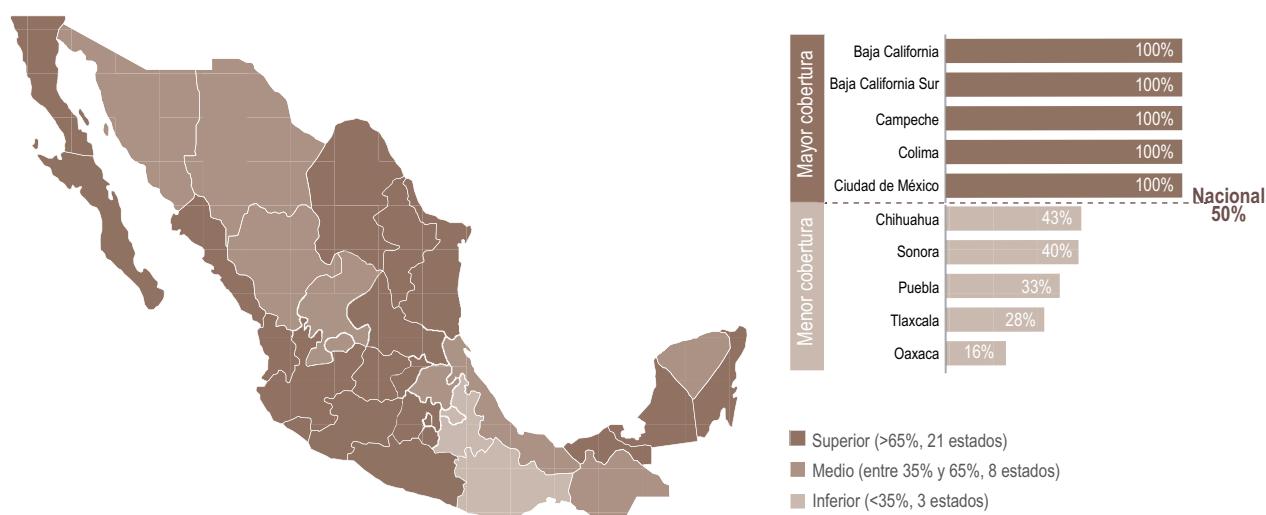


Fuente: CNBV, junio de 2015.

En tanto, Chiapas, Tlaxcala, México y Guerrero son las entidades con el menor número de sucursales por cada 10 mil adultos. En el caso del estado de México, se estima que hay dos razones por las cuales el indicador es inferior a la media nacional. El primero se debe a que es la entidad con el mayor número de personas en el país, lo que se traduce en 12.3 millones de adultos que habitan en el estado. En segundo lugar, el fenómeno de la conurbación ha generado que una gran cantidad de sus habitantes desarrolle todas sus actividades laborales en la Ciudad de México, lo cual tiende a reducir la demanda de servicios en sus lugares de origen y aumentarlos en las zonas de trabajo.

Normalmente, las entidades federativas con el menor índice demográfico de sucursales suelen tener también la menor cobertura municipal. Sin embargo, hay casos en los que la distribución poblacional y la fragmentación de sus unidades administrativas –el municipio en este caso– operan en sentido inverso. Por ejemplo, Oaxaca, al tener 1.60 sucursales por cada 10 mil adultos no se encuentra entre las cinco entidades con menor cobertura en términos de tamaño de la población (ver Gráfica 2.8); sin embargo, dado el alto número de municipios (570), su cobertura a nivel municipal es baja, ya que con la distribución de sucursales solo atiende al 15% de los municipios, lo que lo sitúa como la entidad con menor cobertura municipal (ver Gráfica 2.9).

**Gráfica 2.9 Porcentaje de municipios con al menos una sucursal a nivel estatal**

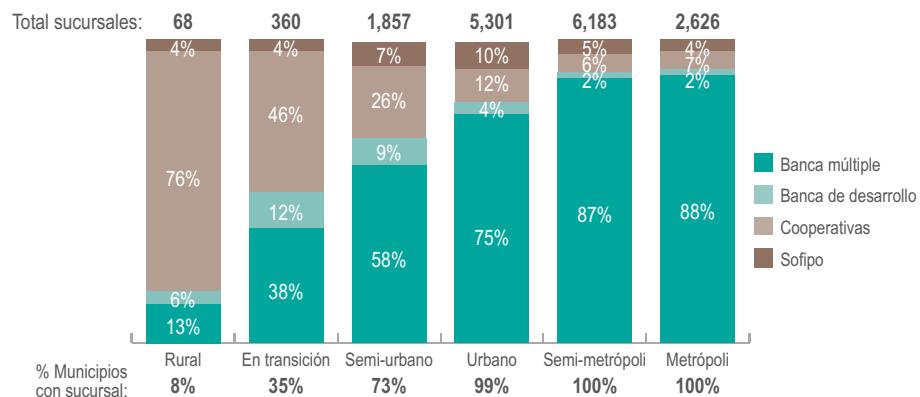


Fuente: CNBV, junio de 2015.

Por otra parte, la banca comercial provee el mayor número de sucursales en México. La red de sucursales bancarias está concentrada en municipios urbanos (más de 50 mil habitantes). Al respecto, los bancos comerciales con más sucursales en el país a junio de 2015 fueron: Banco Azteca, con 1,834 sucursales, lo que representó una caída de 14.9% respecto a diciembre de 2013, BBVA Bancomer (1,822), con un crecimiento de 1.6% y Banamex (1,494) con una reducción de 11.2% respecto al mismo periodo.

La banca de desarrollo<sup>13/</sup>, con sus 618 sucursales se posiciona principalmente en municipios en transición (de 5,001 a 15,000 habitantes) y en semi-urbanos (de 15,001 a 50,000 habitantes). Como en ediciones anteriores de este reporte, es importante destacar el impacto que el sector cooperativo de ahorro y crédito popular genera en términos de cobertura. La red de este sector conformada por 146 instituciones y 1,883 sucursales tiene una presencia importante en los municipios rurales, en transición y semi-urbanos (ver Gráfica 2.10).

**Gráfica 2.10 Presencia de sucursales por tipo de municipio**



Fuente: CNBV, junio de 2015.

Del total de municipios en el país, el 50.2% (1,233) cuenta con una sucursal como punto de acceso; de ellos, la banca múltiple tiene sucursales en el 77.1%. La banca de desarrollo adiciona sucursales en 92 municipios más, particularmente, en los semi-urbanos y en transición. Las entidades de ahorro y crédito popular (EACP) -que incluye a las cooperativas y a las Sofipo- aportan sucursales en 190 municipios más, particularmente en aquellos menores a 50 mil habitantes (ver Gráfica 2.11). Cabe destacar que solo el 35% de los municipios en transición y el 8% de los municipios rurales tienen al menos una sucursal.

Respecto al cierre de 2013, las instituciones financieras anteriormente señaladas cerraron sucursales en diez municipios rurales. Destaca la Socap Caja Cristo Rey, la cual ha dejado de dar servicio en cuatro municipios rurales de Yucatán (Calotmul, Chikindzonot, Tekom y Uayma). Banco Azteca cerró dos sucursales ubicadas en Santa María del Oro, Jalisco. Por otra parte, Monex y BBVA Bancomer retiraron sucursales en San Diego La Mesa Tochimilcingo, Puebla y San Andrés Tenejapan, Veracruz, respectivamente. Los últimos

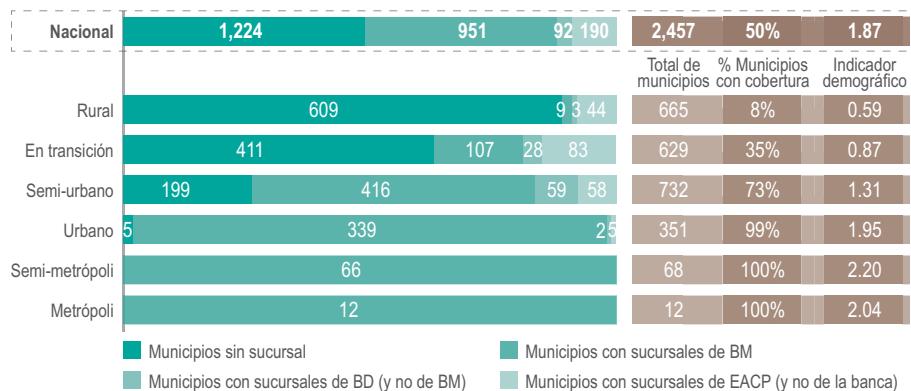
tres municipios rurales eran atendidos por Caja de Ahorro de los Telefonistas (Coyame del Sotol, Chihuahua), Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural (Tuxtilla, Veracruz) y Caja de Ahorros Tepeyac (Mezquital del Oro, Zacatecas).

Sin embargo, otras instituciones ofrecen servicios financieros en nueve municipios rurales al cierre de junio de 2015, quedando así un total de 56 municipios rurales con sucursales de alguna institución financiera. Entre ellas, destaca la Cooperativa Yolomécatl, con tres sucursales en municipios rurales de Oaxaca. Otras cooperativas que proveyeron de sucursales en Oaxaca fueron Caja Popular Mexicana (en San Pedro Juchatengo), Esperanza Indígena Zapoteca (en Santa María Guiengati) y Servicios Financieros Alternativos (en San Pedro Mixtepec). En Jalisco, Caja Solidaria Tuxca ofrece una sucursal en Tuxcacuesco; Te Creemos ofrece servicio en San Pedro de la Cueva, Sonora, y la Caja Popular Progreso García tiene presencia en el municipio rural de Trinidad García de la Cadena, en Zacatecas<sup>14/</sup>.

13/ Se considera solo a Banjército y Bansei por ser instituciones que ofrecen servicios financieros al público en general.

14/ Cabe hacer mención que el hecho de que aparezcan como nuevos puntos puede deberse al proceso de regulación del sector de ahorro y crédito popular, así como la incorporación del envío de información a la CNBV a través de reportes regulatorios por parte de estas instituciones.

**Gráfica 2.11 Cobertura municipal de sucursales por tipo de municipio**



Fuente: CNBV, junio de 2015.

El indicador demográfico en los municipios considerados urbanos supera el indicador a nivel nacional (2.04 en comparación de 1.87), por lo que se observa que la presencia de este canal, aparte de ser escasa -dado el tamaño y condiciones geográficas del país-, se encuentra muy concentrada en las zonas urbanas. Sin embargo, aún existen municipios urbanos que continúan sin tener acceso a este canal, aun cuando su población adulta excede los 35 mil habitantes (ver Tabla 2.16). Asimismo, es importante notar que del mes de enero de 2014 y

hasta junio de 2015 se instalaron sucursales en tres municipios urbanos donde no existían.

Por una parte, la Sofipo Te Creemos instaló una sucursal en el municipio de Tila en Chiapas. A su vez, la banca de desarrollo generó un punto de acceso al sistema financiero en el municipio de Guadalupe y Calvo en Chihuahua con la instalación de una sucursal de Bansefi, y Banco Azteca reporta una sucursal en Atzalan, Veracruz.

**Tabla 2.16 Municipios urbanos sin cobertura de sucursales**

Estado	Municipio	Población total	Población adulta
Chiapas	Chamula	84,020	51,735
Chiapas	Salto de Agua	61,198	40,727
San Luis Potosí	Mexquitic de Carmona	57,918	40,048
Veracruz	Emiliano Zapata	69,437	51,259
Veracruz	Ixhuatlán de Madero	50,543	36,827

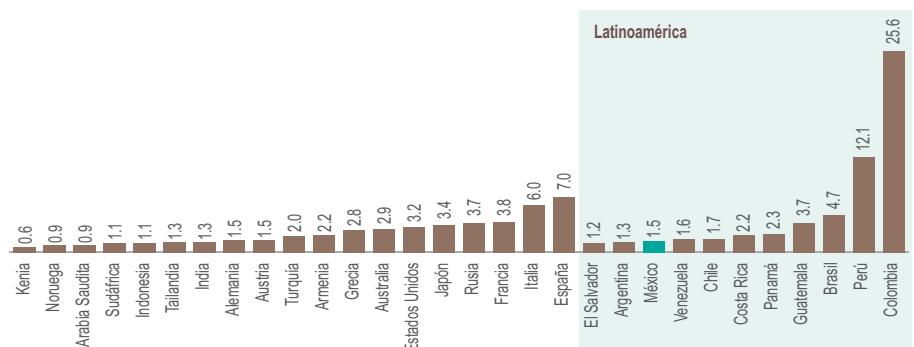
Fuente: CNBV, junio de 2015.

En un comparativo internacional, según datos reportados por el Fondo Monetario Internacional, a través de su Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés), México continúa rezagado en el número de sucursales por cada 10

mil adultos comparado con países de América Latina como Guatemala, Brasil, Perú y Colombia<sup>15</sup>, e incluso en comparación con países con un PIB per cápita similar, como el caso de Chile, Turquía y Brasil (ver Gráfica 2.12).

<sup>15</sup> Llama la atención que Colombia reportó 1.5 sucursales por cada 10 mil adultos en 2012, mientras que para 2013 reportó 14.7 y para 2014 reporta 25.6.

**Gráfica 2.12 Comparativo internacional del número de sucursales bancarias por cada 10 mil adultos**



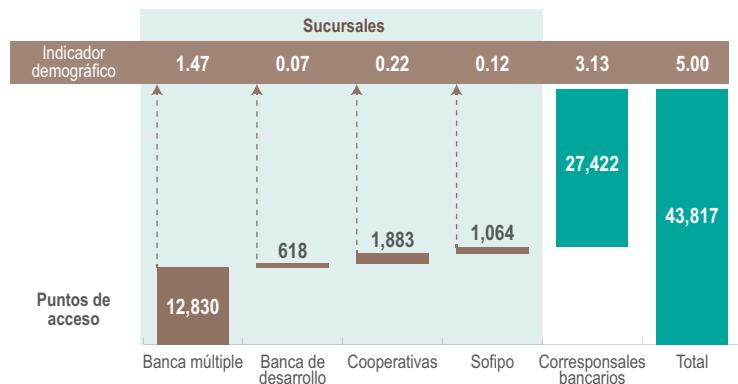
Fuente: Financial Access Survey, Fondo Monetario Internacional, 2014.

### Corresponsales

Los bancos han incrementado la oferta de canales de acceso, principalmente para realizar pagos de créditos, a través de los corresponsales bancarios, los cuales sumaban 27,422 al cierre de junio de 2015. A través de la figura de corresponsal, se

complementa la red de sucursales y se logra tener un total de 43,817 puntos de acceso, lo que equivale a 5.0 puntos de acceso por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 2.13).

**Gráfica 2.13 Impacto de la red de corresponsales en la cobertura de servicios financieros**

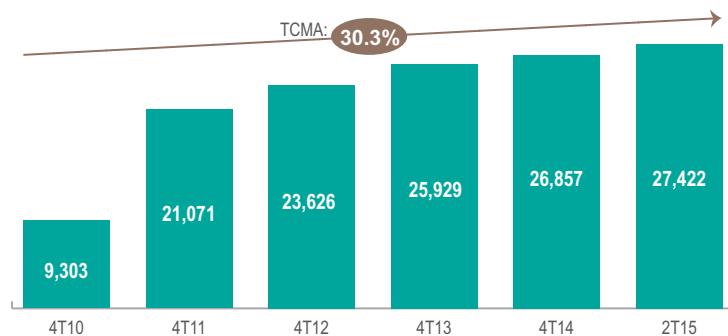


Fuente: CNBV, junio de 2015.

Si bien el número de módulos de corresponsales bancarios creció 5.8% de diciembre de 2013 a junio de 2015, su expansión ha mostrado una tasa de crecimiento del 30.3% (ver

Gráfica 2.14), considerando como referencia el último trimestre del 2010, año en que se creó esta figura.

**Gráfica 2.14 Crecimiento de los corresponsales**



Fuente: CNBV.

A junio de 2015, la red de módulos de corresponsales más grande continua siendo la cadena comercial Oxxo, que con sus 13,791 tiendas representa casi el 50.3% del total de módulos (ver Tabla 2.17). Le sigue la cadena Nueva Wal-Mart de México con 2,212 tiendas (8.1%) y la cadena 7-Eleven con 1,913 módulos (7.0%).

Considerando el número de módulos que había en diciembre de 2013, se observa que la cadena de Tiendas Extra presentó el mayor crecimiento (27.6%) al pasar de 880 módulos a 1,123. Le sigue la cadena de Productos de Consumo Z, la cual creció 24.1% (de 54 a 67 módulos) y la cadena de Tiendas Chedraui,

que tuvo un crecimiento de 23.0% (de 213 a 262) para el mismo periodo de referencia.

Dentro de los administradores que redujeron su red de módulos, respecto al cierre de 2013, destaca la red Yastás de Compartamos<sup>16/</sup>, la cual redujo de 580 tiendas a 50, seguida por la red de Banamex Aquí, que pasó de 1,172 módulos a solo 119; por último, los Pequeños Comercios de Afirme también se contrajeron de 50 a 31 módulos para junio de 2015. Cabe mencionar que salieron del mercado de corresponsalía bancaria los restaurantes Vips y las tiendas Casa Ley y Sears, entre otros.

<sup>16/</sup> Sin embargo, en abril de 2015, Gentera adquirió la empresa remesadora Pagos Intermex, la cual tiene 64 sucursales con presencia en 13 entidades federativas a junio de 2015.

**Tabla 2.17 Administradores y corresponsales autorizados**

Administrador / Comisionista (Autorizado)	Comisionistas <sup>1/</sup>	Módulos <sup>2/</sup>	% Módulos
Cadena Comercial Oxxo	1	13,791	50.29%
Nueva Wal-Mart de México	1	2,212	8.07%
7-Eleven	1	1,913	6.98%
Telecomm	1	1,689	6.16%
Farmacias Guadalajara	1	1,401	5.11%
Farmacias Benavides	1	1,256	4.58%
Coppel	1	1,220	4.45%
Tiendas Extra	1	1,123	4.10%
Tiendas Soriana	1	700	2.55%
Blackhawk Network México	1	339	1.24%
Radio Shack México	1	281	1.02%
Tiendas Chedraui	1	262	0.96%
Diconsa	1	257	0.94%
Tiendas Comercial Mexicana	1	214	0.78%
Sanborns	1	186	0.68%
Farmacias ABC	1	155	0.57%
Banamex Aquí	23	119	0.43%
Suburbia	1	117	0.43%
Productos de Consumo Z	1	67	0.24%
Red Yastas Compartamos	49	50	0.18%
Pequeños Comercios Afirme	29	31	0.11%
Operadora Merco	1	23	0.08%
Red Efectiva	3	5	0.02%
Surtífime	1	3	0.01%
Agrocombustibles de Hidalgo	1	1	0.00%
Energéticos de Córdoba	1	1	0.00%
Energéticos de Tecomaxtlahuacán	1	1	0.00%
Energéticos Santa María del Monte	1	1	0.00%
Gasolinería Chapulco	1	1	0.00%
Gómez Roman Raúl Roman	1	1	0.00%
Grupo Empresarial 3 Mixtecas	1	1	0.00%
Servicio Domart	1	1	0.00%
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>27,422</b>	<b>100%</b>

1/ Los comisionistas se definen como un tercero que establece relaciones o vínculos de negocio con una institución de crédito con objeto de ofrecer, a nombre y por cuenta de ésta, servicios financieros a sus clientes, éstos pueden ser pequeños establecimientos comerciales (como tiendas de abarrotes, farmacias, gasolineras, entre otros), o bien, grandes cadenas de tiendas de conveniencia o autoservicio (como Oxxo, Wal-Mart, Comercial Mexicana, entre otros).

2/ Los módulos se refieren al número de establecimientos (tiendas o puntos de venta) que cada comisionista tiene.  
Fuente: CNBV, junio 2015.

Respecto a la oferta de servicios en corresponsales, el banco Afirme ofrece el mayor número de operaciones financieras a través de corresponsales; de las once operaciones disponibles<sup>17/</sup>, en su red de pequeños comercios se ofrecen ocho de éstas (Tabla 2.18). Banamex ofrece siete operaciones a través de su red Banamex Aquí. Aunque esta red se ha reducido considerablemente, ya que –de acuerdo funcionarios de esta institución– sus comercios afiliados realizaban sus transacciones a través de una plataforma Web que se volvió obsoleta para

algunas funciones, se espera una expansión de la misma.

Es importante notar que cada vez se promueve más la apertura de cuentas vía remota a través de corresponsales, como es el caso de Banamex, cuyo producto Saldazo puede ser adquirido en tiendas Oxxo. A su vez, Inbursa ofrece abrir cuentas en sus módulos de Radio Móvil Dipsa; Monex ofrece tarjetas de prepago, las cuales se pueden abrir en tiendas Blockbuster y en tiendas Chedraui; y Afirme ofrece abrir cuentas a través de sus pequeños comercios.

17/ Los corresponsales bancarios pueden realizar la operaciones de pago de servicios, retiros, depósitos, pago de créditos del mismo banco, pago de créditos de otros bancos, situación de fondos, circulación de medios de pago, pago de cheques, consulta de saldos, apertura de cuentas y depósitos documentados.

**Tabla 2.18 Operaciones que cada banco autoriza a sus corresponsales**

Banco	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	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	Prestamo / depósito documentado (CB)	Número de servicios
Afirme	Crédito Firme	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓ <sup>(n2)</sup>		8
	Telecomm	✓	✓	✓	✓			✓		✓	✓ <sup>(n2)</sup>		6
American Express	Sanborns				✓								1
	Sears				✓								1
	Nueva Wal-Mart de México				✓								1
	Tiendas Chedraui <sup>2/</sup>				✓								1
	Comercial Mexicana				✓								1
	Farmacias Guadalajara				✓								1
	Tiedas Soriana <sup>4/</sup>				✓								1
Banamex	Suburbia				✓								1
	Tiendas Soriana <sup>4/</sup>				✓*	✓							3
	Tiendas Chedraui <sup>2/</sup>				✓	✓							2
	Telecomm		✓	✓	✓								3
	Pequeños Comercios (Banamex Aquí)	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓			7
	Operadora Futurama		✓	✓	✓								2
	Oxxo <sup>6/</sup>		✓*	✓	✓				✓		✓ <sup>(n2)</sup>		4
	7-Eleven		✓*	✓	✓								2
	Casa Ley		✓	✓	✓						✓ <sup>(n2)</sup>		5
BBVA Bancomer	Pequeños comercios (Red Efectiva)	✓	✓	✓	✓								4
	Nueva Wal-Mart de México <sup>1/</sup>				✓								1
	Suburbia				✓								1
	Telecomm				✓								1
	Tiendas Chedraui <sup>2/</sup>				✓								2
	Pitico	✓			✓								3
	Farmacias Benavides				✓								2
	Oxxo <sup>6/</sup>				✓								2
	Tiedas Soriana <sup>4/</sup>				✓								2
	7-Eleven		✓		✓								3
	Operadora Merco <sup>7/</sup>		✓		✓								1
Bancoppel	Farmacias Guadalajara		✓		✓								3
	Farmacias Esquivar		✓		✓								3
	Casa Ley	✓**			✓								3
	Tiedas Extra		✓		✓								3
	Viveres y Servicios del Golfo (Súper Sánchez)		✓		✓								3
	Grupo Comercial Control <sup>8/</sup>		✓		✓								3
	Farmacias ABC				✓								2
	Coppel				✓								2
Bancrea	Vector Casa de Bolsa				✓						✓		1
	Grupo Comercial Control <sup>9/</sup>				✓								2
Banorte	Telecomm <sup>5/</sup>	✓	✓	✓	✓				✓		✓		6
	7-Eleven	✓		✓	✓								3
	Farmacias Guadalajara				✓								2
	Tiedas Extra (Guga 21)	✓		✓	✓								3
	Tiedas Soriana <sup>4/</sup>				✓								1
	GasMart (Netpay)				✓								2
Bansefi	Tiendas afiliadas a Diconsa	✓	✓	✓						✓			4
	Estaciones de Servicio PEMEX	✓	✓	✓						✓			4
Bansi	7-Eleven			✓									1

Banco	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	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 documentado(CB)	Número de servicios
Compartamos	Pequeños Comercios (Yastas)		✓	✓	✓					✓			4
	Tiendas Chedraui <sup>2/</sup>				✓								1
	Oxxo <sup>6/</sup>				✓								1
Consubanco	Tiendas Chedraui <sup>2/</sup>				✓								1
HSBC	Telecomm	✓	✓	✓	✓					✓			5
	Radio Shack				✓								1
	Tiendas Soriana <sup>4/</sup>				✓								1
	Tiendas Chedraui <sup>2/</sup>		✓	✓									2
	Farmacias ABC		✓	✓	✓								2
Inbursa	Farmacias Benavides		✓	✓									2
	Oxxo <sup>6/</sup>		✓										1
	Telecomm		✓*										1
	Sanborns		✓*										1
	Radio Movil Dipsa		✓					✓			✓ <sup>(n2)</sup>		3
Invex	Nueva Wal-Mart de México <sup>1/</sup>				✓								1
	Suburbia				✓								1
	Tiendas Chedraui <sup>2/</sup>				✓								1
	Comercial Mexicana <sup>3/</sup>				✓								1
Monex	Tiendas Soriana <sup>4/</sup>		✓										1
	Blockbuster (Blackhawk)							✓			✓ <sup>(n1)</sup>		2
	Tiendas Chedraui <sup>2/</sup> (Blackhawk)							✓			✓ <sup>(n1)</sup>		2
Santander	Telecomm	✓	✓	✓						✓			4
	7-Eleven		✓	✓	✓								2
	Oxxo <sup>6/</sup>		✓	✓	✓								2
Scotiabank	Telecomm	✓	✓										2
	Pequeños Comercio - Red Efectiva		✓										1
	Prosa - Tiendas Soriana <sup>4/</sup>				✓								1
	Oxxo <sup>6/</sup>		✓	✓	✓								2
Banco Wal-Mart	Nueva Wal-Mart de México <sup>1/</sup>	✓	✓	✓	✓					✓			5
	Suburbia	✓	✓	✓	✓					✓			5

1/ Incluye: Bodega Aurrera, Bodega Aurrera Express, Mi Bodega, Wal-Mart Supercenter, Sam's Club, y Superama.

2/ Incluye: Chedraui y Súper Chedraui.

3/ Incluye: Comercial Mexicana, Bodega Comercial Mexicana, Mega Comercial Mexicana, Al Precio, City Market y Sumesa. No incluye Costco.

4/ American Express, Banamex e Invex incluyen: Tiendas Soriana, Mercado Soriana y City Club. Bancomer incluye: Soriana, Mercado Soriana, City Club, Hipermat, Hiperama, Soriana Express y Soriana Súper. HSBC incluye: Soriana, Mercado Soriana, Soriana Plus, Soriana Súper, Soriana Hiper y Soriana Express. Scotiabank incluye: Soriana, Mercado Soriana, Supermercado Soriana y Soriana Express.

5/ 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.

6/ 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.

7/ Incluye: Merco. No incluye Súper M.

8/ Incluye: Tiendas del Sol y Woolworth.

(n1): Se refiere a cuentas de expediente simplificado Nivel 1.

(n2): Se refiere a cuentas de expediente simplificado Nivel 2.

\* Se pueden realizar operaciones en las cuentas relacionadas al servicio "Transfer" en este comisionista.

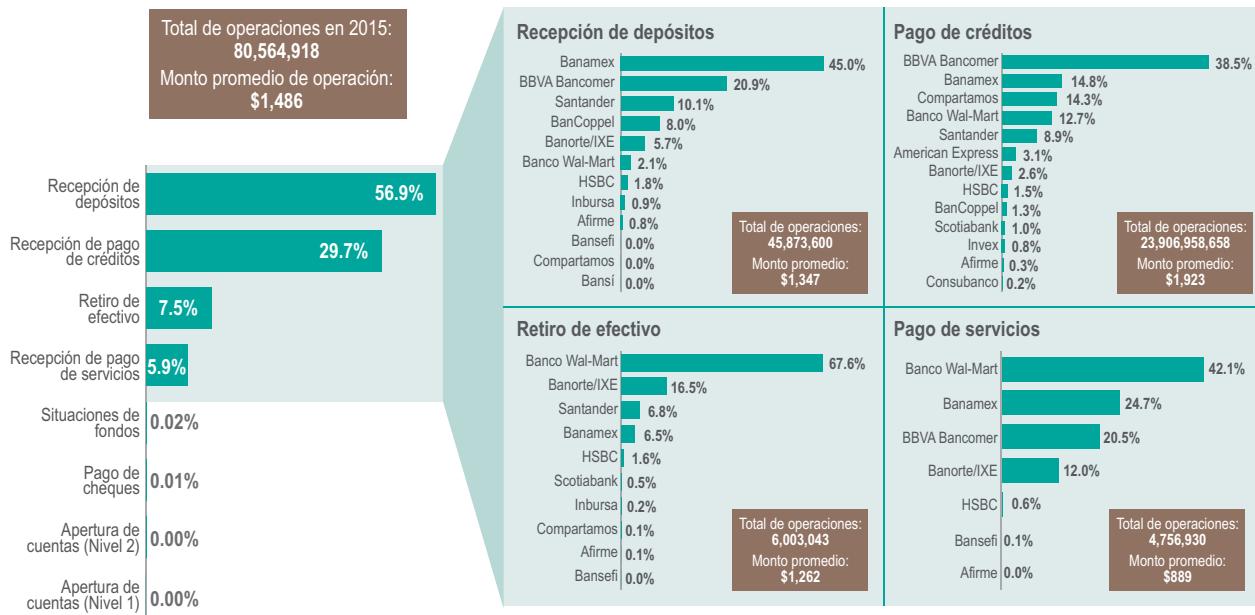
\*\* Únicamente para pagos de Telcel.

Fuente: CNBV, junio de 2015.

De enero a junio de 2015, del total de operaciones realizadas a través de la red de corresponsales bancarios, las más comunes fueron: recepción de depósitos (56.9%), pago de créditos (29.7%), retiro de efectivo (7.5%) y pago de servicios (5.9%). Los bancos comerciales que reportaron un mayor número de depósitos a través de sus corresponsales fueron:

Banamex (45.0%) con un monto promedio de \$1,168 pesos, seguido por BBVA Bancomer (20.9%) con un monto promedio ligeramente superior de \$1,309 pesos. El banco que reportó el monto promedio más alto (\$2,630 pesos) para la recepción de depósitos a través de sus corresponsales fue Inbursa (ver Gráfica 2.15).

**Gráfica 2.15 Operaciones realizadas por corresponsales**



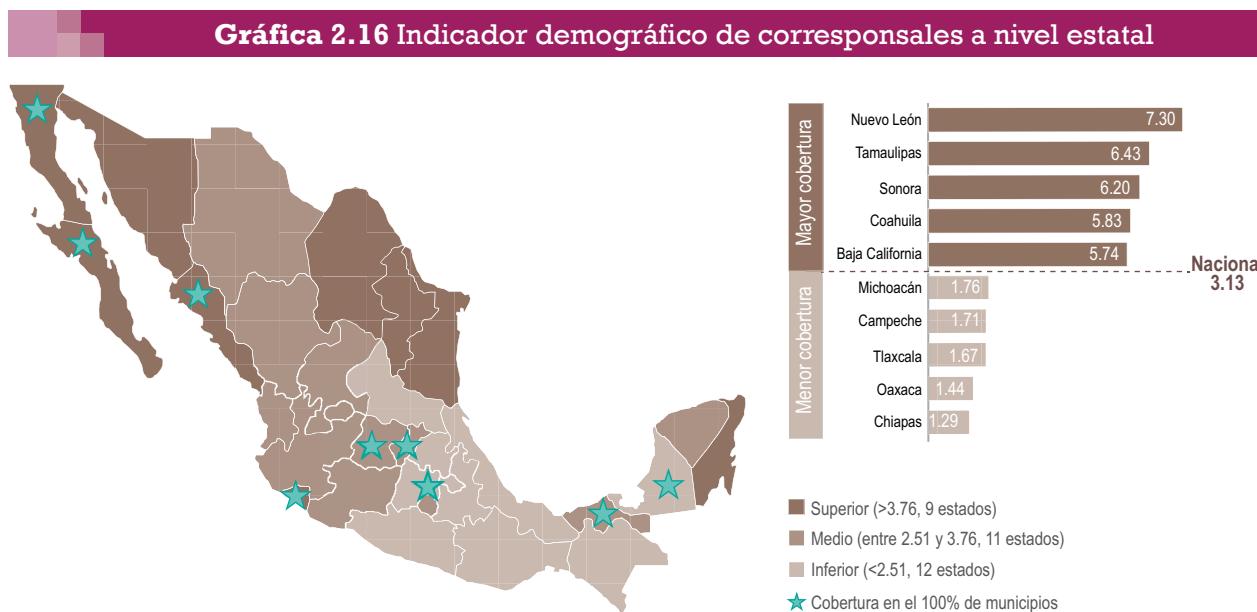
Fuente: CNBV, junio 2015.

En cuanto al pago de créditos, destaca BBVA Bancomer con el 38.5% del total de operaciones registradas a junio de 2015, con un monto promedio de 1,310 pesos, seguido de Banamex (14.8%), con un monto promedio de 1,474 pesos. La recepción de créditos de Compartamos Banco representa el 14.3% y reporta el monto promedio más alto (4,576 pesos).

Los retiros de efectivo son liderados por Banco Wal-Mart (67.6%) con un monto promedio de 995 pesos; las operaciones de Banorte/Ixe y Santander representan el 16.5% y 6.8%, respectivamente; los montos promedio que reportan ascienden a 1,961 y 1,498 pesos. Inbursa reporta el mayor monto promedio de retiro de efectivo (2,268 pesos).

A nivel de entidad federativa, Nuevo León presenta 7.30 corresponsales por cada 10 mil adultos distribuidos en el

78% de sus municipios (40); Tamaulipas tiene presencia de corresponsales en el 79% de sus 43 municipios y con 1,672 módulos alcanza un indicador de 6.43 corresponsales por cada 10 mil adultos. Campeche, con solo 11 municipios, tiene corresponsales en el total de ellos y un indicador de 1.71 corresponsales por cada 10,000 adultos; sin embargo, en total, cuenta con 113 módulos de corresponsalía, lo que hace de ésta, la entidad con el menor número de módulos. Los índices demográficos más bajos de corresponsales corresponden a Chiapas y Oaxaca, entidades que, dada su división política (118 y 570 municipios, respectivamente), apenas tienen presencia de corresponsales en el 54% y 25% de sus municipios; Chiapas con 459 módulos tiene un indicador de 1.29 y Oaxaca con 405 módulos registra un indicador de 1.44 corresponsales por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 2.16).

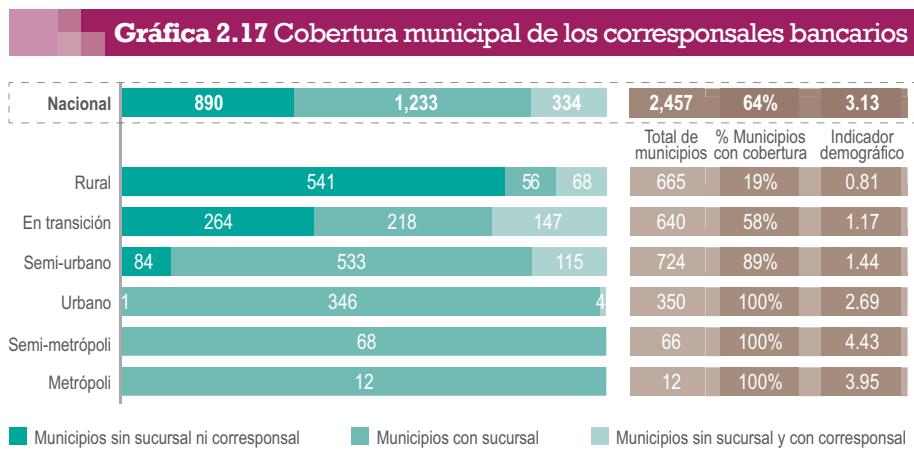


Fuente: CNBV, junio 2015.

Campeche es la entidad con menos corresponsales, con un total de 113 módulos a junio de 2015; siendo los principales corresponsales las tiendas Oxxo (44 módulos), Telecomm (22) y Wal-Mart (11). A su vez, en Oaxaca se reportaron 405 módulos, de ellos, Telecomm representa el 31%, las tiendas Oxxo el 21% y Productos de Consumo Z el 13%. Por último, en Chiapas se reportaron 459 módulos, donde las tiendas Oxxo representaron el 48% de ellos, Telecomm el 14% y Wal-Mart el 11%.

Los municipios clasificados como semi-metrópoli y metrópoli superan el indicador demográfico nacional de

3.13 corresponsales por cada 10 mil adultos (4.43 y 3.95, respectivamente), lo cual indica que este canal está aún más concentrado en las grandes ciudades que las sucursales. A pesar de ello, en los municipios en transición, 147 municipios se añaden a la cobertura financiera gracias a este modelo y en los semi-urbanos la infraestructura se expande en 115 municipios con este canal (ver Gráfica 2.17). Destaca nuevamente el municipio urbano de Chamula en Chiapas, que se encuentra aproximadamente a diez kilómetros de San Cristóbal de las Casas, donde no solo no hay ninguna sucursal de alguna institución financiera, sino que tampoco hay presencia de corresponsales.

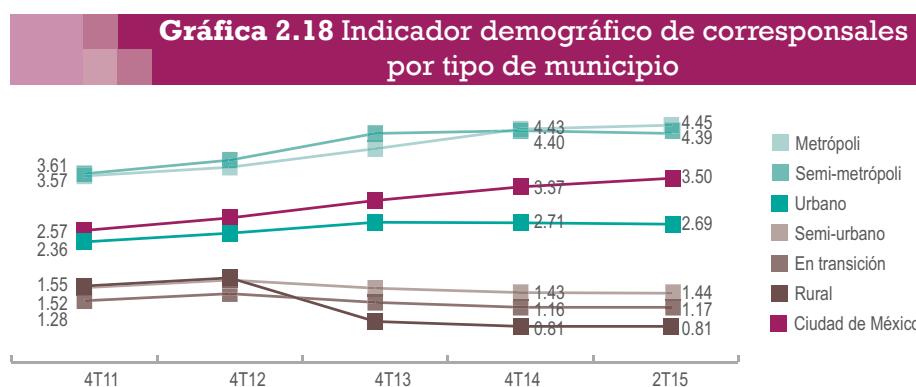


Fuente: CNBV, junio de 2015.

Si bien el modelo de corresponsalía bancaria surgió como un sustituto de las sucursales con la finalidad de llegar a lugares que no contaban con éstas y brindar un punto de acceso al sistema financiero a un menor costo para la institución financiera, a junio de 2015, la presencia de estos módulos no ha presentado un incremento importante en los municipios tradicionalmente excluidos de los servicios financieros. Por ejemplo, al cierre de 2011, las sucursales estaban presentes en 43 municipios rurales (hasta 5 mil habitantes) y con la figura

de corresponsalía, se añadieron 67 municipios rurales más.

En contraste, a junio 2015, se observa que 56 municipios rurales tienen una sucursal (mayoritariamente, de las cooperativas) y los corresponsales incrementan la oferta en 68 municipios rurales, por lo que en ese tipo de municipios ha habido mayor expansión de sucursales que de corresponsales, efecto que no se esperaba dado que el costo de poner una sucursal es significativamente mayor que poner un corresponsal (ver Gráfica 2.18).



Fuente: CNBV, junio de 2015.

Tomando como periodo de referencia el cierre de 2011<sup>18/</sup> y el de 2014, se observa que el mayor crecimiento de módulos se ha presentado en la Ciudad de México con una tasa media anual de crecimiento de 9.5%, y después en los municipios metrópolis con un crecimiento del 7.5%. Asimismo, los municipios rurales presentan una reducción de módulos a una tasa del 19.6% respecto al mismo periodo; en los municipios en transición, esta reducción va a una tasa de 3.1% y en los semi-urbanos a 2.0%. Lo anterior nos indica que, en su mayoría, los corresponsales bancarios se han desarrollado como un canal de conveniencia de la población bancarizada, más que una herramienta para incrementar la inclusión financiera en zonas sin infraestructura financiera. De igual forma, el comportamiento de los últimos dos años muestra una tendencia decreciente, lo cual preocupa al disminuir la posibilidad de brindar acceso en estas comunidades.

Se espera que este comportamiento se revierta en la medida que más bancos estén interesados en operar sus corresponsales a través de administradores que tengan la capacidad de ser

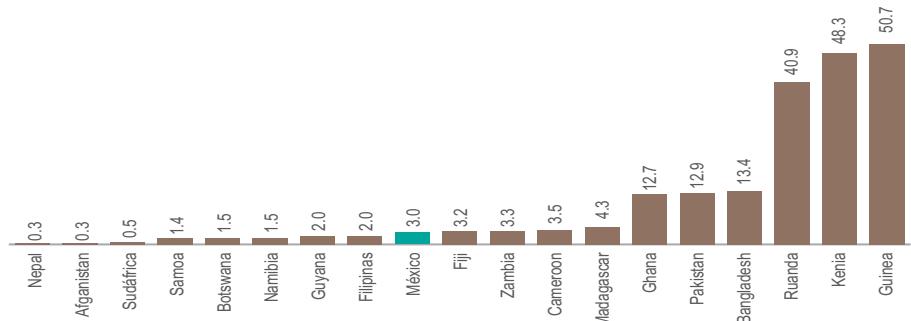
interoperables, y puedan realizar modelos cooperativos entre dos o más instituciones financieras. Asimismo, con la reforma financiera<sup>19/</sup> se establecieron las reglas de operación para que las entidades de ahorro y crédito popular (cooperativas y Sofipo) puedan extender su infraestructura a través de este canal y, aunque al cierre de 2014 no había ninguna institución tramitando la autorización de establecimientos comerciales para este fin, en 2015 se observa interés de estos intermediarios por empezar a desarrollar sus redes de corresponsalías. Asimismo, la CNBV trabaja en revisar su proceso de autorización de corresponsales para asegurar que éste sea ágil y facilite la habilitación de redes en las zonas menos pobladas donde se requiere generar puntos de acceso al sistema financiero.

Por su parte, a nivel internacional, destaca Guinea con 50.7 corresponsales por cada 10 mil adultos. Aun cuando en México, un corresponsal puede ofrecer servicios de más de un banco, el indicador queda muy por debajo de otros países como, Kenia y Bangladesh, cuyos PIB per cápita representan menos del 10% en comparación con el de México (ver Gráfica 2.19).

18/Aunque los corresponsales comenzaron operaciones en 2010, no se considera ese año como referencia, pues aún no se autorizaba a la mayoría de tiendas de las grandes cadenas, lo cual puede alterar significativamente la comparación.

19/ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014.

**Gráfica 2.19 Comparativo internacional del número de corresponsales por cada 10 mil adultos**



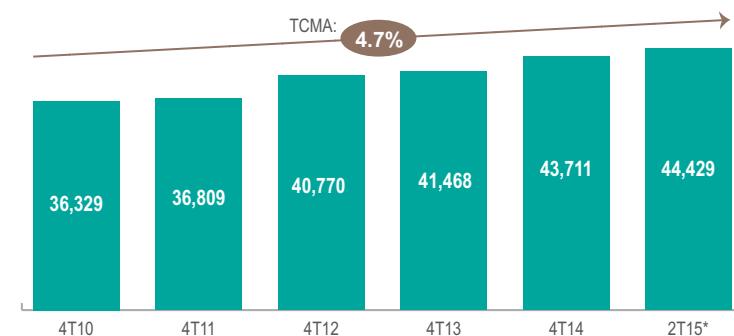
Fuente: Financial Access Survey, Fondo Monetario Internacional, 2013

### Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos crecieron 7.1% con respecto a diciembre de 2013 (de 41,468 a 44,429), y de diciembre de 2010 al cierre de 2014 han crecido a una tasa anual de 4.7% (ver Gráfica 2.20). Aun cuando las entidades de ahorro y crédito popular han incrementado significativamente el número de cajeros en el país, la expansión de la red de cajeros se debe principalmente a la

banca comercial quien representa el 98.2% del total de cajeros en el país. Considerando el periodo de diciembre de 2010 a diciembre de 2014, los cajeros de las cooperativas han crecido a una tasa anual del 46.1% (de 61 a 278), los pertenecientes a la banca de desarrollo han crecido a una tasa de 14.2% (de 175 a 298) y los de la banca múltiple a 4.5% (de 35,932 a 42,931).

**Gráfica 2.20 Crecimiento de los cajeros automáticos**



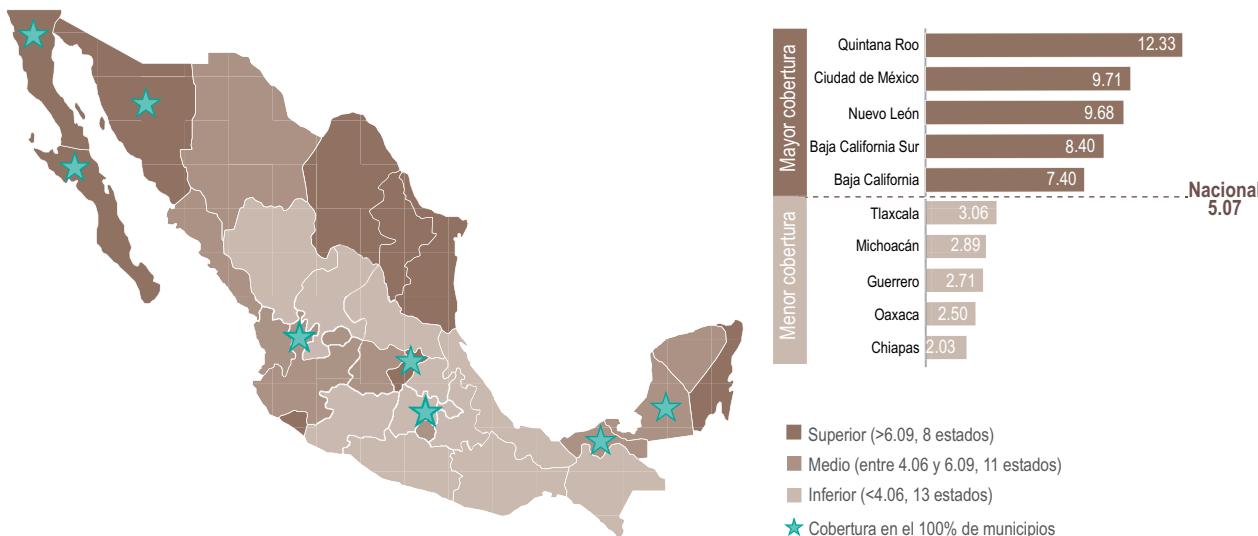
\* Información a junio de 2015.

Fuente: CNBV.

A nivel de entidad federativa, Quintana Roo lidera la lista de cajeros por cada 10 mil adultos con 12.33, ubicados en su mayoría en el municipio de Benito Juárez (lugar donde se encuentra Cancún), le sigue la Ciudad de México y Nuevo León con 9.71 y 9.68, respectivamente (ver Gráfica 2.21). Aguascalientes, Campeche y Sinaloa son las tres entidades

que tienen presencia de al menos un cajero en el total de sus municipios (11, 11 y 18, respectivamente). En los dos primeros casos, el indicador está por arriba del rango medio (5.82 y 5.35, respectivamente), en tanto que en el tercero, éste está ligeramente por debajo (4.82).

**Gráfica 2.21 Indicador demográfico de cajeros a nivel estatal**



Fuente: CNBV, junio de 2015.

Aun cuando las cooperativas y Sofipo cuentan con una red de cajeros automáticos limitada (515 cajeros), éstos extienden la cobertura de este servicio en municipios con poblaciones menores a 50 mil habitantes (semi-urbanos, en transición y rurales), donde el indicador por cada 10 mil adultos es considerablemente bajo respecto a la media nacional (5.07). Los municipios considerados semi-metrópoli reportan el

indicador más alto por tipo de municipio (7.64 por cada 10 mil adultos). Destaca el municipio urbano de San José del Rincón, en el estado de México -donde viven aproximadamente 100 mil habitantes y está muy cercano al Santuario de la Mariposa Monarca- como el único en el estado que no tiene ningún cajero automático y apenas cuenta con tres sucursales (una de Banco Azteca, una de Compartamos y otra de Bansefi).

**Gráfica 2.22 Cobertura municipal de los cajeros automáticos**

	1,079	1,363	5	2,457	56%	5.07
Nacional				Total de municipios	% Municipios con cobertura	Indicador demográfico
Rural	609	542	665	8%	0.72	
En transición	348	273	629	45%	1.35	
Semi-urbano	121	606	732	83%	1.84	
Urbano	1	350	351	100%	4.19	
Semi-metrópoli	68		68	100%	7.64	
Metrópoli	12		12	100%	6.49	

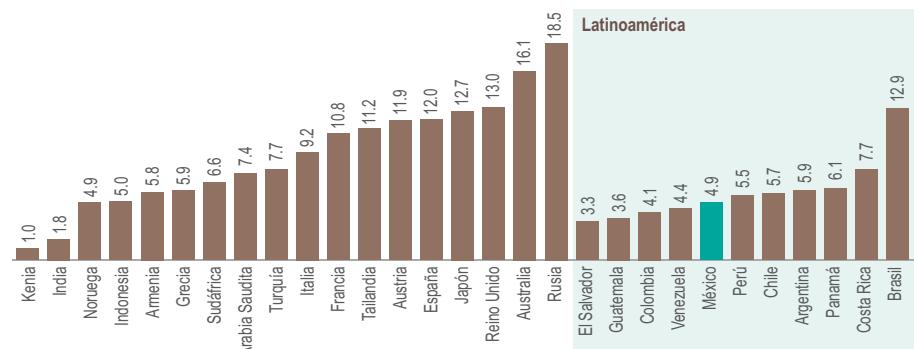
■ Municipios sin cajeros    ■ Municipios con cajeros de la Banca    ■ Municipios con cajeros de EACP

Fuente: CNBV, junio de 2015.

La oferta de cajeros en municipios con menor población es limitada. Tan sólo el 8% de los municipios rurales tienen presencia de cajeros y el 45% de los municipios en transición (ver Gráfica 2.22), por lo que resulta de suma importancia desarrollar modelos innovadores para acercar los servicios financieros a la población que habita en estos municipios. México continúa con un nivel de cajeros por adultos por arriba

de Guatemala y Colombia, pero por debajo de Chile, Argentina o Brasil. No obstante a que hay entidades como Quintana Roo que podrían compararse con el nivel que tiene Japón; o Nuevo León y la Ciudad de México con niveles equivalentes a los de Italia o Francia, aún hay mucho por hacer para ampliar la infraestructura de este canal a lo largo de todo el país (ver Gráfica 2.23).

**Gráfica 2.23 Comparativo internacional del número de cajeros por cada 10 mil adultos**



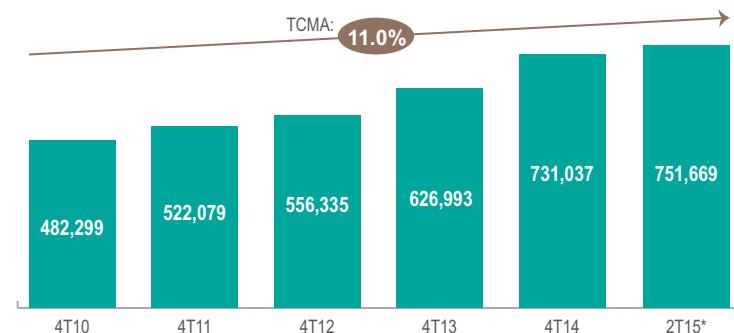
Fuente: Financial Access Survey, Fondo Monetario Internacional, 2014.

### Terminales punto de venta

Al mes de junio de 2015, este canal de acceso es el que presenta el mayor crecimiento respecto a diciembre de 2013 en comparación con todos los anteriores, con una variación del 19.9%, al pasar de 626,993 a 751,699. De diciembre de 2010

al cierre de 2014, presenta una tasa de crecimiento anual del 11.0% (ver Gráfica 2.24). Con esta expansión, 117 municipios más tienen presencia de este servicio.

**Gráfica 2.24 Crecimiento de las terminales punto de venta**



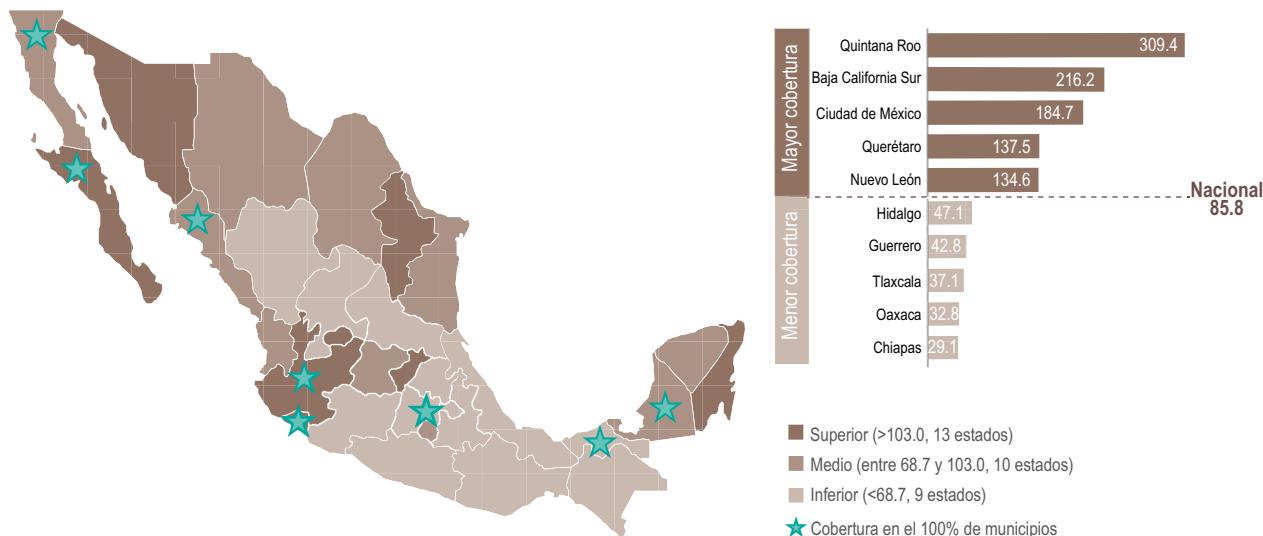
\* Información a junio de 2015.

Fuente: CNBV.

A nivel de entidad federativa, se observa que este canal se encuentra altamente concentrado, pues los niveles superiores que corresponden a Quintana Roo y Baja California Sur tienen un indicador casi tres veces mayor que la media nacional y la mayoría de éstas están ubicadas en las zonas turísticas de ambos estados. El 95% de las TPV en Quintana Roo se encuentran en los municipios de Benito Juárez (Cancún) y

Othón P. Blanco (Riviera Maya), Solidaridad (Playa del Carmen) y Cozumel. A su vez, el 91% de las TPV en Baja California Sur están distribuidas en La Paz y Los Cabos. Chiapas, Oaxaca y Tlaxcala se encuentran con un nivel muy rezagado de puntos de pago en comercios, aun cuando también poseen lugares turísticos importantes (ver Gráfica 2.25).

**Gráfica 2.25 Indicador demográfico de TPV a nivel estatal**



Fuente: CNBV, junio de 2015.

Durante 2014, dos municipios urbanos que no tenían presencia de TPV han salido de la lista para que -por primera vez- se tengan cobertura en el 100% de los municipios urbanos. Estos municipios son:

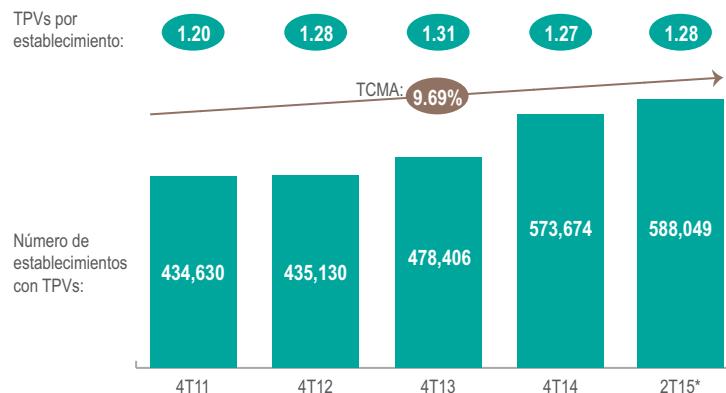
- Chamula, Chiapas, en donde ahora cuentan con dos TPV de BBVA Bancomer.
- Atzalan, Veracruz, que ahora tiene una TPV de Banorte/Ixe.

Destaca la escasez de este canal en las comunidades rurales, que si bien algunos esfuerzos como los de Bimbo-Qiubo<sup>20/</sup> van enfocados a comercios ubicados en este tipo de municipios, éstos no se ven reflejados en las mediciones, pues se trata

de información proveniente de empresas privadas, cuyo monitoreo está fuera de la jurisdicción de la CNBV.

Del cierre de 2013 a junio de 2015, el número de establecimientos comerciales con TPV, donde las personas pueden hacer uso de sus tarjetas de débito o crédito para pagar bienes o servicios, creció 22.9%. Respecto a 2010, su tasa anual de crecimiento ha sido de 9.69% (ver Gráfica 2.26). Se observa un crecimiento extensivo de las TPV, más que intensivo, lo cual significa que el crecimiento de las terminales se ha concentrado más en comercios que antes no contaban con una de éstas, en comparación con aquellos que tenían al menos una. La tasa de crecimiento del número de terminales en los últimos 18 meses fue de 19.9% (vs 22.9% de los establecimientos).

**Gráfica 2.26 Evolución de los establecimientos con terminales punto de venta**



\* Información a junio de 2015.

Fuente: CNBV.

20/ Para mayor detalle sobre la red Qiubo se sugiere ver la sexta edición Reporte Nacional de Inclusión Financiera.

Las terminales punto de venta son un canal de acceso vital para promover la inclusión financiera. Las TPV complementan el ecosistema financiero permitiendo el uso de otros medios (como las tarjetas de débito) para realizar compras y otros pagos, lo que reduce la necesidad de tener efectivo. Actualmente, los esfuerzos para bancarizar a la población en municipios semi-urbanos, en transición y rurales -otorgándoles una cuenta bancaria- se han visto limitados porque no existe suficiente infraestructura financiera (sucursales, cajeros, correspondentes con una oferta completa de servicios y TPV) en la misma localidad. El tener que trasladarse a otros municipios para acceder a sus recursos implica un costo (monetario y de

tiempo), lo que normalmente genera que la persona recién bancarizada retire todo el dinero en efectivo y deje de usar la cuenta el resto del periodo.

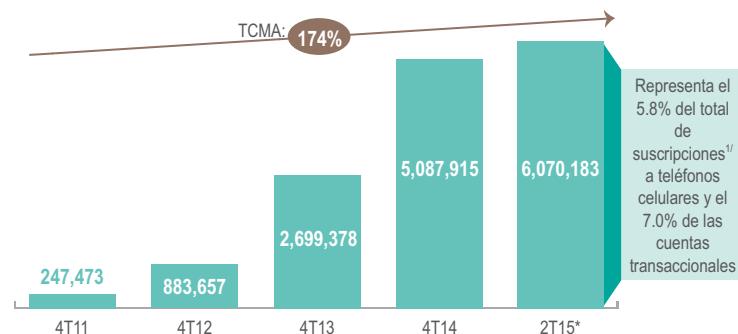
En la medida que se “terminalicen” los comercios, y que se reciban pagos electrónicos en las zonas donde habita esta población objetivo, se logrará incluir al sistema financiero formal de manera efectiva a la población hoy excluida del mismo. Al respecto, se espera que con la regulación para las Redes de Medios de Disposición, emitidas por la CNBV y el Banco de México, se promueva la entrada de nuevos participantes y se fomente una mayor expansión de la red de TPV a otras zonas del país.

## Banca electrónica

En México, la banca electrónica se integra por la banca móvil y la banca por Internet. Es necesario que éstos se encuentren ligados a una cuenta de captación para poder hacer uso de ellos, por lo que se consideran canales híbridos entre el acceso y el uso. En esta sección se tratarán estos medios como un canal para acceder a los servicios financieros, y en el capítulo acerca de la captación, se abordarán desde una perspectiva de productos financieros.

De acuerdo con los reportes regulatorios que la CNBV recibe de las instituciones financieras, el número de contratos de banca móvil se obtiene del número de cuentas que tienen asociado un celular. Este número presentó un crecimiento importante desde diciembre de 2013 a junio de 2015, al pasar de 2.70 a 6.07 millones de cuentas móviles y cuyo crecimiento respecto a ese periodo significó el 124.9% (ver Gráfica 2.27). Considerando el cierre de 2011 como el periodo de referencia, los contratos que utilizan banca móvil han presentado una tasa de crecimiento anual de 174%.

**Gráfica 2.27 Evolución de los contratos que utilizan banca móvil**



\* Información a junio de 2015.

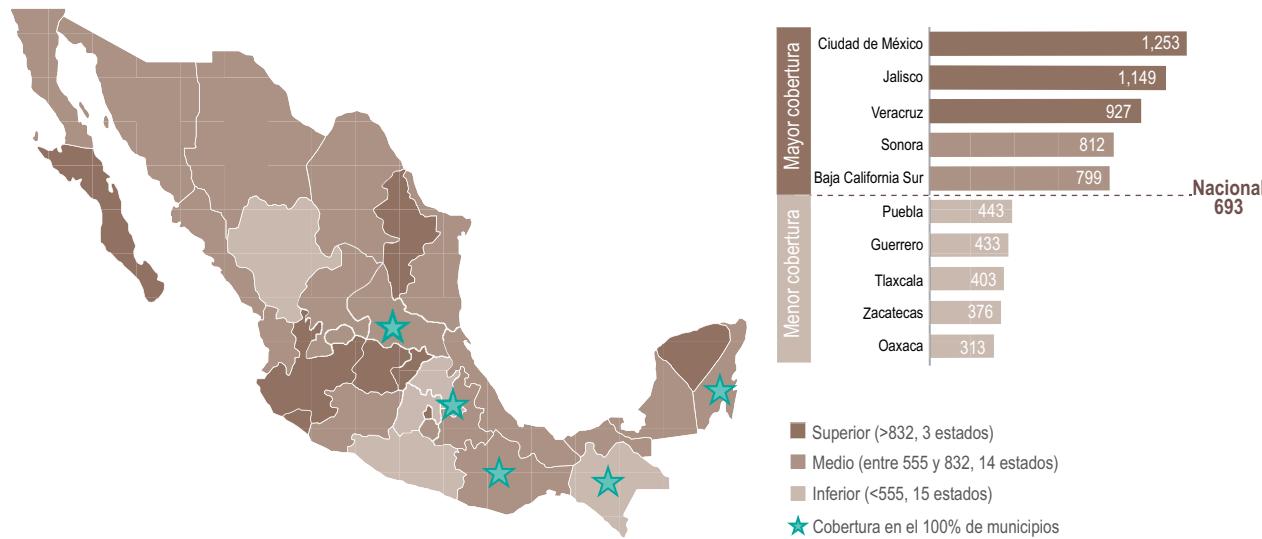
1/ La información de suscripciones a celular es de diciembre de 2013.

Fuente: CNBV e Ifetel.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (Ifetel) reportó 105 millones de suscripciones a teléfonos celulares al cierre de 2013, por lo que los contratos de banca móvil equivalen el 5.8% del total de suscriptores. Si bien la banca móvil ha mostrado un crecimiento importante, se observa que el mercado potencial para explotar este medio de transacción es aún muy amplio.

El indicador demográfico de la banca móvil en México a junio de 2015 fue de 693 contratos ligados a un número celular por cada 10 mil adultos. Los indicadores correspondientes al Distrito Federal, Jalisco y Veracruz superan la media, 14 entidades tienen un nivel medio y 15 de éstas tienen un nivel inferior al promedio nacional (ver Gráfica 2.28).

**Gráfica 2.28 Indicador demográfico de la banca móvil a nivel estatal**



Fuente: CNBV, junio de 2015.

En el mercado hay diez productos de banca móvil operando (ver Tabla 2.19). El crecimiento que presenta la banca móvil

en México es liderado por Banamex (con 74% del total de contratos) y BBVA Bancomer (con el 23%).

**Tabla 2.19 Productos de banca móvil en el mercado mexicano**

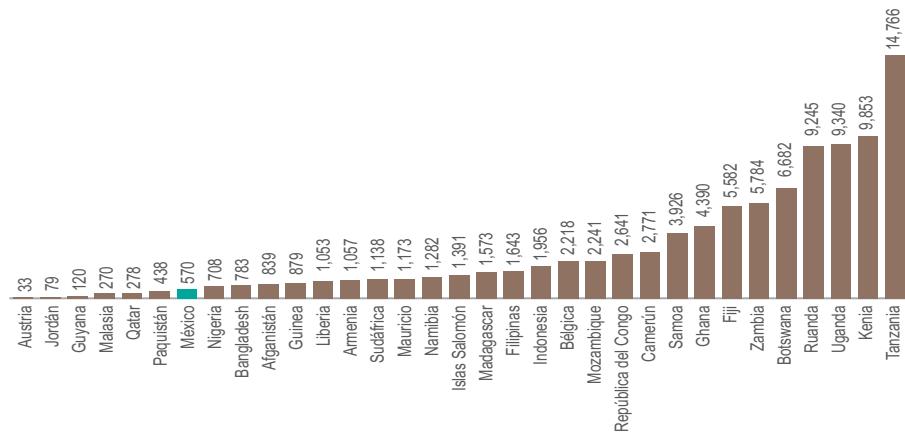
Banco	Nombre del servicio	Operaciones que se pueden realizar					Requisitos	Ventaja competitiva
		Consultar saldos y movimientos	Pago de servicios	Transferencias bancarias	Pago de tarjetas propias y de terceros	Compra de tiempo aire		
Banamex	Transfer	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monto mínimo de apertura: \$50 pesos</li> <li>Renta mensual: \$15 pesos</li> <li>La tarjeta de débito tiene costo</li> <li>Saldo en Oxxo con un costo del plástico de \$30 pesos</li> <li>Tarjeta transfer Banamex con un depósito de \$50 pesos</li> </ul>	Se puede utilizar mediante mensajes de texto (no se requiere Smartphone)
BBVA Bancomer	Banca Móvil	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tener una cuenta abierta con Bancomer</li> <li>Para el perfil básico y avanzado contar con el sistema de alertas Bancomer</li> <li>Para el perfil avanzado contar con un token fisco o electrónico</li> </ul>	Enviar dinero a personas que no cuenten con algún producto bancario
Inbursa	Transfer	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llamar desde un teléfono Telcel al *5555 o al 4631 5000 en el DF y del Interior de la República al 01800 249 5000</li> <li>Proporcionar los datos, se requiere IFE y CURP (Este último es opcional)</li> <li>Generar un NIP numérico de 6 dígitos</li> </ul>	Se puede utilizar mediante mensajes de texto (no se requiere Smartphone)
Santander	SuperMóvil	Sí	Sí	Sí	Sí	No	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con teléfono inteligente Android, BlackBerry, Apple o Windows (se puede ingresar por un dispositivo distinto a estos, se ingresa por el navegador)</li> <li>Conexión a internet</li> <li>Descargar la aplicación de la tienda que corresponda</li> <li>Contar con el NIP de SuperLínea o SuperMóvil</li> </ul>	Se puede ingresar por el navegador del teléfono
Scotiabank	ScotiaMovil	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser usuario de ScotiaWeb, banca por Internet</li> <li>Tener un e-Llave para la activación del servicio y uso de operaciones que lo requieran</li> <li>Tener un dispositivo móvil Android, iOS Windows Phone, BlackBerry, o un teléfono básico compatible y con acceso a Internet</li> <li>Contratar el servicio de través de ScotiaWeb</li> <li>Descargar la aplicación en el dispositivo</li> </ul>	Localización de sucursales, cajeros automáticos y puntos Scotia Sucursal Xpress
Caja Inmaculada	SFM Inmaculada	Sí	No	No	No	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ser cuenta habiente de la caja</li> <li>Llenar solicitud de servicios financieros móviles</li> <li>Contar con un teléfono móvil que permita el envío y recepción de mensajes de texto</li> <li>El chip del celular debe de ser compatible con esta función, (SIM versión 4.1 o posterior)</li> <li>Identificación oficial</li> </ul>	Se puede utilizar mediante mensajes de texto (no se requiere Smartphone)
Caja Huasteca	Entura Móvil	Sí	No	No	No	No	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acudir a la sucursal donde se abrió la cuenta</li> <li>Solicitar sea dado de alta el servicio (si el chip del celular es compatible con esta función, SIM versión 4.1)</li> <li>Tener saldo suficiente para enviar y recibir mensajes al momento de solicitar el alta del servicio</li> </ul>	Se puede utilizar mediante mensajes de texto (no se requiere Smartphone)

Fuente: CNBV.

Las modificaciones realizadas en la reforma financiera impulsan y promueven el uso de este canal dentro del sector financiero popular. Con la participación de las Sofipo y las Socap se espera que la banca móvil pueda tener un mayor impacto en México dado el mercado potencial de suscriptores a teléfonos celulares, las innovaciones tecnológicas que brindan éstos, la accesibilidad a las redes de telecomunicaciones en el país y la facilidad y seguridad con que se pueden realizar transferencias monetarias.

Según la Encuesta de Acceso Financiero del FMI, los países líderes en cuentas móviles son de África, como Tanzania (14,766 cuentas por cada 10 mil adultos), Kenia (9,853), Uganda (9,340) y Ruanda (9,245); mientras que México reporta, al cierre de 2014, 570 cuentas por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 2.29).

**Gráfica 2.29 Comparativo internacional del número de cuentas móviles por cada 10 mil adultos**



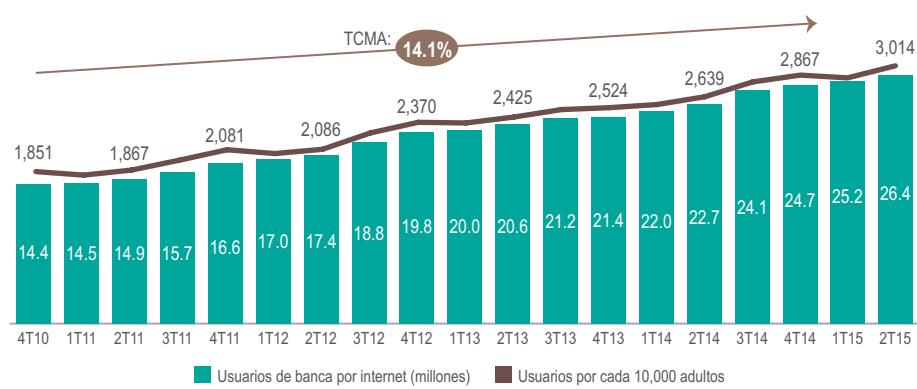
Fuente: Financial Access Survey, Fondo Monetario Internacional, 2014.

## Banca por Internet

Para el segundo trimestre de 2015, Banco de México reportó 26.4 millones de usuarios de banca por Internet, los cuales realizan 7.48 transacciones al mes, en promedio. Considerando que, según el Instituto Federal de Telecomunicaciones (Ifetel), para diciembre de 2013, existían 13.5 suscripciones a Internet fijo y 51.1 millones de usuarios de Internet<sup>21/</sup>, donde el 56% de

ellos tienen acceso a Internet desde su hogar, se puede notar el amplio mercado potencial que hay para brindar este servicio. Tomando como referencia el último trimestre de 2010, este canal ha presentado una tasa de crecimiento anual de 14.1% (ver Gráfica 2.30).

**Gráfica 2.30 Evolución de los usuarios que realizan transferencias a través de Internet**



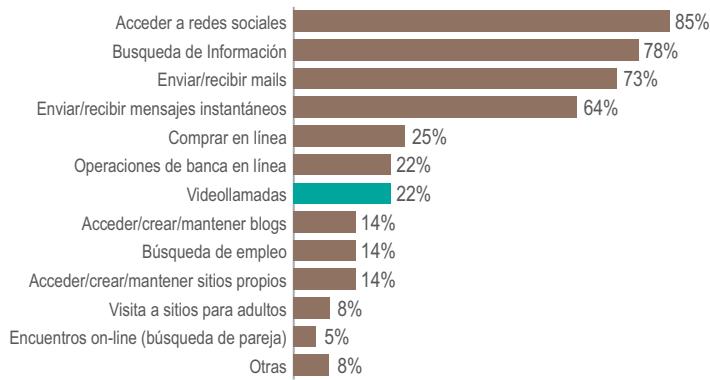
Fuente: CNBV y Banco de México, cifras acumuladas.

21/ Sistema de Información Estadística de Mercados de Telecomunicaciones (SIEMT), Instituto Federal de Telecomunicaciones, <http://siemt.ift.org.mx>.

De acuerdo con el “Estudio de Comercio Electrónico en México 2015” y el “11° estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2015” de la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), se calcula que el número de usuarios de Internet en

2014 era de 53.9 millones<sup>22</sup>. Dentro de las actividades que los internautas reportaron hacer, destaca que el 22% realiza operaciones de banca en línea (ver Gráfica 2.31).

**Gráfica 2.31 Principales actividades que realizan en Internet**

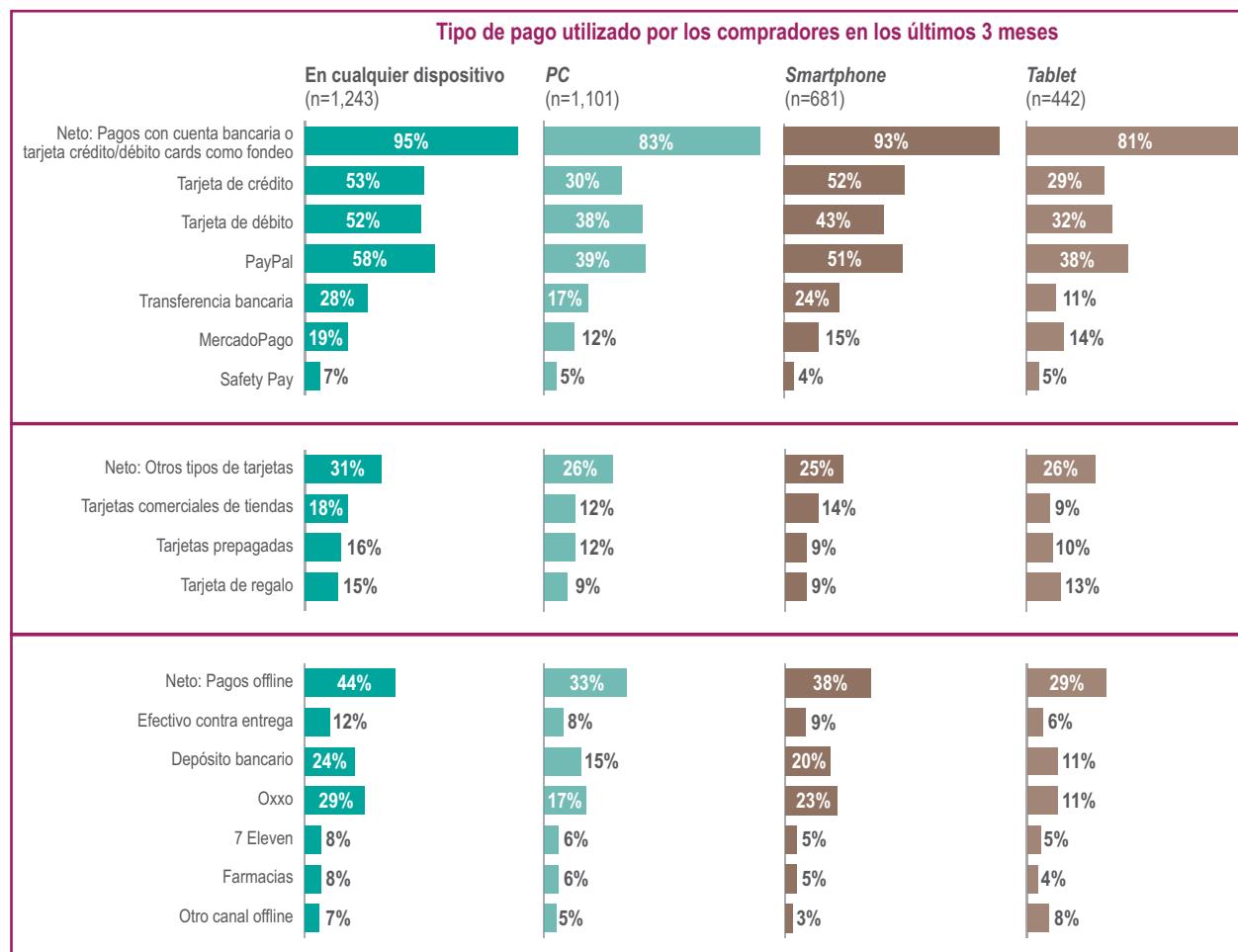


Fuente: AMIPCI, “11° estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2015”.

En cuanto al medio de pago más común realizado en compras por Internet, se refleja la confianza que las personas tienen en las tarjetas de crédito, débito y las transferencias. La tarjeta de crédito es preferida para usuarios de Smartphones, mientras que los usuarios de PC y Tablet prefieren los pagos a través de PayPal. Agrupando las tarjetas y las transferencias bancarias como un solo rubro, se observa una preferencia sobresaliente

con relación a otros medios como PayPal, MercadoPago y Safety Pay (ver Gráfica 2.32). En cuanto a otro tipo de tarjetas, en primer lugar se destacan las tarjetas de tiendas comerciales, seguidas por las pre-pagadas y, en último lugar, las tarjetas de regalo. Considerando a los pagos que no se hacen en línea, sobresalen los realizados en tiendas comerciales Oxxo, seguidos por los depósitos bancarios.

**Gráfica 2.32 Principales tipos de pago utilizado por los compradores\***



\* La pregunta fue: ¿Cuáles tipos de pagos o canales usó en sus compras online en los últimos 3 meses (enero de 2015 a marzo de 2015)? Seleccione todos los que apliquen en cada columna. Base: Compradores en cualquier dispositivo.

Fuente: AMIPCI, "Estudio de Comercio Electrónico en México 2015".

## Conclusiones y retos a futuro

Como se aprecia en este capítulo sobre la infraestructura financiera en México, el número de instituciones que permite incluir financieramente a la población creció durante el periodo de diciembre de 2013 a junio de 2015. Este crecimiento, sin duda, es benéfico porque genera un entorno más propicio para la competencia, lo que redundó en más y mejores servicios financieros. En particular, fue notable el incremento de las Socap dado el cierre del proceso regulatorio, con lo cual se consolidó el sector con un enfoque en atender a la población de la base de la pirámide: su cobertura se ha desplegado en municipios más pequeños en comparación con las instituciones de la banca múltiple y las Sofipo.

No obstante, como se observó en la primera sección, en todos los sectores se pudo verificar una alta concentración de acreditados, ahorradores y activos en pocas instituciones. Las entidades de ahorro y crédito popular mostraron la mayor condensación en pocas instituciones. Uno de los retos a futuro es reducir esta concentración, toda vez que ello disminuye los riesgos sistémicos y genera un beneficio para la población al presionar a la baja los precios y mejorar la calidad en los servicios.

Por su parte, se observan dos signos positivos en materia de acceso: el primero se refiere al crecimiento en los puntos de acceso y el segundo al patrón de crecimiento de éstos. Durante el periodo bajo estudio, todos los canales mostraron un crecimiento, destacándose las TPV con un crecimiento del 19.9%. De esta forma, los puntos de acceso se encuentran en municipios donde habita la mayor parte (97.9%) de la población adulta del país. El patrón de crecimiento muestra rasgos positivos ya que la instalación de TPV permite avanzar en la creación de un ecosistema de pagos electrónicos. Asimismo, el crecimiento de las sucursales ha sido generado, en gran medida, por la vertiginosa ampliación de las Socap -superior en más de cuatro veces a la tasa de crecimiento de sucursales a nivel nacional- lo cual es positivo dado que éstas tienden a ubicarse en municipios más pequeños que la banca comercial. Adicionalmente, durante 2014 y hasta junio de 2015, nueve municipios rurales ya cuentan con al menos una sucursal, al igual que tres municipios

urbanos (Tila, Chiapas; Guadalupe y Calvo, Chihuahua, y Atzalán, Veracruz).

No obstante, se observan cuatro retos en cuanto a los canales de acceso. El primero de ellos es reducir el sesgo en la instalación de puntos de acceso dentro los municipios más poblados. A junio de 2015, el 82% de los municipios rurales no tiene una sucursal o corresponsal, 92% no cuenta con un cajero y 78% no tiene establecimiento alguno con TPV. Aunado a ello, el crecimiento del número de módulos de corresponsales se ha reducido en comparación con años previos e, incluso, en los municipios rurales, en transición y semi-urbanos se redujo su presencia.

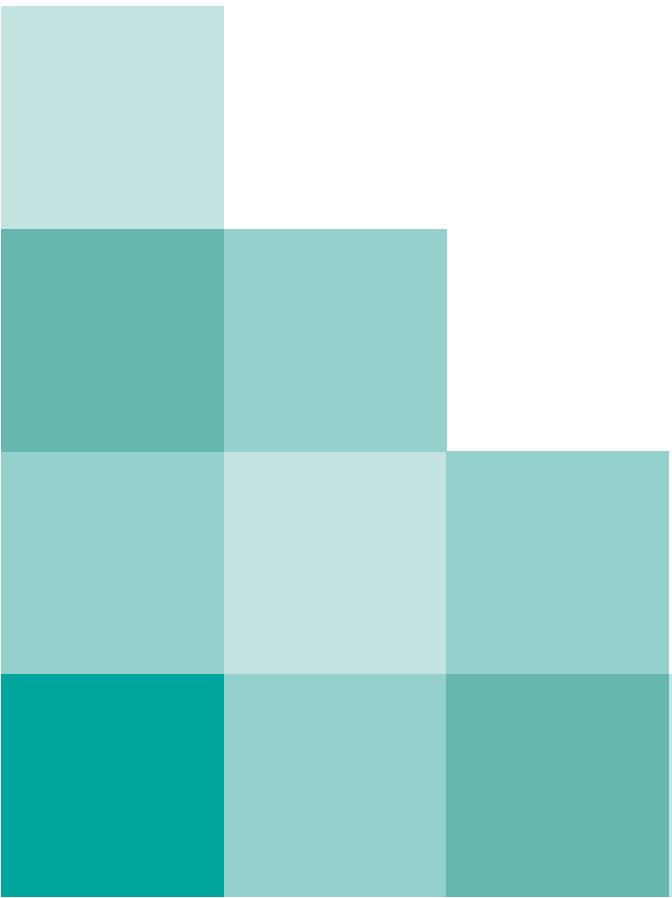
El segundo reto es avanzar en la ampliación de los servicios que se ofrecen en los canales, particularmente en el caso de los corresponsales. Por ejemplo, de los 78 comisionistas autorizados para operar, el 82% ofrece solo tres servicios; y en el caso del retiro en efectivo, la mayoría de los módulos del país no ofrece este servicio. El siguiente reto es reducir la desigualdad que se observa en materia de cobertura en las entidades federativas. La brecha entre la entidad con más TPV por cada 10 mil habitantes y la menor es superior a 10 veces. La brecha en cajeros es superior a 6 veces, en corresponsales asciende a más de 5 y en las sucursales es de 2.5.

Finalmente, el cuarto reto es acelerar el crecimiento de los puntos de acceso, ya que en la mayoría de los canales México se encuentra por debajo del nivel observado para otros países de América Latina. En cuanto a las sucursales, se ubica por debajo de Chile, Guatemala, Brasil, Perú y Colombia. En lo que respecta a los cajeros, se ubica por arriba de Guatemala, Colombia y Venezuela, pero está por debajo de Perú, Chile, Argentina, Brasil, Panamá y Costa Rica. De igual forma, supera a Perú en el indicador de TPV por cada 10 mil adultos, pero su valor es inferior al reportado por Colombia, Uruguay, Chile, Costa Rica y Brasil. En materia de cuentas móviles, se observa que solo el 7% de las cuentas transaccionales tienen asociadas un número celular, por lo que también existe un enorme potencial para impulsar los servicios financieros digitales en México.



# 03

## Ahorro



## Introducción

El acceso al sistema financiero inicia, en muchas ocasiones, con la adquisición de un producto de captación<sup>1/</sup>. Estos productos atienden diferentes necesidades como recibir el pago de nómina o un apoyo gubernamental, invertir los ahorros de manera segura y transparente para solventar la educación de los hijos, comprar una casa, un bien o ahorrar para poder solventar los gastos en una edad avanzada.

La información que se genera sobre el uso de los productos de captación es útil para que las mismas instituciones financieras puedan ofrecer otros productos y servicios financieros como créditos, seguros, fondos de inversión, entre otros. Es por ello que los productos de captación son uno de los mecanismos más relevantes para la inclusión financiera.

Dada la importancia de estos productos, el objetivo de este capítulo es presentar un panorama del ahorro en la población mexicana a partir del análisis de los productos de captación y de las cuentas de ahorro para el retiro. En la primera sección se analiza la evolución de los principales indicadores relativos a los productos de captación que han sido estudiados en reportes previos, desagregados por sector (banca múltiple, banca de desarrollo y entidades de ahorro y crédito popular) y cobertura geográfica (a nivel nacional, estatal y municipal). Asimismo, se presenta la experiencia de los productos de captación Transfer

y Saldazo por el crecimiento acelerado que han mostrado en la apertura de cuentas para adultos que, en su mayoría, nunca habían sido clientes de las instituciones que las ofrecen.

En la segunda sección se presenta el panorama del ahorro para el retiro en México. Se comienza describiendo las características del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR). Posteriormente, se analiza la evolución de las cuentas de este sistema, a partir de su distribución por entidad federativa, sexo, tipo de institución a la que se encuentran cotizando (IMSS o Issste), Administradora de Fondos para el Retiro (Afore) a la que se encuentran adscritas, entre otras características. De igual forma, se analiza el desempeño de un elemento crucial para que los trabajadores gocen de una pensión digna: el ahorro voluntario.

A su vez, esta sección incluye un apartado que muestra los principales resultados de la Encuesta Nacional de Trabajadores Independientes realizada por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) durante 2014 y también se incorpora un recuadro sobre las principales recomendaciones derivadas del estudio Condiciones de competencia en el sistema financiero y sus mercados realizado por la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece).

## Sección 1: Captación

### Productos e indicadores de captación a nivel nacional

De acuerdo con la legislación vigente aplicable al sistema financiero en México, las actividades de captación de recursos están acotadas a las instituciones financieras autorizadas y supervisadas por la CNBV. Es así que los sectores que pueden llevar a cabo captación de recursos son las instituciones pertenecientes a la banca múltiple, banca de desarrollo, sociedades financieras populares (Sofipo), sociedades financieras comunitarias (Sofinco), sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap) y uniones de crédito.

Con base en los indicadores establecidos por la Alianza para la Inclusión Financiera para los productos de captación, en México se ha fijado su medición de acuerdo al indicador

básico de captación por cada 10 mil adultos en proporción a la población adulta total. Para calcular este indicador se consideran los productos de captación de cada sector (ver Tabla 3.1). Asimismo, en el análisis se consideran las cuentas activas<sup>2/</sup> ya que se quiere analizar únicamente las cuentas que están siendo realmente utilizadas. Cabe notar que no se incluye información de uniones de crédito debido a que la captación que llevan a cabo es exclusivamente de sus socios y con fines de fondeo. A su vez, no se incluye al sector de las Sofinco, dado que a junio de 2015 no se tenían entidades autorizadas dentro de este sector con inicio de operaciones para captar del público en general<sup>3/</sup>.

 1/ De acuerdo a los datos del Global Findex 2014, del Banco Mundial, el 47% de los adultos que recibió una transferencia gubernamental en México no contaba con una cuenta en una institución de crédito de forma previa a recibir las transferencias. En el caso de los adultos que recibió un salario, el 27% lo hizo a través de su primer cuenta.

2/ La CNBV define cuentas activas, en sus reportes regulatorios, como aquellas que tuvieron un saldo promedio mayor a 1,000 pesos durante el mes previo y que presentaron al menos un movimiento en los tres meses anteriores a la fecha de reporte.

3/ En 2013, la Junta de Gobierno de la CNBV otorgó la autorización para organizarse y funcionar como sociedad financiera comunitaria a "SMB Rural, S.A. de C.V., S.F.C.", con nivel de operaciones I. Actualmente, se encuentra en proceso de autorización para iniciar operaciones y dar servicio al público en general.

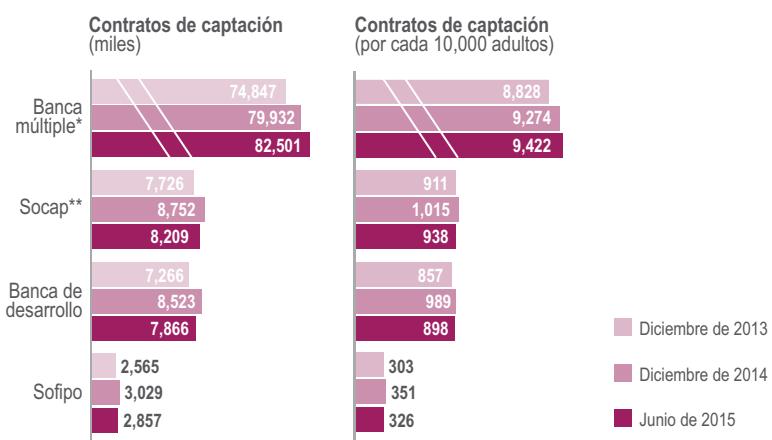
**Tabla 3.1 Productos de captación por sector**

Sector		Producto		
Banca	Banca múltiple	Cuentas de ahorro		
		Depósito a plazo		
		Cuentas simplificadas	Nivel 1	
	Banca de desarrollo		Nivel 2	
			Nivel 3	
	Cuentas transaccionales tradicionales			
EACP	Socap	Depósito a la vista		
		Depósito al ahorro		
	Sofipo	Depósito a plazo		

Entre diciembre de 2013 y junio de 2015, los contratos de captación de las instituciones de crédito y de las entidades de ahorro y crédito popular (EACP) se incrementaron 9.8%. Entre ambos tipos de entidades se registraron más de 101 millones de contratos de captación; destacando el crecimiento de los contratos

del sector de las Sofipo y de la banca múltiple, con incrementos del 11.4% y del 10.2% respectivamente (ver Gráfica 3.1)<sup>4/</sup>. Asimismo, el total de contratos de captación llegó a más de 11 mil contratos por cada 10 mil adultos en junio de 2015, registrando un incremento de 6.3% respecto de diciembre de 2013.

**Gráfica 3.1 Indicadores básicos de captación por sector**



\* La cifra de 2013 se rectificó derivado de un ajuste en el reporte de cuentas activas.

\*\* La diferencia que se presenta en junio de 2015 podría ser ocasionada por un error u omisión en la información que las Socap reportan, dado que a partir del segundo trimestre de 2015 se modificaron los reportes regulatorios mediante los cuales envían la información a la CNBV.

Fuente: CNBV.

De los productos de captación en el sector de banca múltiple, las cuentas transaccionales tradicionales continúan siendo el producto más numeroso con 70.9 millones de contratos, 86% del total. Asimismo, las cuentas de expediente simplificado representan el 11% de los contratos, alcanzando poco más de 9 millones de contratos al cierre de junio de 2015 (ver Gráfica 3.2).

Los contratos de captación de las cinco instituciones de banca múltiple con mayor número de activos (BBVA Bancomer, Banamex, Santander, Banorte y HSBC), suman 65.1 millones de contratos de captación, lo que constituye el 79% del total del sector, al mes de junio de 2015.

4/ Es importante notar que para el sector de banca múltiple se rectificó la cifra de contratos de captación en 2013 de 82.3 millones de contratos, referenciados en el sexto Reporte de Inclusión Financiera, a 74.8 millones de contratos, derivado de un ajuste en el reporte de cuentas activas de la institución Bancoppel, que había reportado la suma de sus cuentas activas e inactivas, generando un monto adicional de 7.5 millones de cuentas para 2013.

## Gráfica 3.2 Productos de captación de la banca múltiple

	Contratos de crédito (miles)	Contratos de captación (por cada 10,000 adultos)	Saldo promedio (pesos)
Total cuentas	82,501	9,422	\$41,609
Cuentas transaccionales tradicionales	70,859	8,093	\$32,060
Cuentas simplificadas	9,168	1,047	\$551
Depósito a plazo	2,466	282	\$466,692
Cuentas de ahorro	8	1	\$48,496

Fuente: CNBV, a junio de 2015.

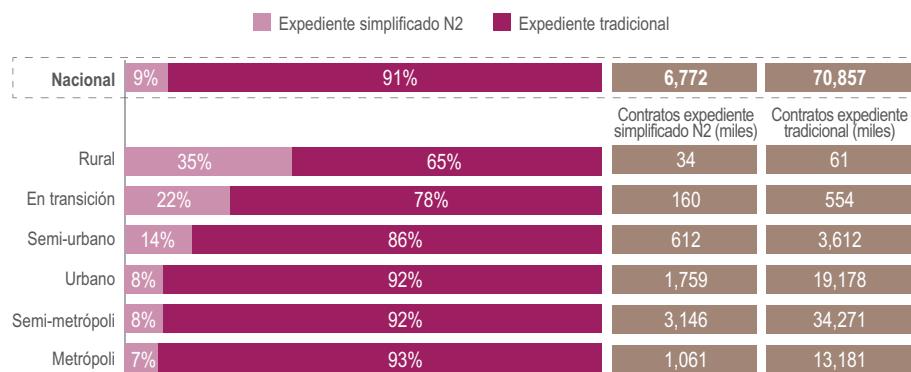
Respecto a las cuentas de expediente simplificado<sup>5/</sup>, las cuentas de nivel 2 son el producto más aceptado y comercializado por la banca múltiple al registrar a junio de 2015, 6.8 millones de contratos. Si bien, en 2011, eran pocas las instituciones que ofrecían estas cuentas a sus clientes, es importante resaltar que en tres años estas cuentas representan ya el 8% del total de productos de captación en el sector.

Por sus características, las cuentas de nivel 2 son de especial interés para la inclusión financiera, ya que son un producto de captación apropiado para desarrollar modelos de negocio enfocados a la población de bajos ingresos, clientes no bancarizados, e incluso población con residencia en zonas donde el único acceso al sistema financiero es a través de corresponsales bancarios. Al respecto, se observa que en los municipios con menor población, las cuentas de nivel 2 han aumentado significativamente su participación, incluso en los

municipios rurales alcanzan 35% en comparación con 7% en los municipios clasificados como metrópoli (ver Gráfica 3.3).

Tres instituciones concentran el 99% del total de cuentas nivel 2: Banamex, BBVA Bancomer e Inbursa. En el caso de Banamex e Inbursa, la cuenta se adquiere mediante Transfer (ver Cuadro 3.1) y en BBVA Bancomer a través de Cuenta Express Bancomer. Si bien se trata de servicios ofertados en distintos canales, estos productos y servicios comparten características que los hacen muy atractivos en materia de inclusión financiera; por ejemplo, ambos servicios pueden ligarse a un teléfono celular para realizar operaciones, cuentan con una tarjeta de débito que permite el uso de cajeros automáticos y la posibilidad de realizar compras en establecimientos con terminales punto de venta; asimismo se pueden adquirir en pocos minutos y con requisitos mínimos a través de distintos canales, incluyendo el de corresponsales bancarios.

## Gráfica 3.3 Distribución de contratos de captación de cuentas nivel 2 y tradicionales por tipo de municipio\*



Fuente: CNBV, a junio de 2015.

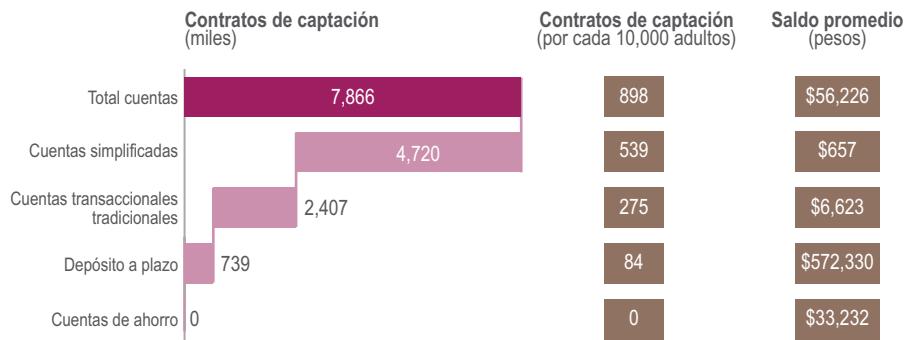
\* No se incluye la información de las cuentas nivel 2 de Bansefi, sector banca de desarrollo, dado que 99% se reportan en el municipio donde se encuentran sus oficinas centrales ubicadas en el Distrito Federal.

5/ En el 2009, las autoridades financieras emitieron una serie de disposiciones para establecer un sistema simplificado de identificación de cuentas de baja transaccionalidad, con el objetivo de facilitar la contratación de productos de captación y aumentar la bancarización en México. Se determinó clasificar las cuentas de depósito en cuatro niveles de operación, de acuerdo con el límite máximo permitido de abonos mensuales y los medios para poder disponer de los recursos, así como en función de los requisitos para su apertura. Para conocer mayor detalle de los antecedentes, características y evolución de estas cuentas, consultar el Reporte de Inclusión Financiera 6.

Para el sector de banca de desarrollo se analiza información para Bansefi y Banjército. Al cierre de junio de 2015, este sector reportó 7.9 millones de contratos de captación (ver Gráfica 3.4), de los cuales Bansefi concentra el 95%, además de contar con todas las cuentas de expediente simplificado nivel 2 (más de 4.7 millones). Las cuentas de nivel 2 han sido una herramienta de inclusión financiera en la dispersión de apoyos económicos de los programas sociales del gobierno federal, ya

que con frecuencia representan el primer producto financiero formal para los beneficiarios. Cabe destacar, que las cuentas nivel 2 crecieron 28% respecto de las reportadas al cierre de 2013, al pasar de 3.7 a 4.7 millones. En contraste, las cuentas transaccionales tradicionales decrecieron 18% registrando 2.4 millones a junio de 2015, lo que se explica por el número de cuentas activas que cambiaron su estado a no activas. En este periodo, casi 900 mil cuentas pasaron de activas a no activas.

**Gráfica 3.4 Productos de captación de la banca de desarrollo**



Fuente: CNBV, a junio de 2015.

**Cuadro 3.1 Caso: Transfer y Saldazo**

Transfer es un servicio de pago móvil ligado a una cuenta de expediente simplificado nivel 2 disponible para usuarios de la compañía de telefonía celular Telcel. Transfer inició operaciones en el mes de abril de 2012 con la posibilidad de abrir una cuenta en las instituciones de banca múltiple Banamex o Inbursa, lo que permite a los usuarios contar con la protección del seguro de depósitos administrado por el IPAB. Transfer es un ejemplo de una cuenta de expediente simplificado de nivel 2 que puede realizar transacciones a través de mensajes de texto SMS (servicio de pago móvil), de una tarjeta de débito o de ambos canales. Inicialmente, Transfer ofrecía operaciones solo a través del celular, después se incorporó la tarjeta de débito y finalmente, en febrero de 2014, Banamex, Femsa y Visa lanzaron la tarjeta Saldazo de Oxxo, misma que también puede ligarse al servicio.

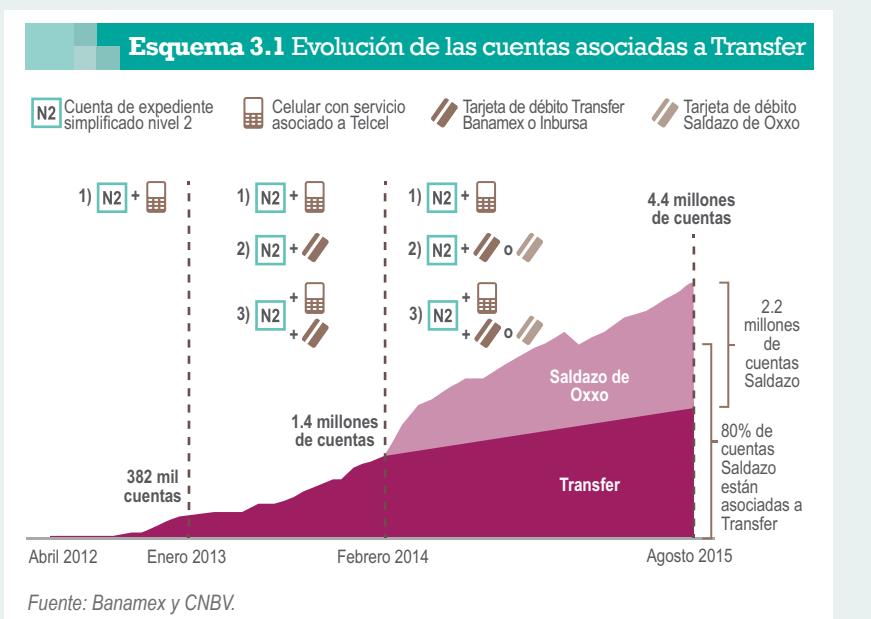
La tarjeta Saldazo se puede adquirir en la cadena de tiendas de conveniencia Oxxo, la cual cuenta con más de 12 mil puntos<sup>6/</sup>. Las tiendas Oxxo representan uno de los corresponsales bancarios más destacados al prestar servicio de corresponsalía para diversas instituciones de banca múltiple incluyendo Banamex, BBVA Bancomer, Compartamos Banco, Inbursa, Santander y Scotiabank.

Las características de Transfer lo hacen un producto idóneo en materia de inclusión financiera, dado que no es necesario contar con una cuenta en una institución financiera y/o un celular de última generación, ya que es suficiente tener un celular convencional y hacer una simple llamada para contratar el producto<sup>7/</sup>. Para obtener una tarjeta de débito, se requiere acudir a una sucursal de Banamex o Inbursa, o bien al corresponsal bancario Oxxo para adquirir la tarjeta Saldazo. Se pueden observar tres fases en la evolución de las cuentas nivel 2 asociadas al servicio Transfer Banamex (ver Esquema 3.1). La primera fase corresponde al lanzamiento del servicio, donde solo se podían realizar transacciones por celular. Durante la segunda se tenía la posibilidad de adquirir una tarjeta de débito. Finalmente, la tercera fase inicia con la emisión de la tarjeta Saldazo de Oxxo. En cada una de las fases se han incorporado nuevas alternativas para contratar y realizar operaciones en el servicio.

6/ En el informe anual 2014 de Femsa se reportan 12,583 tiendas Oxxo al cierre de 2014.

7/ Actualmente, también es posible descargar una aplicación para celulares con conexión a datos.

Al cierre de agosto de 2015, el servicio alcanzó 4.4 millones de cuentas activas. Del total de las cuentas activas de Transfer, 99.6% pertenecen a Banamex y el 0.4% a Inbursa. Transfer y las cuentas con tarjeta Saldazo que no están asociadas al servicio de pago móvil, representan el 59% de las cuentas activas nivel 2 de toda la banca múltiple<sup>8/</sup>.



De acuerdo con información de Banamex, la tarjeta Saldazo de Oxxo está generando 5 mil cuentas al día, de las cuales el 80% se asocian al servicio Transfer y aproximadamente el 95% de los titulares son nuevos clientes para la institución. Por otro lado, en su informe anual 2014, Coca-Cola Femsa reportó que la tarjeta Saldazo de Oxxo, además de mejorar la lealtad y el tráfico de sus clientes, también ha permitido recabar información sobre preferencias y patrones de compra. Al mes de agosto, Oxxo confirmó que alcanzó la cifra de 2.2 millones de cuentas Saldazo.

En el sector de las entidades de ahorro y crédito popular (Socap y Sofipo), las cuentas de depósito a la vista representan el 89% del total de contratos de captación, al registrar 9.9 millones de contratos a junio de 2015 (ver Gráfica 3.5). Este tipo de cuentas presentaron un crecimiento de 7% para Socap y 10%

para Sofipo respecto de 2013; sin embargo, es importante notar que para el total de cuentas reportadas, la mayoría (74%) pertenecen a las Socap (un punto porcentual menos que en 2013 cuando la proporción fue 75% Socap y 25% Sofipo).

**Gráfica 3.5 Productos de captación de las EACP**

	Contratos de captación (miles)	Contratos de captación (por cada 10,000 adultos)	Saldo promedio (pesos)
Total cuentas	11,066	1,264	\$7,865
Depósito a la vista	9,900	1,131	\$4,260
Depósito al ahorro	579	66	\$3,148
Depósito a plazo	587	67	\$73,260

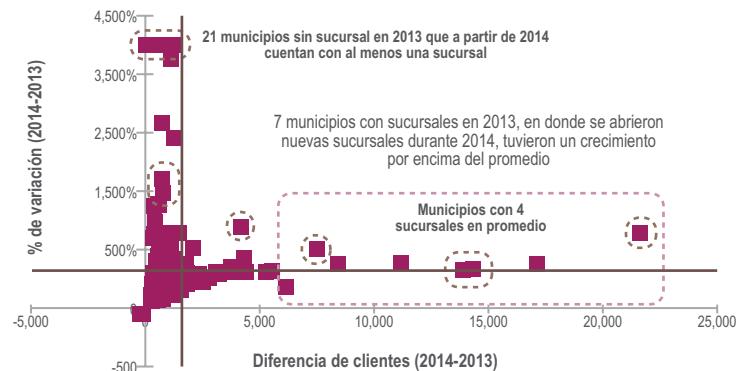
Fuente: CNBV, a junio de 2015.

8/ Con información de la CNBV, al cierre de junio de 2015, la banca múltiple reportó 6.8 millones de cuentas activas de expediente simplificado nivel 2.

En el sector de las Sofipo destaca el incremento de 50% en el número de cuentas de depósito al ahorro, al pasar de alrededor de 472 mil en 2013 a más de 707 mil al cierre de 2014. Este crecimiento se debe principalmente a la Sofipo Consejo de Asistencia al Micro Emprendedor S.A. de C.V. S.F.P.<sup>9/</sup> (CAME), que al cierre de 2014 contaba con más de 317 mil clientes<sup>10/</sup>, 606% más que 2013. Al respecto, 45% de los clientes de CAME corresponden a 13 municipios donde amplió su oferta al abrir nueve sucursales más.

Es importante notar que en siete municipios donde CAME ya tenía presencia en 2013 y en los cuales abrió nuevas sucursales durante 2014, se observa un crecimiento por encima del promedio, tanto en número de clientes como en porcentaje. A su vez, se observa que el mayor crecimiento se presentó en municipios que tienen en promedio cuatro sucursales (ver Gráfica 3.6).

**Gráfica 3.6 Diferencia vs porcentaje de variación de clientes de los municipios donde CAME tiene presencia**



Fuente: CNBV.

La apertura de nuevas sucursales tuvo un claro impacto en el número de cuentas de depósito al ahorro de CAME. Por ejemplo, de 2013 a 2014 se observa que para los municipios donde se abrieron dos sucursales, la diferencia de cuentas fue de más de 2 mil en promedio por sucursal, lo que contrasta con municipios en donde se redujo una sucursal, los cuales

tienen un promedio de 860 cuentas. Lo anterior sugiere que el aumento de sucursales trajo como consecuencia un mayor número de cuentas de depósito al ahorro en promedio para CAME, lo que muestra un impacto positivo en el número de cuentas de captación al ampliar la infraestructura financiera.

### Tarjetas de débito

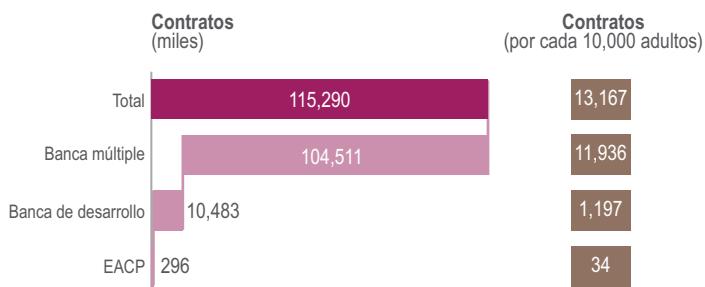
Los contratos de tarjeta de débito para todos los sectores (banca múltiple, banca de desarrollo y entidades de ahorro y crédito popular) fueron más de 115 millones en junio de 2015, lo que implica un crecimiento de 5% respecto de diciembre de 2013. De éstos, el 90.7% corresponden a las tarjetas emitidas por la banca múltiple, 9.1% a la banca de desarrollo y un porcentaje menor a las entidades de ahorro y crédito popular (ver Gráfica 3.7). Para este producto, todos los sectores tuvieron

crecimiento respecto de 2013, siendo el mayor el reportado por las entidades de ahorro y crédito popular, 17.9%, con 296 mil contratos, seguido por la banca de desarrollo, 10.8%, que superó 10 millones de contratos, lo que se explica, en gran medida, por las cuentas abiertas de expediente simplificado nivel 2 por Bansefi, las cuales se utilizan para la dispersión de recursos de programas sociales del gobierno federal que se acompañan de una tarjeta de débito.

9/ A diciembre de 2014, CAME contaba con 226 sucursales y presencia en 176 municipios. Por tamaño de activos, ocupa el tercer lugar en el sector con mil 973 millones de pesos y el segundo por número de clientes con 318 mil, solo por debajo de Libertad Servicios Financieros S.A. de C.V. S.F.P.

10/ Para el mes de junio de 2015 CAME alcanzó la cifra de 382 mil clientes en sus cuentas de depósito al ahorro.

**Gráfica 3.7 Número de contratos de tarjetas de débito por sector**



Fuente: CNBV, a junio de 2015.

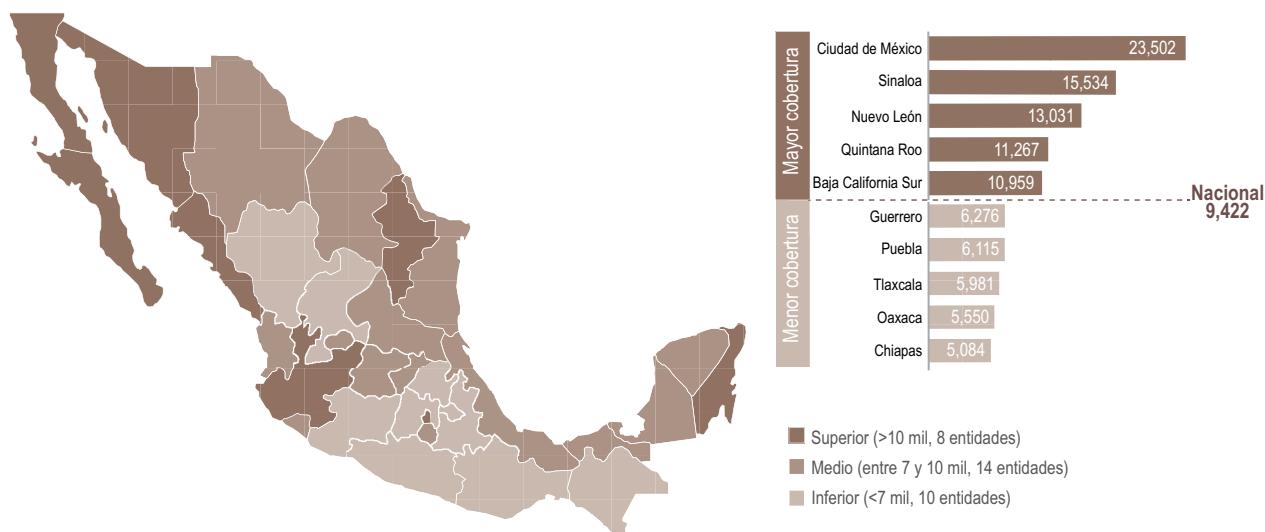
## Productos e indicadores de captación a nivel estatal y municipal

### Presencia de productos de captación a nivel estatal

A junio de 2015, el indicador de contratos de captación de la banca múltiple por cada 10 mil adultos a nivel de entidad federativa arroja que la mayoría de las entidades conservaron la misma posición en el listado ordenado de mayor a menor respecto a 2013. La Ciudad de México continúa ocupando la posición más alta al registrar más de 23 mil contratos de captación por cada 10 mil adultos; en contraste, el estado

de Chiapas ocupa el último lugar con un indicador de aproximadamente 5 mil contratos por cada 10 mil adultos. En el 34% de las entidades se concentra el 54% de contratos de captación de la banca múltiple. Estas 11 entidades se encuentran por encima del indicador nacional con más de 9,422 cuentas por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 3.8).

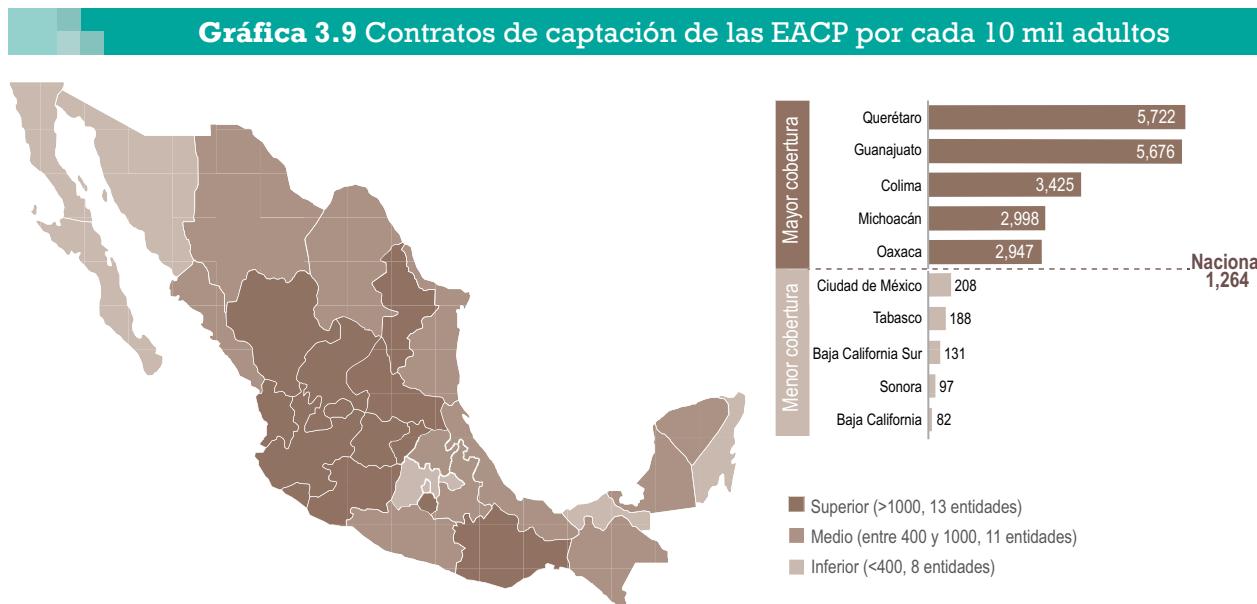
**Gráfica 3.8 Contratos de captación de la banca múltiple por cada 10 mil adultos**



Fuente: CNBV, a junio de 2015.

Por otro lado, el comportamiento del indicador de contratos de captación por cada 10 mil adultos de las entidades de ahorro y crédito popular muestra que las entidades en las que tradicionalmente se han establecido las Socap se encuentran

por encima del nivel nacional: Querétaro, Guanajuato, Colima, Michoacán, Oaxaca, Nayarit, Jalisco, San Luis Potosí, Zacatecas, Morelos, Aguascalientes y Durango (ver Gráfica 3.9).

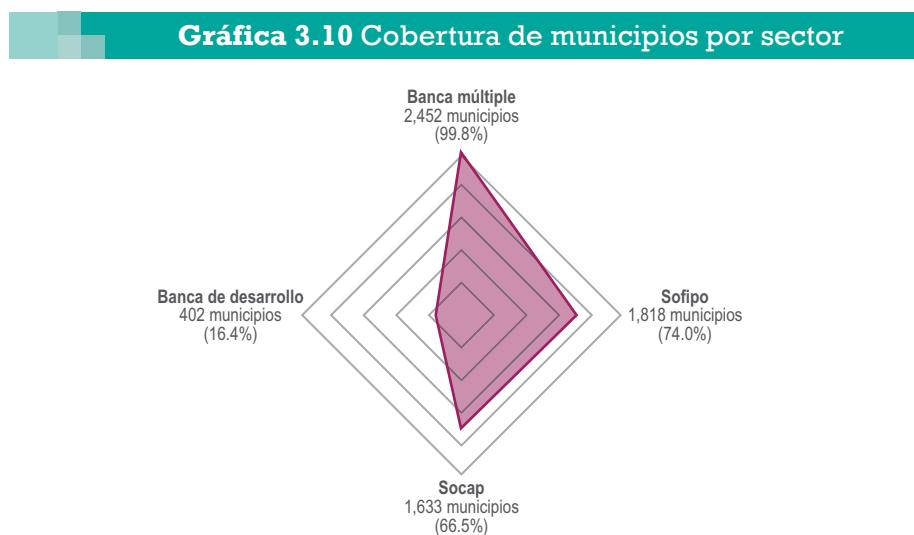


Fuente: CNBV, a junio de 2015.

#### Presencia de productos de captación a nivel municipal

A junio de 2015, el 99.9% de los municipios reportó al menos un producto de captación de la banca múltiple, la banca de desarrollo, las Sofipo y/o las Socap. Derivado de lo anterior, tres municipios en el país no cuentan con productos de captación registrados: de éstos, dos están ubicados en Oaxaca (Magdalena Mixtepec y Santa María Coyotepec) y uno en Quintana Roo (Bacalar).

Al cierre de junio de 2015, la banca múltiple continua siendo el sector con mayor cobertura al tener presencia en 99.8% de los municipios. Por otro lado, las Sofipo alcanzaron un 74% de cobertura, teniendo presencia en 129 municipios más que lo reportado en 2013. En el caso de las Socap, se evidencia una alta concentración comparado con las Sofipo, ya que a pesar de tener tres veces más contratos de captación su cobertura es menor, 66.5% (ver Gráfica 3.13).

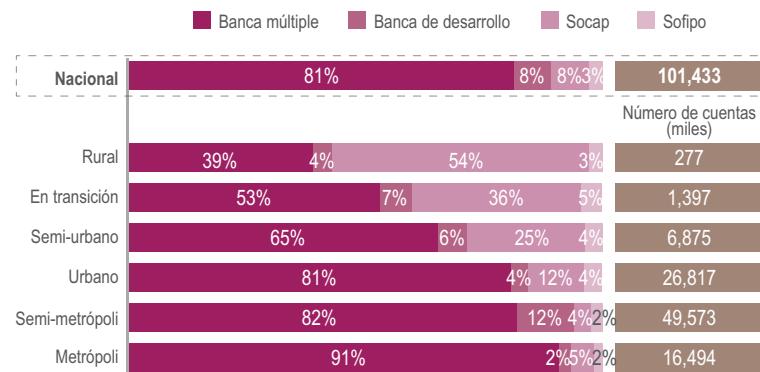


Fuente: CNBV, a junio de 2015.

Respecto a la distribución por tipo de municipio, la variación respecto a 2013 es mínima y continúa destacando el papel que juegan las Socap en los municipios rurales, donde su

participación es superior a la suma de los otros sectores (ver Gráfica 3.11). A junio de 2015 había 665 municipios rurales, habitados por 1.6 millones de mexicanos.

**Gráfica 3.11 Distribución por tipo de municipio y sector**



Fuente: CNBV, a junio de 2015.

## ■ Sección 2: Ahorro para el retiro

Para garantizar la liquidez y solvencia económica de la población en edad de retiro es necesario promover la cultura de ahorro para el retiro. Incluso para aquellos adultos que ya tienen una cuenta de ahorro para el retiro por estar en la economía formal, es necesario promover la importancia de tener un ahorro individual adicional a la cuota de seguridad social, ya que esta última es insuficiente para poder generar a futuro una pensión equivalente al ingreso que se tiene durante la vida laboral.

Al respecto, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), que en julio 2014 celebró el 20 aniversario de su creación, tiene como misión regular y supervisar eficazmente el Sistema de Ahorro para el Retiro para que cada ahorrador construya su patrimonio pensionario. Luego de ser creada, la Consar emitió la Reforma a la Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la cual entró en vigor en 1997. Esta ley modificó el sistema pensionario de reparto del IMSS por el sistema de contribuciones a través de cuentas individuales de ahorro para el retiro gestionadas por una Administradora de Fondos para el Retiro (Afore), con lo cual se logró dar certeza y fortaleza a las finanzas públicas previniendo una inminente crisis dadas las características del sistema pensionario anterior. Posteriormente, en 2007 se reformó el sistema de pensiones del Instituto de Seguridad y Servicios

Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), mismo que también transformó el sistema de reparto a un sistema de contribuciones a través de cuentas individuales.

Dentro de las ventajas que ha brindado este sistema, se encuentran las siguientes<sup>11/</sup>:

- La sustentabilidad del nuevo sistema no depende del comportamiento del crecimiento poblacional.
- El trabajador recibe el beneficio de su ahorro y estos recursos son heredables.
- El trabajador puede laborar en distintos sectores sin perder sus aportaciones.
- Brinda acceso al ahorro y financiamiento a los trabajadores independientes.
- Los recursos administrados por las Afores financian empresas y proyectos mexicanos altamente productivos que generan empleo en el país.
- El trabajador puede elegir entre varias Afore y puede cambiarse por lo menos una vez al año.

11/ Consar, "17 años del Sistema de Ahorro para el Retiro", julio 2014.

Adicionalmente a lo anterior, con otras alternativas de ahorro, las Afore se han constituido como una alternativa altamente reddituable. Por ejemplo, considerando los últimos tres años, los depósitos a plazo fijo a 28 días ofrecen un rendimiento

de alrededor de 3.0%, los depósitos a plazo fijo de siete días de aproximadamente 2.8% y los pagarés a 28 días de 2.7%, mientras que las Siefore Básicas han otorgado un rendimiento de 10.0%<sup>12/</sup>.

### Sistema de Ahorro para el Retiro

El Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) administra las cuentas de ahorro para el retiro de los trabajadores que cotizan en el IMSS y en el ISSSTE, así como las correspondientes a los trabajadores independientes a través de las Afore. Estas instituciones deben contar con la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y son reguladas y supervisadas

por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar).

Para propósitos de medición en materia de ahorro para el retiro, se analiza un conjunto de cinco indicadores básicos con la finalidad de monitorear el desempeño de este sector (ver Tabla 3.2).

**Tabla 3.2 Definición de indicadores básicos de ahorro para el retiro**

Cuentas individuales por cada 10,000 adultos administradas por las Afores	Número de cuentas únicas y personales de cada trabajador que son administradas por las Afores por cada 10,000 adultos.
Cuentas independientes por cada 10,000 adultos	Cuentas individuales por cada 10,000 adultos que pertenecen a trabajadores que no cotizaban ni en el IMSS ni en el ISSSTE al momento de registrar la cuenta, pero que tuvieron la posibilidad de abrir una cuenta de ahorro para el retiro en alguna Afore de manera voluntaria.
Cuentas con ahorro solidario o voluntario por cada 10,000 adultos	Tanto el ahorro voluntario como el solidario son aportaciones adicionales a las obligatorias. El primero no está sujeto a montos mínimos ni máximos. El ahorro solidario es para cotizantes del ISSSTE.
Cuentas registradas por cada 10,000 adultos	Número de cuentas por cada 10,000 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 10,000 adultos	Cuentas individuales por cada 10,000 adultos que corresponden a trabajadores que, al no haberse registrado en alguna Afore, fueron asignados por la CONSAR de acuerdo con la normatividad vigente.

Fuente: CNBV.

Para entender la definición de los indicadores, es necesario comprender la estructura y consideraciones que guardan estas cuentas. En principio, una cuenta individual de ahorro para el retiro en una Afore no es opcional o sujeta a elección para un trabajador asalariado en el sector formal. Es así que por ley, todos los trabajadores que cotizan en el IMSS o en el ISSSTE, deben abrir una cuenta en una Afore. Asimismo, el SAR busca brindar este servicio a cualquier trabajador en México, por lo que se creó el programa “Trabajadores Independientes”, destinado para aquellos que aún sin cotizar al

IMSS o al ISSSTE tienen la posibilidad de abrir una cuenta de ahorro para el retiro en alguna Afore de manera voluntaria (ver Cuadro 3.2). Adicionalmente, las cuentas individuales permiten que un trabajador que dejó de tener un empleo formal continúe realizando aportaciones voluntarias a su cuenta individual de manera independiente.

Las cuentas individuales de ahorro para el retiro están conformadas por tres grandes subcuentas: (i) retiro, cesantía y vejez (RCV); (ii) vivienda y (iii) aportaciones voluntarias. Cabe

mencionar que los trabajadores también reciben aportaciones en la subcuenta de vivienda; sin embargo, estos recursos no son administrados por las Afore, sino por el Instituto del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) o el Fondo de la Vivienda del ISSSTE (Fovissste), según sea el caso.

Para los cuentahabiente en una Afore existe el ahorro voluntario a través del cual, por elección propia, se pueden realizar aportaciones adicionales a las obligatorias, ya sea de forma personal o a través del patrón mediante un descuento al salario. Por su parte, existe la opción de ahorro solidario para los trabajadores afiliados al ISSSTE, exclusivamente. En este esquema, por cada peso aportado por el titular, la dependencia se obliga a contribuir con 3.25 pesos; en este caso, el trabajador podrá destinar hasta un 2% de su sueldo básico a este ahorro.

Los nuevos trabajadores con empleos formales, al momento en que reciben su primer sueldo (primera cotización), son incorporados automáticamente al SAR a través de una “cuenta asignada” a un servicio llamado prestadora de servicios, la cual se encarga de administrar estas cuentas hasta que sean asignadas o registradas en una Afore de acuerdo con las reglas que emite la Consar.

Las cuentas asignadas en la prestadora de servicios y las “cuentas registradas” en una Afore, están seguras y sus recursos son invertidos para generar intereses a lo largo del tiempo. Los recursos de los trabajadores con “cuentas asignadas” a la prestadora de servicios son administrados e invertidos en Banco de México, mientras que los recursos de

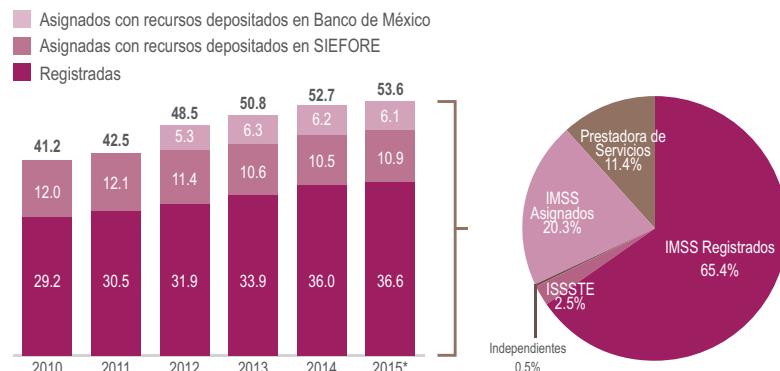
los trabajadores con “cuentas registradas” en una Afore son administrados e invertidos en las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos de Retiro (Siefore).

Las Afore administran los recursos de los trabajadores en las Siefore que les corresponda, de acuerdo con la edad de los trabajadores:

- Siefore Básica de Pensiones (SB0): trabajadores que tengan 60 años y más, muy cercanos a disponer sus recursos para el retiro.
- Siefore Básica 1: trabajadores que tengan 60 años de edad o más que no les corresponda invertir sus recursos en la Sociedad de Inversión Básica de Pensiones y los recursos de los pensionados bajo la modalidad de retiros programados.
- Siefore Básica 2: trabajadores que tengan entre 46 y 59 años de edad.
- Siefore Básica 3: trabajadores que tengan entre 37 y 45 años de edad.
- Siefore Básica 4: trabajadores que tengan 36 años de edad o menos.

Al cierre de junio de 2015, las Afore administraron un total de 53.6 millones de cuentas, lo que representa un crecimiento del 5.4%, respecto a 2013 (ver Gráfica 3.12).

**Gráfica 3.12 Evolución de las cuentas de ahorro para el retiro**



Nota: A partir de 2012 se cuenta con datos de las cuentas asignadas cuyos recursos son depositados en el Banco de México.

FUENTE: Consar, junio 2015.

## Cuadro 3.2 Encuesta Nacional de Trabajadores Independientes

La Consar publicó el 18 de agosto de 2014, los resultados de la primera Encuesta Nacional de Trabajadores Independientes. Hace casi 10 años se modificó la ley para que trabajadores independientes pudieran abrir una cuenta de ahorro para el retiro en una Afore y, a la fecha, tan sólo se tienen alrededor de 260 mil cuentas (de un universo potencial de 28 millones de mexicanos). Es por ello que la Consar realizó esta encuesta para generar datos respecto a los hábitos de ahorro y consumo de dos grupos de trabajadores:

1. Profesionistas independientes: personas que cuentan con estudios a nivel licenciatura que desempeñan actividades relacionadas con la profesión estudiada y que trabajan de manera independiente.
2. Trabajadores por su cuenta: personas cuyo trabajo, oficio u ocupación principal es realizado en su propio negocio y que pueden tener trabajadores con o sin retribución, o mediante la prestación de servicios personales.

Las principales conclusiones de la encuesta fueron las siguientes:

- Muy pocos trabajadores independientes/informales están ahorrando para su retiro.
- Pocos trabajadores se han preguntado de qué vivirán en la vejez y cuánto dinero necesitarán para enfrentar esta etapa.
- A pesar de esta ausencia de cultura previsional, se tienen expectativas irrealistas del tipo de ingreso al que podrán acceder en el retiro.
- A pesar del riesgo y de las desventajas, el ahorro en casa y el ahorro a través de medios informales predominan entre los trabajadores por cuenta propia; en este segmento de la población existe un bajo nivel de penetración de cualquier tipo de seguro, incluyendo el de retiro.
- Un alto porcentaje de los encuestados identifica como un beneficio de ser un trabajador formal el contar con una pensión, sólo debajo de los servicios médicos.
- Falta información de los beneficios que tiene ahorrar en una Afore, particularmente de las posibilidades que se les da a los ahorradores para disponer de sus aportaciones voluntarias a los seis meses de haberlas realizado.
- Un elevado porcentaje de trabajadores independientes/informales ha escuchado hablar de las Afore, pero no conoce su funcionamiento ni la posibilidad que existe de ahorrar en éstas.
- La encuesta revela que este segmento de la población podría estar dispuesta a ahorrar para su retiro si se les ofrece información e incentivos adecuados.

A junio del 2015, el indicador de las cuentas registradas por cada 10 mil adultos ascendió a 4,180, cifra igual a la del cierre de 2013 (4,180), mientras que el indicador para las cuentas asignadas se redujo de 2,000 a 1,938. Del total de cuentas registradas, el 95.7% corresponde a las cuentas de ahorro de los

trabajadores afiliados al IMSS, el 3.6% a trabajadores afiliados al ISSSTE y solo el 0.7% a trabajadores independientes. Estas proporciones se mantuvieron prácticamente igual que el año 2013 (ver Gráfica 3.13).

### Gráfica 3.13 Indicadores básicos de ahorro para el retiro

	Contratos de captación (miles)	Cuentas totales (millones)	Var <sup>1/</sup>
Cuentas registradas	4,180	36.6	7.9%
Trabajadores IMSS	4,008	35.0	7.7%
Trabajadores ISSSTE	142	1.3	17.0%
Trabajadores independientes	31	0.3	2.0%
Cuentas asignadas	1,938	17.0	0.1%
Recursos depositados en SIEFORES	1,217	10.9	2.1%
Recursos depositados en Banxico	720	6.1	-3.3%
<b>Total de cuentas: 6,120</b>	<b>53.6</b>		<b>5.3%</b>

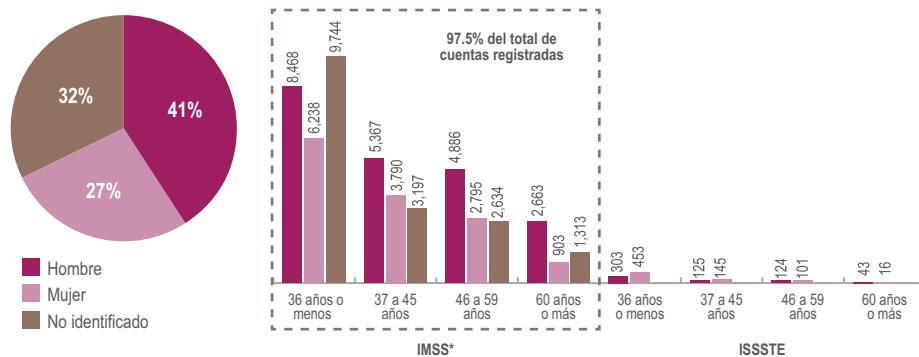
1/ Variación respecto a 2013.

FUENTE: Consar, junio 2015.

Aun cuando el 32% de las cuentas de ahorro para el retiro no se encuentran identificadas por género, cabe notar que entre las cuentas que sí están correctamente clasificadas, se observa la predominancia de los hombres con el 41% del total,

mientras que solo 27% corresponde a mujeres. En lo referente a los adultos con 36 años o menos, destaca que, en el sector gubernamental, hay más cuentas de mujeres registradas en el ISSSTE en comparación con los hombres (ver Gráfica 3.14).

### Gráfica 3.14 Cuentas registradas de ahorro para el retiro<sup>1/</sup>



1/ No incluye a los trabajadores independientes.

FUENTE: Consar, junio 2015.

A nivel de entidad federativa, la Ciudad de México reporta el mayor número de cuentas de ahorro para el retiro registradas en el IMSS por cada 10 mil adultos (10,159), es decir, poco más de una cuenta por adulto, lo cual puede responder al tipo de empleo que se ofrece, en su mayoría pertenecientes a los sectores secundario y terciario (solo 0.5% de la población

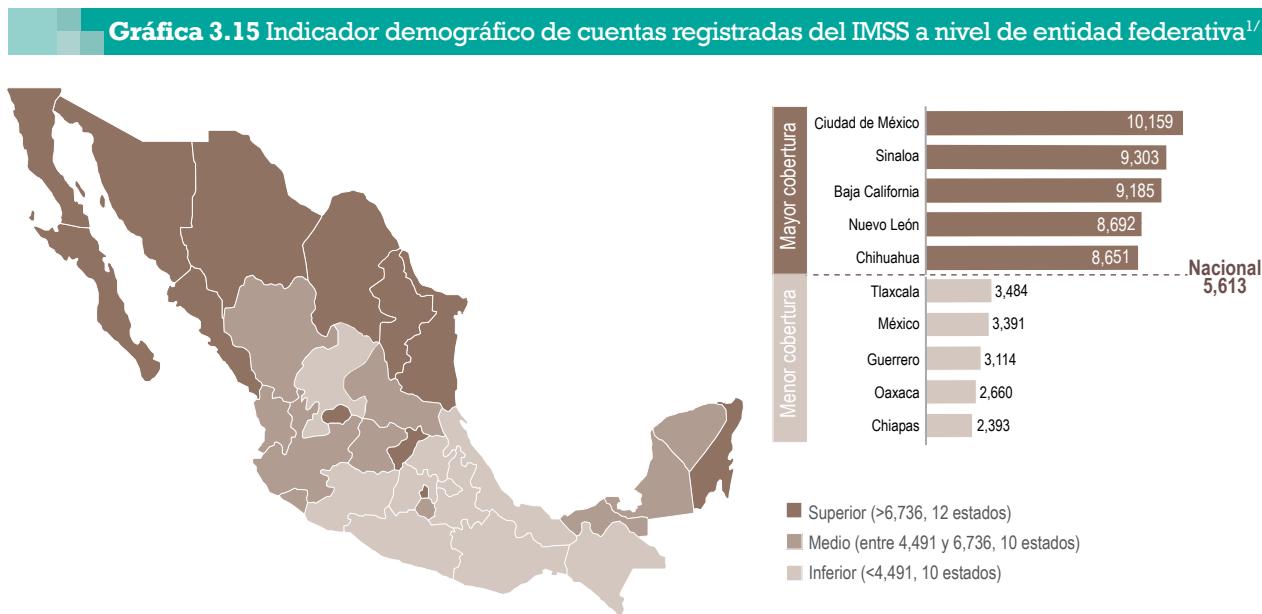
ocupada se dedica a actividades primarias<sup>13/</sup>, las cuales usualmente no ofrecen empleos formales) y que se ofrecen en la economía formal.

En contraste, para el estado de México se reporta un total de 4.2 millones de cuentas. Sin embargo, por tratarse de una entidad

13/ El sector primario comprende las actividades en las que se aprovechan los recursos naturales con la finalidad de generar productos alimenticios o materias primas. El sector secundario emplea maquinaria y procesos automatizados para transformar materias primas provenientes del primer sector. El sector terciario se refiere a la venta de bienes elaborados en el sector secundario, o bien, a la venta de servicios.

con 12.3 millones de adultos, su indicador demográfico (3,391) se ubica por debajo del promedio nacional (5,13) ubicándolo dentro de las entidades federativas más rezagadas. A su vez, Chiapas,

Oaxaca y Guerrero son las entidades federativas con menos cuentas de ahorro para el retiro por cada 10 mil adultos, con 2,393, 2,660 y 3,114 cuentas, respectivamente (ver Gráfica 3.15).



1/ No incluye cuentas del ISSSTE, de trabajadores independientes y las no identificadas, por lo que las cuentas consideradas en esta gráfica corresponde al 93% del total.

FUENTE: Consar, junio 2015.

### Administradoras de Fondos para el Retiro

En febrero de 2014 se dio la autorización para llevar a cabo la cesión de derechos de la cartera de clientes de la Afore Afirme Bajío a Profuturo GNP, por lo que el SAR se conforma, a partir de esa fecha, por once Afore, más la prestadora de servicios. La Afore XXI Banorte concentra la mayoría de cuentas

administradas (20.9%), con montos promedio por cuenta de 55,317 pesos; le sigue Banamex, con el 14.8% de participación en el mercado y un monto promedio de 52,332 pesos por cuenta. A su vez, destaca Inbursa por el monto promedio más alto por cuenta de 92,377 pesos (ver Tabla 3.3).

**Tabla 3.3 Distribución de cuentas por Afore**

Afore	Cuentas registradas	Cuentas asignadas	Total de cuentas	"Recursos administrados por las Afore (mdp)"	Monto promedio por cuenta
XXI Banorte	8,339,483	2,876,250	11,215,733	\$620,426	\$55,317
Banamex	6,329,992	1,625,566	7,955,558	\$416,327	\$52,332
Coppel	6,938,311	81	6,938,392	\$117,994	\$17,006
Sura	3,984,655	2,198,411	6,183,066	\$367,926	\$59,505
Prestadora de servicios		6,117,444	6,117,444		\$0
Principal	2,294,007	1,329,829	3,623,836	\$151,394	\$41,777
Profuturo	2,725,821	699,407	3,425,228	\$312,551	\$91,250
Invercap	1,791,535	1,378,200	3,169,735	\$163,521	\$51,588
PensionISSSTE	1,273,018	181,089	1,454,107	\$116,430	\$80,070
Azteca	1,381,465	447	1,381,912	\$36,280	\$26,254
Inbursa	1,129,694	640	1,130,334	\$104,417	\$92,377
Metlife	415,905	571,883	987,788	\$70,927	\$71,804
<b>TOTAL</b>	<b>36,603,886</b>	<b>16,979,247</b>	<b>53,583,133</b>	<b>\$2,478,194</b>	<b>\$46,250</b>

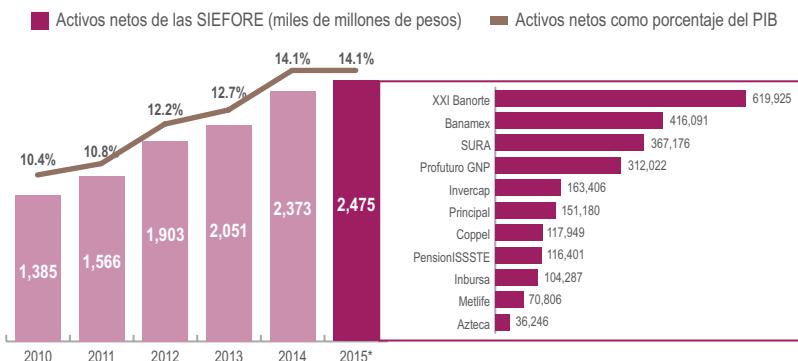
Mdp: Millones de pesos.

FUENTE: Consar, junio 2015.

Como se mencionó anteriormente, los recursos de los trabajadores registrados en una Afore son administrados e invertidos en las Siefore. A cierre de 2014, los recursos administrados por las Siefore ascienden a 2.5 billones de

pesos, cifra que representa el 14.1% del producto interno bruto de México. Considerando el año 2010 como el año de referencia, los activos netos del sistema pensionario en el país han crecido a una tasa anual de 14.4%<sup>14/</sup> (ver Gráfica 3.16).

**Gráfica 3.16 Activos netos administrados por las Siefore**



\* Información a junio de 2015.

FUENTE: Consar.

### Cambios normativos aplicables a las Siefores

Respecto a los cambios regulatorios en materia de las Siefore, el 29 de mayo de 2014 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las “Disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que deberán sujetarse las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro”. Entre las adecuaciones que se plantearon, destacan las siguientes precisiones:

- El régimen de inversión al que deberán sujetarse las Siefore Básica Cero (SB0), así como la población objetivo. La normatividad anterior ya preveía la creación de una Siefore Básica Cero para los trabajadores cercanos a su retiro; sin embargo, era indispensable precisar los activos que podrían ser invertidos en estos instrumentos, así como las especificaciones sobre los trabajadores y sus recursos.
- Los criterios para que las Siefore autorregulen los límites del parámetro de control de riesgos de mercado. Esta autorregulación se aplicará únicamente a las Siefore Básicas 2, 3 y 4; ya que las Siefore Básica Cero (SB0)

y la Básica 1 (SB1) mantienen el límite regulatorio del parámetro de control de riesgos de mercado.

- Las Siefore deben sujetarse a los parámetros de liquidez que emita el Comité de Análisis de Riesgos (CAR) y la Consar.

El indicador de rendimiento neto (IRN) mide el desempeño financiero de las Siefore Básicas, y se calcula como el promedio móvil de los últimos seis meses de los rendimientos en un horizonte determinado. En otras palabras, se refiere a la resta del rendimiento, ganancia o intereses que las Afore ofrecen menos las comisiones que cobran por administrar, resguardar e invertir los recursos. Con la finalidad de que los trabajadores puedan hacer traspasos entre Afore con mayor rendimiento, la Consar publica en su portal los rendimientos netos para traspasos, clasificados por cada Siefore. A junio de 2015, para la SB1, PensionISSSTE ofreció el mejor rendimiento neto (6.88%); mientras que SURA ofreció los rendimientos más altos para las SB2, SB3 y SB4 (8.92%, 10.66% y 12.01%, respectivamente). A su vez, Inbursa, Coppel y Azteca ofrecen los rendimientos más bajos del mercado (ver Tabla 3.4).

14/ La tasa de crecimiento anual se considera de 2010 a 2014.

**Tabla 3.4 Indicador de rendimiento neto para traspasos**

<b>Rendimiento neto de la SB1 (60 años y mayores)</b>		<b>Rendimiento neto de la SB2 (46 a 59 años)</b>	
<b>Siefore Básica 1</b>	<b>Rendimiento</b>	<b>Siefore Básica 2</b>	<b>Rendimiento</b>
PensionISSSTE	6.88%	SURA	8.92%
SURA	6.69%	PensionISSSTE	8.64%
Profuturo GNP	6.31%	Banamex	8.29%
Invercap	6.13%	Profuturo GNP	8.23%
Banamex	5.94%	XXI Banorte	7.63%
XXI Banorte	5.71%	Metlife	7.57%
Metlife	5.42%	Invercap	7.11%
Azteca	5.42%	Principal	7.01%
Principal	5.31%	Coppel	6.69%
Coppel	4.56%	Azteca	6.55%
Inbursa	4.51%	Inbursa	4.72%
Promedio simple	5.72%	Promedio simple	7.40%

<b>Rendimiento neto de la SB3 (37 a 45 años)</b>		<b>Rendimiento neto de la SB4 (36 años y menores)</b>	
<b>Siefore Básica 3</b>	<b>Rendimiento</b>	<b>Siefore Básica 4</b>	<b>Rendimiento</b>
SURA	10.66%	SURA	12.01%
PensionISSSTE	10.27%	Banamex	10.96%
Banamex	9.63%	Profuturo GNP	10.85%
Profuturo GNP	9.46%	PensionISSSTE	10.41%
Metlife	9.09%	Metlife	10.06%
Invercap	8.88%	Invercap	9.70%
XXI Banorte	8.88%	XXI Banorte	9.68%
Principal	8.44%	Principal	9.30%
Azteca	7.96%	Azteca	8.42%
Coppel	7.52%	Coppel	7.84%
Inbursa	5.38%	Inbursa	5.83%
Promedio simple	8.74%	Promedio simple	9.55%

FUENTE: Consar, junio de 2015.

El 29 de mayo de 2014 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las “Disposiciones de carácter general que establecen el procedimiento para la construcción de los indicadores de rendimiento neto de las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro”. Estas disposiciones contienen ajustes para diferenciar el horizonte de cálculo de los IRN. Anteriormente, el IRN comprendía un horizonte de cálculo de cinco años, independientemente de la Siefore que se tratara. Con este cambio, ahora se consideran horizontes diferenciados:

- Siefore Básica: horizonte de un año.
- Siefore Básica 1: horizonte de tres años.
- Siefore Básica 2: horizonte de cinco años.
- Siefore Básicas 3 y 4: horizonte de siete años.

En línea con el objetivo de incentivar un mejor desempeño dentro de las Afore, en el último trimestre de 2014 se aprobaron adecuaciones a las “Disposiciones de carácter general que

establecen el procedimiento para la construcción de los indicadores de rendimiento neto de las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro, referente a la política de asignación y reasignación de las cuentas de trabajadores que no han elegido Afore”. Esto se refiere al proceso con el que la Consar asigna en alguna Afore a los trabajadores que aún no se han registrado formalmente en éstas.

Los cambios consisten primordialmente en que las cuentas de ahorro de los trabajadores que no han elegido una Afore sean administradas exclusivamente por aquéllas de mayor rendimiento del SAR, por lo que se da prioridad a las Afore que se ubiquen en los primeros lugares de rendimiento y a su vez, incentiva a las administradoras a mejorar su desempeño, así como a reducir las comisiones cobradas y el tiempo para registrar más trabajadores. Asimismo, se promueve el ahorro voluntario tanto en los empleados afiliados al SAR como en los trabajadores independientes.

La regulación del SAR establece que aquellas cuentas activas que no han sido registradas y que se encuentran en la prestadora de servicios, deberán ser asignadas cada año y

reasignadas después de dos años de efectuada la asignación y/o reasignación en caso de que no hayan sido registradas por el titular de la cuenta.

### Cuadro 3.3 Estudio: Condiciones de competencia en el sistema financiero y sus mercados<sup>1/</sup>

En julio de 2014, la Comisión Federal de Competencia Económica (Cofece) dio a conocer el estudio denominado "Condiciones de competencia en el sistema financiero y sus mercados", donde se señala que el SAR se ha consolidado como un esquema viable para canalizar el ahorro para el retiro.

Asimismo, el estudio enlista ocho propuestas en aras de mejorar la competencia y la eficiencia en el SAR:

1. Limitar los gastos de promoción, imponiéndoles un límite máximo, absoluto y relativo.
2. Eliminar límites a las alternativas de inversión e incorporar nuevos tipos de activos financieros.
3. Establecer que la comisión sobre saldo hoy vigente se separe en dos componentes: administración de cuentas y administración de fondos.
4. Realizar una campaña permanente de educación financiera y diseñar instrumentos que contribuyan a promover y facilitar la decisión eficiente de los trabajadores para elegir Afore.
5. Establecer portafolios de referencia que fomenten la generación de valor agregado en la gestión de carteras de inversión.
6. Seguir utilizando el Indicador de Rendimiento Neto como elemento diferenciador para seleccionar las Afore que deberán administrar los fondos de los trabajadores que aún no hayan sido registrados. Conforme la brecha entre los rendimientos disminuya, combinarla con el uso de licitaciones para incentivar un menor cobro de comisiones.
7. Concentrar en Procesar<sup>2/</sup> expedientes electrónicos únicos de los ahorradores para disminuir costos de transacción y explorar la centralización de más funciones relacionadas con la administración de cuentas en esa empresa, con el fin de evitar la duplicidad de gastos, y hacer mayor uso de las economías de escala del sistema.
8. Integrar un programa de mediano plazo con los pasos necesarios para transitar a un sistema pensionario parecido al sueco que impulse una mayor eficiencia.

1/ Tomado del Informe Anual 2014 de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

2/ Es la Empresa Operadora de la Base de Datos Nacionales del SAR.

### Comisiones cobradas por las Afores

La estructura de comisiones de las Afore ha evolucionado a lo largo del tiempo. En un inicio, se permitía el cobro de distintas comisiones: sobre el saldo de la cuenta, sobre el flujo, es decir, sobre las aportaciones que iban ingresando a la cuenta, y/o sobre el rendimiento obtenido. El cálculo de estas comisiones era distinto para cada Afore, y por lo tanto la comparación de

comisiones entre trabajadores no era sencilla y dificultaba su decisión de elección. Por lo anterior, se modificó la Ley del Sistema de Ahorro para el Retiro en 2008 y se optó por una mayor transparencia para facilitar la toma de decisiones del trabajador, estableciendo un régimen de cobro de comisión única sobre el saldo ahorrado.

Es importante recordar que en un mercado donde el producto (cuenta individual en Afore) es de consumo obligatorio (acorde a las leyes del IMSS e ISSSTE), los consumidores suelen ser insensibles al precio que se les cobra (comisión) y a los rendimientos que las Afores otorgan. Adicionalmente, el producto es por su naturaleza poco tangible y de muy largo plazo.

De acuerdo a la información de la Consar, las comisiones que cobran las Afore han disminuido significativamente en los últimos años. Dicha reducción ha sido posible gracias a la combinación de medidas legales y regulatorias, no a través del efecto de la libre competencia. Al cierre de septiembre de 2014, la comisión promedio del sistema fue de 1.19% (promedio simple). De 2008 a la fecha la comisión promedio de la industria se ha reducido en cerca de 40% (en 70 puntos base).

Por otra parte, desde 2010, a raíz de una modificación de ley en el Congreso de la Unión, la Junta de Gobierno de la Consar tiene la facultad de aprobar las comisiones que cada Afore tiene contemplado cobrar para el año siguiente. Para ese proceso, cada Afore está obligada a presentar su propuesta de comisiones durante los primeros diez días hábiles del mes de noviembre del año en curso. La Junta de Gobierno deberá resolver sobre la propuesta de las Afore antes del último día hábil de diciembre.

La Consar realiza un análisis y evaluación de las propuestas presentadas tomando en cuenta diversos indicadores de cada

Afore como son los activos administrados, su estructura de costos y el nivel de las demás comisiones presentes en el mercado. En caso de que una administradora omita presentar sus comisiones anuales para autorización en la fecha establecida, estará obligada a cobrar la comisión más baja autorizada por la Junta de Gobierno a otras administradoras para el año calendario de que se trate, hasta que presente su solicitud y sus comisiones sean autorizadas.

En este sentido, el 11 de diciembre de 2014, la Consar aprobó las comisiones que las Afore cobrarán durante 2015 (ver Tabla 3.5). La nueva metodología para la obtención de éstas consideró lo siguiente:

- Monto de activos administrados y proyecciones de crecimiento en los mismos, basados en el comportamiento de las aportaciones, rendimientos, traspaso, asignaciones y reasignaciones de cuentas de trabajadores sin registro.
- Evolución de la actividad, gastos, costos y proyección de la administración de cuentas, inversión de recursos y promoción de las mismas.
- Eficiencias derivadas de las escalas de operación.
- Gasto comercial.
- Nivel de utilidad de la Afore.

**Tabla 3.5 Comisiones de las Afore**

Afore	Comisión 2015	Comisión 2014	Var (%)
Coppel	1.20%	1.34%	-10.45%
Invercap	1.18%	1.32%	-10.61%
Azteca	1.19%	1.31%	-9.16%
Metlife	1.18%	1.25%	-5.60%
Principal	1.17%	1.24%	-5.65%
Profuturo GNP	1.11%	1.17%	-5.13%
SURA	1.11%	1.15%	-3.48%
Inbursa	1.08%	1.14%	-5.26%
Banamex	1.05%	1.09%	-3.67%
XXI Banorte	1.04%	1.07%	-2.80%
PensionISSSTE	0.92%	0.99%	-7.07%
Promedio	1.11%	1.20%	-7.50%

Fuente: Consar.

Así, se logró la mayor disminución en el monto de comisiones desde el 2009. Asimismo, desde 2013 la brecha entre la

comisión más alta y la más baja ha decrecido 22 puntos base, al pasar de 50 a 28 puntos base.

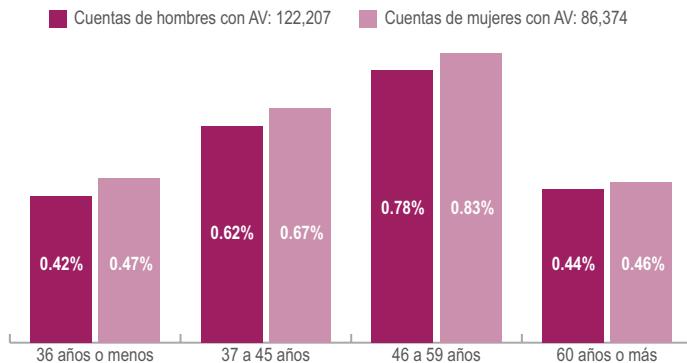
## Ahorro Voluntario

Durante 2014, la Consar llevó a cabo diversas iniciativas a fin de promover y concientizar a la población sobre la importancia que el ahorro voluntario tendrá al momento del retiro laboral. Al respecto, desarrolló dos aplicaciones llamadas “calculadoras de ahorro” en su página de Internet, las cuales sirven para estimar el monto de pensión que un trabajador tendrá al final de su vida laboral y el impacto que su pensión tendría en caso de hacer aportaciones voluntarias. La primera aplicación está dirigida a empleados del IMSS y la segunda está diseñada para empleados independientes.

Durante el 2014, se registraron 340,484 aportaciones voluntarias<sup>15/</sup> por un monto total de 2,069 millones de pesos, lo que resultó

en una aportación promedio de 6,078 pesos. Y para el cierre de junio de 2015, se registraron 210,340 aportaciones voluntarias por un monto de 1,616 millones de pesos, es decir, una aportación promedio de 7,682 pesos. Del total de aportaciones voluntarias realizadas durante el 2015, se observa una gran diferencia en el comportamiento de ahorro por género: para todos los rangos de edad, los hombres realizan más aportaciones que las mujeres en términos absolutos; esto se debe a que hay más hombres dentro del sector laboral formal que mujeres. Sin embargo, considerando el total de cuentas clasificadas por género, se observa que la proporción de mujeres que realiza aportaciones voluntarias es mayor que los hombres (ver Gráfica 3.17).

**Gráfica 3.17 Porcentaje de cuentas que realizaron aportaciones voluntarias respecto al total de cuentas registradas<sup>1/</sup> por género**



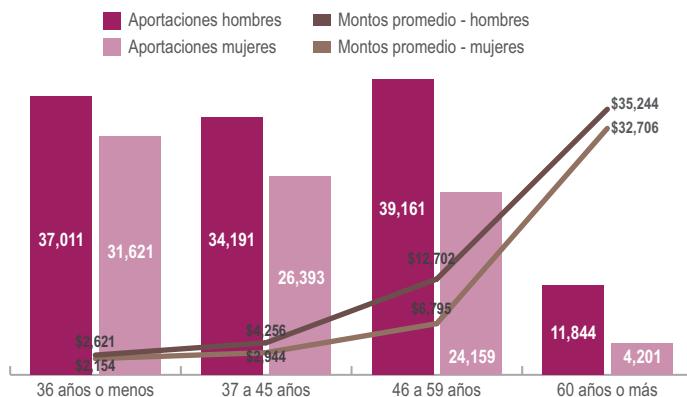
1/ Incluye cuentas registradas del IMSS e ISSSTE.

Fuente: Consar, junio 2015.

En cuanto a los recursos aportados voluntariamente, los hombres ahorrar montos considerablemente más altos que las mujeres, esta diferencia se va haciendo más grande entre más edad tienen (Gráfica 3.18), sin embargo, para las personas de más de 60 años la

brecha se reduce considerablemente; así, para el rango de 37 a 45 años de edad, los hombres ahorran 45% más que las mujeres y para el rango de 46 a 59 años esta brecha es de casi el doble (87%). Para personas de más de 60 años, la diferencia es de solo 8%.

**Gráfica 3.18 Aportaciones voluntarias por género**



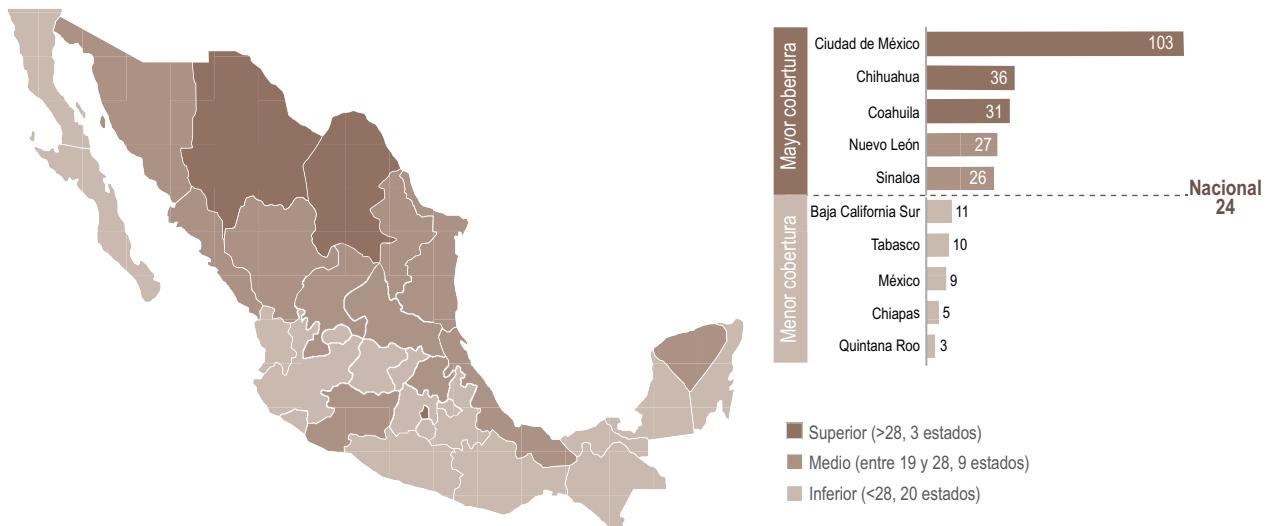
Fuente: Consar, junio 2015.

15/ No incluyen montos remanentes de operación de PensionISSSTE y se consideran aportaciones mayores o iguales a 50 pesos.

A nivel de entidad federativa, la Ciudad de México reporta el mayor número de aportaciones voluntarias (103 por cada 10 mil adultos) y el monto promedio por aportación es de 7,481 pesos. Le sigue Chihuahua con 36 aportaciones por cada 10 mil adultos con un monto promedio de 5,216 pesos por cuenta. Destacan los estados de Michoacán, Querétaro y Morelos porque registran los montos promedio de aportación más

elevados: Michoacán con 14,801 pesos y un indicador de 19 aportaciones por cada 10 mil, Querétaro con 13,473 pesos y un indicador de 11 aportaciones por cada 10 mil; y Morelos reporta 1,509 aportaciones con un monto promedio de 11,782 pesos cuyo indicador también es de 11 aportaciones por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 3.19).

**Gráfica 3.19 Indicador demográfico de aportaciones voluntarias a nivel estatal**



Fuente: Consar, junio 2015.

Finalmente, para fomentar una cultura de aportación voluntaria, la Consar implementó dos programas. Primero, el programa "Ahorrar en tu Afore nunca fue tan fácil", a través del cual los ahorradores pueden hacer aportaciones voluntarias en cualquiera de las tiendas 7-Eleven a nivel nacional, a partir de 50 pesos y con la periodicidad que los trabajadores deseen. Estas aportaciones no generan ningún cargo de comisión por depósito.

Además, si el trabajador lo decide, se podrá retirar este ahorro a partir del segundo o sexto mes después de haber realizado dicha aportación. Los principales beneficios que brinda este programa son:

- Más canales de depósitos disponibles a los trabajadores para realizar aportaciones voluntarias.
- Elevar el ahorro entre los trabajadores que ya cuentan con una Afore.

- Incentivar a los trabajadores independientes a abrir una cuenta en una Afore y empezar a ahorrar a través de este canal.

Segundo, se creó un mecanismo de ahorro voluntario mediante el servicio de domiciliación vía tarjeta de débito, mediante el cual, las Afore pueden recibir depósitos electrónicos de los ahorradores desde 100 hasta 50 mil pesos, con la periodicidad que el trabajador elija. Este servicio no tiene costo para el trabajador y puede cancelarlo o modificar la cantidad aportada en cualquier momento sin costo alguno. Asimismo, puede disponer de este ahorro cada dos o seis meses, dependiendo de la Afore en la que se encuentre registrado.

Finalmente, cabe notar que en 2015 la OCDE realizó un análisis sobre el sistema de pensiones en México que señala que el nuevo esquema de cuentas individuales ha sido exitoso para garantizar la sustentabilidad financiera, pero también señala que aún persisten retos para fortalecer su viabilidad (ver Cuadro 3.4).

#### Cuadro 3.4 El Sistema de pensiones en México realizado por la OCDE

A principios de octubre de 2015, se presentó el estudio “El Sistema de Pensiones en México” realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). El estudio analiza a profundidad el sistema de pensiones mexicano en el marco de las mejores prácticas de la OCDE, y presenta diversas propuestas para mejorarlo y garantizar su funcionamiento en el largo plazo.

El estudio señala que el nuevo sistema, introducido en 1997 (trabajadores del sector privado afiliados al IMSS) y 2007 (trabajadores del sector público afiliados al ISSSTE), de cuentas individuales de contribución definida ha sido un éxito al aumentar la capacidad de la economía mexicana para financiar las pensiones. Asimismo, señala que la regulación y supervisión del sistema por parte de la Consar ha funcionado correctamente. Adicionalmente, el estudio de la OCDE identifica cuatro temas fundamentales a considerar.

1. El proceso transitorio del sistema “antiguo” al “nuevo”. Un problema que enfrenta el sistema de pensiones mexicano proviene, no del funcionamiento propio del sistema de cuentas individuales de contribución definida, sino del proceso transitorio que se estableció al momento de la reforma en 1995 para pasar del sistema antiguo de reparto y beneficio definido al nuevo sistema. Así pues, un individuo que haya trabajado y contribuido un mes antes de la introducción del nuevo sistema recibirá un monto de pensión bastante mayor que un individuo que ingresó al mercado laboral un mes después, habiendo contribuido lo mismo y con la misma experiencia laboral. Esto, señala la OCDE, podría llevar a un desencanto y desprestigio del nuevo sistema. El estudio propone resolver este problema mediante un esquema de pro-rata. Todos los derechos adquiridos por los trabajadores hasta el día de hoy quedarían garantizados y a partir de mañana todos los individuos acumularían pensiones en el nuevo sistema. De esta forma, el monto de la pensión de un individuo en el periodo transitorio comprendería un componente basado en los derechos adquiridos bajo la fórmula de beneficio definido y otro basado en los activos acumulados en la cuenta individual de contribución definida.
2. El nivel de cotizaciones. Las contribuciones al sistema son bajas para poder garantizar un nivel de ingreso de más del 50% del último salario de los trabajadores. De acuerdo con los cálculos de la OCDE, una contribución del 6.5% en el mejor de los casos, para un asalariado medio, podría dar lugar a una tasa de remplazo de solo el 26%. El estudio aconseja principalmente aumentar gradualmente la tasa de contribución obligatoria. Este aumento podría ligarse a los aumentos salariales, de tal forma que el trabajador no experimente una reducción en su salario disponible. También podrían establecerse mecanismos de ahorro que fueran incrementando gradualmente, ofreciendo alternativas de *opt-out*, es decir, que puedan tener diferentes alternativas de retiro, y estimulando la participación de los ahorradores con opciones de *pari-passu* (mismas condiciones) del patrón y/o del gobierno.
3. El sistema de protección social a la vejez. Por otra parte, el estudio propone aumentar el nivel asistencial a la vejez para mitigar aún más la pobreza. Además, destaca la importancia de mejorar la integración entre el nivel asistencial (pensión para adultos mayores) y la Pensión Mínima Garantizada. También aconseja mejorar la coordinación de la protección mínima a la vejez entre los distintos niveles de gobierno a través de transferencias financieras y mejorando el monitoreo.
4. La fragmentación del sistema. Asimismo, el estudio recomienda armonizar las reglas de todos los planes de pensiones, con el objetivo de establecer un sistema de pensiones realmente nacional e igual para todos los mexicanos, tanto las reglas entre los planes de pensiones del sector privado y del sector público, como las reglas de los planes de pensiones especiales (gobiernos federales, locales, y universidades entre otros).

#### Conclusiones y retos a futuro

El ahorro representa un componente central para incrementar el bienestar de la población, al reducir la vulnerabilidad a la que están sujetos todos los individuos y comunidades. Asimismo, éste representa en muchas ocasiones el primer punto de contacto con el sistema financiero. Dada esta importancia, en este capítulo se

presentó un panorama del ahorro por mecanismos formales en México a partir del análisis de los productos de captación y de las cuentas de ahorro para el retiro.

El panorama del ahorro durante 2014 y la primera mitad de 2015

mostró dos aspectos positivos. El primero de ellos es el crecimiento que se observó en los contratos de captación y las tarjetas de débito. En el caso de los contratos de captación, todos los sectores supervisados y regulados (banca múltiple, banca de desarrollo y entidades de ahorro y crédito popular) registraron incrementos. Si se agregan todos los sectores, el aumento con respecto a 2013 fue de 9.8%; destacándose el aumento de las Sofipo y la banca múltiple con crecimientos de 11.4 y 10.2%, respectivamente. De igual forma, el número de tarjetas de débito mostró un aumento de 5%.

El segundo aspecto positivo es la participación creciente que muestran las cuentas de captación de expediente simplificado. Como se mencionó en la primera sección, éstas representan una cuenta idónea para fomentar la inclusión financiera, toda vez que su apertura se puede realizar de forma remota (sin necesidad de acudir a una sucursal) y, en caso de que se encuentre ligado a un celular, no demanda la necesidad de que éste sea de última generación. A junio de 2015, las cuentas de expediente simplificado alcanzaron el 11% del total de cuentas de la banca múltiple. A su vez, en la banca de desarrollo tienen una importancia fundamental ya que representan más de la mitad del total de cuentas de captación. El crecimiento de este tipo de cuenta muestra indicios de que adquirirá una mayor participación como lo muestra la experiencia del producto Transfer y Saldazo.

A pesar de lo anterior, uno de los grandes retos radica en mejorar la distribución desigual que se presenta por entidad federativa. Un adulto que vive en la Ciudad de México tiene una probabilidad cuatro veces mayor de poseer una cuenta en comparación con un adulto en Chiapas. Esta desigualdad es más aguda en el caso de las entidades de ahorro y crédito popular, donde el patrón histórico de crecimiento de éstas genera que un adulto en Baja California tenga una probabilidad alrededor de 70 veces menor de tener una cuenta con respecto a alguien que habita en Querétaro.

Un segundo reto es incrementar la penetración de los productos de ahorro en las zonas con menor número de habitantes y fortalecer la presencia de las entidades que tienen una mayor vocación para su atención. En los municipios rurales, al cierre de junio de 2015, se registraron únicamente 2,421 cuentas por cada 10 mil adultos, mientras que en las metrópolis se registraron más de 12,840. En este sentido, se destaca la participación de las Socap, toda vez que en los municipios rurales significan 54% del total de cuentas, mientras que en las metrópolis representan solo el 5%.

La segunda sección de este capítulo mostró un panorama del ahorro para el retiro en el país. El desempeño de este segmento del ahorro mostró múltiples aspectos positivos. En primer lugar, se registraron incrementos en el número de cuentas y el saldo de recursos del SAR. De 2013 a junio de 2015, el número de cuentas creció 5.4%, con lo que alcanzó la cifra de 53.6 millones. Asimismo, los activos netos del SAR creció 14.4%, con lo que este monto ya alcanza el 14.1% con respecto al PIB.

El segundo aspecto positivo se refiere a los cambios normativos que entraron en vigor durante 2014, los cuales incrementaron la competencia en el sector. Uno de ellos establece las condiciones

a las que debe sujetarse el régimen de inversión de las Siefore Básica 0. Otro más indica que las cuentas de ahorro para el retiro de los trabajadores que aún no han elegido una Afore serán asignadas a aquellas que otorguen los mayores rendimientos. La última modificación establece que se debe cambiar el cálculo del Indicador de Rendimiento Neto de acuerdo al tipo de Siefore a la que se refiera.

El tercer aspecto se refiere a las comisiones que cobran las Afores, toda vez que éstas continuarán su tendencia decreciente durante 2015. En este sentido, la comisiones aprobadas para 2015 por la Consar implican una reducción del 7.5% con respecto a 2014. De esta forma, desde 2008, las comisiones registran una disminución acumulada de 40%. El cuarto aspecto positivo es el crecimiento del ahorro voluntario de las personas que lo realizan y los nuevos mecanismos que se crearon para facilitarlo. La Consar generó dos aplicaciones llamadas "calculadoras de ahorro" que se encuentran en su portal de internet y comenzó a implementar dos programas: "Ahorrar en tu Afore nunca fue tan fácil" para realizar aportaciones voluntarias en cualquiera de las tiendas 7-Eleven y el segundo fue la domiciliación a través de la tarjeta de débito.

No obstante lo anterior, aún persisten retos importantes en esta materia. El primero de ellos es seguir promoviendo las aportaciones voluntarias, las cuales han mostrado un crecimiento, pero aun representan menos de 1% del total de activos netos que administran las Siefore. En el caso de las aportaciones voluntarias, los recursos aportados por los hombres son considerablemente más altos que las mujeres, especialmente a medida que se va incrementando la edad; sin embargo, para el rango de edad de 60 años y más, la brecha se reduce considerablemente.

El segundo de ellos radica en disminuir el número de cuentas asignadas toda vez que aun representan alrededor de un tercio de las cuentas totales; así como reducir la brecha que existe en la cobertura por entidad federativa, ya que un adulto que habita en la Ciudad de México tiene una probabilidad cuatro veces mayor de tener una cuenta registrada en el IMSS en comparación con alguien en Oaxaca o Chiapas. Y a su vez, cerrar la brecha referente al género, toda vez que la tenencia de cuentas de ahorro para el retiro de los hombres supera por 14 puntos porcentuales a la de las mujeres.

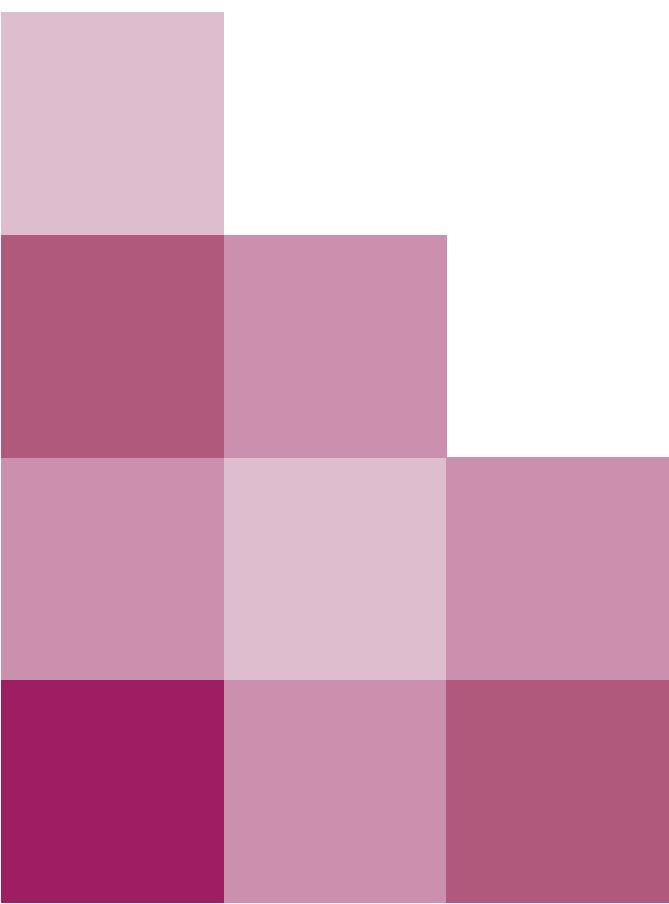
Un tercer reto radica en fomentar la educación financiera, tal como lo muestra la encuesta realizada a los trabajadores independientes, la cual indicó un amplio desconocimiento sobre el funcionamiento de las Afores y una ausencia generalizada de una cultura previsional. Y el cuarto reto es fomentar la competencia en el sector, tal como lo muestra el estudio de la Cofece.

Por último, es importante analizar la viabilidad de las cuatro propuestas realizadas por la OCDE en el estudio sobre el sistema de pensiones en México. Las propuestas implican cambios estructurales como incrementar la tasa de contribución obligatoria, modificar el mecanismos de transición entre el sistema anterior (beneficio definido) al nuevo (contribución definida) a partir de una esquema pro-rata. También se propone eliminar la fragmentación actual del sistema y aumentar el nivel asistencial a la vejez para luchar mejor contra la pobreza.



# 04

## Crédito



## ■ Introducción

Los productos de crédito que ofrecen las instituciones financieras son relevantes dentro del sistema financiero porque permiten a las personas mejorar el manejo de los recursos económicos que van a percibir durante su vida, ofreciéndoles la posibilidad de afrontar emergencias, disfrutar de bienes y servicios aun cuando no se cuenta con la liquidez necesaria para pagar por ellos inmediatamente, e incluso hacer inversiones o emprender negocios. Además, contratar productos de crédito con instituciones supervisadas y reguladas tiene beneficios en materia de protección y transparencia para los usuarios, y la posibilidad de suscribir mejores tasas de interés y menores costos asociados a los productos.

El objetivo de esta sección es presentar un panorama de la penetración del crédito en la economía mexicana. Para ello, se analiza la evolución de los principales indicadores relativos a los productos de crédito que han sido estudiados en reportes previos, observando su desarrollo por sector y su cobertura geográfica a nivel nacional, estatal y municipal. Asimismo, se evalúa el acceso al financiamiento para las empresas, en especial a las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme). Al respecto, se resalta el rol de la banca de desarrollo en el fomento de la inclusión financiera y se estudian otros mecanismos de financiamiento a las empresas, como el mercado de valores y el financiamiento colectivo.

## ■ Sección 1: Crédito individual

El análisis de crédito individual se refiere a los productos de crédito destinados a atender a las personas físicas que son ofrecidos por las instituciones bancarias (múltiple y de desarrollo) y las sociedades pertenecientes al sector de ahorro y crédito popular. Estos productos se clasifican en créditos: personales, de nómina, grupales, ABCD, hipotecarios, automotrices y las tarjetas de crédito, para el caso de las

entidades bancarias. Con respecto a las Socap y Sofipo, los productos que se incluyen son los créditos al consumo y a la vivienda (ver Tabla 4.1). Al igual que los indicadores básicos de captación, los indicadores de crédito se definen con base en lo establecido por la Alianza para la Inclusión Financiera, de la cual México es miembro desde 2009. El indicador básico de crédito muestra el número de créditos por cada 10 mil adultos.

**Tabla 4.1 Productos de crédito por sector**

Sector		Producto
Banca	Banca múltiple Banca de desarrollo	Tarjeta de crédito
		Crédito personal
		Crédito de nómina
		Crédito ABCD
		Crédito grupal
		Crédito hipotecario
		Crédito automotriz
EACP	Socap Sofipo	Crédito al consumo
		Crédito a la vivienda

### Productos e indicadores de crédito a nivel nacional

El número de créditos otorgados por las instituciones examinadas alcanzó la cifra de 53.5 millones de contratos, al cierre de junio de 2015. Este total representó 0.5% por encima de lo reportado en 2013. Si bien el mayor crecimiento porcentual lo registró la banca de desarrollo, con 16.2%, el principal origen de la variación se encuentra en el diferencial de 635 mil contratos reportados por la banca múltiple, el cual representó 1.3% de crecimiento respecto del cierre de 2013.

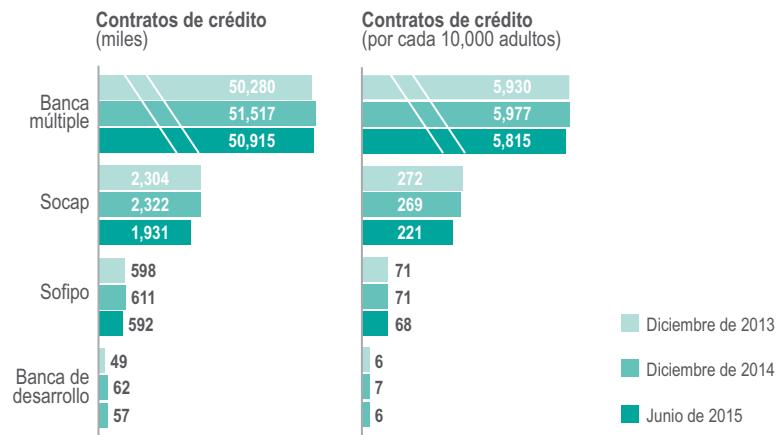
El sector de ahorro y crédito popular tuvo una reducción de 13%, equivalente a 379 mil contratos, la mayoría corresponden a las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap). Esta reducción contrasta con la información a diciembre de 2014, en donde se observa un crecimiento de 1.1% respecto de 2013, equivalente a más de 30 mil contratos de los cuales la mitad provienen de las Socap. La diferencia en los resultados puede ser ocasionada por un error u omisión en la información que las Socap reportan a la CNBV, dado que a partir del segundo

trimestre de 2015 se modificaron los reportes regulatorios mediante los cuales envían la información.

Consecuentemente, el indicador demográfico registró una disminución a junio de 2015, debido a que la tasa de crecimiento de la población adulta fue mayor que la registrada por los contratos de crédito en este período. Al mes de junio de 2015, el número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos fue

de 6,110, lo cual representó un 2.7% por debajo del resultado de 2013. Al revisar el resultado experimentado en cada sector, se observa que todos registraron una reducción, excepto la banca de desarrollo, donde los contratos de crédito por cada 10 mil adultos tuvieron un aumento de 12.5%, al pasar de 5.8 a 6.5 (ver Gráfica 4.1). En cuanto al porcentaje de municipios que tienen registrado al menos un contrato de crédito, se mantuvo el mismo resultado de 2013, 99.8%.

**Gráfica 4.1 Indicadores básicos de crédito por sector**



Fuente: CNBV.

Dentro de la banca múltiple, la tarjeta de crédito es el producto crediticio con el mayor número de contratos. Al cierre de junio de 2015, el total de contratos de este producto alcanzó la cifra de 27.7 millones; es decir, alrededor de 1 de cada 2 contratos de crédito corresponden a tarjetas de crédito. En términos poblacionales, se tienen 3,166 contratos por cada 10 mil adultos. Al interior de este producto, sobresale el aumento de más de 800 mil contratos adicionales, lo que equivale a un 3% más de lo registrado en 2013. Banamex es el banco con mayor crecimiento, superando un millón de contratos adicionales respecto de 2013, seguido por Bancoppel con 645 mil contratos adicionales en el mismo período.

Los créditos personales son el segundo producto crediticio más numeroso con el 22% del total de contratos de crédito, 11.3 millones de contratos. El indicador demográfico se ubicó en 1,288 por cada 10 mil adultos. Este producto se contrajo 5.5% durante 2014, a pesar de que instituciones como Banco Compartamos reportó más de medio millón de créditos adicionales. Esta reducción se dio por la disminución de más de un millón de créditos reportada por Banco Ahorro Famsa (el cual en 2013 registraba 3.7 millones de créditos). Banco Ahorro Famsa es la segunda institución con mayor participación (21.2%) solo por debajo de Banco Azteca que posee el 47.8%.

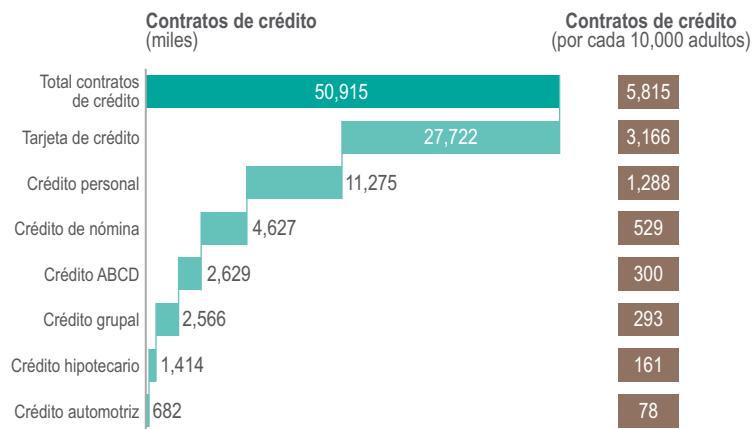
Los créditos de nómina fueron el tercer producto con mayor demanda, al cierre de junio de 2015 se contabilizaron 4.6 millones de contratos, es decir, 130 mil contratos adicionales respecto de lo reportado en diciembre de 2013, lo que implica que existen 529 créditos por cada 10 mil adultos. En este caso, Santander fue el banco que más crecimiento reportó, al sumar 436 mil créditos de nómina más en comparación a lo registrado en 2013.

El cuarto producto con más contratos registrados fue el crédito ABCD<sup>1/</sup> con más de 2.6 millones al cierre de junio de 2015. Banco Azteca es la institución que concentra este crédito al reportar prácticamente el 100% del total de contratos. Este producto de crédito destaca por presentar el mayor crecimiento porcentual con 24%.

Los créditos grupales son el quinto producto con más contratos al registrar 2.6 millones a junio de 2015. Este tipo de créditos presentó una caída de 7.3%, equivalente a 202 mil créditos; no obstante, se ubicó por encima de los créditos hipotecarios y automotrices. En el sector bancario, este producto es reportado únicamente por Banco Compartamos. Finalmente, en el caso de los créditos hipotecario y automotriz, se suscribieron 1.4 y 0.7 millones de contratos con un crecimiento porcentual de 2% y 1.3%, respectivamente (ver Gráfica 4.2).

1/ El producto ABCD agrupa los créditos otorgados a personas físicas y cuyo destino sea la adquisición de bienes de consumo duradero, con excepción de los créditos cuyo destino sea la adquisición de vehículos automotrices particulares. Para mayor detalle sobre la clasificación de la cartera consultar el Capítulo V Clasificación de la cartera crediticia, contenido en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

## Gráfica 4.2 Productos de crédito de la banca múltiple

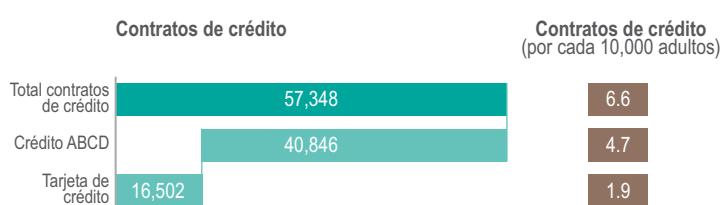


Fuente: CNBV, a junio de 2015.

Para el sector de banca de desarrollo, los productos considerados en este análisis son el ABCD y las tarjetas de crédito que corresponden a Banjército. Al cierre de junio de 2015, el número de créditos ABCD alcanzó la cifra de 41 mil y para el caso de las tarjetas de crédito 17 mil, lo que representó

un incremento del 18.5% y 10.9%, respectivamente a lo reportado en 2013. El indicador demográfico de crédito para este sector se ubicó en 6.6 créditos por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 4.3).

## Gráfica 4.3 Productos de crédito de la banca de desarrollo



Fuente: CNBV, a junio de 2015.

Finalmente, para el sector de entidades de ahorro y crédito popular, el 98% de los contratos de crédito reportados corresponden a créditos al consumo. A junio de 2015 se contabilizaron 2.5 millones de contratos (ver Gráfica 4.4), de los cuales el 77% pertenecen a las Socap.

Aun cuando hay más de 140 instituciones autorizadas como Socap, Caja Popular Mexicana concentra el 52% del total de créditos al consumo (986 mil créditos a junio de 2015). Las Sociedades Financieras Populares (Sofipo) también presentan una alta concentración en estos créditos por parte de Libertad

Servicios Financieros, la cual brinda el 67% del total de contratos (380 mil créditos a junio de 2015).

En los créditos a la vivienda, a junio de 2015 únicamente se suscribieron 62 mil contratos dentro de las entidades de ahorro y crédito popular. La participación de las Socap corresponde al 60% del total de contratos, siendo Caja Morelia Valladolid la institución que concentra el 12%, con 4,483 créditos. En el caso de las Sofipo, el número de créditos a la vivienda ascendió a 25 mil créditos. En este sector, la Sofipo Te Creemos registró el 71%, 17 mil créditos al cierre de junio de 2015.

#### Gráfica 4.4 Productos de crédito de las EACP

	Contratos de crédito (miles)	Contratos de crédito (por cada 10,000 adultos)
Total contratos de crédito	2,523	288
Crédito al consumo	2,461	281
Crédito a la vivienda	62	7

Fuente: CNBV, a junio de 2015.

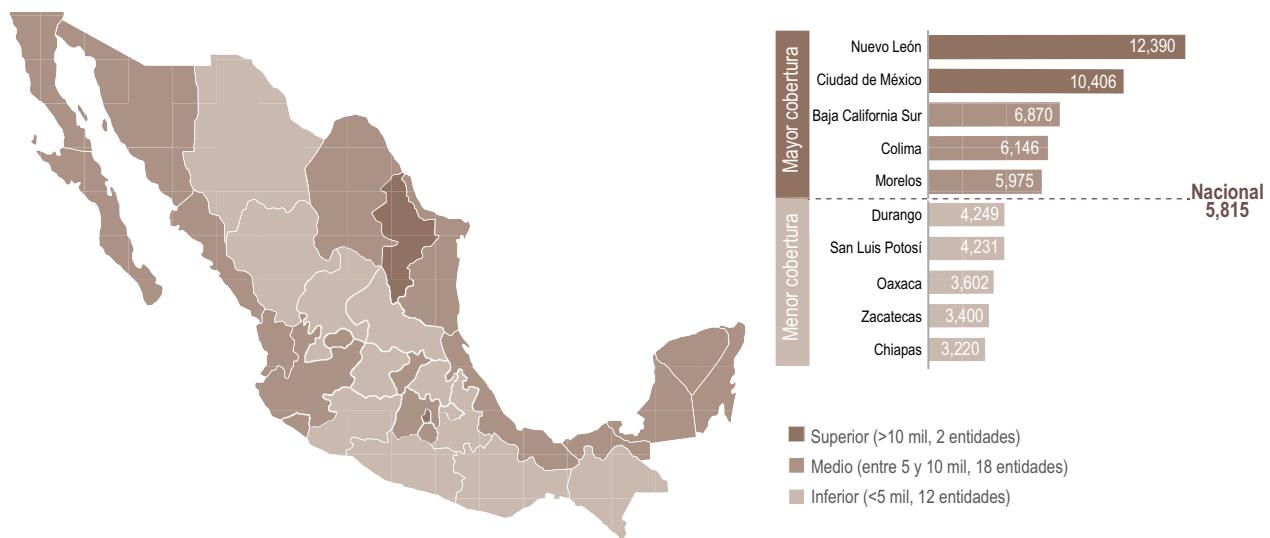
#### Productos e indicadores de crédito a nivel estatal y municipal

Las entidades de Nuevo León y la Ciudad de México superaron los 10 mil contratos de crédito de la banca múltiple por cada 10 mil adultos. Sin embargo, las otras 30 entidades se encuentran por debajo de los 7 mil contratos de crédito por cada 10 mil adultos.

Como ocurre en los productos de captación, prácticamente todos los estados mantuvieron la misma posición en el listado

ordenado de mayor a menor respecto de 2013. Oaxaca, Zacatecas y Chiapas son los tres estados con el indicador más bajo, menor a 4 mil contratos de crédito de la banca múltiple por cada 10 mil adultos. Estas tres entidades también se encuentran en las últimas 6 posiciones del indicador de productos de captación de la banca múltiple por cada 10 mil adultos, lo que corrobora una baja cobertura del sector de banca múltiple a la población de estos estados (ver Gráfica 4.5).

#### Gráfica 4.5 Contratos de crédito de la banca múltiple por cada 10 mil adultos

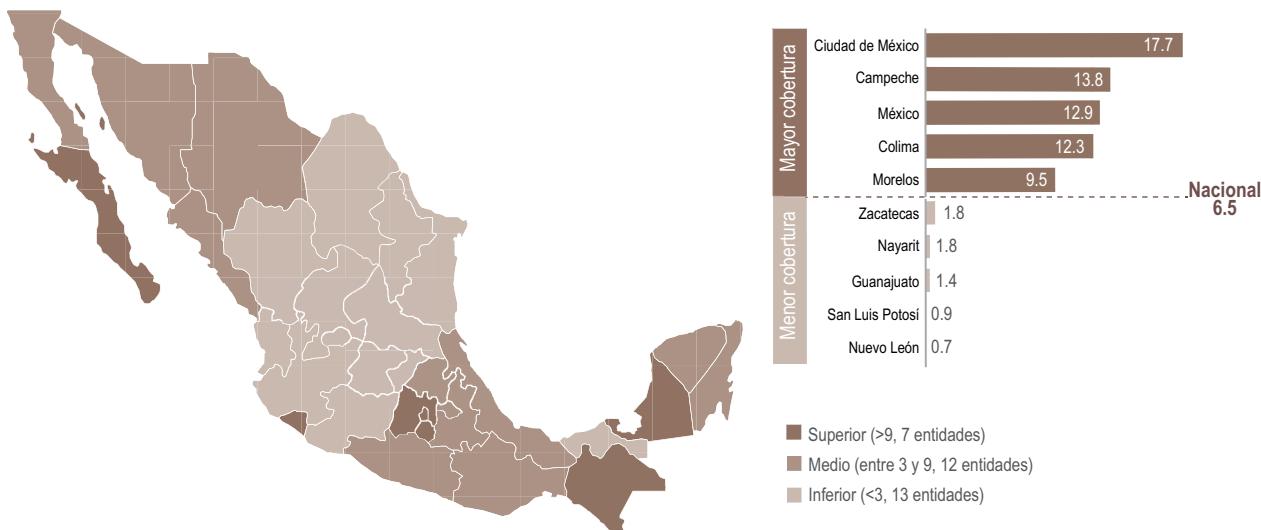


Fuente: CNBV, a junio de 2015.

Debido a que la información de productos de crédito de la banca de desarrollo solo considera los créditos ABCD y las tarjetas de crédito de Banjército, la cobertura a nivel estatal para la banca de desarrollo resulta baja. La Ciudad de México es la entidad que ocupa la primera posición con 17.7 productos de crédito por cada 10 mil adultos, y la última es ocupada

por Nuevo León con 0.7 productos de crédito por cada 10 mil adultos. Cabe resaltar que el comportamiento de este producto, no muestra ninguna relación con la evolución de los productos de captación, a diferencia de lo que sucede en el sector de banca múltiple (ver Gráfica 4.6).

**Gráfica 4.6 Contratos de crédito de la banca de desarrollo por cada 10 mil adultos**

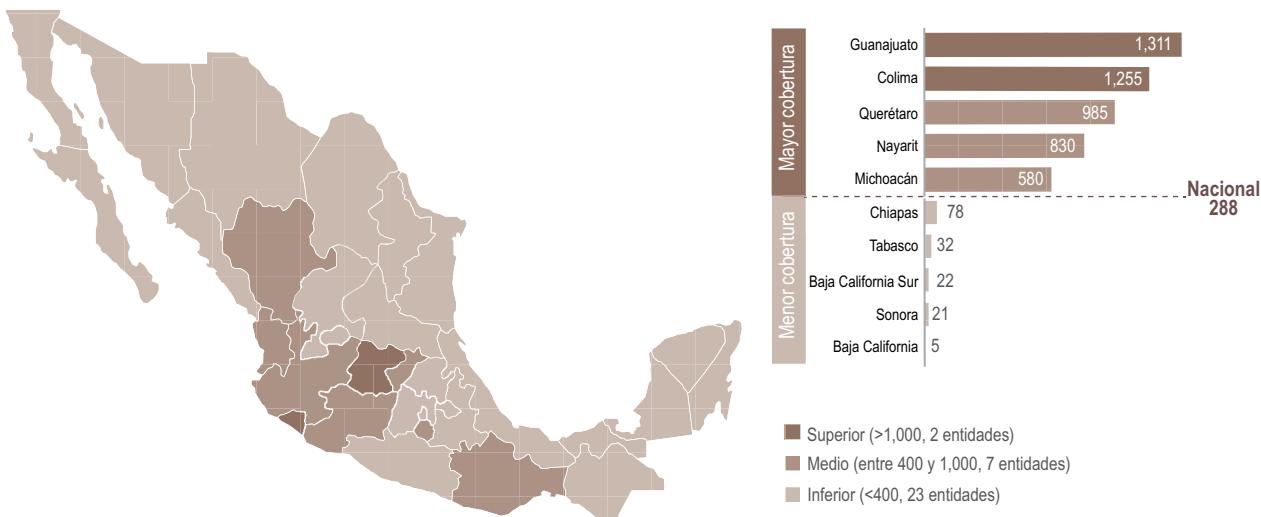


Fuente: CNBV, a junio de 2015.

Para las entidades de ahorro y crédito popular se presenta un comportamiento muy similar al de los productos de captación, toda vez que las entidades que presentan mayor cobertura de contratos de crédito también la presentan en productos de captación, y lo mismo ocurre para las entidades con menor

cobertura. Al respecto, cabe destacar que Guanajuato es la entidad con mayor cobertura al registrar 1,311 contratos de crédito por cada 10 mil adultos, seguido de Colima con 1,255 y Querétaro con 985 (ver Gráfica 4.7).

**Gráfica 4.7 Contratos de crédito de las EACP por cada 10 mil adultos**



Fuente: CNBV, a junio de 2015.

A nivel municipal, 2,453 municipios cuentan con al menos un producto de crédito registrado, lo que representa una cobertura de 99.8%. La banca múltiple es el sector con mayor presencia, ya que se observan 2,450 municipios con al menos un producto de crédito. A su vez, la banca de desarrollo aumentó

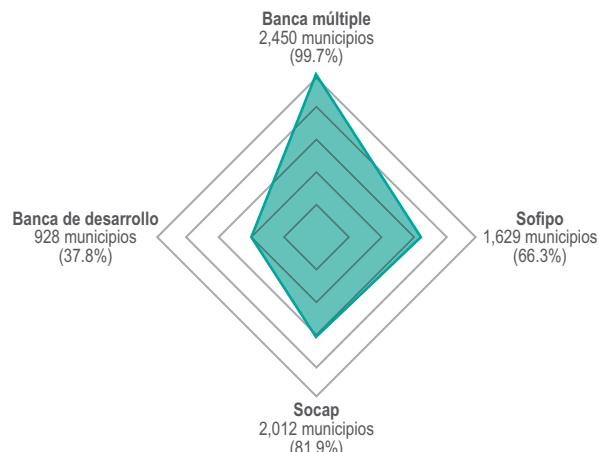
su presencia en 102 municipios respecto al cierre de 2013, alcanzando una cobertura de 37.8%.

En las entidades de ahorro y crédito popular, las Sofipo extendieron su presencia en 105 municipios, lo que significó

una cobertura de 66.3% al pasar de 1,524 a 1,629. Chihuahua fue el estado con mayor número de municipios adicionales, registrando 27 que en 2013 no tenían productos de crédito, lo que resultó de la expansión de tres instituciones: Financiera Auxi, Akala y Te Creemos. Por su parte, las Socap alcanzaron 2,012

municipios con al menos un producto de crédito registrado, una cobertura de 81.9%, siendo los estados de Oaxaca y Puebla las entidades con mayor número de municipios adicionales (ver Gráfica 4.8).

**Gráfica 4.8 Cobertura de municipios por sector**



Fuente: CNBV, a junio de 2015.

Al analizar la cobertura municipal por el tamaño de los municipios, se observa la participación decreciente (en términos relativos) de la banca múltiple a medida que disminuye el tamaño de éstos (ver Gráfica 4.9). Por ejemplo, en las metrópolis cubren al 98%, mientras que en las zonas rurales abarcan al 75%.

Por el contrario, las Socap han suscrito contratos con adultos que habitan en el 23.5% de los municipios rurales, y solo 1.5%

de los municipios catalogados como metrópolis. La cobertura de las Socap en las zonas rurales se acrecentó, toda vez que los productos de crédito que otorgaron a sus clientes pasaron de aproximadamente 25 mil al cierre de 2013, a 38 mil en junio de 2015. Estos datos refuerzan la importancia del sector de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo para incrementar el acceso al crédito en los municipios de tipo rural.

**Gráfica 4.9 Distribución por tipo de municipio y sector**

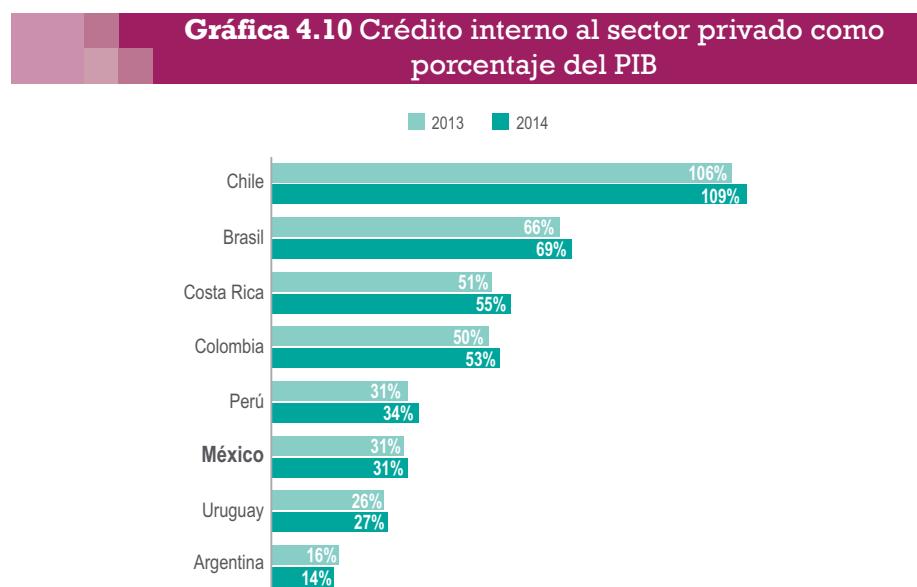
	Banca múltiple	Banca de desarrollo	Socap	Sofipo	Número de contratos de crédito (miles)
Nacional	95%	0% 4% 1%	53,495		
Rural	75%	0%	24%	1%	161
En transición	82%	0%	16%	2%	777
Semi-urbano	88%	0%	10%	1%	4,285
Urbano	94%	0%	5%	2%	15,511
Semi-metrópoli	97%	0%	2%	1%	21,448
Metrópoli	98%	0%	2%	0%	11,313

Fuente: CNBV, a junio de 2015.

## ■ Sección 2: Crédito al sector privado

A nivel internacional, México presenta un rezago importante en el acceso al crédito en comparación con otros países de Latinoamérica. De acuerdo con la información del Banco Mundial, el crédito interno al sector privado como porcentaje

del PIB<sup>2/</sup> en México alcanzó 31.4% al cierre de 2014, por debajo de países como Chile que registró 109.4%, Brasil 69.1%, Costa Rica 55.1% o Colombia 52.7% (ver Gráfica 4.10).

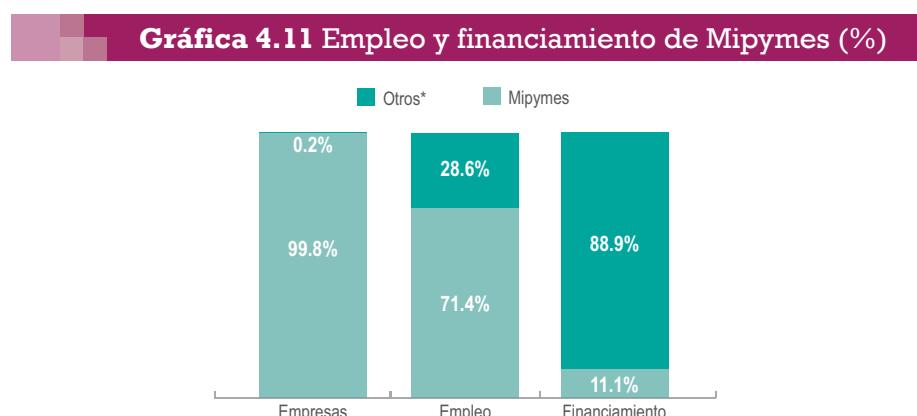


Fuente: *Indicadores del Desarrollo Mundial*, Banco Mundial. 2015.

### Acceso al financiamiento para la micro, pequeña y mediana empresas en México

Las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme) tienen un papel fundamental en la economía de México. Conforme al Censo Económico 2014 del Inegi, existen 4.2 millones de Mipyme, lo cual significa que el 99.8% del total de empresas en el país se ubica dentro de esta clasificación.

Las Mipyme contribuyen con el 71.4% del empleo y el 50.6% de los ingresos del sector empresarial; sin embargo, solo reciben 11.1% de la cartera de crédito de la banca múltiple (ver Gráfica 4.11).



\* Se refiere a empresas grandes en el caso de empleo, y a la cartera de crédito al consumo, vivienda, entidades gubernamentales y entidades financieras en el caso de financiamiento.

Fuente: Inegi, Censo Económico 2014, CNBV, junio 2015.

2/ El crédito interno al sector privado se refiere a los recursos financieros otorgados al sector privado, entre los que se incluyen préstamos, compra de valores que no constituyen una participación de capital y créditos comerciales y otras cuentas por cobrar, que crean un derecho de reembolso. En el caso de algunos países, estos derechos incluyen el crédito a empresas públicas.

Con base en datos del Inegi, que clasifica el tamaño de la empresa en función del número de empleados de éstas (ver Cuadro 4.2), se observa que del total de empresas en el país, el 95.4% son microempresas (4,007,909), el 3.6% son pequeñas (151,242), el 0.8% son medianas (33,609) y solo el 0.2% son grandes (8,402).

Un estudio del Instituto Global McKinsey<sup>3/</sup>, encontró que las microempresas en México tienen el 8% de la productividad de las empresas grandes, por lo que es vital apoyar a las Mipyme para consolidar sus planes de expansión a través del acceso al financiamiento a fin de aumentar la productividad y el crecimiento económico del país.

#### Cuadro 4.1 Programa Crédito Joven de Nacional Financiera

En la mayoría de las ocasiones, los jóvenes no tienen acceso a recursos financieros para emprender, debido a que no cuentan con historial crediticio, ni bienes que garanticen a la institución financiera la posibilidad de recuperar el préstamo en caso de incumplimiento; a su vez, no cumplen con los estándares financieros para ser sujetos de crédito. Para facilitar el acceso al financiamiento a jóvenes emprendedores, a partir de 2015, Nacional Financiera (Nafin), en coordinación con el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) implementan el programa “Crédito Joven”, el cual tiene como objetivo respaldar a jóvenes de 18 a 30 años. Este programa se caracteriza por otorgar créditos por montos desde 50 mil y hasta 2.5 millones de pesos, los cuales se pueden destinar a la apertura de nuevos negocios o para ampliar los actuales. Los cuatro productos crediticios de este programa son: Tú Primer Crédito–Incubación en línea, Tu Primer Crédito–Incubación presencial, Tú Crédito para Crecer y Tu Crédito PYME Joven.

El primer requisito para adquirir el producto Tu Primer Crédito es acreditar cuatro módulos de capacitación en línea a través del portal de la Red de Apoyo al Emprendedor (RAE) del INADEM. Esta capacitación les proporciona guías y herramientas necesarias para la elaboración del modelo de negocio, el plan financiero y el plan de puesta en marcha. Adicionalmente, se deben cursar dos horas de capacitación sobre cultura financiera bajo el tutorial “Cómo obtener crédito con un banco” diseñado por Nafin, disponible en el mismo portal. Durante este proceso, los emprendedores reciben también el apoyo personalizado de los Asesores Jóvenes del INADEM, con asesoría y vinculación a otros servicios de la RAE.

Una vez acreditada esta capacitación (englobada bajo el término “Programa de Incubación en Línea” o “PIL” del INADEM), la red de promotorías de Nafin brinda apoyo para la integración del expediente de crédito y la solicitud ante el banco que elijan los participantes (Santander, Banamex, BanRegio, o BBVA Bancomer). Además del requisito del PIL, los jóvenes emprendedores deben contar con un aval u obligado solidario, el registro de su empresa ante la SHCP y no tener historial crediticio negativo. Este producto se complementa con un esquema de financiamiento para todos aquellos emprendedores cuyo proyecto amerite una incubación presencial más detallada (por ejemplo, negocios que incorporan tecnología no tradicional) para lo cual contarán con la asistencia de 225 incubadoras reconocidas por el INADEM. Posteriormente, un comité de evaluación revisa y valida el proyecto para su acceso al producto de crédito, el cual ofrece montos de hasta 500 mil pesos, a un plazo máximo de 48 meses que puede incluir hasta 6 meses de gracia para el pago de capital.

Por su parte, para jóvenes con empresas ya establecidas y operando hay dos productos. Primero, para negocios dados de alta en el Régimen de Incorporación Fiscal por al menos 12 meses, se otorga un crédito hasta por 300 mil pesos, a una tasa de 9.9% y con un plazo de hasta tres años en caso de necesidades de financiamiento para capital de trabajo o de cinco años si se desea adquirir activo fijo. Segundo, para los negocios que se encuentren dados de alta en cualquier otro régimen fiscal se brindan créditos hasta por un monto de 2.5 millones de pesos (mdp), con plazo máximo de cinco años (incluyendo hasta tres meses de gracia en pago de capital). La tasa de interés para este segundo producto es de 9.9%, en montos hasta de un millón de pesos, y de 9.5% anual, en aquellos créditos mayores de un millón de pesos y hasta 2.5 mdp. Los jóvenes empresarios que soliciten estos productos también cuentan con el apoyo de las promotorías de Nafin para la integración de sus expedientes de crédito.

Durante la primera etapa del programa “Crédito Joven” se tiene previsto canalizar, a través de las instituciones de la banca múltiple, alrededor de 2 mil millones de pesos. Al 15 de octubre de 2015, este programa ha otorgado 213 préstamos por un monto total de 92 mdp.

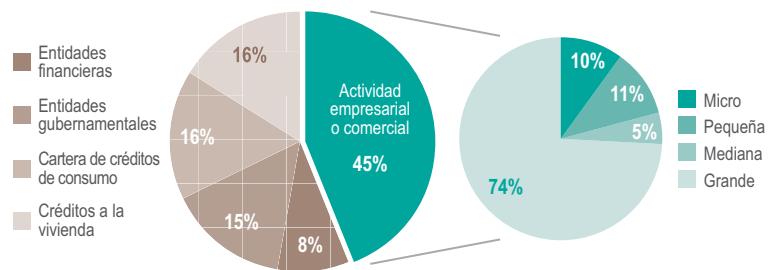
Al respecto, la Encuesta a Empresas<sup>4/</sup> realizada por el Banco Mundial en 2010 encontró que 28.9% de las empresas en el mundo identifican el acceso a crédito como su principal barrera. En el caso de México este número es 29.6%, ligeramente superior al promedio mundial.

Cabe destacar que una de las limitaciones para evaluar el nivel de acceso al financiamiento para Mipyme en México involucra las diferentes variables que se emplean para clasificar las empresas por tamaño. Si bien existe una definición oficial para Mipyme, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) en 2009, en la práctica se observa que

diferentes actores toman en consideración diversos criterios para clasificar una empresa como Mipyme (ver Cuadro 4.2).

Para analizar el acceso al financiamiento a Mipyme, la CNBV toma en consideración la definición oficial de Mipyme publicada en el DOF y un monto máximo de crédito de 50 millones de pesos (mdp). Utilizando esta definición, se observa que la cartera de crédito de la banca múltiple, de 3.4 mmdp en junio de 2015, el 45% se destinó a empresas. De este total, la mayor parte (74%) de ese financiamiento se destinó a empresas grandes, por lo que la cartera de financiamiento a Mipyme fue de 376,441 mdp, es decir, 26% del total (ver Gráfica 4.12).

**Gráfica 4.12 Composición de la cartera de crédito de la banca múltiple\***



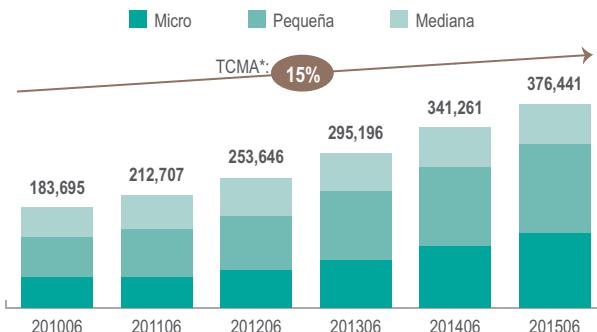
Fuente: CNBV, datos a junio de 2015.

\* Los rubros: Actividad empresarial o comercial, entidades gubernamentales y entidades financieras corresponden a la cartera de créditos comerciales.

Si se observa la evolución del crédito en los últimos seis años, se constata que éste ha crecido a un ritmo promedio anual de 15% (ver Gráfica 4.13); sin embargo, el número de empresas con crédito ha tenido un crecimiento en el mismo periodo de 2.9%, y no ha recobrado los niveles de 2013, lo que sugiere que el crédito se está otorgando a las mismas empresas (ver

Gráfica 4.14). A su vez, a junio de 2015, 297,487 Mipyme cuentan con financiamiento, no obstante, esto solo representa 7.1% del total de Mipyme. Este número contrasta en gran medida con las empresas grandes, de las cuales, el 59.4% cuenta con algún crédito (ver Gráfica 4.15).

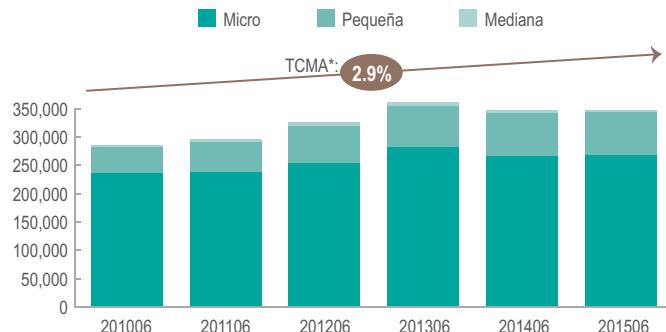
**Gráfica 4.13 Saldo de cartera de crédito por tamaño de empresa (millones de pesos)**



Fuente: CNBV, datos a junio de 2015.

\* Tasa de crecimiento media anual.

### Gráfica 4.14 Número de empresas con financiamiento



Fuente: CNBV, datos a junio de 2015.

\* Tasa de crecimiento media anual.

### Cuadro 4.2 Clasificación de las Mipyme

En 2009, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, la definición oficial de Mipyme en México. Bajo esta definición se clasifica a las empresas en función del número de empleados, ingresos y sector económico al que pertenecen. La clasificación se determina a partir del puntaje obtenido al multiplicar el número de trabajadores por 10% más el monto de las ventas anuales por 90%. El resultado debe ser igual o menor al tope máximo combinado de cada categoría que va desde 4.6 para la micro empresa hasta 250 para empresas medianas (ver Tabla 4.2).

Tabla 4.2 Estratificación de empresas

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todos	Hasta 10	Hasta 4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde 4.01 hasta 100	93
	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50		95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde 100.01 hasta 250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250		250

\* Tope máximo combinado= (Número de trabajadores) x 10% + (Monto de Ventas Anuales) x 90%, el cual debe ser igual o menor al tope máximo combinado de su categoría.

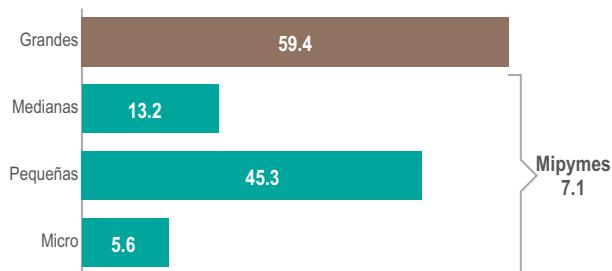
Sin embargo, derivado de la falta de información confiable respecto a los ingresos de las empresas, el Inegi se basa en el número de empleados (conforme a la definición publicada en el DOF) para emitir cifras oficiales respecto al número y clasificación de empresas en México.

A su vez, con información del reporte de abril 2015 del Banco de México sobre las condiciones de competencia en el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYME) se observa que el sector bancario utiliza adicionalmente la variable de monto de crédito o nivel de endeudamiento agregado para identificar el tamaño de las empresas, ya que esta información es de mayor calidad.

Asimismo la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Nafin, la Asociación de Bancos de México (ABM) y la CNBV utilizan un criterio que combina la definición oficial con un monto máximo de crédito de 50 millones de pesos. Es decir, para considerar a una empresa como Mipyme, ésta debe cumplir con los requisitos oficiales y no sobrepasar el límite de 50 millones de pesos en créditos. El Banco de México utiliza una clasificación similar excepto que reduce el monto máximo de crédito a 3 millones de Unidades de Inversión (UDI) (aproximadamente 15.9 millones de pesos).

La dificultad de generar la información necesaria para aplicar la definición oficial y las diversas interpretaciones y variables para clasificar a las empresas generan una inconsistencia y posible sobreestimación o subestimación de acuerdo al método de identificación utilizado del acceso al financiamiento para Mipyme. En tanto no se acuerde la adopción de una definición uniforme y aplicable de manera, no se tendrán mediciones homólogas entre los diferentes análisis.

**Gráfica 4.15 Porcentaje de empresas con financiamiento por tamaño de empresa**



Fuente: CNBV, datos a junio, 2015.

Uno de los principales factores que afecta el acceso al financiamiento para Mipyme es la informalidad. El 73.3% de las Mipyme en México son informales<sup>5/</sup>, por lo tanto, el universo de Mipyme que podrían obtener un crédito se reduce sustancialmente. Si se tomara en cuenta solo a las Mipyme formales, el porcentaje de empresas con algún tipo de financiamiento del sector bancario se incrementaría de 7.1% a 27%, aproximadamente.

La informalidad se traduce en la carencia de registros confiables de inversión, ingresos y costos. Es así que una de las barreras fundamentales para fomentar el crédito a las Mipyme es la falta de información confiable que enfrentan los oferentes de crédito para evaluar la capacidad y voluntad de pago de las empresas más pequeñas, ya que la información respecto a su desempeño es inexistente o limitada.

Al respecto, las Sociedades de Información Crediticia (SIC) recopilan, analizan y entregan datos relativos al historial crediticio de personas físicas y morales para ayudar a los otorgantes de crédito en el proceso de determinación de riesgo.

En México actualmente operan tres SIC: Trans Union, Dun & Bradstreet (que operan bajo el nombre comercial de Buró de Crédito) y Círculo de Crédito. Dun & Bradstreet y Círculo de Crédito generan información sobre el historial crediticio de personas morales y personas físicas con actividad empresarial, aunque la primera genera el 99% de estos reportes (ver Cuadro 4.3).

Con la finalidad de que los usuarios (bancos, instituciones financieras no bancarias, empresas comerciales que otorgan crédito) dispongan de toda la información crediticia disponible de los clientes actuales o potenciales, el Artículo 36 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia (LRSIC) establece que estas sociedades estarán obligadas a compartir información entre ellas.

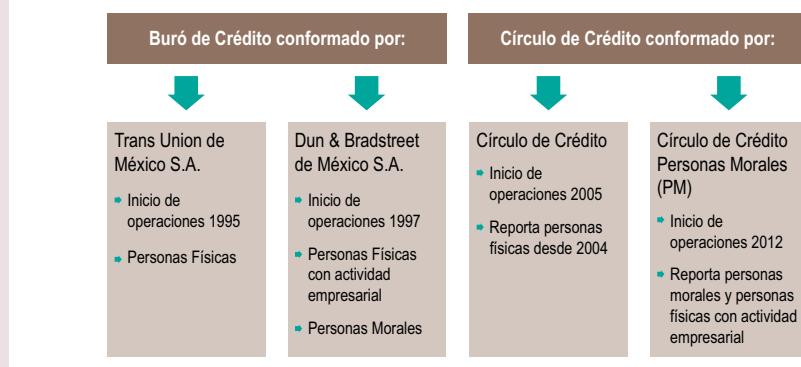
Sin embargo, aun cuando todas las instituciones financieras están obligadas a consultar el historial crediticio, esta información no necesariamente se incorpora en los modelos para determinar si una empresa cuenta con las características necesarias para recibir un crédito.

5/ Estimación de Banxico con base en el Censo Económico 2009, en "Reporte sobre las condiciones de competencia en el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYME)", abril 2015, Banco de México.

### Cuadro 4.3 Sociedades de Información Crediticia (SIC)

Las Sociedades de Información Crediticia (SIC) son instituciones financieras privadas autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, previa opinión del Banco de México y la CNBV. A su vez, se encuentran supervisadas por la CNBV y operan bajo la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia (LRSIC) y también por Las Reglas Generales a las que deberán sujetarse las operaciones y actividades de las Sociedades de Información Crediticia y sus Usuarios, emitidas por Banco de México y, de manera supletoria, bajo la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

### Esquema 4.1 Sociedades de Información Crediticia en México

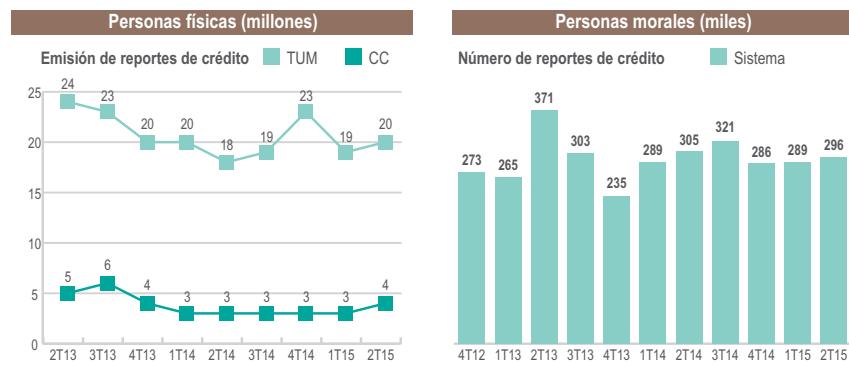


El principal producto de las SIC es el reporte de crédito, sin embargo, también ofrecen otros servicios, como:

- *Adviser*: es un sistema de información que ofrece Trans Union con el que se notifica al usuario sobre cambios en el comportamiento crediticio y el nivel de endeudamiento de sus clientes.
- *BC Score*: es un modelo estadístico basado en el comportamiento crediticio del cliente que calcula un puntaje que permite determinar la probabilidad de que un crédito llegue a una morosidad mayor a 90 días en los siguientes 12 meses. Este servicio lo ofrece Trans Union.
- *Monitor*: Es un producto que ofrece Dun & Bradstreet y permite el acceso a la información de los créditos del cliente. Se puede utilizar en la renovación de líneas de crédito, en el mantenimiento de la cartera, o en la detección de oportunidades de cobranza. Facilita el análisis sobre el perfil del acreditado a partir de información complementaria, como el comportamiento de los últimos 12 meses o su calificación de cartera regulatoria. Los usuarios lo pueden utilizar para revisar que sus clientes se mantengan al corriente en su historial de pagos con la finalidad de no enfrentar problemas de cobranza en un corto plazo.
- *Califica*: es un producto que ofrece Dun & Bradstreet a sus usuarios donde se arroja información sobre la deuda que tenga el cliente en el sistema financiero, y no la deuda con un usuario en particular, para generar reservas preventivas a su cartera de crédito comercial y la cartera de estados y municipios.

Durante el segundo trimestre de 2015, se emitieron 23.7 millones de reportes de crédito de personas físicas a los usuarios (instituciones financieras, entre otros), de los cuales, Trans Union emitió el 84%. En cuanto a reportes de crédito de empresas, Dun & Bradstreet emitió 294 mil reportes de crédito y Círculo de Crédito emitió 1,802 reportes (ver Gráfica 4.16). La concentración de mercado en la emisión de reportes de Buró de Crédito comparado con los de Círculo de Crédito se debe a que cada SIC tiene su propio grupo de usuarios que suministran información de los clientes y no se aprecian cambios frecuentes de una SIC a otra. En México, los usuarios son instituciones financieras (bancos, Sofipo, Sofom E.N.R.) y empresas comerciales (tiendas departamentales, empresas de telefonía, televisión de paga, entre otros.) Entre los usuarios de Buró de Crédito figuran los bancos más grandes del sistema y los usuarios de Círculo de Crédito incluyen a Banco Azteca, Bancoppel, Coppel, Elektra y lusacell.

**Gráfica 4.16 Emisión de reportes de crédito**



Fuente: CNBV.

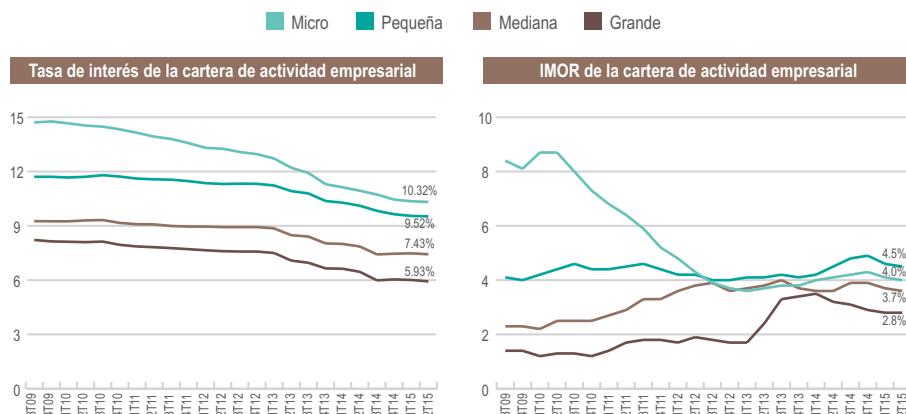
Las SIC están obligadas a entregar a los clientes su reporte de crédito sin costo, la primera vez que lo soliciten, y sucesivamente una vez transcurridos doce meses desde la fecha de la última consulta. En caso de solicitar más de un reporte cada doce meses, el costo para personas y empresas es de 85 pesos.

Para los usuarios (bancos, instituciones financieras, entre otros) los reportes de crédito tienen un costo también. Existe una disparidad importante entre el precio que se cobra por reportes de crédito de empresas y reportes de crédito de personas físicas. Para empresas y personas físicas con actividad empresarial, el reporte puede costar hasta 233 pesos y para personas físicas puede llegar a 24 pesos. Estos precios pueden disminuir gracias a descuentos por la calidad de la información enviada a la SIC, el volumen de consultas y el pronto pago de los servicios. Es importante mencionar que este diferencial de precios podría desincentivar que las instituciones financieras consulten el historial crediticio de las empresas.

Para aquellas empresas que acceden al financiamiento, los datos muestran una tendencia a la baja en las tasas de interés (ver Gráfica 4.17). A su vez, la morosidad de las microempresas, medido a través del índice de Morosidad (IMOR) ha disminuido en 51% en los últimos seis años; sin embargo, esta reducción en

el nivel de riesgo de las microempresas no se ha visto reflejada en la tasa de interés promedio ponderadas otorgadas para este sector. Más aun, las microempresas continúan afrontando las tasas de interés más altas.

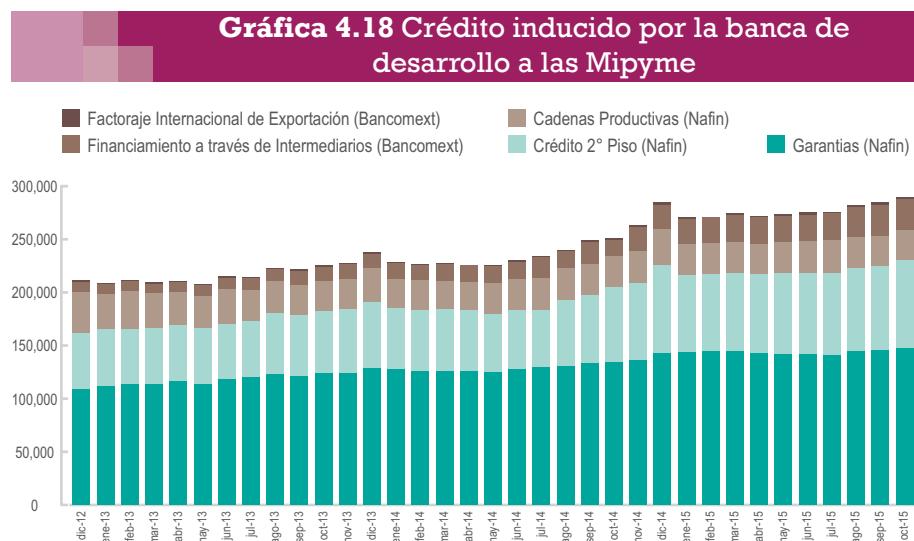
**Gráfica 4.17 Evolución del índice de morosidad y la tasa de interés de crédito a empresas**



Fuente: CNBV, junio 2015.

El Reporte del Banco de México sobre las condiciones de competencia del otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYME)<sup>6/</sup> reiteró que éstas enfrentan un mayor costo de fondeo en comparación con las grandes empresas (ver Cuadro 4.4). Ante esta situación, se han emprendido numerosos programas a través de la banca de desarrollo (BD) que buscan solucionar estas deficiencias por medio del otorgamiento de garantías de crédito, fomento de cadenas productivas y créditos de segundo piso enfocados a las Mipyme.

Al respecto, a junio de 2015, el crédito inducido por la BD al sector de las Mipyme es de 275,521 mdp. De este saldo, Nacional Financiera (Nafin) contribuye con el 90%, donde el Programa de Garantías representa la mayor parte (142,093 mdp) (ver Gráfica 4.18). Dado el papel que han jugado las instituciones de la banca de desarrollo en el acceso al crédito de las Mipyme, en la siguiente sección se analiza la importancia de este sector, así como su evolución en los últimos años. A su vez, se detallan dos experiencias destacadas en la materia.



Fuente: SHCP, datos a junio de 2015. Nota. No se incluye el crédito inducido u otorgado por parte de otras entidades pertenecientes a la banca de desarrollo y organismos de fomento en México. En particular, los Fideicomisos Instituidos con relación a la Agricultura, Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero y, el Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural.

#### Cuadro 4.4 Extracto del Reporte del Banco de México sobre las condiciones de competencia del otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYME)<sup>7/</sup>

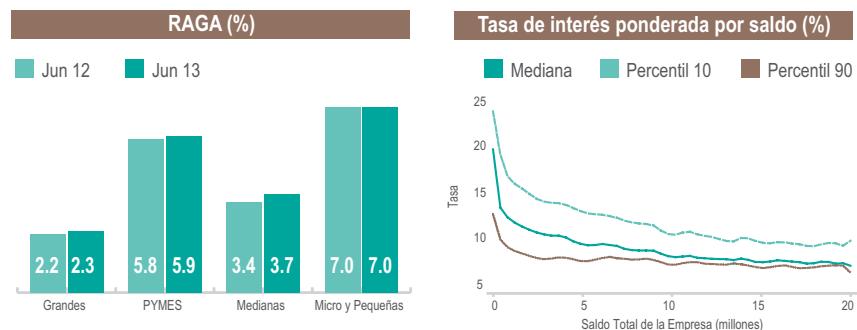
En el análisis de competencia se observa que existen múltiples proveedores de crédito a Mipyme, los cuales pueden ser clasificados como bancos con redes extendidas, bancos de nicho o regionales, intermediarios financieros no bancarios (IFNB) y entidades no financieras. Estos difieren en cuanto a las estrategias que emplean para identificar clientes potenciales y otorgar crédito. Los bancos con redes extendidas tienden a usar modelos paramétricos, mientras que los demás proveedores tienden a utilizar información que obtienen a través de la relación que desarrollan con las Mipyme para otorgar crédito. Igualmente, la participación de Nafin es de gran relevancia para el sector dado que actúa como banca de segundo piso y otorga garantías para el crédito canalizado a las Mipyme mediante subastas. En las subastas de garantías, los participantes compiten por obtener los recursos; usualmente, los intermediarios con una mayor cobertura y tasa de interés más baja reciben la garantía.

6/ Reporte sobre las condiciones de competencia en el otorgamiento de crédito a Pymes, abril 2015. La información presentada utiliza la clasificación de Mipymes de Banco de México mencionado en el Cuadro 4.2.

7/ Ibid.

La banca comercial es el principal proveedor de crédito a las Mipyme, y ha mostrado un crecimiento sostenido durante el periodo 2009-2014. El análisis de las condiciones de competencia en el otorgamiento de créditos a Pymes encontró que la rentabilidad ajustada por riesgo y costo de fondeo (RAGA) para las Mipyme es mayor que para las empresas grandes (ver Gráfica 4.19, panel izquierdo). Adicionalmente, existe una mayor dispersión en tasas de interés para las empresas de menor tamaño que para las empresas grandes (ver Gráfica 4.19, panel derecho). Lo anterior es un indicio de que las empresas de menor tamaño tienen menor poder de negociación, menor capacidad de movilidad hacia otras opciones de crédito y que el costo del crédito es mayor para las empresas de menor tamaño relativo al que enfrentan las empresas grandes.

**Gráfica 4.19 Rentabilidad ajustada por riesgo y costo de fondeo**



Fuente: Reporte del Banco de México sobre las condiciones de competencia del otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYME)

Los bancos con redes extendidas están en mejor posición que otros intermediarios financieros para atender la demanda de crédito de las Mipyme, lo cual es consecuencia del amplio portafolio de clientes potenciales que tienen en otros servicios, de su red extendida de sucursales (ver Gráfica 4.20) y de la tecnología que emplean para el manejo de la información. Se identificó que, si bien no existen barreras a la entrada que inhiban la participación de nuevos oferentes, las condiciones actuales del mercado no facilitan la expansión de nuevos participantes. Este conjunto de ventajas permite a los bancos con redes extendidas cobrar tasas superiores que las cobradas por sus competidores, lo cual se traduce en un mayor costo de crédito para las Mipyme.

**Gráfica 4.20 RAGA promedio ponderada por saldo por tipo de banco (por ciento)**

	Grande	PYME	Medianas	Micro y Pequeñas
Bancos con redes extendidas	2.09	7.72	5.30	8.82
Otros bancos	2.81	2.35	1.97	2.79

Fuente: Elaboración propia con datos del formulario R04C de la CNBV y Buró de Crédito. Datos a junio 2013.

Resulta conveniente difundir entre las Mypyme y los intermediarios financieros, el Registro Único de Garantías Mobiliarias que administra la Secretaría de Economía y que potencia el uso de bienes muebles como garantías en contratos de financiamiento, así como promover un tratamiento regulatorio más benévolos para aquellos créditos que cuenten con un colateral registrado en dicho registro. De igual forma, otro de los retos es establecer mecanismos de asignación de garantías de Nafin que partan de una evaluación del riesgo de cada Mypyme, ya que con dicha evaluación y la garantía de Nafin correspondiente, la empresa sometería a concurso las condiciones del crédito entre los posibles oferentes.

### ■ Sección 3: Relevancia de la banca de desarrollo en facilitar el acceso al financiamiento

La lógica de intervención de la banca de desarrollo ha evolucionado con el tiempo a partir de las distintas orientaciones en la política económica. Con el fin de lograr objetivos de política pública, su participación en la economía está basada en la justificación de cubrir fallas de mercado que llevan a restricciones de financiamiento. Es decir, se basa en la concepción del Estado según la cual: i) existen sectores o segmentos económicos que son sub-atendidos por intermediarios financieros privados y ii) la intermediación financiera del gobierno puede cubrir las fallas de mercado y lograr algún beneficio socioeconómico<sup>8/</sup>.

Las fallas de mercado constituyen uno de los factores que inciden en el hecho de que los intermediarios privados no puedan evaluar la capacidad crediticia real de ciertos sectores o segmentos económicos, lo que resulta en una restricción crediticia. El monto de la restricción crediticia es la diferencia entre el nivel real de acceso de estos sectores medido por la cantidad y los costos del crédito, y el nivel que se podría obtener si los mercados otorgarán créditos sobre la base de su capacidad real. Las restricciones de crédito pueden ser estructurales o temporales, este último caso surge a raíz de ciclos o crisis económicas.

La renuencia o inhabilidad de los intermediarios financieros privados para asumir ciertos riesgos puede deberse a múltiples factores como: i) la dificultad y el alto costo de evaluar y mitigar los riesgos; ii) limitaciones propias o derivadas del entorno financiero (por ejemplo, su modelo de negocios, la falta de acceso a financiamiento, los límites crediticios establecidos por normas prudenciales, entre otros), y iii) el alto costo de oportunidad de asignar capital a ciertos negocios con perfiles de riesgo/retorno menos atractivos.

Las fallas de mercado y los otros factores citados que inciden en las restricciones crediticias se ven afectados por los marcos normativos e institucionales que enfrentan los acreedores y prestatarios, y por el desarrollo general de los sistemas financieros. Por eso, las medidas más eficaces para resolver los problemas descritos anteriormente abarcan reformas regulatorias que mejoren la información disponible en el mercado y la seguridad de los acreedores, promuevan la innovación y amplien las alternativas de colateral. Esto incluye aumentar la seguridad en las transacciones financieras, fortaleciendo los sistemas para identificar, establecer y ejecutar garantías, y mejorar la infraestructura de la información, a través de las sociedades de información crediticia y la presentación de estados financieros por parte de las empresas.

Estos avances se podrían lograr mediante normas bancarias, pero también con la creación de un espacio para desarrollar productos financieros innovadores y el uso de nuevas tecnologías que contrarresten las deficiencias del entorno (por ejemplo, la banca móvil). Más aun, las medidas que promuevan una mayor competencia en el sector bancario y la desconcentración del mismo constituirían una solución de más largo plazo.

Si bien una incorrecta intervención pública a través de un BD podría generar distorsiones en el mercado y desplazar el financiamiento privado, el potencial de los BD para generar valor agregado en sectores y segmentos económicos con restricciones crediticias es significativo (ver Esquema 4.2). En primer lugar, por la naturaleza de su objetivo básico, los BD contribuyen a la profundización financiera y, si actúan en reacción a los factores que restringen el crédito, *a priori*, son complementarios del crédito privado. En segundo lugar, los BD pueden contribuir al logro de metas específicas de desarrollo. Al involucrarse cada vez más a los BD en las nuevas prioridades de política pública, esta misión está cada vez más presente en sus mandatos y objetivos. Ello puede lograrse no solo a través de productos financieros, sino también al suministrar información relevante al resto del gobierno sobre el desarrollo del sector económico en el que actúa y las intervenciones requeridas.

A su vez, los BD pueden financiar inversiones en sectores con externalidades positivas, cuyas tasas de retorno sociales superan a las privadas o, por lo menos, en casos cuyas tasas de retorno privadas aún son inciertas. En estos casos, el financiamiento de la inversión no sólo está en función de su rendimiento financiero. Cabe notar que los BD movilizan recursos del sector privado, al compartir el financiamiento y/o los riesgos de los proyectos. Asimismo, pueden aportar conocimiento específico sobre un determinado sector y generar un efecto de fijación de normativas (*standard setting*) o de demostración, al aumentar la visibilidad de oportunidades existentes y sus posibles soluciones financieras.

Los BD pueden también estimular la demanda de financiamiento al hacer viables proyectos con potencial de ser financiados a través de la asistencia técnica o capital semilla. Por último, en períodos de restricciones de liquidez que surgen de crisis financieras o económicas, los BD pueden desempeñar un rol anti-cíclico al sustituir capital privado de manera temporal.

8/ Olloqui et al., (2013). Bancos Públicos de Desarrollo. ¿Hacia un nuevo paradigma? Banco Interamericano de Desarrollo.

## Esquema 4.2 Contribuciones de la banca de desarrollo



Fuente: De Olloqui et al. 2013.

### La banca de desarrollo en México

En el caso de México, las instituciones de banca de desarrollo forman parte del Sistema Bancario Mexicano, tal como se establece en el artículo 3º de la Ley de Instituciones de Crédito. Estas instituciones son entidades de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de Sociedades Nacionales de Crédito. En esta sección también se incluye a los fideicomisos públicos de fomento y los organismos de fomento en la definición de BD, tales como los Fideicomisos Instituidos con Relación a la Agricultura; Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero; el Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural; Sociedad Hipotecaria Federal y, el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda, entre otros.

La actual administración ha planteado como objetivo para la BD facilitar el acceso al crédito y los servicios financieros a personas físicas y morales, así como proporcionar asistencia técnica y capacitación en términos de sus respectivas leyes orgánicas, con el fin de impulsar el desarrollo económico. Con la Reforma Financiera se fortaleció el mandato de la BD para impulsar el desarrollo económico y se eliminó el mandato único que anteriormente tenía (preservar y mantener el capital), lo cual daba lugar a interpretaciones que inhibían el otorgamiento de crédito. Es así que se flexibilizó su marco normativo y se estableció la obligación de crear programas de inclusión financiera para las micro, pequeñas y medianas empresas, así como para pequeños productores del campo.

Asimismo, acorde con las mejores prácticas bancarias, se dio mayor claridad acerca del control y vigilancia de las instituciones para evitar duplicidad de funciones y cargas administrativas innecesarias. La revisión de cuestiones bancarias quedó a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el Banco de México y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en tanto que la Secretaría de la Función Pública quedó a cargo del control y vigilancia de disposiciones administrativas.

De acuerdo al Informe de Logros 2014 del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, de enero a diciembre de 2014, la BD

otorgó financiamiento al sector privado por 752 mil millones de pesos (mmdp), garantías por más de 330 mmdp y capital de riesgo por 93 mmdp, con lo cual el saldo de financiamiento de crédito directo e impulsado de la banca de desarrollo al sector privado ascendió a 1,201 billones de pesos, registrando un incremento de 15.1% en términos reales con respecto al año previo. La distribución del financiamiento fue la siguiente:

- El 36% (428 mmdp) se orientó al sector empresarial a través de crédito y garantías brindadas por Nafin y Bancomext, con lo cual se atendió a alrededor de 1.2 millones de pequeñas y medianas empresas.
- Alrededor del 30% (358 mmdp) se canalizó a infraestructura. De este total, 340 mmdp se destinaron al apoyo de crédito y garantías del Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, el cual atendió a 738 municipios, de los cuales 178 correspondieron a municipios con alto y muy alto grado de marginación. Asimismo, 11 mmdp fueron créditos por deuda subordinada y contingente para proyectos de infraestructura del Fondo Nacional de Infraestructura. A su vez, 6,881 mmdp fueron destinados a proyectos apoyados en México por el *North America Development Bank*.
- El 22% (263 mmdp) se otorgó al sector vivienda mediante crédito directo e impulsado por parte de Sociedad Hipotecaria Federal y el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda.
- El 11% del financiamiento (126 mmdp) fue destinado al sector rural a través del crédito ofrecido por los Fideicomisos Instituidos en relación con la Agricultura (FIRA), la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero (FND, antes Financiera Rural) y el Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural (Focir), lo cual permitió atender a más de 1,782 mil productores y empresas rurales.
- El restante 2% (26,311 mdp) se destinó a la atención de otros sectores.

### Esquema 4.3 Composición del financiamiento de la banca de desarrollo en México

Sector empresarial (Nafin y Bancomext)	Infraestructura (Banobras)
	Vivienda (Sociedad Hipotecaria Federal y el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda)
	Sector rural (FIRA, FND Y FOCIR)      Otros sectores

Fuente: Programa Nacional de Desarrollo 2013-2018. Logros 2014.

El buen desempeño de la banca de desarrollo se ve reflejado en el comportamiento del indicador incluido en el Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo (Pronafide): Crédito directo e impulsado de la banca de desarrollo como porcentaje del producto interno bruto (PIB). Este indicador se ubicó en 5.1% al cierre de 2012, 6.0% al finalizar 2013 y 6.7% a diciembre de 2014. La meta establecida en el Pronafide para 2018 es alcanzar 7.9%.

Adicional al mayor impulso al crédito que ha otorgado la BD, su mandato social se ha reforzado a partir del establecimiento de los siguientes nueve programas<sup>9/</sup>:

- Impulso energético. Orientado a las Pyme vinculadas con el sector, respaldado con garantías de Nafin.
- Alianza Pyme. Duplica el crédito a Pyme a través de un intermediario financiero privado con el respaldo de Nafin y Bancomext.
- Apoyo al sector calzado. Destinando recursos de contragarantía Nafin para apoyar al sector.
- Programa de créditos sindicados SHF. Crédito puente a la construcción de hogares abierto a la participación de la

banca comercial.

- Programa de garantías SHF para la emisión de certificados bursátiles. Aporta garantía financiera para que estas emisiones alcancen una calificación adecuada.
- Nuevo Fovissste en pesos. Créditos hipotecarios a largo plazo denominados en pesos a tasa fija y sin la necesidad de un sorteo, con fondeo SHF en una primera etapa.
- Programa de refinanciamiento de créditos para trabajadores de la educación vía descuento de nómina. Créditos a una tasa de 18% anual más IVA para disminuir el grado de endeudamiento de los trabajadores.
- Programa de financiamiento para pequeños productores de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero.
- Programa integral de inclusión financiera a cargo del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.

A continuación se detallan los dos últimos programas dada la importancia de estas acciones para promover la inclusión financiera en el país.

#### Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero

A partir de las disposiciones de política pública establecidas en la Reforma Financiera, la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero (FND) estableció el Programa de Financiamiento para Pequeños Productores (Programa). Este programa fue anunciado por el presidente Enrique Peña Nieto el 20 de agosto de 2014 e implementado a partir de ese día. Su objetivo es fortalecer la economía de los pequeños productores rurales y contribuir al mejoramiento del

bienestar y la reducción de la pobreza en la que se encuentra la mayoría de éstos, mediante la generación de procesos de integración económica de las cadenas productivas por los productores organizados.

La población objetivo del programa está constituida por personas físicas o morales con actividades agropecuarias, forestales, pesqueras y demás actividades económicas

9/ Fuente: Logros del Pronafide.

vinculadas al medio rural; así como las empresas de intermediación financiera que otorguen crédito a pequeños productores con necesidad de financiamiento para llevar a cabo proyectos productivos.

La identificación de los pequeños productores está en función del monto de crédito autorizado, el cual debe ser menor o igual a 45,000 UDI (aproximadamente 230 mil pesos) por acreditado, socio o beneficiario final. El programa incorpora la perspectiva de género ya que otorga una tasa preferencial a las mujeres pequeñas productoras del medio rural.

Por su parte, el monto de financiamiento se determina de acuerdo a las necesidades, los flujos de efectivo del proyecto y la viabilidad económica del mismo. Asimismo, el plazo se determina con base en las características específicas del proyecto a financiar y a las condiciones del producto financiero correspondiente, considerando un plazo máximo de hasta cinco años. A su vez, el programa resulta innovador porque disminuye diversas barreras al financiamiento rural; por ejemplo, disminuye las garantías, reduce la tasa de interés y solicita menores requisitos para autorizar un crédito (ver Tabla 4.3).

**Tabla 4.3 Características del programa de financiamiento para pequeños productores**

Concepto	Descripción
<b>Garantías</b>	Permite que se otorguen créditos de habilitación o avío y créditos refaccionarios solicitando únicamente la garantía natural. En el caso de los créditos simples y en cuenta corriente, otorgados de manera directa, se solicitan las garantías reales que cumplan con una relación de garantía-crédito por lo menos de 1.25 a 1.*
<b>Tasa de interés</b>	La tasa de interés anual es de 7% en general y 6.5% para las mujeres.

Fuente: Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero.

\* Es una condición específica con excepción a lo que establece el Manual de Normas y Políticas de Crédito.

Asimismo, se otorgan garantías a los intermediarios, permitiéndoles ofrecer a los productores las mismas condiciones que la FND les daría de manera directa; es decir, si una empresa de intermediación financiera (EIF) que recibe fondeo de la FND desea recibir una línea de crédito de ésta bajo las condiciones del Programa de Financiamiento para Pequeños Productores, entonces la EIF debe ofrecer a sus clientes una tasa no mayor a 7% anual (6.5% en el caso de las mujeres).

Desde su creación y hasta el 31 de agosto de 2015, este Programa otorgó créditos por 8,111 millones de pesos (mdp). Esta colocación benefició a 107,084 productores, de los cuales 27,793 fueron mujeres. Derivado de este programa, se ha permitido otorgar crédito, por primera vez, a 22,605 productores. Es importante mencionar que el programa institucional de la FND ha establecido que la meta al cierre de 2018 es duplicar el número de pequeños productores atendidos por este programa durante 2013.

En otras acciones de la FND en materia de inclusión financiera, durante 2014, el financiamiento otorgado a proyectos ubicados en municipios de alta y muy alta marginación fue de 3,123 mdp.

A nivel de cobertura municipal, la FND ha ido incrementando año con año el número de municipios que cuenta con

financiamiento. Durante 2014, en todo el país 2,010 municipios contaban con algún proyecto financiado de manera directa o indirecta. Esto contribuye a la penetración financiera en las zonas más apartadas del país, y ha reducido los costos para acceder a un crédito que enfrentan los productores.

Durante 2014, la FND canalizó 44,779 mdp para apoyar el financiamiento de proyectos productivos del sector rural en el país (ver Gráfica 4.21). Este monto fue 21% mayor<sup>10/</sup> al otorgado en 2013 y permitió incrementar el número de créditos de 36,276 en 2013 a 46,065 en 2014. Particularmente, la FND destinó recursos para el financiamiento de proyectos ubicados en las entidades de Sinaloa, Chihuahua y Sonora por 15,054 mdp, lo que representó el 34% del financiamiento total.

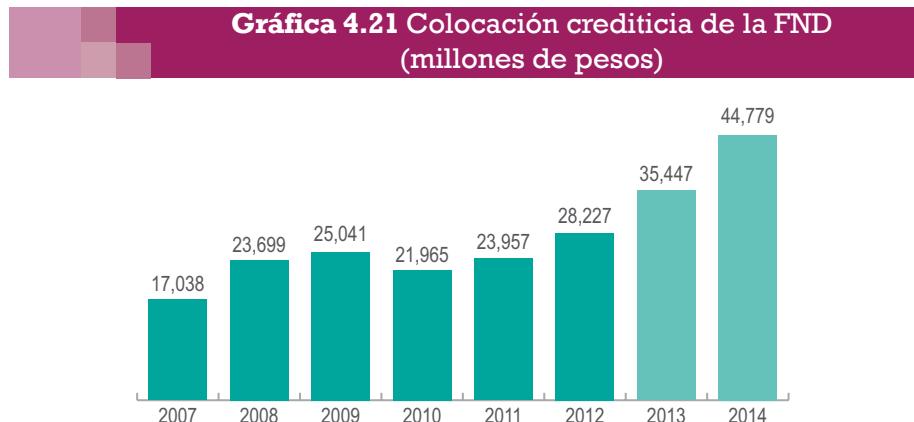
Estos recursos fueron colocados a través de 12,520 créditos, lo que representó el 27% del número total de créditos en 2014 y fueron destinados principalmente a capital de trabajo, maíz, trigo, materias primas e insumos, entre otros.

De 2013 a 2014, en términos reales la colocación creció 21%, mientras que el gasto total únicamente se incrementó 3%. En lo que respecta al saldo, se logró un incremento de 22% real durante el periodo analizado, alcanzando un saldo de 33,518 mdp lo cual permitió superar la meta de saldo de 32,000 mdp.

10/ Crecimiento real durante 2014.

Como resultado de las estrategias implementadas durante 2014, el número de clientes que por primera vez solicitaron financiamiento ascendió a 7,353, de los cuales 61 clientes fueron empresas de intermediación financiera y el resto fueron

clientes directos. Cabe destacar que nueve clientes directos comenzaron a operar en 2014 como dispersores de crédito, siendo consideradas como nuevas empresas de intermediación financiera de la institución.



Fuente: Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero.

La FND afronta el reto de incrementar la superficie agrícola que cuenta con crédito para el desarrollo de la actividad. En este sentido, la FND destinó 19,450 mdp a la actividad agrícola (un incremento del 5% real respecto a 2013), lo que permitió que más de 1.6 millones de hectáreas cuenten con algún tipo de crédito con esta Institución<sup>11/</sup>. El país enfrenta un fenómeno

de disminución del hato ganadero. Para contribuir a reducir su impacto negativo, la FND sirvió de instrumento para que los productores adquirieran más de 395 mil cabezas de ganado durante 2014. Para ello, los recursos otorgados por la FND hacia esta actividad se incrementaron en 28% real durante el periodo de 2013 a 2014, ascendiendo a 4,456 mdp en 2014.

### Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros

Derivado de la aprobación de la Reforma Financiera, en el marco de lo establecido por el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (PND) y el Pronafide, Bansefi elaboró su Programa Institucional 2014-2018, en donde redefinió su modelo y estrategia de negocio, enfocado a convertir a la Institución en banca social de primer piso y al logro de la estrategia de inclusión financiera del Gobierno Federal.

En concordancia con lo anterior, se diseñó el Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF) orientado a los beneficiarios de los programas sociales, el cual pretende reducir la brecha de acceso y uso de servicios financieros en este segmento de la población e incidir en una mejora en su nivel de vida.

El PROIIF es una estrategia integral que busca fomentar la educación financiera de la población de menores ingresos del país, y en paralelo, poner a la disposición de los beneficiarios

el acceso a productos y servicios financieros específicamente diseñados para cubrir sus necesidades y fomentar el acceso a mecanismos financieros formales, en mejores condiciones financieras a las disponibles en el mercado.

El PROIIF busca reducir la vulnerabilidad de este segmento de la población, al brindarles instrumentos y servicios financieros que les permitan, de manera integral, apoyar la economía de sus hogares, al suavizar cambios abruptos en su nivel de ingreso/gasto, para evitar que acudan a fuentes informales ante eventualidades o emergencias. Adicionalmente intenta apoyar las iniciativas productivas de los beneficiarios de los programas sociales.

El PROIIF está integrado por cinco grandes componentes: educación financiera, ahorro, crédito, seguros y servicios financieros, los cuales se encuentran dirigidos principalmente a mujeres, que representan más del 95% de los beneficiarios. El PROIIF está basado en una

11/ Incluye únicamente superficie dedicada a la producción de cultivos agrícolas.

cuenta de ahorro con una tarjeta de débito con chip. A continuación se describen los cinco componentes:

- Educación financiera: Bansefi lleva a cabo un esfuerzo amplio para proporcionar a todo el padrón de beneficiarios de los programas sociales, orientación y material educativo sobre temas de finanzas personales, elaboración del presupuesto familiar, fomento del ahorro, las ventajas de acceder a mayor uso de servicios financieros y el buen uso del crédito a través de los talleres presenciales. Con este componente se ofrecen herramientas y conocimientos que permitan tomar mejores decisiones financieras y elevar su bienestar y productividad.
- Ahorro: de acuerdo al perfil y a las preferencias financieras de los beneficiarios de programas sociales, Bansefi les ofrece un producto de ahorro, diseñado específicamente para fomentar la cultura de ahorro, como instrumento de fortalecimiento del patrimonio de las familias de menores ingresos para hacer frente con recursos propios a cualquier eventualidad en el ingreso o el gasto. El ahorro se constituye con recursos provenientes de los apoyos recibidos por montos que van desde un mínimo de 50 y un máximo de 600 pesos cada bimestre. Este ahorro permanece en la cuenta de cada uno de los beneficiarios.
- Crédito: se busca reducir la necesidad de financiamiento informal de la población de bajos ingresos, al ofrecer un crédito de una fuente formal. Este crédito, además, les permite ir construyendo un historial para cuando busquen otra alternativa de financiamiento. En el PROIIF existen dos productos de crédito:
  - Crédito básico. Línea de crédito revolvente hasta por 2 mil pesos con disposiciones en montos múltiplos de 500 pesos, a un plazo de 18 meses y con una tasa anual fija del 9.99% (más IVA).
  - Crédito más con ahorro. Crédito simple por 2,500 pesos otorgados en una sola disposición, a un plazo de 36 meses y con una tasa anual fija del 9.99% (más IVA). Para acceder a este producto (adicional al crédito básico), los beneficiarios de programas sociales deben ahorrar al menos 200 pesos bimestrales por tres bimestres consecutivos.
- Seguros: la tarjeta de débito del programa cuenta con un seguro proporcionado por MasterCard, sin costo a todos los beneficiarios titulares de las tarjetas de débito asociadas a la cuenta en donde reciben el depósito bimestral de su apoyo, con las siguientes coberturas:
  - Muerte accidental: monto asegurado 750 dólares (aproximadamente 13,000 pesos) por persona asegurada. Esta cifra cubre al titular de la cuenta, cónyuge o pareja de hecho e hijos dependientes.
  - Asistencia en la contratación de servicios funerarios: hasta 7,500 pesos por muerte accidental. Este monto aplica sólo en caso de muerte del titular, cónyuge de 20 a 64 años e hijos dependientes menores de 18 años.
  - Asistencia legal funeraria (telefónica): para la obtención del certificado o acta de defunción.
- Paquete de servicios financieros: El programa incluye la opción de contratar con costo un paquete de servicios financieros denominado Paquete Bansefi+. El Paquete Bansefi+ es un producto de una empresa, en el cual Bansefi exclusivamente ofrece el servicio de domiciliación de los pagos, con cargo a la cuenta en donde los beneficiarios reciben sus apoyos bimestralmente. De acuerdo a la ubicación geográfica de cada beneficiario, se ofrece cualquiera de las dos opciones del paquete: Básico o Ampliado.
  - Paquete Bansefi+ Básico (costo 24.1 pesos, IVA incluido, bimestral): a) seguro de vida para el titular (12,500 pesos), cónyuge (5,000 pesos) e hijos (2,500 pesos), sin límite de eventos al año; b) llamadas ilimitadas sin costo de teléfonos fijos a número fijos en 43 países y a celulares en México, EUA, Canadá; c) orientación médica telefónica ilimitada las 24 horas y, d) orientación nutricional telefónica ilimitada durante todo el día.
  - Paquete Bansefi+ Ampliado (costo 34.9 pesos, IVA incluido, bimestral). Los beneficios del paquete Bansefi+ Básico más: a) servicios funerarios básicos, sin desembolso para el titular, cónyuge e hijos por un evento al año (incluye reembolso); b) ambulancia para traslado de enfermos durante todo el día, por un evento al año (incluye reembolso); c) red de descuentos con ahorros en materiales de construcción, electrodomésticos, farmacias, ropa y otros (incluye reembolso); d) cobertura dental preventiva; e) cobertura preventiva de asuntos relacionados con la vista.

El Programa Integral de Inclusión Financiera inició su implementación el 8 de julio de 2015, con la meta de lograr impartir pláticas de educación financiera y ofertar los productos

del PROIIF a una población de alrededor de 7 millones de beneficiarios de programas sociales (1.1 millones en el 2015 y el resto durante el 2016 y primer semestre de 2017).

Para ello, Bansefi organiza, en coordinación con Prospera, múltiples eventos masivos por localidad, durante los cuales se

imparten los cursos de educación financiera y se atienden las solicitudes de contratación de los productos PROIIF que los beneficiarios decidan. Al cierre de noviembre de 2015 se han obtenido resultados positivos y se han implementado diversas acciones (ver Tabla 4.4).

**Tabla 4.4 Resultados del Programa Integral de Inclusión Financiera**

<b>Educación financiera</b>	Han asistido a los cursos de educación financiera un total de 1,077 mil beneficiarios de programas sociales.
<b>Ahorro programado</b>	Un total de 626 mil beneficiarios han contratado el producto y han programado el monto a ahorrar. El ahorro programado asciende a la fecha a 81.3 millones de pesos por bimestre, 780 millones de pesos al año, lo que implica un ahorro promedio bimestral de 130 pesos por beneficiario.
<b>Crédito contratado</b>	Los beneficiarios han contratado 639 mil créditos básicos. De éstos, 322 mil solicitaron la opción de disposición inmediata (abono en su cuenta en un máximo de 5 días), 76 mil programaron su crédito para disponerlo en el siguiente bimestre de pago, a fin de que el dinero del préstamo les sea llevado en efectivo a sus comunidades por personal de Bansefi. A su vez, en 241 mil casos, los beneficiarios solo contrataron la línea para tenerla disponible ante cualquier eventualidad, pero no solicitaron disponer de ésta. El importe total de los créditos contratados asciende a 729.2 mdp, con un promedio por crédito de 1,833 pesos.  Por su parte, 365 mil beneficiarios han contratado el Crédito + Ahorro. De cumplir con el requisito de constancia en el ahorro, los beneficiarios estarían recibiendo 2,500 pesos de Crédito + Ahorro cada uno, para llegar a un total de 913 mdp.
<b>Seguros</b>	A todos los beneficiarios que asistieron a los cursos de educación financiera se les entregó una nueva tarjeta de débito con chip, por lo que ahora se encuentran cubiertos con el seguro sin costo que ofrece Bansefi.
<b>Servicios financieros</b>	El número de beneficiarios del paquete de servicios Bansefi+ asciende a 369 mil beneficiarios.

Fuente: Bansefi.

El Programa Integral de Inclusión Financiera representa un valioso instrumento para brindar servicios financieros a la población en situación de pobreza del país. Su ampliación permitirá reducir la brecha de desigualdad en materia de acceso

y uso de los productos financieros, reducir la vulnerabilidad de los hogares y brindar un abanico más grande de oportunidades económicas para desarrollar las iniciativas productivas.

## ■ Sección 4: Otros mecanismos de financiamiento

En el país existe una demanda de financiamiento de las empresas que no ha sido atendida por el sistema bancario. Sin embargo, cabe mencionar que hay otras fuentes de financiamiento como por ejemplo, el mercado bursátil, que además tiene ventajas como la profesionalización de las empresas. La Bolsa Mexicana de Valores se encuentra por debajo de su potencial y representa una oportunidad para las

empresas medianas para finanziarse a través de la emisión de acciones o deuda. Asimismo, ha surgido una nueva tendencia mundial de financiamiento a través de plataformas en línea de financiamiento colectivo o *crowdfunding*, la cual ha sido aprovechada por numerosas personas y empresas que han sido excluidas por el sistema financiero tradicional.

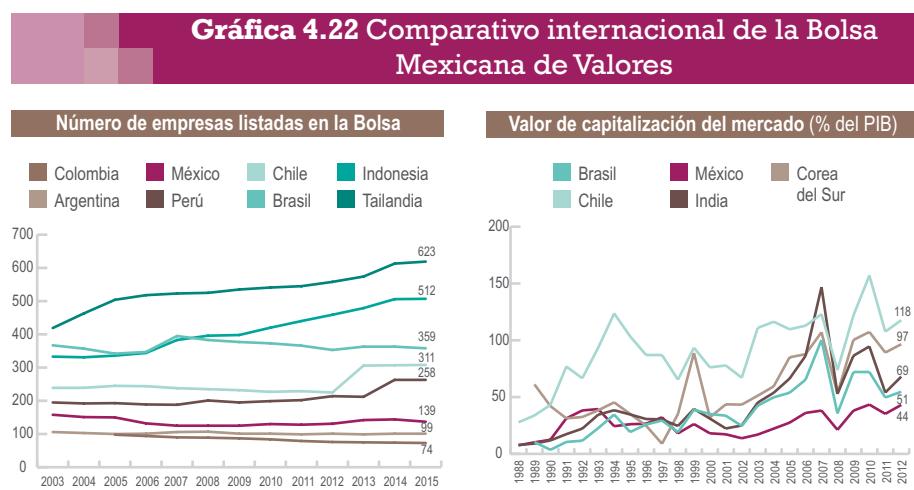
## Financiamiento a través del mercado bursátil

La inclusión financiera de las empresas incluye el fomento de su financiamiento a través de otras fuentes, como el mercado bursátil. El mercado bursátil le ofrece a las empresas la oportunidad de financiarse a través de emisiones de deuda o capital y profesionalizarse, ya que este proceso las conduce a mejorar sus registros contables, ordenar su información y crear estructuras de gobierno corporativo.

Ordenar la información y los registros contables son elementos de suma importancia porque le permiten a las empresas cumplir con estándares internacionales y volverse más productivas. El gobierno corporativo fomenta que las empresas familiares no cierren cuando los descendientes no desean continuar administrándolas y brinda certidumbre a los inversionistas.

De esta forma, las empresas aumentan sus posibilidades de expansión y desarrollo.

A pesar de estas ventajas, el mercado bursátil mexicano se encuentra muy por debajo de su potencial. El índice VIF de Mercados Bursátiles<sup>12</sup> evalúa el desarrollo y la eficiencia de los mercados financieros a nivel global. El valor obtenido por el mercado bursátil mexicano fue de 47.4 (en una escala del 0 al 100), lo que posiciona al país en el lugar 27 con respecto a 40 países. Este índice identifica la principal debilidad del mercado bursátil en México en los indicadores de acceso, principalmente en el número de empresas listadas como porcentaje de la población, la concentración de mercado y el número de ofertas públicas por cada millón de habitantes.



Fuente: World Federation of Exchanges, junio 2015.

Fuente: World Development Indicators 2012, Banco Mundial.

A junio de 2015, se tenían 139 empresas listadas en la Bolsa Mexicana de Valores (BMV), mientras que en Brasil y Chile esta cifra es del 359 y 311, respectivamente, asimismo, no se observa una evolución favorable en los últimos años del número de empresas mexicanas listadas (ver Gráfica 4.22, panel izquierdo).

El valor de capitalización del mercado de valores mexicano es del 44% con respecto al PIB, mientras que en Chile el mercado representa 118% de su PIB y en Corea del Sur el 97%; esto significa que el tamaño de nuestro mercado no es proporcional al tamaño de nuestra economía (ver Gráfica 4.22, panel derecho).

Una encuesta realizada por la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles (AMIB) en 2014 refleja que entre las principales problemáticas se encuentra la informalidad, aspectos culturales, desconocimiento de la Bolsa Mexicana de Valores como alternativa de financiamiento, trámites excesivos y percepción de altos costos, entre otros.

Al respecto, la Reforma Financiera establece el mandato para Nafin de impulsar el listado de Sociedades Anónimas Promotoras de Inversión Bursátil (SAPIB) en la BMV. Esta figura intermedia entre una Sociedad Anónima y una Sociedad Anónima Bursátil (SAB) busca que se puedan listar en Bolsa empresas de menor tamaño a través de incentivos regulatorios como menores requisitos y un tiempo de transición mayor para eventualmente convertirse en SAB.

12/ El Índice VIF de Mercados Bursátiles integra 19 variables para evaluar dos dimensiones de análisis: los mercados bursátiles y el mercado en el que se desenvuelven. Estas variables se clasifican en siete categorías: estabilidad económica, eficacia bancaria, regulación, profundidad, acceso, eficiencia y estabilidad del mercado.

## Crowdfunding e Inclusión Financiera

El término *crowdfunding* se refiere a plataformas de Internet a través de las cuales es posible la obtención de pequeñas cantidades de dinero de un gran número de personas, para fondear un proyecto, un negocio o adquirir un préstamo personal, entre otros. En español se conocen como plataformas de fondeo colectivo. Existen seis tipos de plataformas de fondeo colectivo, los cuales se pueden dividir de acuerdo a si son de tipo financiero o no financiero (ver Tabla 4.5).

Las plataformas de fondeo colectivo fomentan la inclusión financiera por las siguientes razones:

- Representan una alternativa para las personas y empresas que no han obtenido financiamiento a través del sistema bancario.

- Existen plataformas no financieras que facilitan la apertura de cuentas para los beneficiarios de las campañas; de esta forma, se incluye a la población al sistema financiero a través de cuentas de ahorro.
- Las plataformas representan modelos de negocio flexibles que se adaptan a las necesidades del mercado e innovan constantemente.
- La mayoría de las transacciones en las plataformas se realiza vía electrónica, por lo que se fomenta la utilización de medios de pago electrónicos.

**Tabla 4.5 Tipos de plataforma de fondeo colectivo**

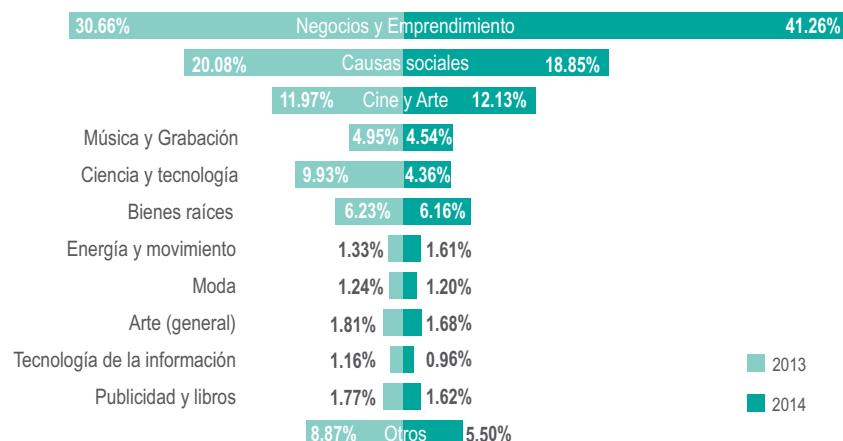
<b>No financiero</b>	Donativos	Las personas donan dinero a través de la plataforma a campañas altruistas (i.e. ecológicas, operaciones de personas sin seguro médico) y no reciben un beneficio tangible a cambio.
	Recompensas	Las personas donan dinero para apoyar campañas a cambio de recibir recompensas en especie (i.e. arte, copia preliminar de un disco de música).
	Préstamos o peer to peer	Se pone en contacto a inversionistas con personas que buscan la obtención de algún crédito; los inversionistas adquieren un instrumento de deuda a través del cual reciben una tasa de interés fija y el rembolso de su capital en un plazo determinado.
	De capital	Los inversionistas pueden obtener acciones de las empresas, lo que les permite beneficiarse de las futuras ganancias. Los términos de cada instrumento de capital, incluyendo las posibles estrategias de salida, varían en función del negocio o de la plataforma utilizada (obtienen derechos económicos exclusivamente, no derechos corporativos).
	Bienes raíces	Las personas invierten en proyectos inmobiliarios a través de fideicomisos de bienes raíces y obtienen retornos a su inversión de un instrumento de capital del fideicomiso.
	Regalías	Este modelo surgió en 2013 y los inversionistas reciben un porcentaje de las ganancias que derivan de una licencia o cuota de uso de los activos que financian. Es decir, obtienen regalías de activos como la propiedad intelectual de las empresas que financian y los ingresos que esta genera.

Fuente: CNBV, 2015.

Las plataformas de fondeo colectivo impulsan la actividad emprendedora y han surgido como una oportunidad de financiamiento, tanto para empresas nuevas como para empresas más establecidas, sin un historial crediticio. A nivel mundial, la popularidad del *crowdfunding* se deriva de su uso para actividades filantrópicas y sociales. El *crowdfunding* se puede clasificar en 12 categorías, de las cuales la correspondiente a las Mipyme y emprendedores es la categoría

más activa en todos los tipos de modelos de *crowdfunding* en el mundo con 41.3% del total del volumen fondeado (ver Gráfica 4.23), el cual ha mostrado un crecimiento de 10.6 puntos porcentuales, de 2013 a 2014. Una de las principales causas de lo anterior se origina en que el *crowdfunding* atiende el déficit de financiamiento a empresas que no tienen más de dos años de experiencia, las cuales tienen una probabilidad muy baja de encontrar financiamiento en el sistema bancario.

**Gráfica 4.23 Distribución del crowdfunding por categoría a nivel mundial**

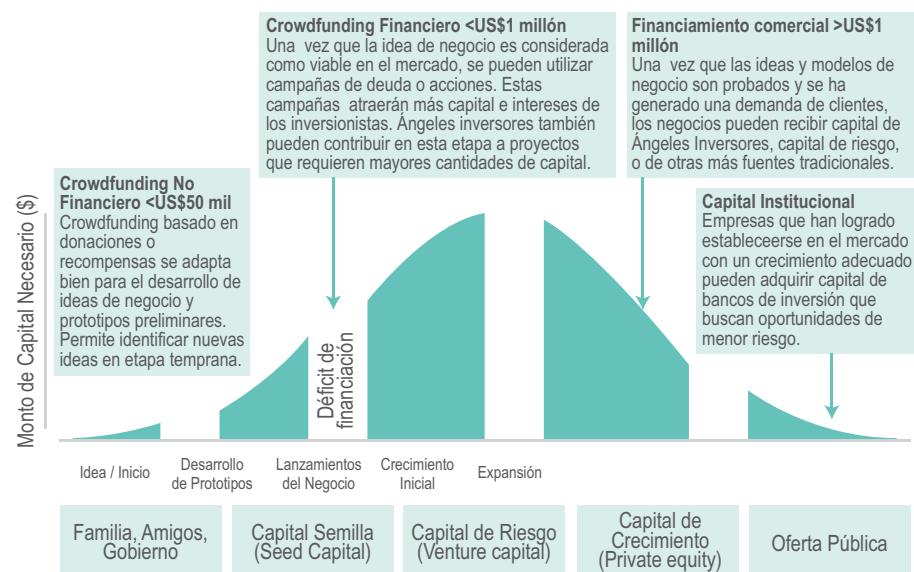


Fuente: 2015 CF The Crowdfunding Industry Report, Massolution.

Las necesidades de financiamiento de una empresa dependen de la etapa en la que se encuentra. El *crowdfunding* no financiero suele ser el más apropiado para el desarrollo de la idea emprendedora o para probar la demanda de mercado de prototipos de productos donde las necesidades son menores a

50 mil dólares, mientras que el *crowdfunding* financiero es más adecuado para las pequeñas empresas que se encuentran al inicio o en las primeras etapas de crecimiento, cuyas necesidades de financiamiento van de 50 mil a un millón de dólares<sup>13/</sup> (ver Esquema 4.4).

**Esquema 4.4 La utilidad del crowdfunding en el ciclo de financiamiento empresarial**



Fuente: *Crowdfunding's potential for the development world. 2013. Information for Development Program, Finance and Private Sector Development Department. Washington, DC: World Bank.*

13/ *Crowdfunding's potential for the development world. 2013. Information for Development Program, Finance and Private Sector Development Department. Washington, DC: World Bank.*

Otro beneficio para la inclusión financiera que proveen las plataformas es el incentivar a los usuarios a utilizar medios de pago electrónicos, ya que todas las transacciones se realizan vía electrónica. Por ejemplo, el 63% de las plataformas a nivel mundial utilizan *Paypal* como método de pago, y el 45% de las plataformas solicitan a sus inversionistas depositar en cuentas de depósito condicionado<sup>14/</sup>.

Los modelos de negocio de las plataformas están hechos a la medida de sus mercados, es decir, no son réplicas entre ellos, ya que hay muchas diferencias en su estructura y operación. Esta flexibilidad permite reflejar de mejor manera las necesidades de los usuarios y hacer una conexión más eficiente entre oferta

y demanda de productos financieros.

Uno de los potenciales de este modelo de negocio reside en que la oferta de inversionistas se amplía de manera exponencial al unir a cualquier grupo de personas físicas y morales dispuestas a invertir sin contratos de por medio entre ellas<sup>15/</sup>. Además de su utilidad como fuente de capital, las plataformas son un vehículo de inversión alterno cuyo riesgo es distribuido entre todos los inversionistas. Asimismo, ofrece, en promedio, mayores rendimientos, que otros instrumentos de inversión; sin embargo, no se debe perder de vista que estos rendimientos se derivan del hecho de que el *crowdfunding* implica varios riesgos que se exploran en el último apartado.

### Industria de *crowdfunding* en México

En México, la industria de *crowdfunding* se encuentra en una etapa inicial. En 2011 empezó a operar Fondeadora, la primera plataforma mexicana. Actualmente se han identificado 16 plataformas mexicanas y cuatro plataformas internacionales

que han fondeado proyectos mexicanos (ver Tabla 4.6). Las principales plataformas están agrupadas por la Asociación de Plataformas de Fondeo Colectivo A.C. (AFICO) que engloba a 11 de éstas.

**Tabla 4.6 Plataformas de *crowdfunding* en México**

Plataformas Mexicanas	País de Origen	Modelo de <i>crowdfunding</i>	Año de creación
Fondeadora	México	Recompensas	2011
Kubo Financiero*/	México	Préstamos	2012
Prestadero	México	Préstamos	2012
Micochinito	México	Donativos/Recompensas	2013
Fundwise	México	Donativos	2013
Crowdfunder**/	EUA	Capital	2014
Doopla	México	Préstamos	2014
Portas	México	Préstamos	2014
Iventu.re	México	Préstamos	2014
Trébol Capital	México	Capital	2014
Hagamos la vaca	México	Recompensas	2014
Yotepresto	México	Préstamos	2015
Play business	México	Capital	2015
PitchBull Funding	México	Préstamos	2015
Vakita Capital	México	Capital	2015
Briq	México	Bienes Raíces	2015
Plataformas Internacionales			
Kiva.org	EUA	Préstamos	2005
Indiegogo	EUA	Donativos/Recompensas	2008
Ideame	Argentina	Donativos/Recompensas	2012
HIPGive	EUA	Donativos	2014

\* Kubo es una sociedad financiera popular por lo que tiene permitido captar recursos.

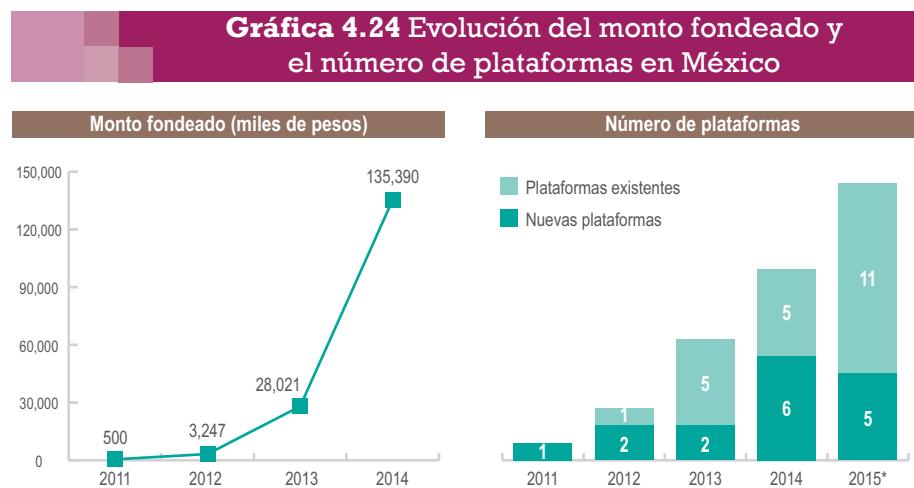
\*\* Crowdfunder está clasificada como plataforma mexicana ya que a pesar de haber nacido en EUA tiene una página dedicada completamente a México.

14/ En México, los bancos ofrecen las cuentas de depósito condicionado, comúnmente conocidas como cuentas escrow, que son depósitos en custodia que se entregan a un tercero ajeno a la transacción (inversionistas y promovente), con la instrucción de: (i) entregarlos al promovente si, y solo si, se acumulan en dicha cuenta el monto total del financiamiento mínimo requerido o (ii) entregarlos de vuelta a los inversionistas, si el monto total del financiamiento mínimo requerido no se acumuló en el periodo de suscripción.

15/ *Crowdfunding* en México: cómo el poder de las tecnologías digitales está transformando la innovación, el emprendimiento y la inclusión económica. 2014. Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin), Acceso a Mercados y Capacidades. Washington, D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

A julio de 2015, se estima que la industria de fondeo colectivo en México ha fondeado 4,081 campañas exitosas por un monto de 256 millones de pesos a través de 53,276 inversionistas.<sup>16/</sup> Las cuatro plataformas más grandes (Fondeadora, CrowdFunder, Prestadero y Kubo Financiero) representan el 96% de esta estimación de mercado. Esta industria se está expandiendo rápidamente, como lo constata el hecho de que el volumen fondeado ha tenido un crecimiento promedio anual de 495% entre 2011 y junio 2015.

El número de plataformas que se crean cada año crece exponencialmente (ver Gráfica 4.24). Las campañas exitosas han crecido 517% y el número de inversionistas tuvo un crecimiento promedio anual de 245% entre 2011 y junio 2015. En el caso del crecimiento del monto fondeado de 2014, este se explica por la entrada de CrowdFunder al mercado (ver Gráfica 4.24). La escasa oferta de crédito y la penetración del Internet en la población mexicana han sido factores que impulsan este crecimiento.



Fuente: CNBV. De enero a junio de 2015 se han fondeado 89 millones de pesos.

Fuente: CNBV.  
\*Los datos de 2015 son a junio.

El emprendimiento es la categoría que más se financia en México a través de las plataformas financieras (27% del total de las campañas) y es la cuarta categoría más

financiada a través de las plataformas no financieras (11% del total de las campañas).



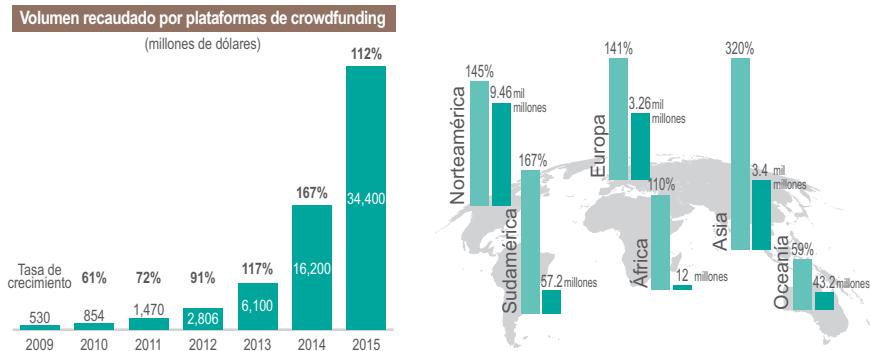
Fuente: 2015 CF The Crowdfunding Industry Report, Massolution.

16/ Estimación realizada por la CNBV con datos proporcionados por las plataformas.

## Cuadro 4.5 Evolución de la industria a nivel internacional<sup>17</sup>

El crowdfunding global ha experimentado un crecimiento acelerado. Pasó de un monto recaudado de 6.1 miles de millones de dólares (mmd) en 2013 a 16.2 mmd en 2014, lo que representó un crecimiento de 167%. En 2015, se espera que la industria recaude 34.4 mmd. El tipo de crowdfunding que predomina a nivel mundial es el peer to peer, el cual representó 68% del total del volumen de 2014. En Norteamérica se concentra la mayor parte del volumen de fondeo con 9.46 mmd (la región tuvo un crecimiento anual de 145%), el volumen de Asia es de 3.4 mmd y Europa 3.26 mmd. Cabe destacar que el crecimiento de 2014 se debió en gran parte al crecimiento del mercado asiático (320% anual) debido a la expansión del crowdfunding de préstamos o peer to peer en China.

### Gráfica 4.26 Evolución y distribución del crowdfunding a nivel mundial

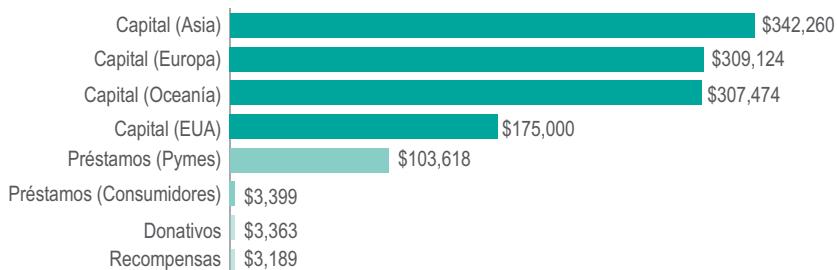


Fuente: 2015 CF The Crowdfunding Industry Report, Massolution  
<http://www.crowdsourcing.org/research>.

A 2014, existían 1,250 plataformas en el mundo, de las cuales, 600 se encuentran en Europa y 375 en Norteamérica. La categoría que predomina en términos de número de plataformas es la basada en recompensas con 362; sin embargo, las plataformas de capital registran las mayores tasas de crecimiento. Asimismo, se observa una tendencia mundial en el surgimiento de nuevas plataformas enfocadas en financiamiento a empresas.

El promedio de financiamiento por proyecto para recompensa, donación y préstamos durante 2014 fue de 3,317 dólares. Para los de pequeñas y medianas empresas y los proyectos financiados con modelos de capital el promedio mundial fue de 103,618 y 283,465 dólares respectivamente.

### Gráfica 4.27 Promedio del tamaño de fondeo por tipo de campaña



Fuente: 2015 CF The Crowdfunding Industry Report, Massolution.  
<http://www.crowdsourcing.org/research>

La probabilidad de financiamiento de las campañas depende del modelo, el tamaño del proyecto, ciertos atributos únicos y la plataforma como tal. Los modelos que tienen mayor probabilidad de tener éxito son los relacionados con los préstamos, debido a la popularidad del microcrédito, a que los inversionistas están diversificando sus inversiones con préstamos al consumo y que el proceso de revisión de historial crediticio es más fácil. Asimismo, la tasa de morosidad de este tipo de créditos ha disminuido. En Norteamérica pasó de 17% en 2010 a 5% en 2015.

La probabilidad de éxito de las campañas de donativos y recompensas va del 5% al 40% y si hay campañas previas de los proyectos en las redes sociales, puede llegar a 80%. La tasa de éxito de las plataformas de bienes raíces y de los modelos de capital es de 45% y 24%, respectivamente.

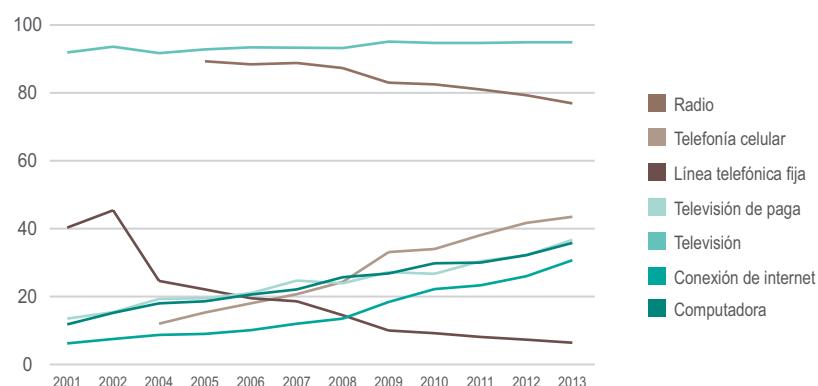
Con respecto a la concentración del mercado, se observa que ésta ha decrecido. En 2011 el 67% del mercado pertenecía las cinco plataformas más grandes y el 83% a las 10 más grandes. Actualmente, las cinco principales empresas contribuyen con el 52%, mientras que las primeras 10 con el 67%. Por otro lado, en 2013, el 73% del volumen de financiamiento era atribuido a las plataformas que fueron establecidas antes del 2010, mientras que en 2014 este porcentaje disminuyó a 58.5%. Con este resultado, y para evitar el número abrumador de plataformas, surgió investUP que funciona como un supermercado de crowdfunding donde los inversionistas pueden escoger opciones de todas las plataformas desde un solo sitio.

La mayoría de las plataformas (40%) cobra una comisión sobre el monto recaudado, la cual oscila entre 2 y 25%. Las comisiones son más bajas en Norteamérica y Europa (en promedio, 7%), lo cual puede ser reflejo de la mayor competencia que existe en estas regiones. Otro esquema de ingreso para las plataformas es el cobro de una cuota por campaña (15 dólares de Estados Unidos) a los inversionistas. En promedio, las campañas toman alrededor de nueve semanas para recaudar los fondos y hay diferencias importantes entre tipos de crowdfunding. Las campañas de préstamos son las que toman menos tiempo (cinco semanas), las de capital toman ocho semanas y las de donaciones y recompensas toman 10 semanas.

Además de facilitar el acceso al financiamiento, las plataformas también promueven la inclusión financiera de la población, ya que la mayoría de las transacciones son por medios electrónicos y en todas las plataformas es requisito tener una cuenta. Por ejemplo, Micochinito tiene alianzas estratégicas con otras instituciones financieras como Caja Bienestar en Querétaro donde facilitan la apertura de cuentas en caso de que el usuario no cuente con una. Otro ejemplo es Kubo Financiero, que se encuentra registrada como Sociedad Financiera Popular, por lo que le es permitido abrir cuentas a sus usuarios. A la fecha se han abierto 1,600 cuentas.

Se prevé que la industria de *crowdfunding* en México siga creciendo en línea con la tendencia mundial dada la necesidad de financiamiento de las Mipymes, así como del creciente uso de Internet en México. Al respecto, en México hay cerca de 11 millones de hogares con acceso a Internet, lo cual representa 34.4% de los hogares. De todas las tecnologías de la información, el acceso a Internet ha tenido el mayor crecimiento (395%) en los últimos 15 años (ver Gráfica 4.28). Otro factor que contribuirá al crecimiento de la industria en México es que el porcentaje de empresas con financiamiento es muy bajo en México por lo que existe una demanda desatendida importante.

**Gráfica 4.28 Hogares con acceso a tecnologías de la información**



Fuente: Inegi, 2013.

El *crowdfunding* representa un subconjunto de los intermediarios financieros no bancarios que financia de forma directa, por lo que si bien es un modelo innovador que implica importantes beneficios para la inclusión financiera, también genera riesgos potenciales. Entre los principales riesgos están: información no verificable; poca sofisticación de los inversionistas quienes no pueden realizar una evaluación certera de los riesgos que representan las inversiones; riesgo de fraude en caso de que la plataforma desaparezca repentinamente; ataques cibernéticos y robo de datos; insolvencia o quiebra; riesgos de liquidez y dilución y, un posible cierre de la plataforma.

Por ello, las autoridades del sistema financiero evalúan el diseño de una regulación que cumpla con los siguientes objetivos:

- Sea lo suficientemente proporcional y flexible para adaptarse a los diferentes modelos.
- Garantice un régimen tributario propicio para el *crowdfunding*.

- Fomente transparencia, un monitoreo adecuado y protección al consumidor para generar confianza en el sector.
- Fomente medidas para mejorar la infraestructura de seguridad y cibernética y evitar fraudes.
- Permita el uso de productos y servicios innovadores que apoyen el *crowdfunding* (por ejemplo, firma digital).
- Defina estrategias de salida (venta de acciones ordinarias, capital del préstamo y el pago de intereses, ofertas públicas iniciales, entre otros).
- Fomente la educación financiera, tanto para los emprendedores para presentar mejor sus proyectos y que adquieran las habilidades necesarias para que el negocio perdure y crezca, como para los inversionistas, para que estén conscientes de los riesgos de inversión.

### **Conclusiones y retos para fomentar el acceso al financiamiento**

El acceso y uso de los productos crediticios es uno de los componentes centrales de la inclusión financiera. Asimismo, se encuentra altamente relacionado con el nivel de ingreso de los países y las personas, al igual que con el desarrollo del sector empresarial de un país. Como se pudo observar en este capítulo, México se encuentra rezagado en materia de acceso al crédito, tanto a nivel de empresas como en perspectiva nacional: el porcentaje de financiamiento al sector privado con respecto al PIB es alrededor de 30%; la penetración de mercado bursátil es baja; el financiamiento colectivo es aún embrionario. A su vez, se observan grandes desigualdades en el otorgamiento de crédito.

En el caso del crédito individual se observa que existe al menos un contrato de crédito en todos los municipios grandes, pero no en todos aquellos que están catalogados como rurales. La densidad de los créditos también muestra grandes discrepancias, ya que en entidades como la Ciudad de México o Nuevo León, el número de créditos por cada 10 mil habitantes es hasta cuatro veces mayor que en las entidades más rezagadas.

Esta situación de concentración también se percibe en el crédito a las empresas. Las micro, pequeñas y medianas empresas representan casi a la totalidad de empresas en el país, dan empleo a 7 de cada 10 personas; sin embargo, el financiamiento que reciben es muy bajo en comparación con las empresas grandes. Y en aquellos casos donde reciben financiamiento, éste resulta ser a tasas mayores a lo que su nivel de riesgo y el costo de otorgar el crédito supondría.

No obstante lo anterior, el análisis de los principales indicadores muestra un crecimiento en el otorgamiento de crédito. El número de contratos de crédito creció, al igual que el crédito otorgado a las empresas. Aún más, el crédito otorgado e inducido por las

instituciones de la banca de desarrollo como porcentaje del PIB se ha incrementado alrededor de dos puntos porcentuales por año. El número de proyectos productivos financiados a través de plataformas colectivas ha mostrado aumentos de tres dígitos.

De igual forma, la banca de desarrollo se encuentra implementando programas de fomento a la inclusión financiera y de acceso al crédito para las Mipyme. En esta sección se destacaron dos experiencias correspondientes a los programas: Integral de Inclusión Financiera de Bansfi y de Financiamiento para Pequeños Productores de la FND. Estos programas, sin duda, impactarán las condiciones de bienestar de la población en situación de pobreza y vulnerabilidad del país.

El panorama presentado muestra múltiples retos que deben ser afrontados. En el caso de las Mipyme, la inexistencia de información suficiente para habilitar una gestión eficaz de riesgos denota la conveniencia de incrementar el número de instituciones que reporta información a las SIC, así como el diseño de nuevas herramientas o mediciones (scores) del historial crediticio de este tipo de empresas que resulten de mayor utilidad para las instituciones financieras del sector bancario y popular. Asimismo, se puede analizar la posibilidad de que se amplíe la definición del colateral a bienes intangibles como la propiedad intelectual.

Finalmente, los esfuerzos de educación financiera deben continuar con la finalidad de que un mayor número de empresarios conozca los programas gubernamentales que pueden brindarles capacitación y asistencia técnica, así como los requisitos y características de los créditos bancarios y de otro tipo de instituciones que ofrecen este tipo de servicios (por ejemplo, mercado de valores, entidades de ahorro y crédito popular, entre otras).



# 05

## Otros servicios y productos financieros



## ■ Introducción

Para poder acceder a todos los beneficios que brinda el sistema financiero, es necesario promover una inclusión financiera integral. La inclusión financiera comienza, usualmente, con la tenencia de una cuenta; sin embargo, la posesión de una cuenta no es suficiente por sí mismo, ya que es necesario utilizar la cuenta frecuentemente para acceder a más beneficios como la generación de un historial financiero para acceder a mejores fuentes de financiamiento y una posible reducción de los costos que se enfrentan al realizar transacciones en efectivo, entre otros. Para facilitar, y fomentar, el frecuente uso de cuentas es necesario establecer sistemas de pagos confiables y accesibles para la población en general.

Asimismo, para lograr una inclusión más completa al sistema financiero, es necesario el acceso y uso de otros productos y servicios financieros, además de ahorro y de crédito, como lo son los seguros y los productos de inversión. Al respecto, los seguros forman parte fundamental de los productos financieros que incrementan el bienestar de la población a través de su función de blindaje ante eventos adversos como son emergencias médicas o desastres climáticos, ya que reducen variaciones abruptas en el gasto de los hogares. Por su parte, los productos de inversión, potencian la capacidad de ahorrar de los individuos permitiéndoles construir un mayor patrimonio con el cual pueden alcanzar sus metas a corto, mediano y largo plazos, como puede ser tener fondos suficientes para la educación de los hijos, adquirir bienes o iniciar un negocio.

Derivado de lo anterior, y con el propósito de analizar otros aspectos relevantes de la inclusión financiera como son el uso de los servicios financieros y el acceso de otros productos financieros, en este capítulo se analizan tres temas principales: i) el panorama sobre los sistemas de pago; ii) los principales indicadores del sector de seguros y, iii) un programa que hace posible que toda la población tenga la oportunidad de hacer crecer su ahorro, invirtiendo

en instrumentos financieros gubernamentales de manera directa, fácil y segura.

En la primera sección de este capítulo se examina la relación que guardan los sistemas de pagos y la inclusión financiera. Asimismo, se describen las principales tendencias en las transacciones en México a partir del análisis en el uso de las terminales punto de venta, el retiro en los cajeros automáticos, las operaciones con cheque y tarjetas de crédito y débito. A su vez, se analizan los datos de transaccionalidad en México en el contexto internacional a través de algunos indicadores provenientes de la oferta y, con mayor detalle, de los indicadores de la demanda, de la sección de pagos de la encuesta *Global Findex* del Banco Mundial<sup>1/</sup>. Esta sección concluye con un apartado sobre las remesas y los pagos electrónicos por parte del Gobierno.

En la segunda sección, se analiza el estado que guarda el aseguramiento en el país a partir de los principales indicadores como son la contratación de seguros de vida, daños, accidentes y enfermedades, así como los seguros básicos y micro-seguros. Adicionalmente, se compara el estado de aseguramiento en el país con el de otras jurisdicciones.

Finalmente, en la tercera sección de este capítulo se describen las características y resultados del programa de *cetesdirecto*. Este programa representa un cambio de paradigma en la adquisición de valores gubernamentales en México, ya que permite que las personas adquieran, sin intermediario alguno, instrumentos de deuda pública a partir de 100 pesos, en los mismos términos y condiciones que enfrentan los grandes inversionistas nacionales y extranjeros. Es así que este programa toma gran relevancia en la inclusión financiera ya que brinda la oportunidad a los segmentos de la población de menores ingresos de obtener mejores rendimientos de su ahorro con la finalidad de incrementar su bienestar y reducir su vulnerabilidad ante fluctuaciones de ingreso y/o necesidades de gasto no previsto.

 1/ Para mayor detalle sobre las características de la encuesta *Global Findex* del Banco Mundial, incluyendo población objetivo, tamaño de la muestra, representatividad y cobertura entre otras, ver el capítulo 1 Avances y Retos en Inclusión Financiera.

## ■ Sección 1: Transacciones

### Importancia y clasificación de los sistemas de pagos

De acuerdo al Banco Mundial, los sistemas de pago se definen como la infraestructura establecida para permitir la transferencia de valores monetarios entre particulares con obligaciones mutuas<sup>2/</sup>. Esta infraestructura está compuesta por varios elementos que incluyen a instituciones, instrumentos de pago, reglas, procedimientos, estándares y medios técnicos. Un sistema de pagos eficiente reduce el costo de intercambiar bienes y servicios y, es indispensable para el funcionamiento de los mercados de dinero, capital e interbancario. Por el contrario, un sistema de pagos débil puede dañar la estabilidad y el desarrollo de una economía, ya que sus fallas pueden generar un uso ineficiente de los recursos financieros, propiciar una distribución inequitativa del riesgo entre los agentes, ocasionar pérdidas para sus participantes y disminuir los niveles de confianza en el sistema financiero.

El uso de los instrumentos de pago difiere entre países debido a factores culturales, históricos, económicos y legales; sin embargo, también depende crucialmente de los niveles de inclusión financiera, de la existencia de infraestructura y, de los

sistemas bancarios de intercambio de información, entre otros.

Los sistemas de pagos tradicionalmente se clasifican en dos grupos: los de alto valor y los de bajo valor. Los primeros son utilizados por los intermediarios financieros para cumplir con sus obligaciones. Los segundos son utilizados por individuos para realizar transacciones. Los medios físicos relacionados con los sistemas de bajo valor son las tarjetas bancarias, los cheques y las transferencias electrónicas.

Por su parte, de forma creciente, las autoridades reconocen la relevancia de contar con un sólido y eficiente sistema de pagos de bajo valor en la promoción de la inclusión financiera.

Los usuarios de los servicios de pago pueden ser catalogados como consumidores, negocios y agencias de gobierno. Todos ellos tienen un doble rol: pagar o recibir un pago. Dependiendo de esta combinación, los servicios de pago se pueden clasificar en diferentes tipos (ver Tabla 5.1).

**Tabla 5.1 Clasificación de los servicios de pago**

		Receptor del pago		
		Gobierno (government)	Negocios (business)	Personas (persons)
Pagador	Gobierno	G to G	G to B	G to P
	Negocios	B to G	B to B	B to P
	Personas	P to G	P to B	P to P

Fuente: Basado en *The Journey Toward "Cash Lite"*. Better Than Cash Alliance. 2012.

Es importante mencionar que los mercados de servicios de pago desarrollan una red caracterizada por economías de escala debido a los costos de la infraestructura, economías de alcance por la flexibilidad tecnológica y externalidades de red por las complementariedades de los usuarios y la compatibilidad

de los productos. Una efectiva cooperación entre proveedores de tecnología y proveedores de servicios puede explotar todos estos elementos de forma costo-eficiente. A su vez, es crucial el establecimiento de estándares que aseguren la compatibilidad entre los diferentes productos.

2/ Banco Mundial (2010). *Payment Systems Worldwide: A Snapshot - Outcomes of the Global Payment Systems Survey*. Washington DC: Banco Mundial.

## Definición e impacto de las transacciones digitales

La población necesita realizar y recibir pagos en su vida cotidiana. Los servicios de pago electrónicos han sido desarrollados por los bancos y otro tipo de prestadores de servicios para aumentar la velocidad, seguridad y conveniencia de las transacciones.

Las cuentas transaccionales (cuentas, de aquí en adelante) se encuentran en el centro de los servicios de pago de bajo valor, toda vez que los agentes económicos sin una cuenta se encuentran restringidos a utilizar efectivo en sus pagos. Esta situación ha llevado a algunos países a elevar a un derecho ciudadano el acceso a una cuenta bancaria, usualmente en combinación con una tarjeta de débito, la cual se caracteriza por ser de bajo costo y con servicios básicos.

Existen múltiples factores que impactan negativamente en el acceso y uso de una cuenta. Los más relevantes son los altos costos de conexión con otras cuentas y los costos indirectos como los que se refieren al traslado a una sucursal u otro punto de servicio<sup>3/</sup>. Asimismo, el bajo nivel de ingreso, la informalidad laboral, bajos niveles de educación financiera, aspectos religiosos y culturales, un mal diseño de producto y la percepción de inseguridad en las cuentas, son otros elementos que representan barreras. No obstante, fomentar la sustitución del dinero en efectivo por depósitos y transferencias en cuentas formales es fundamental ya que se ha observado que el uso de cuentas a través de canales digitales permite generar múltiples beneficios.

Por ejemplo, el uso de canales digitales para realizar transferencias gubernamentales a los ciudadanos y a los empleados reduce los costos de entrega, la fuga de dinero y la corrupción, como se verá más adelante. Algunos autores estiman que el Programa Bolsa Familia de Brasil redujo sus costos de operación de 14.7 a 2.6% con respecto a sus costos totales, al dispersar sus pagos a través de una tarjeta de débito<sup>4/</sup>. De forma similar, un estudio en México concluyó que, mediante las transferencias electrónicas y la centralización de pagos, el gobierno mexicano ahorra aproximadamente 17 mil millones de pesos al año, es decir, el 3.3 % de su gasto total en salarios, pensiones y transferencias sociales<sup>5/</sup>.

La digitalización de las transacciones también aumenta la transparencia y fomenta la formalización de los negocios. Algunos estudios muestran que existe una fuerte relación inversa entre el tamaño del sector informal y la utilización de los pagos

digitales. Asimismo, los pagos digitales mejoran la recolección de impuestos y reduce el fraude.

Para México, Mazzota y Chakravorti encontraron que por cada 1% de la economía informal que se formaliza representa 560 millones de dólares americanos de nuevos ingresos para el gobierno (sin que se modifique la tasa impositiva)<sup>6/</sup>. Las transferencias electrónicas reducen los costos de transacción, los cuales se refleja en menores costos físicos y en una menor necesidad de seguridad. Estos mismos autores encontraron que los costos de acceso al efectivo ascienden a 2,300 millones de pesos y 48 millones de horas al año (tomando en cuenta el tiempo de traslado y espera, así como los costos de transporte y las comisiones). Aún más, Batista y Vicente afirman que la promoción de pagos digitales aumenta la frecuencia de remesas recibidas<sup>7/</sup>.

El uso de las tarjetas incrementa el crecimiento económico de acuerdo a un estudio de Moody's Analytics<sup>8/</sup>. A partir del seguimiento de 56 países durante el periodo 2008-2012, se encontró que el mayor uso de las tarjetas incrementó el Producto Interno Bruto (PIB) en 0.8% en los países emergentes y 0.3% en los países desarrollados. Aún más, este crecimiento generó 1.9 millones de empleos durante el periodo de estudio. Adicionalmente, el estudio menciona que el crecimiento promedio anual del PIB global en términos reales fue de 1.8% (2008-2012); sin embargo, si no se hubiera presentado un aumento en el uso de las tarjetas, éste habría sido 1.6%. Este estudio también estimó el efecto de un incremento de un punto porcentual en el uso de las tarjetas en el consumo y el PIB. Los resultados indican que el consumo crecería 0.056% y el PIB 0.032% a nivel mundial. En México, el consumo aumentaría en 0.024% y el PIB en 0.015%.

Es así que en 2014, en el marco de la Reforma Financiera, la Comisión Nacional Bancaria de Valores y el Banco de México emitieron disposiciones generales para las redes de medios de disposición a fin de impulsar el crecimiento del mercado de pagos con tarjeta. La regulación tiene como objetivo eliminar potenciales barreras de entrada a intermediarios no bancarios y nuevos actores en este mercado, incrementar la transparencia de las condiciones y cobros, favorecer la innovación tecnológica, y fomentar la interoperabilidad en la red de pagos con tarjeta, entre otros.

3/ Comité de Pago e Infraestructura de Mercado y Banco Mundial (2015). *Payment Aspects of Financial Inclusion*. Basilea. Banco de Pagos Internacionales.

4/ Lindert, K., A. Linder, J. Hobbs, & B. de la Brière (2007). *The Nuts and Bolts of Brazil's Bolsa Família Program: Implementing Conditional Cash Transfers in a Decentralized Context*. Social Protection Discussion Paper (0709). Washington, D.C. Banco Mundial.

5/ Babatz, G. (2013). *Sustained Effort, Saving Billions: Lessons from the Mexican Government's Shift to Electronic Payments*. Better Than Cash Alliance Evidence Paper: Mexico Study.

6/ Mazzotta, B. & B. Chakravorti (2014). *The Cost of Cash in Mexico*, The Institute for Business in the Global Context. The Fletcher School. Tufts University.

7/ Batista, C. & P. Vicente (2013), "Introducing Mobile Money in Rural Mozambique: Evidence from a Field Experiment", Nova Africa Center for Business and Economic Development. Working Paper Series No. 1301. Lisbon, Nova University of Lisbon.

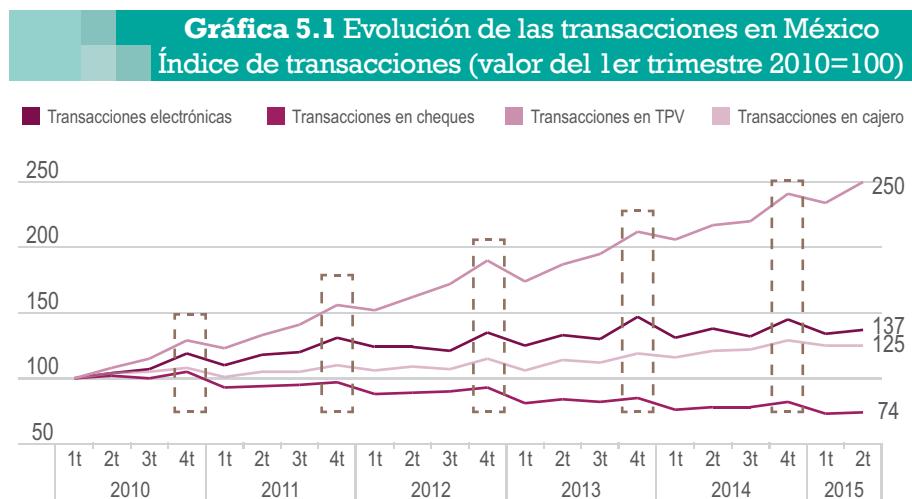
8/ Zandi, Mark, V. Singh y J. Irving. 2013. "The Impact of Electronic Payments on Economic Growth." Moody's Analytics.

## Evolución de las transacciones en México

El estudio de las transacciones en México revela algunas particularidades cíclicas y otras de tendencia como el uso cada vez más frecuente de las transacciones por medios digitales, aunque el efectivo sigue siendo el principal medio para realizar transacciones. La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012 preguntó, entre otros, las razones por las cuales los adultos no utilizan su tarjeta para hacer compras: el 63% de los adultos respondió que esto se debe a que prefieren pagar en efectivo; otro 10% contestó que tiene desconfianza y 4% señaló que no las aceptan en los comercios donde realizan sus compras. Por su parte, la Encuesta de Cultura Financiera de los Jóvenes en México elaborada por la UNAM y Banamex arrojó que el 95% de los jóvenes entre 15 y 29 años prefiere pagar en

efectivo, en comparación con cualquier otra forma de pago.

Una de las características de las transacciones es su comportamiento cíclico, es decir, muestran estacionalidad: crecen en el último trimestre del año y disminuyen el primer trimestre del año. Por ejemplo, el número de operaciones en cajeros automáticos cayó de 129 millones en el cuarto trimestre de 2014 a 125 millones durante el primer trimestre de 2015. Las transacciones en terminales punto de venta cayó de 241 a 234 millones en el mismo periodo de tiempo; las operaciones con cheque disminuyeron de 82 a 73 millones, mientras que las trasferencias electrónicas pasaron de 145 a 134 millones (ver Gráfica 5.1).



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de México.

Nota: Las transacciones electrónicas incluyen las transferencias de banca por Internet, banca por teléfono y banca electrónica.

Adicionalmente a los elementos cíclicos que muestran las transacciones, también se observan aspectos tendenciales. El más destacado es el crecimiento más acelerado de las transacciones por medios más eficientes. Desde el año 2012, el número de transacciones en TPV ha superado al de retiro en cajeros, aunque el monto total de éstas sigue siendo más alto en los cajeros (Gráfica 5.2, panel izquierdo). Ello refleja un avance en el uso de las tarjetas de débito y crédito como un medio de pago, en lugar de fungir solo como un medio de disposición de efectivo.

El número de pagos y compras a través de TPV ha pasado de 236 millones durante el segundo trimestre (2-T) de 2010 a 545 millones en el mismo periodo de 2015, lo cual implica una tasa de crecimiento media anual (TCMA, de aquí en adelante) de 18.3%. El número de operaciones en los cajeros automáticos también se ha acrecentado, pero a un ritmo menor, ya que ha pasado de 339 a 407 millones del 2-T de 2010 al 2-T de 2015, lo que representa una TMCA de 3.7% (ver Gráfica 5.2 panel izquierdo). A su vez, el monto promedio de pago por transacción en las TPV al segundo trimestre de 2015 fue de 607 pesos, mientras que cada retiro ascendió a 1,711 pesos.

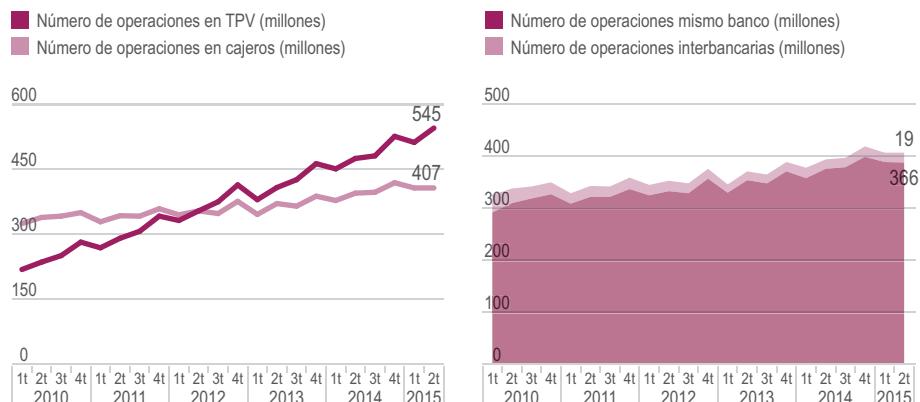
La situación anterior está influenciada por el crecimiento en el número de TPV en el país, el cual ha pasado de 482 a 752 mil de 2010 a junio de 2015. A pesar de que el número de operación en TPV se ha incrementado, la mayoría de los comercios en México aún no cuentan con una TPV. De acuerdo al Censo Económico 2014 realizado por el Inegi, en el país existen 5.6 millones de establecimientos, lo cual se compara desfavorablemente con el número de comercios con una TPV que asciende a 573 mil. Ello significa que aproximadamente sólo el 10% de éstos cuenta con una TPV. Es por ello, que las autoridades han trabajado en generar un marco regulatorio que favorezca la entrada de innovaciones tecnológicas y nuevos jugadores, como los agregadores y otras empresas que ofrecen soluciones de pago (algunas operando ya en otros países), a fin de facilitar que un mayor número de comercios y servicios acepten pagos con tarjeta (ver Cuadro 5.1).

Otra de las tendencias observadas es la disminución sistemática del retiro de efectivo interbancario (cajeros diferentes al banco emisor de la tarjeta de débito o crédito). El número de retiros interbancarios ha pasado de 28 a 19 millones del 2-T de 2010 al mismo periodo de 2015. Por el contrario, el número de retiros en cajeros del mismo banco ha crecido de 310 a 388 millones durante el mismo periodo

de tiempo (ver Gráfica 5.2 panel derecho). Esta situación pudiera originarse en un mayor conocimiento de la población sobre las comisiones que un retiro interbancario representa. Adicionalmente,

esta situación pudiera estar afectada por el incremento observado en el número de cajeros automáticos en el país como se observó en el capítulo sobre infraestructura financiera de este reporte.

### Gráfica 5.2 Pago en TPV y retiro en cajeros



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de México.

### Cuadro 5.1 Caso Boloro

Boloro es una empresa internacional que ofrece servicios de pago móviles con el objetivo eficientar las transacciones entre los consumidores y los comercios. Asimismo, busca incrementar la inclusión financiera a partir de la provisión de servicios electrónicos de bajo costo y con un esquema que favorezca a todos los participantes de los sistemas de pagos. Boloro le permite a cualquier persona pagar, sin requerir efectivo, en comercios, transportes o en línea, a través de un teléfono móvil. La meta de Boloro es fungir como una plataforma de pago para más de 50% de la población no bancarizada del mundo en el año 2018.

#### ¿Cómo funciona Boloro?

Los clientes de los comercios deben poseer una cuenta de banca móvil y colocar una etiqueta en su teléfono móvil, la cual se activa a través de un mensaje de texto (SMS, por sus siglas en inglés). Despues de recibir la confirmación de activación de la etiqueta, se puede empezar a utilizar el teléfono móvil para hacer pagos al colocar la etiqueta del teléfono sobre una máquina lectora. Si se trata de una transacción por un monto pequeño, el pago se realiza de manera automática; de lo contrario, se pide una autorización de pago a través de un SMS. Cada vez que se utiliza Boloro para hacer un pago, el cliente recibe una notificación.

Por su parte, los comercios pueden realizar la transacción a partir de cualquier teléfono celular, terminal punto de venta, cualquier dispositivo de pago móvil (mPOS, por sus siglas en inglés) o vía Internet (vPOS, por sus siglas en inglés). Los comercios pueden revisar las transacciones de forma permanente en Internet. Los depósitos se aplican diariamente en una cuenta bancaria, sin contracargos.

#### ¿En qué países opera Boloro?

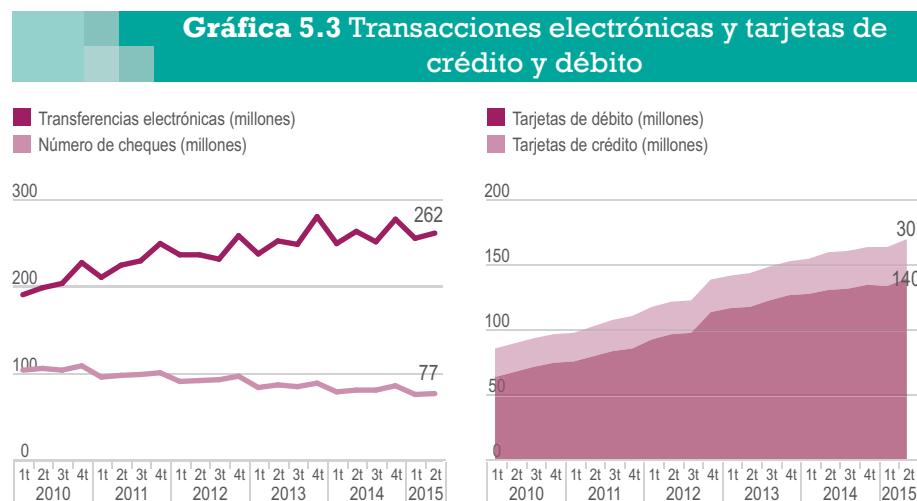
Boloro opera en Sudáfrica, Afganistán y Kuwait, y pronto estará disponible en otros países. En México se llevó a cabo un proyecto piloto en siete tiendas de conveniencia de la cadena TDO ([tdo-tiendas.com.mx](http://tdo-tiendas.com.mx)) en Ecatepec, estado de México durante 2015 para, posteriormente, iniciar operaciones en 2016.

#### ¿Qué resultados ha tenido Boloro?

En diciembre de 2011, Boloro comenzó a procesar transacciones de comercio electrónico transfronterizo en Afganistán. Actualmente opera en el Sureste Asiático, África y el Medio Oriente. Al mes de agosto de 2015, ha procesado 4.8 millones de compras, en establecimientos y en Internet, así como recargas de tiempo y viajes en autobuses de forma electrónica. Como resultado de lo anterior, la tasa de crecimiento anual de las transacciones ha sido de 556%. Se estima que estos resultados han permitido que Boloro otorgue servicios de pago al 10% de la población no bancarizada del mundo.

Por su parte, también se observa un avance de los medios de pago digitales en comparación con otros instrumentos como las operaciones que se liquidan con cheques (ver Gráfica 5.3, panel izquierdo). Las transacciones con cheque han pasado de 106 a 77 del 2-T de 2010 al mismo periodo de 2015, lo cual significa una TCMA de -6.2% en los últimos cinco años. Inversamente, el número de transferencias electrónicas se ha ampliado en un 5.7% de forma anual, al pasar de 199 a 262 millones para el periodo antes mencionado.

Otra de las tendencias observadas es un incremento sostenido en las tarjetas de débito (TDD) y de crédito (TDC), aunque el crecimiento ha sido más acelerado en las TDD (ver Gráfica 5.3, panel derecho). Al junio de 2015, el número de TDD fue de 140 millones, lo cual significa que estos plásticos han aumentado a una TCMA de 15.5% en los últimos cinco años. Las TDC también se han acrecentado, ya que han pasado de 22 a 30 millones para el mismo periodo (TCMA de 6.4%) (Ver Gráfica 5.3, panel derecho).



Fuente: Elaboración propia con base en datos del Banco de México.

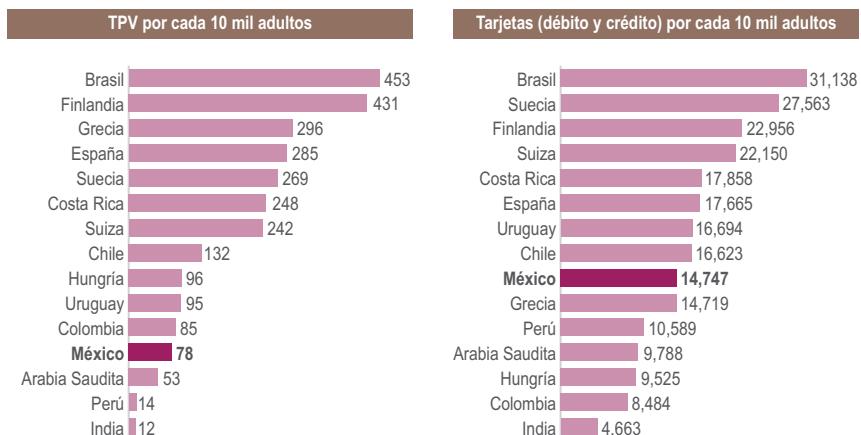
### Las transacciones en México en perspectiva internacional

En perspectiva internacional, México se encuentra rezagado en el número de TPV y el número de tarjetas de débito y crédito (ver Gráfica 5.4). El número de TPV por cada 10 mil adultos fue de 78 en México, mientras que en otros países de América Latina y el Caribe fue superior: Brasil fue de 453, Costa Rica con 248, Chile con 132, Uruguay con 95 y Colombia tuvo 85. A su vez, el número de tarjetas de débito y crédito por cada 10 mil adultos en el país fue de 14,747, lo cual quiere decir que hay más de una tarjeta por adulto. No obstante lo anterior, esta cifra es inferior a la presentada por Brasil, Costa Rica, Uruguay y Chile. Es importante mencionar que este dato proviene de la oferta, es decir, de las instituciones financieras, lo cual implica

que sea diferente al número de adultos con alguna tarjeta (información de la demanda), toda vez que un mismo adulto puede tener más de una tarjeta.

Otro análisis pertinente es el de la frecuencia de uso de los medios de pago. En este sentido, México se encuentra por debajo de países con un nivel de desarrollo similar en términos del número de transacciones con tarjetas (ver Gráfica 5.5, panel izquierdo) y también en el monto promedio por transacción con tarjeta (ver Gráfica 5.5, panel derecho) aunque el rezago es menor en esta última métrica.

## Gráfica 5.4 Cajeros y TPV en perspectiva internacional

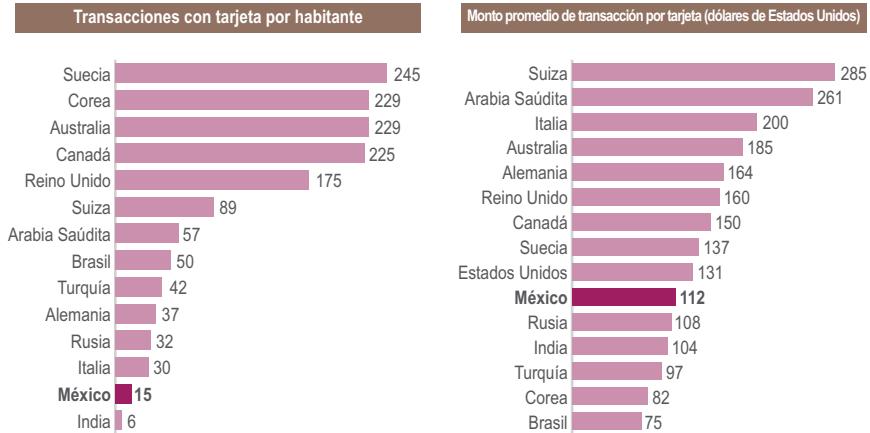


Fuente: Financial Access Survey 2014, BIS Red Book 2013, European Central Bank, Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras de Chile, Superintendencia Financiera de Colombia, Banco Central del Uruguay, Ministerio de Economía Industria y Comercio de Costa Rica.

Por el lado de la demanda, el panorama de los pagos es importante debido a que muestra que tan extendidos se encuentran éstos en la población, en contraste con los datos de la oferta que reflejan el número absoluto de instrumentos (TDD o TDC, por ejemplo) y de pagos. El análisis de los pagos se vuelve más relevante en países que presentan una

gran desigualdad, ya que la alta concentración del ingreso se traduce en que algunas personas cuenten con múltiples tarjetas de crédito o realicen una gran cantidad de pagos, pero que un gran segmento de la población no cuente con estos servicios o no realice cierto tipo de transacciones.

## Gráfica 5.5 Uso de instrumentos de pago en perspectiva internacional



Fuente: Banco de Pagos Internacionales. Datos de 2013.

Al respecto, el *Global Findex 2014*<sup>9/</sup> incluyó diversas preguntas sobre siete tipos de transacciones que se pueden agrupar en tres categorías utilizando la clasificación de los servicios de pago presentada en la primera parte de esta sección (ver Tabla

5.1): pagos de los negocios o el gobierno a las personas (B to P o G to P), pagos de las personas a los negocios o al gobierno (P to B o P to G) y pagos entre personas (P to P).

9/ Para mayor detalle sobre las características de la encuesta Global Findex del Banco Mundial, incluyendo población objetivo, tamaño de la muestra, representatividad y cobertura entre otras, ver el capítulo 1 Avances y Retos en Inclusión Financiera.

Para cada una estas transacciones se preguntó si se habían realizado a través de una cuenta, una cuenta móvil, en efectivo o a partir de transmisores de dinero (este último caso solo se cuestionó en lo referente a las remesas). A nivel mundial, el 86% de los adultos reportó haber realizado al menos uno de

los siete pagos en los últimos doce meses, pero menos de la mitad de éstos mencionó que utilizó una cuenta para enviar o recibirlos. Dentro de los adultos que reportaron utilizar una cuenta, en la mayoría de los casos se trata de la recepción de pagos, más que en el envío de dinero.

**Tabla 5.2 Preguntas incluidas en Global Findex por tipo de pago**

		Receptor del pago		
		Gobierno (government)	Negocios (business)	Personas (persons)
Pagador	Gobierno			Salarios Transferencias gubernamentales
	Negocios			Productos agrícolas
	Personas	Pago de servicios	Pago de cuotas escolares	Remesas

Fuentes: Elaboración propia basada en *The Journey Toward "Cash Lite"*. Better Than Cash Alliance. 2012. Global Findex 2014.

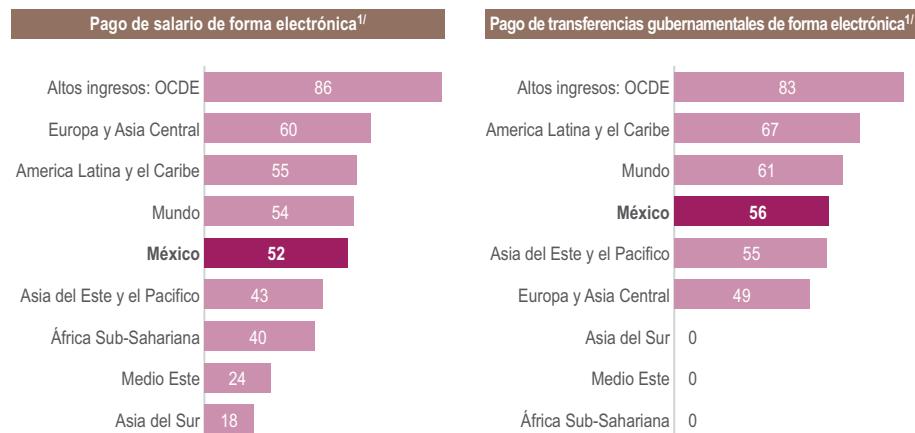
Dentro de las transacciones de los negocios o el gobierno, a las personas, se cuestionó acerca de tres tipos de operaciones: la recepción de los salarios, las transferencias gubernamentales y el pago de productos agrícolas. A nivel mundial, el 32% de los adultos reportó haber recibido un salario de su empleador en los últimos 12 meses. De éstos, el 54% indicó que lo recibió a través de una cuenta. En los países de ingresos altos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el porcentaje fue de 86%, mientras en los países en desarrollo la cifra ascendió a 41%. En México, esta cifra fue cercana a la del promedio mundial al registrar 52%, pero inferior al promedio de América Latina y el Caribe (55%) y Europa y Asia Central (60%) (Ver Gráfica 5.6, panel izquierdo).

A su vez, a nivel mundial, el 13% de los adultos mencionó haber recibido alguna transferencia gubernamental, como subsidios, seguro de desempleo, pagos educativos o de salud (no se incluye

el pago de salarios gubernamentales) en el último año previo a la encuesta. De éstos, seis de cada diez lo recibió a través de una cuenta (ver Gráfica 5.6, panel derecho). En los países de ingresos altos de la OCDE, la mayoría recibe estos pagos en una cuenta, mientras que en los países en desarrollo cerca de la mitad lo recibe de esta forma. En México, el 56% de los adultos recibe estas transferencias a través de medios digitales, lo cual es inferior que el promedio de ALC, pero mayor que el resto de las regiones del mundo, con excepción de los países de ingresos altos de la OCDE.

Por otra parte, alrededor de uno de cada cuatro adultos reportó haber recibido pagos por la venta de sus productos agrícolas. En todas las regiones del mundo, estos pagos se realizan de manera casi exclusiva en efectivo, con la notable excepción donde el 13% del total de adultos que vende estos productos recibe su pago en una cuenta (de dinero móvil en la mayoría de los casos).

**Gráfica 5.6 Transacciones del gobierno a las personas (G to P) y de las empresas a las personas (B to P)**



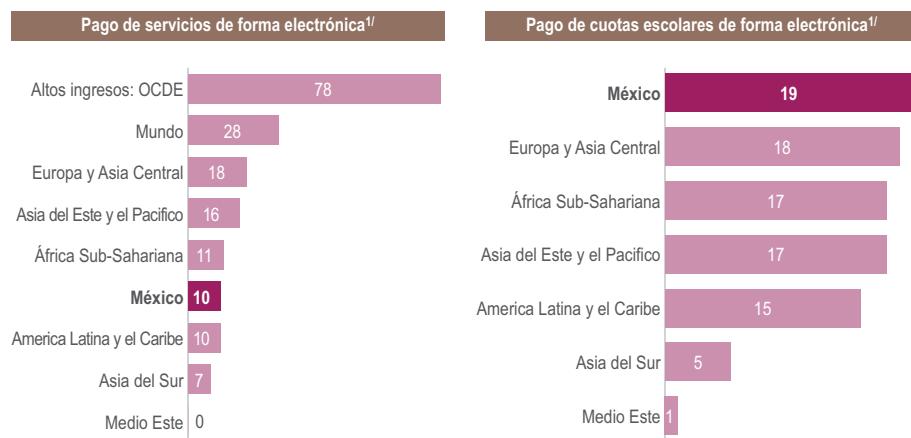
Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

1/ Los porcentajes presentados en las gráficas corresponden al porcentaje de adultos que recibe o envía sus pagos de forma electrónica con respecto al total de los que reportaron haber realizado este tipo de transacción, por lo que estos porcentajes no se refieren a la totalidad de la población, sino que es un subconjunto de ésta.

El siguiente tipo de transacciones se clasifica como pagos de las personas a los negocios (P to B) o al gobierno (P to G). Global Findex cuestionó acerca de dos tipos de operaciones: el pago de los servicios y de las cuotas escolares. Seis de cada diez adultos reportó haber realizado pagos regularmente de agua, electricidad o recolección de basura. En los países de ingreso alto de la OCDE, la mayoría de los adultos realiza estos pagos por medio de una cuenta (ver Gráfica 5.7, panel izquierdo). En los países en desarrollo, nueve de cada diez realiza estos pagos utilizando efectivo. A nivel mundial, el 78% de los adultos paga en efectivo y el restante a través de una cuenta.

En México, únicamente el 10% de las personas paga sus servicios por medios digitales, lo cual se ubica por debajo de África Subsahariana, Asia del Este y Pacífico, Europa y Asia Central, pero por arriba del promedio de ALC. El pago de las cuotas escolares es otro tipo de pago realizado frecuentemente por los adultos. En los países en desarrollo, tres de cada diez adultos reportó haber realizado este tipo de operación en los últimos doce meses. La inmensa mayoría lo hizo en efectivo; sin embargo, existen algunas notables excepciones como Kenia, donde el 58% de los respondientes mencionaron haber pagado de forma electrónica. En México, el 19% de los adultos pagó cuotas escolares a través de una cuenta (ver Gráfica 5.7, panel derecho).

**Gráfica 5.7 Transacciones de las personas al gobierno (P to G) y de las personas a los negocios (P to B)**



Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

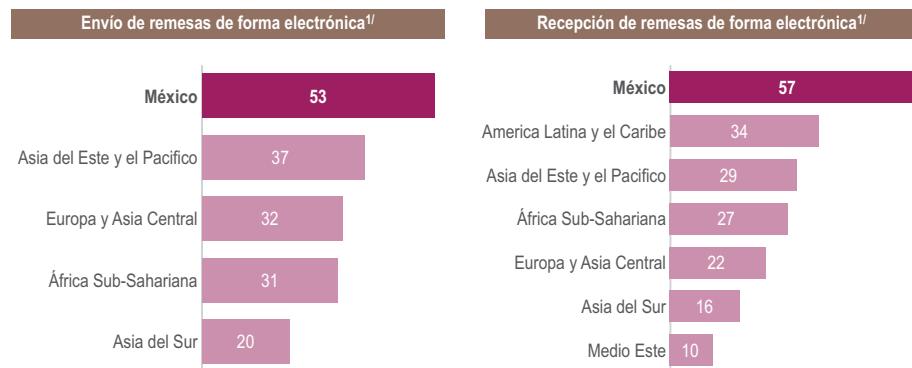
1/ Los porcentajes presentados en las gráficas corresponden al porcentaje de adultos que recibe o envía sus pagos de forma electrónica con respecto al total de los que reportaron haber realizado este tipo de transacción, por lo que estos porcentajes no se refieren a la totalidad de la población, sino que es un subconjunto de ésta.

El último tipo de transacciones que midió Global Findex son los pagos persona a persona (P to P). En este caso, se preguntó sobre el envío y la recepción de remesas nacionales. A nivel mundial, el medio de transacción más utilizado para este tipo de operación es el dinero en efectivo, seguido por los medios digitales; emplear un transmisor de dinero como *Western Union* es el tercer medio más recurrido.

Una gran cantidad de personas emplea más de uno de estos métodos simultáneamente. Las remesas nacionales son

frecuentemente realizadas en los países en desarrollo: el 26% de los adultos reportó haber recibido o enviado remesas en los últimos doce meses previos a la encuesta. En México, el 12% de los adultos mencionó haber recibido remesas nacionales y el 11% haber enviado. De los adultos que enviaron remesas, alrededor de la mitad lo hizo a partir de una cuenta; este porcentaje es casi similar para aquellos que las recibieron (ver Gráfica 5.8).

**Gráfica 5.8 Transacciones de las personas a las personas (P to P)**



Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

1/ Los porcentajes presentados en las gráficas corresponden al porcentaje de adultos que recibe o envía sus pagos de forma electrónica con respecto al total de los que reportaron haber realizado este tipo de transacción; es decir, estos porcentajes no se refieren a la totalidad de la población, sino que es un subconjunto de ésta.

*Global Findex* también preguntó sobre la tenencia de TDC y TDD (ver Gráfica 5.9). A nivel mundial, el porcentaje de adultos que reportó contar con una TDC fue 17%, lo cual implicó un crecimiento de dos puntos porcentuales (pp) con respecto al valor registrado en la encuesta de 2011 cuando se tuvo un valor de 15%. En México, el valor de 2014 fue casi idéntico al promedio mundial al registrar 18%, pero el crecimiento mostrado con respecto a 2011 fue mayor, ya que éste fue de 5 pp (en 2011 fue 13%). A pesar del incremento, esta cifra sigue por debajo del promedio de los países de América Latina y el Caribe con 22%, Europa y Asia Central con 19% y los países de ingreso alto de la OCDE con 53%.

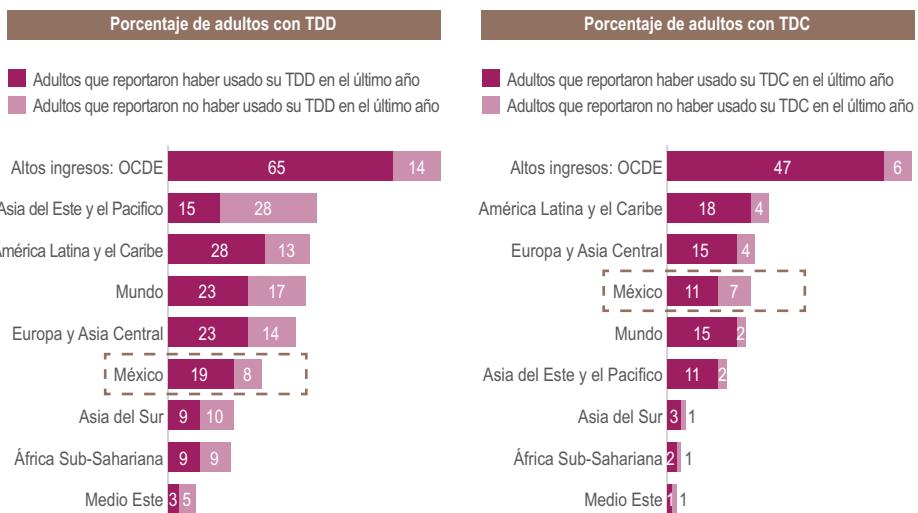
En el caso de las TDD, a nivel mundial, el porcentaje de adultos que poseen una fue 40.1%. El crecimiento en los tenedores de TDD fue mucho mayor que el observado para las TDC, ya que el incremento fue de casi 10 pp (en 2011 el valor fue 30.5). México, por su parte, registró un valor de 26.8%, lo cual significó un ascenso de 4.5 pp. En términos comparativos, México se vuelve a ubicar por debajo del promedio de ALC, Europa y Asia

Central y los países de la OCDE de ingreso alto, aunque por arriba de África Subsahariana y Medio Este.

La posesión de tarjetas es relevante, pero también lo es su uso, por lo que el *Global Findex* indagó sobre el uso de las tarjetas en el último año (ver Gráfica 5.9). Los resultados muestran amplias variaciones entre regiones y países. A nivel mundial, el 23% de los adultos reportó haber utilizado su TDD en el último año, mientras que el 17% de aquellos que cuenta con una, no lo hizo. Esto significa que por cada adulto que no usó su TDD, 1.4 si lo hicieron. En el caso de las TDC, el 15% de los adultos reportó haberla usado en el último año previo al levantamiento de la encuesta en tanto que 2% no la empleó. Esto se traduce en que por cada adulto que no utilizó su TDC, 6.3 si la ocupó.

En México, del 27% de adultos que reporta tener una TDD, se observa que el 19% si la utilizó, en tanto que el 8% no lo hizo, lo cual se puede traducir en que por cada adulto que no la utilizó, 2.4 si lo hizo. En el caso de las TDC, por cada adulto que no la utilizó, 1.7 si la empleó.

## Gráfica 5.9 Tarjetas de crédito y débito: posesión, uso y relación con nivel de ingreso

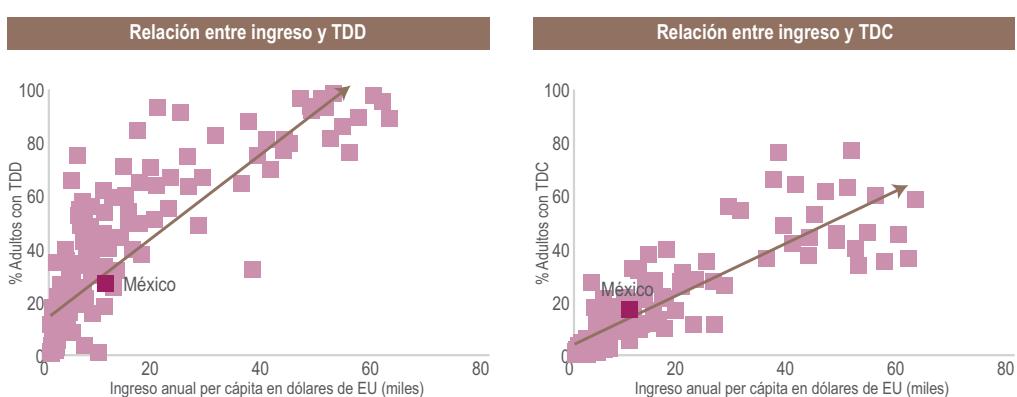


Fuente: Base de datos del Global Findex 2014.

La inactividad de las tarjetas en México refleja la imperiosa necesidad de seguir construyendo un ecosistema que fomente el uso de las tarjetas como medio de pago. Este problema demanda de múltiples tareas entre las que destaca una mayor “terminalización” de comercios. Adicionalmente, se requiere de un mayor número de sucursales, cajeros y correspondentes, y que éstos últimos brinden toda la gama de servicios (incluyendo el retiro de efectivo), especialmente en las zonas rurales. De igual forma, se debe incrementar la confianza en el uso de las tarjetas en un contexto donde el robo de identidad ha mostrado un crecimiento.

Vale la pena analizar la relación entre el nivel de ingresos (medido a través del PIB per cápita ajustado a paridad de poder de compra) y la tenencia de TDD y TDC. En la Gráfica 5.10 se observa una estrecha relación positiva entre ambas variables. El coeficiente de correlación es de 0.84 en las TDD y de 0.87 en las TDC. Los resultados reflejan que el número de TDD en México se encuentra por debajo de su valor esperado, situación inversa con respecto al número de TDC, donde se cuenta con más de lo que el ingreso por habitante podría sugerir.

## Gráfica 5.10 Tarjetas de crédito y débito: posesión, uso y relación con nivel de ingreso

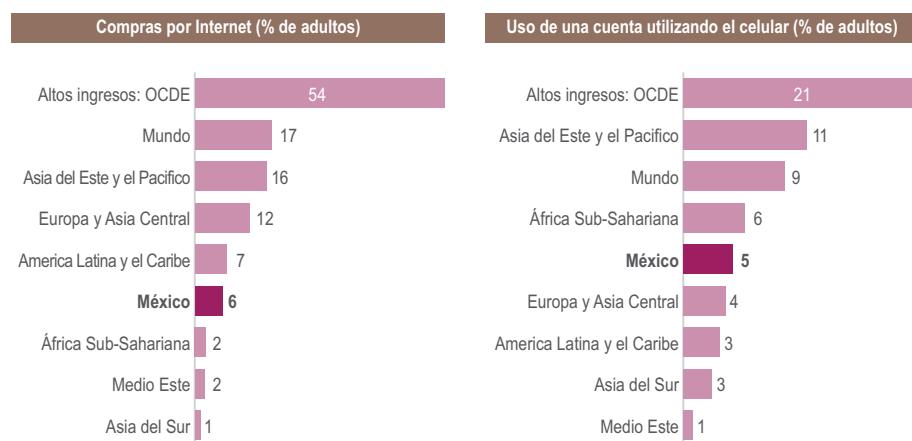


Fuente: Base de datos del Global Findex 2014. World Development Indicators. Datos a 2014.

Otro de los aspectos que fue medido por el *Global Findex* fue el uso de Internet para comprar cosas o pagar servicios (ver Gráfica 5.11, panel izquierdo). A nivel mundial, el 17% de los adultos recurrió a este medio para comprar cosas o pagar servicios. En los países de ingreso alto de la OCDE se alcanzó el 54%, mientras que en Asia del Sur fue 1%, en África Subsahariana fue 2.4% y en Medio Este alcanzó 2%. En México, únicamente el 6% de los adultos entrevistados respondieron afirmativamente, lo cual es similar al valor observado para ALC.

El uso del celular para realizar transacciones a través de cuentas también se ha convertido en una operación cada vez más frecuente (ver Gráfica 5.11, panel derecho). A nivel mundial, el 9% de los adultos reportó haber utilizado este canal para realizar transacciones. México y ALC en general se encuentran por debajo de los países de África Sub-Sahariana, Asia del Este y el Pacífico y los países de ingreso alto de la OCDE.

 **Gráfica 5.11 Utilización del celular y compras por Internet**



Fuente: Base de datos del *Global Findex* 2014.

## Remesas

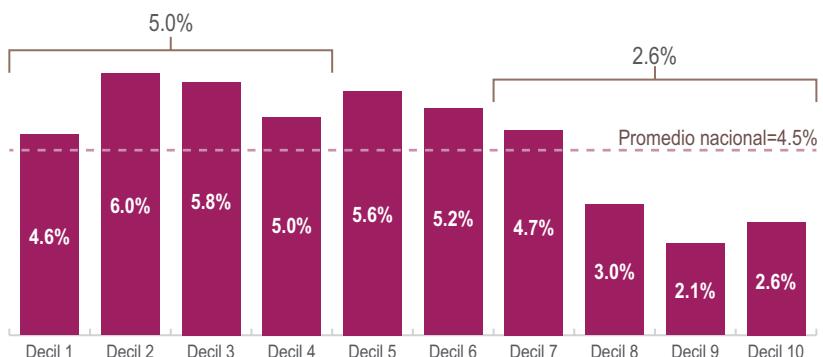
Las remesas pueden introducir a la población al sistema financiero formal y fungir como una puerta de acceso a otro tipo de servicios como el ahorro, el crédito y los seguros. Las remesas son una fuente importante para incrementar el ingreso de los países, mejorar la distribución de la riqueza y reducir los niveles de pobreza. Esquivel y Huerta estiman que la recepción de remesas reduce la probabilidad de que un hogar sufra de pobreza alimentaria y de pobreza de capacidades en 7.7 y 6.3 puntos porcentuales, respectivamente<sup>10/</sup>. Estos efectos representan una reducción de alrededor del 36% y el 23% en las tasas de pobreza alimentaria y de capacidades, respectivamente, para un

hogar que recibe remesas en comparación con un hogar similar que no recibe éstas.

Por su parte, de acuerdo a la información de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares de 2012, el 4.5% de los hogares en el país reciben remesas. Cabe destacar que la proporción de hogares que reciben remesas es mayor en los segmentos más pobres de la población, por lo que estos recursos representan una mayor proporción de sus ingresos. El 5% de los hogares de menor ingreso (40% más pobre), en tanto que solo el 2.6% de los hogares de mayor nivel de ingreso (40% más rico), reciben remesas (ver Gráfica 5.12).

<sup>10/</sup> Esquivel G. & A. Pineda (2007). *Las remesas y la pobreza en México: un enfoque de pareo de puntuación de la propensión*. Integración y Comercio (27). Volumen (11). Julio – diciembre de 2007. Banco Interamericano de Desarrollo.

**Gráfica 5.12 Importancia de las remesas en el ingreso de los hogares (% de hogares que recibe remesa por decil de ingreso)**



Fuente: Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2012 (ENIGH).

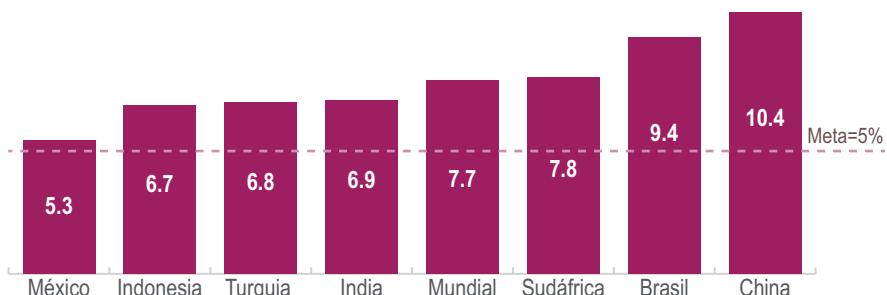
Nota. Los hogares están ordenados en deciles de acuerdo a su ingreso corriente total trimestral.

A nivel mundial, las remesas enviadas a los países en desarrollo alcanzaron 436 billones de dólares americanos, lo cual supera la ayuda oficial para el desarrollo de los países de altos ingresos. Se estima que las remesas estimulan el desarrollo de zonas que no tienen acceso a otras fuentes de capital ya que usualmente tienen una gran dispersión geográfica. Asimismo, las remesas permiten empoderar económicamente a las mujeres, toda vez que dos de cada tres receptores de éstas son mujeres.

En 2011, los líderes del Grupo de los 20 (G-20) acordaron realizar acciones tendientes a reducir el costo de las transferir

remesas de 10 a 5% sobre el monto enviado para el cierre de 2014. A partir del acuerdo, el costo ha disminuido hasta llegar a 7.7% al segundo trimestre de 2015. El promedio ponderado se ubicó en 5.9%, lo cual sugiere que los costos son menores en aquellos países donde se observan los mayores montos de envío. El costo de enviar dinero a través bancos comerciales fue 10.9% al segundo trimestre de 2015. Las oficinas de correos cobran 5.1% y los transmisores de dinero cobran 6.6%, en promedio. Dentro de los países del G-20, México e Indonesia son los países donde el costo de la recepción de remesas es menor, al registrar 5.3 y 6.7%, respectivamente (ver Gráfica 5.13).

**Gráfica 5.13 Costo promedio de la recepción de remesas (%)**



Fuente: Banco Mundial. Precio de las remesas a nivel mundial.  
Datos al segundo trimestre de 2015.

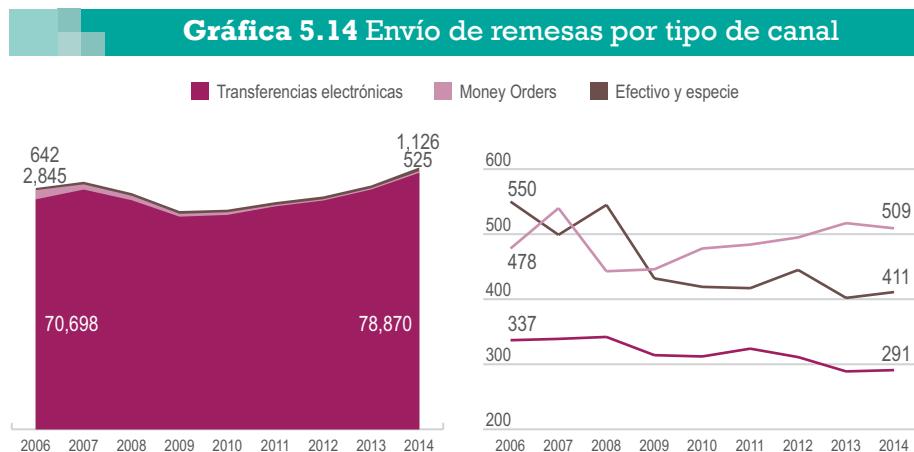
El sector de servicios de remesas ha ido evolucionando, por lo que se han ido incrementando las opciones para el envío y recepción de estos ingresos de dinero, como es el caso de las transferencias electrónicas, las cuales representan casi el total de operaciones (97%) en México; sin embargo, en menor medida se siguen utilizando las órdenes de dinero (*money orders*) y el envío de remesas en efectivo y especie (ver Gráfica

5.14). Incluso, los montos promedio por remesa de envíos en efectivo y especie resultan ser mayores que aquellos enviados a través de transferencias electrónicas, aun cuando este último servicio sea más seguro.

Es importante mencionar que la Condusef, en coordinación con el Instituto de Mexicanos en el Exterior, participa en el

programa piloto Ventanilla de Oportunidades Financieras, a través del cual se ha atendido a más de dos mil personas en Nueva York. Asimismo, se trabaja en la elaboración de un sitio específico para los mexicanos en el exterior, con el fin de que encuentren información de utilidad en materia financiera y de administración de su dinero, así como mejores vínculos

financieros con sus familiares en México. Por su parte, con el objetivo de proporcionar servicios financieros básicos asociados al giro telegráfico en zonas rurales y de difícil acceso, la SCT amplió durante 2014 la cobertura telegráfica, poniendo en operación 70 sucursales nuevas.



Fuente: Banco de México.

El Programa Especial de Migración 2014-2018 ha establecido dos indicadores que miden el grado de vinculación entre la inclusión financiera y las remesas. El primero de ellos es “Porcentaje de migrantes mexicanos que destinan las remesas hacia la inversión productiva”, el cual tiene la meta de llegar a un valor de 4.0% en el año 2018. Este indicador tuvo una disminución durante 2014 con respecto al año previo, toda vez

que pasó de 2.8 a 0.9%. El segundo indicador es “Porcentaje de personas migrantes de retorno que cuentan con un micro-negocio en México y accedieron a financiamiento para establecerlo”. La meta de este indicador es 7.0% en el 2018. Este indicador mostró un aumento de 4.3 a 4.7% de 2013 a 2014 (ver Gráfica 5.15).

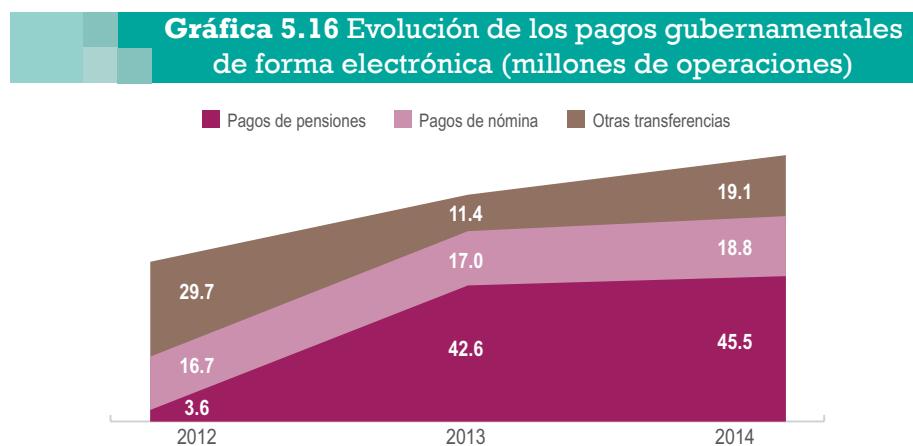


Fuente: Instituto Nacional de Migración.

## Pagos gubernamentales

El número de pagos gubernamentales realizados a través de SPEI por la Tesorería de la Federación (Tesofe) durante 2014 ascendió a 83.4 millones (ver Gráfica 5.16), lo que representa alrededor de 9,673 pagos por cada 10,000 adultos. Este indicador ha evolucionado favorablemente desde 2012 debido a que en ese año se ubicó en 5,997 y en 2013 fue de 8,378.

El segmento más dinámico dentro de los pagos realizados por la Tesofe es el que se refiere a los pagos de pensiones, el cual ha pasado de 3.6 a 45.5 millones en el periodo de 2012 a 2014. Este crecimiento implicó una TCMA de 255%. Los pagos de nómina mostraron también un incremento al pasar de 16.7 a 18.8 millones, en tanto que el rubro de otro tipo de transferencias se ha reducido.



Fuente: Tesorería de la Federación. Datos anuales.

Con el objetivo de fortalecer la dispersión de recursos a través de medios digitales, el 1º de enero de 2015 entró en vigor el “Acuerdo por el que se determina la forma en que las dependencias y entidades contratarán los servicios bancarios para la dispersión de subsidios, así como las previsiones técnicas para que las mismas instruyan los pagos conducentes”. El citado acuerdo señala que todos los programas de subsidios que entreguen recursos a la población serán dispersados por la Tesofe a través de las instituciones de la banca de desarrollo o de banca múltiple, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

- i. Los subsidios deberán ser dispersados a través de instituciones de la banca múltiple o de desarrollo, de acuerdo a la elección del beneficiario, cuando éstos equivalgan a un monto promedio por dispersión mayor a 3,000 Udis, sin importar la frecuencia de ésta. Asimismo, también se incluyen dentro de este numeral a aquellos subsidios que equivalen a un monto promedio menor o igual a 3,000 Udis y sean dispersados una o más veces al mes. Finalmente, también se incluyen todos los subsidios otorgados por la Secretaría de Educación Pública.
- ii. Los subsidios con un promedio por dispersión menor o igual a 3,000 Udis con una frecuencia de entrega

bimestral, semestral o anual deberán ser dispersados a través de alguna de las instituciones de la banca de desarrollo.

El acuerdo señala que las instituciones de la banca de desarrollo no podrán cobrar comisiones por los servicios bancarios y financieros señalados en los numerales anteriores.

En algunas entidades del país se han anunciado acciones tendientes a fomentar la inclusión financiera a través de los pagos gubernamentales de forma electrónica. Una de ellas es Oaxaca en donde el nuevo Instituto Estatal de Educación Pública de Oaxaca inició, a partir de la primera quincena del mes de septiembre de 2015, la segunda etapa para la entrega de tarjetas de nómina en 19 municipios de las regiones de la Mixteca, Cañada, Sierras Norte, Sur y Costa. Esta acción beneficiará a 24,484 docentes y personal administrativo que presenta sus servicios educativos en estas regiones de la entidad. La primera etapa de bancarización inició en la primera quincena de agosto de 2015, en donde a la fecha se han entregado 29,055 tarjetas bancarias, de un total de 30,421 maestros y personal administrativo de las regiones de los Valles Centrales, Istmo y Papaloapan.

## ■ Sección 2: Seguros

Los seguros son considerados como una inversión y no como un gasto, ya que implican un desembolso menor en el presente para evitar uno mayor en el futuro en caso de que se presente un incidente desfavorable. Es así que los seguros propician la estabilidad económica de sus usuarios, ya que protegen los bienes adquiridos (como un auto o una vivienda) y/o brindan apoyo financiero en situaciones adversas (como accidentes o pérdida de vida).

Actualmente, existen en el país diversos productos ofrecidos por las aseguradas que se pueden adaptar a diversas necesidades y niveles de ingresos, tales como los microseguros y los seguros básicos, los cuales buscan facilitar la contratación y brindar opciones más accesibles para la población de menores ingresos. La existencia de este tipo de productos es muy relevante dado que contribuye a reducir una de las barreras más importantes que se han detectado en el sector asegurador, toda vez que de acuerdo con la ENIF 2012, de la población adulta que declaró no contar con un seguro, el 42% señaló que se debe a que éstos son muy caros y 29% a que no los conoce, no sabe dónde solicitarlos o no se los han ofrecido.

Asimismo, las instituciones aseguradoras ofrecen productos que protegen a la población ante diversos riesgos, tales como accidentes automovilísticos, enfermedades, accidentes personales y la muerte; sin embargo, el uso de seguros en México es aún limitado. Por ejemplo, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS), sólo 5% de las familias mexicanas cuentan con un seguro voluntario de daños y accidentes para proteger sus viviendas, y sólo un 26% de las personas cuentan con un seguro relacionado a sus préstamos hipotecarios.

Con el objetivo de indagar el avance en la cobertura de los seguros en México, esta sección analiza la información correspondiente a los principales productos de seguros en México (de vida, accidentes y enfermedades, y daños), así como los seguros básicos y microseguros. A su vez, se analizan algunos de los principales indicadores en el contexto internacional. Cabe destacar que debido a la disponibilidad de información para este sector, los datos que se presentan en esta sección son al cierre de 2014.

### Indicadores básicos de seguros

Los indicadores básicos de penetración y densidad se utilizan para medir el desempeño del sector asegurador en México (ver Tabla 5.3). La penetración es la relación entre la prima directa y el PIB, mientras que la densidad se refiere al gasto

promedio en seguro por persona. Al respecto, con cifras a diciembre de 2014, la prima directa del sector asegurador (363,530.4 millones de pesos) ascendió a 2.1% respecto al PIB y la prima per cápita ascendió a 2,980 pesos.

**Tabla 5.3 Indicadores básicos de desempeño del sector asegurador**

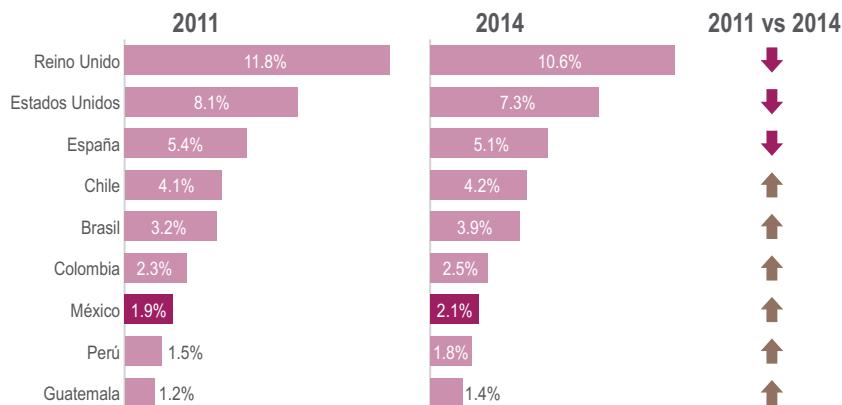
<b>Penetración</b>	Prima directa como proporción del PIB anual
<b>Densidad</b>	Prima directa per cápita anual

Fuente: CNSF.

La penetración del sector asegurador en México sigue siendo más baja que el promedio en Latinoamérica, el cual se ubicó en 3.1%. En otros países como Colombia se ubicó en 2.5%, Brasil, 3.9%; Chile, 4.2%; Estados Unidos, 7.3%, y Reino Unido, 10.6% (ver Gráfica 5.17). No obstante, México se

encuentra dentro de los países que registraron crecimiento en el periodo de 2011 a 2014, a diferencia de países como Reino Unido, Estados Unidos y España, los cuales disminuyeron en su penetración del mercado asegurador.

**Gráfica 5.17 Penetración de seguros: primas como % del PIB**



Fuente: CNSF y Swiss Re Sigma, diciembre 2014.

Por otra parte, un estudio realizado por Swiss Re Sigma<sup>11/</sup> señala una disminución en el crecimiento de las primas de seguros en la región de Latinoamérica y Caribe. En 2014, las primas de seguro de vida crecieron en 3.3%, valor por debajo del observado en 2013 (4.2%). De igual manera, las primas de otros productos de seguros crecieron 4.7%; nuevamente

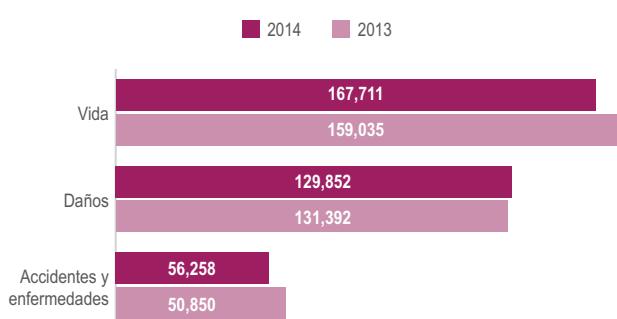
por debajo del valor observado en 2013 (6.8%). Se espera que el lento crecimiento de las primas en la región continúe hasta 2017 debido a la competencia de precios, una demanda de consumo y mercado laboral más débiles, y una elevada volatilidad financiera.

### Composición de la cartera de seguros

La cartera del sector asegurador se divide en tres tipos de seguros: vida, daños, y accidentes y enfermedades. La prima emitida o cartera en los seguros de vida representa casi la mitad del total, al registrar 47% (ver Gráfica 5.18). La cartera de los seguros contra daños se ubica en segundo lugar al contabilizar 37%. Por último, los seguros que protegen contra enfermedades y accidentes ocuparon el 16% del total del mercado.

La prima emitida durante 2014 en el país creció 4%. La cartera de los seguros contra accidentes y enfermedades creció en 11%, y la referente a los seguros de vida lo hizo en 5%<sup>12/</sup>. Por el contrario, la cartera de los seguros contra daños se redujo en 1%.

**Gráfica 5.18 Evolución de la cartera de seguros en México\***



Fuente: CNSF, diciembre 2014.

\* Cifras nominales en millones de pesos.

11/ Swiss Re Sigma (2015). El seguro mundial en 2014: vuelta a la vida.

12/ Los seguros de vida consideran las pólizas en vigor de seguros de vida individual y los certificados en vigor de los seguros de vida grupo. Por su parte, los seguros de accidentes y enfermedades incluyen las pólizas de accidentes personales, gastos médicos y salud.

## Seguros básicos

La amplia variedad de productos de seguros en el mercado ocasiona que, previo a su contratación, no sea sencillo comparar las características entre seguros. Es así que, para facilitar y promover la contratación de seguros, se estableció la obligación para que las instituciones aseguradoras ofrezcan productos

básicos estandarizados, a los que comúnmente se les refiere como “seguros básicos.” Existen seis tipos de seguros básicos: vida; responsabilidad civil para automóvil; gastos médicos; accidentes personales; salud y, dental (ver Tabla 5.4).

**Tabla 5.4 Tipo de coberturas y variables básicas por producto**

Tipo de seguro	Vida	Auto	Accidentes personal	Gastos médicos	Salud	Dental
Cobertura	Fallecimiento (suicidio no cubierto hasta cumplir dos años de antigüedad)	Responsabilidad civil en bienes y personas. Sólo para particulares	Muerte accidental, no incluye pérdidas orgánicas	Renta diaria por hospital, indemnización por enfermedad de alta frecuencia y de alta severidad	Medicina preventiva y correctiva	Tratamientos preventivos y correctivos
Edades de aceptación	Mínima 18 y máxima 65	No aplica	Mínima 12 y máxima 65	Desde primer día de nacido hasta 64	Desde primer día de nacido hasta 64	Sin restricción
Forma de pago	Anual	Mensual, Trimestral, Semestral, Anual	Anual	Anual	Anual	Anual
Tipo de póliza	Individual	Individual	Individual	Individual / Familiar	Individual / Familiar	Familiar, mínimo tres personas
Suma asegurada (pesos)	100 mil 200 mil 300 mil	250 mil bajo una sola cobertura	100 mil 200 mil por persona	Según evento y tipo	Según evento y tipo	Según evento y tipo
Tarifa	Se define por edad y género; aplica a nivel nacional	Varía por entidad federativa	Se define por edad, género y ocupación	ND <sup>1/</sup>	Se define por edad, género y entidad federativa	Se define por edad y entidad federativa
Conducto de venta	Cualquiera autorizado (agente, banco, etc.)					

1/ Información no disponible.

Fuente: Condusef. Registro de tarifas de seguros básicos.

La principal cualidad de los seguros básicos es que son fácilmente comparables, ya que todos deben tener las mismas características y un mismo modelo de contrato para cada ramo. Asimismo, este tipo de seguros debe tener condiciones simples y requisitos sencillos para la reclamación y pago de siniestros. La única característica distinta entre los seguros básicos de distintas aseguradoras es la prima del seguro.

Para contribuir a que los usuarios del sistema financiero realicen una elección de un seguro de forma más informada, la

Condusef generó en su portal de Internet el Registro de Tarifas de Seguros Básicos (Resba)<sup>13/</sup>. En este portal, los usuarios pueden consultar y revisar las primas de todos los seguros básicos en el mercado. Las tarifas que se muestran en Resba son registradas directamente por las instituciones de seguros, por lo que son ellas las responsables de que se encuentren vigentes. De esta forma, se busca brindar la certeza de que la tarifa proporcionada en el portal, se encuentra vigente y será respetada por la compañía que sea de su interés.

13/ Esta información se puede consultar en el sitio: <http://e-portalif.condusef.gob.mx/resba/index.php>

## Microseguros

Los microseguros ofrecen protección en contra de riesgos específicos a la población de bajos ingresos, a través del pago de primas reducidas. La comercialización de estos productos se realiza a través de canales de distribución no tradicionales con

bajos costos de transacción, tales como: redes bancarias, redes de micro-financieras o comerciales. Esto permite reducir el costo de este tipo de productos (ver Cuadro 5.2).

### Cuadro 5.2 Segutarjetas de GNP en Oxxo

En octubre de 2014, la aseguradora GNP, en alianza con Oxxo empresa de Femsa, lanzó al mercado el microseguro conocido como segutarjetas. Este seguro es de bajo costo (desde 99 hasta 1,449 pesos) y se considera de fácil acceso ya que se encuentra disponible a la venta en todo el territorio nacional a través de las tiendas Oxxo.

Las segutarjetas cubren cuatro tipos de eventualidades:

- Seguro de cáncer de mama y cervicouterino. Para mujeres de 18 a 50 años, con una prima de 149 pesos y cobertura de 17 mil pesos por tarjeta;
- Seguro de primer infarto. Para hombres de 18 a 50 años, con una prima de 149 pesos y cobertura de 26 mil pesos por tarjeta;
- Protección por muerte accidental. Para personas de 18 a 50 años, con una prima de 99 pesos y una cobertura de 50 mil pesos por tarjeta; y,
- Seguro por accidente. Para personas de 0 a 60 años, con una prima de 149 pesos y una suma asegurada de 7,500 pesos por tarjeta.

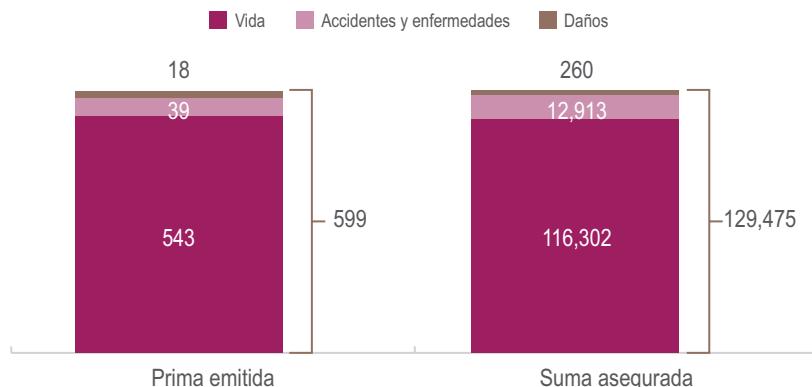
Después de comprar la segutarjeta, el cliente debe llamar a GNP para activar el seguro, con el propósito de proporcionar los datos de la persona asegurada, incluyendo: nombre, fecha de nacimiento, domicilio, teléfono y el código de la segutarjeta. Es así que la persona asegurada puede ser distinta de quién compró el seguro en Oxxo con el propósito de facilitar la compra de seguros para terceros.

Posteriormente, el cliente recibe, por correo electrónico, el contrato y condiciones generales del seguro contratado. Cabe destacar que no se requieren estudios especiales para contratar cualquiera de las segutarjetas.

El uso de microseguros se ha incrementado en años recientes mostrando un crecimiento del 68% entre 2007 y 2014. Al cierre de 2014, se registraron 9.2 millones de personas aseguradas con microseguros, lo cual equivale a alrededor del 8% de la población. La mayoría de los asegurados con microseguros (64%) poseen coberturas de seguros de vida. El restante se divide entre microseguros para accidentes y enfermedades (19%) y contra daños (17%).

La prima emitida por microseguros asciende a 599.6 millones de pesos, mientras que la suma asegurada total es de 129 mil millones. Como es de esperarse, los seguros de vida concentran la mayor parte de la prima emitida (543 millones de pesos) y de la suma asegurada (116 mil millones de pesos) (ver Gráfica 5.19). Finalmente, cabe notar que, en el periodo de 2007-2014, la prima emitida presentó un crecimiento promedio en términos reales de 36.0% y la suma asegurada mostró un crecimiento promedio real similar de 36.9%.

**Gráfica 5.19 Prima emitida y suma asegurada de los microseguros (millones de pesos)**



Fuente: CNSF, diciembre de 2014.

### Acciones de las autoridades para fomentar la contratación de seguros

Las autoridades han buscado fomentar la contratación de seguros por parte de la población en beneficio y protección de los intereses del público. A continuación se describirán dos acciones destacadas en este sentido: la creación de un fondo especial para proteger a los asegurados y el seguro carretero.

El 4 de abril de 2013, la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas estableció el Fondo Especial con carácter obligatorio para seguros de vida y seguros de no-vida, con el fin de apoyar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las instituciones de seguros y proteger a los contratantes, asegurados y beneficiarios de las pólizas de seguros. Este fondo obliga a que las instituciones de seguros autorizadas para operar diversos tipo de seguros (vida, accidentes personales, gastos médicos, salud, responsabilidad civil, entre otros) constituyan fondos especiales a través de fideicomisos privados e irrevocables, fondeados con aportaciones de las propias instituciones de seguros para apoyar el cumplimiento de las obligaciones a su cargo en caso de revocación de la autorización e inicio del proceso de liquidación administrativa.

Las aportaciones de las instituciones de seguros se fijan como un porcentaje de las primas que emita cada institución de seguros y no podrá exceder del 0.5% de la prima emitida. Lo anterior, proporciona mayor fortaleza al sector asegurador y

certeza a los asegurados sobre el cumplimiento de los términos contratados en sus pólizas de seguros.

Por su parte, en marzo de 2014 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación las reglas de operación para el seguro obligatorio de responsabilidad civil para tránsito carretero<sup>14/</sup>. Estas disposiciones señalan que, a partir de septiembre de 2014, los automóviles que circulen por carreteras federales deberán contar con una póliza de responsabilidad civil contra daños a terceros en su persona o bienes.

En un inicio, solo es obligatoria la cobertura de daños a personas para automóviles modelo 2011 en adelante y con un valor superior a 186 mil pesos. A partir de 2019 serán obligatorias las coberturas de daños materiales y daños a personas para todos los vehículos. La AMIS estima que la prima del seguro obligatorio costará alrededor de los 300 pesos anuales, el cual deberá ser pagado en una sola exhibición al inicio de la vigencia de la póliza.

Se espera que las medidas señaladas anteriormente impulsen el desarrollo del mercado asegurador y permitan que una mayor cantidad de personas accedan a este tipo de productos y servicios en beneficio de ellos y su patrimonio.

14/ Acuerdo 07/2014 publicado por SHCP el 27 de marzo de 2014. Cabe destacar que el seguro obligatorio es solo para tránsito carretero y no para el tránsito en general en los diferentes estados del país.

## ■ Sección 3: Cetesdirecto

### Descripción del programa

El programa cetesdirecto es un canal de distribución de títulos gubernamentales ofrecidos de forma directa al público, lo que permite a cualquier persona física residente en México ahorrar e invertir mediante la compra de valores gubernamentales. Este tipo de instrumento son títulos que representan el compromiso por parte del emisor (en este caso, el Gobierno Federal) de pagar los recursos prestados, más un interés pactado o establecido previamente al poseedor del título (o inversionista), en una fecha de vencimiento dada.

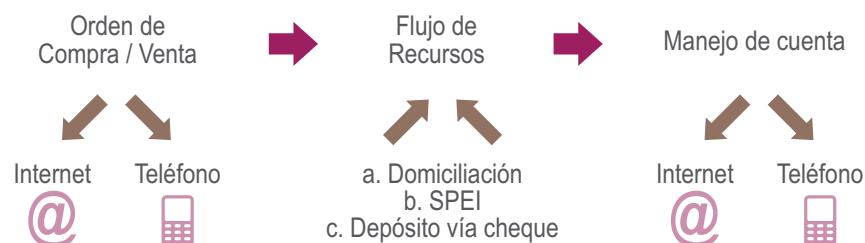
Con el objetivo de garantizar el acceso a este tipo de valores en los mismos términos y condiciones que tienen los grandes inversionistas, cetesdirecto participa en todas las subastas primarias<sup>15/</sup> de títulos del Gobierno Federal. De esta manera, las personas físicas pueden adquirir todos los instrumentos financieros que están disponibles cada semana en la colocación primaria que se realiza a través del Banco de México.

Existen cinco requisitos para contratar cetesdirecto: a) ser mayor de edad; b) ser residente del país; c) contar con una cuenta bancaria; d) contar con el Registro Federal de Contribuyentes (RFC) y, e) contar con la Clave Única de Registro de Población (CURP). En el caso de clientes que deseen registrarse a través de Internet, se debe contar con la Firma Electrónica Avanzada (FIEL).

Los productos de este programa pueden contratarse fácilmente a través de las oficinas de cetesdirecto o en cualquiera de las más de 200 sucursales de Bansefi. Asimismo, se puede contratar por medio del portal de Internet a través de una computadora o *smartphone*. Una vez que se contrata alguno de los productos de cetesdirecto, el cliente adquiere una cuenta radicada en Nacional Financiera (Nafin), la cual puede consultar y, a través de ésta, realizar operaciones de compra-venta de valores gubernamentales, ya sea en el portal de Internet las 24 horas del día, los 365 días del año, o a través del Centro de Atención Telefónica en los horarios establecidos (días hábiles bancarios de 9:00 a 18:00 horas; y sábados, domingos y días festivos de 9:00 a 14:00 horas).

Para la adquisición de valores gubernamentales, las personas deben transferir recursos a su cuenta de cetesdirecto (ver Esquema 5.1). Esto se puede hacer a través de un depósito con cheque en los bancos autorizados o con una transferencia electrónica a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI). Esta última modalidad también contempla la posibilidad de un cargo automático periódico a una cuenta bancaria registrada (domiciliación). Una vez transferidos los recursos, éstos se utilizan para la compra de valores gubernamentales seleccionada por el cliente.

**Esquema 5.1 Proceso de operación de cetesdirecto**



Fuente: cetesdirecto

El programa cuenta con productos que buscan ajustarse a las necesidades y perfiles específicos de cada persona, con la finalidad de que éstas formen un portafolio de inversión de acuerdo a sus necesidades y objetivos patrimoniales (ver Tabla 5.5). Lo anterior permite que los ahorradores obtengan los mismos rendimientos a los que acceden los grandes

inversionistas nacionales y extranjeros, en plazos que van desde un mes hasta 30 años, sin comisiones y con montos de inversión a partir de 100 pesos.

De manera complementaria, existen dos fondos en los que pueden invertir los clientes de cetesdirecto:

15/ La colocación primaria de estos títulos se realiza mediante subastas, en la cual los participantes presentan posturas por el monto que desean adquirir y la tasa de descuento que están dispuestos a pagar. Las reglas para participar en dichas subastas se encuentran descritas en la Circular 5/2012 emitida por el Banco de México y dirigida a las instituciones de crédito, casas de bolsa y sociedades de inversión.

- BONDDIA. Es una sociedad de inversión con liquidez diaria, con una calificación de bajo riesgo y especializada en instrumentos de deuda gubernamentales y bancarios.
- ENERFIN. El Fondo de Inversión en el Sector Energético Nafin fue diseñado bajo los nuevos lineamientos de las reformas financiera y energética y permite invertir en empresas y proyectos del sector energético.

**Tabla 5.5 Características de los instrumentos de cetesdirecto**

Instrumento	Forma de adquisición-rendimiento	Valor nominal	Plazo
Cetes <sup>16/</sup>	Se adquieren a descuento, por debajo de su valor nominal	10 pesos	1, 3, 6 y 12 meses
Bonos <sup>17/</sup>	Se paga un rendimiento semestral fijo, y se adquieren por debajo, arriba o a la par de su valor nominal	100 pesos	3, 5, 10, 20 y 30 años
Bondes <sup>18/</sup>	Se pagan intereses mensualmente	100 pesos	5 años
Udibonos <sup>19/</sup>	Se pagan intereses semestralmente	100 unidades de inversión (UDI) (4,500 pesos, aproximadamente)	3, 10 y 30 años

Fuente: cetesdirecto

Por otra parte, este programa ha buscado mejorar sus plataformas tecnológicas e innovar en los servicios que ofrece, con la finalidad de facilitar el acceso y la operación de esta herramienta de inversión. A partir del año 2011 se estableció la posibilidad de reinvertir de forma automática<sup>20/</sup>, ahorrar recurrentemente<sup>21/</sup>, contratar de manera exprés y utilizar dispositivos móviles. Asimismo, en el año 2013 comenzó a operar con tarjetas de débito y en 2015 se creó una aplicación para smartphones.

Adicionalmente, este programa ha fomentado la educación financiera a través de su participación en el MIDE, en el Centro de Inversión instalado en Kidzania, en la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF), en diversos talleres escolares, eventos y exposiciones, así como la asistencia a dependencias

de la Administración Pública Federal (APF), donde se ofrecen pláticas acerca del ahorro y cultura financiera.

La afluencia de personas a estos eventos durante 2014 fue de 112,930, mientras que en el periodo de enero a junio de 2015 se registraron 73,182 participantes. Durante este último periodo, el modulo ubicado en Kidzania de Cuicuilco ha sido el canal más utilizado para difundir el conocimiento sobre el ahorro, la inversión y los productos de cetesdirecto con el 33% del total de personas. Posteriormente, el MIDE y los eventos y exposiciones realizadas en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey han significado alrededor del 31% del total de personas. Finalmente, el MIDE ha contabilizado a 15,464 visitantes, es decir, el 21% del total de personas (ver Gráfica 5.20).

16/ Banco de México, "Descripción Técnica de los Certificados de la Tesorería de la Federación", [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx).

17/ Banco de México, "Descripción Técnica de los Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal con tasa de interés fija", [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx).

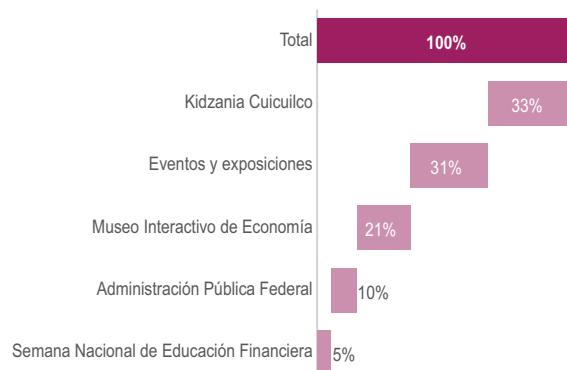
18/ Banco de México, "Descripción Técnica de los Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal - Bondes D", [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx).

19/ Banco de México, "Descripción Técnica de los Udibonos de Desarrollo del Gobierno Federal denominados en Unidades de Inversión", [www.banxico.org.mx](http://www.banxico.org.mx).

20/ Con esta modalidad los ahorradores pueden solicitar que sus recursos provenientes de los vencimientos de inversión se reinviertan automáticamente sin la necesidad de acceder nuevamente al portal a dar una nueva orden de compra. Con ello, se pueden recibir intereses en todo momento.

21/ Esta modalidad permite que los ahorradores puedan transferir automáticamente y de manera periódica, ya sea semanal, quincenal o mensualmente, los recursos que ellos mismos determinen a su cuenta de inversión en cetesdirecto, sin ningún costo.

## Gráfica 5.20 Afluencia de personas a eventos de cetesdirecto



Fuente: cetesdirecto

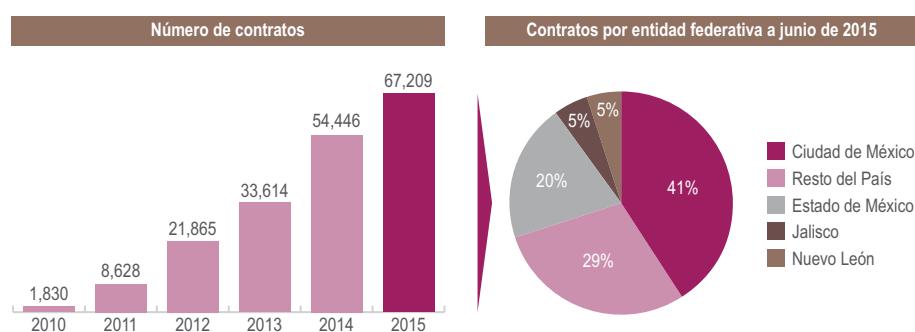
Este programa se ha ido posicionando en el mercado como un instrumento de ahorro e inversión en México. Al cierre de 2010, se tenían 1,830 clientes; al finalizar 2014 este número ascendió a 56,446, al cierre de junio de 2015 se registraron 67,209 clientes (de los cuales, el 69% son hombres). Esto implica que su TCMA de 2010 a 2014 ha sido de 134%. A su vez, el monto invertido al terminar 2014 ascendió a 2 mil millones de pesos (ver Gráfica 5.21).

La distribución de los contratos por entidad federativa muestra una amplia concentración de clientes que radican en la Ciudad de México, toda vez que al cierre de junio de 2015 representaban el 41%, seguido por el estado de México con el

20%. A su vez, Jalisco y Nuevo León participan con el 5% del total de clientes cada uno. Ninguna otra entidad, representa más de 3% (ver Gráfica 5.21).

La composición de la cartera de clientes por sexo se integra por 69% de hombres y 31% de mujeres. Respecto a la edad, se observa que el mayor número de contratos corresponden a personas que, al momento de la contratación, tienen entre 25 y 35 años. En cuanto al lugar de contratación, se observa que durante 2014, dos de cada tres personas (65%) adquirieron algún producto a través de la modalidad exprés, lo que implica que son poseedores de una cuenta simplificada de nivel 2.

## Gráfica 5.21 Cetesdirecto. Evolución del número de contratos



Fuente: cetesdirecto, junio 2015

## Conclusiones y retos a futuro

El ahorro y el crédito son parte fundamental de los productos financieros ofrecidos a la población, sin embargo, éstos se deben complementar con los seguros, la inversión y los mecanismos de pago digitales a fin de fortalecer el ecosistema y obtener todos los beneficios que ofrece el sistema financiero formal.

En este capítulo se observaron múltiples avances en esta materia, aunque también se apreciaron algunos retos que persisten. El análisis de las transacciones muestra un aumento en el uso de las tarjetas (TDD y TDC) como medio de pago en lugar de fungir únicamente como medio de disposición de efectivo. Asimismo, se observa un crecimiento más acelerado en los pagos realizados por medios eficientes y menos riesgosos como las transferencias electrónicas y el pago en TPV. Otro de los aspectos positivos es que los retiros de efectivo interbancarios continúan disminuyendo en comparación con los retiros del mismo banco que el emisor de la tarjeta. Ello sugiere que la población cuenta con un mayor grado de educación financiera.

A su vez, el análisis de la penetración de los sistemas de pago en el país en perspectiva internacional refleja el resultado de medidas favorables para la inclusión financiera, pero también que se debe acelerar el paso en la adopción de otras. Los datos provenientes del *Global Findex* muestran que las disposiciones para bancarizar a los beneficiarios de los programas sociales y entregar la nómina a través de medios digitales ha generado resultados positivos. Alrededor de la mitad de la población adulta que recibe un salario o una transferencia gubernamental lo hace a través de una cuenta. Esta cifra es similar al promedio mundial y de ALC.

Adicionalmente, el país se ubica muy por encima del promedio observado en todas las regiones del mundo en cuanto al envío y recepción de remesas por medios digitales. Esto es sumamente relevante porque ello reduce los costos para los migrantes y sus familias, especialmente en un contexto donde los hogares que reciben remesas se encuentran usualmente en la base de la pirámide tal como muestran los datos de las encuestas de ingresos y gastos.

A pesar de estos avances, también se observa que el país está rezagado en la utilización de medios digitales en lo que respecta al pago de servicios tales como el agua, la luz y las cuotas escolares. De igual forma, aún está por debajo de países con ingresos similares como Brasil, Costa Rica, Chile y Uruguay en cuanto al número de TPV y tarjetas (TDD y TDC), así como en la frecuencia de uso de las tarjetas, por cada 10 mil habitantes.

En materia de inversión, este capítulo incorporó una sección sobre el programa de *cetesdirecto*. Este programa se está consolidando como una alternativa de ahorro e inversión en términos y condiciones muy atractivos para los hogares en México; no obstante, enfrenta retos como difundir sus productos entre la población, por lo que es necesario comunicar de manera efectiva sus principales características, beneficios y operación. Otro de los retos que enfrenta es aumentar el número y proporción de clientes que habitan en entidades diferentes a la Ciudad de México, estado de México, Jalisco y Nuevo León. A su vez, las cifras sobre la distribución de sus clientes por sexo, sugiere que se debe avanzar más en la incorporación de mujeres. Finalmente, otro de los retos es incrementar el número de clientes de mayor edad, ya que éstos son los más próximos a afrontar el retiro laboral.



# 06

## Protección al consumidor



## ■ Introducción

Los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras supervisadas y reguladas por las autoridades financieras deben reflejar de forma clara los compromisos que contrae cada una de las partes. Adicionalmente, se debe establecer el proceso a seguir para presentar alguna queja o reclamación por parte de los usuarios. Ello vuelve necesario el estudio de las acciones que se llevan a cabo en el sistema financiero mexicano para promover la protección de los usuarios de servicios financieros. Al respecto, este capítulo analiza los indicadores básicos de protección al consumidor.

Asimismo, se presenta el impacto monetario de las reclamaciones presentadas por clientes de la banca múltiple: los principales productos financieros y canales transaccionales, las causas, y el resultado de éstas. Adicionalmente, se presenta un resumen de las principales actividades de supervisión, vigilancia e inspección que lleva a cabo la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) para verificar que las instituciones financieras cumplan con lo establecido en las leyes y disposiciones aplicables. Finalmente, se presentan algunas de las principales modificaciones regulatorias que han llevado a cabo diversas autoridades financieras con el fin de promover una mayor protección a los usuarios de servicios financieros.

### ■ Sección 1: Indicadores básicos de protección al consumidor

Para evaluar las acciones de protección al consumidor, se da seguimiento a cuatro indicadores reportados por la Condusef: acciones de defensa, puntos de atención a usuarios de

servicios financieros, cobertura de punto de atención a usuarios y proporción de la población adulta con posibilidad de acceso a un punto de atención (ver Tabla 6.1).

**Tabla 6.1 Indicadores de protección al consumidor**

Concepto	Indicador
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.
Cobertura de puntos de atención a usuarios	Número o porcentaje de municipios que cuentan 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 y CNBV.

#### Acciones de defensa

El primer indicador se refiere a las acciones de defensa realizadas por la Condusef que derivan de las consultas o reclamaciones presentadas por los usuarios que tienen, o desean contratar, un producto o servicio financiero de las instituciones financieras que cuentan con autorización para constituirse y operar como tal, así como de aquellas instituciones que no requieren de autorización para

constituirse, pero que están consideradas como intermediarios financieros, como el caso de las Sofom ENR.

Durante el año 2014 se realizaron 1.4 millones de acciones de defensa a usuarios. La mayoría de las acciones de defensa, el 84%, es decir, 1.1 millones acciones<sup>1/</sup>, se relacionan con asesorías y consultas. Los principales motivos de estas

1/ Para facilitar el entendimiento, todas las cifras expresadas en términos porcentuales se encuentran redondeadas, por lo que pueden no coincidir exactamente con los valores absolutos.

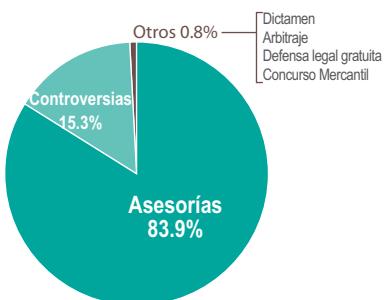
asesorías son: solicitudes de emisión del reporte de crédito especial; orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros y servicios que ofrece Condusef; consultas a través del Número de Seguridad Social, y asesorías respecto a consumos no reconocidos en tarjetas de crédito o débito.

A su vez, alrededor del 15% (207,882) de las acciones de defensa se relacionan con controversias y conciliaciones. Las principales causas en esta materia incluyen conceptos de consumos no reconocidos en tarjeta de crédito o débito; gestiones de cobranza

indebida; actualización del historial crediticio no realizada; solicitud de cancelación de servicio o producto no atendida y/o no aplicada; y crédito no reconocido en el historial crediticio.

Finalmente, el resto de las acciones de defensa realizadas por la Condusef, menos del 1%, (10,889) implican la elaboración de dictámenes y el otorgamiento de la defensoría legal gratuita ante tribunales. Estas acciones representan asuntos que, por su monto o complejidad, requieren de una evaluación más profunda (ver Gráfica 6.1).

**Gráfica 6.1** Tipo de acciones de defensa realizadas

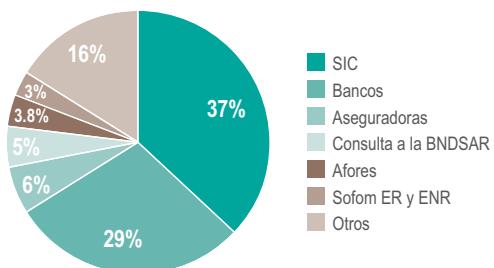


Fuente: Condusef, diciembre de 2014.

A su vez, de enero a junio 2015, el número de acciones de defensa ascendía a 774,693, de las cuales, nuevamente la mayoría, un 84% se relacionan con asesorías y un 15% con controversias y conciliaciones. Al analizar las acciones de acuerdo al sector al que pertenece, se destaca que la mayoría de éstas corresponden a cuestiones relacionadas con las sociedades de información crediticia (SIC) (ver Gráfica 6.2). El sector bancario registra el 29% de acciones respecto a asuntos principalmente en materia de tarjetas (crédito o débito). Un 9% de las acciones de defensa corresponde a consultas sobre

el sector de ahorro para el retiro, una gran parte de éstas relacionadas a consultas a la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (BNDSAR) para saber que Afore administra los recursos del usuario. El restante 25% de las acciones incluyen a otros sectores financieros, tales como las aseguradoras, Sofom ER y ENR, instituciones del sector bursátil, afianzadoras, entidades de ahorro y crédito popular, organizaciones y actividades auxiliares del crédito y banca de desarrollo, entre otros.

**Gráfica 6.2** Acciones de defensa realizadas por sector

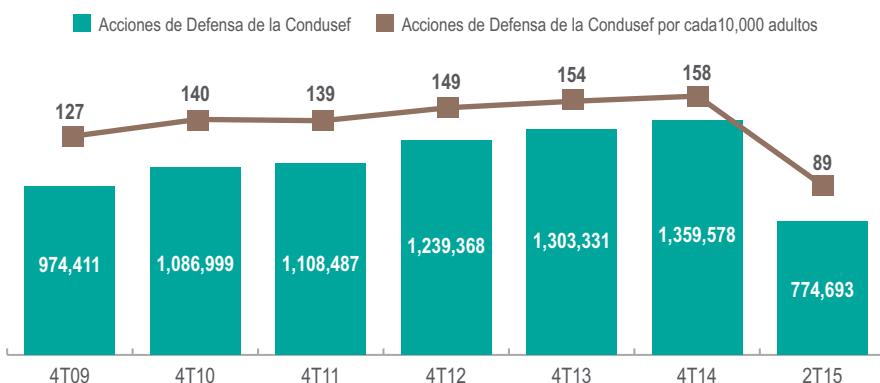


Fuente: Condusef, junio de 2015.

Si bien el número total de acciones de defensa de la Condusef se ha incrementado desde 2009, es relevante observar el número de acciones de defensa por cada 10 mil adultos para evaluar el indicador con base en el tamaño de la población. Al

respecto, de 2013 a 2014 el indicador demográfico aumentó en casi 3%, alcanzando 158 acciones de defensa por cada 10 mil adultos. Al mes de junio de 2015, se registran 89 acciones de defensa por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 6.3).

### Gráfica 6.3 Evolución de las acciones de defensa de la Condusef

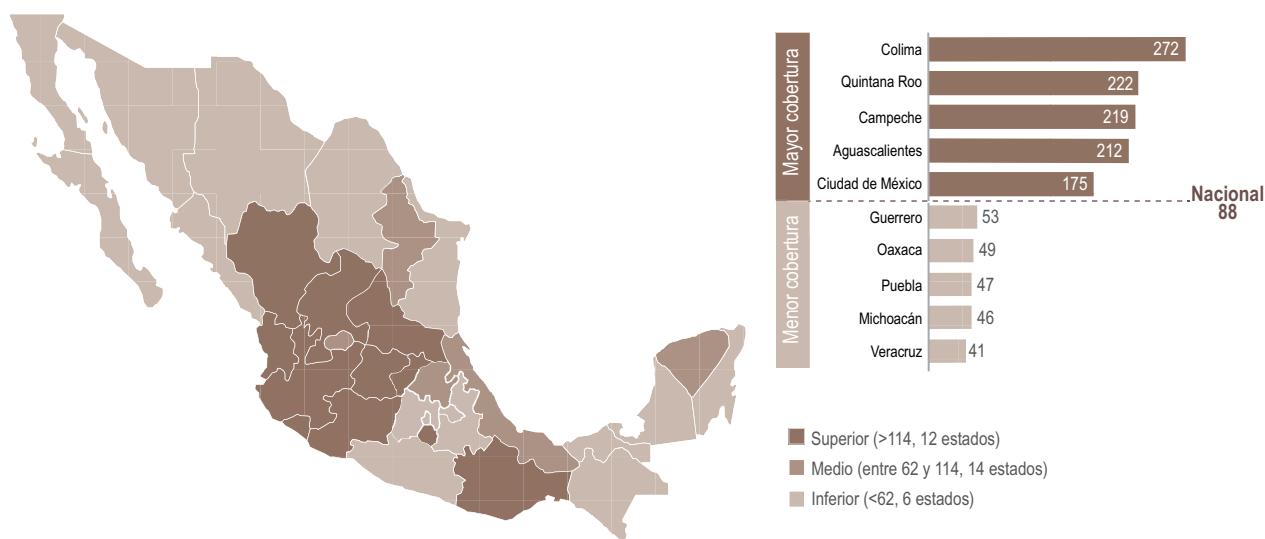


Fuente: Condusef, junio 2015.

Es importante notar que existen diferencias en el número de acciones de defensa por entidad federativa. Al respecto, Colima cuenta con el mayor indicador demográfico, al registrar 272 acciones de defensa realizadas por cada 10 mil adultos, seguido de Quintana Roo y Campeche (ver Gráfica 6.4).

Veracruz se encuentra con el valor más bajo al registrar 41, seguido por Michoacán con 46 y Puebla que registró 47. A su vez, resalta la Ciudad de México que se posiciona entre las cinco entidades federativas con el mayor número de acciones por cada 10 mil adultos con 175.

### Gráfica 6.4 Acciones de defensa por cada 10 mil adultos



Fuente: Condusef, junio de 2015.

## Puntos de atención a usuarios

El segundo indicador de protección se refiere al número de puntos de atención que tienen los usuarios para recibir orientación o presentar alguna queja o aclaración relacionada con el producto o servicio financiero que contrató. Los puntos de atención incluyen a las Unidades Especializadas de Atención a Usuarios (UNE), ya sea a través de los titulares o de las oficinas regionales de la UNE y las instancias de atención de la Condusef, incluyendo delegaciones estatales y módulos de atención a usuarios.

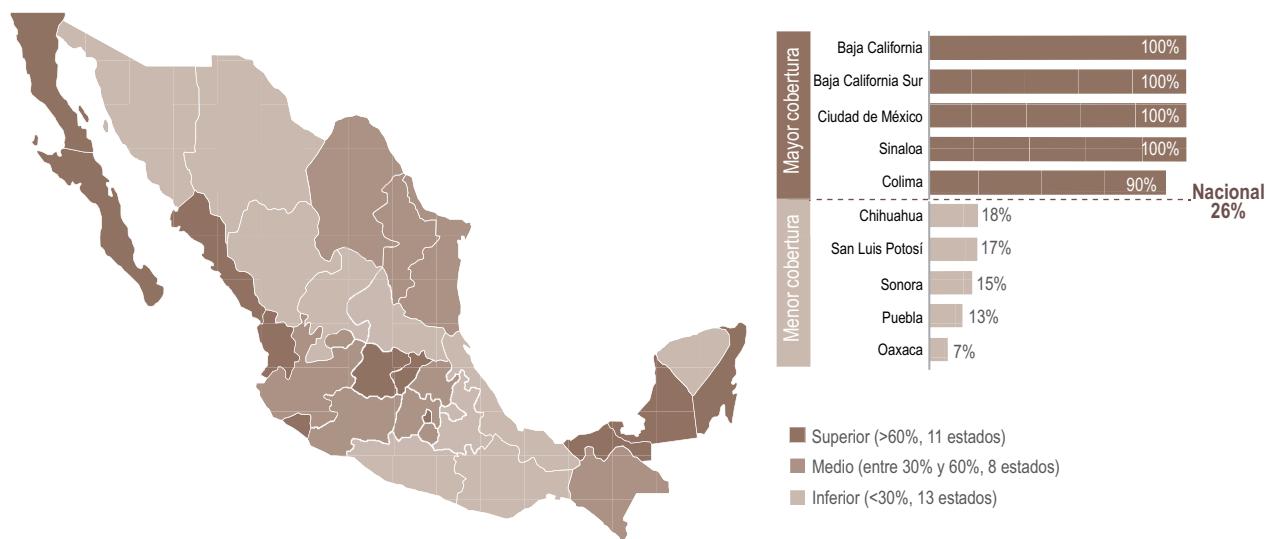
Al respecto, al cierre del primer semestre de 2015, existían en México 11,036 puntos de atención a usuarios. La mayoría de estos puntos (7,790) corresponden a oficinas regionales de las UNE. A su vez, se tienen 3,153 titulares de las UNE; 36 delegaciones estatales de Condusef y 57 módulos de atención de Condusef. Considerando que la población adulta a junio 2015 fue de 87.6 millones, a nivel nacional se tienen 1.3 puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos.

## Cobertura de puntos de atención a usuarios

Con la totalidad de los puntos de atención a usuarios al cierre del primer semestre de 2015 se tiene presencia en el 26% de los municipios del país (641). Tan sólo cuatro entidades federativas tienen presencia de puntos de atención en el

total de sus municipios: Baja California, Baja California Sur, Ciudad de México y Sinaloa. Las entidades con menor cobertura municipal son Oaxaca, Puebla y Sonora (7, 13 y 15%, respectivamente) (ver Gráfica 6.5).

**Gráfica 6.5 Porcentaje de municipios con al menos un punto de atención a usuarios por entidad federativa**

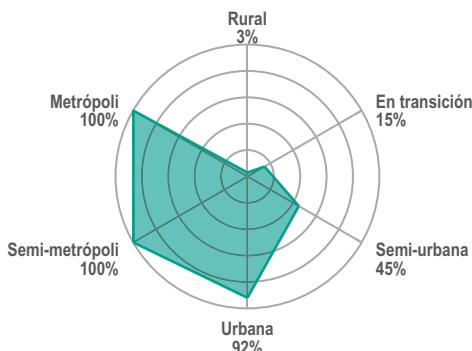


Fuente: Condusef, junio 2015.

Asimismo, los municipios denominados metrópolis y semi-metrópolis están cubiertos en su totalidad por puntos de atención; los municipios urbanos cuentan con 92% de

cobertura; en contraste, existe una baja presencia de puntos de atención en los municipios considerados en transición (15%) y rurales (3%) (Ver gráfica 6.6).

**Gráfica 6.6 Porcentaje de cobertura de los municipios con puntos de atención a usuarios por tipo de población**



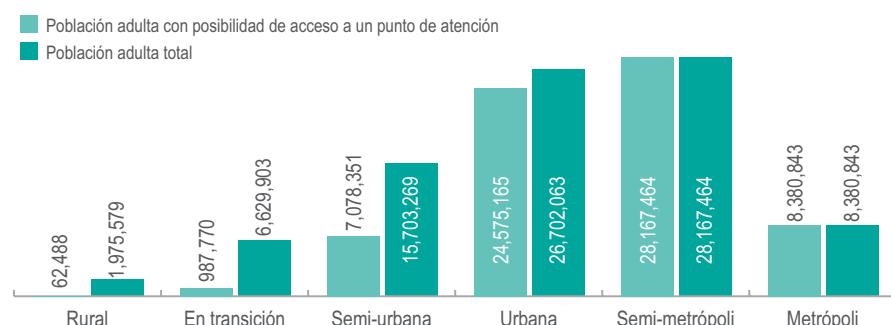
Fuente: Condusef, junio de 2015.

### Población adulta con posibilidad de acceso a un punto de atención a usuarios

Aunque sólo el 26% de los municipios del país tienen al menos un punto de atención a usuarios, se considera que 69.3 millones de adultos (79% del total de la población adulta) tienen la posibilidad de acceder a un punto de atención, ya que habitan en algún municipio donde se ubica alguno de estos puntos. Como se observa en la gráfica anterior, los puntos de atención suelen ubicarse en los municipios de mayor densidad. El 100% de la población adulta de las entidades de Baja California, Baja California Sur, Ciudad de México y Sinaloa tienen acceso al menos a un punto de atención, mientras que en Oaxaca asciende a 43% de adultos, en Tlaxcala a 52% y en Zacatecas a 53%. Asimismo, en términos absolutos, se observa que los habitantes que tienen posibilidad de acceso a un punto de atención, según el tipo de municipio, son (ver Gráfica 6.7):

- El total de habitantes (36.5 millones), en metrópolis y semi-metrópolis;
- El 92% de habitantes (24.6 de 26.7 millones) en municipios urbanos;
- El 45% de habitantes (7.1 de 15.7 millones) en municipios semi-urbanos;
- El 15% de habitantes (988 mil de 6.6 millones) en municipios en transición; y
- El 2% de habitantes (62 mil de 2.0 millones) en municipios rurales.

**Gráfica 6.7 Población adulta con posibilidad de acceso en al menos un punto de atención a usuarios por tipo de población**



Fuente: Condusef, junio de 2015.

## ■ Sección 2: Reclamaciones con impacto monetario presentadas por clientes de la banca múltiple

Las instituciones financieras están obligadas a recibir consultas, reclamaciones y aclaraciones de sus clientes; es decir, los clientes pueden presentar sus quejas directamente en las sucursales u oficinas de atención al público de la institución financiera, a través de cualquier medio de recepción (personal, escrito, electrónico o telefónico). De acuerdo con los datos

reportados, en 2014 se registraron alrededor de 4.3 millones de reclamaciones monetarias en relación a 33 bancos, lo que representó un incremento de 0.8% respecto a 2013. Al cierre de junio de 2015, se registraron poco más de 2.5 millones de reclamaciones (ver Gráfica 6.8).

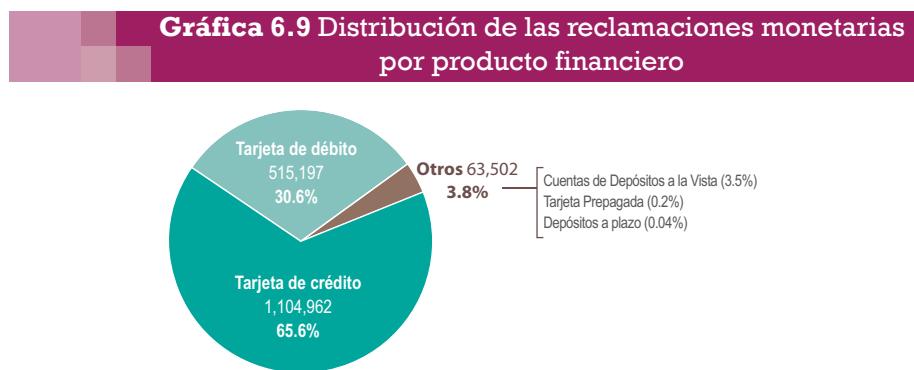


Fuente: Condusef, con datos de la CNBV, a junio de 2015.

### Reclamaciones por tipo de producto

En el periodo de enero a junio de 2015, el producto con el mayor número de reclamaciones fue la tarjeta de crédito con 1.1 millones reclamos (66% del total de reclamaciones), seguido por la tarjeta de débito con 515,197 reclamos (31%).

En tercer lugar se ubican las cuentas de depósito a la vista con 211,251 (3.6%). El resto de las reclamaciones suman 8,662 (0.2%) e incluyen tarjetas pre-pagadas y valores e instrumentos de inversión (Ver Gráfica 6.9).



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV, a junio de 2015.

## Reclamaciones por tipo de canal transaccional

Respecto al canal transaccional por el cual se realizó la operación origen de la reclamación reportada, las terminales punto de venta (TPV) fueron el canal que registró el mayor número de reclamaciones. A junio 2015, los reclamos en relación a TPV llegaron a 1.1 millones (46% del total); un 27% más que el primer semestre de 2014. En segundo lugar se ubicaron las reclamaciones en relación a movimientos generados por el banco. Estas reclamaciones incluyen quejas

por cargos de comisiones, anualidades, intereses moratorios, abono de intereses y domiciliaciones. Al respecto, se recibieron 432,576 reclamaciones (18%), lo que representa un aumento de 36% respecto al mismo periodo en 2014. En relación a las operaciones de comercio por Internet, se recibieron 286,835 reclamos (12%), lo que representó con un incremento de casi 42% en relación a junio de 2014.

## Causas de reclamación

La causa de reclamación más recurrente es en relación a cargos no reconocidos por consumos no efectuados, con 1.5 millones reclamaciones (61%). Esta reclamación está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias en TPV (crédito, débito y pre-pagada) que además es tanto el canal como el producto con mayor número de reclamaciones.

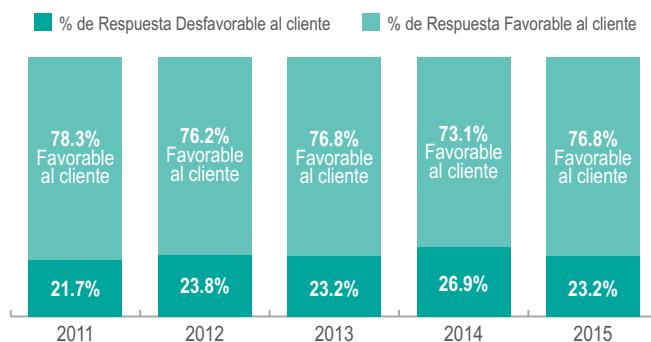
En importancia, le siguen reclamaciones asociadas a no entregar la cantidad solicitada (8%), pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones), al registrar 6%. La causa de menor reclamo (menos de 1%) se relaciona con la inconformidad de rendimientos o capital pagados, al registrar 2,215 reclamaciones.

## Resultado de las reclamaciones y tiempo promedio de respuesta

Si bien se genera un volumen importante de reclamaciones con impacto monetario, es importante notar que la mayoría de estas reclamaciones son atendidas en tiempo por las propias instituciones financieras. Al respecto, el 99% de las reclamaciones registradas durante el primer semestre de 2015 se encuentran concluidas. A su vez, en el 77% de

las reclamaciones concluidas, la respuesta fue favorable al cliente (ver Gráfica 6.10). El tiempo promedio de respuesta al cliente durante este periodo fue de 15 días hábiles, lo cual se ubica dentro del plazo máximo de 30 días hábiles que establece la regulación.

**Gráfica 6.10 Resultado de las reclamaciones concluidas (enero - junio 2015)**



## **■ Sección 3: Acciones de las autoridades financieras para promover la transparencia y protección de los usuarios de productos y servicios financieros**

Las secciones anteriores muestran indicadores y cifras respecto al nivel de atención de los mecanismos y canales creados para la atención de aclaraciones o quejas provenientes de los usuarios de servicios financieros. En esta sección, se complementan con información respecto a algunas de las acciones y medidas adoptadas por las autoridades financieras para salvaguardar la estabilidad del sistema financiero, en beneficio y protección de los intereses del público.

Por una parte, las autoridades financieras han emitido regulación y han desarrollado herramientas para empoderar al usuario de servicios financieros. Con estas acciones se busca brindar al usuario del sistema financiero mayor transparencia sobre comisiones y obligaciones a fin de que se tomen decisiones más informadas respecto de los productos y servicios que se contratan. Por ejemplo, la creación del Buró de Entidades Financieras y la regulación para prohibir ventas atadas buscan que el cliente tenga la posibilidad y capacidad de elegir el producto que se ajuste mejor a sus necesidades.

Por otra parte, las autoridades financieras han emitido regulaciones para permitir el desarrollo de diversos modelos

de negocio utilizando la tecnología. En esta regulación se establecen controles y medidas de seguridad para fomentar una oferta de servicios y productos financieros eficientes, seguros y confiables. Algunas de las principales modificaciones que se han realizado en esta materia son las relacionadas con la banca móvil, el uso del circuito integrado (Chip) y número de identificación personal (NIP).

Finalmente, las autoridades financieras realizan una importante labor de supervisión de las instituciones que participan en el sistema financiero. A través de estas labores de supervisión se protegen los intereses de los usuarios de servicios financieros al vigilar que las instituciones se apegan a la normatividad establecida, siguen sanas prácticas y no pongan en riesgo el patrimonio de sus ahorradores.

A continuación se describen algunas de las modificaciones regulatorias y de las acciones de supervisión mencionadas para mantener la estabilidad del sistema financiero mexicano y promover la protección de los intereses del público.

### **Regulación emitida para empoderar y proteger al cliente**

#### **Buró de Entidades Financieras**

En el marco de la reforma financiera se promovieron una serie de modificaciones legales con los objetivos de incrementar la competencia entre las instituciones financieras, promover el otorgamiento del crédito y generar más derechos para los usuarios de servicios financieros. Para contribuir al logro de estos objetivos, se fortalecieron las atribuciones de la Condusef. Al respecto, destaca lo establecido en el artículo 8 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el cual faculta a la Condusef a construir y administrar un Buró de Entidades Financieras (Buró).

El Buró proporciona información al público en general sobre el desempeño de las instituciones financieras en la prestación de servicios y productos. Se encuentra integrado con información de las propias instituciones financieras, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario, el Banco de México y la propia Condusef.

La información contenida en el Buró se actualiza de manera

trimestral con la finalidad de proporcionar a los usuarios de servicios financieros, y al público en general, información actualizada y precisa, que facilite el manejo responsable de los productos y servicios financieros. Es así que el Buró contribuye a elevar el bienestar de la población ya que el usuario tiene los elementos necesarios para contratar el producto o servicio más adecuado a sus necesidades. La información contenida en el Buró se puede consultar a través del portal de internet [www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx), y en la página de Condusef [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx).

A junio de 2015, el Buró cuenta con información de 4,249 entidades, lo que representa el 100% de las instituciones en operación registradas en el Sipres (Registro de Prestadores de Servicios Financieros), clasificadas en 25 sectores financieros. Asimismo, a la fecha se han evaluado productos financieros de los sectores: bancarios, Sofom ENR, aseguradoras, Socap, Sofipo y Uniones de Crédito. El Buró cuenta con un catálogo nacional de los servicios y productos financieros que ofertan las entidades financieras que contiene alrededor de 8,178 fichas técnicas de productos validados.

## **Prohibición de ventas atadas**

En materia de seguros, derivado de la reforma financiera<sup>2/</sup>, a partir de abril de 2014 están prohibidas las ventas que condicionan la contratación de algún producto o servicio financiero a otra operación o seguro, conocido como ventas atadas<sup>3/</sup>. De esta forma, cada usuario de productos o servicios financieros puede determinar la institución con la que más le convenga contratar el servicio o producto que requiera.

A manera de ejemplo, en la contratación de un crédito, el acreditado puede señalar la cuenta para el pago del mismo,

incluyendo el uso de una cuenta en otra institución financiera vía domiciliación. Asimismo, en el caso de la contratación de créditos hipotecarios y automotrices, el acreditado puede contratar un seguro de vida y daños con la aseguradora de su preferencia. Al respecto, las instituciones podrán ofrecer alternativas para que el cliente decida con qué aseguradora contrata su póliza. Estas medidas permiten que el usuario cuente con la mayor información posible para poder comparar y hacer una elección adecuada sin ser condicionado a adquirir un producto o servicio con alguna institución predeterminada.

## **Controles y medidas de seguridad para fomentar una oferta de servicios y productos financieros eficientes, seguros y confiables**

### **Controles de seguridad para la banca móvil**

Las autoridades financieras han implementado reglas para que las instituciones financieras ofrezcan el servicio de banca móvil con las medidas de seguridad adecuadas para los usuarios de estos productos. Estas disposiciones establecen controles que ofrecen seguridad y confidencialidad en el uso de información a través de medios electrónicos y seguridad en realización de pagos a través de estos medios<sup>4/</sup>. Por ejemplo, para la contratación y activación del servicio, la institución

financiera debe contar con el consentimiento expreso del usuario. En la contratación respectiva se deben establecer de manera clara y precisa los montos límite de las operaciones, los mecanismos de cancelación del servicio y los mecanismos de identificación que pueden utilizarse, entre otros. Al respecto, para la identificación del usuario y autenticación del mismo, las instituciones financieras deben utilizar los factores de autenticación establecidos en las disposiciones (ver Tabla 6.2).

**Tabla 6.2 Factores de Autenticación**

Factor de autenticación	Descripción
1	Cuestionarios en Centros de Atención Telefónica: consisten en servicio de voz a voz y cuestionarios no discretionales.
2	Información que solo el usuario conozca: longitud mínima y protección de texto.
3	Contrasenas dinámicas de un solo uso: dispositivos o software, vida máxima de dos minutos y circuito integrado de tarjetas.
4	Biométricos: derivado de las características físicas del usuario y controles para asegurar que sean únicas en cada uso.

Adicionalmente, para garantizar la seguridad, confidencialidad e integridad de la información, las instituciones deben utilizar medios de comunicación que garanticen la confidencialidad de la información del usuario procesada a través de medios electrónicos con el cifrado de datos sensibles. A su vez, las instituciones deberán contar con controles para el acceso a las bases de datos y archivos correspondientes a las operaciones y servicios efectuados a través de medios electrónicos.

Finalmente, se establecieron alternativas para que el propio usuario pueda establecer medidas de control y seguridad adicionales para la operación del servicio. Por ejemplo, el usuario del servicio de banca móvil debe hacer un pre-registro de sus cuentas. También, las instituciones deben permitir a sus usuarios establecer límites de monto para las operaciones monetarias a través de firma autógrafa en oficinas bancarias. A su vez, se le permite al usuario solicitar la notificación de las operaciones realizadas a través de la banca móvil.

2/ Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de enero de 2014.

3/ Revista Proteja su dinero, Condusef, mayo 2014.

4/ Los lineamientos del uso del servicio de banca móvil o electrónica se encuentran regulados en el Capítulo X de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

### ***Uso del circuito integrado (Chip)***

A fin de intensificar las medidas de protección, tanto para los usuarios de tarjetas de débito y/o crédito como para las instituciones financieras, a partir de 2013, en las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito (Circular Única de Bancos), se establecieron modificaciones en la regulación para adecuar los cajeros automáticos y las terminales punto de venta de las instituciones de crédito del país, a fin de sustituir el uso de la banda magnética en tarjetas bancarias por el uso de un circuito integrado (chip). Esta medida busca disminuir los fraudes realizados en tarjetas bancarias en México, pues hoy en día no existe un mecanismo o herramienta que permita clonar información que se encuentre contenida en el chip.

A su vez, en protección y beneficio del usuario, las disposiciones establecen que las instituciones que acepten realizar operaciones con tarjetas que no cuenten con chip en cajeros automáticos y TPV deberán responsabilizarse de los riesgos que conlleva el no contar con este mecanismo y asumir los costos de las operaciones que no sean reconocidas por el titular de la tarjeta<sup>5/</sup>. Es decir, la institución crediticia tiene la obligación de abonar a la cuenta del titular los recursos respectivos, en caso de que se haga uso indebido de la información contenida en la tarjeta de crédito (clonación) y que el titular no reconozca alguna transacción dentro de 90 días naturales a partir de la fecha en que se realizó el cargo<sup>6/</sup>.

### ***Número de Identificación Personal (NIP)***

A partir del 31 de diciembre de 2014, Banco de México determinó que el número de identificación personal (NIP) debía fungir como el tercer candado de seguridad asignado para las tarjetas bancarias (después de la firma autógrafa del cliente y el chip). Se estableció como información confidencial el uso de un NIP, que es una clave que elige el consumidor, o la asigna la institución bancaria, y está compuesta por cuatro dígitos que identifica al cliente ante el sistema bancario. El NIP se usa para realizar operaciones en cajeros automáticos, utilizar la banca electrónica y hacer pagos de productos o servicios en establecimientos que cuenten con TPV.

Es importante señalar que el titular de la tarjeta debe tomar precauciones sobre su NIP. Al respecto, el Banco de México creó un apartado en la circular 34-2010 con el fin de que el tarjetahabiente conozca la manera en que debe proteger su NIP. En este apartado también se especifica que los bancos deben emitir recomendaciones para el tarjetahabiente en referencia al NIP, como por ejemplo: no dar a conocer el NIP, no grabar el NIP en la tarjeta o guardarlo junto a ella, destruir el documento con el NIP una vez memorizado, y cambiar el NIP frecuentemente.

### ***Acciones de supervisión***

Otro aspecto relevante en materia de protección a los usuarios de los servicios financieros es el que se lleva a cabo, a través de la supervisión por parte de la CNBV, a las entidades que integran el sistema financiero mexicano, con el objetivo de que se mantenga la estabilidad y el correcto funcionamiento de dicho sistema.

Para realizar lo anterior, la CNBV lleva a cabo visitas de inspección en donde realiza un seguimiento al desempeño de las entidades, en términos de sistemas de control, calidad de la administración, cumplimiento de las leyes y disposiciones en materia financiera, entre otros. En caso de ser necesario, la CNBV interviene para aplicar medidas preventivas o correctivas, a fin de procurar que mantengan niveles adecuados

de liquidez y solvencia, y proteger los intereses de los clientes de la institución (ver Cuadro 6.1). Lo anterior, fomenta que las instituciones financieras tengan mayor solidez para llevar a cabo sus funciones y ofrecer productos y servicios de mejor calidad al público en general.

En 2014, la CNBV llevó a cabo 502 visitas a las entidades de los sectores bajo su jurisdicción, como parte de su plan anual de supervisión. Durante 2015 realizó 630 visitas, lo cual significa que se incrementó en 26%. A continuación se describen algunas disposiciones regulatorias y acciones de supervisión que la CNBV ha llevado a cabo con el objeto de mantener la estabilidad del sistema financiero mexicano y promover la protección de los intereses del público.

5/ Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito, Artículo 310, fracción 3, párrafo 4°.

6/ Circular 34-2010, Banco de México.

## Cuadro 6.1 Caso Ficrea

Derivado de la supervisión realizada por la CNBV durante el ejercicio en torno a las operaciones de la Sofipo Ficrea, se identificaron problemas de cumplimiento regulatorio, fundamentalmente derivados de una mecánica indebida de operación a través de sus empresas relacionadas Leadman Trade, Baus and Jackman Leasing y Monka Comercial. Asimismo, se detectaron incumplimientos en cuanto a la cartera de crédito; simulación de aportaciones de capital; pasivos no reconocidos y no registrados; así como falta de transparencia e integridad de la información de operaciones y clientes. Además, se observaron deficiencias en materia de prevención de operaciones con recursos de procedencia ilícita e irregularidades en los sistemas aplicativos, por lo que no se podía tener certeza sobre la calidad y consistencia de la información operativa y contable generada por la sociedad.

Aunado a lo anterior, fue manifiesta la reiterada indisposición de la administración de Ficrea para atender de manera adecuada los requerimientos de información de la CNBV, los cuales eran indispensables para llevar a cabo las visitas de inspección y para poder corroborar la solvencia, estabilidad y viabilidad de esta sociedad. En consecuencia, el 7 de noviembre de 2014, la Junta de Gobierno de la CNBV decretó la intervención gerencial de Ficrea, con la finalidad de proteger los intereses de sus ahorradores y acreditados, mediante la normalización de las operaciones irregulares que se observaron en esa SOFIPO.

Posteriormente, el 17 de diciembre de 2014, conforme a la Ley de Ahorro y Crédito Popular y con base en el informe rendido por la intervención gerencial y el resultado del estudio técnico que señala la propia Ley realizado por un consultor independiente, el Fondo de Protección determinó la disolución y liquidación de Ficrea. Al respecto, el informe del interventor refleja el trabajo realizado durante la intervención gerencial, por medio del cual se identificó y documentó la forma de operar de Ficrea y su administración. En este sentido, se detectó que llevaban a cabo operaciones irregulares o fraudulentas a través de, por lo menos, tres empresas relacionadas, y también se determinó un fraude del orden de 2,700 millones de pesos por la inexistencia de cartera de arrendamiento supuestamente generada por una de esas empresas relacionadas, cuyos flujos respaldarían, a su vez, una parte de los créditos simples registrados por Ficrea.

Finalmente, el 19 de diciembre de 2014, la Junta de Gobierno de la CNBV determinó la revocación de la autorización para operar a Ficrea, con base en la determinación del Fondo de Protección de disolver y liquidar a la sociedad, la opinión favorable de la Federación responsable de la supervisión auxiliar de dicha SOFIPO y la respuesta recibida a la notificación efectuada a la propia sociedad para proceder a su revocación.

El Fondo de Protección de Sociedades Financieras Populares y de Protección a sus Ahorreadores (Prosofipo) fue el encargado del proceso de recepción de solicitudes para pago del seguro de depósito. El Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), constituyó el Prosofipo para establecer mecanismos que permitieran detectar y prevenir problemas financieros que pudieran presentar las Sofipo y, de esta manera, estar en posibilidad de proteger el ahorro de los depositantes de estas instituciones financieras, en caso de que se presenten problemas de solvencia o liquidez. El Prosofipo cubre los depósitos de dinero, por persona a cargo de una misma Sofipo, hasta por una cantidad equivalente a 25 mil Udis (equivalente a 131,759 pesos a diciembre de 2014). Es así que a partir del 22 de diciembre de 2014 se inició el proceso de pago del seguro de depósito, con la recepción de las solicitudes respectivas por parte de los ahorradores interesados, iniciándose los pagos correspondientes a partir del 2 de enero del 2015.

El 2 de octubre de 2015, Ficrea es declarada en quiebra por el juez titular del Juzgado Decimocuarto de Distrito en materia civil en la Ciudad de México. Con lo anterior, se inició el proceso del concurso mercantil, la designación de un síndico y la venta de los bienes y derechos de la Sofipo. Una vez que se concluya el proceso de la venta de los activos, se hará el pago correspondiente a los acreedores.

En resumen, producto de las acciones que la CNBV llevó a cabo en conjunto con las demás autoridades financieras, entidades o personas que las leyes involucran en el proceso, se promovió una intervención oportuna al momento de detectar irregularidades que ponían en riesgo a los usuarios, y que aportó elementos que motivaron la disolución y liquidación, así como la revocación de la sociedad, con el fin de evitar un problema mayor tanto para los afectados como para los posibles clientes potenciales. Adicionalmente, se promovieron acciones que derivaron en la recuperación de activos y cartera fuera del balance de Ficrea, para procurar la mayor recuperación posible de los saldos a favor de sus ahorradores.

### ***Marco legal para la actuación oportuna en instituciones con problemas financieros***

El marco legal para instituciones de crédito con problemas financieros se ha ido fortaleciendo a lo largo de los años. Un ejemplo de ello son las llamadas alertas tempranas, las cuales permiten a la autoridad financiera detectar oportunamente problemas de capitalización en las instituciones de banca múltiple, así como actuar de manera preventiva.

Las alertas tempranas se publicaron por primera vez el 2 de diciembre de 2005, sin embargo se han realizado ajustes en las medidas que la CNBV puede tomar dependiendo del estado en el que se encuentre la institución. El sistema de alertas tempranas se activa cuando un banco baja su nivel de capitalización del 10 hasta el 4%. A partir de ese momento se ponen en marcha una serie de alertas tempranas, que implican, por ejemplo, que el banco no pueda realizar ciertas obligaciones de riesgo -si es ahí donde tiene el problema- y el que no pueda distribuir dividendos a sus accionistas hasta que no restablezca su capital, entre otras medidas.

Si el nivel de capitalización se encuentra entre 4 y 0%, se procede a liquidar al banco. La liquidación de un banco es realizada por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB). En este sentido, no es necesario que intervenga un juez ya que en la liquidación bancaria el banco aún tiene capital positivo, es decir, que se cuenta con recursos para pagar a los ahorradores y proveedores del banco.

Adicionalmente, con la reforma financiera se fortaleció este proceso, otorgándoles facultades a las autoridades financieras para tomar las medidas necesarias para llevar a cabo una salida ordenada del mercado financiero a una institución que ha sido incapaz de resolver problemas de liquidez o de solvencia. Y, finalmente, la liquidación judicial bancaria busca un equilibrio entre la eficacia económica

y la seguridad jurídica, procurando en todo momento la recuperación máxima de los activos en beneficio de los ahorradores (ver Cuadro 6.2).

Para poder lograr el crecimiento ordenado y sostenido del otorgamiento de crédito, se debe contar con instituciones financieras sólidas; es por eso que la CNBV se dio a la tarea, durante 2015, de emitir normatividad en materia de fortalecimiento de la liquidez, provisionamiento de cartera y evaluación de la suficiencia de capital, entre otros. Por lo que respecta al fortalecimiento de la liquidez, se estableció un monitoreo recurrente para verificar que las instituciones mantengan activos líquidos de libre disposición y de alta calidad crediticia para poder hacer frente a sus necesidades, en caso de ser necesario.

Asimismo, se efectuaron diversos ajustes a la metodología para la calificación de cartera crediticia de consumo para que las instituciones de banca múltiple logren mayor precisión en la estimación de sus reservas preventivas. Con lo anterior, se logró que las instituciones cuenten con mejores reservas y se promovió que las instituciones puedan hacer frente a los riesgos de impago, lo que reduce la posibilidad de quiebra de las mismas con la consecuente protección a los consumidores de sus productos de ahorro.

Con el fin de mantenerse a la vanguardia en la implementación de mejores prácticas internacionales, la CNBV incorporó nuevos estándares a la regulación con el objeto de que las instituciones de banca múltiple cuenten con un análisis detallado y oportuno de sus necesidades de capital, lo que ocasionó que mejoraran sus procesos de evaluación, sus proyecciones financieras y finalmente, que evitarán caer en escenarios de alertas tempranas.

## Cuadro 6.2 Proceso de revocación de autorización de Banco Bicentenario

El 23 de julio de 2014 se notificó la revocación de la autorización para operar como institución de banca múltiple a Banco Bicentenario S.A. La CNBV declaró la revocación por ubicarse en el supuesto establecido en el artículo 28, fracción V, de la LIC, relativo al incumplimiento del Índice de Capitalización mínimo requerido (alertas tempranas), el cual se ubicó en 2.9% en junio de 2014.

El IPAB fue el encargado del proceso de liquidación de Banco Bicentenario y del pago de obligaciones garantizadas, es decir, pagar a los ahorradores de este banco aquellos depósitos que están protegidos en términos de la Ley de Protección al Ahorro Bancario y de la Ley de Instituciones de Crédito. En una primera etapa del proceso de liquidación, el IPAB inició la toma de control de las áreas de sistemas, tesorería, cartera y bienes, contabilidad, operaciones y asuntos jurídicos. Inmediatamente, se procedió con el pago a depositantes garantizados. En la segunda etapa, se emitieron 280 cheques nominativos para abono en cuenta del beneficiario y no negociables, por un monto de 147 mdp, los cuales fueron enviados por paquetería. El tercer paso del proceso consistió en la reducción de gastos y se emitieron los términos y condiciones en los que las sucursales de Bicentenario permanecerían abiertas para temas como consultas y aclaraciones, entre otras.

Las acciones en materia de comunicación y transparencia incluyeron la habilitación de un Call Center de forma coordinada con la Condusef, un Centro de Atención al Público, un micrositio para los clientes de Bicentenario, sesiones informativas y se publicó la legislación relacionada con los procesos de resolución bancaria. Posteriormente, el IPAB trabajó en el tratamiento de solicitudes de pago: proceso de análisis de solicitudes y de la situación financiera y de la evolución de los activos de Banco Bicentenario. Se llevó a cabo una valuación para estimar el valor de liquidación de la cartera de crédito y de los bienes adjudicados por medio de expertos independientes en la materia. De este reporte, se concluyó que el valor estimado de liquidación de los activos, indicaba que el efectivo a recuperar por la venta de dichos activos no sería suficiente para cubrir todos los pasivos del banco, por lo que la situación de la liquidación de Bicentenario se convertiría en una liquidación judicial bancaria.

Se realizó una subasta, en la que participaron personas físicas y morales que reunieron los requisitos de elegibilidad previstos en la convocatoria y en las bases del proceso respectivo. Los recursos que se obtuvieron de la enajenación de los activos, se destinaron al pago de los pasivos del banco. Por último, se debe llevar a cabo la venta de los activos conforme a lo establecido en la Ley de Instituciones de Crédito, realizar el pago a los acreedores, elaborar y publicar el balance final de liquidación, cancelar el contrato social en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio (RPC) y cancelar el Registro Federal de Contribuyentes (RFC).

## Conclusiones y retos a futuro

El incremento en el número de acciones de defensa y de reclamaciones con impacto monetario de los usuarios de los servicios financieros puede llegar a ser preocupante. Sin embargo, es importante mencionar que su crecimiento está asociado a un mayor conocimiento por parte de los usuarios acerca de las instancias a las que puede acudir en caso de tener un problema. También se debe destacar que la mayoría de las acciones son asesorías y en menor medida para resolver controversias. Otro aspecto positivo es que el incremento en las reclamaciones con impacto monetarios ha sido atendido -por las propias instituciones financieras- dentro del margen de tiempo establecido en la normatividad, y al menos en los últimos 5 años, más del 70% de las resoluciones han sido a favor del cliente.

A pesar de lo anterior, no se puede omitir la necesidad de continuar trabajando para atender las principales causas de reclamación. Si bien se han emitido diversas modificaciones al marco regulatorio para fomentar el desarrollo de una oferta de servicios y productos financieros eficientes, seguros y confiables, es necesario seguir fortaleciendo el marco regulatorio para que éste garantice la protección y transparencia de los productos y servicios financieros. Los controles de seguridad como el uso del chip en cajeros automáticos y TPV han contribuido a disminuir los fraudes realizados con tarjetas bancarias; no obstante, en el caso de las operaciones realizadas de manera electrónica, la información de la tarjeta no puede ser tomada del chip, por lo que esta medida no protege este tipo de transacciones, lo que da origen a una de las principales causas

de reclamación sea la asociado a los consumos con tarjeta no reconocidos.

Para atacar este y otros problemas de fraude, la CNBV está evaluando la implementación de medidas de seguridad para el uso de tarjetas no presentes, donde existan mecanismos que permitan la autenticación confiable del tarjetahabiente; dar certeza y confianza al cliente para proporcionar los datos de su medio de pago; y detecten fraudes para el emisor.

Las labores de supervisión y, en caso de ser necesaria, la intervención oportuna de las autoridades financieras están destinadas a brindar protección a los usuarios de servicios financieros. Sin embargo, es de suma importancia que los usuarios de servicios financieros conozcan y entiendan a detalle las características, derechos y obligaciones de los productos y servicios que contratan. Lo anterior se logra a través de la promoción de la transparencia en el sistema y a la generación de mecanismos para brindar información oportuna y adecuada a los participantes del sistema financiero, por ejemplo a través del Buró.

Finalmente, es importante resaltar el valor que tiene el conocimiento de la población, previo a la contratación de un producto o servicio financiero, y los mecanismos e instancias de protección con las que cuenta en caso de un incumplimiento, mal servicio o inconformidad. Por ello, como se detalla en el siguiente capítulo, es importante trabajar en fortalecer los conocimientos y capacidades financieras de la población, a través de programas de educación financiera.



# 07

## Educación Financiera



## ■ Introducción

No existe una definición de educación financiera universalmente aceptada; sin embargo, la propuesta por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) es la que tiene mayor aceptación. Esta organización la define como: “el proceso por medio del cual los usuarios de servicios financieros mejoran su entendimiento sobre productos y conceptos, y a través de información, instrucción y/o asesoramiento, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras en la toma de decisiones, para saber a dónde acudir en busca de ayuda y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero”<sup>1/</sup>.

Adicionalmente a esta definición, existen otros conceptos relacionados con esta materia, que si bien están íntimamente conectados, no significan lo mismo, por lo que resulta conveniente establecer las diferencias entre ellos: educación financiera (financial education), tiene que ver con la instrumentación de los procesos necesarios para la construcción de estos conocimientos, habilidades y actitudes en las personas; alfabetización financiera (financial literacy), se refiere a contar con los conocimientos y habilidades suficientes para tomar decisiones financieras informadas; y finalmente, las capacidades financieras (financial capabilities), que indican la forma en que las personas usan o aplican esos conocimientos y habilidades en su toma de decisiones financieras<sup>2/</sup>. La educación financiera lleva a las capacidades y a la alfabetización financiera.

En años recientes, la educación financiera ha cobrado gran importancia alrededor del mundo, principalmente por los beneficios que representa para la población contar con un nivel óptimo de capacidades financieras, y con ello lograr que manejen sus recursos económicos de manera eficiente, así como evitar que se presente el sobreendeudamiento. La educación financiera contribuye a la inclusión financiera y a la capacidad de afrontar situaciones adversas de los individuos, las micros, pequeñas y medianas empresas y de la economía en su conjunto.

Por ejemplo, desde finales de la década de los noventa se iniciaron algunos esfuerzos en materia de educación financiera, acciones que tomaron mayor relevancia bajo el liderazgo asumido por la OCDE en 2003. Lo anterior generó una mayor coordinación internacional y el establecimiento de agendas específicas orientadas a la instrumentación de acciones cada vez más eficaces en la materia<sup>3/</sup>.

Dada la importancia que reviste la educación financiera, este capítulo se aboca a su estudio. El objetivo central es presentar un panorama de la educación financiera en México. Primero, se comienza esbozando un diagnóstico de la situación que impera sobre esta temática en el país a partir de los resultados de las encuestas aplicadas en los últimos años. Después, se muestran los cambios que implicó la Reforma Financiera en la materia. Finalmente, se presentan los avances, acciones y estudios que han llevado a cabo los sectores público y privado en la materia.

### Diagnóstico de la educación financiera en México

En México, hasta hace unos años, no se contaba con indicadores que midieran las capacidades financieras de la población. Una de las primeras encuestas realizadas sobre el tema se denominó Cultura Financiera en México, realizada en 2008 por Banamex y la Universidad Nacional Autónoma de México donde se mostró que sólo el 18% de los entrevistados llevaba algún tipo de control de su presupuesto y que el 80% preferían manejar efectivo que utilizar otro medio de pago.

Por su parte, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público comisionó la elaboración de la Encuesta de Uso de Servicios Financieros en 2007 y 2009. En su última versión arrojó que el 62% de los entrevistados no conocía o entendía muy poco sobre productos y servicios financieros y que el 40% de los usuarios de tarjetas de crédito no pagaba el total de los adeudos al final del ciclo.

En mayo de 2010, por invitación del Banco Mundial, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) participaron, junto con otros ocho países, en el proyecto “Medición de las Capacidades Financieras”. Entre los hallazgos encontrados sobre los hábitos de los entrevistados en el manejo de dinero, destacaron:

- El 70 % de la población encuestada planea sus gastos. De éstos, el 21% lo hace con exactitud y únicamente el 34% de éstos cumple siempre su planeación. El 30% que no planea se distingue por tener un menor nivel educativo, contar con un empleo informal y vivir en zonas rurales.
- Más del 80% desconoce exactamente cuánto dinero gastó la semana anterior y cuánto gasta diariamente.

1/ Recomendaciones sobre Principios y Buenas Prácticas para la Educación Financiera. OCDE. 2005

2/ Cohen, Monique y Nelson, Candace. Financial Literacy: a step for clients towards financial inclusion. Microfinance Opportunities. 2011.

3/ En 2008, la OCDE dio inicio a la Red Internacional de Educación Financiera (INFE, por sus siglas en inglés) como una plataforma para el intercambio de información, experiencias y mejores prácticas.

- Más del 70% de la población admite haber experimentado problemas financieros para cubrir sus necesidades básicas.
- Solo el 30% reporta tener dinero sobrante después de pagar sus gastos básicos.
- El 30% reconoció que pide prestado, regular u ocasionalmente, para cubrir sus necesidades alimentarias u otras básicas.

Como se mencionó en los capítulos anteriores, en el año de 2012 se realizó la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

(ENIF), la cual representa el estudio más integral realizado en México para medir la inclusión financiera. Entre los resultados más importantes en materia de educación financiera destacan:

- Únicamente el 39% de los usuarios de instrumentos de ahorro conocen su tasa de interés y el 37% sus comisiones.
- Respecto al crédito, 34% de los usuarios de tarjetas de crédito bancarias no conocen su tasa de interés y el 36% las comisiones.
- Solo el 20% de la población lleva un control de sus gastos.

### Cuadro 7.1 Programa de Educación Financiera de BBVA-Bancomer

En 2014, BBVA-Bancomer realizó una encuesta con el objetivo de medir el impacto y percepción de los talleres de educación financiera que realiza en el comportamiento financiero de las personas. Asimismo, buscaba generar un mayor conocimiento para contribuir al diseño de la oferta educativa, programas, estrategias y políticas públicas que permitan desarrollar herramientas para participar en la construcción de condiciones para el bienestar personal, familiar y comunitario. Dentro de estas evaluaciones y estudios se encuentran dos evaluaciones de impacto y una de percepción.

En el primer caso, Bruhn *et al.* (2014) del Banco Mundial, a partir del diseño de un experimento aleatorio, encontraron que el programa de Educación Financiera BBVA-Bancomer permite a los participantes incrementar sus conocimientos sobre conceptos financieros. En este sentido, se puede atribuir al programa un incremento de 5.2 puntos porcentuales (pp) en el porcentaje de personas que conocen su reporte de crédito, de 4.9 pp en el porcentaje de personas que saben qué son las Afores. Asimismo, se encontró un aumento de 3.7 pp en el porcentaje de personas que saben qué es el Costo Anual Total (CAT) de la tarjeta de crédito (TDC) y de 1.4 pp en el porcentaje de personas que conocen el número de días del ciclo y pago de la TDC. Respecto a la conducta de ahorro, se encontró que la proporción de personas que ahorra es 11.5 pp mayor para los participantes de los talleres de Educación Financiera BBVA-Bancomer en comparación con los individuos del grupo de control.

El segundo estudio de impacto, se realizó de manera interna a partir de información administrativa de clientes del banco y de un análisis de pareo (propensity score matching) de diferencias en diferencias. Esta metodología permite identificar una relación causal entre los talleres y el comportamiento bancario de los clientes, a través de la comparación antes y después entre un grupo de 14 mil clientes que participaron en los talleres de educación financiera y otro de 30 mil clientes con características similares que no participaron. Los resultados muestran que los talleres de educación financiera tienen un efecto positivo y estadísticamente significativo sobre el uso de la TDC como medio de pago, sobre el comportamiento de pago y sobre la reducción de los días de mora de los clientes.

Por su parte, el estudio de percepción de impacto fue realizado a partir de una encuesta telefónica a 1,577 participantes de los talleres entre mayo y junio de 2014. A través de este estudio, se encontró que 92.1% de los participantes considera que sus finanzas personales mejoraron después de tomar alguno de los talleres y el 74% reportó haber incrementado su nivel de ahorro. Además, 73.8% señaló haber mejorado la planeación de su ahorro para el retiro. Respecto al uso de la TDC, 89.7% considera que gracias al taller cursado paga a tiempo sus créditos de nómina, e incluso incrementa su pago, lo que repercute en la reducción de su deuda. Finalmente, el 82.6% de las personas considera que gracias al taller redujo la deuda de su TDC y 70.7% redujo la deuda de su crédito de nómina.

Los resultados muestran que los talleres de educación financiera tienen un efecto positivo y estadísticamente significativo sobre el uso de la TDC como medio de pago, sobre el comportamiento de pago y sobre la reducción de los días de mora de los clientes.

En resumen, los primeros resultados de las evaluaciones apuntan a que los talleres del programa de Educación Financiera BBVA-Bancomer tienen un efecto positivo en el nivel de conocimientos y en el comportamiento financiero de las personas.

## **La reforma financiera en materia de educación financiera**

Con la aprobación y promulgación de la Reforma Financiera se modifican, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera. En el caso específico del tema de educación financiera, destacan las modificaciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y la expedición de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

En cumplimiento al mandato establecido en el artículo 8 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, el 9 de julio de 2014 se dio a conocer el sitio Web [www.buro.gob.mx](http://www.buro.gob.mx), que alberga el Buró de Entidades Financieras (Buró). Como se mencionó en el capítulo precedente, el Buró tiene como objetivo informar clara y permanente, el desempeño de las entidades financieras, a efecto de contribuir a la mejor toma de decisiones de los usuarios.

En lo que concierne al tema de educación financiera, el BEF aporta dos importantes fuentes de consulta para el público. En primer lugar, muestra las instituciones que cuentan con programas de educación financiera en beneficio de sus clientes y del público en general. En segundo término, integra el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, el cual permite conocer la oferta de productos y servicios financieros, así como sus principales características.

Por su parte, la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras establece, a nivel de ley, al Consejo Nacional de Inclusión Financiera (Conaif) y al Comité de Educación Financiera

(CEF)<sup>4/</sup>, ambos presididos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. El CEF tiene como objetivo ser 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 evitar la duplicidad de esfuerzos y propiciar la maximización de los recursos.

De acuerdo a esta ley, el CEF tendrá, entre otras funciones, las siguientes: a) preparar, definir, formular e identificar las prioridades y lineamientos sobre la política de educación financiera; b) preparar la Estrategia Nacional de Educación Financiera y, c) identificar nuevas áreas, proponer acciones y crear un inventario de todos los materiales relacionados con educación financiera. El Conaif coordinará con el CEF las acciones y esfuerzos en materia de educación financiera.

Las prioridades y lineamientos que la política de educación financiera incluirá, son:

- La implementación de nuevos programas de educación financiera para la atención a sectores estratégicos, como niños, jóvenes y las Mipyme.
- La creación de mecanismos de coordinación entre las entidades gubernamentales y de cooperación entre éstas y las instituciones privadas.
- La instrumentación de redes, canales y materiales de divulgación de información y conceptos de educación financiera.

 4/ El CEF es presidido por el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público. El Secretario Ejecutivo es el titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la SHCP, y cuenta con un representante de la Condusef, CNBV, CNSF y Consar, y el secretario ejecutivo del IPAB. Asimismo, participan los directores generales de Bansefi, Nafin, SHF, FND, FIRy y del Infonavit, el vocal FOVISSSTE, y los titulares de las siguientes unidades de la SHCP: Banca de Desarrollo, de Seguros, Pensiones y Seguridad Social, de Crédito Público y de Comunicación Social y Vicerrectoría. Finalmente, también asiste el Director de Vinculación Institucional de Banxico y el Subsecretario de Educación Básica de la SEP.

## Cuadro 7.2 Piggo

Grupo Bursátil Mexicano (GBM), a través de su plataforma Piggo, busca acercar a los 50 millones de mexicanos con acceso a Internet a estilos de ahorro alternativos a la banca, como son los fondos de inversión, que ofrecen mayores rendimientos.

Para comenzar a usarlo, la persona debe ingresar al portal y abrir una cuenta en la cual se selecciona un objetivo. Despues se debe seleccionar el tiempo en el que se quiere cumplir la meta, para que el sistema analice qué monto se debe invertir. Dependiendo del monto y el tiempo del objetivo, por default, el algoritmo de Piggo divide de forma automática, qué porcentaje se invierte en el fondo de renta fija (menor riesgo) y cuánto en el de renta variable (mayor riesgo). En caso de que una persona sea un inversionista con mayor nivel de educación financiera, puede elegir los porcentajes de inversión en cada fondo. Posteriormente, el algoritmo de Piggo calcula dichos riesgos, plantea escenarios y deja al usuario la elección del plan de inversión que más le convenga.

El uso de la herramienta es gratuito para el usuario. El único cobro que realiza GBM es un arancel de 0.25% que se devenga del monto que está invertido en el fondo Gbmcre (renta variable). Este cobro se realiza solamente cuando se hace el retiro del dinero.

El funcionamiento de Piggo hace realmente fácil y accesible que la población ahorre e invierta. Por ejemplo, el registro toma solo cinco minutos y se realiza en la página de Internet. Se puede comenzar a invertir a partir de mil pesos. Asimismo, no se requiere ser un experto en finanzas para invertir. Estos aspectos han llevado a que Piggo haya sido reconocido por la Asociación Mexicana de Internet (Amipci) como un proyecto innovador durante 2014.

Por otra parte, Piggo ha realizado diversos esfuerzos para promover la educación financiera en el país. Ha desarrollado 9 e-books gratuitos sobre finanzas personales, los cuales se han descargado más de 10 mil veces. También ha impartido webinars y cursos en línea con más de 8 mil visitas.

### Iniciativas de la Condusef en materia de educación financiera

La Condusef ha desarrollado diversas iniciativas que tienen como propósito difundir contenidos de educación financiera y orientar sobre el uso de los productos y servicios financieros a toda la población. Durante 2015 destacaron dos: las actividades realizadas para fomentar la educación financiera de los mexicanos en el exterior y la Semana Nacional de Educación Financiera.

#### *1. Educación Financiera para los mexicanos en el exterior*

Datos del Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME) señalan que en 2014 se encontraban 11.9 millones de mexicanos viviendo fuera de México, de los cuales, 97.79% radican en los Estados Unidos de América. Ante este volumen tan significativo de nacionales en el extranjero, se ha trabajado en diversas herramientas para ayudar a los mexicanos que residen en el exterior a que administren mejor su dinero y para que sus familiares en México saquen el mayor provecho a las remesas.

Para identificar las necesidades de educación financiera que son originadas por la migración, se requiere analizar las condiciones de vida que existen en cada lado de la frontera: en el extranjero es preciso comprender cómo el contexto determina la forma en que nuestros connacionales manejan

sus finanzas; por ejemplo si conocen las mejores opciones para enviar dinero a sus familias, si saben si su condición migratoria les permite contratar productos y servicios financieros, y si aspectos culturales y de lenguaje pueden representar una barrera para su inclusión financiera en el país donde radiquen; pero al mismo tiempo es necesario conocer cómo utilizan esos recursos las familias que los reciben en nuestro país, cómo se administran, en qué se gastan, si son usuarios de algunos productos y servicios financieros, si los utilizan de manera adecuada o si conocen los programas que ofrece el gobierno federal para utilizar de manera productiva las remesas.

De esta manera, una de las acciones bilaterales en las que participa activamente Condusef, en conjunto con el IME fue la Semana de Educación Financiera en Estados Unidos y Canadá (SEF 2015) realizada del 20 al 24 de abril del 2015, con la cual se buscó que el tema de educación financiera logre permear entre los migrantes y sus familias, ofreciendo actividades, conferencias y entrega de materiales relacionados con educación financiera en ambos lados de la frontera. Además, se aplicó un cuestionario a los migrantes que acudieron a las actividades en los consulados mexicanos en Estados Unidos y Canadá para conocer su opinión sobre sus necesidades de información, así como de la problemática relacionada con el uso de productos y servicios financieros.

Los resultados de la Encuesta de Educación Financiera para Mexicanos en el Exterior arrojó que los migrantes prefieren guardar su dinero de manera informal, a través de alcancías y tandas. Asimismo, destacó que el principal destino para su ahorro se enfoca en la vejez o retiro (25%), gastos personales (18%), emergencias (17%) e inversión (16%).

Asimismo, la encuesta cuestionó sobre las principales limitantes consideradas por los migrantes en Estados Unidos para contratar algún producto o servicio financiero. En orden de importancia, las principales respuestas fueron: insuficiente información, 32%; situación migratoria que no se los permite, 29%; problemas de comunicación ocasionados por el idioma, 16%; desconfianza de las instituciones financieras, 10%; e imposibilidad para cubrir con los requisitos del producto, tal como la documentación, 10%.

En materia de protección al usuario de servicios financieros, la encuesta también reveló que muy pocos migrantes saben a dónde recurrir en caso de tener algún problema con algún producto financiero contratado, toda vez que solo el 4% conoce que en México existe un organismo encargado de la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros o que pueden acudir a su banco para presentar una controversia.

Adicionalmente a la encuesta, la Condusef ha desarrollado el Micrositio de Educación Financiera para los Mexicanos en el exterior, mediante el cual los usuarios pueden encontrar información para mejorar sus finanzas personales, así como aprender sobre productos y servicios financieros. En él se encuentra el Buzón Financiero que permite a los connacionales enviar a Condusef cualquier duda o reclamación referente a algún producto o servicio financiero desde el lugar donde residen y recibir respuesta a través de su correo electrónico. Asimismo, podrán encontrar materiales informativos y enlaces a otras herramientas como el Buró de Entidades Financieras, el CFPB (Oficina para la Protección Financiera del Consumidor) en Estados Unidos, Consar, cetedirecto, entre otros.

## 2. Semana Nacional de Educación Financiera y otras actividades

La Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) inició en el 2008 con el propósito de llevar a la población los conceptos

fundamentales de educación financiera y crear conciencia en la ciudadanía sobre el tema<sup>5/</sup>. Con la celebración de la sexta edición, se dio inicio a una convocatoria en la Ciudad de México creando el concepto de Sede Central, para que todos los actores interesados en el tema convergan en un mismo sitio, sin importar su naturaleza (privada, pública, social o académica) para fomentar la educación financiera.

En este sentido, es necesario destacar que las actividades que se realizan durante la semana no están pensadas para un público especializado, sino para todos los mexicanos que actualmente son usuarios de productos y servicios financieros o que en algún momento lo serán. Las actividades que se realizan giran alrededor de ejes temáticos que abordan conceptos relativos a: presupuesto, ahorro, crédito, inversión, seguros y retiro que se complementan con diversos materiales de apoyo para reforzar lo aprendido, todo enfocado a lograr finanzas personales sanas. Cabe destacar que dentro de la SNEF se realizan diversas actividades, como: juegos y concursos relacionados con las finanzas personales, aulas móviles, movicine, stands, obras de teatro, talleres y conferencias, entre otras. Se estima que en la SNEF 2015 se realizaron alrededor de 3 mil actividades y se impactó a 139 mil personas de forma directa.

Adicionalmente a la SNEF, la Condusef realiza una gama de actividades que buscan incrementar la educación financiera de los mexicanos. "Educación Financiera en tu Institución" es una iniciativa a través de la cual se desarrollan y difunden contenidos prácticos sobre finanzas personales y el uso adecuado de los productos y servicios financieros para empresas privadas y públicas. También se destaca el "Taller para Formador de Formadores en Educación Financiera", el cual se imparte a capacitadores quienes se encargan de replicar los conocimientos adquiridos entre la población de forma clara y sencilla. En los talleres se transmiten conocimientos elementales de educación financiera relacionados con los siguientes ejes temáticos: presupuesto, ahorro, inversión, retiro, crédito y seguros. Asimismo, la Condusef imparte pláticas en escuelas primarias, elabora cuadernillos, videos y herramientas multimedia, y elabora la revista Proteja su Dinero y el boletín Consejos para tu Bolsillo.

A continuación se presenta un resumen de los resultados logrados durante 2015 por la Condusef (ver Tabla 7.1).

5/ Es importante destacar que la preocupación de difundir temas en materia de educación financiera no era nuevo, ni exclusivo de la Condusef, toda vez que había muchos actores que hacían sus esfuerzos de manera independiente.

**Tabla 7.1 Iniciativas realizadas por Condusef en 2015**

Iniciativas	Resultados (enero a octubre)
<b>Revista “Proteja su Dinero”</b>	640 mil ejemplares impresos y más de 1.1 millones revistas descargadas en la página Web.
<b>Educación financiera en tu institución</b>	82 instituciones públicas y privadas participantes.
<b>Boletín electrónico “Consejos para tu bolsillo”</b>	Elaboración de 44 boletines electrónicos y más de 8 millones de boletines electrónicos enviados.
<b>Conferencias pláticas y talleres</b>	Se realizaron 108 actividades en escuelas y empresas impactando de forma directa a 3,536 personas, principalmente niños. Se visitaron 11 Delegaciones. Asimismo, se impartieron ocho conferencias en oficinas centrales y dos talleres para formador de formadores.
<b>Cuadros comparativos</b>	159 mil visitas.
<b>Simuladores y calculadoras financieras</b>	637,228 accesos (31% crédito hipotecario, 17% tarjeta de crédito, 16% crédito personal y de nómina, 13% crédito al auto, 10% ahorro e inversión, 5% de pagos mínimos, 5% seguro de automóviles, 2% fondos de inversión, 2% planificador familiar).
<b>Registros financieros</b>	401,921 accesos (73% Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros “SIPRES”, 18% Registro de Contratos de Adhesión “RECA”, 7% Registro de Comisiones “RECO” y 2% Registro de Tarifas de Seguros Básicos “RESBA”).
<b>Guías de educación financiera</b>	21,963 consultas vía Web.
<b>Cuadernillos de temas de educación financiera</b>	255 mil ejemplares impresos. 21 mil consultas vía Web.
<b>Semana Nacional de Educación Financiera</b>	Alrededor de 3 mil actividades realizadas. 139 mil personas impactadas de forma directa.

Fuente: Condusef.

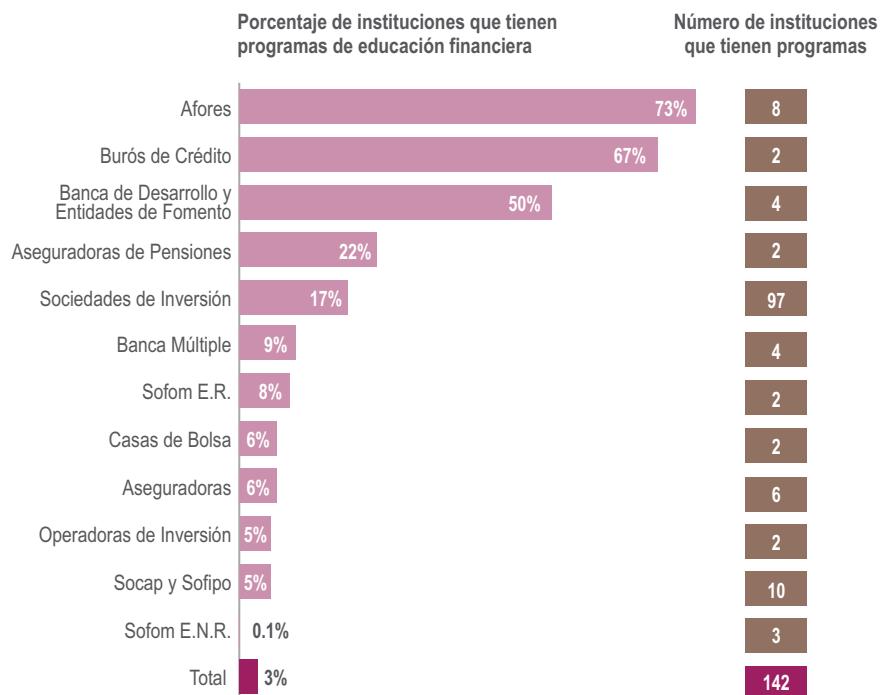
### Aportación de diversos organismos en materia de educación financiera

Como ya se ha mencionado, la educación financiera no es un tema exclusivo de las autoridades financieras, ya que en el país existen diversos organismos (públicos, privados y sociales) que han realizado diversas y valiosas aportaciones (ver Gráfica 7.1). Al respecto, al cierre de 2014, el Buró registró 161 instituciones pertenecientes al sistema financiero que contaban con algún programa de educación financiera.

Destaca el sector de las Administradoras de Fondos para el

Retiro (Afores) debido a que 91% de éstas realiza al menos alguna acción en la materia. Dos de las tres sociedades de información crediticia también desarrollan actividades de educación, al igual que la mitad de las instituciones pertenecientes a la banca de desarrollo y organismos de fomento. Por el contrario, los sectores donde menos de una de cada diez de sus instituciones realizan este tipo de labores son: operadoras de inversión, Socap y Sofipo, Sofom ER, aseguradoras y Sofom ENR.

**Gráfica 7.1 Programas de educación financiera por tipo de institución**



Fuente: Buró de Entidades Financieras con información del Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (Sipres). Condusef. Datos correspondientes a junio de 2015.

Las actividades de educación financiera realizadas por las instituciones<sup>6/</sup> se han desatulado por ser diversas y cada día más innovadoras (ver Tabla 7.2). BBVA-Bancomer sobresale por haber realizado estudios para medir el impacto de sus acciones. Banamex ha llevado encuestas sobre educación financiera, lo cual ha generado información valiosa para diseñar programas y políticas basadas en evidencia.

Estas dos instituciones, además, han trasladado el conocimiento a diferentes lugares del país a través de sus aulas móviles y han generado una gran cantidad de material educativo a partir de manuales, juegos, folletos y simuladores.

Mi Banco, Monex, Banco Azteca, Invex y Compartamos han incidido en la educación financiera a partir de la elaboración de guías, talleres, simuladores e incluso, obras de teatro. Las instituciones de la banca de desarrollo y organismos de fomento también han contribuido de forma destacada a esta materia mediante la impartición de pláticas, talleres y capacitación a la población, especialmente aquella ubicada en la base de la pirámide. Bansefi brinda capacitación a todo el padrón de beneficiarios de los programas sociales sobre temas de finanzas personales, elaboración del presupuesto familiar,

fomento del ahorro, las ventajas de acceder a mayor uso de servicios financieros y el buen uso del crédito a través de los talleres presenciales.

Como se apreció en este reporte, cetesdirecto contribuye al fomento del ahorro y la inversión, con un énfasis particular en los niños y jóvenes a través de la impartición de pláticas en escuelas y de stands en Kidzania. Por su parte, Nafin ha generado siete cursos para empresarios, emprendedores y personas físicas con actividad empresarial, así como un curso para estudiantes. FIRA capacita a cientos de productores agropecuarios y empresas de intermediación financiera dedicadas a otorgar crédito al sector primario. A su vez, la CNSF participa en la SNEF y ha generado información sobre la importancia del aseguramiento y las mejores condiciones para su contratación.

Finalmente, las casas de bolsa que cuentan con programas de educación financiera son: Acciones y Valores Banamex, Actinver Casa de Bolsa, Casa de Bolsa BBVA Bancomer, Casa de Bolsa Finamex, Casa de Bolsa Santander, Casa de Bolsa Inbursa, Casa de Bolsa Invex, Casa de Bolsa Scotiabank y Vector Casa de Bolsa.

6/ Es importante mencionar que las instituciones mencionadas en la Tabla 7.2 no son las únicas que realizan labores de educación, por lo que esta lista no se debe considerar como exhaustiva.

**Tabla 7.2 Acciones de educación financiera de instituciones financieras públicas y privadas**

Banco	Investigación	Capacitación	Material didáctico	Espacios educativos y certámenes
 <b>Banamex</b>	Ha realizado dos investigaciones a nivel nacional con la colaboración de UNAM.	Imparte conferencias, talleres, sesiones de juego y otras actividades lúdicas, las cuales se llevan a cabo de modo presencial o a distancia.	Ha generado 23 libros, 27 manuales, 10 juegos, 23 folletos, 43 comics, 33 mini-series, 14 interactivos y 6 simuladores.	Cuenta con exposiciones itinerantes, unidades de cine móvil, edu-caravanas, cine-minutos, películas, portal de Internet, redes sociales y obras de teatro. Asimismo, cuenta con tres certámenes.
 <b>BBVA Bancomer</b>	Ha realizado dos evaluaciones de impacto y una de percepción.	Imparte conferencias, pláticas especializadas y exposiciones. Para ello, cuenta con 50 instructores de didáctica tradicional, 21 instructores de aulas fijas y 13 instructores de aulas móviles.	Ha desarrollado nueve talleres de finanzas personales, tres de Pyme, con sus respectivos cuadernillos e historietas, videos, juegos, calculadoras y algunos simuladores.	Cuenta con una página de Internet para difusión, 21 aulas fijas y 13 aulas móviles.
 <b>Banco Azteca</b>	No	No	Ha creado la Guía Familiar de Educación Financiera 1 y 2, la Guía de Cómo Hacer un Presupuesto y la Guía de Ahorro Formal. También ha elaborado guías para los maestros de primaria y guías sobre los derechos de los usuarios financieros, información crediticia y el decálogo para la participación activa.	Cuenta con una página de Internet.
 <b>Mi Banco</b>	No	No	Ha desarrollado contenido de educación financiera básica en temas de ahorro y crédito, así como un glosario de términos financieros.	Cuenta con una página de Internet.
 <b>invex</b>	No	No	Ha elaborado una guía para conocer el perfil de inversionista, tres simuladores (inversión, crédito y retiro), un plan de inversiones personales, además de un glosario de términos financieros.	Cuenta con la página de Internet llamada Herramientas Financieras.
 <b>Compartamos Banco.</b>	No	Imparte capacitación al personal que ofrece el producto Crédito Mujer para que éstos, a su vez, den talleres de finanzas personales.	Ha desarrollado diversos productos de comunicación impresos y digitales. Asimismo, realiza difusión de conceptos básicos de educación financiera.	Ofrece talleres en sucursales y la obra de teatro "Compartamos Aventuras". Asimismo, imparte conferencias en secundarias públicas sobre educación financiera.
 <b>monex</b>	No	En la Semana Nacional de Educación Financiera brindó información a 50 mil personas sobre la importancia de planear sus finanzas personales.	Ha elaborado 11 documentos sobre temas de finanzas personales.	En su oficina matriz imparte cinco laboratorios y tres juegos de cooperación. En las sucursales cuenta con laboratorios, juegos cooperativos, laboratorios de ciencia divertida, economía familiar.
 <b>Bansefi</b>	No	Imparte talleres, conferencias y pláticas de capacitación a las beneficiarias del programa Prospera. Asimismo, capacita a través del Programa para el desarrollo de la inteligencia económica y financiera de los niños y jóvenes de México.	Ha creado materiales de capacitación para capacitadores y facilitadores en temas como: servicios financieros formales, presupuesto, ahorro, crédito, remesas, seguros, con adaptaciones específicas para las beneficiarias de Prospera y hablantes de lengua indígena.	Ha llevado a cabo acciones de educación financiera a través del sector de ahorro y crédito popular.
 <b>cetesdirecto</b>	No	Realiza eventos y exposiciones, talleres escolares y participa en el MIDE, la SNEF y Kidzania Cuiculco.	Ha elaborado diversos materiales que permiten aprender de manera sencilla los conceptos relacionados a la educación financiera.	Cuenta con el Centro de Inversión instalado en Kidzania, así como en el MIDE.
 <b>COMISIÓN NACIONAL DE SEGUROS Y FIANZAS</b>	No	No	Ha brindado información sobre los seguros, microseguros, seguros básicos estandarizados y el seguro obligatorio de responsabilidad civil carretero.	Llevó a cabo el Seminario Internacional de Seguros y Fianzas.
 <b>FIRA</b>	No	Ha generado el podcast FIRA Informativo.		Cuenta con una página de Internet.
 <b>nacional financiera</b>	No	Ha generado siete cursos para empresarios, emprendedores y personas físicas con actividad empresarial, así como un curso para estudiantes.	Ha desarrollado herramientas como el Termómetro Empresarial, la Papelería en línea, la Calculadora de Rendimientos y Fundamentos de Negocio.	Cuenta con una página de Internet y cursos presenciales.

## **Conclusiones y retos a futuro**

La educación financiera ha cobrado gran relevancia a nivel mundial por la creciente evidencia empírica que muestra los beneficios que ésta trae a los individuos y países. Los estudios realizados por BBVA-Bancomer, por ejemplo, muestran el impacto positivo de los talleres y cursos de educación financiera en el incremento de ahorro, la reducción del impago, y el conocimiento sobre conceptos clave relacionados con las tarjetas de crédito y las sociedades de información crediticia.

Estos beneficios muestran la urgente necesidad y, a su vez, el gran reto que implica dotar de mayor educación financiera a la población en México, especialmente a la luz del bajo porcentaje de adultos que lleva un control de sus gastos, conoce las comisiones e intereses que paga por sus productos financieros, reconoce la importancia del ahorro para retiro, sabe acerca de conceptos clave para llevar una gestión adecuada de su tarjeta de crédito, entre otros asuntos.

Esto ha motivado a que el Gobierno Federal redoble sus esfuerzos en esta materia. En este sentido, el 9 de julio de

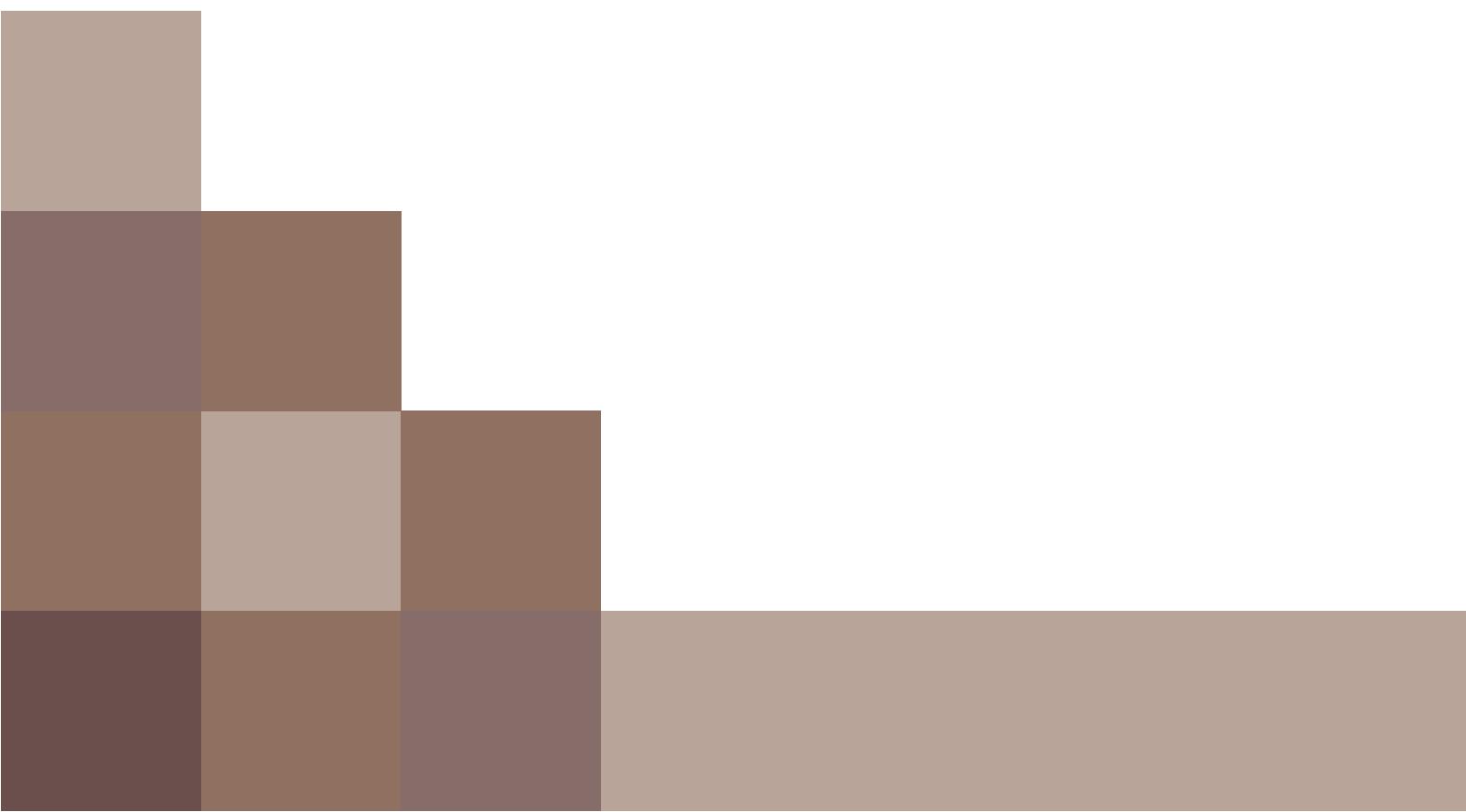
2014 se dio a conocer el Buró de Entidades Financieras, el cual permite comparar el desempeño de los productos y servicios ofrecidos por las instituciones financieras con el objetivo de contribuir a que los usuarios tomen decisiones más informadas. Adicionalmente, el Comité de Educación Financiera y el Consejo Nacional de Inclusión Financiera se elevaron a rango de ley a partir de los cambios generados por la reforma financiera. Aún más, en 2015, la Semana Nacional de Educación Financiera cumplió ocho años de llevarse a cabo.

No solo las instituciones gubernamentales han participado en la impartición de educación financiera, también las instituciones privadas han llevado a cabo esfuerzos orientados al mismo fin. Para ello se han valido de estrategias cada vez más innovadoras como la creación de obras de teatro, juegos de video, cursos en línea, guías y manuales para alumnos, maestros y padres de familia, entre otros. Asimismo, algunas instituciones como Banamex han generado información útil para diseñar productos y servicios que retomen las necesidades de los adultos a partir de estudios de corte cualitativo y cuantitativo.





# Conclusiones y comentarios finales



En este séptimo Reporte Nacional de Inclusión Financiera se presentan los esfuerzos realizados para incrementar la inclusión financiera por parte del gobierno mexicano y las instituciones financieras. Asimismo, se presentan los avances que estas acciones han tenido, y también los retos que aún persisten para lograr la meta de incorporar a la mayoría población al sistema financiero.

Las acciones más destacadas que se han realizado en los últimos años se pueden agrupar en tres grandes vertientes: primero, se ha fortalecido a los organismos que permiten coordinar las acciones en materia de inclusión financiera (i.e. Conaif y CEF); segundo, se ha modificado la normatividad para permitir que las instituciones ofrezcan productos y servicios que acerquen a la población ubicada en la base de la pirámide al sistema financiero (i.e. cuentas básicas, banca móvil, corresponsales y cuentas de expediente simplificado); y tercero, se han diseñado e implementado acciones y programas gubernamentales enfocados en incrementar la inclusión financiera (i.e. bancarización de los beneficiarios de los programas sociales y aquellos que reciben su nómina por parte del gobierno).

Estas acciones han mostrado resultados positivos de acuerdo con las mediciones realizadas, tanto desde la perspectiva de la oferta como de la demanda. Desde la perspectiva de la oferta, el impacto se ve reflejado en que, a junio de 2015, el 10%<sup>1/</sup> de las cuentas de captación correspondían a cuentas de expediente simplificado. A su vez, en el país operaban 27,422 módulos de corresponsales, lo que permite que 334 municipios sin sucursal bancaria cuenten con al menos un punto de acceso al sistema financiero. Asimismo, en el país operaban 144 Socap reguladas, las cuales brindan servicio en municipios con una escasa oferta de la banca múltiple y en donde sus ahorradores se encuentran cubiertos por el seguro de depósito.

Desde la perspectiva de la demanda, los resultados positivos se observan en mediciones nacionales e internacionales. En cuanto a las mediciones nacionales, los resultados preliminares de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 publicados por el Conaif mostraron que el porcentaje de adultos con una cuenta de captación se incrementó de 35 a 44% durante el periodo de 2012 a 2015. Asimismo, el porcentaje de adultos con un seguro privado se incrementó de 22 a 25%. Lo mismo ocurrió con el acceso al crédito individual donde los datos muestran un crecimiento en el número de adultos con al menos uno, al pasar de 27 a 29%.

Por su parte, a nivel internacional, el Banco Mundial midió el estado de la inclusión financiera a través de la encuesta Global Findex 2014. Tal como se describe en el primer capítulo de este reporte, en México el porcentaje de adultos con una cuenta pasó de 27 a 39%. Este crecimiento en el número de

cuentas por adulto tuvo un sesgo positivo para los segmentos tradicionalmente excluidos del sistema financiero (adultos en zonas rurales, mujeres y personas con menores ingresos) debido a que el aumento en la tenencia de cuentas entre las mujeres y los adultos en zonas rurales fue superior al del promedio nacional (12 pp) al registrar un aumento de 17 pp y 18 pp, respectivamente.

En línea con estos resultados, en este reporte se muestra un aumento en los principales indicadores de inclusión financiera de diciembre de 2013 a junio de 2015. En materia de acceso, se observó que el número de Socap autorizadas para operar creció 10% en el periodo bajo estudio, lo cual es positivo no solo porque incrementa la cobertura y fortalece la competencia, sino porque este sector tiende a desplegar su cobertura en municipios más pequeños en comparación con la banca comercial. Otro aspecto destacado fue el incremento en los puntos de acceso: el número de corresponsales creció 6% (de 25,929 a 27,422), los cajeros automáticos aumentaron 7% (de 41,468 a 44,429) y las terminales punto de venta (TPV) en 20% (de 626,993 a 751,669).

Este comportamiento dio como resultado que el número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos ascendiera a 10.1, con una cobertura de 69% de los municipios, en los cuales habita el 97% de la población adulta del país. Adicionalmente, en el periodo bajo estudio, nueve municipios rurales lograron tener al menos una sucursal, al igual que tres municipios urbanos (Tila, Chiapas; Guadalupe y Calvo, Chihuahua, y Atzalán, Veracruz).

Si bien observamos avances, aún persisten retos relacionados con la ampliación de la infraestructura y oferta de servicios financieros para atender a toda la población. A junio de 2015, el 82% de los municipios rurales (543) no tiene una sucursal o corresponsal, 92% (609) no cuenta con un cajero y 78% (522) no tiene establecimiento alguno con TPV. Aunado a ello, el crecimiento del número de módulos de corresponsales se ha reducido en comparación con años previos, e incluso, en los municipios rurales, en transición y semi-urbanos, se redujo su presencia. De igual forma, de los 78 comercios que fungen como comisionistas autorizados para operar, el 82% solo ofrece tres servicios; y en el caso del retiro en efectivo, la mayoría de los módulos del país no ofrece el servicio. La banca móvil muestra todavía una baja cobertura, toda vez que solo el 7% de las cuentas transaccionales tiene asociada un número celular.

En lo referente a la contratación y uso de los productos y servicios financieros, este reporte evidencia diversos avances. En el caso de los contratos de captación, todos los sectores supervisados y regulados registraron incrementos. El aumento con respecto a 2013 fue de 10%, destacando los aumentos de las Sofipo y la banca múltiple con 11 y 10%, respectivamente. De igual forma, el número de tarjetas de débito mostró un aumento

1/ En esta sección, todas las cifras expresadas en términos porcentuales se encuentran redondeadas, por lo que no necesariamente coinciden exactamente con los valores absolutos.

de 5%. Otro aspecto positivo es la participación creciente que registran las cuentas de captación de expediente simplificado. El crecimiento de este tipo de cuenta muestra indicios de que adquirirá una mayor participación, como lo evidencia la experiencia reciente del producto Transfer y Saldazo. A pesar de lo anterior, aún persiste el reto de incrementar la contratación de productos de captación, especialmente en las zonas tradicionalmente excluidas. Por ejemplo, en los municipios rurales, al cierre de junio de 2015, se registraron únicamente 2,421 cuentas por cada 10 mil adultos, mientras que en las metrópolis se registraron 12,840.

El panorama del ahorro para el retiro muestra rasgos positivos. De 2013 a junio de 2015, el número de cuentas creció 5%, con lo que alcanzó la cifra de 53.6 millones. Adicionalmente, las comisiones aprobadas por la Consar durante 2015 implicaron una reducción de 7% con respecto a 2014, lo cual se traduce en una reducción acumulada de 40% desde 2008. Aún más, la Consar ha realizado diversos cambios normativos para fortalecer al ahorro voluntario a través de canales de conveniencia como 7-Eleven y Telecomm, y el que las cuentas de los trabajadores que no han elegido a una Afore serán asignadas a aquellas que ofrezcan los mayores rendimientos. No obstante lo anterior, al igual que en todos los ámbitos, en éste también persisten retos. Uno de ellos es seguir promoviendo las aportaciones voluntarias, las cuales han mostrado un crecimiento, pero aun representan menos de 1% del total de activos netos que administran las Siefore. Otros retos son fomentar la competencia del sector, difundir la importancia del ahorro para el retiro y disminuir el número de cuentas asignadas, toda vez que éstas representan alrededor de un tercio del total.

Por su parte, en materia de crédito, el presente reporte documentó diversos avances y acciones que permiten avanzar en la inclusión financiera. Al cierre de junio de 2015, el número de créditos otorgados por las instituciones examinadas alcanzó la cifra de 53.5 millones de contratos. Ello dio como resultado que el número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos fuera de 6,110. Es de destacarse el papel que juegan las Socap en las zonas más remotas del país, toda vez que su participación en el número de créditos otorgados en municipios rurales fue de 23.5%, mientras que en los municipios catalogados como metrópolis ascendió a 1.5%.

A su vez, el crédito interno otorgado al sector privado como porcentaje del PIB ha crecido, impulsado por el financiamiento recibido por parte de la banca de desarrollo, así como los programas y acciones llevadas a cabo por ésta. En este reporte se describieron dos programas que favorecen a la población ubicada en la base de la pirámide: el programa del Pequeño Productor de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero y el Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF) de Bansefi. El primero de éstos otorga créditos a una tasa de interés de 7% en caso de los hombres y 6.5% para las mujeres, y solicita menores requisitos y garantías para autorizar un crédito. A un año del inicio de su

implementación (agosto de 2014), este programa ha otorgado por primera vez financiamiento, a 22,605 productores rurales.

Por su parte, el PROIIF brinda educación financiera, ahorro, crédito, seguros y servicios financieros a los beneficiarios del programa de desarrollo social Prospera (más del 95% de éstos son mujeres). A noviembre de 2015, se han impartido cursos de educación financiera a 1,077 mil beneficiarios de programas sociales. Todos ellos han obtenido un seguro que los protege ante muerte accidental e incluye servicios funerarios y asistencia legal funeraria. Un total de 626 mil beneficiarios han contratado una cuenta de ahorro y 639 mil han adquirido un crédito básico.

A pesar de estas acciones, aún se observa un rezago en materia de acceso al crédito. El porcentaje de financiamiento al sector privado con respecto al PIB es poco más de 30%, la penetración de mercado bursátil es baja y el financiamiento colectivo es aún embrionario. Asimismo, las micro, pequeñas y medianas empresas representan casi la totalidad de empresas en el país, pero el financiamiento que reciben es muy bajo en comparación con las empresas grandes y, en aquellos casos donde reciben financiamiento, éste suele otorgarse a tasas mayores a lo que su nivel de riesgos y el costo de otorgar el crédito supondría.

A su vez, el análisis de las transacciones y medios de pago refleja un avance en la creación de un ecosistema completo de pagos digitales, toda vez que aumentó el número de tarjetas de débito y crédito y el número de establecimientos con TPV. Como resultado de esto, el número de transacciones en TPV ha crecido a una tasa anual de 18% en los últimos cinco años. También se observa un avance de los medios de pago digitales en comparación con otros instrumentos menos eficientes, como las operaciones que se liquidan con cheques. Las transacciones con cheque han disminuido a una tasa anual de 6% en los últimos cinco años; inversamente, el número de transferencias electrónicas se ha ampliado en un 6% de forma anual.

En perspectiva internacional, los datos del Global Findex muestran que México se ubica muy por encima del promedio observado en todas las regiones del mundo en cuanto al envío y recepción de remesas por medios digitales. Estos mismos datos muestran los beneficios de otorgar subsidios gubernamentales y entregar el pago de nómina a través de medio digitales, toda vez que para una gran cantidad de individuos (47% y 27% de aquellos que las reciben a través de una cuenta, respectivamente) este mecanismo se traduce en que se obtenga una cuenta por primera vez. Si bien se registran avances, los datos del Global Findex muestran que el país está rezagado en comparación con otros países en la utilización de medios digitales en lo que respecta al pago de servicios tales como el agua, la luz y las cuotas escolares. De igual forma, aún está por debajo de países con ingresos similares en cuanto al número de TPV y tarjetas, así como en la frecuencia de uso de éstas.

En cuanto a la cobertura de los seguros, es importante analizar la situación y evolución de los microseguros por tratarse de productos de seguros que ofrecen protección en contra de riesgos a la población de bajos ingresos a cambio del pago de primas reducidas. Al respecto, este reporte documentó el avance que han tenido los microseguros, toda vez que en los últimos siete años el número de personas que contrató éstos, se amplió en 68%, con lo cual 9.2 millones de personas se encontraron aseguradas al cierre del año. Otro de los aspectos positivos se encuentra en la comercialización de estos productos a través de canales de conveniencia, como las tiendas Oxxo, lo cual se espera que fomente su adquisición.

No obstante, aún queda mucho por avanzar en materia de aseguramiento. La penetración de sector asegurador en México sigue siendo más baja que el promedio de América Latina (AL), el cual se ubicó en 2.1 en comparación con 3.1% de la región. La economía mexicana se ubica en el lugar número 15 en la clasificación de acuerdo a su PIB; no obstante, respecto a la participación de primas en el PIB en el año 2014, el país se ubica en el lugar 58 de un total de 88 países.

El análisis del estado que guarda la protección al consumidor muestra que, en los últimos seis años, las acciones de defensa realizadas por la Condusef crecieron a una tasa media anual de 7%, con lo que se alcanzó una cifra de 158 acciones de defensa por cada 10 mil adultos. A su vez, a lo largo de los últimos años, las autoridades financieras han emitido diversas disposiciones -algunas derivadas de la reforma financiera- con el fin de brindar una mayor protección de los usuarios de productos y servicios financieros. En este sentido, destacan la prohibición de las ventas atadas, el sistema de alertas tempranas de la banca múltiple y el seguro de depósitos aplicable al sector de las Sofipo. Adicionalmente, se han fortalecido los mecanismos de protección existentes para los usuarios del servicio de banca móvil, correspondientes bancarios, así como de las transacciones a través de tarjetas de crédito o débito mediante la sustitución de la banda magnética por un chip, y el uso del número de NIP como un candado de seguridad adicional.

De igual forma, el análisis sobre la educación financiera muestra que no solo las instituciones gubernamentales han participado en la impartición de educación financiera, sino también las instituciones privadas han llevado a cabo esfuerzos orientados al mismo fin. Ambos tipos de instituciones se han valido de estrategias -cada vez más innovadoras- para llevar el conocimiento a la población sobre estas temáticas. Por ejemplo, se han creado obras de teatro, juegos de video,

cursos en línea, guías y manuales para alumnos, maestros y padres de familia, entre otros.

Este reporte destacó experiencias sobre el impacto de la educación financiera, las cuales indican que ésta beneficia a las personas que la reciben y también a las instituciones financieras, toda vez que sus clientes mejoran su comportamiento de pago e, incluso, solicitan una mayor cantidad de productos y servicios financieros. De esta forma, todos los participantes del sistema financiero (oferentes y demandantes) se benefician. No obstante, el conocimiento sobre los productos y servicios financieros entre la población son insuficientes para un mejor aprovechamiento del sistema financiero como lo muestran los datos preliminares de la ENIF 2015, la cual indica que solo el 37% de los adultos lleva un registro de sus gastos.

En conclusión, durante el último año se han obtenido avances en materia de infraestructura, ahorro, crédito, seguros, ahorro para el retiro y pagos; sin embargo, estos logros son insuficientes para lograr el objetivo de una inclusión financiera integral si no se complementan entre sí. Ello implica que la ampliación de la red de puntos de acceso -sucursales, cajeros y correspondentes- se acompañe de un mayor número de comercios que acepten pagos de tarjeta de débito y crédito, y otros medios de pago. Ello permitiría reducir el uso efectivo y crear un ecosistema completo de pagos digitales.

Adicionalmente, es importante que la población cuente al menos con algún producto financiero, pero es fundamental que se acceda a un portafolio de productos y servicios financieros que atienda todas sus necesidades y los proteja ante los riesgos a los que están expuestos a lo largo de su ciclo de vida. Finalmente, la búsqueda de una inclusión financiera integral debe incluir no solo los dos esfuerzos citados anteriormente (fomentar el establecimiento de infraestructura y un ecosistema de pagos y brindar una gama más amplia de productos financieros), sino que también debe ir acompañada de acciones para fomentar una mayor educación financiera. Ello se debe a que la evidencia ha demostrado que abrir un nuevo punto de acceso y otorgar una cuenta no es suficiente si no se dota a los usuarios de las herramientas adecuadas para realizar un uso correcto de éstos y de información sobre los beneficios, riesgos y obligaciones de los diversos productos y servicios a los que pueden acceder; sólo así se puede fomentar la salud financiera de la población y del sistema financiero en su conjunto.

# Bibliografía

Asociación Mexicana de Internet (2015). 11° estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México 2015. Recuperado de: <https://amipci.org.mx/es/estudios/>

Asociación Mexicana de Internet (2015). Estudio Comercio Electrónico en México 2015. Recuperado de: <https://amipci.org.mx/es/estudios/>

Babatz, G. (2013). Sustained Effort, Saving Billions: Lessons from the Mexican Government's Shift to Electronic Payments. Better Than Cash Alliance Evidence Paper: Mexico Study.

Banco Interamericano de Desarrollo (2014). Crowdfunding en México: cómo el poder de las tecnologías digitales está transformando la innovación, el emprendimiento y la inclusión económica. Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin), Acceso a Mercados y Capacidades. Washington, D.C. Banco Interamericano de Desarrollo.

Banco de México (2015). Reporte sobre las condiciones de competencia en el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYME). México. Abril de 2015.

Banco de Pagos Internacionales (2014). Red Book 2013. Basilea.

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros SNC. Programa Institucional del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros 2014 – 2018. México.

Banco Mundial (2010). Payment Systems Worldwide: A Snapshot - Outcomes of the Global Payment Systems Survey. Washington DC. Banco Mundial.

Banco Mundial (2013). Crowdfunding's potential for the development world. Information for Development Program, Finance and Private Sector Development Department. Washington, DC. Banco Mundial.

Banco Mundial (2015). Indicadores de Desarrollo Mundial. Washington DC. Banco Mundial.

Banco Mundial (2015). Precio de las Remesas a Nivel Mundial, serie no 13. Washington DC. Banco Mundial.

Banco Mundial, Better Than Cash Alliance y Fundación Bill & Melinda Gates (2014). The Opportunities of Digitizing Payments. Washington, DC. Banco Mundial.

Banco Nacional de México y Universidad Nacional Autónoma de México (2014). Cultura financiera de los jóvenes en México. Síntesis de resultados. México. Banamex.

Batista, C. & P. Vicente (2013), "Introducing Mobile Money in Rural Mozambique: Evidence from a Field Experiment", Nova Africa Center for Business and Economic Development. Working Paper Series No. 1301. Lisbon, Nova University of Lisbon.

BBVA Research (2014). Observatorio Seguros México. Mayo 2014. México.

Better Than Cash Alliance (2012), The Journey Toward "Cash Lite".

Comité de Pago e Infraestructura de Mercado y Banco Mundial (2015). Payment Aspects of Financial Inclusion. Basilea. Banco de Pagos Internacionales.

Comisión Federal de Competencia Económica (2014). Trabajo de investigación y recomendaciones sobre las condiciones de competencia en el sistema financiero y sus mercados. México. 14 de julio de 2014.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito. México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2014). Comunicado de Prensa 042/2013. México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2014). Información estadística. México. Recuperado de: <http://portafoliodeinformacion.cnbv.gob.mx/>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2015). Información estadística. México. Recuperado de: <http://portafoliodeinformacion.cnbv.gob.mx/>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2014). Informe anual. México. Recuperado de: <http://www.cnbv.gob.mx/TRANSPARENCIA/Transparencia-Focalizada/Paginas/Informes.aspx>

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2014). Reporte de comisionistas autorizados. México. 13 de febrero de 2015.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2009). Reporte de Inclusión Financiera 1. México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2010). Reporte de Inclusión Financiera 2. México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2011). Reporte de Inclusión Financiera 3. México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2012). Reporte de Inclusión Financiera 4. México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2013). Reporte de Inclusión Financiera 5. México.

Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2014). Reporte de Inclusión Financiera 6. México.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2013). Anuario estadístico de seguros y fianzas. México.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2014). Anuario estadístico de seguros y fianzas. México.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2014). Boletín de Análisis sectorial seguros y fianzas. Diciembre de 2014. México.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2015). Boletín de Análisis sectorial seguros y fianzas. Junio de 2015. México.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2015). Boletín de Prensa No. 01-2015: Reporte informativo trimestral de los sectores asegurador y afianzador. Diciembre de 2014. México.

Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2015). Boletín de Prensa No. 03-2015: Reporte informativo trimestral de los sectores asegurador y afianzador. Junio de 2015. México.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2015). Boletín de Prensa No. 1/2015: Actualización mensual de recursos y rendimientos del SAR al cierre de 2014. 7 de enero de 2015. México.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2015). Boletín de Prensa No. 3/2015: El Sistema de Ahorro para el Retiro al cierre de 2014. 15 de enero de 2015. México.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2015). Boletín de Prensa No. 17/2015: Telecomm permitirá captar ahorro para el retiro de mexicanos a través de 1,650 sucursales en todo el país. México. 19 de junio de 2015.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2015). Boletín de Prensa No. 19/2015: Actualización mensual de recursos y rendimientos del SAR al cierre de junio de 2015. 7 de julio de 2015. México.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. Calculadora de ahorro y retiro. Disponible en: <http://www.consar.gob.mx/calculadora/inicio.aspx>

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro. Información publicada en su portal de Internet. Recuperado de: <http://www.consar.gob.mx>

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2014). Informe Anual de Labores. México.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2014). Presentación: 17 años del Sistema de Ahorro para el Retiro. México. Julio de 2014.

Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2014). Primera Encuesta Nacional de Trabajadores Independientes/Por su Cuenta: llamada de alerta. México. Agosto de 2014. Recuperado de: <http://www.consar.gob.mx/BLOG/EncuestaTI.aspx>

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2014). Revista Proteja su dinero. Mayo 2014. México.

De Olloqui F., G. Andrade & D. Herrera (2013). Bancos Públicos de Desarrollo. ¿Hacia un nuevo paradigma? Washington, DC. Banco Interamericano de Desarrollo.

Demirguc-Kunt, A, L. Klapper, D. Singer & P. Van Oudheusden (2015). The Global Findex Database 2014. Measuring Financial Inclusion around the World, Policy Research Working Paper (no. 7255). Washington DC. Banco Mundial.

Diario Oficial de la Federación (2010). Circular 34/2010, dirigida a las instituciones de banca múltiple, sociedades financieras de objeto limitado y sociedades financieras de objeto múltiple reguladas relativa a las Reglas de Tarjetas de Crédito. 12 de noviembre de 2010. México.

Diario Oficial de la Federación (2014). Acuerdo 07/2014, por el que se expiden las Reglas para la operación del seguro con el que deberán contar los propietarios de los vehículos para transitar en vías, caminos y puentes federales, que garantice a terceros los daños que pudieren ocaionarse en sus bienes y personas, así como se fijan los términos del contrato de dicho seguro. 27 de marzo de 2014. México.

Diario Oficial de la Federación (2014). Acuerdo por el que se determina la forma en que las dependencias y entidades contratarán los servicios bancarios para la dispersión de subsidios, así como las previsiones técnicas para que las mismas instruyan los pagos conducentes. México.

Diario Oficial de la Federación (2014). Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras. México. 10 de enero de 2014.

Diario Oficial de la Federación (2014). Disposiciones de carácter general que establecen el procedimiento para la construcción de los indicadores de rendimiento neto de las sociedades de inversión especializadas de fondos para el retiro. México. 29 de mayo de 2014.

Diario Oficial de la Federación (2014). Disposiciones de carácter general que establecen el régimen de inversión al que deberán sujetarse las Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro. México. 29 de mayo de 2014.

Diario Oficial de la Federación (2014). Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a los requerimientos de información que formulen las autoridades a que se refieren los artículos 117 de la Ley de Instituciones de Crédito, 34 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, 44 de la Ley de Uniones de Crédito y 69 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo. México. 26 de agosto de 2014.

Diario Oficial de la Federación (2014). Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas. 10 de enero de 2014. México.

Diario Oficial de la Federación (2014). Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros. 10 de enero de 2014. México.

Diario Oficial de la Federación (2015). Resolución que modifica las disposiciones de carácter general aplicables a las redes de medios de disposición. México. 2 de abril de 2015.

Esquivel G. & A. Pineda (2007). Las remesas y la pobreza en México: un enfoque de pareo de puntuación de la propensión. Integración y Comercio (27). Volumen (11). Julio – diciembre de 2007. Banco Interamericano de Desarrollo.

Federación Mundial de Bolsas de Valores (2015). Reporte Mensual. París. Junio 2015.

FEMSA (2014). Informe Anual 2014. México.

Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Forestal, Rural y Pesquero (2015). Manual de Normas y Políticas de Crédito. México.

Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Forestal, Rural y Pesquero (2015). Programa de Financiamiento para Pequeños Productores. México.

Fitch Ratings (2013). Perspectiva 2014: Sector seguros de México. 10 de diciembre de 2013. México.

Fondo Monetario Internacional (2015). Encuesta de acceso a los servicios financieros 2014. Washington DC.

Fundación Mapfre (2015). El mercado asegurador latinoamericano en 2013-2014. Madrid, España.

Instituto Federal de Telecomunicaciones. Sistema de Información Estadística de Mercados de Telecomunicaciones. Recuperado de: <http://siemt.ift.org.mx>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2013). Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares 2012. México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015), Censo Económico 2014. México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía y Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2012). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012. México.

Instituto Nacional de Migración (2014). Programa Especial de Migración 2014-2018. México.

Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (2014). Marco Legal de la Protección al Ahorro Bancario y Resoluciones Bancarias. Julio 2014. México.

International Monetary Fund (2014). Financial Access Survey. Recuperado de: <http://data.imf.org>

Lindert, K., A. Linder, J. Hobbs, & B. de la Briére (2007). The Nuts and Bolts of Brazil's Bolsa Família Program: Implementing Conditional Cash Transfers in a Decentralized Context. Social Protection Discussion Paper (0709). Washington, D.C. Banco Mundial.

Massolution (2015). The Crowdfunding Industry Report 2015. Estados Unidos.

Mazzotta, B. & B. Chakravorti (2014). The Cost of Cash in Mexico, The Institute for Business in the Global Context. The Fletcher School. Tufts University.

Sánchez, V. (2010). Remesas y pobreza multidimensional en México: El caso de la población rural. Tesis de Maestro en Demografía. México. El Colegio de la Frontera Norte.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2015). Programa Nacional de Financiamiento para el Desarrollo 2013-2018. Logros de 2014. México.

Swiss Re Sigma (2015). No. 4/2015 El seguro mundial en 2014: vuelta a la vida. Zúrich, Suiza. Recuperado de: [www.swissre.com/sigma](http://www.swissre.com/sigma)

Videgaray, L. (2014). Primer Foro Internacional de Inclusión Financiera. Palabras del Dr. Luis Videgaray Caso, Secretario de Hacienda y Crédito Público. México. 26 de junio de 2014.



# Anexo A

## Instituciones Financieras

A continuación se presenta el universo de instituciones que se utilizaron para el análisis del presente reporte. Cabe mencionar que la información presentada en esta sección corresponde al cierre de junio de 2015.

### Banca múltiple

Es el sector financiero más grande del país, de acuerdo al nivel de activos que lo sustentan, y está conformado por 45 instituciones.

**Cuadro A.1 Instituciones que conforman la banca múltiple**

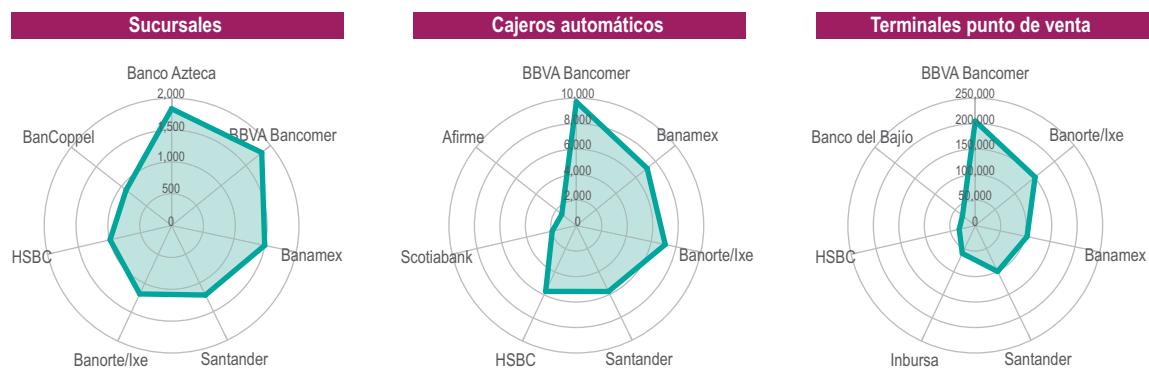
Banco	Activos totales (millones de pesos)	%	Sucursales	Cajeros	TPV
ABC Capital	4,461	0.06	1	2	0
Actinver	18,116	0.25	63	0	0
Afirme	128,521	1.75	179	1,448	16,900
American Express	15,586	0.21	0	0	0
Autofin	4,158	0.06	13	19	831
Banamex	1,109,760	15.13	1,494	7,149	103,856
Banca Mifel	39,200	0.53	46	48	3,576
Banco Ahorro Famsa	18,672	0.25	502	212	3,801
Banco Azteca	115,557	1.58	1,834	892	184
Banco Bancrea	4,535	0.06	3	0	0
Banco Base	13,790	0.19	11	0	0
Banco Credit Suisse	26,843	0.37	1	0	0
Banco del Bajío	139,130	1.90	290	557	31,810
Banco Pagatodo	270	0.00	0	0	1,793
Banco Wal-Mart	7,850	0.11	130	6	0
BanCoppel	30,950	0.42	907	389	0
Bank of America	99,538	1.36	1	0	0
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ	20,695	0.28	1	0	0
Bankaool	2,186	0.03	2	1	0
Banorte/Ixe	911,957	12.43	1,184	7,135	151,114
Banregio	99,244	1.35	134	247	13,319
Bansí	20,524	0.28	11	576	94
Barclays	56,391	0.77	1	0	0
BBVA Bancomer	1,577,141	21.50	1,821	9,713	205,111
CIBanco	27,478	0.37	188	135	0
Compartamos	24,940	0.34	64	0	0
Consubanco	7,175	0.10	1	0	0
Deutsche Bank	57,066	0.78	0	0	0
Dondé Banco	492	0.01	40	0	0
Forjadores	576	0.01	34	0	0
HSBC	596,475	8.13	991	5,700	32,340
Inbursa	305,870	4.17	372	784	60,153
Inmobiliario Mexicano	4,726	0.06	1	0	0
Interacciones	150,149	2.05	1	0	0
Intercam Banco	16,083	0.22	64	208	151
Investa Bank	4,376	0.06	1	0	0
Invex	70,825	0.97	1	0	0
J.P. Morgan	70,536	0.96	1	0	0
Monex	60,543	0.83	1	0	0
Multiva	67,376	0.92	44	689	4,629
Santander	1,045,797	14.26	1,213	5,756	100,194
Scotiabank	323,952	4.42	579	1,943	21,710
UBS	2,024	0.03	1	0	0
Ve por Más	29,402	0.40	6	0	0
Volkswagen Bank	5,099	0.07	1	0	0
<b>Total banca múltiple</b>	<b>7,336,036</b>	<b>100</b>	<b>12,233</b>	<b>43,609</b>	<b>751,566</b>

Fuente: CNBV, junio 2015.

### Canales de acceso

Se presenta el número de puntos de acceso por canal de las instituciones con mayor participación en el mercado.

**Gráfica A.1 Canales de acceso por institución bancaria (banca múltiple)**



Fuente: CNBV, junio 2015.

### Banca de desarrollo

Este sector está conformado por seis instituciones.

**Cuadro A.2 Instituciones que conforman la banca de desarrollo**

Banco	Activos totales (millones de pesos)	%	Sucursales	Cajeros
Bancomext	252,401	17.7	3	0
Banjército	54,315	3.8	62	276
Banobras	594,813	41.7	32	0
Bansefi	33,616	2.4	556	29
Nafin	382,556	26.8	8	0
Sociedad Hipotecaria Federal	107,400	7.5	1	0
<b>Total banca de desarrollo</b>	<b>1,425,100</b>	<b>100</b>	<b>662</b>	<b>305</b>

Fuente: CNBV, junio 2015.

## Sociedades financieras populares (Sofipo)

Este sector está conformado por 44 instituciones.

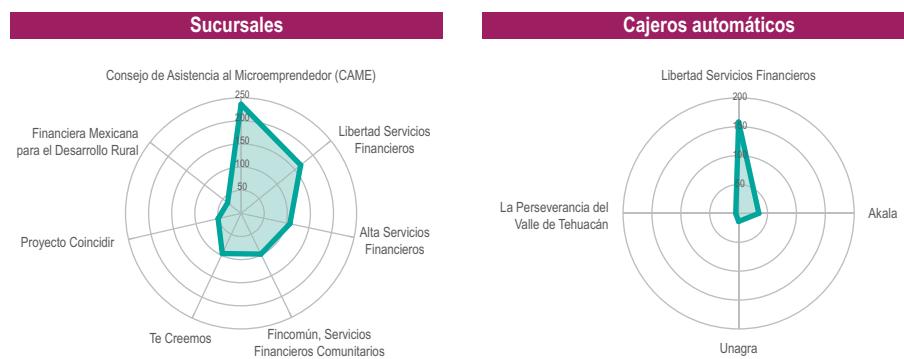
**Cuadro A.3 Sociedades Financieras Populares**

Sofipo	Activos totales (millones de pesos)	%	Sucursales	Cajeros
Acción y Evolución	1,998	0.0	2	0
Administradora de Caja Bienestar	1,505,266	6.1	29	0
Akala	1,975,826	8.0	22	35
Alta Servicios Financieros	263,226	1.1	108	0
Apoyo Múltiple	33,212	0.1	3	0
Batoamigo	955	0.0	1	0
Caja de la Sierra Gorda	137,921	0.6	14	0
Caja Progressa	183,628	0.7	12	0
Capital Activo	266,310	1.1	4	0
Capital de Inversión Oportuno en México (Opormex)	10,618	0.0	1	0
Consejo de Asistencia al Microemprendedor (CAME)	2,139,990	8.7	236	0
Devida Hipotecaria	999	0.0	1	0
Financiera Auxi	365,207	1.5	3	0
Financiera del Sector Social	6,247	0.0	1	0
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	202,724	0.8	37	0
Financiera Planfia	479,202	1.9	1	0
Financiera Sofitab	10,497	0.0	3	0
Financiera Súmate	255,579	1.0	37	0
Financiera Sustentable de México	95,630	0.4	0	0
Financiera Tamazula	310,917	1.3	5	0
Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios	1,406,242	5.7	98	0
Impulso para el Desarrollo de México	100,233	0.4	2	0
JP Sofiexpress	64,034	0.3	13	0
Ku-Bo Financiero	35,871	0.1	1	0
La Perseverancia del Valle de Tehuacán	248,759	1.0	11	5
Libertad Servicios Financieros	10,426,856	42.2	166	158
Mascaja	43,964	0.2	1	0
Multiplica México	50,617	0.2	6	0
Opciones Empresariales del Noreste	460,670	1.9	31	0
Operaciones de Tu Lado	623	0.0	1	0
Operadora de Recursos Reforma	401,896	1.6	14	0
Paso Seguro Creando Futuro	12,340	0.0	2	0
Proyecto Coincidir	1,535,249	6.2	51	0
Servicios Financieros Alternativos	30,704	0.1	4	0
Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz	2,141	0.0	1	0
Sociedad de Alternativas Económicas	16,003	0.1	0	0
Sociedad Financiera Agropecuaria de Ahorro y Crédito Rural (Sofagro)	35,844	0.1	2	0
Sociedad Financiera de Crédito Popular Nacional	1,814	0.0	1	0
Solución ASE	211,073	0.9	34	0
T Agiliza	1,694	0.0	1	0
Te Creemos	996,576	4.0	96	0
Tepadi	2,617	0.0	1	0
Unagra	259,126	1.0	7	14
Unete Financiera de Allende	115,656	0.5	0	0
<b>Total sociedades financieras populares</b>	<b>24,706,552</b>	<b>100</b>	<b>1,064</b>	<b>212</b>

Fuente: CNBV, junio 2015.

## Canales de acceso

**Gráfica A.2 Canales de acceso por institución financiera (Sofipo)**



Fuente: CNBV, junio 2015.

## Cooperativas

El sector de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap) es el sector más numeroso, ya que está conformado por 144 instituciones.

**Cuadro A.4 Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo**

Socap	Activos totales (millones de pesos)	%	Sucursales	Cajeros
Caja Arturo Márquez Aguilar	110,531	0.12	9	0
Caja Buenos Aires	1,057,131	1.11	27	0
Caja Cerro de la Silla	203,237	0.21	15	0
Caja Cihualpilli de Tonalá	392,358	0.41	13	0
Caja Cristo Rey	117,440	0.12	30	0
Caja de Ahorro de los Telefonistas	11,945,587	12.58	17	1
Caja de Ahorro Santaguito	46,371	0.05	0	0
Caja de Ahorros Tepeyac	260,913	0.27	10	0
Caja de Ahorros UNIFAM	187,313	0.20	11	1
Caja Depac Poblana	175,082	0.18	15	1
Caja Fama	92,900	0.10	7	0
Caja Hipódromo	1,757,691	1.85	13	3
Caja Inmaculada	1,552,568	1.63	20	5
Caja Itzaez	120,476	0.13	16	0
Caja La Guadalupana	121,624	0.13	6	0
Caja La Sagrada Familia	405,310	0.43	32	3
Caja Mitras	591,008	0.62	26	0
Caja Morelia Valladolid	3,695,541	3.89	79	8
Caja Polotitlán	77,604	0.08	1	0
Caja Popular 15 de Mayo	460,301	0.48	8	0
Caja Popular 9 de Agosto Salamanca	338,461	0.36	19	0
Caja Popular Agustín de Iturbide	316,425	0.33	14	0
Caja Popular Apaseo el Alto	1,380,592	1.45	59	3
Caja Popular Atemajac	521,729	0.55	32	0
Caja Popular Cerano	1,278,202	1.35	15	0
Caja Popular Chavinda	358,532	0.38	1	0
Caja Popular Comonfort	230,596	0.24	7	0

Socap	Activos totales (millones de pesos)	%	Sucursales	Cajeros
Caja Popular Cortazar	653,944	0.69	15	3
Caja Popular Cristo Rey	103,684	0.11	4	0
Caja Popular Cristóbal Colón	1,203,761	1.27	21	4
Caja Popular de Ahorros Yanga	910,702	0.96	19	7
Caja Popular Dolores Hidalgo	1,314,614	1.38	23	0
Caja Popular Florencio Rosas de Querétaro	611,419	0.64	10	0
Caja Popular Fray Juan Calero	276,060	0.29	5	0
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta	172,820	0.18	8	0
Caja Popular José Ma. Mercado	486,381	0.51	9	2
Caja Popular José Ma. Velasco	116,452	0.12	4	0
Caja Popular Juventino Rosas	501,632	0.53	10	0
Caja Popular La Merced	291,500	0.31	21	0
Caja Popular la Providencia	898,449	0.95	32	8
Caja Popular Lagunillas	278,586	0.29	8	0
Caja Popular Las Huastecas	670,512	0.71	35	15
Caja Popular León Franco de Rioverde	211,776	0.22	6	0
Caja Popular Los Reyes	965,917	1.02	6	3
Caja Popular Manzanillo	126,263	0.13	5	0
Caja Popular Mexicana	30,848,963	32.48	463	178
Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	51,409	0.05	2	0
Caja Popular Oblatos	891,628	0.94	39	3
Caja Popular Peñitas	166,599	0.18	6	0
Caja Popular Pío XII	241,463	0.25	11	2
Caja Popular Progreso García	54,010	0.06	2	0
Caja Popular Purépero	245,887	0.26	6	0
Caja Popular Río Presidio	124,251	0.13	8	0
Caja Popular Rosario	293,657	0.31	3	0
Caja Popular Sahuayo	317,664	0.33	6	1
Caja Popular San José de Casimiro	132,816	0.14	8	0
Caja Popular San José de Tlajomulco	208,008	0.22	10	0
Caja Popular San José Iturbide	654,808	0.69	1	0
Caja Popular San Juan Bosco	1,065,348	1.12	16	0
Caja Popular San Miguel de Allende	93,868	0.10	2	0
Caja Popular San Pablo	1,094,640	1.15	11	0
Caja Popular San Rafael	1,608,565	1.69	14	0
Caja Popular Santiago Apóstol	324,813	0.34	8	0
Caja Popular Santuario Guadalupano	353,955	0.37	5	0
Caja Popular Tamazula	1,175,030	1.24	10	0
Caja Popular Tanhuato	135,486	0.14	6	0
Caja Popular Tata Vasco	390,868	0.41	4	1
Caja Popular Tecuala	61,644	0.06	2	0
Caja Popular Teocelo	51,879	0.05	2	0
Caja Popular Tomatlán	113,815	0.12	11	0
Caja Popular Tzaulán	78,011	0.08	8	0
Caja Popular Villanueva	190,072	0.20	8	0
Caja Popular Yuriria	47,149	0.05	2	0
Caja Real del Potosí	2,036,748	2.14	24	0
Caja San Isidro	60,606	0.06	6	0
Caja San Nicolás	1,695,099	1.78	39	10
Caja Santa María	19,136	0.02	2	0
Caja Santa María de Guadalupe	141,150	0.15	3	0
Caja Santa Rosa	55,221	0.06	5	0
Caja SMG	905,975	0.95	42	13
Caja Solidaria Aguascalientes	47,140	0.05	3	0
Caja Solidaria Ayotl	33,394	0.04	1	0
Caja Solidaria Bahía	10,976	0.01	7	0

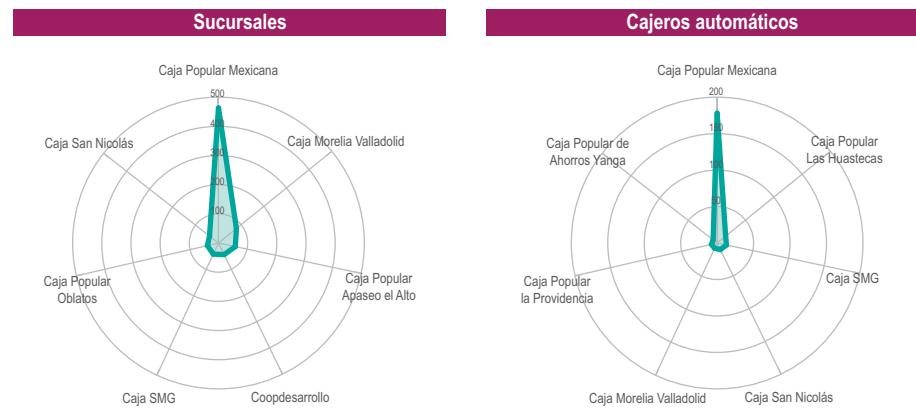
Socap	Activos totales (millones de pesos)	%	Sucursales	Cajeros
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco	17,159	0.02	1	0
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán	30,445	0.03	4	0
Caja Solidaria Casa de Ahorro Campesino	26,258	0.03	2	0
Caja Solidaria Chiquilistlán	122,364	0.13	8	0
Caja Solidaria Cuautitlán	26,892	0.03	3	1
Caja Solidaria Dos Ríos	60,621	0.06	2	0
Caja Solidaria Dr. Arroyo	103,007	0.11	1	0
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco	52,554	0.06	4	0
Caja Solidaria El Limón	43,089	0.05	1	0
Caja Solidaria Epitacio Huerta	169,007	0.18	3	0
Caja Solidaria Galeana	103,016	0.11	1	0
Caja Solidaria Guachinango	243,711	0.26	15	7
Caja Solidaria Huejuquilla	60,295	0.06	2	1
Caja Solidaria Jala	115,545	0.12	3	0
Caja Solidaria José Carrillo García	97,027	0.10	1	0
Caja Solidaria La Huerta	69,833	0.07	10	1
Caja Solidaria Magdalena	30,732	0.03	1	0
Caja Solidaria Minatitlán	45,917	0.05	3	0
Caja Solidaria Nueva Galicia	100,128	0.11	3	1
Caja Solidaria Puente de Camotlán	36,044	0.04	3	0
Caja Solidaria Regional Serrana	146,807	0.15	6	0
Caja Solidaria San Gabriel	104,900	0.11	1	0
Caja Solidaria San Miguel de Cruces	61,156	0.06	4	0
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan	137,906	0.15	1	0
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste	49,330	0.05	3	1
Caja Solidaria Santa María del Oro	119,775	0.13	3	1
Caja Solidaria Santiago Papasquiaro	37,839	0.04	3	0
Caja Solidaria Sierra de San Juan	121,702	0.13	6	2
Caja Solidaria Sur de Jalisco	118,105	0.12	6	0
Caja Solidaria Tala	20,358	0.02	1	0
Caja Solidaria Tecuala	130,833	0.14	2	0
Caja Solidaria Valle de Guadalupe	107,045	0.11	6	2
Caja Solidaria Xochitlán	25,343	0.03	1	0
Caja Solidaria Zapotlán	43,821	0.05	1	0
Caja Tepic	55,405	0.06	4	0
Caja Zongolica	252,808	0.27	13	4
Coopdesarrollo	2,256,326	2.38	44	0
Cooperativa Acapiotzin	12,912	0.01	1	0
Cooperativa Acreimex	1,507,681	1.59	30	5
Cooperativa Lachao	59,307	0.06	3	0
Cooperativa Nuevo México	221,962	0.23	4	0
Cooperativa San Andrés Coyutla	179,840	0.19	4	0
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río Qro.	150,347	0.16	5	0
Cooperativa Yolomecatl	116,229	0.12	9	0
Cosechando Juntos lo Sembrado	82,585	0.09	5	0
El Rosario	199,107	0.21	1	0
Esperanza Indígena Zapoteca	34,207	0.04	4	0
Fesolidaridad	84,348	0.09	13	0
FINAGAM	2,031,378	2.14	20	0
IFR Tlapanaltomin	36,043	0.04	5	0
Jesús María Montaño	161,718	0.17	6	0
MANXICO	28,826	0.03	3	0
Progreso de Vicente Guerrero	371,740	0.39	9	0
Red Eco de la Montaña	133,778	0.14	9	2
Redfin	21,431	0.02	4	0
Santa Margarita	124,662	0.13	4	0

Socap	Activos totales (millones de pesos)	%	Sucursales	Cajeros
Seficroc	6,666	0.01	1	0
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad	30,571	0.03	3	0
Tosepantomin	337,027	0.35	6	0
Tuxca	18,898	0.02	1	0
Unidos por el Progreso de Sayula	66,607	0.07	8	0
<b>Total sociedades cooperativas de ahorro y préstamo</b>	<b>94,972,718</b>	<b>100</b>	<b>1,883</b>	<b>303</b>

Fuente: CNBV, junio 2015.

## Canales de acceso

 **Gráfica A.3 Canales de acceso por institución financiera (Socap)**



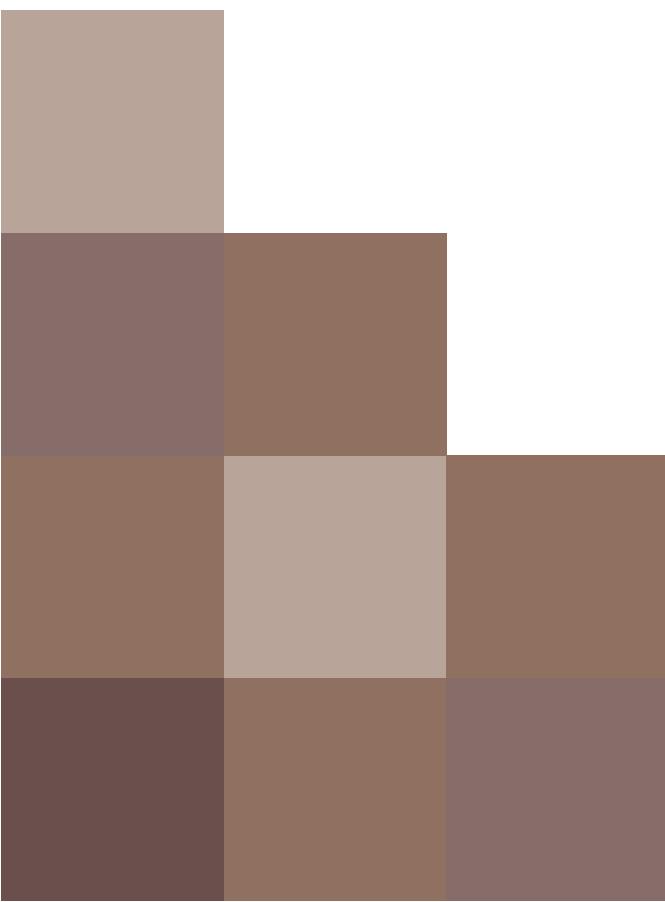
Fuente: CNBV, junio 2015.





# Anexo B

## Infografías por entidad federativa

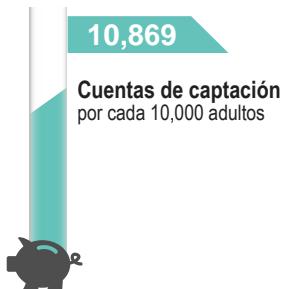


# Aguascalientes



## Uso

### Captación



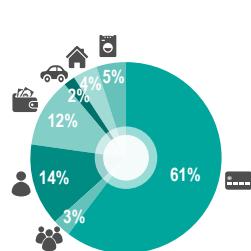
### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)

Banca	5,413
TDC	
Grupal	
Personal	
Nómina	
Auto	
Vivienda	
ABCD	

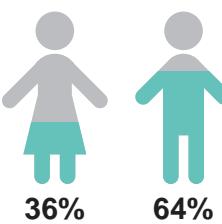


EACP	403
Vivienda	1%
Consumo	99%

### Ahorro para el retiro



### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

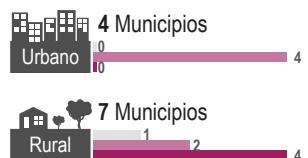
por cada 10,000 adultos

Sucursales		1.84
Corresponsales		3.67
Cajeros		5.75
TPV's		108.45

### Cobertura

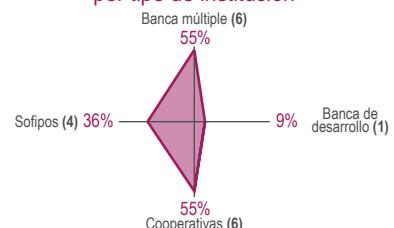
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

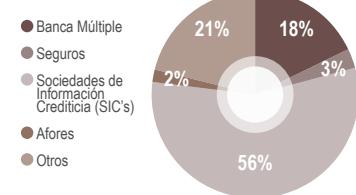
### Acciones de atención

354 por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

10 por cada 10,000 adultos





## Uso

### Captación

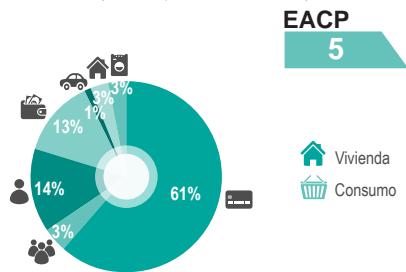


### Crédito

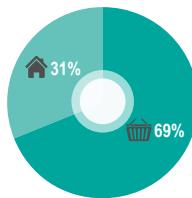


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**5**



### Banca

**5,459**

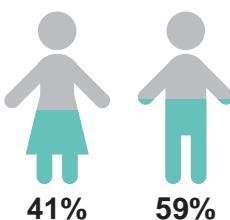
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**28 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>1.62</b>
Corresponsales		<b>5.77</b>
Cajeros		<b>7.56</b>
TPV's		<b>97.40</b>

### Cobertura

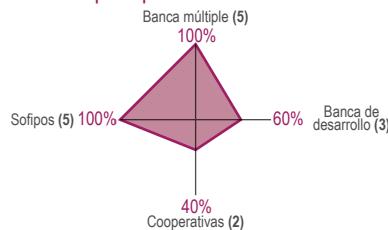
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal,  
con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

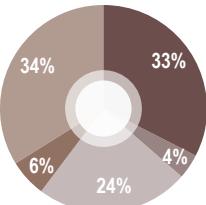
**148** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**3** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otros

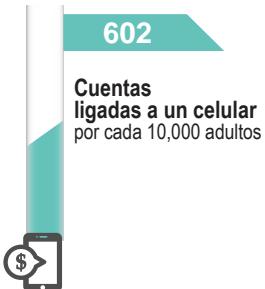
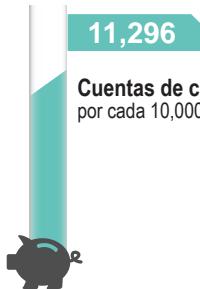


# Baja California Sur



## Uso

### Captación



### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)

Banca	5,459
TDC	58%
Grupal	13%
Personal	16%
Nómina	2%
Auto	1%
Vivienda	6%
ABCD	2%

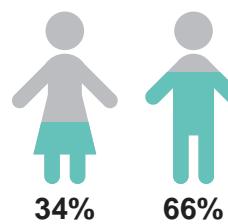
EACP	31
Vivienda	51%
Consumo	49%

### Ahorro para el retiro



**17 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso por cada 10,000 adultos

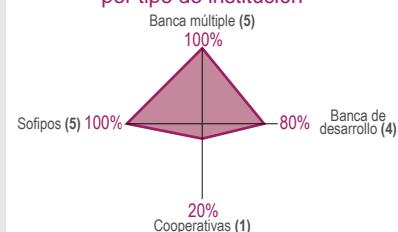
Sucursales	2.41
Corresponsales	4.86
Cajeros	8.59
TPV's	215.04

### Cobertura por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Protección

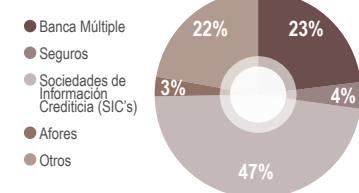
### Acciones de atención

**257** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**6** por cada 10,000 adultos



# Campeche



## Uso

### Captación

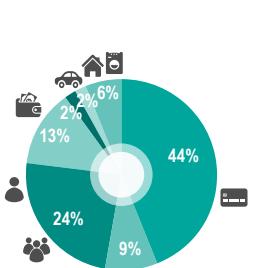


### Crédito

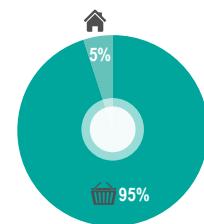


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**184**



**Banca**  
**5,824**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

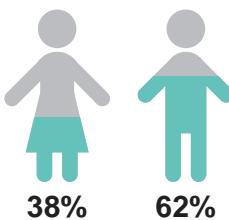


**24 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**2,156**  
Prima per cápita  
(pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>2.23</b>
Corresponsales		<b>1.68</b>
Cajeros		<b>5.29</b>
TPV's		<b>77.41</b>

### Cobertura

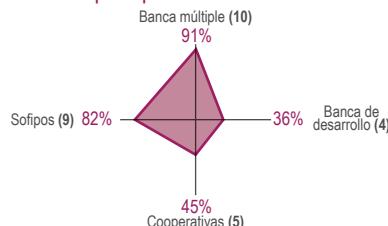
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

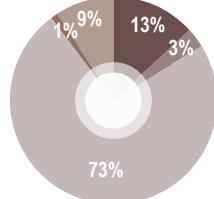
**355** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**5** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otros

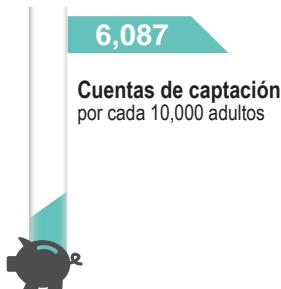


# Chiapas



## Uso

### Captación

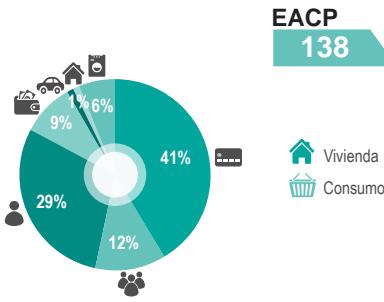


### Crédito

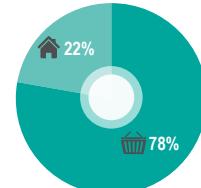


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**138**



### Banca

**3,296**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

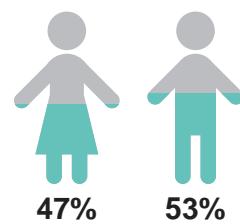


**10 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**701**  
Prima per cápita  
(pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

	<b>1.25</b>
	<b>1.30</b>
	<b>2.02</b>
	<b>29.54</b>

### Cobertura

por tipo de municipio

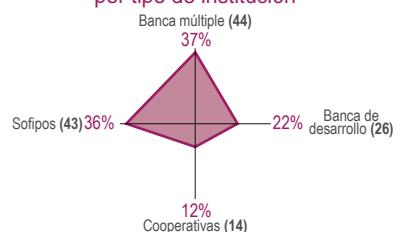
● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal

**23 Municipios**  
Urbano **21**

**95 Municipios**  
Rural **51**

### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

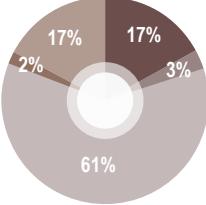
**118** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**3** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afores
- Otros





## Uso

### Captación

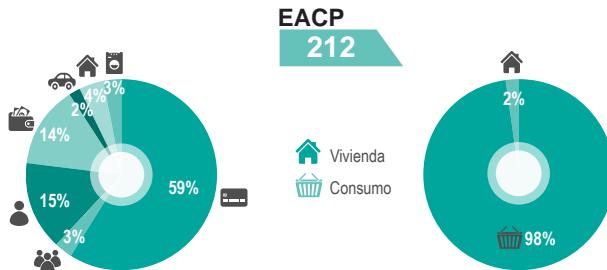


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**212**

**Banca**  
**4,834**

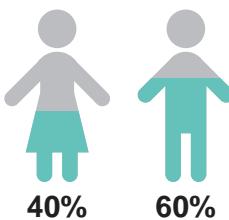
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**53 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		1.79
Corresponsales		3.49
Cajeros		5.96
TPV's		97.33

### Cobertura

por tipo de municipio

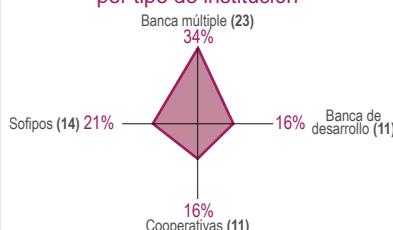
● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal,  
con corresponsal

**9 Municipios**  
Urbano 0

**58 Municipios**  
Rural 20

### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

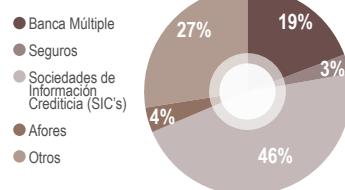
### Acciones de atención

**210** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**9** por cada 10,000 adultos



# Ciudad de México



## Ciudad de México

Población Adulta: 6,931,926.41  
Municipios: 16



## Acceso

Canales de acceso  
por cada 10,000 adultos

Sucursales	2.84
Corresponsales	3.37
Cajeros	9.63
TPV's	188.38

Cobertura  
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal,  
con corresponsal



## Uso

### Captación

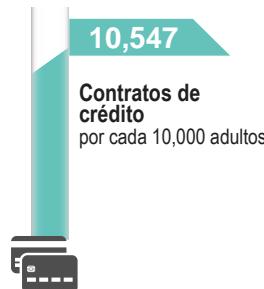


Cuentas de captación  
por cada 10,000 adultos



Cuentas  
ligadas a un celular  
por cada 10,000 adultos

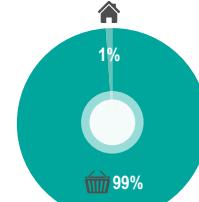
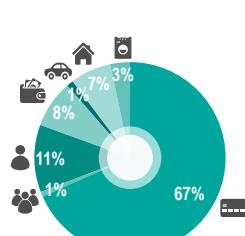
### Crédito



Contratos de  
crédito  
por cada 10,000 adultos

### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)

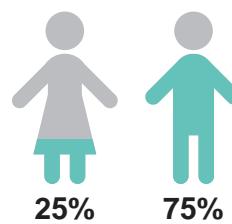


### Ahorro para el retiro



168 cuentas  
con ahorro voluntario  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Protección

### Acciones de atención

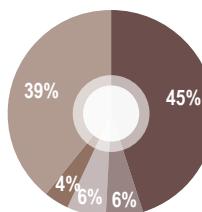
335 por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

10 por cada 10,000 adultos

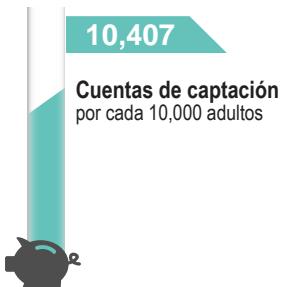
- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afóres
- Otros





## Uso

### Captación

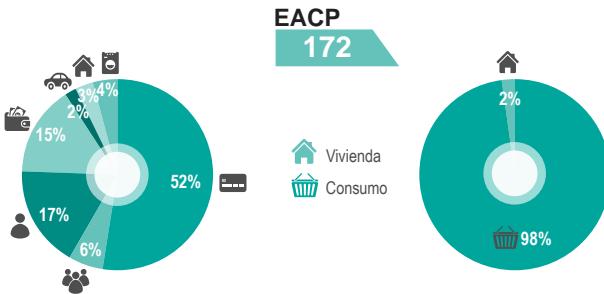


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)

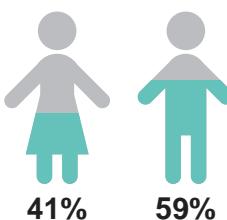


### Ahorro para el retiro



52 cuentas  
con ahorro voluntario  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>1.87</b>
Corresponsales		<b>5.86</b>
Cajeros		<b>7.08</b>
TPV's		<b>98.50</b>

### Cobertura

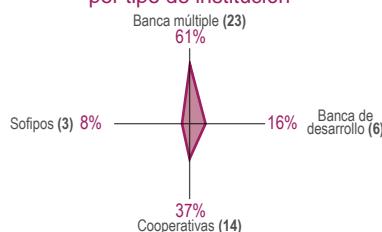
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal,  
con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

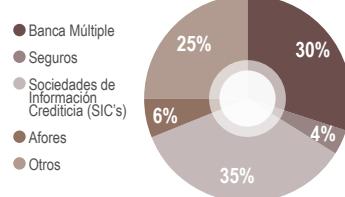
### Acciones de atención

128 por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

3 por cada 10,000 adultos





## Uso

### Captación

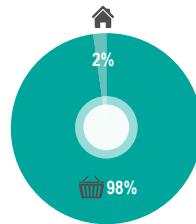
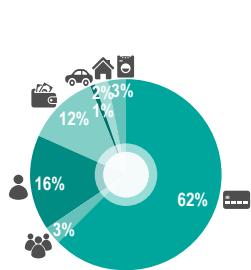


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### Banca

**6,367**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

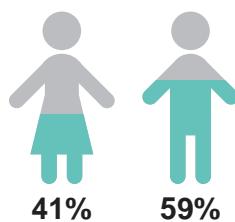


**29 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**2,008**  
Prima per cápita (pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>2.99</b>
Corresponsales		<b>3.51</b>
Cajeros		<b>6.12</b>
TPV's		<b>106.03</b>

### Cobertura

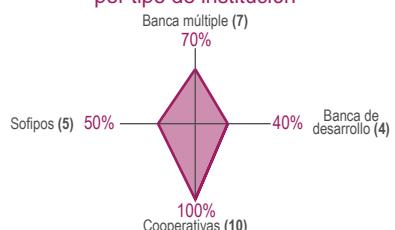
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

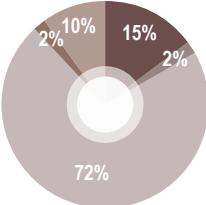
**488** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**11** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afores
- Otros



## Durango

Población Adulta: 1,239,055.04  
Municipios: 39



## Uso

### Captación

**8,868**

Cuentas de captación  
por cada 10,000 adultos



**355**

Cuentas  
ligadas a un celular  
por cada 10,000 adultos



### Crédito

**4,831**

Contratos de  
crédito  
por cada 10,000 adultos



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)

#### Banca

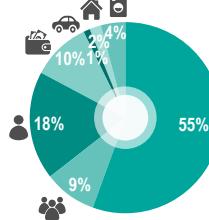
**4,285**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

#### EACP

**545**

- Vivienda
- Consumo



### Ahorro para el retiro



**6,026**

por cada 10,000 adultos

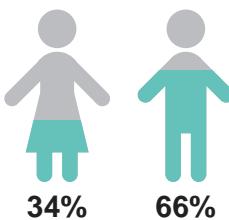
**39 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**1,473**

Prima per cápita  
(pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>1.46</b>
Corresponsales		<b>3.16</b>
Cajeros		<b>3.53</b>
TPV's		<b>54.57</b>

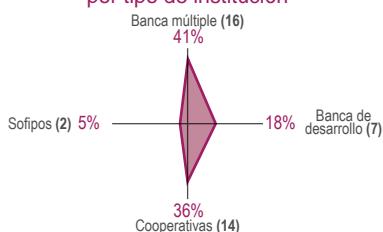
### Cobertura

por tipo de municipio



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

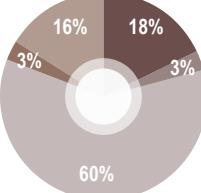
**255** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**6** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otros



# Guanajuato



## Uso

### Captación

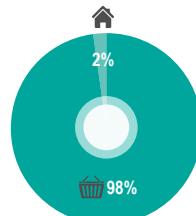
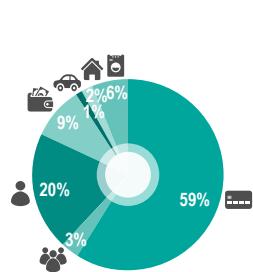


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**Banca**  
**4,892**

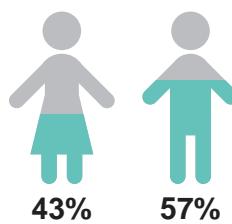
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**24 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales	<b>2.44</b>
Corresponsales	<b>2.56</b>
Cajeros	<b>4.16</b>
TPV's	<b>74.08</b>

### Cobertura

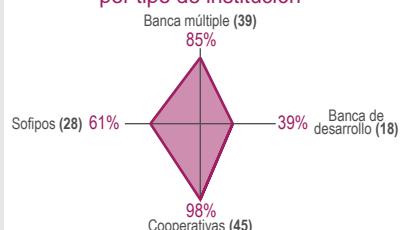
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

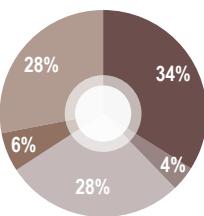
**103** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**2** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afores
- Otros





## Uso

### Captación

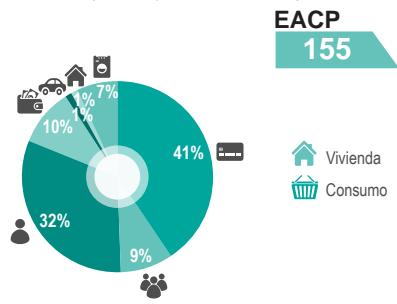


### Crédito

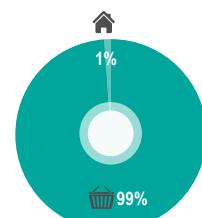


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**155**



### Banca

**4,600**

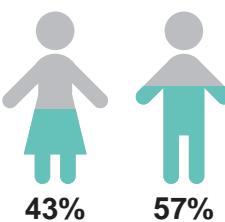
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**24 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales	<b>1.44</b>
Corresponsales	<b>2.10</b>
Cajeros	<b>2.76</b>
TPV's	<b>41.66</b>

### Cobertura

por tipo de municipio

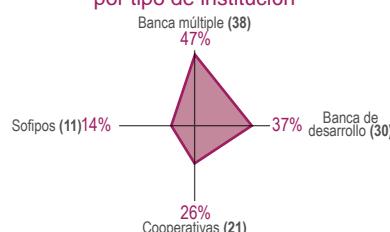
● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal

**14 Municipios**  
Urbano

**67 Municipios**  
Rural

### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

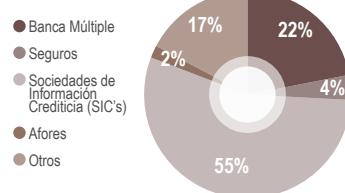
### Acciones de atención

**109** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**4** por cada 10,000 adultos



# Hidalgo



## Uso

### Captación

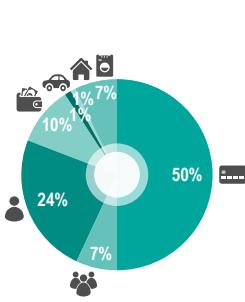


### Crédito

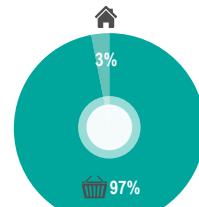


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**232**



### Banca

**4,753**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

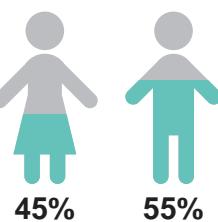


**32 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**930**  
Prima per cápita (pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>1.52</b>
Corresponsales		<b>1.89</b>
Cajeros		<b>3.11</b>
TPV's		<b>46.18</b>

### Cobertura

por tipo de municipio

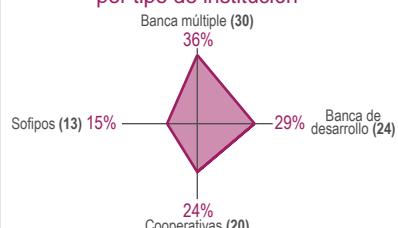
● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal

**12 Municipios**  
Urbano 0 12

**72 Municipios**  
Rural 17 22

### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

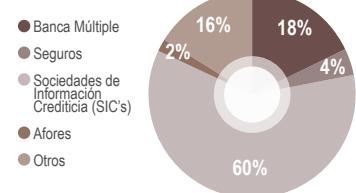
### Acciones de atención

**125** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**2** por cada 10,000 adultos





## Uso

### Captación

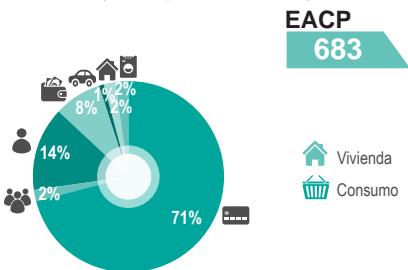


### Crédito

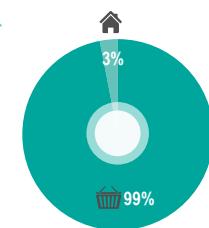


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**683**



**Banca**  
**6,054**

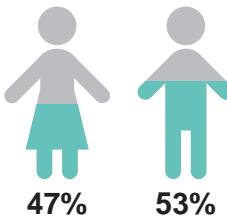
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**30 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>1.69</b>
Corresponsales		<b>3.60</b>
Cajeros		<b>5.53</b>
TPV's		<b>108.53</b>

### Cobertura

por tipo de municipio

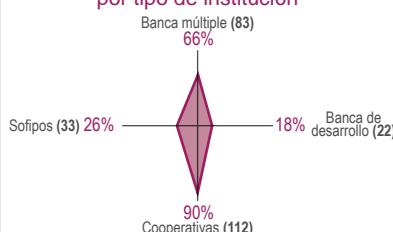
● Sin sucursal   ● Con sucursal   ● Sin sucursal, con corresponsal

**23 Municipios**  
Urbano 0 23

**102 Municipios**  
Rural 5 96

### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

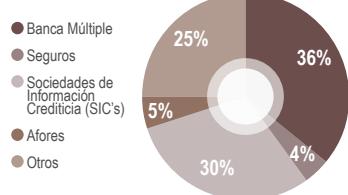
### Acciones de atención

**137** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**6** por cada 10,000 adultos



# Méjico



## Uso

### Captación

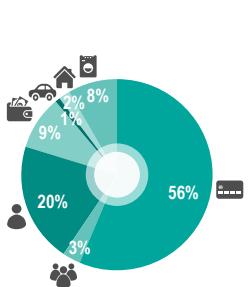


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### EACP



### Banca

**5,724**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

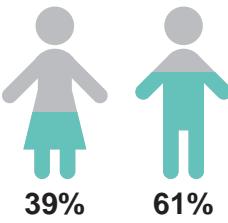


**14 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



Prima per cápita (pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>1.40</b>
Corresponsales		<b>1.93</b>
Cajeros		<b>3.43</b>
TPV's		<b>52.70</b>

### Cobertura

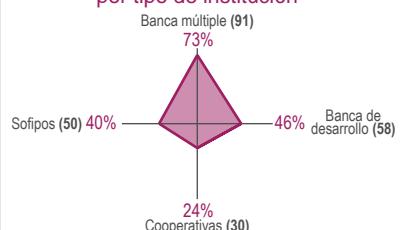
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

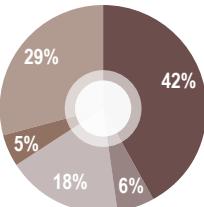
**108** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**5** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afores
- Otros





## Acceso

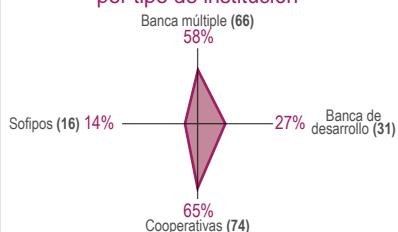
### Canales de acceso por cada 10,000 adultos

Sucursales	1.96
Corresponsales	1.77
Cajeros	2.86
TPV's	57.63

### Cobertura por tipo de municipio

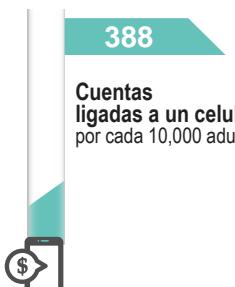
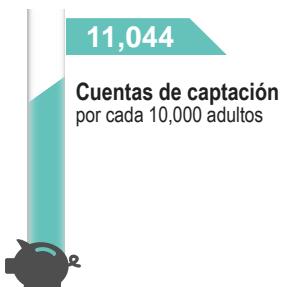


### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Uso

### Captación

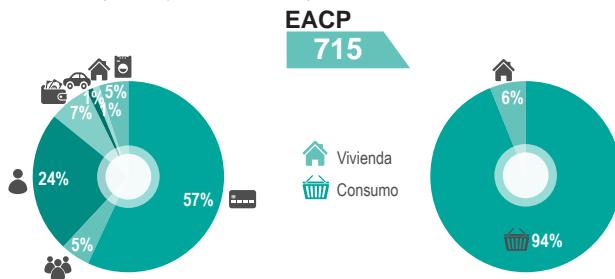


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)

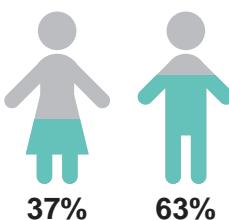


### Ahorro para el retiro



32 cuentas con ahorro voluntario  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Protección

### Acciones de atención

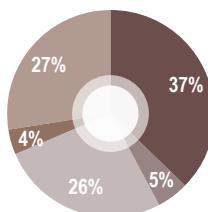
85 por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

3 por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otros



# Morelos



## Uso

### Captación

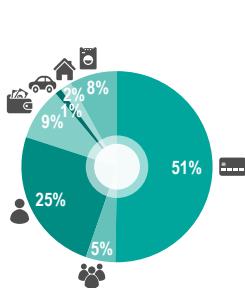


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



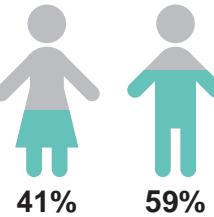
**EACP**  
450



### Ahorro para el retiro



### Seguros



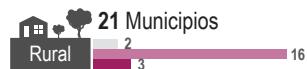
## Acceso

### Canales de acceso por cada 10,000 adultos

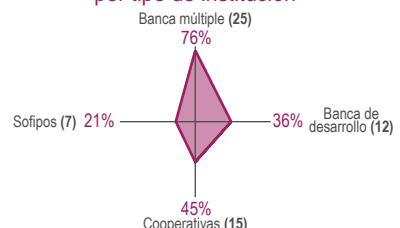
Sucursales		2.17
Corresponsales		2.84
Cajeros		4.87
TPV's		84.54

### Cobertura por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Protección

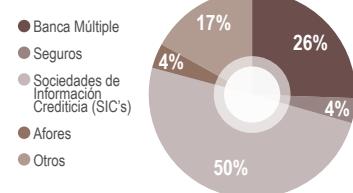
### Acciones de atención

207 por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

9 por cada 10,000 adultos





## Acceso

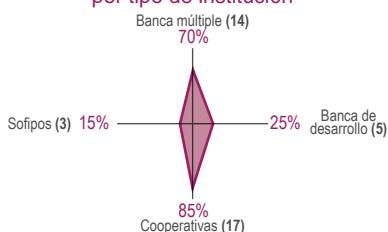
### Canales de acceso por cada 10,000 adultos



### Cobertura por tipo de municipio

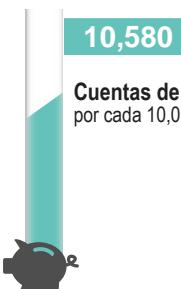


### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Uso

### Captación

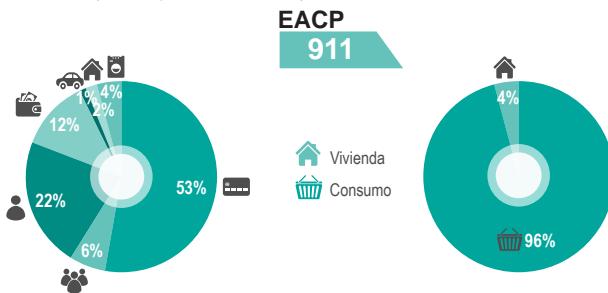


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP 911**

**Banca**  
**5,073**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nomina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

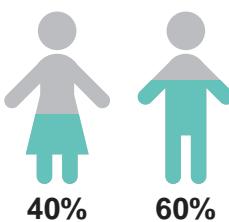


**30 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**1,303**  
Prima per cápita (pesos)



## Protección

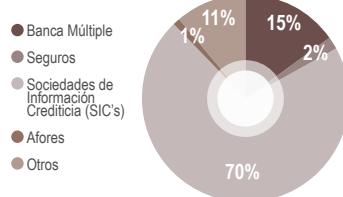
### Acciones de atención

**246** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**5** por cada 10,000 adultos

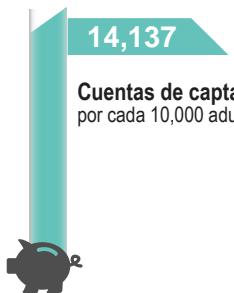


# Nuevo León



## Uso

### Captación

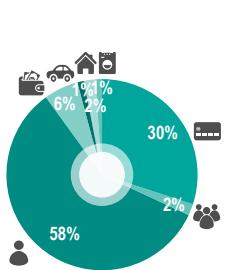


### Crédito

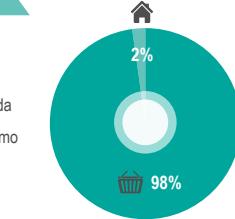


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
393



**Banca**  
13,500

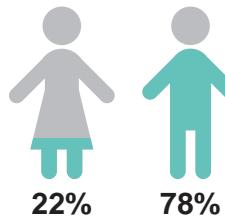
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**42 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>2.84</b>
Corresponsales		<b>7.32</b>
Cajeros		<b>9.94</b>
TPV's		<b>133.21</b>

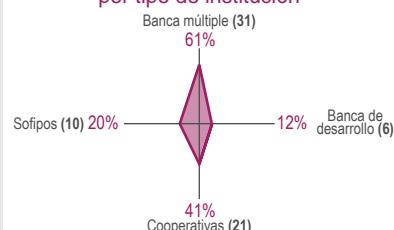
### Cobertura por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal

**13 Municipios**  
Urbano

**38 Municipios**  
Rural

### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Protección

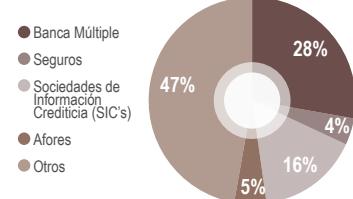
### Acciones de atención

**139** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**6** por cada 10,000 adultos





## Uso

### Captación



**8,686**

Cuentas de captación  
por cada 10,000 adultos



**276**

Cuentas  
ligadas a un celular  
por cada 10,000 adultos

### Crédito

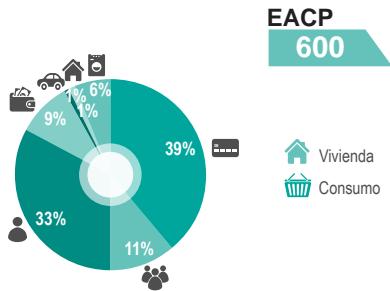


**4,239**

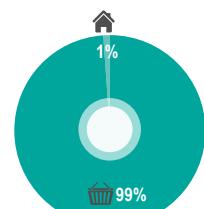
Contratos de  
crédito  
por cada 10,000 adultos

### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**600**

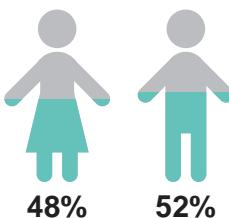


### Ahorro para el retiro



**25 cuentas**  
con ahorro voluntario  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales

**1.61**

Corresponsales

**1.43**

Cajeros

**2.39**

TPV's

**31.09**

### Cobertura

por tipo de municipio

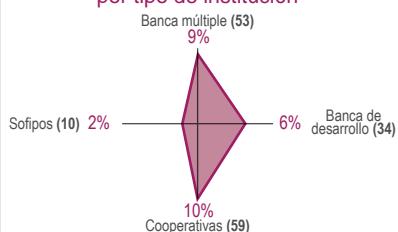
● Sin sucursal   ● Con sucursal   ● Sin sucursal,  
con corresponsal

**8 Municipios**  
Urbano

**562 Municipios**  
Rural

### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

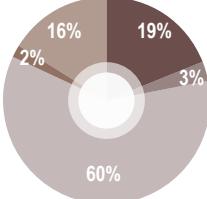
**91** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**1** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otros

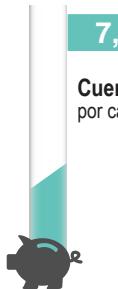


# Puebla



## Uso

### Captación

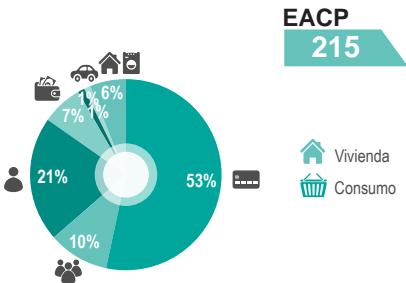


### Crédito



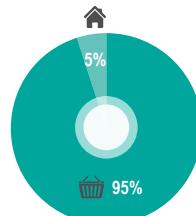
### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### EACP

**215**



### Banca

**4,796**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

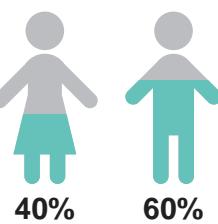


**24 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**1,182**  
Prima per cápita (pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

	<b>1.63</b>
	<b>1.96</b>
	<b>3.19</b>
	<b>58.38</b>

### Cobertura

por tipo de municipio

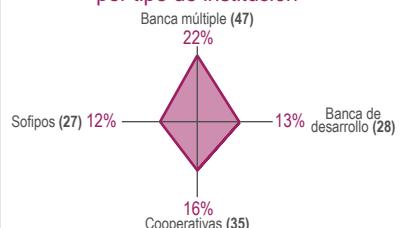
● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con correspondiente

**24 Municipios**  
 **0 Urbano**

**193 Municipios**  
 **47 Rural**

### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

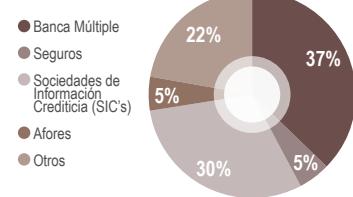
### Acciones de atención

**89** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**4** por cada 10,000 adultos





## Uso

### Captación

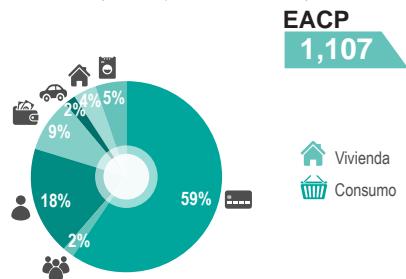


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



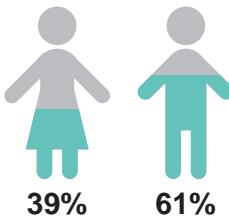
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**16 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		1.26
Corresponsales		3.68
Cajeros		6.83
TPV's		135.45

### Cobertura

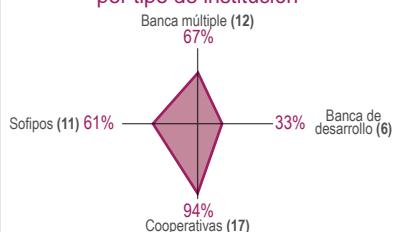
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

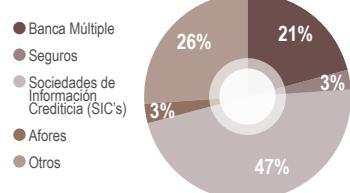
### Acciones de atención

**238** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**5** por cada 10,000 adultos



# Quintana Roo



## Acceso

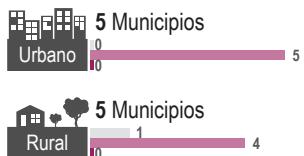
Canales de acceso  
por cada 10,000 adultos

Sucursales	2.29
Corresponsales	4.91
Cajeros	12.57
TPV's	302.28

## Cobertura

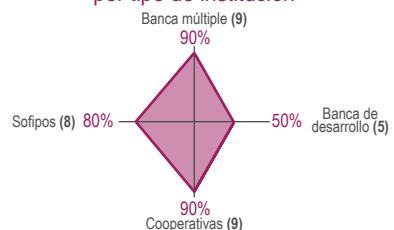
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal,  
con corresponsal



## Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Uso

### Captación



533

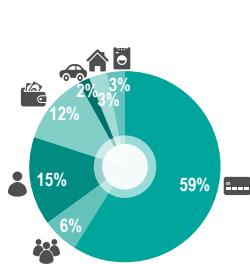


### Crédito



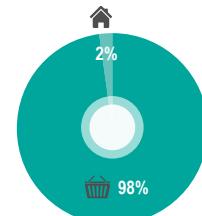
### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



EACP

115



### Ahorro para el retiro



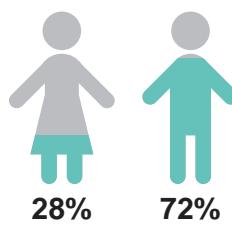
6 cuentas con ahorro voluntario por cada 10,000 adultos

### Seguros



2,575

Prima per cápita (pesos)



## Protección

### Acciones de atención

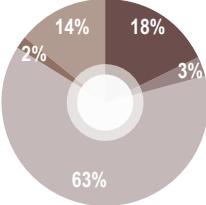
345 por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

7 por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afores
- Otros



# San Luis Potosí

## San Luis Potosí

Población Adulta: 1,928,258.99  
Municipios: 58



## Uso

### Captación

**9,160**

Cuentas de captación  
por cada 10,000 adultos



**402**

Cuentas  
ligadas a un celular  
por cada 10,000 adultos



### Crédito

**4,966**

Contratos de  
crédito  
por cada 10,000 adultos



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)

#### Banca

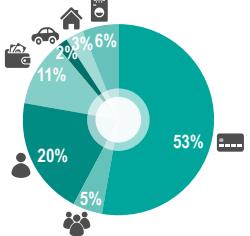
**4,267**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

#### EACP

**699**

- Vivienda
- Consumo



### Ahorro para el retiro



**4,744**

por cada 10,000 adultos

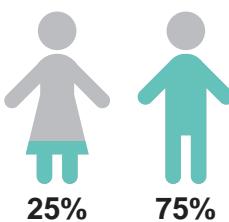
**31 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



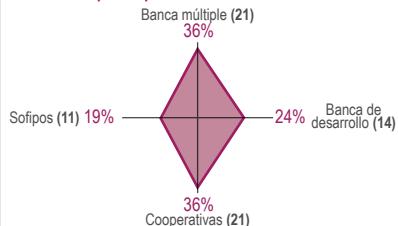
**1,574**

Prima per cápita  
(pesos)



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

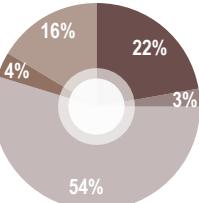
**137** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**6** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otros

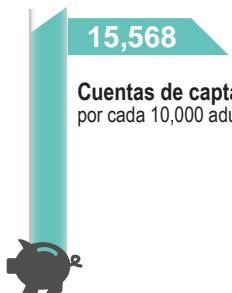


# Sinaloa



## Uso

### Captación

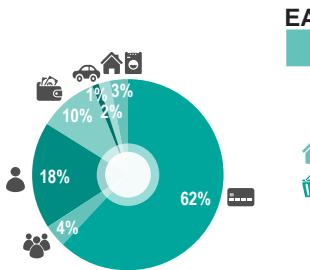


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### Banca

**5,753**

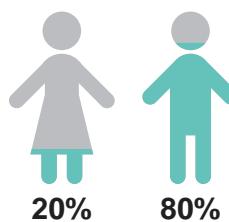
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**45 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso por cada 10,000 adultos

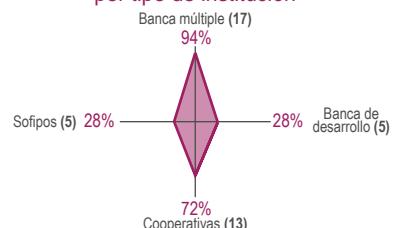
Sucursales		<b>1.89</b>
Corresponsales		<b>4.13</b>
Cajeros		<b>4.64</b>
TPV's		<b>96.14</b>

### Cobertura por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

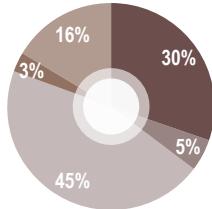
**179** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**4** por cada 10,000 adultos

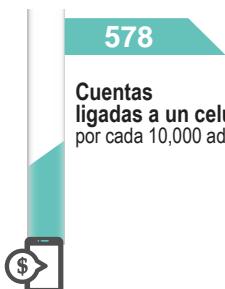
- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afores
- Otros





## Uso

### Captación

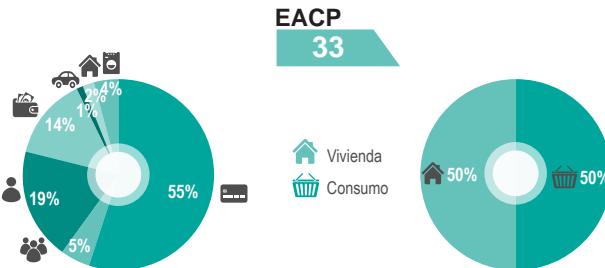


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### Banca

**5,712**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### EACP

**33**

### Ahorro para el retiro

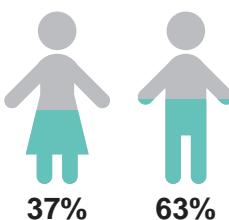


**36 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**2,246**  
Prima per cápita  
(pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales	<b>1.95</b>
Corresponsales	<b>6.18</b>
Cajeros	<b>6.31</b>
TPV's	<b>107.83</b>

### Cobertura

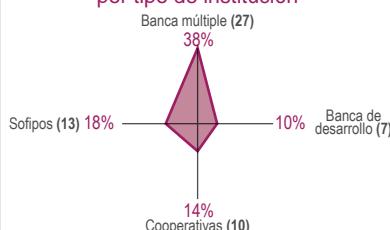
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal,  
con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

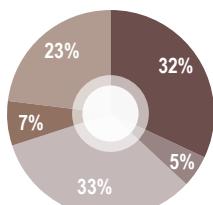
**116** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**4** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otros

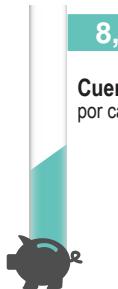


# Tabasco



## Uso

### Captación

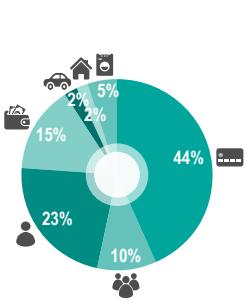


### Crédito



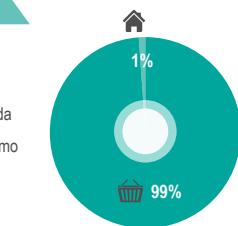
### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### EACP

**44**



### Banca

**5,483**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

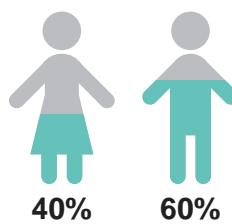


**17 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**1,478**  
Prima per cápita (pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales	<b>1.65</b>
Corresponsales	<b>2.50</b>
Cajeros	<b>4.08</b>
TPV's	<b>55.95</b>

### Cobertura

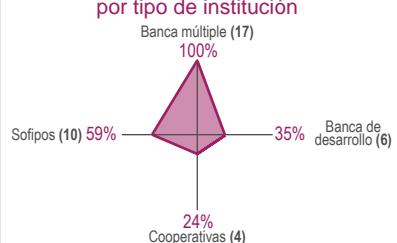
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

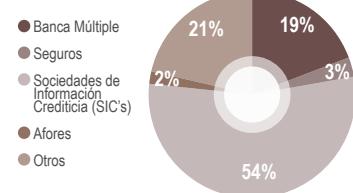
### Acciones de atención

**128** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**2** por cada 10,000 adultos





## Acceso

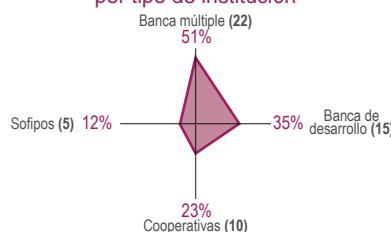
### Canales de acceso por cada 10,000 adultos

Sucursales	1.86
Corresponsales	6.44
Cajeros	6.77
TPV's	76.68

### Cobertura por tipo de municipio

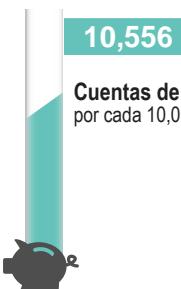


### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Uso

### Captación

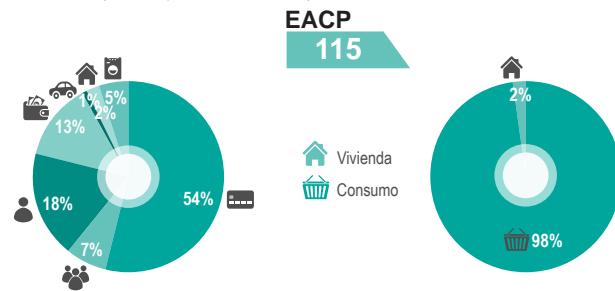


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### Banca

**5,978**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### EACP

**115**

- Vivienda
- Consumo

### Ahorro para el retiro

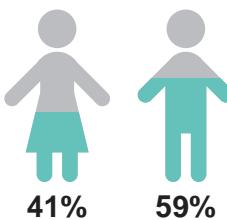


**35 cuentas**  
con ahorro voluntario  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**2,063**  
Prima per cápita  
(pesos)



## Protección

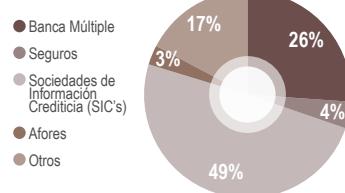
### Acciones de atención

**148** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**4** por cada 10,000 adultos



# Tlaxcala



## Uso

### Captación

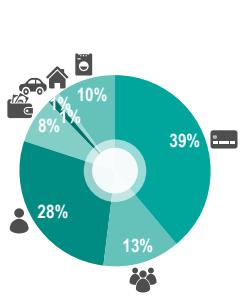


### Crédito

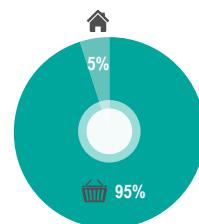


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### EACP



### Banca

**4,975**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro

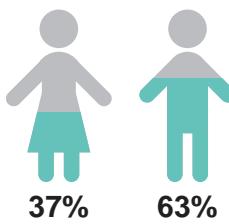


**20 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**680**  
Prima per cápita  
(pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales		<b>1.29</b>
Corresponsales		<b>1.69</b>
Cajeros		<b>2.87</b>
TPV's		<b>36.18</b>

### Cobertura

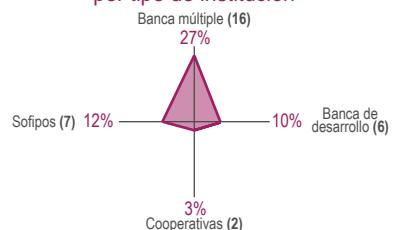
por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal



### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

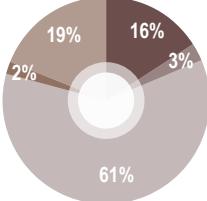
**182** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**2** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afores
- Otros





## Uso

### Captación

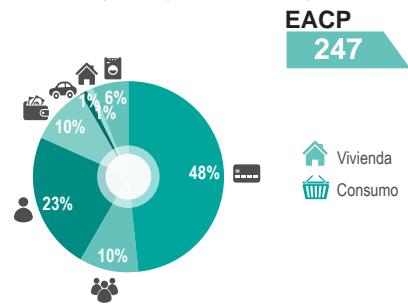


### Crédito

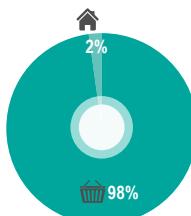


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



**EACP**  
**247**



### Banca

**5,416**

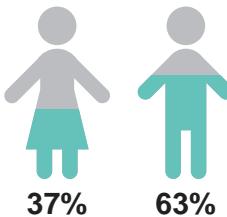
- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### Ahorro para el retiro



**31 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Acceso

### Canales de acceso por cada 10,000 adultos

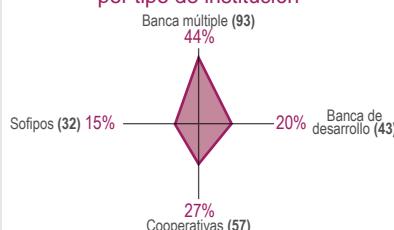
	<b>1.64</b>
	<b>1.95</b>
	<b>3.73</b>
	<b>48.42</b>

### Cobertura por tipo de municipio

● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal,  
con corresponsal



### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

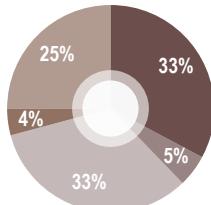
**81** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**4** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otros



# Yucatán

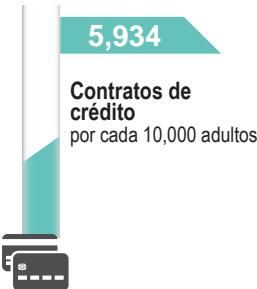


## Uso

### Captación



### Crédito

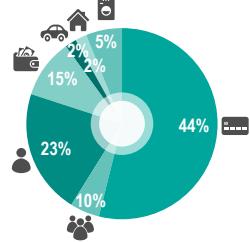


### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)

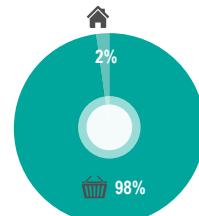
**Banca**  
**5,616**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómina
- Auto
- Vivienda
- ABCD



**EACP**  
**318**

- Vivienda
- Consumo



### Ahorro para el retiro



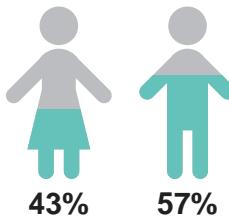
**31 cuentas con ahorro voluntario**  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



**1,960**

Prima per cápita (pesos)



## Acceso

### Canales de acceso

por cada 10,000 adultos

Sucursales **2.47**

Corresponsales **2.68**

Cajeros **4.85**

TPV's **90.84**

### Cobertura

por tipo de municipio

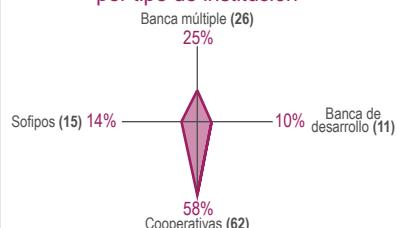
● Sin sucursal ● Con sucursal ● Sin sucursal, con corresponsal

**6 Municipios**  
Urbano 0 6

**100 Municipios**  
Rural 30 64

### Municipios con sucursal

por tipo de institución



## Protección

### Acciones de atención

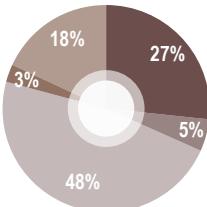
**222** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**7** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Creditoria (SIC's)
- Afores
- Otros





## Acceso

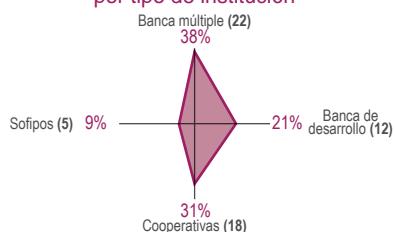
### Canales de acceso por cada 10,000 adultos

Sucursales		1.57
Corresponsales		2.72
Cajeros		3.10
TPV's		47.76

### Cobertura por tipo de municipio



### Municipios con sucursal por tipo de institución



## Uso

### Captación

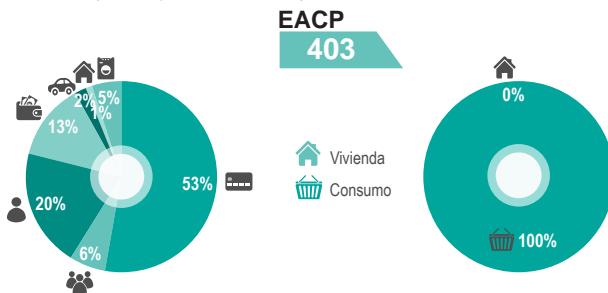


### Crédito



### Distribución por tipo de crédito

(Contratos por cada 10,000 adultos)



### Banca

**3,345**

- TDC
- Grupal
- Personal
- Nómima
- Auto
- Vivienda
- ABCD

### EACP

**403**

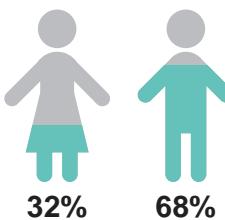
- Vivienda
- Consumo

### Ahorro para el retiro



**32 cuentas**  
con ahorro voluntario  
por cada 10,000 adultos

### Seguros



## Protección

### Acciones de atención

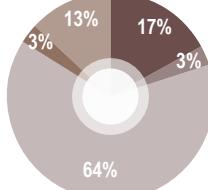
**165** por cada 10,000 adultos



### Controversias por sector

**6** por cada 10,000 adultos

- Banca Múltiple
- Seguros
- Sociedades de Información Crediticia (SIC's)
- Afores
- Otras





Como en las ediciones anteriores, en esta séptima edición del Reporte Nacional de Inclusión Financiera se analiza la evolución de los principales indicadores sobre las cuatro dimensiones de la inclusión financiera: acceso, uso, protección y educación financiera. Adicionalmente, se incluye el análisis de los principales resultados para México de la encuesta del Banco Mundial Global Findex de 2014, el papel de la banca de desarrollo en la promoción de la inclusión financiera, el crédito dirigido a las micro, pequeñas y medianas empresas en México, entre otros temas de interés. De igual forma, se analiza la experiencia de programas innovadores como cetesdirecto y modelos de negocios que han permitido dotar de servicios financieros a la población tradicionalmente excluida, así como otras experiencias interesantes a nivel nacional e internacional.