



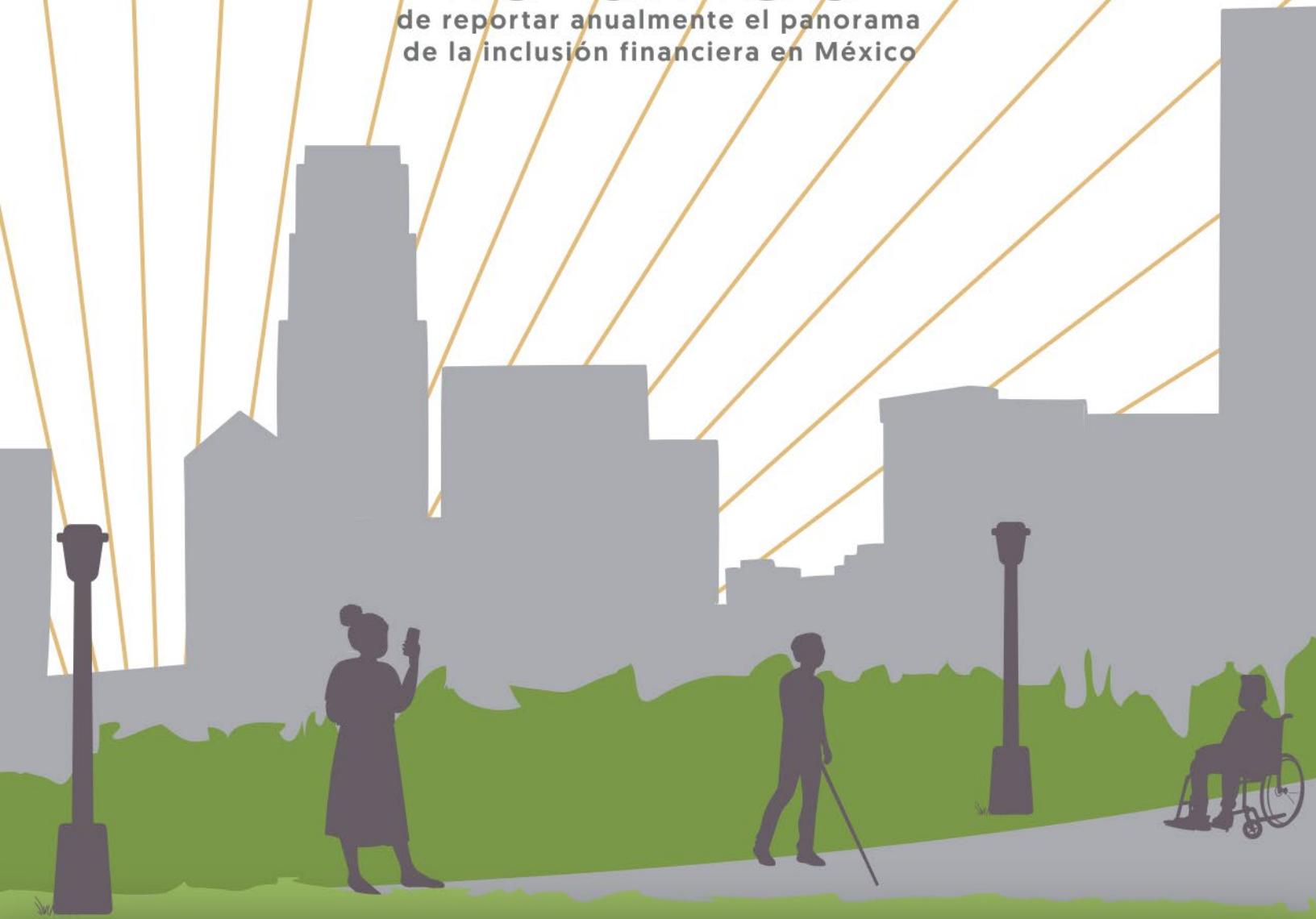
Panorama Anual de Inclusión Financiera

2024

con datos al cierre de 2023

15 años

de reportar anualmente el panorama
de la inclusión financiera en México



CNBV

COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES

Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez
Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Dra. Lucía Buenrostro Sánchez
Vicepresidenta de Política Regulatoria



15 años

de reportar anualmente el panorama
de la inclusión financiera en México

Investigación, diseño y desarrollo de contenido

Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros

Socorro Mayec Vargas Arias
Christopher Edmundo Castro Solares
Julissa Hernández Godínez
Sergio Ruben Cano Vallejo

Generación de información y apoyo técnico

CNSF Luis Humberto Villalpando Venegas, Lenin Enrique Márquez Mendicuti,
Ana María Nieto Carmona.

CONDUSEF Luis Fabre Pruneda, Wilfrido Perea Curiel, Jesús David Chávez Ugalde,
María Antonia Saldaña Bernal.

CONSAR Alejandra Ayala Alpuche, Francisco Soberanes Rojas, Elizabeth Fernanda Cortés Paredes,
Abril Verónica Martínez Agraz, Gabriela Guiselle Velázquez González.

IPAB Andrea Margarita Vives Delgado, Vicente Vargas González, Julio Enrique Arteaga Navarro, Leonardo Marín Téllez, Laura Crystel Carreño Olivera, Eduardo Sánchez Baños.

CNBV Diana Rosalba Yáñez Alarcón, Cristian Cortés Rodríguez, Alejandro Martínez López, José Víctor Pérez Romero, Nancy Castillo Franco, Aydee Juárez Bello, Diana Delfina Radilla Escudero y César Antonio Salazar Cancino, integrantes de la **Dirección General de Análisis de Información**; Gabriela Jaramillo Gabiño, Javier Serna García, Ana Lilia Silva Becerra y Alexis Arroyo Gachuz, de la **Dirección General de Supervisión de Participantes en Redes**; Ana de Lourdes Andrade Piña, Ana Laura Hernández Flores, José Antonio González Carrancá, Teresa Montes Aguilar, Roberto Cruz Pascual, Mitzi Estefanía Delgado Medina y José David Martínez Meza, de la **Vicepresidencia de Supervisión de Banca de Desarrollo y Finanzas Populares**; Antonio Sánchez Bugarín, Carlos Alberto Godínez Haro, Tonatiuh Estrada Sandoval, Blanca Estela González Reyes y María del Carmen Varela Arreola, de la **Dirección General de Comunicación Social**; y Jesús Isaac Pérez Serrano, Carolina Maciel García, Javier Chávez Minjares, Yolanda Sosa Juárez, Nancy Denis Serrano Cruz y Samantha Katerine Quiroz Retiz [servicio social], de la **Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros**.

Se sugiere citar esta publicación de la siguiente manera: CNBV (2024). Panorama anual de inclusión financiera 2024.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

Datos nacionales



	2018	2023
Población total	124,737,789	130,681,134 (▲ 5%)
Población adulta	91,503,577	98,099,704 (▲ 7%)
Producto Interno Bruto [mdp]*	24,176,670	31,768,335

* Precios corrientes

Infraestructura financiera



	2018	2023
Sucursales	16,702	18,089 (▲ 8%)
Corresponsales	40,943	53,190 (▲ 30%)
Cajeros automáticos	54,514	67,035 (▲ 23%)
Terminales punto de venta	2,487,741	5,567,408 (▲ 124%)

Productos financieros



	2018	2023
Cuentas de captación	121,044,424	162,608,841 (▲ 34%)
Créditos	57,840,367	70,620,855 (▲ 22%)
Cuentas de ahorro para el retiro	62,879,959	74,237,289 (▲ 18%)
Primas de seguro [mdp]*	523,904.8	789,294

* Precios corrientes

Transacciones Protección

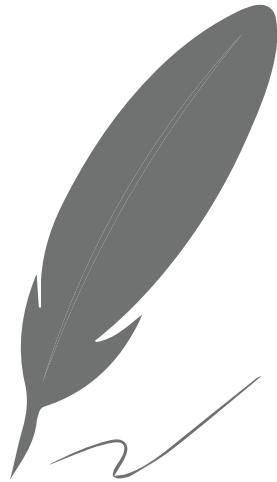
Perspectiva de género



	Millones de transacciones y transferencias	Millones de dólares de ingresos por remesas*	Acciones de defensa a las personas usuarias	Reclamaciones ante la banca comercial	Porcentaje de cuentas de mujeres
2018	4,564.6	34,435.1	2,084,137	7,114,833	49%
2023	7,828 (▲ 71%)	63,320 (▲ 84%)	2,143,305 (▲ 3%)	10,000,167 (▲ 41%)	52% (▲ 2.3 pp)

* Precios corrientes





Presentación

Me complace presentar la edición 2024 del Panorama Anual de Inclusión Financiera, una publicación que, a lo largo de 15 años, ha permitido a la CNBV reportar información estadística clave sobre la inclusión financiera en nuestro país. Este informe ha sido un esfuerzo continuo por ofrecer una visión detallada de dos pilares fundamentales, estrechamente vinculados en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), que encabeza la Secretaría de Hacienda y Crédito Público: el acceso y uso de los servicios financieros formales y la protección de los usuarios.

Desde el inicio, fue evidente la importancia de colaborar con otras autoridades financieras. El Banco de México y la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) fueron los primeros en sumarse a este proyecto, al que posteriormente se integraron la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) y el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB). Agradezco profundamente la valiosa información proporcionada por estas instituciones, la cual ha enriquecido este estudio. Además, hemos procurado mantener esta publicación actualizada y accesible, adaptándola a las necesidades de los lectores con un diseño ágil y fácil de consultar.

En esta edición, reflexionamos sobre los avances en inclusión financiera al cierre de 2023, e incorporamos por primera vez datos sobre los adquirentes de medios de pago no bancarios, así como la desagregación por sexo del personal en las entidades de ahorro y crédito popular. Continuar visibilizando las brechas de género es uno de los objetivos prioritarios, en concordancia con el esfuerzo impulsado por la Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público y el Comité Interinstitucional para la Igualdad de Género en las Entidades Financieras (CIIGEF), en la construcción de un sistema financiero más inclusivo.

Espero que esta publicación ofrezca a los equipos de las entidades y autoridades financieras, así como a estudiantes, periodistas y lectores en general, herramientas valiosas para el análisis del sistema financiero y su constante evolución, ayudando a profundizar la inclusión financiera en México.

Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez
Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Principales indicadores

Indicadores de objetivo de la Política Nacional de Inclusión Financiera¹

	Indicador	2018	2023	Meta 2024
	Objetivo 1. Acceso y uso de servicios financieros			
	Número de cuentas de la banca, entidades de ahorro y crédito popular e instituciones de fondos de pago electrónico por cada 10 mil personas adultas	12,970	16,576	16,681
	Objetivo 2. Ecosistema de pagos			
	Número de transacciones y transferencias electrónicas per cápita anual	37	109	60
	Objetivo 3. Infraestructura para servicios financieros			
	Porcentaje de la población que habita en localidades en un radio de 4 km alrededor de al menos un punto de acceso	87%	91%	90%
	Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso	76%	86%	90%
	Objetivo 5. Protección financiera			
	Número de visitas anuales a los comparadores provistos por autoridades financieras por cada 10 mil personas adultas	47	78	94
	Objetivo 6. Personas en situación de vulnerabilidad			
	Brecha de género de distribución en el número de cuentas de la banca y entidades de ahorro y crédito popular	1.3	-3.3	0.0

Otros indicadores seleccionados

	Indicador	2021	2022	2023
	Acceso y uso de servicios financieros			
	Número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos	6,110	6,792	7,199
	Número de cuentas de cada trabajador que son administradas por las Afore por cada 10,000 adultos	7,376	7,486	7,568
	Prima per cápita del mercado de seguros en pesos mexicanos. Incluye seguros de accidentes y enfermedades, daños, pensiones y vida	5,010	5,193	6,040
	Ecosistema de pagos			
	Importe de transferencias como porcentaje del PIB al finalizar cada año	164%	166%	143%
	Ingresos por remesas enviadas a México en millones de dólares	51,586	58,510	63,320
	Protección financiera			
	Número de asesorías, controversias, dictámenes, arbitrajes y solicitudes de defensoría que la CONDUSEF realiza por cada 10,000 adultos	195	180	218
	Límite de cobertura del Fondo de Protección al Ahorro Bancario (millones de pesos)	2.8	3.1	3.2

¹ Para mayor información sobre la Política Nacional de Inclusión Financiera consultar: <https://bit.ly/PNIF2024>



Resumen ejecutivo

La inclusión financiera es una herramienta que puede permitir superar las barreras socioeconómicas que las circunstancias de origen pueden imponer a las personas², por lo que es necesario su medición y seguimiento. Este seguimiento, puede darse a través de distintos indicadores o datos, como son la información sobre la infraestructura financiera disponible, el número de contratos de productos financieros, los pagos y transferencias realizadas, el número de asesorías a las personas usuarias, entre otros; sin olvidar las desagregaciones que permitan visibilizar las distintas disparidades que pueden darse en el país.

Por lo anterior, el *Panorama Anual de Inclusión Financiera 2024* presenta la evolución de los datos nacionales relacionados con infraestructura financiera, cuentas de captación, número de créditos, cuentas de ahorro para el retiro, seguros, transacciones, protección a las personas usuarias, así como un apartado con datos desagregados por sexo.

En su contenido se incorporan alrededor de 260 ilustraciones — gráficas, cuadros y mapas— plasmadas en 14 capítulos, donde puede consultarse información nacional al cierre de 2023, desagregada a nivel geográfico y por institución financiera. También comprende comparativos internacionales, con información de 2022, de lo que son excepciones los capítulos de seguros y remesas que corresponde a 2023; así como hallazgos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, presentados por nivel de escolaridad. En los anexos, se encuentra información sobre algunas variables actualizadas al primer trimestre de 2024 y una nota metodológica sobre las fuentes de información utilizadas y las consideraciones en el cálculo de los indicadores presentados.

Con esta edición se cumplen 15 años de reportar de manera anual el panorama de la inclusión financiera en México, por lo cual se incluye una cronología de todos los documentos que antecedieron a esta edición. Adicionalmente, como novedades, en el capítulo sobre terminales punto de venta se incorporan datos sobre los adquirentes de medios de pago no bancarios, mientras que en el capítulo de brechas de género se incluye la desagregación por sexo del personal en las entidades de ahorro y crédito popular. Asimismo, se pone a disposición del público toda la información estadística del documento en formato editable para su fácil manejo.

² Díaz-Infante Chapa, Enrique & Édgar Pérez Medina (2023). *La importancia de la inclusión financiera*. NEXOS, Disponible en: <https://www.nexos.com.mx/?p=73813>

Finalmente, hay que señalar que se incluye un comparativo de principales indicadores con información de 2018 y 2023, respecto a la infraestructura y productos financieros en el país.

Principales resultados al cierre de 2023



El número de **sucursales** en el país fue de 18 mil 089, con un crecimiento de nueve por ciento respecto a 2022. Casi cuatro de cada cinco municipios contaron con una sucursal, en los cuales habita el 98 por ciento de la población adulta total del país. El crecimiento de las sucursales se debió, principalmente, al establecimiento de sucursales del Banco del Bienestar, que al cierre de año sumaban dos mil 802 sucursales, lo cual lo ubicó como el banco con mayor número de sucursales y cobertura en el país.



El número de **corresponsales** fue de 53 mil 190, con un crecimiento de cinco por ciento respecto a 2022. Poco más de tres de cada cuatro municipios, en los cuales habita el 98 por ciento de la población adulta total del país, contaron con un corresponsal. En promedio, un corresponsal tiene contrato con 10 instituciones financieras. El uso de corresponsales por parte de la población adulta fue muy similar en la mayoría de los niveles de escolaridad (49 por ciento en promedio), excepto en primaria donde fue de 23 por ciento.



El número de **cajeros automáticos** fue de 67 mil 035 unidades, representando un crecimiento de cinco por ciento respecto a 2022. El 78 por ciento de los municipios del país contaron con un cajero automático, en estos habita el 98 por ciento de la población adulta total. Destaca el incremento de cajeros automáticos para realizar retiros y depósitos, que aumentaron en poco más de mil, así como el de los cajeros del Banco del Bienestar, que cerró el año con dos mil 463 unidades.



El número de **terminales punto de venta [TPV]** de la banca y de las EACP fue cercano al 1.4 millones, mientras que el número de TPV de agregadores fue de alrededor de 4.2 millones. Adicionalmente, a partir de este año, se contó con información de los adquirentes no bancarios, los cuales reportaron poco más de 580 mil terminales. Con lo cual el número total de TPV en el país ascendió a 6.1 millones, lo que representó una cobertura municipal de 95 por ciento y una demográfica de casi 100 por ciento.



El número de **cuentas de captación** se ubicó en 162.6 millones de contratos, lo cual representó un crecimiento de 13 por ciento respecto a 2022. Cabe mencionar el crecimiento que tuvo el Banco del Bienestar, pues su número de cuentas de captación incrementó poco más de 13.5 millones, crecimiento relacionado con la dispersión de los recursos de programas sociales. Asimismo, el crecimiento que tuvieron las SOFIPO fue de poco más de 4.2 millones.

Panorama Anual de Inclusión Financiera



El número de **créditos a personas físicas** en el país fue de 70.6 millones, lo que implicó un incremento de siete por ciento respecto a 2022. Una de las principales causas del crecimiento del número de créditos en este año se debió a los créditos dispersados a través de Nu México Financiera, los cuales ascendieron a un poco más de 3.4 millones de créditos, representando la mitad de los créditos otorgados por las entidades de ahorro y crédito popular y el 81 por ciento de los de las SOFIPO.



El número de **cuentas administradas por las Afore** ascendió a 74.2 millones, es decir, tuvo un crecimiento de dos por ciento respecto a 2022; así como un monto del ahorro voluntario y solidario de 202.9 mil millones de pesos. El número de las aportaciones voluntarias y solidarias aumentó cuatro por ciento con relación al año anterior.



El monto de las primas directas de los **seguros** ascendió a cerca de 789 mil millones de pesos, lo que significó un incremento de dos por ciento respecto a 2022. Por otro lado, los seguros de pensiones presentaron un decrecimiento en la prima de ocho por ciento respecto al año anterior; en contraste, los seguros de automóviles fueron los de mayor aumento.



El número de **transacciones y transferencias** ascendió a 7.8 mil millones, implicando un crecimiento de 13 por ciento. Dentro de los distintos medios para realizar operaciones, las TPV registraron el mayor número con cuatro mil 625 millones de operaciones, seguido de las transferencias, cajeros, comercio electrónico y, finalmente, cheques, estos últimos usados en menor medida, año con año.



Los ingresos por **remesas** enviadas a México fueron de 63.3 mil millones de dólares, lo que representó un incremento de ocho por ciento respecto a 2022. El monto promedio de remesas enviadas a México fue de 393.2 dólares. Los ingresos por remesas estuvieron distribuidos mayormente en los municipios de muy bajo y bajo rezago social, con el 89 por ciento.



Se registraron aproximadamente 2.1 millones de **acciones de defensa**, lo que significó 23 por ciento más respecto a 2022. Entre las principales acciones de defensa estuvieron orientación sobre los servicios que ofrece la CONDUSEF y sobre el funcionamiento de productos financieros, así como consulta para saber si la persona es beneficiaria de algún seguro. Los productos con mayor número de reclamaciones fueron las tarjetas de crédito y débito, y el reporte de crédito especial.



Se presentaron poco más de 10 millones de **reclamaciones**, lo que representó un incremento de nueve por ciento; mientras que el monto reclamado fue de 47.3 mil millones de pesos. De las reclamaciones concluidas, el 63 por ciento se resolvió a favor del cliente y, por otro lado, el 37 por ciento del importe reclamado fue abonado a la persona usuaria.



El Instituto para la Protección al **Ahorro Bancario** (IPAB) garantiza el patrimonio de las personas ahorradoras hasta por 400 mil Unidades de Inversión (UDIS), lo que equivale a 3.2 millones de pesos al cierre de 2023, cuatro por ciento más respecto a 2022. A finales de 2023, más de 153 millones de cuentas de personas físicas y morales estuvieron garantizadas-, con un saldo promedio de 43 mil 334 pesos.



Se registró una **brecha de género** de distribución en cuentas de captación de 3.3 puntos porcentuales [pp] y en créditos de 3.5 pp, ambas a favor de las mujeres. Asimismo, en los créditos se tuvo una diferencia en el Índice de Cartera Vencida (ICV) de 0.2 pp menor en las mujeres y una diferencia en la tasa promedio ponderada de 3.6 pp mayor en las mujeres. El 53 por ciento del personal contratado por la banca y EACP fueron mujeres, sin embargo, solo el 33 por ciento de los puestos de la alta dirección fueron ocupados por ellas.



Descarga todos los datos del Panorama en:
https://bit.ly/Anexo_Panorama_2024

Contenido

Presentación—3

Principales indicadores—4

Indicadores de objetivo de la Política Nacional de Inclusión Financiera

Otros indicadores seleccionados

Resumen ejecutivo—5

Principales resultados al cierre de 2023

15 años de reportar anualmente el panorama de la inclusión financiera—15

Infraestructura financiera—19

Sucursales—20

- Evolución trimestral de sucursales
- Distribución de sucursales por sector e institución
- Entidades con mayor y menor número de sucursales
- Cobertura y distribución de sucursales por rezago social del municipio
- Concentración de sucursales por municipio
- Municipios con mayor número de sucursales
- Distribución de sucursales por nivel de rezago social del municipio y sector
- Concentración de sucursales georreferenciadas
- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Corresponsales—25

- Evolución trimestral de corresponsales
- Distribución de corresponsales por comercio o administrador
- Entidades con mayor y menor número de corresponsales
- Cobertura y distribución de corresponsales por rezago social del municipio
- Concentración de corresponsales por municipio
- Municipios con mayor número de corresponsales
- Evolución del promedio de instituciones financieras por corresponsal
- Concentración de operaciones realizadas en corresponsales
- Concentración de corresponsales georreferenciados
- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Cajeros automáticos—30

- Evolución trimestral de cajeros automáticos
- Distribución de cajeros automáticos por sector e institución
- Entidades con mayor y menor número de cajeros automáticos
- Cobertura y distribución de cajeros por rezago social del municipio
- Concentración de cajeros automáticos por municipio

- Municipios con mayor número de cajeros automáticos
- Crecimiento anual por tipo de cajero automático
- Concentración de cajeros automáticos georreferenciados
- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Terminales punto de venta—35

- Evolución trimestral de TPV de la banca y EACP
- Distribución de TPV de la banca y EACP por sector e institución
- Entidades con mayor y menor número de TPV de la banca y EACP
- Cobertura y distribución de TPV por rezago social del municipio
- Concentración de TPV de la banca y EACP por municipio
- Municipios con mayor número de TPV de la banca y EACP
- Concentración de TPV de la banca y EACP georreferenciadas
- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada
- Comparativo internacional
- Evolución anual de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios
- Entidades con mayor y menor número de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios
- Concentración de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios por municipio
- Municipios con mayor número de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios
- Evolución anual del total de TPV
- Cobertura del total de TPV por municipio
- Cobertura y distribución de TPV por rezago social del municipio
- Distribución de TPV por nivel de rezago social del municipio y sector
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Captación—43

Cuentas de captación—44

- Evolución del número de cuentas de captación
- Distribución de cuentas de captación por sector e institución
- Evolución del saldo promedio de las cuentas de captación
- Saldo promedio por tipo de cuenta de captación
- Variación anual por tipo de cuenta de captación
- Entidades con mayor y menor número de cuentas de captación
- Concentración de cuentas de captación por municipio
- Municipios con mayor número de cuentas de captación
- Distribución de cuentas por nivel de rezago social del municipio y sector
- Comparativo internacional
- Evolución de contratos de tarjeta de débito
- Distribución de contratos de tarjeta de débito por sector e institución
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Financiamiento—50

Cartera de crédito—51

- Evolución del número de créditos
- Distribución del número de créditos por sector e institución
- Variación anual del número de créditos por tipo
- Evolución de la tasa de interés implícita de los créditos de la banca múltiple
- Comparativo internacional

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Entidades con mayor y menor número de créditos
- Concentración de número de créditos por municipio
- Municipios con mayor número de créditos
- Distribución de créditos por nivel de rezago social del municipio y sector
- Variación anual del índice de cartera vencida (ICV) de los créditos de la banca
- Variación anual del índice de cartera vencida (ICV) de los créditos de las entidades de ahorro y crédito popular
- Evolución de los créditos empresariales de la banca múltiple por tamaño de empresa
- Estado del crédito empresarial de la banca múltiple
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Ahorro para el retiro—57

Cuentas de ahorro para el retiro—58

- Evolución de las cuentas administradas por las Afore
- Distribución de las cuentas administradas por las Afore
- Concentración de las cuentas administradas por institución
- Concentración de las cuentas administradas por rango de edad
- Concentración de las cuentas administradas por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor número cuentas administradas
- Evolución de los recursos acumulados de ahorro voluntario y solidario
- Distribución de las aportaciones voluntarias y solidarias por canal
- Variación anual de las aportaciones voluntarias y solidarias por canal
- Frecuencia de aportaciones voluntarias en ventanilla
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Seguros—63

Primas de seguro—64

- Evolución de la prima directa de seguros
- Concentración de prima directa por tipo de seguro e institución
- Evolución de la prima directa per cápita anual
- Concentración de cartera de seguros de vida por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de vida
- Concentración de cartera de seguros de pensión por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de pensión
- Concentración de cartera de seguros de accidentes y enfermedades por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de accidentes y enfermedades
- Concentración de cartera de seguros de daños sin contemplar automóvil por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de daños sin contemplar automóvil
- Concentración de cartera de seguros de automóvil por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de automóvil
- Variación anual de prima directa y certificados vigentes por tipo de seguro
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Transacciones—72

Medios de pago—73

- Evolución del efectivo en circulación
- Evolución del importe de las transferencias
- Distribución del importe de transferencias por medio
- Evolución anual del total de transacciones y transferencias electrónicas

- Evolución de operaciones a través de distintos medios
- Emisión y uso de tarjetas de crédito
- Emisión y uso de tarjetas de débito
- Concentración promedio anual de tarjetas por marca
- Tasas de descuento en tarjetas de crédito por giro de negocio
- Tasas de descuento en tarjetas de débito por giro de negocio
- Evolución de las transferencias enviadas por CoDi
- Evolución de las cuentas acumuladas que han realizado al menos un pago a través de CoDi
- Distribución por monto de las transferencias a terceros enviadas por SPEI
- Entidades con mayor y menor número de transacciones en TPV de la banca y EACP
- Concentración de transacciones en TPV de la banca y EACP por municipio
- Municipios con mayor número de transacciones en TPV de la banca y EACP
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Remesas—80

- Evolución del ingreso de las remesas enviadas a México
- Evolución del número de las remesas enviadas a México
- Evolución de remesas enviadas a través de Directo a México
- Entidades con mayor y menor ingreso por remesas enviadas a México
- Concentración del ingreso por remesas enviadas a México por municipio
- Municipios con mayor ingreso por remesas enviadas a México
- Distribución del ingreso de remesas por nivel de rezago social de los municipios
- Concentración estatal en Estados Unidos de las remesas enviadas a México
- Estados de Estados Unidos con mayor envío de remesas a México
- Comparativo internacional
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Protección a las personas usuarias—85

Acciones de la CONDUSEF—86

- Evolución histórica de las acciones de defensa
- Distribución de acciones de defensa por proceso y subproceso
- Acciones de defensa realizadas por tipo de institución involucrada
- Acciones de defensa realizadas por ubicación del centro de atención
- Principales causas por las cuales se iniciaron las acciones de defensa
- Características de las personas usuarias que presentan reclamaciones
- Concentración de las reclamaciones por entidad federativa
- Entidades con mayor y menor número de reclamaciones
- Concentración de reclamaciones por principales instituciones
- Distribución de reclamaciones por producto

Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple—91

- Evolución del número de reclamaciones
- Evolución del importe de reclamaciones
- Resultado de reclamaciones concluidas
- Evolución de reclamaciones concluidas a favor del cliente
- Resultado de reclamaciones concluidas por tipo de producto
- Resultado de reclamaciones concluidas de los 10 bancos con mayor número de reclamaciones
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Protección al ahorro bancario—95

- Evolución del límite de cobertura del IPAB

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Saldo en el Fondo de Protección al Ahorro Bancario
- Comparativo internacional
- Obligaciones Garantizadas
- Límite de cobertura promedio por región
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Inclusión financiera con perspectiva de género—98

Brechas de género—99

- Evolución de las cuentas de captación desagregadas por sexo
- Cartera de créditos desagregada por sector y por sexo
- Índice de cartera vencida desagregado por sector y por sexo
- Tasa de interés promedio ponderada por saldo de los créditos desagregada por sector y por sexo
- Cuentas de captación de la banca múltiple por sexo
- Cuentas de captación de la banca de desarrollo por sexo
- Cuentas de captación de las SOCAP por sexo
- Cuentas de captación de las SOFIPO por sexo
- Brechas de género de distribución en cuentas de captación por municipio
- Municipios con mayor brecha de género de distribución en el número de cuentas de captación
- Distribución de cuentas de captación por sexo y por nivel de rezago social en los municipios
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021
- Cartera de créditos de la banca múltiple por sexo
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de la banca múltiple por sexo
- Cartera de créditos de la banca de desarrollo por sexo
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de la banca de desarrollo por sexo
- Cartera de créditos de las SOCAP por sexo
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de las SOCAP por sexo
- Cartera de créditos de las SOFIPO por sexo
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de las SOFIPO por sexo
- Brechas de género de distribución en créditos por municipio
- Municipios con mayor brecha de género de distribución en el número de créditos
- Distribución de créditos por sexo y por nivel de rezago social en los municipios
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021
- Tarjetas de crédito y débito de la banca por sexo
- Evolución de socias y socios de las SOCAP por sexo
- Evolución de clientes y clientes de las SOFIPO por sexo
- Proporción de mujeres en la banca y entidades de ahorro y crédito popular
- Instituciones de la banca con mayor porcentaje de mujeres en puestos de liderazgo
- SOCAP con mayor porcentaje de mujeres en puestos de liderazgo
- SOFIPO con mayor porcentaje de mujeres en puestos de liderazgo
- Evolución de las cuentas de ahorro para el retiro por sexo
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

Anexos—114

Avances en la inclusión financiera durante el primer semestre de 2024—115

- Política Nacional de Inclusión Financiera
- Datos de inclusión financiera actualizados al primer trimestre

Glosario, siglas y acrónimos—118

Panorama por estado—123

- Infraestructura

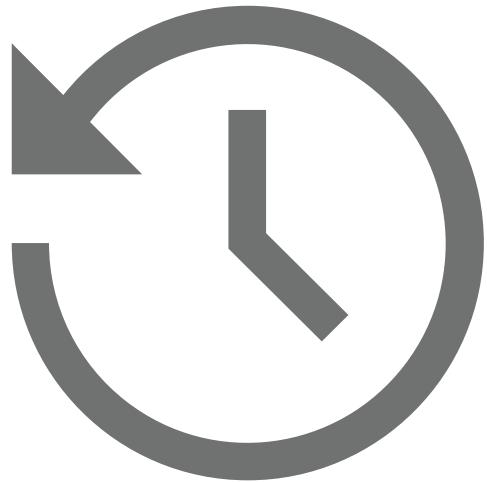
- Cuentas de captación
- Número de créditos
- Cuentas de ahorro para el retiro, seguros, protección a las personas usuarias, transacciones y remesas

Panorama por tipo de institución—127

- Banca múltiple
- Banca de desarrollo
- SOFIPO
- SOCAP
- Corresponsales

Nota metodológica—135

- Infraestructura financiera
- Captación
- Financiamiento
- Ahorro para el retiro
- Seguros
- Transacciones
- Protección a las personas usuarias
- Inclusión financiera con perspectiva de género



15 años

de reportar anualmente el panorama de la inclusión financiera

A lo largo de estos años, se ha buscado enriquecer cada una de las publicaciones con información que sea útil para difundir los avances de la inclusión financiera en nuestro país. Las actualizaciones permiten observar el progreso de los esfuerzos realizados y respaldar la toma de decisiones para impulsar mejoras continuas. En las siguientes líneas se presenta un recorrido por cada una de las publicaciones y sus elementos más representativos, sus anexos, modificaciones e incorporaciones.



Reporte de Inclusión Financiera 1. Es el primer análisis estadístico realizado por la CNBV que permite la medición y seguimiento del grado de avance de la inclusión financiera en el país. Este primer reporte incluyó indicadores macroeconómicos que proporcionaron el nivel de ahorro y crédito del país en comparación con el Producto Interno Bruto; de acceso, sobre sucursales, cajeros automáticos y terminales punto de venta, y de uso, con información de las cuentas de captación y las tarjetas de crédito. Los indicadores de acceso y uso se presentaron con información de la banca múltiple y de desarrollo a nivel nacional, estatal y por tipo de municipio.



Reporte de Inclusión Financiera 2. En el segundo volumen del reporte se incluyeron nuevamente indicadores macroeconómicos, de acceso y de uso, desagregados a nivel nacional, regional, estatal y municipal, y se incorporó información de las entidades de ahorro y crédito popular. Adicionalmente, incluyó capítulos dedicados al marco conceptual de la inclusión financiera; a la educación financiera y protección a las personas usuarias; a una propuesta conceptual para poder desarrollar indicadores de barreras a la inclusión financiera, y a un análisis geográfico y regionalizado de las sucursales y las tarjetas de débito en el país.



Reporte de Inclusión Financiera 3. Para esta tercera publicación, se retoman los indicadores macroeconómicos ahora desde la perspectiva de la evolución del ahorro financiero y del financiamiento. Con estos elementos, se comparó a México a nivel internacional. Se profundizó el análisis de los indicadores de acceso y uso, y se agregó un apartado de indicadores socioeconómicos con el objetivo de explorar su relación con los indicadores de acceso y uso. En lo que se refiere al marco conceptual de la inclusión financiera, se incluyeron las miradas de iniciativas internacionales en la materia, así como un apartado sobre las barreras al crecimiento balanceado y la prosperidad.



Reporte de Inclusión Financiera 4. Describe la creación, objetivos y grupos de trabajo del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF). Incorpora información sobre el sector de ahorro y crédito popular, los seguros, las pensiones, los pagos gubernamentales, el seguro de depósito, las remesas y las transferencias electrónicas. En el capítulo sobre canales de acceso, se ofrecen indicadores a nivel nacional, estatal y municipal sobre la oferta de servicios financieros en diversos sectores. Se presenta un análisis sobre la situación de la inclusión financiera en nuestro país, elaborado por el Banco de México. Adicionalmente, incluye un anexo de infografías por entidad federativa.



Reporte de Inclusión Financiera 5. Se presenta una actualización de las cifras estadísticas de los canales de acceso, de los productos financieros, de la educación financiera y de la protección al consumidor. La información de la oferta es proveniente de las distintas instituciones que conforman el CONAIF y se complementa con los resultados generales de la primera Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la cual fue realizada por la CNBV en conjunto con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). La ENIF 2012 tuvo una muestra de más de seis mil personas encuestadas, con una representación nacional de las personas adultas de 18 a 70 años. Adicionalmente, se incluye por primera vez un capítulo sobre sistemas financieros móviles.

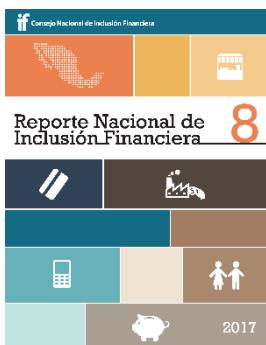


Reporte de Inclusión Financiera 6. Este número abordó ampliamente cada uno de los elementos de la inclusión financiera: acceso a servicios financieros, uso de servicios financieros, protección al consumidor y educación financiera. Se evidenció que la inclusión financiera favorece el crecimiento patrimonial de los hogares, posibilita enfrentar eventualidades y, en consecuencia, contribuye a elevar el nivel de vida. Se reseñó la Reforma Financiera de 2014, cuyo objetivo fue fortalecer el marco regulatorio del sistema financiero para que contribuya a un crecimiento económico incluyente, a través de un incremento en la penetración del crédito, principalmente.

Panorama Anual de Inclusión Financiera



Reporte Nacional de Inclusión Financiera 7. En este año se ajusta el nombre a Reporte Nacional de Inclusión Financiera. Se reseñaron los principales resultados del Global Findex 2014, y se analizó la evolución en la infraestructura financiera a través de las instituciones y los canales de acceso, así como la captación, ahorro para el retiro, crédito, protección al consumidor, transacciones y seguros. Se incluyó una descripción del programa Cetesdirecto. En el capítulo sobre educación financiera, se compartieron diversas iniciativas en la materia, como los resultados del proyecto “Medición de las Capacidades Financieras”, la reforma financiera en materia de educación financiera, entre otras.



Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8. Se expuso la evolución de las entidades financieras con mayor incidencia en la inclusión financiera, la evolución de la captación, el ahorro para el retiro, el crédito, los seguros, las transacciones, la protección al consumidor y la educación financiera; todos ellos se complementaron con los resultados de la ENIF 2015. Por primera vez, se dedica un capítulo completo a la inclusión financiera con perspectiva de género, que analiza las brechas de género, el uso de productos y servicios, la educación financiera, la propiedad de activos y el empoderamiento.



Reporte Nacional de Inclusión Financiera 9. Se analizó la infraestructura financiera a través de los canales de acceso, la cobertura de los productos de captación, la problemática general del ahorro para el retiro, la evolución de los seguros, remesas y protección al consumidor. Se incluye un análisis de las instituciones de tecnología financiera (Fintech). En el capítulo sobre educación financiera, se abordan las estrategias y acciones en materia de educación financiera. En el capítulo sobre inclusión financiera con perspectiva de género, destacan los apartados sobre beneficios de la inclusión financiera de las mujeres, así como las iniciativas y estrategias para reducir las brechas de género.



Panorama Anual de Inclusión Financiera 2019. En este año se modificó el nombre y la imagen gráfica del documento, así como su estructura y extensión. Se dio seguimiento a la evolución de la inclusión financiera en el país en los capítulos de infraestructura, cuentas, créditos, ahorro para el retiro, seguros, transacciones, protección al consumidor e inclusión financiera con perspectiva de género. Se acompaña de anexos de inclusión financiera por institución y por entidad federativa.



Panorama Anual de Inclusión Financiera 2020. De manera adicional al monitoreo de la evolución de la inclusión financiera, se incorpora el seguimiento en las terminales punto de venta de los agregadores, se identifica el estado de origen de las remesas provenientes de Estados Unidos de América, además de que se incorpora el avance del número de transferencias y cuentas relacionadas al CoDi [Cobro Digital]. Adicionalmente, se incorporan hallazgos de la ENIF 2018 por grupos de edad y un anexo sobre los avances de la inclusión financiera en el marco de la PNIF.



Panorama Anual de Inclusión Financiera 2021. Concentra el avance en inclusión financiera al cierre del año 2020, específicamente en materia de infraestructura para la provisión de servicios financieros, cuentas de captación, créditos, cuentas de ahorro para el retiro, seguros, medios de pago, remesas, acciones para la protección al consumidor y el capítulo con perspectiva de género. Como innovación, se incluye un anexo con la principal información estadística, de forma que la población pueda manipularla y obtener los datos que requiera consultar directamente.



Panorama Anual de Inclusión Financiera 2022. Este año se incorporó un capítulo sobre la protección al ahorro bancario, con información proporcionada por el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB); dentro de los análisis a nivel municipal se incorpora el Índice de Rezago Social del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Por primera vez, se pone a disposición del público la información estadística y gráfica de todos los capítulos y anexos del documento, en formato editable para su fácil manejo.



Panorama Anual de Inclusión Financiera 2023. En esta edición, se incorporó al análisis el Índice de Niveles Socioeconómicos de la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado (AMAI), así como una sección sobre la participación de las mujeres en puestos de liderazgo de la banca con información de los reportes regulatorios. También se incluye un anexo con los principales resultados de la encuesta The Global Findex 2021. Además del anexo estadístico con toda la información en formato editable, se ofrece una versión accesible, apta y etiquetada para lectores de pantalla, así como en contraste de color y tipo de letra adecuados para facilitar su lectura.



Consulta y descarga todos los Reportes y Panoramas en:
<https://bit.ly/EstudiosIF>

Infraestructura financiera



 DESCARGAR
DATOS



Sucursales

(Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular)

Al cierre de 2023, el **número de sucursales** en el país fue de **18 mil 089**, tuvo un crecimiento **de nueve por ciento** respecto a 2022. **Casi cuatro de cada cinco municipios contaron con una sucursal**, en estos municipios con sucursal habita el 98 por ciento de la población adulta total del país.

El crecimiento de las sucursales se debió, principalmente, al establecimiento de sucursales del **Banco del Bienestar**, que alcanzaron un **total de dos mil 802 sucursales al cierre del año**, colocándose como el banco con **mayor número de sucursales y cobertura en el país**.

La banca múltiple concentró el 65 por ciento de las sucursales. Tanto la banca como las entidades de ahorro y crédito popular tiene mayor número de sucursales en municipios con muy bajo rezago social. Se puede observar que conforme **aumenta el rezago social** de los municipios, **disminuye el número de sucursales**; de tal suerte que los municipios de muy alto rezago social cuentan con menos del uno por ciento del total de sucursales. No obstante, la banca de desarrollo cuenta con más de 120 sucursales en municipios de muy alto rezago social, con lo cual se logró una cobertura del 60 por ciento de estos municipios.

La entidad con el **mayor número de sucursales** fue la **Ciudad de México**, donde se concentraron **mil 787**; mientras el **municipio con más sucursales** fue **Guadalajara**, en el estado de Jalisco, con **362**. El **porcentaje de la población con acceso al menos a una sucursal a una distancia de cuatro kilómetros** fue de **83 por ciento**, que representa el **30 por ciento de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2022, el **número de sucursales de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas** fue de **1.2 para México**. Dicha cifra resultó superior en Colombia, con 1.3, y menor en Chile, con 1.0.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **nivel de escolaridad tiene una relación directa con el uso de sucursales**, ya que en el nivel licenciatura o más, el 68 por ciento de la población adulta utilizó una sucursal, mientras en el nivel primaria, el 18 por ciento hizo uso de alguna.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

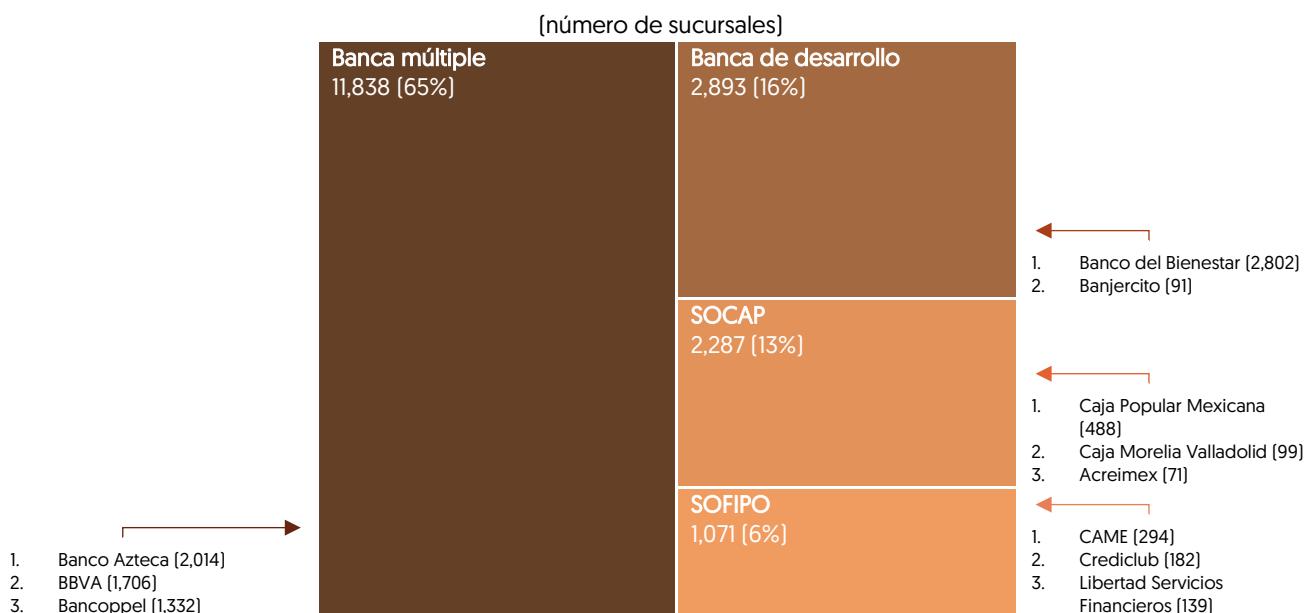
Número de sucursales en 2023	Número de sucursales por cada 10 mil personas adultas en 2023	Crecimiento [2022 vs 2023]	Cobertura municipal en 2023	Cobertura demográfica en 2023
18,089	1.8	8.7%	76%	98%

- Evolución trimestral de sucursales



Fuente: CNBV, 2019-2023

- Distribución de sucursales por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Entidades con mayor y menor número de sucursales

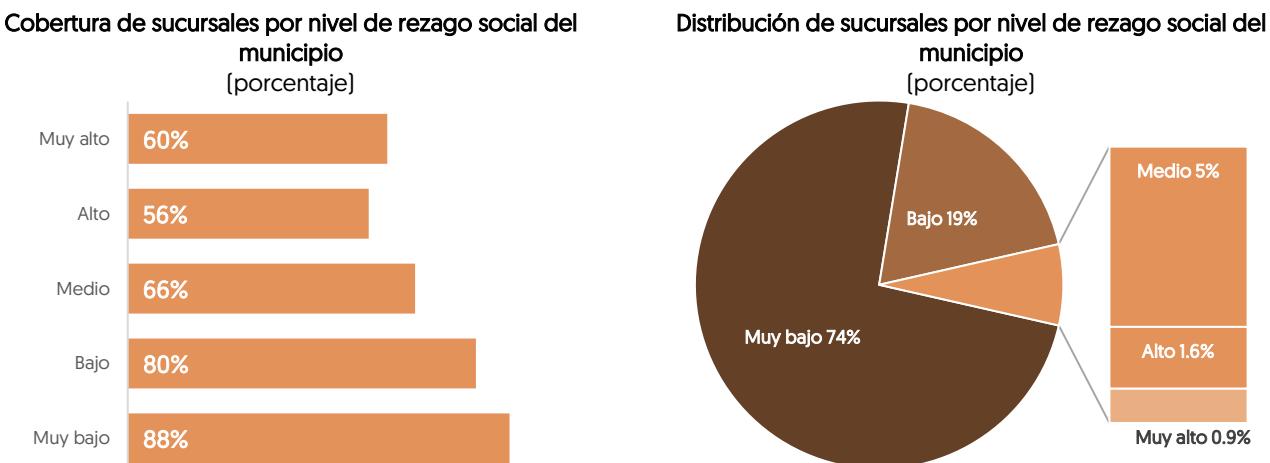
↑	Entidad	Número	Demográfico ¹
	Ciudad de México	1,787	2.4
	Estado de México	1,757	1.3
	Jalisco	1,637	2.5
	Veracruz	1,066	1.6
	Guanajuato	1,052	2.3

↓	Entidad	Número	Demográfico ¹
	Colima	189	3.1
	Aguascalientes	177	1.6
	Tlaxcala	170	1.6
	Baja California Sur	147	2.3
	Campeche	134	1.7

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

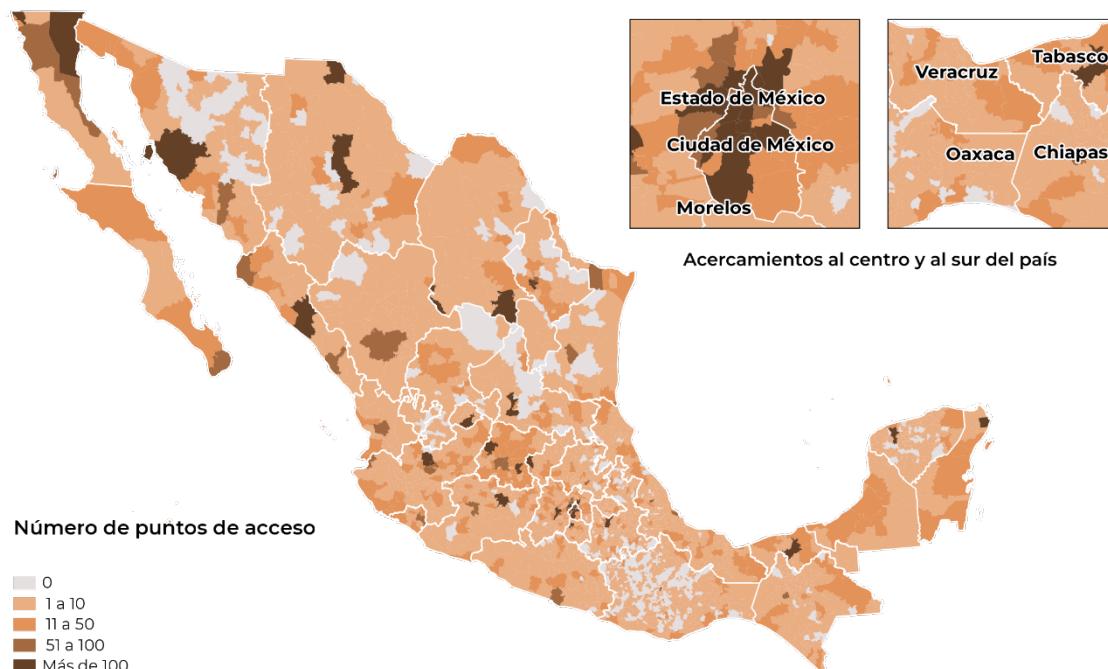
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Cobertura y distribución de sucursales por rezago social del municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de sucursales por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Municipios con mayor número de sucursales

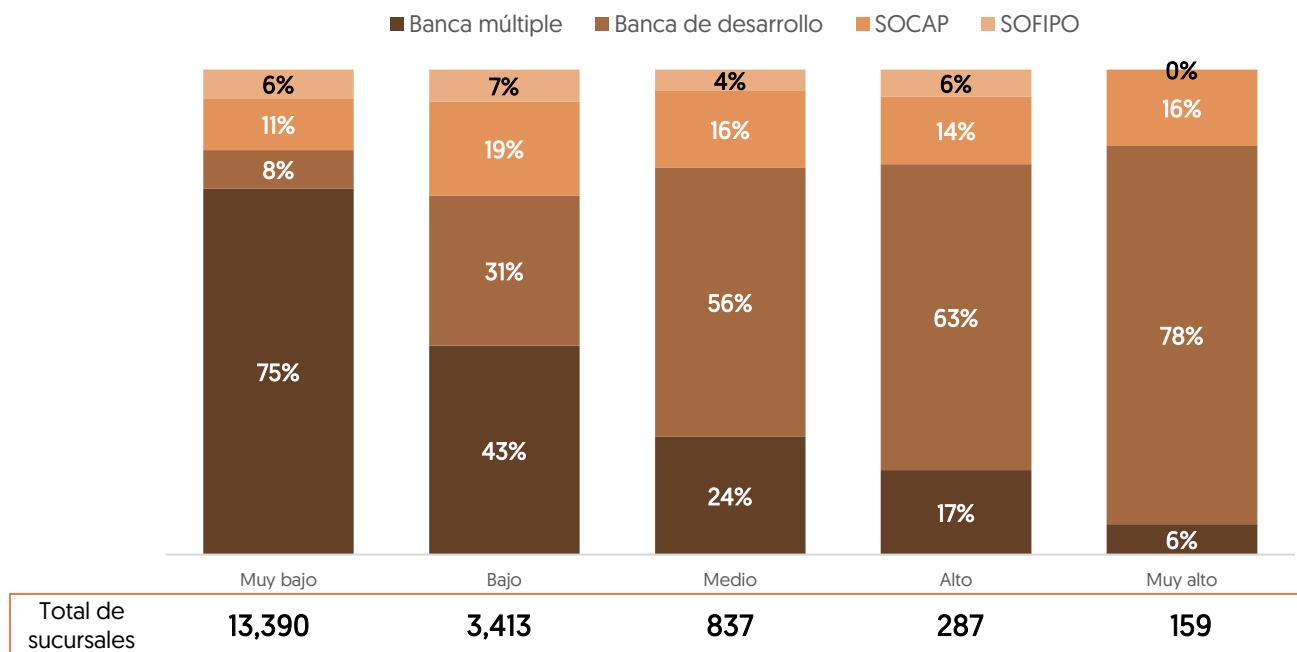
Municipio	Número	Demográfico ¹
Guadalajara, Jalisco	362	3.3
Monterrey, Nuevo León	345	3.8
León, Guanajuato	278	2.2
Querétaro, Querétaro	261	3.2
Cuauhtémoc, Ciudad de México	255	5.5

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

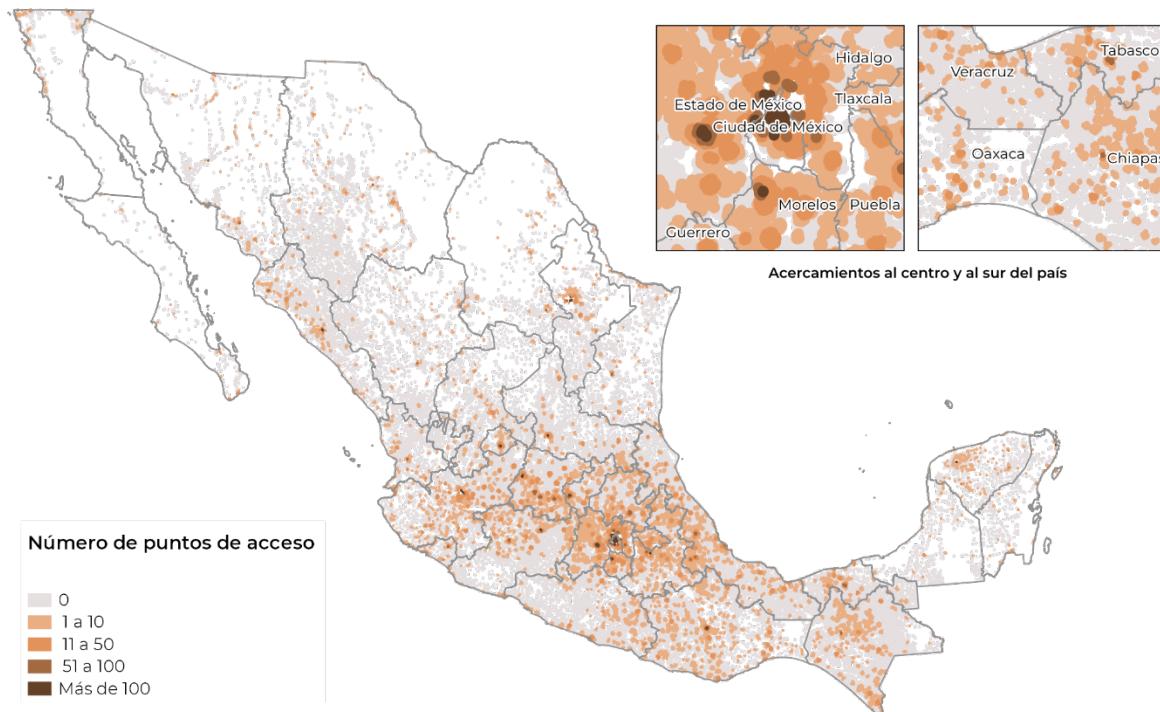
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Distribución de sucursales por nivel de rezago social del municipio y sector



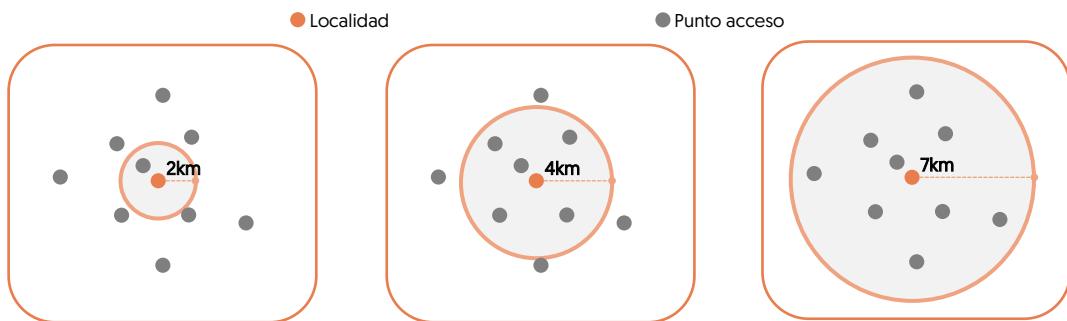
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de sucursales georreferenciadas



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada



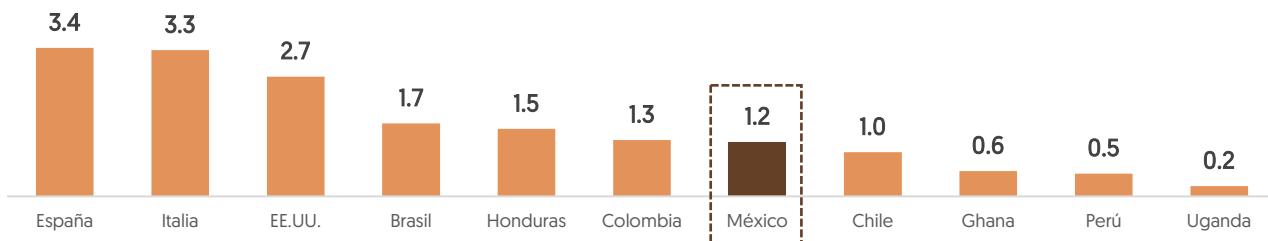
Distancia	Población	Número de localidades ^{1/}
A 7 kilómetros	89.9%	51.5%
A 4 kilómetros	83.0%	30.0%
A 2 kilómetros	75.8%	13.7%

1/ Localidades con más de 20 habitantes

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Comparativo internacional

Sucursales de la banca comercial
(número por cada 10 mil personas adultas)

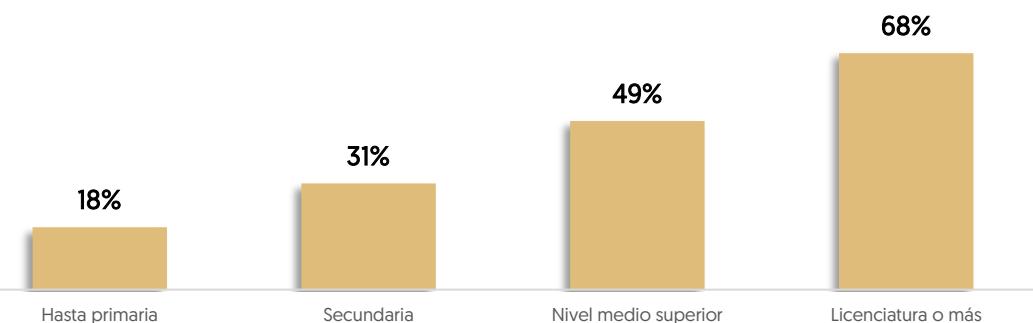


Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero [FAS], datos al cierre de 2022.

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que utilizó una sucursal
(como porcentaje de población adulta, por nivel máximo de estudios)



Fuente: ENIF, 2021



Corresponsales

[Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular]

Al cierre de 2023, el número de corresponsales fue de **53 mil 190**, lo que implicó un crecimiento de **cinco por ciento** respecto a 2022. **Poco más de tres de cada cuatro municipios**, en los cuales habita el 98 por ciento de la población adulta total del país, contaron con un corresponsal. En **promedio, un corresponsal tiene contrato con 10 instituciones financieras**.

El principal comercio que fungió como corresponsal fue la cadena de tiendas **Oxxo**, que concentró casi la mitad de los corresponsales y mantuvo contrato mercantil con 20 instituciones. El mayor administrador de corresponsales fue la **Red Yastás**. Las **operaciones** que se realizaron en corresponsales con **mayor frecuencia** fueron los **depósitos** (76 por ciento), siendo BBVA el que tuvo la mayor cantidad de estos; después los pagos de créditos (12 por ciento) y los retiros en efectivo (11 por ciento), siendo Bancoppel la institución con la mayor cantidad de ambas operaciones.

El **Estado de México** fue la entidad con **mayor número** de corresponsales con **cuatro mil 547** y **Tijuana**, en Baja California, fue el municipio con el **mayor número de corresponsales** con **mil 139**. El **porcentaje de la población con acceso al menos a un corresponsal** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **89 por ciento**, que representa el **45 por ciento** de localidades con más de **20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2022, **México** contó con **5.3 corresponsales por cada 10 mil personas adultas**, cifra que fue mayor en Brasil, con 13.8, y menor en Uruguay, con 4.5.

De acuerdo con la ENIF 2021, el **uso de corresponsales por parte de la población adulta fue muy similar en la mayoría de los niveles de escolaridad** (49 por ciento en promedio), excepto en nivel primaria donde fue de 23 por ciento.

Número de corresponsales en 2023	Número de corresponsales por cada 10 mil personas adultas en 2023	Promedio de instituciones por corresponsal en 2023	Crecimiento (2022 vs 2023)	Cobertura municipal en 2023	Cobertura demográfica en 2023
53,190	5.4	10.0	4.8%	76%	98%

- Evolución trimestral de corresponsales



Fuente: CNBV, 2019-2023

- Distribución de corresponsales por comercio o administrador

[número de corresponsales]				
Oxxo 25,635 [48%]	Red Yastás 6,295 [12%]	Farmacias Guadalajara 2,785 [5%]	Otros 6,679 [13%]	
		7 Eleven 2,385 [4%]		
		Financiera para el Bienestar (antes Telecomm) 2,155 [4%]		
	Wal Mart 3,383 [6%]	Farmacias del Ahorro 2,092 [4%]		
		Coppel 1,781 [3%]		

1. Tiendas Extra 1,219 (2%)
 2. Soriana 1,169 (2%)
 3. Super Kiosko 667 (1%)

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Entidades con mayor y menor número de corresponsales

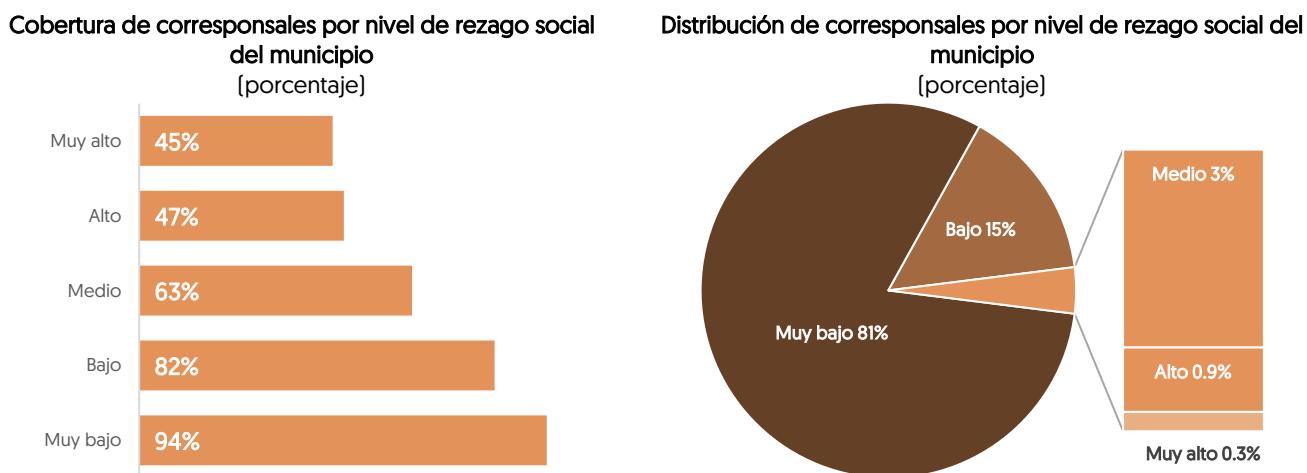
↑	Entidad	Número	Demográfico ¹	↓	Entidad	Número	Demográfico ¹
	Estado de México	4,547	3.3		Baja California Sur	629	9.9
	Nuevo León	4,066	9.2		Zacatecas	603	4.9
	Ciudad de México	3,641	4.9		Colima	582	9.5
	Jalisco	3,618	5.6		Tlaxcala	421	4.0
	Veracruz	3,350	5.1		Campeche	399	5.2

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

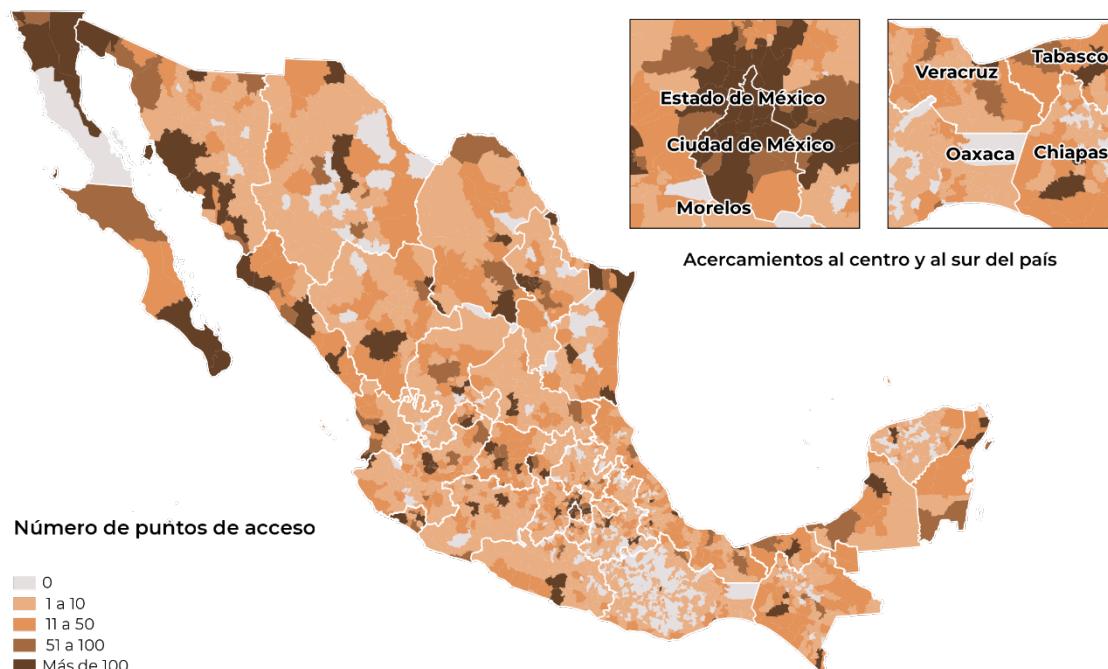
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Cobertura y distribución de corresponsales por rezago social del municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de corresponsales por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Municipios con mayor número de corresponsales

Municipio	Número	Demográfico ¹
Tijuana, Baja California	1,139	7.8
Monterrey, Nuevo León	1,117	12.2
Hermosillo, Sonora	969	13.6
Guadalajara, Jalisco	760	6.9
Puebla, Puebla	757	5.7

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

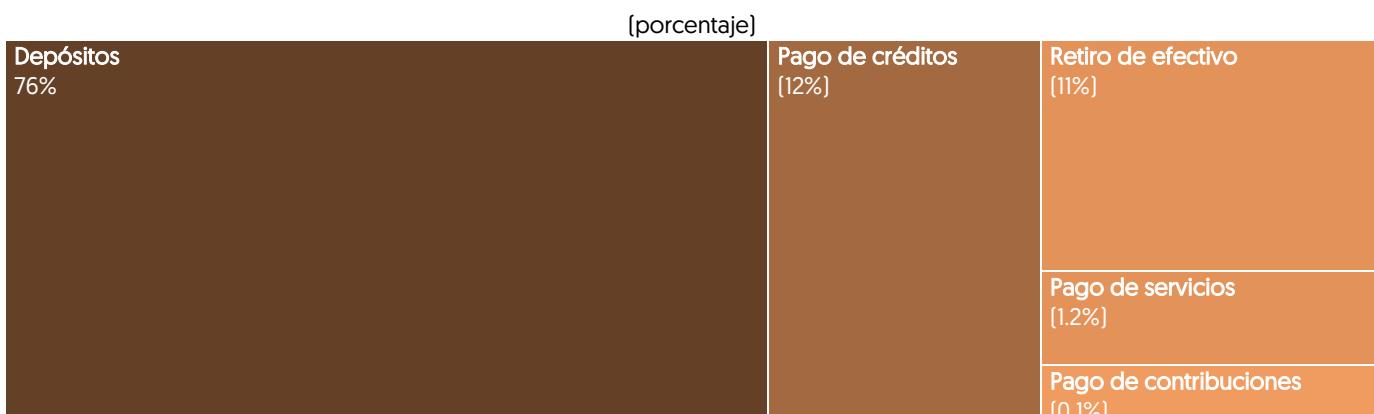
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Evolución del promedio de instituciones financieras por corresponsal



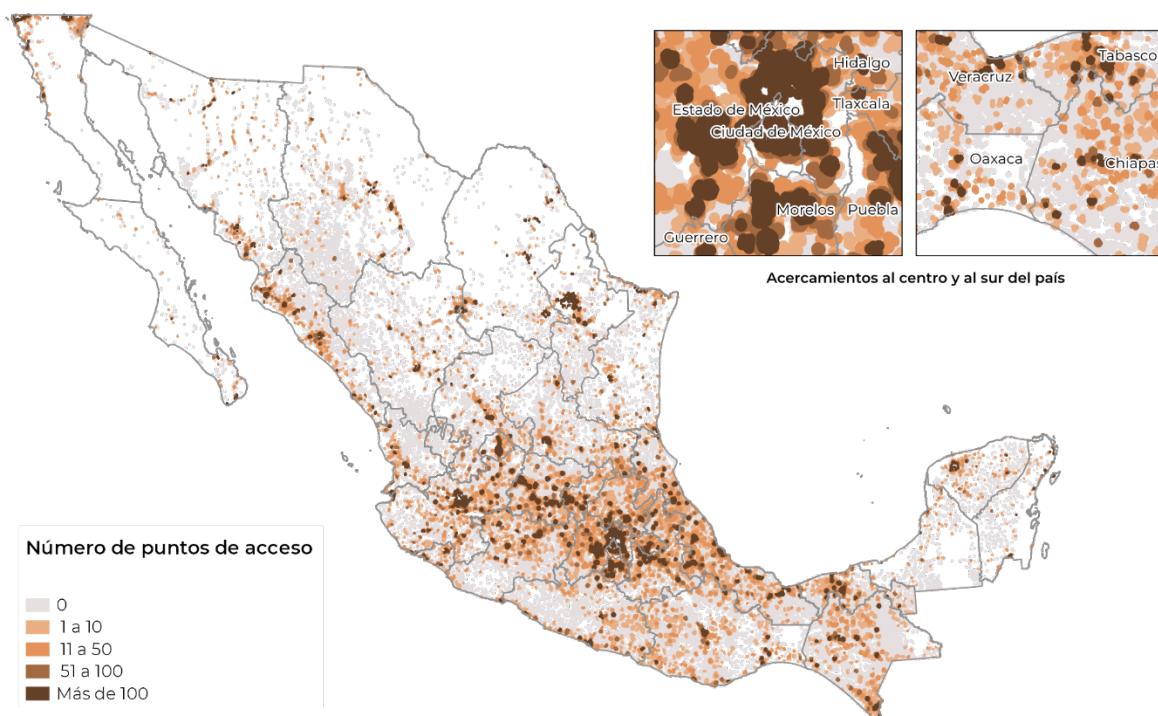
Fuente: CNBV, 2019-2023, a diciembre de cada año

- Concentración de operaciones realizadas en corresponsales



Fuente: CNBV, enero - diciembre 2023

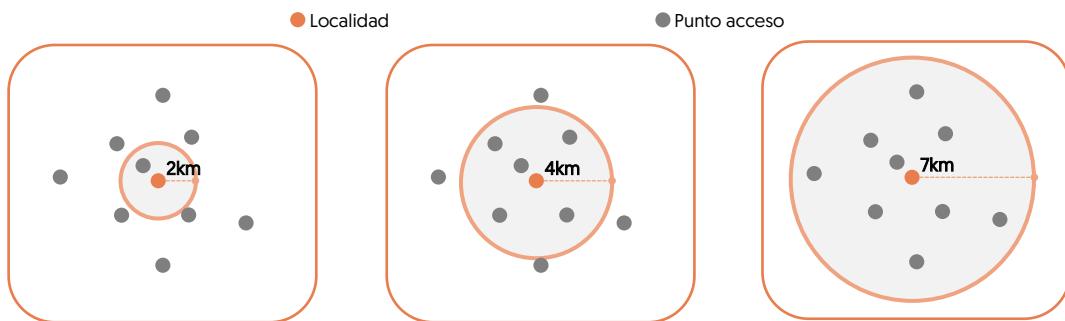
- Concentración de corresponsales georreferenciados



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada



Distancia	Población	Número de localidades ^{1/}
A 7 kilómetros	94.5%	67.7%
A 4 kilómetros	89.2%	45.2%
A 2 kilómetros	83.5%	25.2%

1/ Localidades con más de 20 habitantes

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

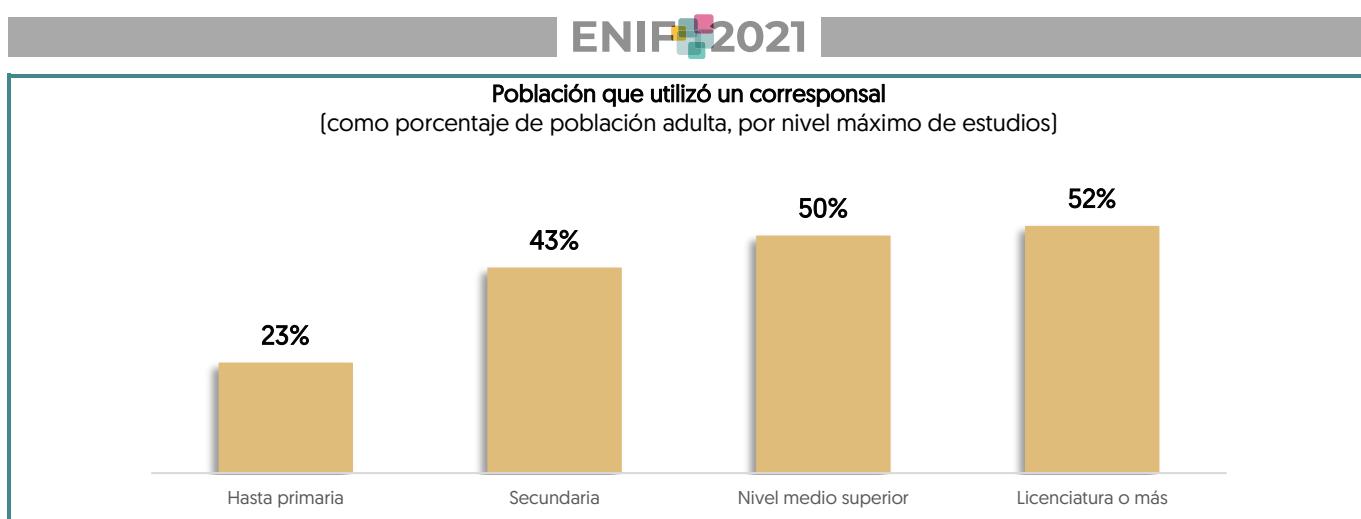
- Comparativo internacional



Incluye dos países con ingreso alto, cinco con mediano alto [similares a México] y tres países con ingreso bajo.

Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero [FAS], datos al cierre de 2022.

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021



Cajeros automáticos

[Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular]

En 2023, el **número de cajeros automáticos** ascendió a **67 mil 035 unidades**, representando un crecimiento de **cinco por ciento** respecto a 2022. El **78 por ciento de los municipios del país contaron con al menos un cajero automático**, en estos habita el 98 por ciento de la población adulta. Por cada **10 mil personas adultas** se contó con **6.8 cajeros** para su atención.

La **cobertura de los cajeros automáticos en los municipios estuvo en relación inversa con su rezago social**, es decir, a menor rezago social se contó con un mayor número de cajeros automáticos y a mayor rezago social, menor cantidad de cajeros.

La mayoría de los cajeros automáticos pertenece a la banca múltiple, siendo BBVA el banco más destacado en este aspecto con 14 mil 500 unidades. En el caso de las SOCAP y SOFIPO, las instituciones sobresalientes fueron Caja Popular Mexicana y Libertad Servicios Financieros, respectivamente. Cabe destacar el incremento de cajeros automáticos para realizar retiros y depósitos, ya que crecieron en poco más de mil, así como el aumento de los cajeros del Banco del Bienestar, que cerró el año con dos mil 463 unidades.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de cajeros con ocho mil 900** y **Monterrey**, en Nuevo León, fue el municipio con mayor número de cajeros con mil 545. El **porcentaje de la población con acceso al menos a un cajero a una distancia de cuatro kilómetros** fue de **84 por ciento**, que representó el **33 por ciento de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2022, el **número de cajeros por cada 10 mil personas adultas** fue de **6.6 para México**. Este número resultó mayor en Brasil (9.8) y menor en Chile (4.7).

De acuerdo con la ENIF 2021, el **nivel de escolaridad también tiene una relación directa con el uso de cajeros automáticos**, dado que su uso por parte de la población adulta con nivel licenciatura o más fue de 81 por ciento y disminuyó a 22 por ciento en el nivel primaria.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

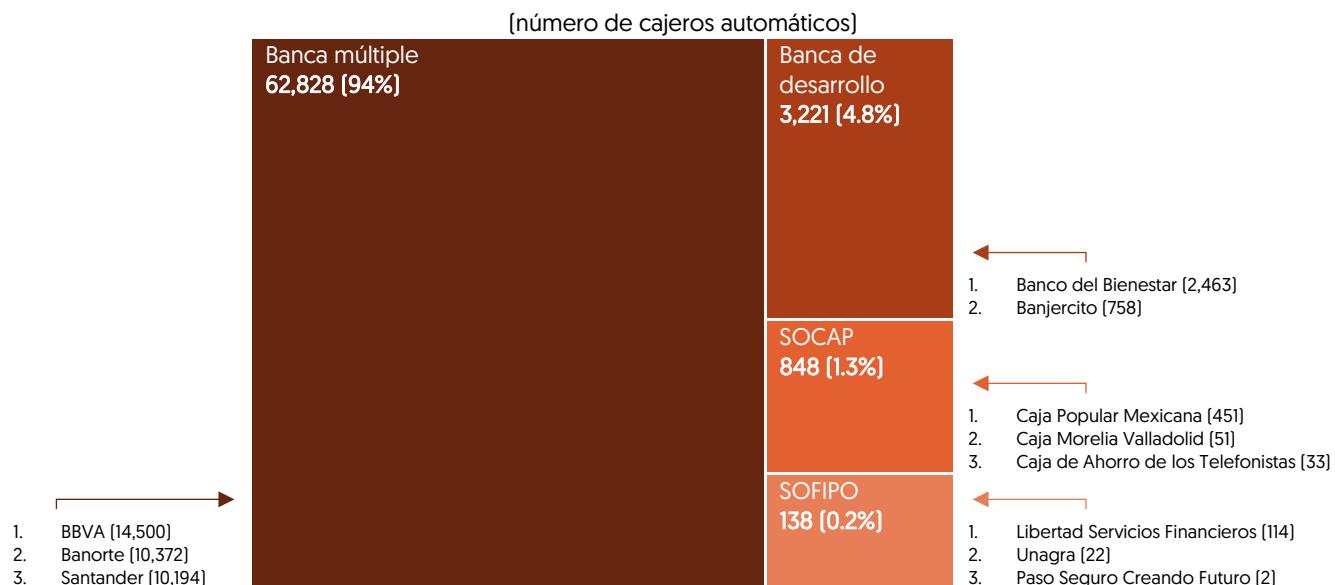
Número de cajeros en 2023	Número de cajeros por cada 10 mil personas adultas en 2023	Crecimiento (2022 vs 2023)	Cobertura municipal en 2023	Cobertura demográfica en 2023
67,035	6.8	5.0%	78%	98%

- Evolución trimestral de cajeros automáticos



Fuente: CNBV, 2019-2023

- Distribución de cajeros automáticos por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

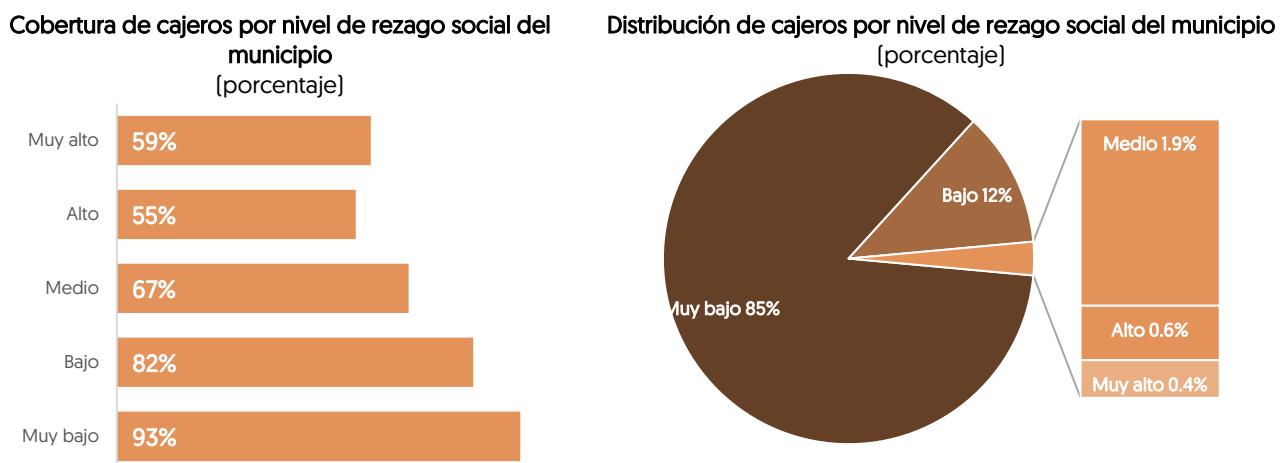
- Entidades con mayor y menor número de cajeros automáticos

↑	Entidad	Número	Demográfico ¹	↓	Entidad	Número	Demográfico ¹
Ciudad de México	8,900	12.0		Nayarit	708	7.2	
Estado de México	6,693	4.9		Zacatecas	631	5.1	
Nuevo León	4,933	11.2		Campeche	477	6.2	
Jalisco	4,648	7.2		Tlaxcala	473	4.5	
Veracruz	3,255	5.0		Colima	458	7.5	

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

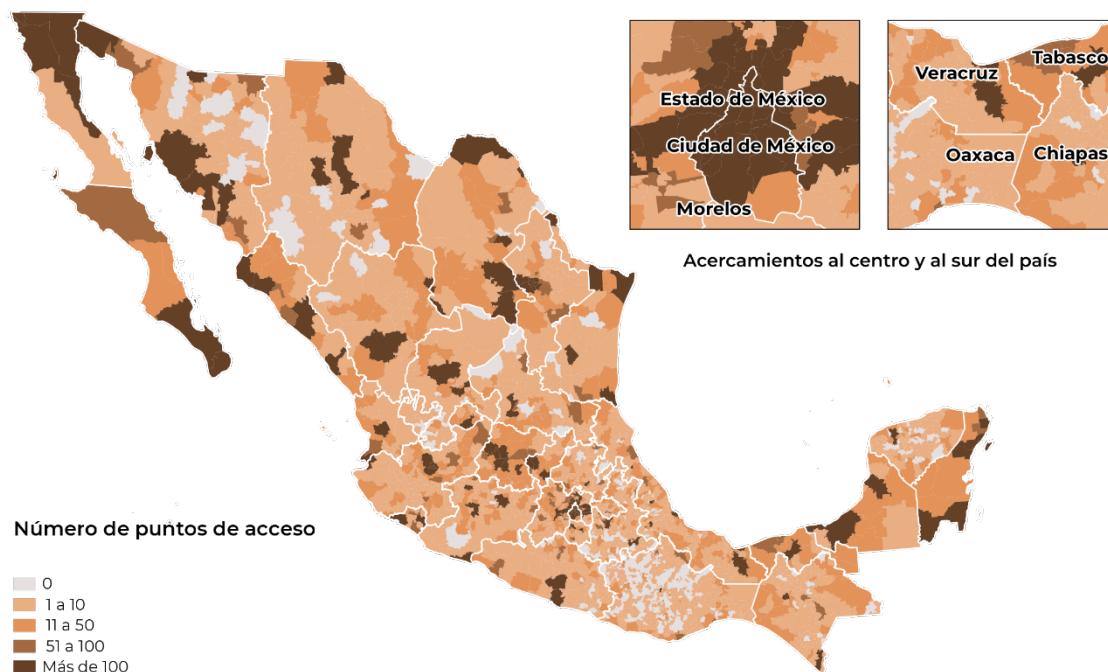
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Cobertura y distribución de cajeros por rezago social del municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de cajeros automáticos por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Municipios con mayor número de cajeros automáticos

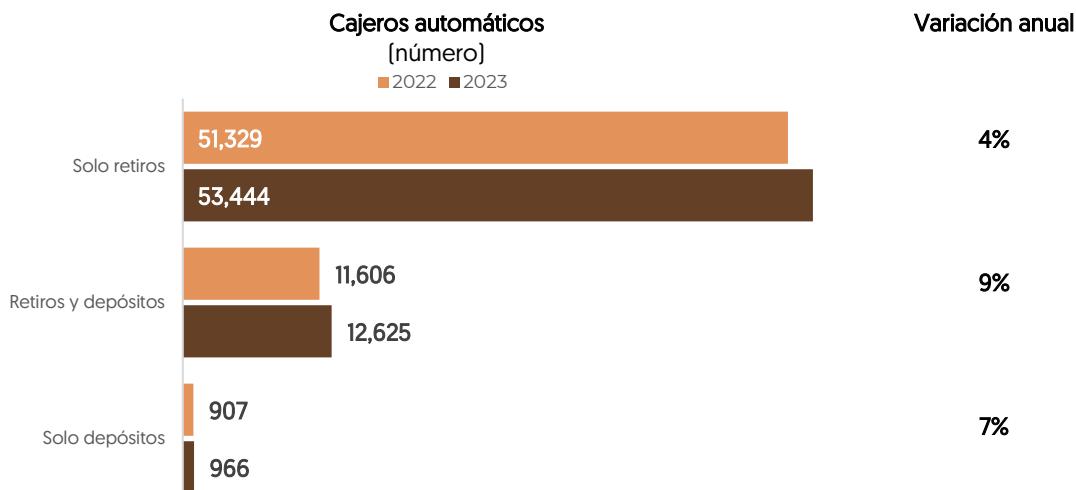
Municipio	Número	Demográfico ¹
Monterrey, Nuevo León	1,545	16.9
Cuauhtémoc, Ciudad de México	1,516	32.8
Tijuana, Baja California	1,447	9.9
Guadalajara, Jalisco	1,345	12.1
Juárez, Chihuahua	1,077	9.6

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

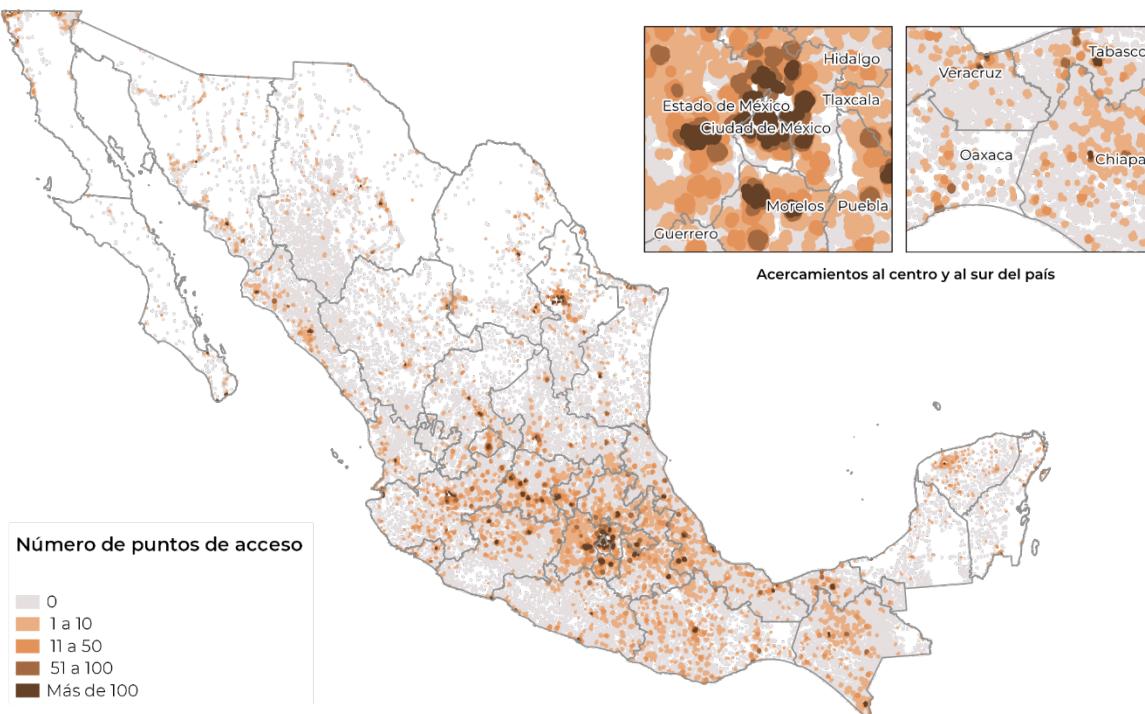
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

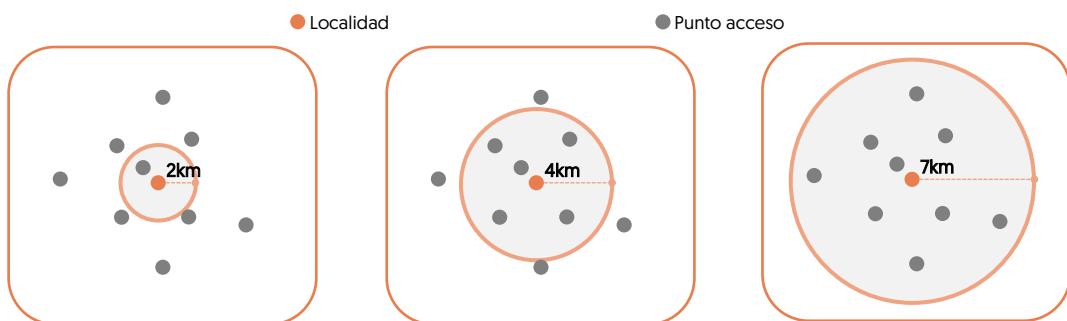
- Crecimiento anual por tipo de cajero automático



- Concentración de cajeros automáticos georreferenciados



- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada

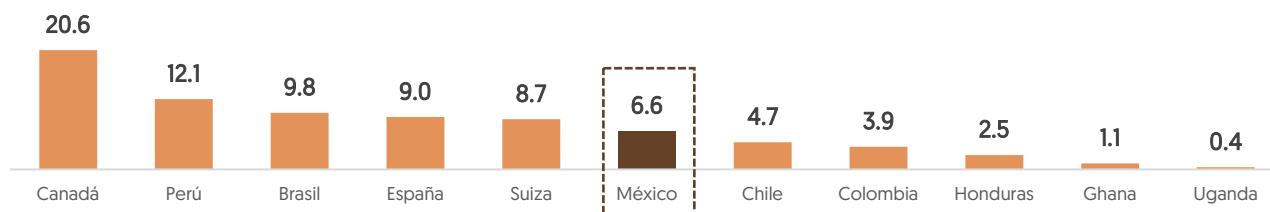


Distancia	Población	Número de localidades ^{1/}
A 7 kilómetros	90.9%	54.2%
A 4 kilómetros	84.5%	32.9%
A 2 kilómetros	77.6%	16.1%

1/ Localidades con más de 20 habitantes
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Comparativo internacional

Cajeros automáticos
(número por cada 10 mil personas adultas)

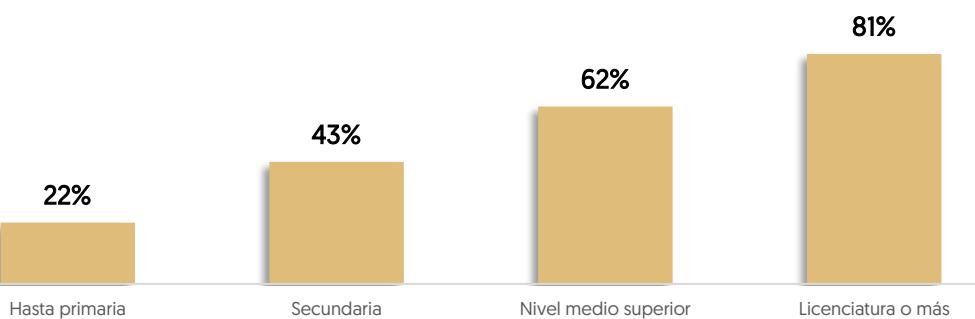


Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero [FAS], datos al cierre de 2022.

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que utilizó un cajero automático
(como porcentaje de población adulta, por nivel máximo de estudios)



Fuente: ENIF, 2021



Terminales punto de venta

[Incluye información de la banca, entidades de ahorro y crédito popular, agregadores y adquirentes no bancarios]

Al cierre de 2023, el número de terminales punto de venta (TPV) de la banca y de las EACP fue de casi 1.4 millones, lo que representó un aumento de 15 por ciento respecto a 2022. Mientras que el número de TPV de agregadores fue de alrededor de 4.2 millones, registrando un crecimiento del 14 por ciento respecto al año anterior. Adicionalmente, a partir de este año, se contó con información de los adquirentes no bancarios, los cuales reportaron poco más de 580 mil terminales. Por lo que, el **número total de TPV** en el país ascendió a **6.1 millones**, lo que representó una **cobertura municipal de 95 por ciento** y una **cobertura demográfica de casi 100 por ciento**.

La cobertura municipal de los **TPV de agregadores y adquirentes no bancarios** es superior al de los **de TPV de la banca y de las EACP**, y esto se observa en el crecimiento que han registrado los agregadores, año con año. **Todos los municipios con muy bajo rezago social cuentan con al menos una TPV**; mientras que de los 395 municipios con alto o muy alto rezago social, 344 cuentan con al menos una TPV, lo que representa el 87% de ellos.

La mayor parte de TPV de la banca y de las EACP fueron provistas por la **banca múltiple**, destacando **BBVA**.

La **Ciudad de México** fue la entidad con el **mayor número de TPV**. El municipio con mayor número de TPV de la banca y de las EACP fue la alcaldía de **Miguel Hidalgo** y el municipio con el mayor número de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios fue la alcaldía **Benito Juárez**, ambos en la Ciudad de México. El **porcentaje de la población con acceso al menos a una TPV** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **92 por ciento**, que representa el **53 por ciento de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2022, el **número de TPV de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas** fue de **135 para México**, lo cual resultó mayor en otros países como Brasil, con mil 246, y Argentina, con 237.

De acuerdo con la ENIF 2021, **al menos cuatro de cada cinco personas adultas con licenciatura o más utilizaron su tarjeta de débito**, mientras que en la población con educación hasta primaria la proporción fue de solo dos de cada cinco personas adultas.

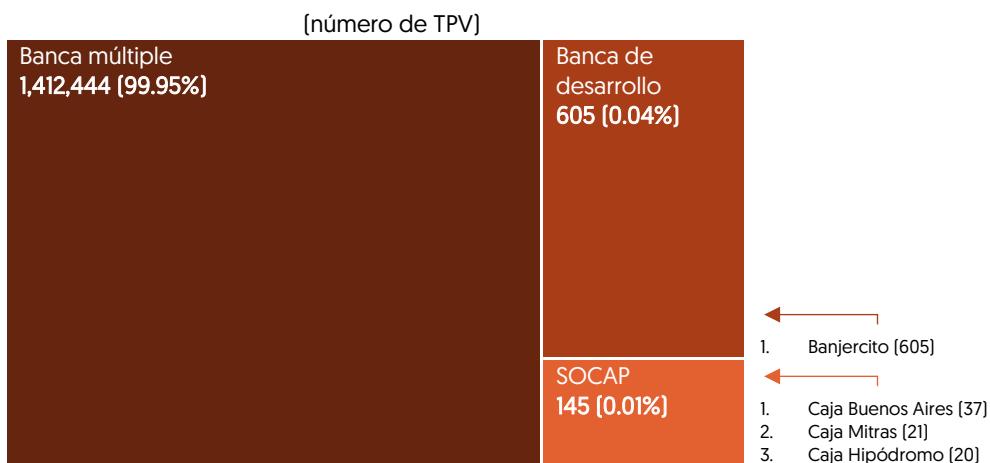
Número de TPV de la banca y EACP en 2023	Número de TPV de la banca y EACP por cada 10 mil personas adultas en 2023	Crecimiento de TPV de la banca y EACP [2022 vs 2023]	Cobertura municipal de la banca y EACP en 2023	Cobertura demográfica de la banca y EACP en 2023
1,413,194	144.1	14.6%	87%	99.3%

- Evolución trimestral de TPV de la banca y EACP



Fuente: CNBV, 2019-2023

- Distribución de TPV de la banca y EACP por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Entidades con mayor y menor número de TPV de la banca y EACP

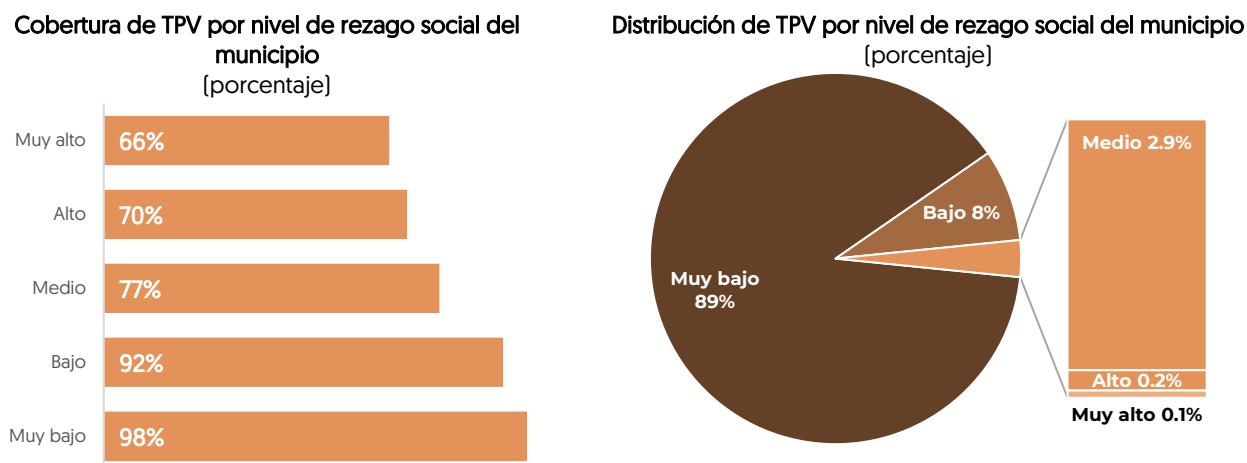
↑	Entidad	Número	Demográfico ¹	↓	Entidad	Número	Demográfico ¹
	Ciudad de México	286,973	386.5		Nayarit	10,460	107.0
	Estado de México	123,710	90.7		Zacatecas	10,314	84.0
	Nuevo León	109,293	247.3		Colima	9,892	161.7
	Jalisco	87,555	136.0		Campeche	8,000	103.6
	Veracruz	56,383	86.2		Tlaxcala	7,272	69.0

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

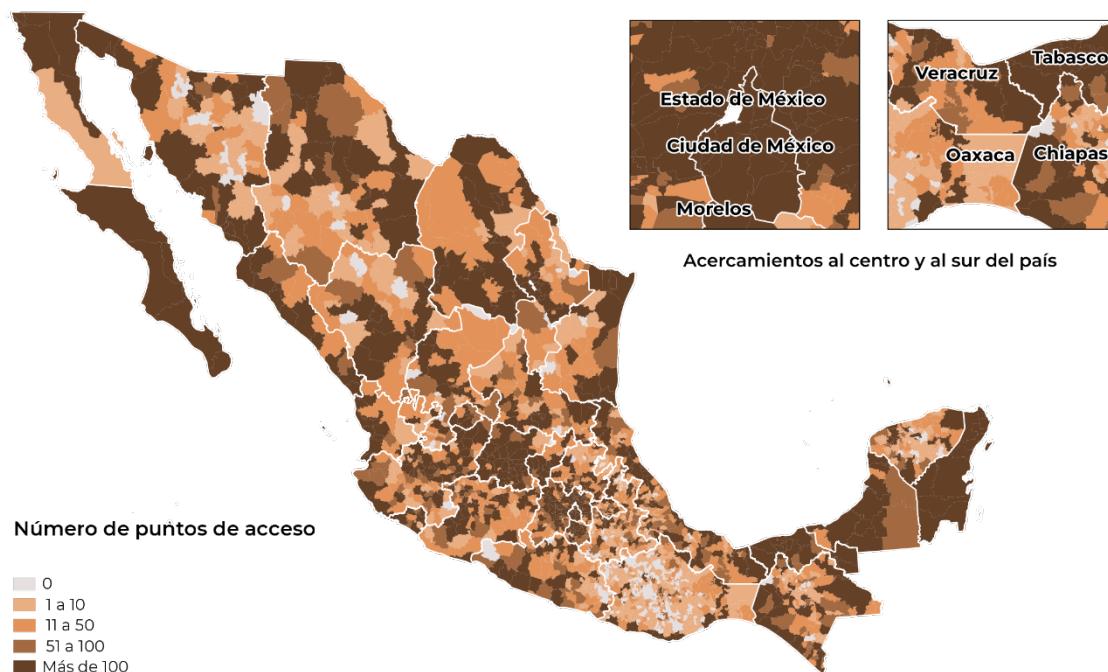
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Cobertura y distribución de TPV por rezago social del municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de TPV de la banca y EACP por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

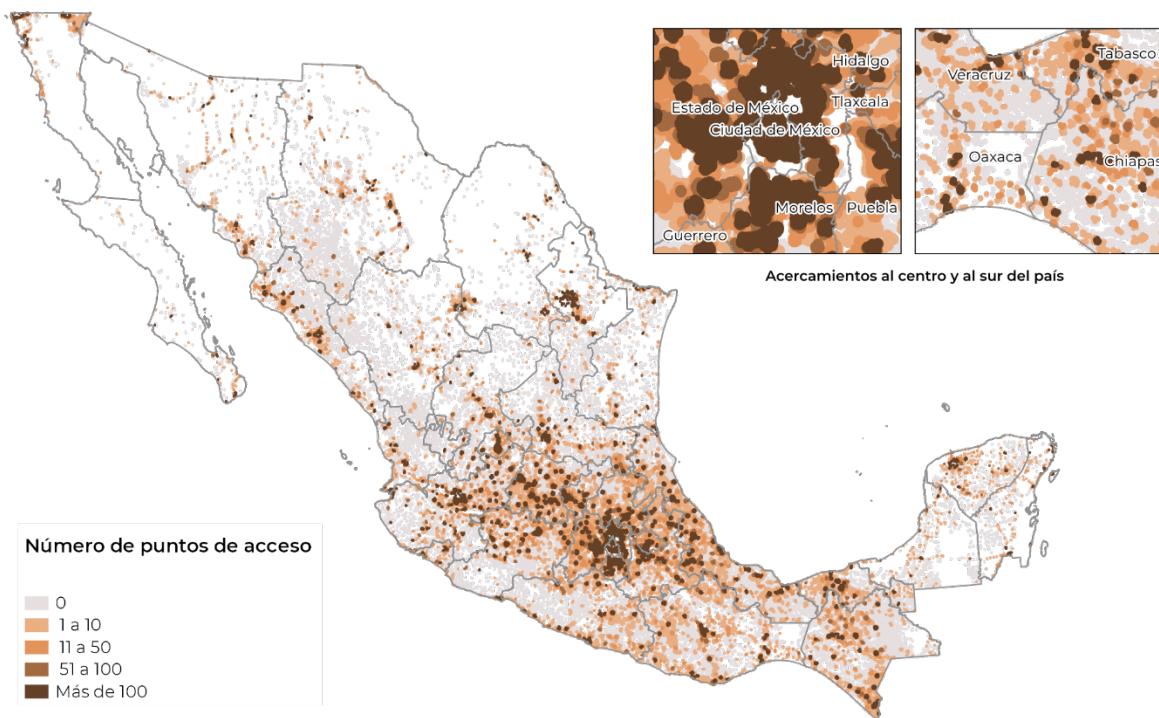
- Municipios con mayor número de TPV de la banca y EACP

Municipio	Número	Demográfico ¹
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	92,163	2,663.3
Monterrey, Nuevo León	63,653	697.1
Cuauhtémoc, Ciudad de México	37,289	806.5
Benito Juárez, Ciudad de México	35,710	932.7
Álvaro Obregón, Ciudad de México	31,400	504.6

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

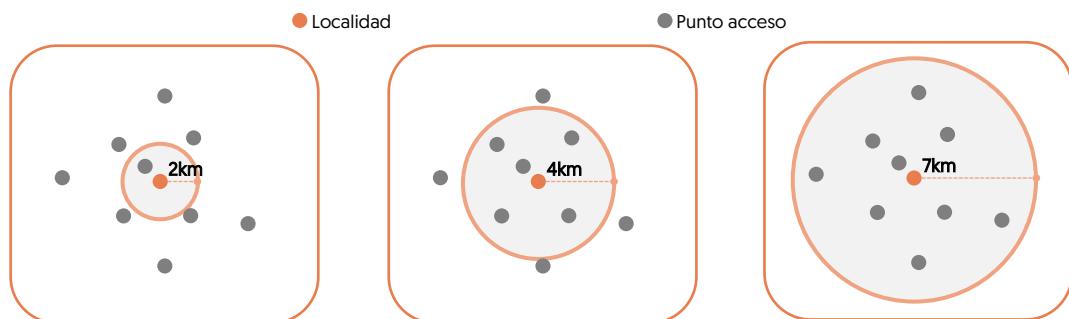
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de TPV de la banca y EACP georreferenciadas



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Cobertura a nivel localidad por ubicación georreferenciada



Distancia	Población	Número de localidades ^{1/}
A 7 kilómetros	95.9%	72.5%
A 4 kilómetros	91.9%	53.2%
A 2 kilómetros	87.3%	33.7%

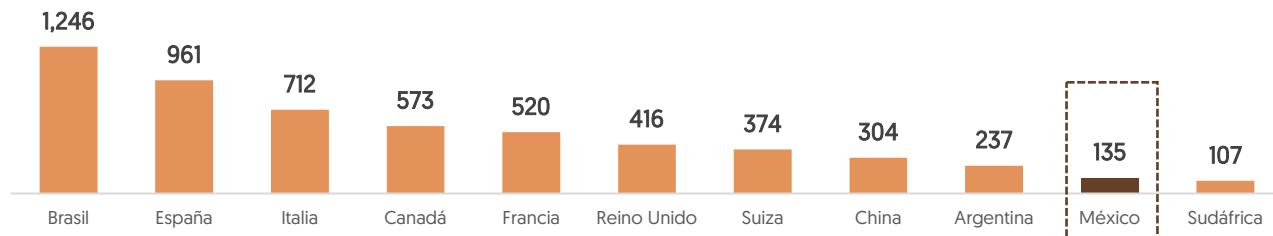
1/ Localidades con más de 20 habitantes

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Comparativo internacional

TPV de la banca comercial
(número por cada 10 mil personas adultas)



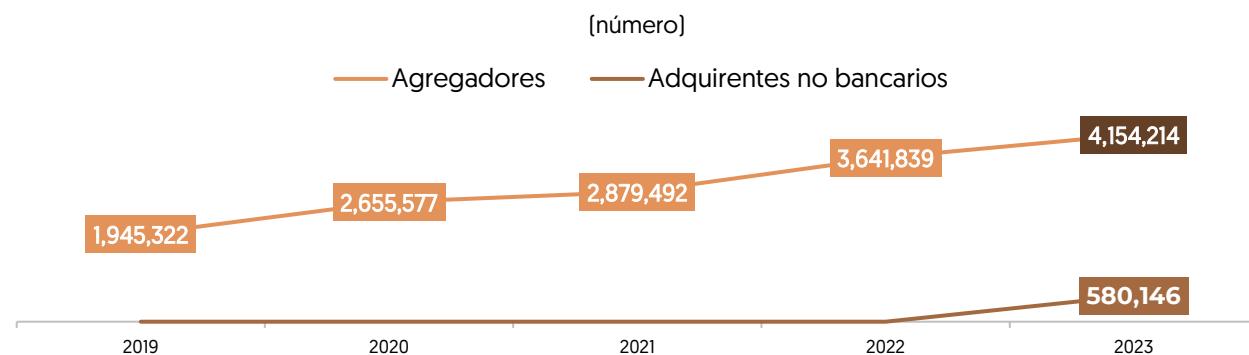
Incluye cinco países con ingreso alto y cinco con mediano alto [similares a México].

Para el comparativo de México no se incluyen TPV de agregadores

Fuente: Banco de Pagos Internacionales (BIS), 2022.

Número de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios en 2023	Número de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios por cada 10 mil personas adultas en 2023	Crecimiento de agregadores y adquirentes no bancarios (2022 vs 2023)	Cobertura municipal de agregadores y adquirentes no bancarios en 2023	Cobertura demográfica de agregadores y adquirentes no bancarios en 2023
4,154,214	482.6	30.0%	94%	99.8%

- Evolución anual de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios



Fuente: CNBV, 2019- 2023, a diciembre de cada año

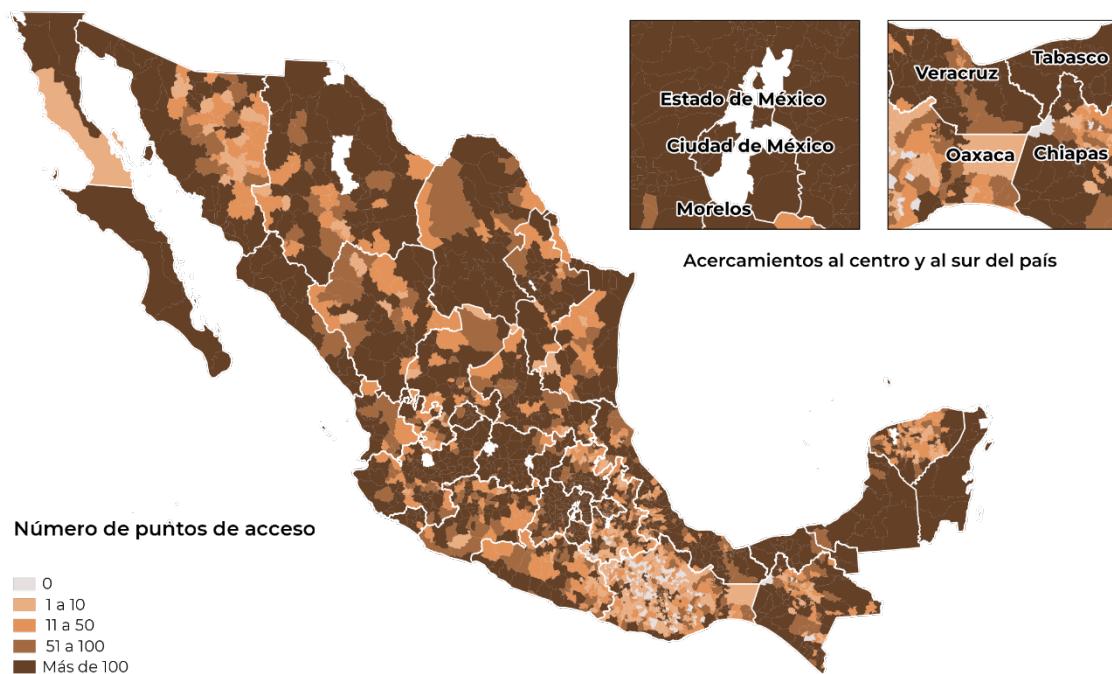
- Entidades con mayor y menor número de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios

↑ Entidad	Número	Demográfico ¹	↓ Entidad	Número	Demográfico ¹
Ciudad de México	1,323,675	1,783.0	Durango	40,335	288.2
Estado de México	571,914	419.1	Nayarit	25,728	263.1
Jalisco	346,548	538.4	Colima	23,188	379.1
Nuevo León	249,441	564.5	Zacatecas	20,704	168.6
Puebla	200,435	403.9	Campeche	23,538	304.8

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

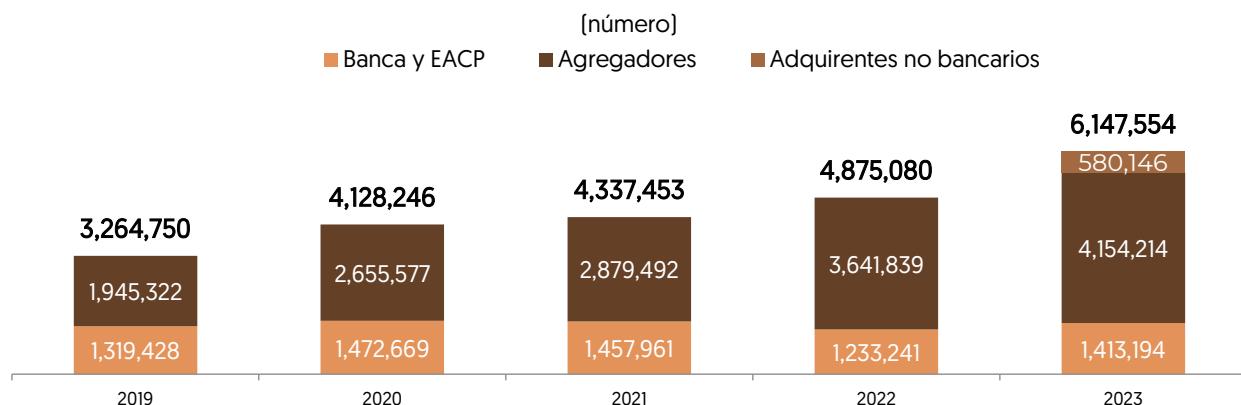
- Municipios con mayor número de TPV de agregadores y adquirentes no bancarios

Municipio	Número	Demográfico ¹
Benito Juárez, Ciudad de México	603,298	15,757.2
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	179,674	5,192.2
Puebla, Puebla	124,848	946.9
Guadalajara, Jalisco	117,763	1,061.7
Cuauhtémoc, Ciudad de México	103,595	2,240.6

1/ Puntos de acceso por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

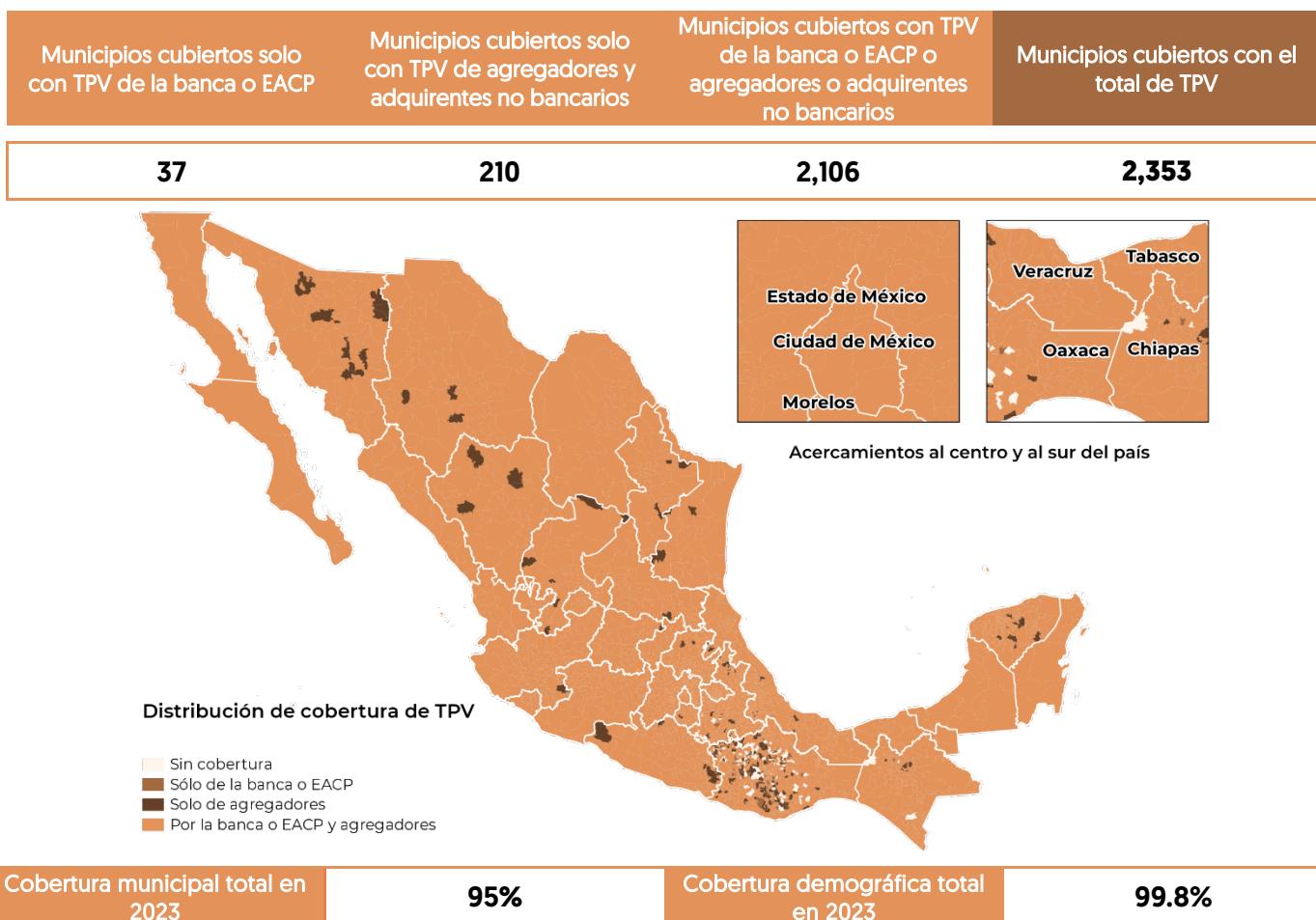
- Evolución anual del total de TPV



Fuente: CNBV, 2019- 2023, a diciembre de cada año

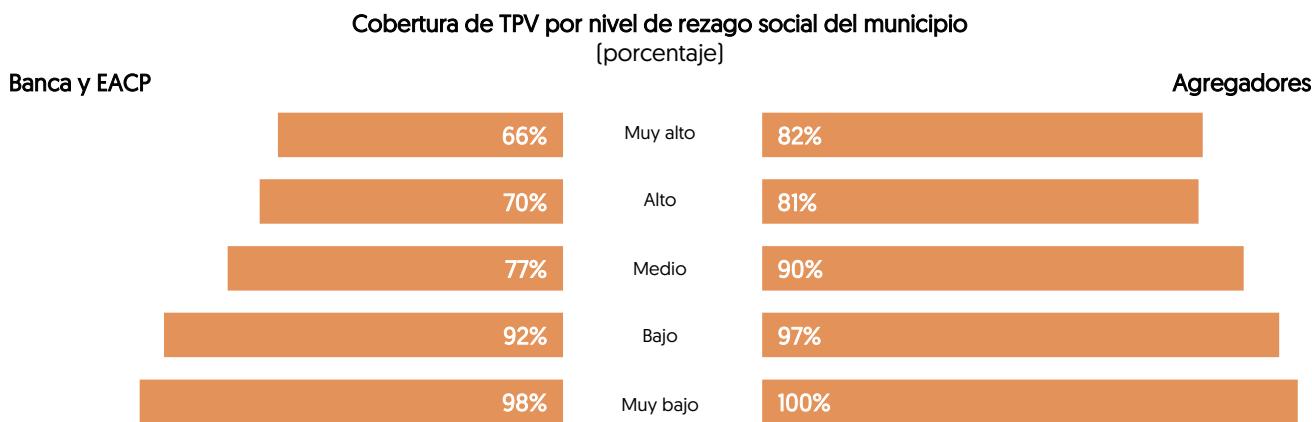
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Cobertura del total de TPV por municipio



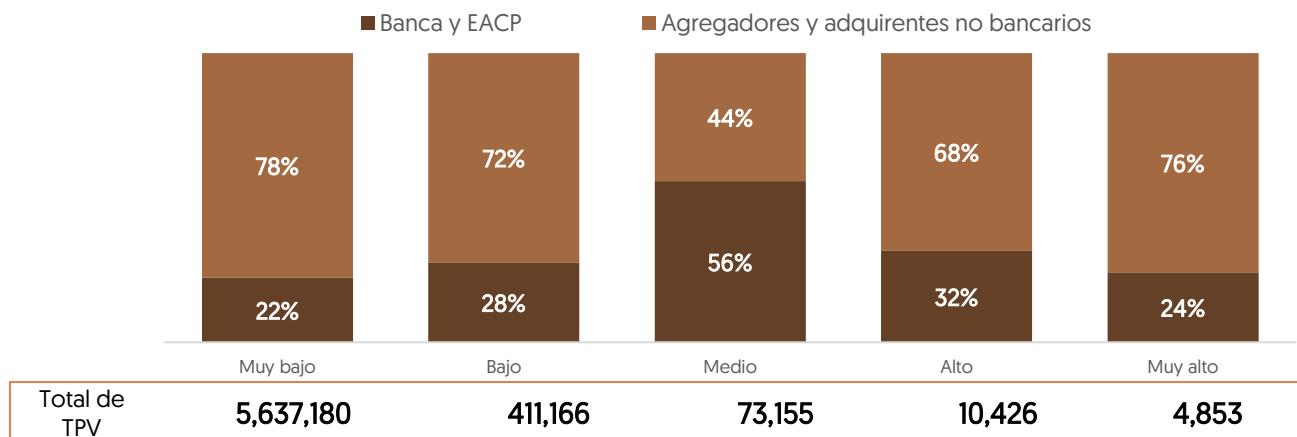
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Cobertura y distribución de TPV por rezago social del municipio



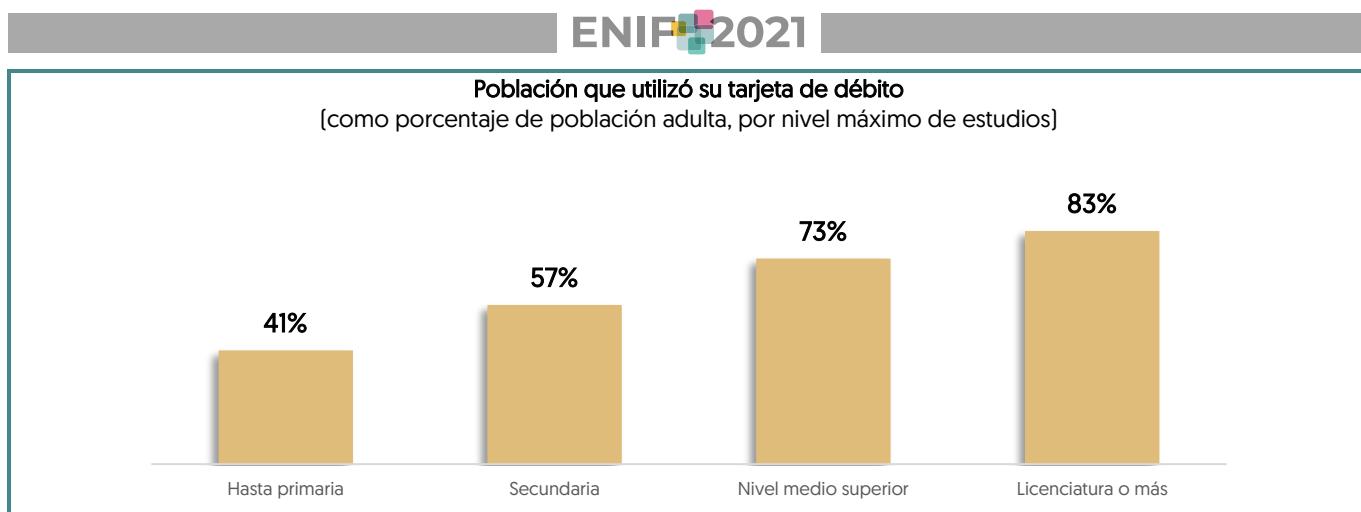
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Distribución de TPV por nivel de rezago social del municipio y sector



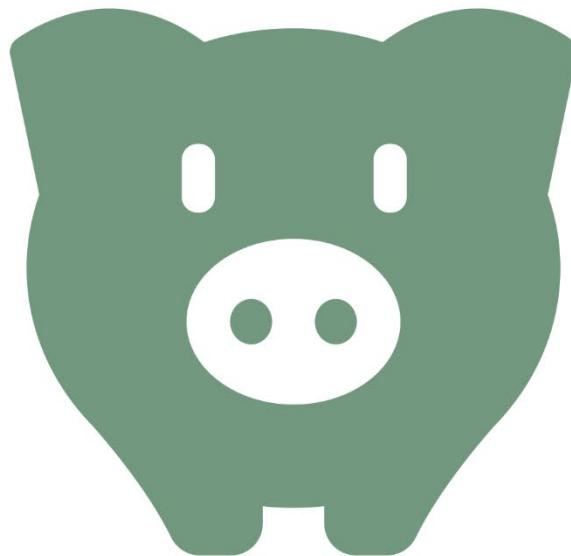
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

Captación



 DESCARGAR
DATOS



Cuentas de captación

[Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular]

Al cierre de 2023, el **número de cuentas de captación** se ubicó en **162.6 millones de contratos**, lo cual representó un crecimiento de **13 por ciento** respecto a 2022. Las cuentas de captación reportaron un **saldo promedio de 48 mil 672 pesos**.

Cabe mencionar el crecimiento que tuvo la banca de desarrollo, principalmente a través del **Banco del Bienestar**, pues su número de **cuentas de captación incrementó en poco más de 13.5 millones**, con relación a 2022, crecimiento relacionado con la dispersión de los recursos de programas sociales. De igual manera, el crecimiento que tuvieron las SOFIPO fue de poco más de 4.2 millones, representando 68 por ciento más cuentas de captación que en 2022.

La **mayoría de las cuentas de captación en los municipios de rezago social muy alto** perteneció a la **banca de desarrollo** (con 59 por ciento), seguido de las SOCAP (con 29 por ciento).

La **banca múltiple** fue el sector que concentró el mayor número de cuentas de captación, así como de contratos de tarjeta de débito. La institución que más sobresalió en estos dos aspectos fue **BBVA**, así como el **Banco de Bienestar**, para quedar en segundo lugar considerando a todos los sectores.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de cuentas de captación** registrando **33 millones 517 mil**; el **municipio** con mayor número fue la alcaldía **Benito Juárez** con **poco más de 9 millones**.

En el contexto internacional, al cierre de 2022, el **número de cuentas de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas** fue de **11 mil 639 para México**, a diferencia de Colombia donde el número fue mayor, con 19 mil 494. En relación con las **tarjetas de débito por cada 10 mil personas adultas**, México registró **16 mil 168 tarjetas**, mientras este número fue mayor en Perú, con 20 mil 238, y menor en Chile, con 15 mil 680.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

Número de cuentas de captación en 2023	Número de cuentas de captación por cada 10 mil personas adultas en 2023	Crecimiento (2022 vs 2023)	Saldo promedio de las cuentas de captación en 2023 (pesos)
162,608,841	16,576	13.3%	48,672

- Evolución del número de cuentas de captación

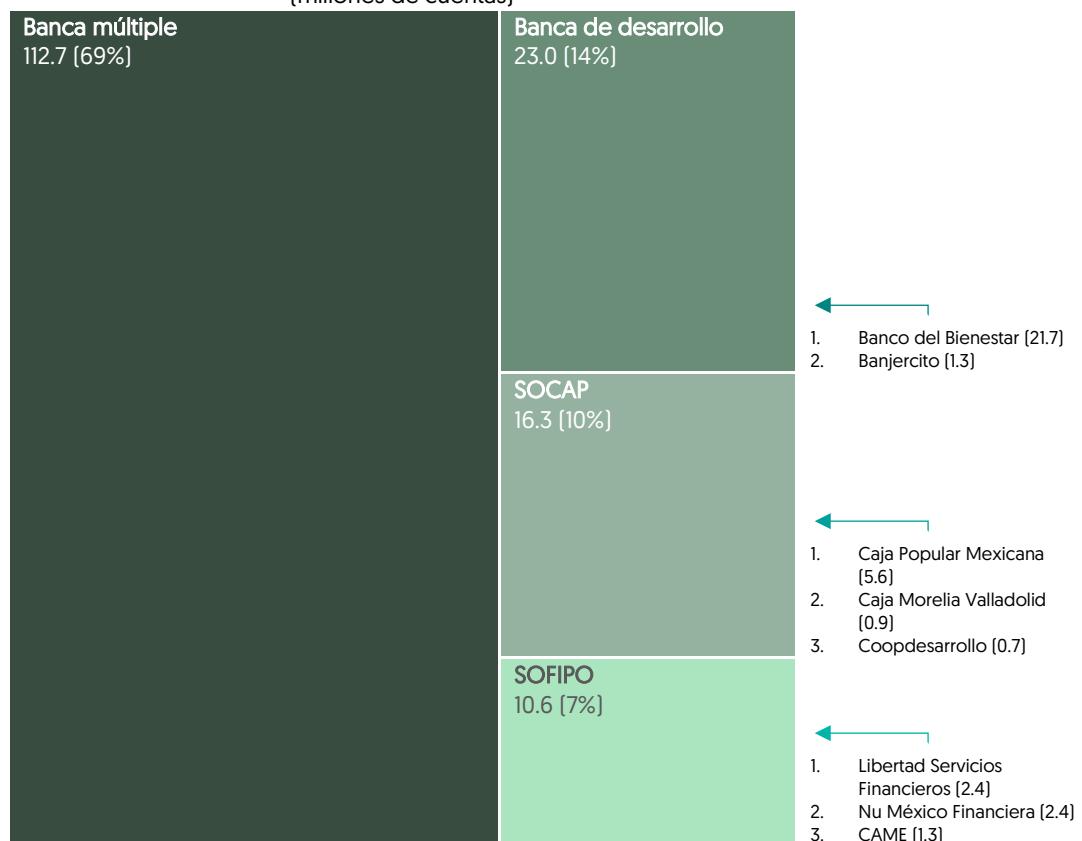
(millones de cuentas)



Fuente: CNBV, 2019-2023

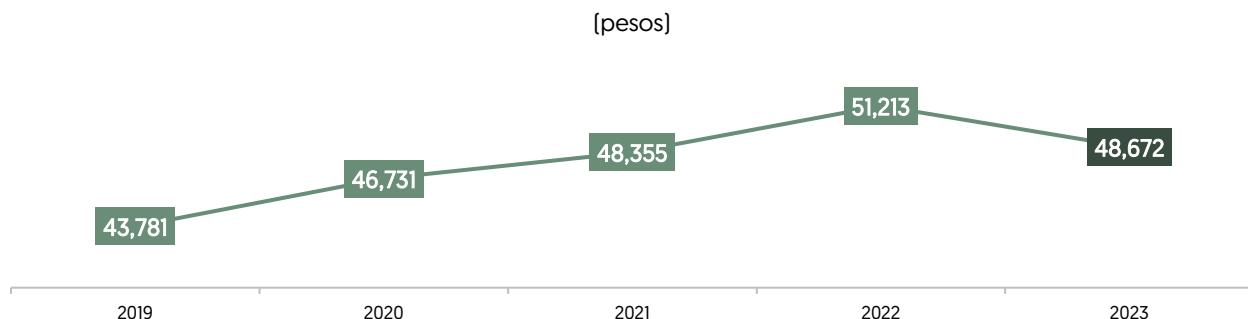
- Distribución de cuentas de captación por sector e institución

(millones de cuentas)



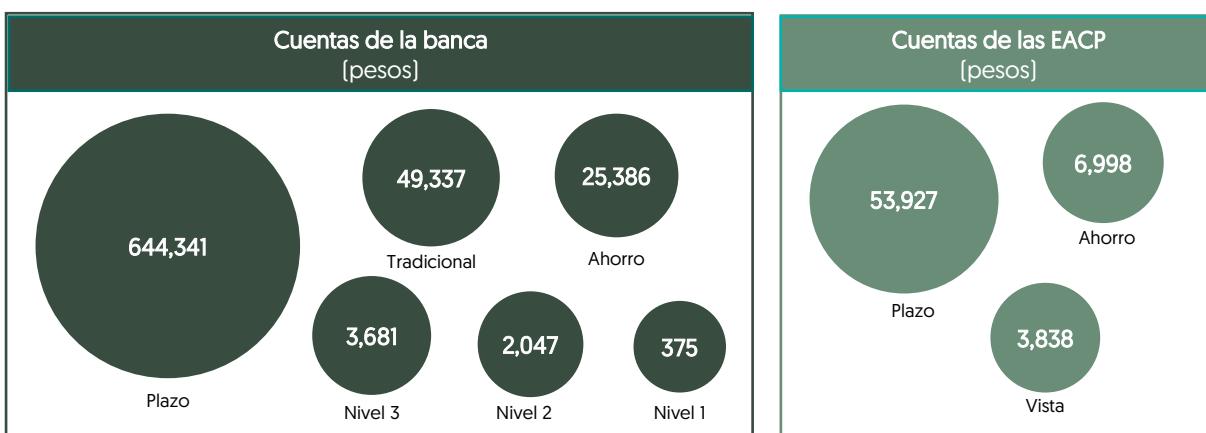
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Evolución del saldo promedio de las cuentas de captación



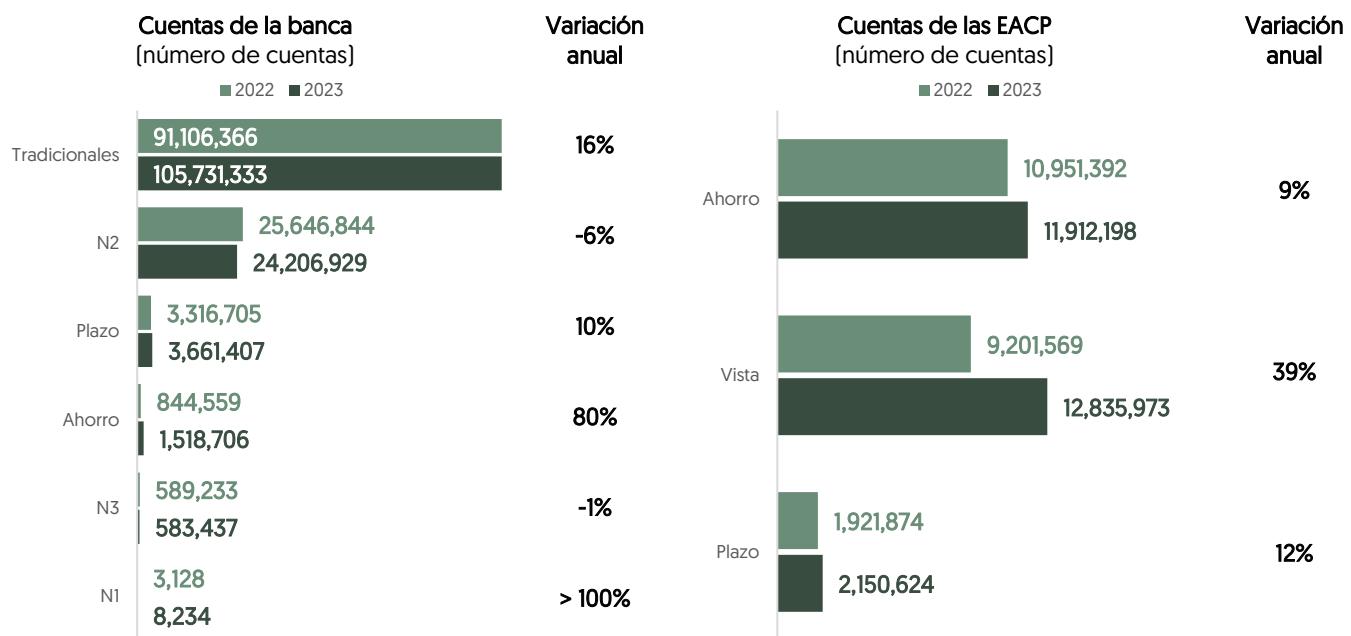
Fuente: CNBV, 2019-2023, a diciembre de cada año

- Saldo promedio por tipo de cuenta de captación



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Variación anual por tipo de cuenta de captación



Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Panorama Anual de Inclusión Financiera

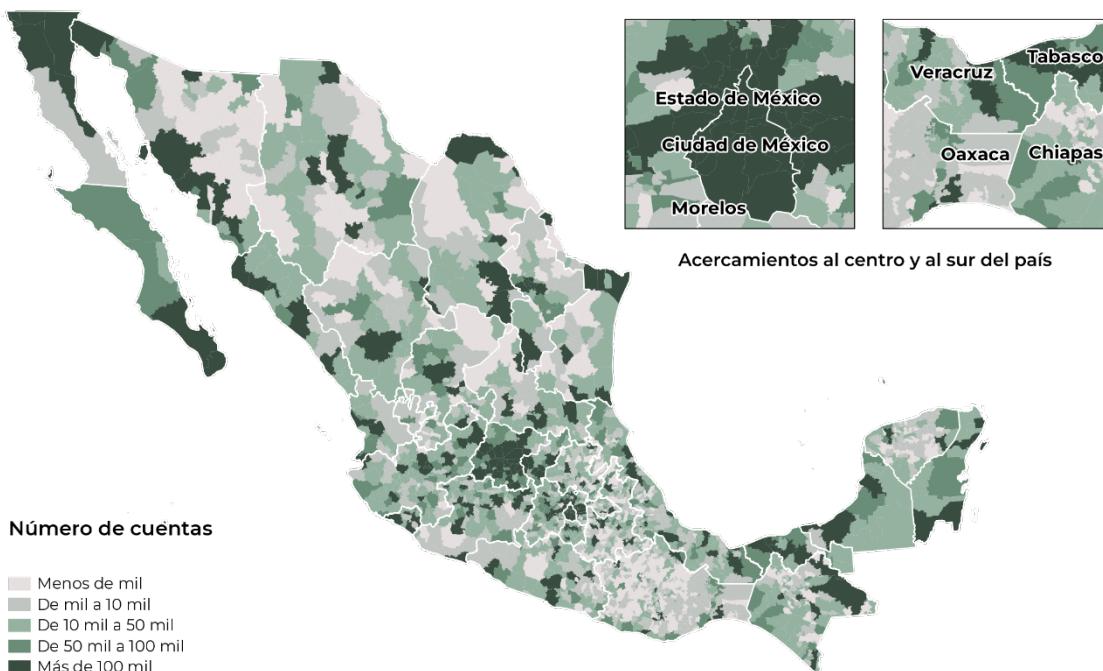
- Entidades con mayor y menor número de cuentas de captación

↑ Entidad	Número	Demográfico ¹	↓ Entidad	Número	Demográfico ¹
Ciudad de México	33,517,003	45,147	Nayarit	1,445,270	14,778
Estado de México	15,140,196	11,096	Colima	1,126,495	18,417
Jalisco	11,183,194	17,374	Tlaxcala	1,110,260	10,531
Nuevo León	10,787,451	24,411	Baja California Sur	1,023,555	16,123
Guanajuato	8,651,047	18,518	Campeche	1,022,493	13,240

1/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de cuentas de captación por municipio



Nota: el municipio corresponde al lugar donde se aperturó la cuenta

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

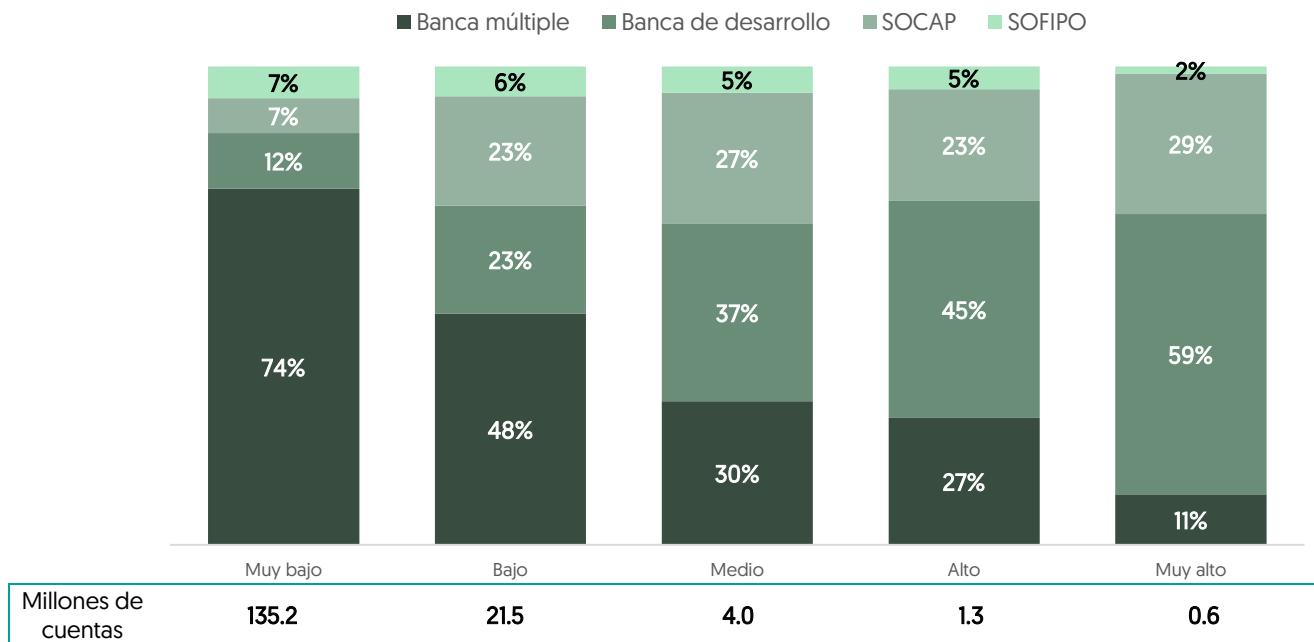
- Municipios con mayor número de cuentas de captación

Municipio	Número	Demográfico ¹
Benito Juárez, Ciudad de México	9,003,810	235,165
Cuauhtémoc, Ciudad de México	4,947,582	107,010
Álvaro Obregón, Ciudad de México	4,170,217	67,017
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	4,152,342	119,993
Tlalpan, Ciudad de México	4,033,375	70,731

1/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 personas adultas

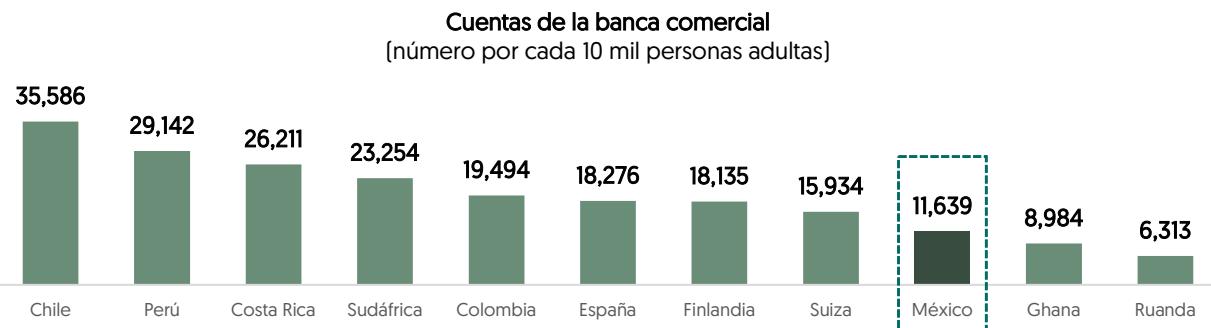
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Distribución de cuentas por nivel de rezago social del municipio y sector



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero [FAS], datos al cierre de 2022.

- Evolución de contratos de tarjeta de débito



Fuente: CNBV, 2019-2023, a diciembre de cada año

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Distribución de contratos de tarjeta de débito por sector e institución



Fuente: CNBV, mes de diciembre de 2023

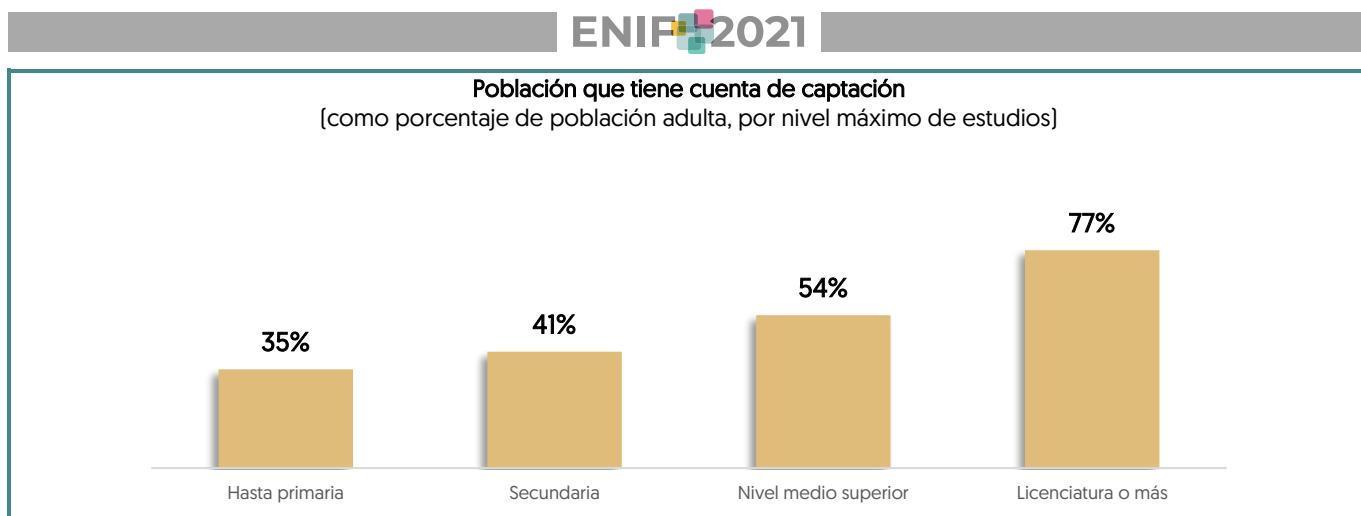
- Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.

Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero [FAS], datos al cierre de 2022.

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

Financiamiento



 DESCARGAR
DATOS



Cartera de crédito

[Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular]

En 2023, el **número de créditos a personas físicas en el país** fue de **70.6 millones**, lo que implicó un incremento **de siete por ciento** respecto a 2022. Por cada **10 mil personas adultas** se tuvieron **siete mil 199 créditos**. Particularmente, para el sector de las pequeñas y medianas empresas (**pyme**) se reportaron **474 mil créditos**.

Una de las principales causas del crecimiento del número de créditos este año se debió a los créditos reportados por la SOFIPO Nu México Financiera, los cuales ascendieron a un poco más de **3.4 millones de créditos**, representando cerca de la mitad de los créditos otorgados por las entidades de ahorro y crédito popular y, particularmente, el 81 por ciento del total de los créditos dispersados por las SOFIPO.

La mayoría de los créditos fueron de la **banca múltiple**, donde la **principal institución** dispersora fue **Banco Azteca**. Los **créditos de la banca con mayor concentración** fueron las **tarjetas de crédito**, los que presentaron el **mayor incremento** fueron los **créditos grupales**, y los que tuvieron el **índice de cartera vencida más bajo (1.4)** fueron los **créditos automotrices**. De cada crédito empresarial de la banca múltiple para grandes empresas se entregó 0.64 créditos a las pyme.

En cuanto, a los **créditos de las entidades de ahorro y crédito popular**, los **créditos de consumo** tuvieron la **mayor demanda de la población**, así como el **mayor incremento** respecto a 2022.

La Ciudad de México fue la entidad con el **mayor número de créditos** (12 millones 206 créditos), y el **municipio con el mayor número de créditos** fue la alcaldía Miguel Hidalgo (3.8 millones de créditos).

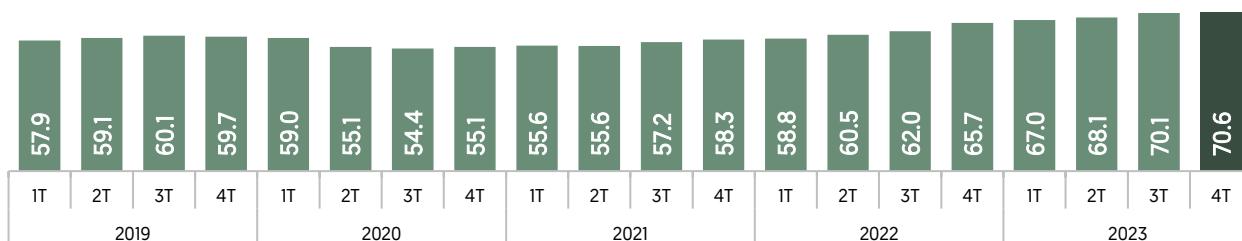
En el comparativo internacional, en 2022, el **número de créditos de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas en México** fue de **poco más de seis mil**, quedando debajo de Chile, con siete mil 258 y encima de Colombia, con cinco mil 527.

De acuerdo con la ENIF 2021, la tenencia de un crédito con alguna institución financiera tiene una relación directa con el nivel de escolaridad, **poco más de la mitad de las personas adultas con licenciatura o más tienen algún crédito con alguna institución financiera regulada**, esta proporción disminuyó a **16 por ciento en el nivel primaria**.

Número de créditos en 2023	Número de créditos por cada 10 mil personas adultas en 2023	Crecimiento (2022 vs 2023)	Número de créditos a pymes en 2023
70,620,855	7,199	7.4%	474,174

- Evolución del número de créditos

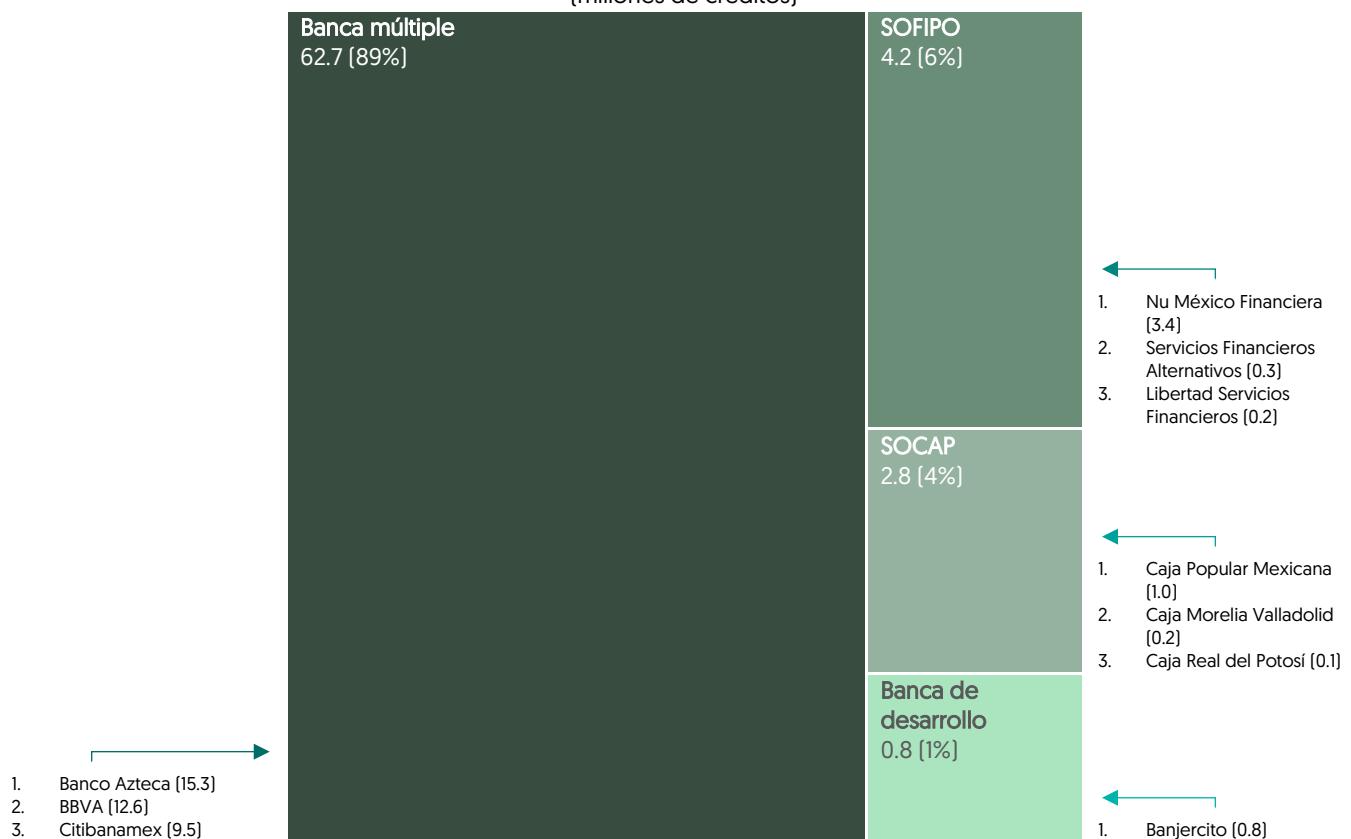
[millones de créditos]



Fuente: CNBV, 2019-2023

- Distribución del número de créditos por sector e institución

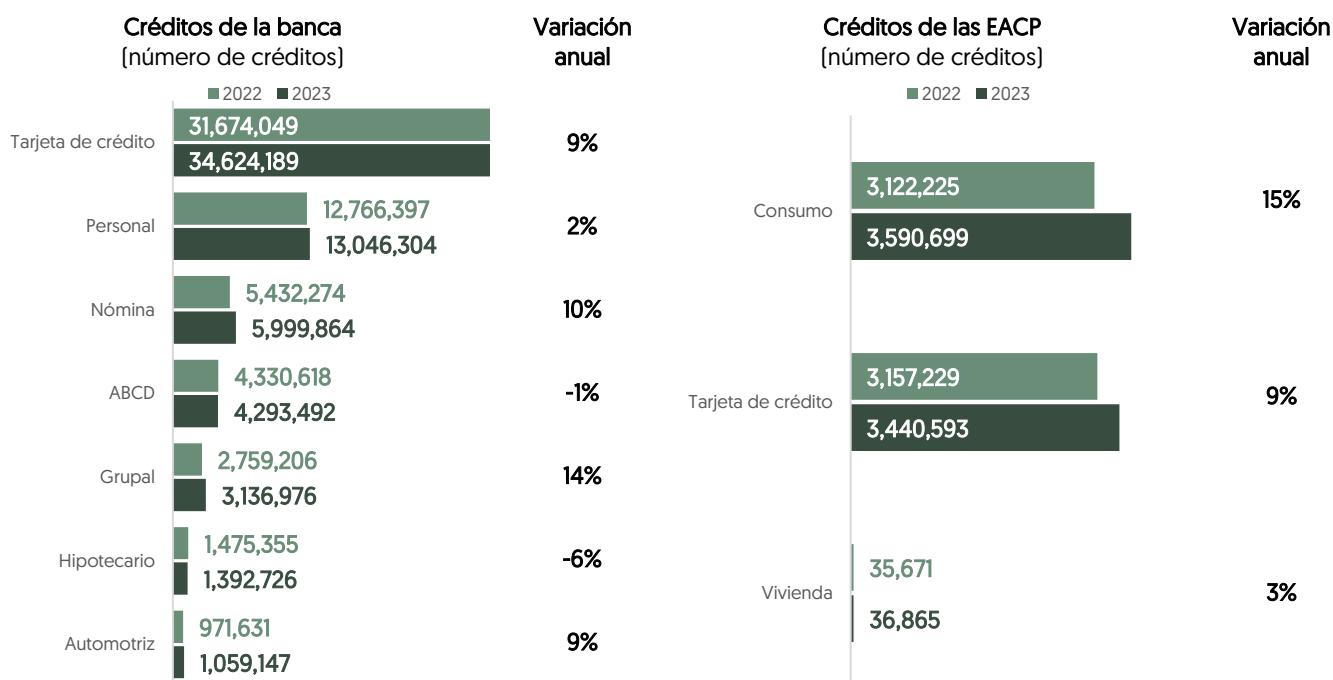
[millones de créditos]



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

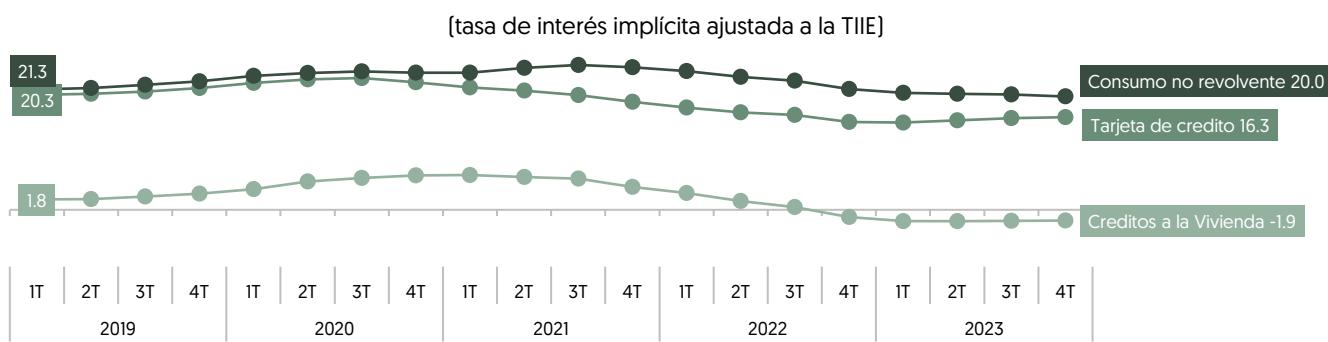
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Variación anual del número de créditos por tipo



Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

- Evolución de la tasa de interés implícita de los créditos de la banca múltiple



Fuente: CNBV, 2019-2023

- Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto [similares a México] y tres países con ingreso bajo.

Fuente: Fondo Monetario Internacional, Encuesta de Acceso Financiero [FAS], datos al cierre de 2022.

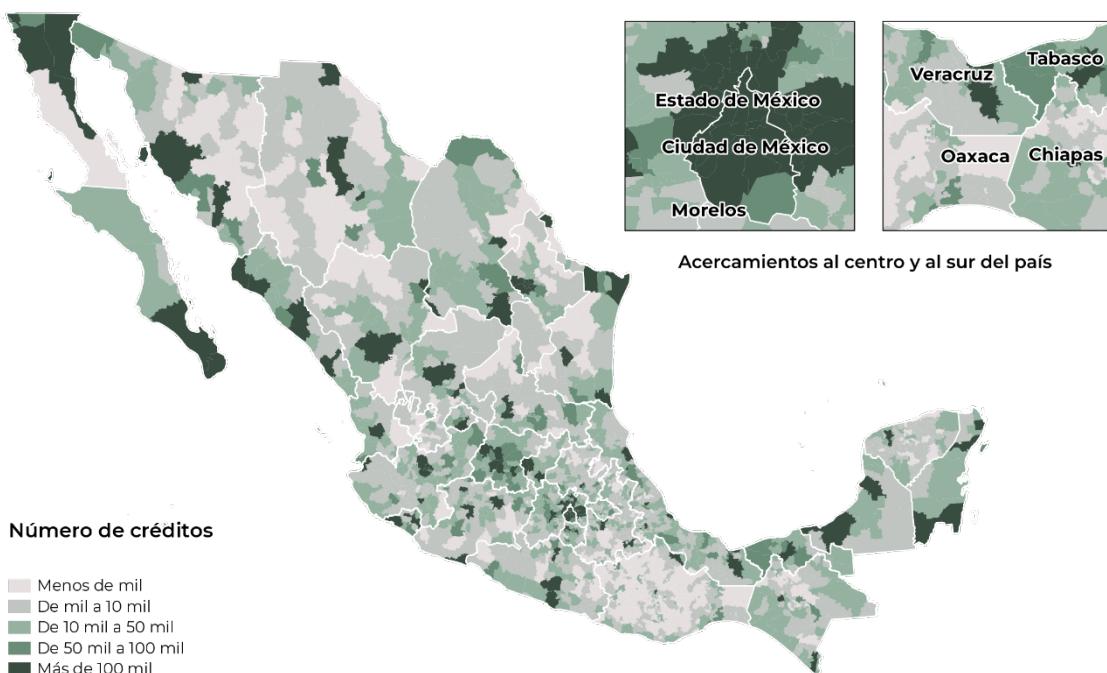
- Entidades con mayor y menor número de créditos

Entidad	Número	Demográfico ¹	Entidad	Número	Demográfico ¹
Ciudad de México	12,205,640	16,441	Tlaxcala	614,330	5,827
Estado de México	9,286,895	6,806	Zacatecas	591,184	4,815
Jalisco	4,813,524	7,478	Baja California Sur	492,706	7,761
Veracruz	3,958,057	6,053	Colima	483,353	7,902
Nuevo León	3,516,482	7,957	Campeche	479,632	6,211

1/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de número de créditos por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Municipios con mayor número de créditos

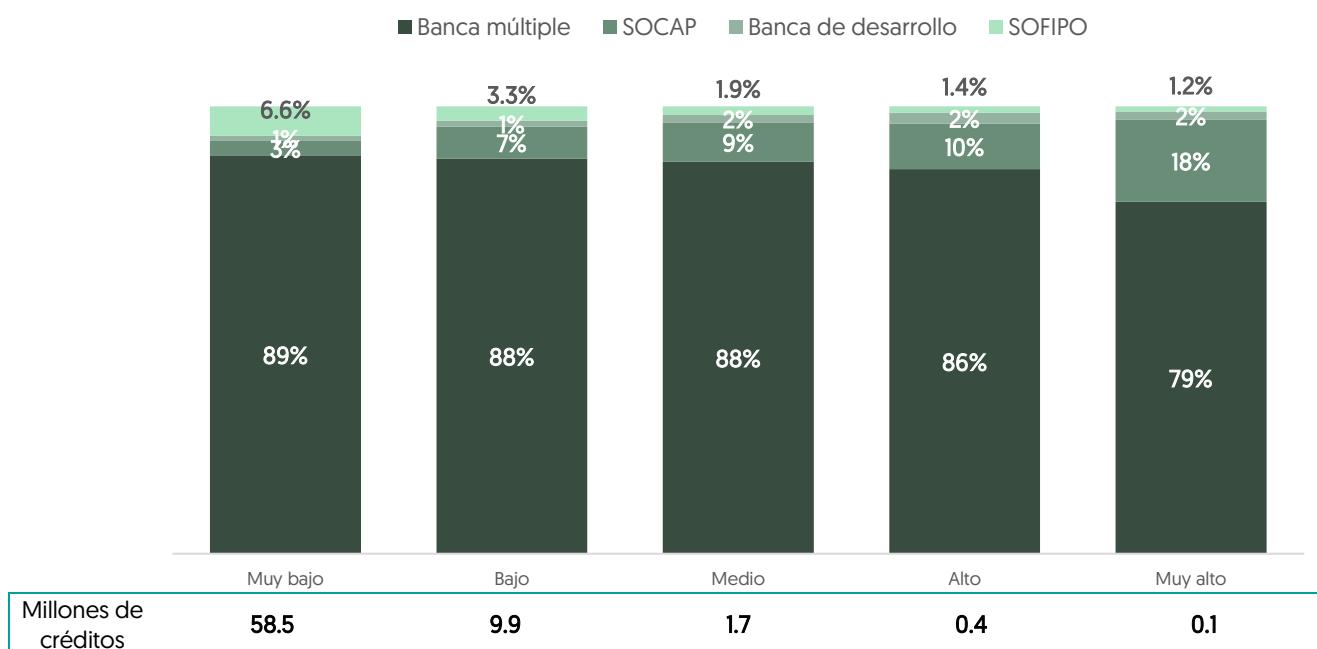
Municipio	Número	Demográfico ¹
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	3,810,882	110,125.5
Benito Juárez, Ciudad de México	1,311,594	34,256.7
Guadalajara, Jalisco	1,195,274	10,776.3
Iztapalapa, Ciudad de México	1,150,982	7,839.1
Cuauhtémoc, Ciudad de México	1,125,174	24,336.0

1/ Número de tarjetas de crédito por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

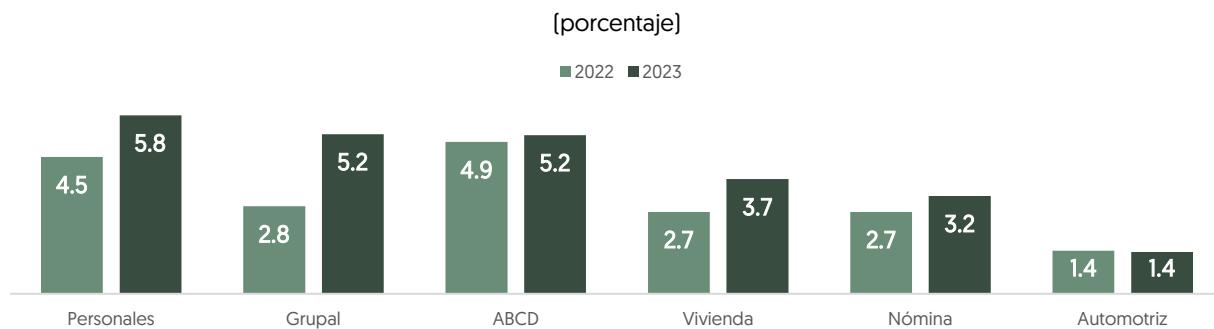
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Distribución de créditos por nivel de rezago social del municipio y sector



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Variación anual del índice de cartera vencida [ICV] de los créditos de la banca



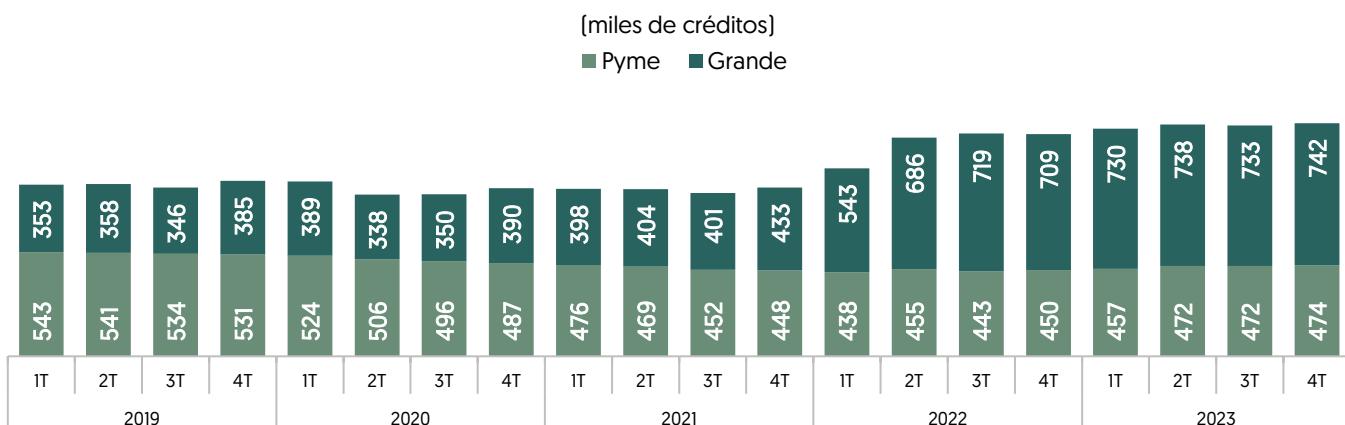
Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

- Variación anual del índice de cartera vencida [ICV] de los créditos de las entidades de ahorro y crédito popular



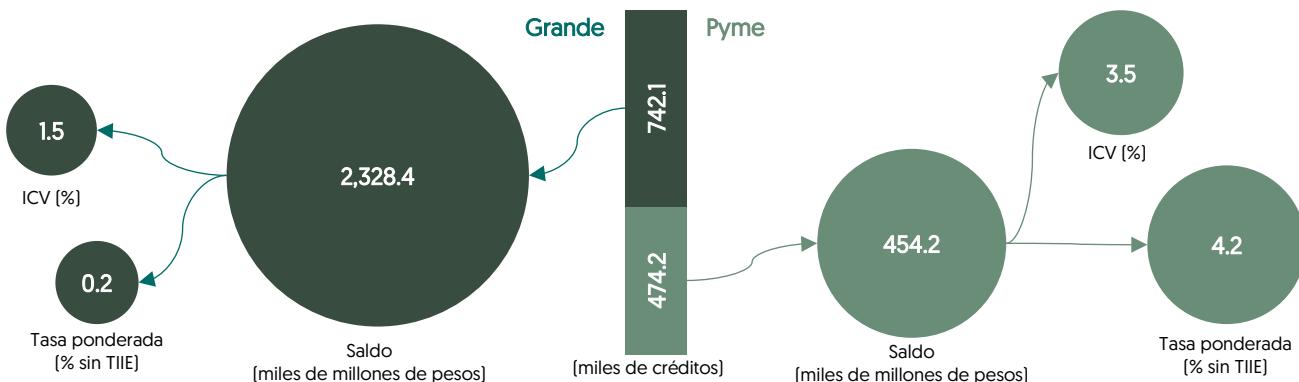
Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

- Evolución de los créditos empresariales de la banca múltiple por tamaño de empresa



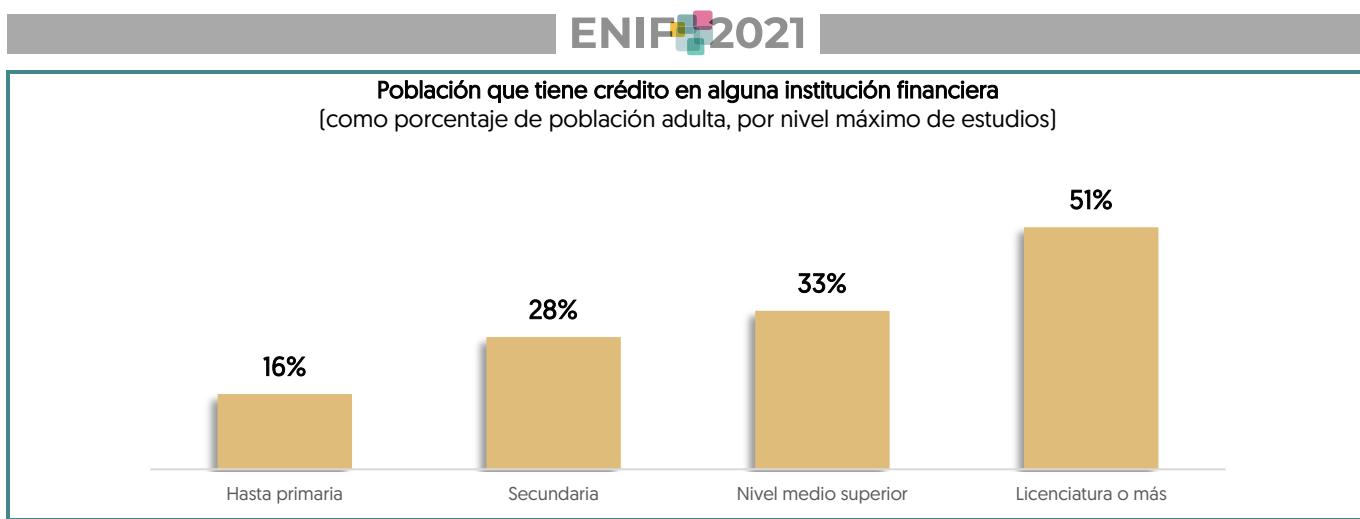
Nota: En 2023 se actualizó el dato del cierre de 2022 por cambio de metodología de pérdida esperada a IFRS9.
Fuente: CNBV, 2019-2023

- Estado del crédito empresarial de la banca múltiple



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

Ahorro para el retiro



 DESCARGAR
DATOS



Cuentas de ahorro para el retiro

[Incluye cuentas de ahorro administradas por las Afore]

En 2023, el **número de cuentas administradas por las Afore** ascendió a **74.2 millones**, es decir, tuvo un **crecimiento de dos por ciento** respecto a 2022. Asimismo, tuvo un **monto del ahorro voluntario y solidario de 202.9 mil millones de pesos**. Por cada **10 mil personas adultas** se tuvieron **siete mil 568 cuentas administradas por las Afore**.

La distribución de las cuentas administradas por las Afore por rango de edad tuvo una forma de “u” invertida, alcanzando su máximo en el rango de 35 a 44, rubro donde mayor proporción de personas posiblemente cuentan con un trabajo formal.

El **número de aportaciones voluntarias y solidarias en 2023 aumentó cuatro por ciento** con relación a 2022 y, de igual manera, el monto se ha incrementado, a diferencia del periodo anterior, en 14 por ciento. Las y los trabajadores mayormente realizaron solo una aportación voluntaria en ventanilla.

La distribución de las cuentas administradas por las Afore estuvo concentrada mayormente en **cuentas registradas con 55.7 millones**, donde el **IMSS reportó 53.6 millones**. Por otro lado, **Azteca, Coppel y Citibanamex** fueron las instituciones que concentraron el **57 por ciento** del total de las cuentas administradas.

El **Estado de México** fue la entidad con el **mayor número de cuentas administradas por el IMSS**, con **7.1 millones**, seguido de la **Ciudad de México**, con **4.7 millones**.

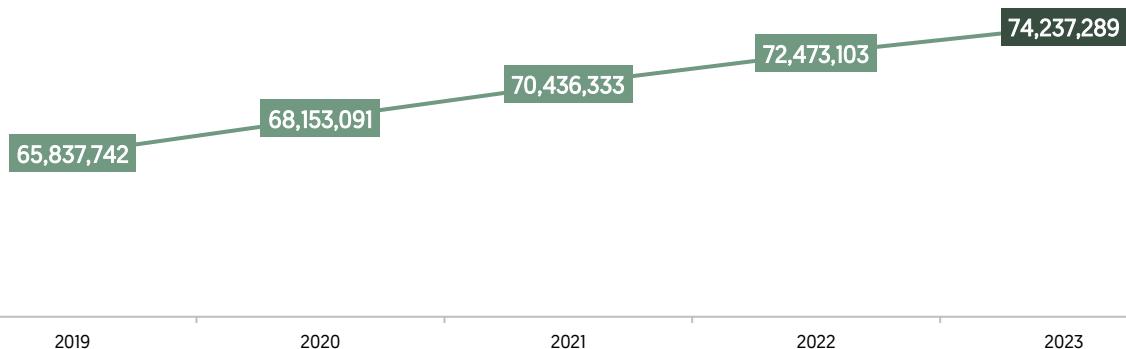
De acuerdo con la ENIF 2021, **cerca de la mitad de las personas adultas con licenciatura o más o con nivel medio superior tienen cuenta de ahorro para el retiro**, mientras en nivel primaria solo el 18 por ciento.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

Número de cuentas administradas por las afores en 2023	Número de cuentas administradas por las Afore por cada 10 mil personas adultas en 2023	Crecimiento (2021 vs 2023)	Monto del ahorro voluntario y solidario acumulado (millones de pesos)
74,237,289	7,567.5	2.4%	202,903

- Evolución de las cuentas administradas por las Afore

(número de cuentas)



Fuente: CONSAR, 2019-2023, a diciembre de cada año

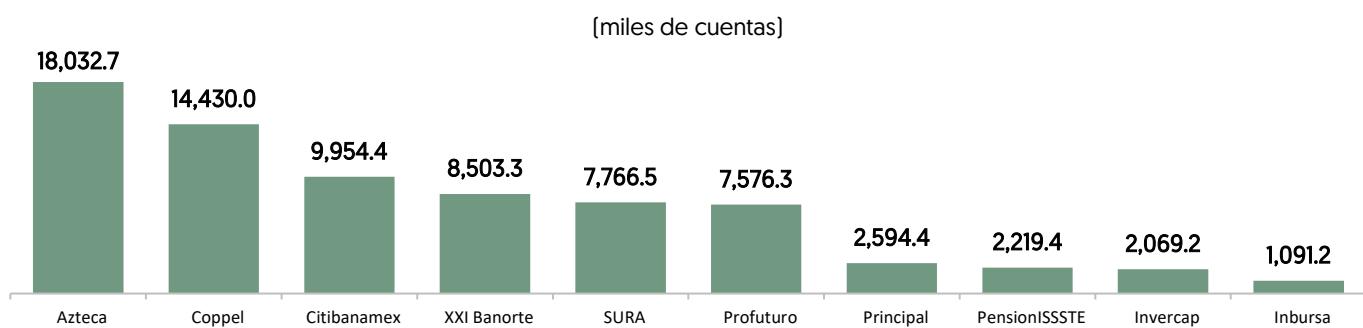
- Distribución de las cuentas administradas por las Afore

(miles de cuentas)



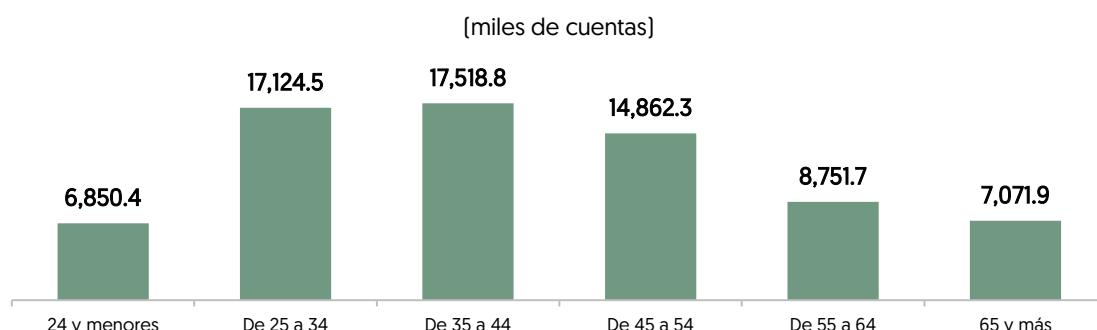
Fuente: CONSAR, mes de diciembre 2023

- Concentración de las cuentas administradas por institución



Fuente: CONSAR, mes de diciembre 2023

- Concentración de las cuentas administradas por rango de edad



Fuente: CONSAR, mes de diciembre 2023. Solo contempla trabajadores IMSS (registrados y asignados)

- Concentración de las cuentas administradas por entidad federativa



Fuente: CONSAR, mes de diciembre 2023. Solo contempla las cuentas de trabajadores IMSS y de las que se tiene información sociodemográfica

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Entidades con mayor y menor número cuentas administradas

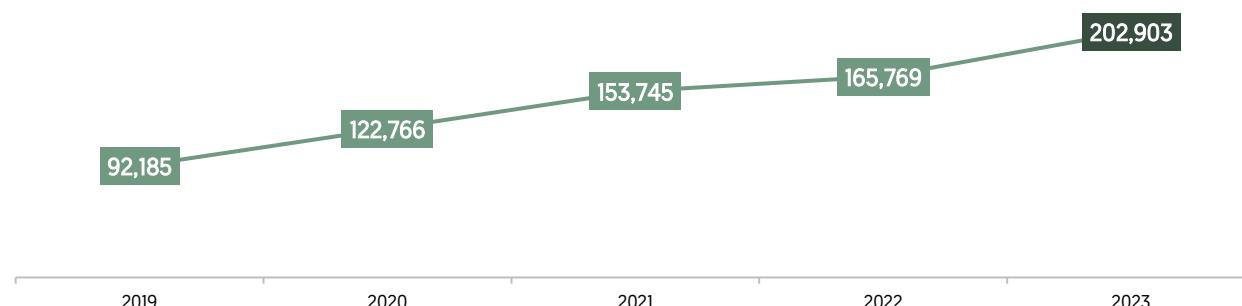
↑ Entidad	Número	Demográfico ¹	↓ Entidad	Número	Demográfico ¹
Estado de México	7,133,773	5,228	Zacatecas	484,513	3,946
Ciudad de México	4,737,023	6,381	Tlaxcala	479,344	4,547
Jalisco	3,696,384	5,743	Campeche	379,811	4,918
Veracruz	3,050,295	4,665	Baja California Sur	371,690	5,855
Nuevo León	3,026,693	6,849	Colima	366,711	5,995

1/ Número de cuentas por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CONSAR, mes de diciembre 2023. Solo contempla las cuentas de trabajadores IMSS (registrados y asignados) y de las que se tiene información sociodemográfica

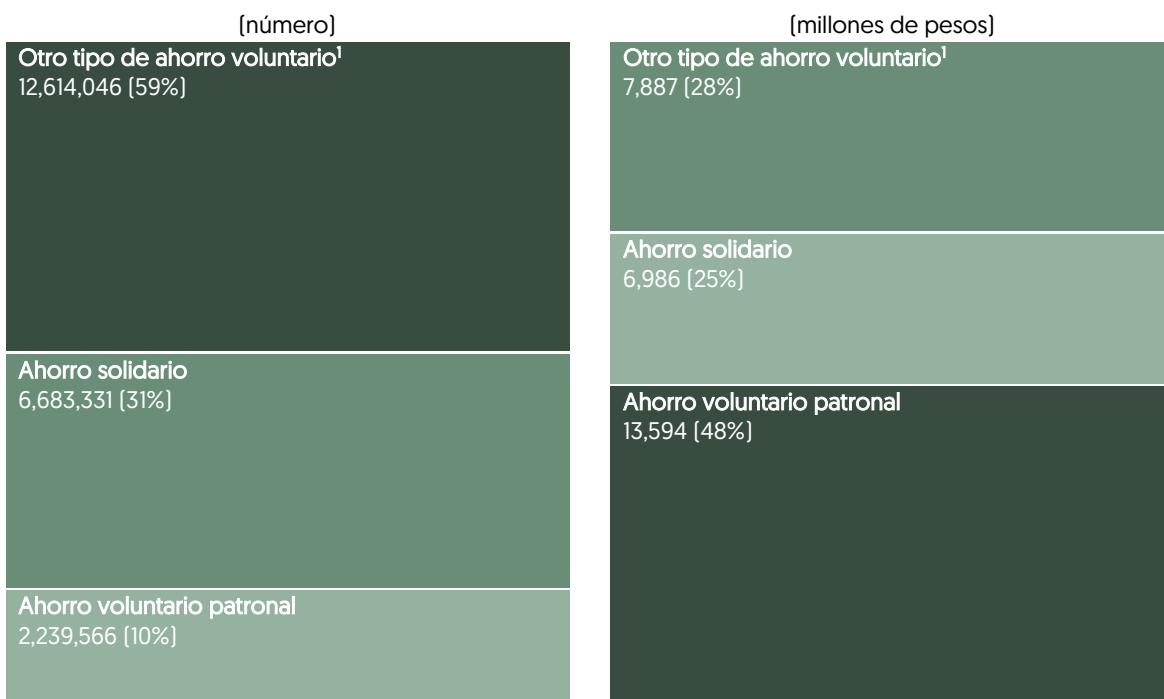
- Evolución de los recursos acumulados de ahorro voluntario y solidario

[millones de pesos]



Fuente: CONSAR, 2019-2023, a diciembre de cada año

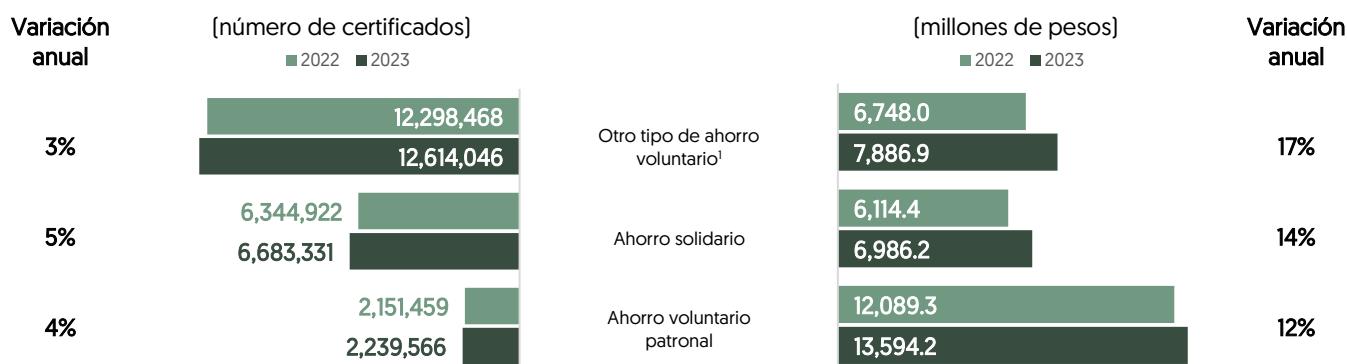
- Distribución de las aportaciones voluntarias y solidarias por canal



1/ Otro tipo incluye aportaciones voluntarias en ventanilla, promociones, remanentes de operación, entre otros.

Fuente: CONSAR, año 2023. Solo contempla trabajadores con IMSS

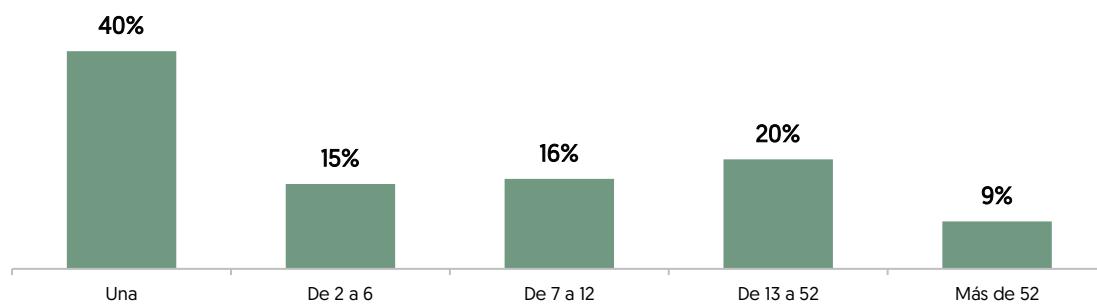
- Variación anual de las aportaciones voluntarias y solidarias por canal



1/ Otro tipo incluye aportaciones voluntarias en ventanilla, promociones, remanentes de operación, entre otros
Fuente: CONSAR, año 2023. Solo contempla trabajadores con IMSS

- Frecuencia de aportaciones voluntarias en ventanilla

(porcentaje de personas que realizaron aportaciones voluntarias)

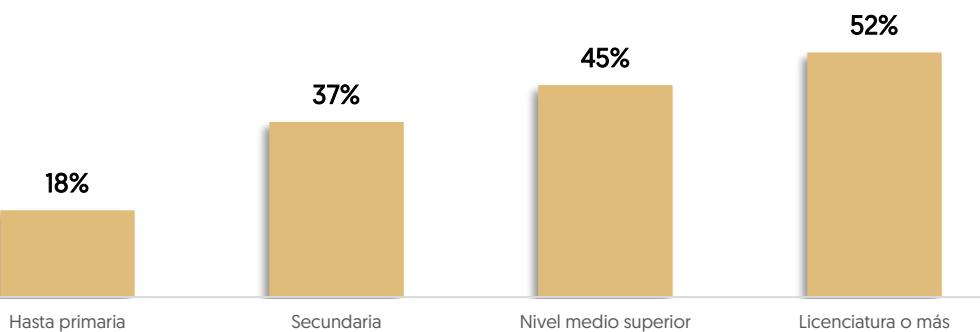


Fuente: CONSAR, año 2023. Solo contempla trabajadores con IMSS

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que tiene cuenta de ahorro para el retiro
(como porcentaje de población adulta, por nivel máximo de estudios)



Fuente: ENIF, 2021

Seguros



 DESCARGAR
DATOS



Primas de seguro

[Incluye primas y certificados vigentes de seguros de vida, pensiones, accidentes y enfermedades, daños sin automóviles, y automóviles]

Al cierre de 2023, el **monto de las primas directas del sector asegurador** fue superior a los **789 mil millones de pesos**, lo que significó un **incremento de dos por ciento** respecto a 2022. Asimismo, la densidad de este sector medida a través de la **prima per cápita** fue de **poco más de seis mil pesos**, mientras la **prima como proporción del PIB** fue de **2.5 por ciento**. El **número de certificados vigentes**, al cierre de 2023, ascendió a **204.7 millones**.

Los **seguros de pensiones** presentaron un decremento en la prima de **ocho por ciento**, respecto a 2022; en contraste, los seguros de automóviles fueron los de mayor aumento.

En cuanto a la composición de la cartera del sector asegurador, los **seguros de vida** fueron los que presentaron la **mayor concentración** con el **40 por ciento** y tuvieron el **mayor número de certificados vigentes** con el 43 por ciento. Las instituciones más sobresalientes para este tipo de seguro fueron: **Metlife México, BBVA Seguros y GNP**.

La **Ciudad de México** fue la entidad que tuvo el **mayor monto de prima** en todos los tipos de seguros.

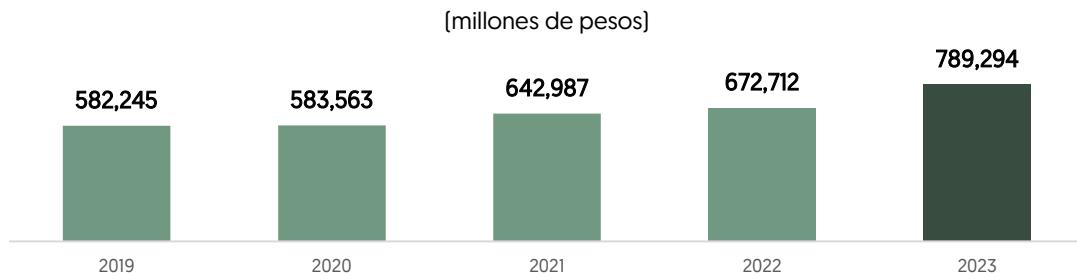
En el comparativo internacional, la **penetración del sector asegurador en México fue de 2.5 por ciento** del Producto Interno Bruto [PIB], cuyo porcentaje se encontró por debajo de Colombia, con 3.7, y por arriba de Perú, con 2.1.

De acuerdo con la ENIF 2021, los seguros son un instrumento financiero con tenencia baja en la población en general, **solo el 43 por ciento de las personas adultas con licenciatura o más cuentan con algún tipo de seguro**; para el caso de los otros niveles de escolaridad, el porcentaje aún es menor.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

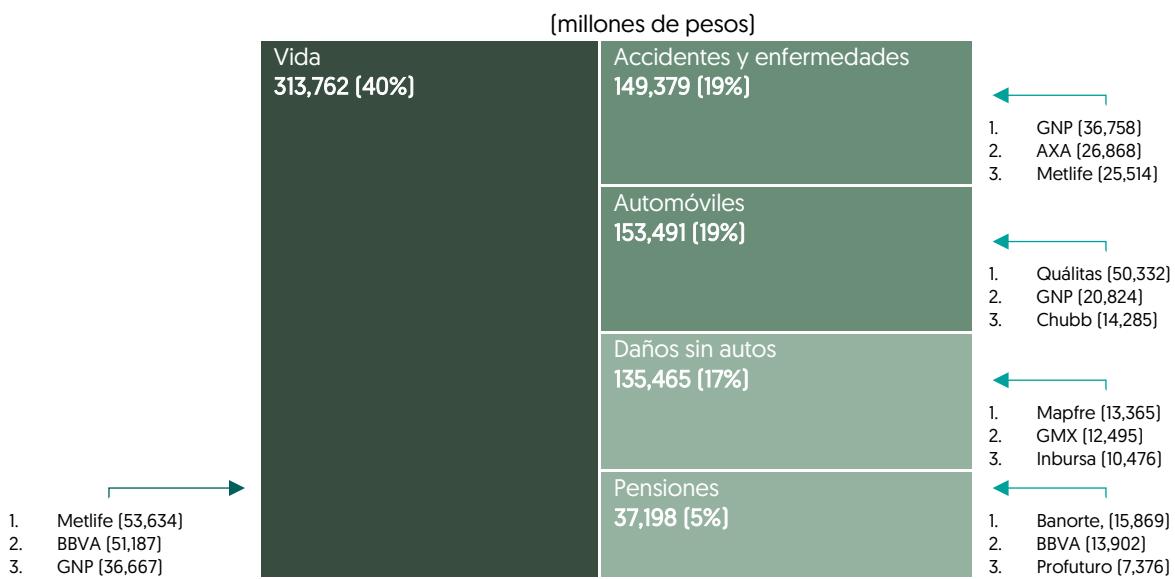
Prima directa de seguros en 2023 (millones de pesos)	Prima directa como proporción del PIB en 2023	Prima directa per cápita en 2023 (pesos)	Crecimiento (2022 vs 2023)
789,294	2.5%	6,040	17.3%

- Evolución de la prima directa de seguros



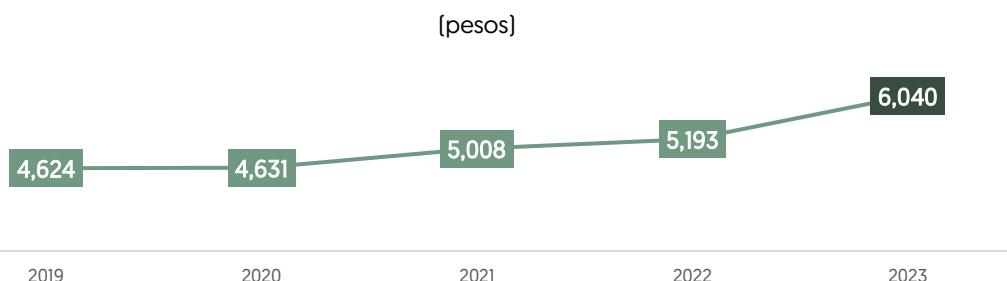
Fuente: CNSF, 2019-2023, acumulado por año

- Concentración de prima directa por tipo de seguro e institución



Fuente: CNSF, año 2023

- Evolución de la prima directa per cápita anual



Fuente: CNSF, 2019-2023

- Concentración de cartera de seguros de vida por entidad federativa



Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de vida

	Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)		Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)
Ciudad de México	104,955	11,691	Campeche	1,528	1,468
Estado de México	27,063	1,516	Baja California Sur	1,525	1,805
Nuevo León	25,120	4,333	Zacatecas	1,399	825
Jalisco	22,933	2,664	Colima	1,383	1,697
Guanajuato	13,179	2,074	Tlaxcala	998	704

Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Concentración de cartera de seguros de pensión por entidad federativa



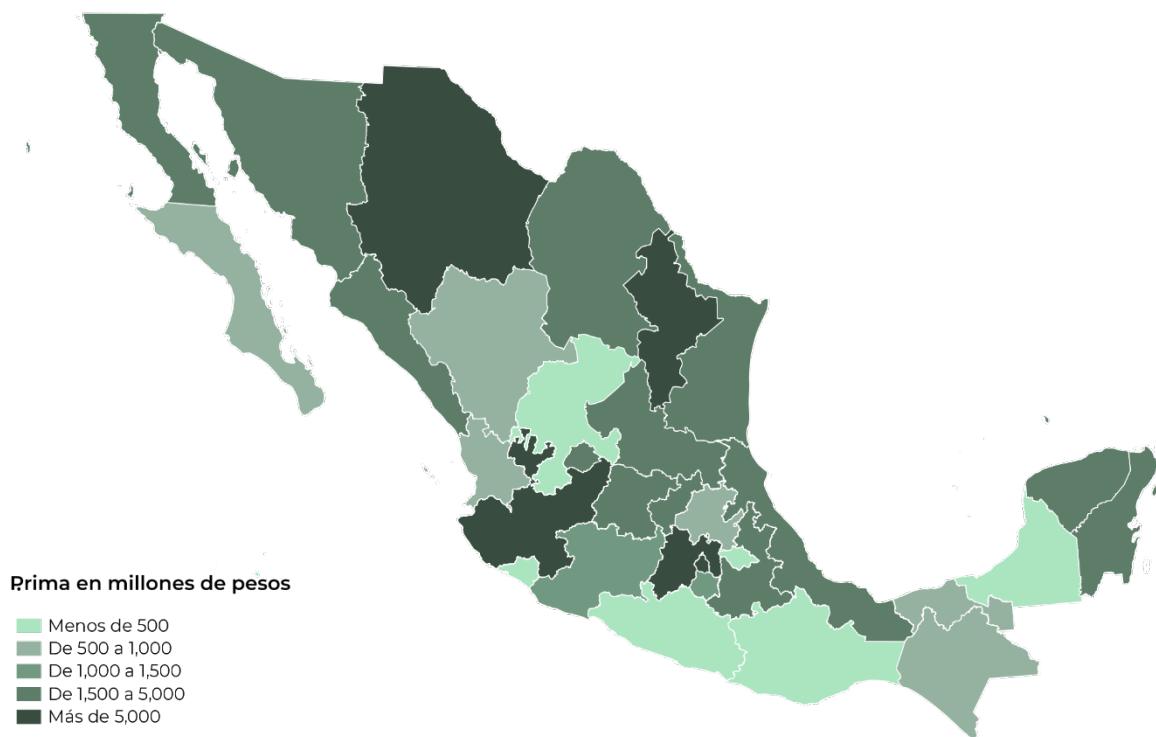
Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de pensión

	Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)	Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)
Ciudad de México	4,278	477	Nayarit	331
Estado de México	3,968	222	Tlaxcala	298
Jalisco	3,140	365	Baja California Sur	292
Guanajuato	1,941	305	Colima	291
Veracruz	1,816	210	Campeche	256

Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

- Concentración de cartera de seguros de accidentes y enfermedades por entidad federativa



Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

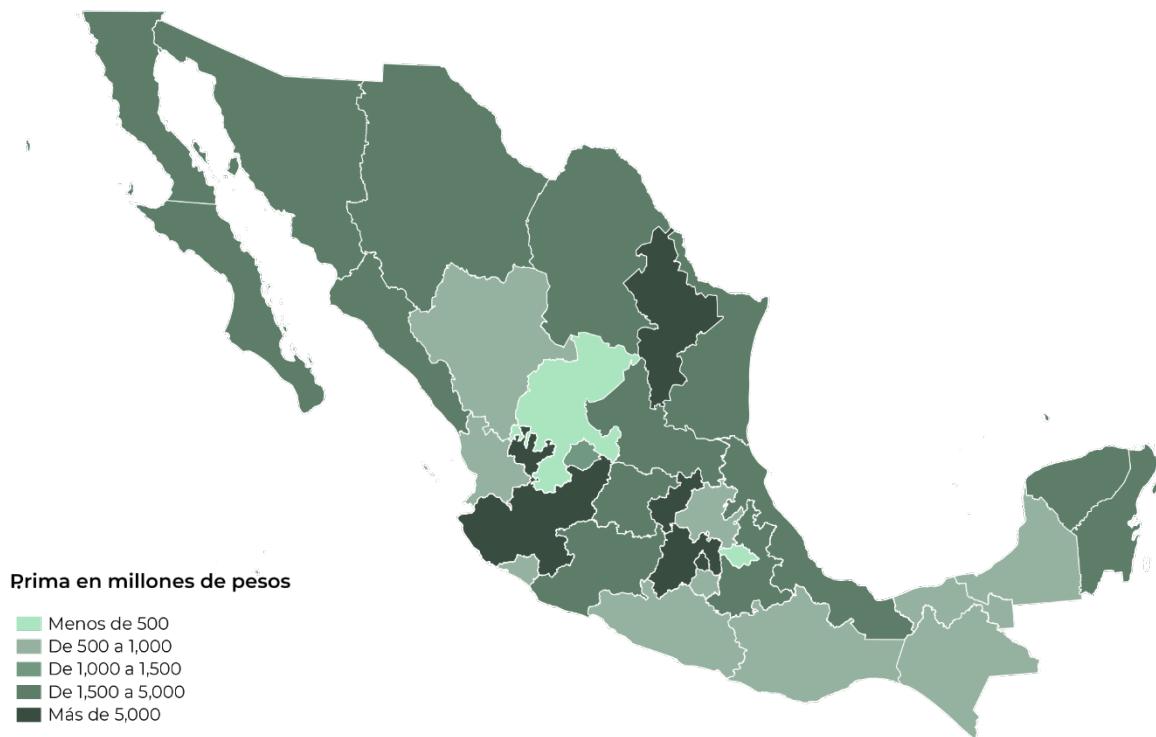
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de accidentes y enfermedades

	Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)	Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)
Ciudad de México	53,451	5,954	Oaxaca	371
Nuevo León	20,290	3,500	Colima	348
Jalisco	12,520	1,455	Campeche	288
Estado de México	10,841	607	Tlaxcala	205
Chihuahua	5,150	1,325	Zacatecas	141

Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Concentración de cartera de seguros de daños sin contemplar automóvil por entidad federativa



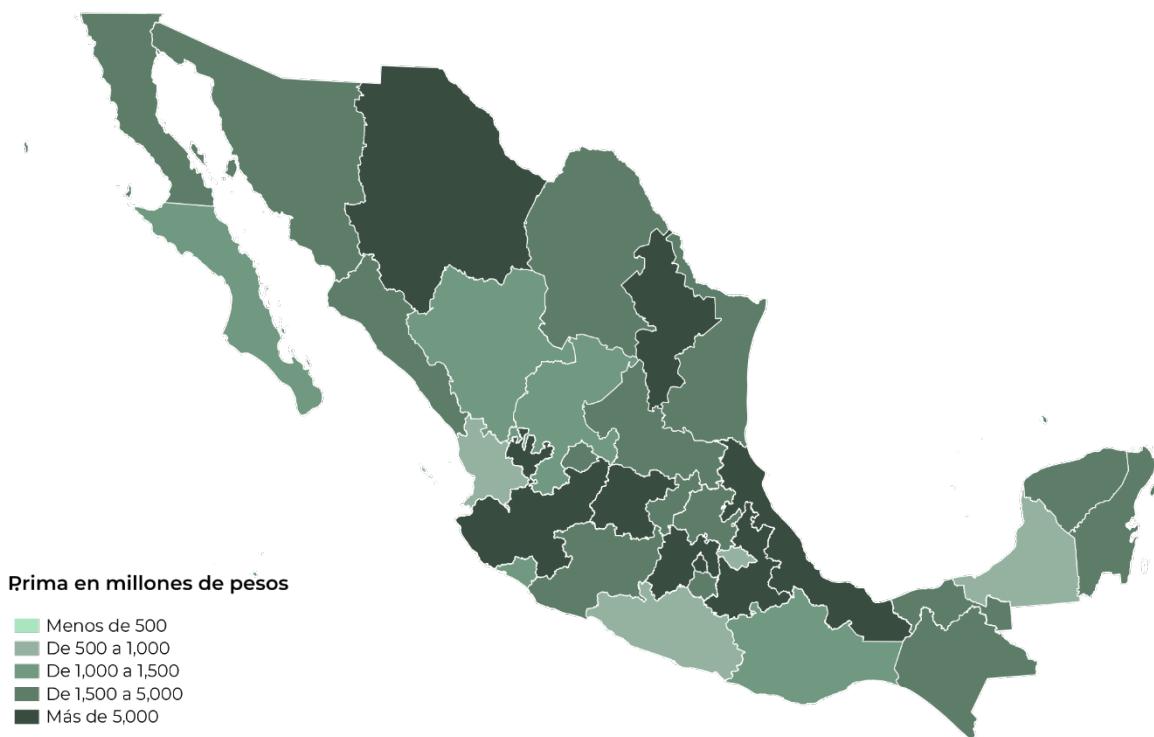
Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de daños sin contemplar automóvil

	Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)	Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)
Ciudad de México	54,185	6,035	Chiapas	597
Querétaro	11,721	4,929	Tabasco	536
Nuevo León	9,137	1,576	Guerrero	504
Estado de México	7,550	423	Zacatecas	314
Jalisco	6,892	801	Tlaxcala	270

Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

- Concentración de cartera de seguros de automóvil por entidad federativa



Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

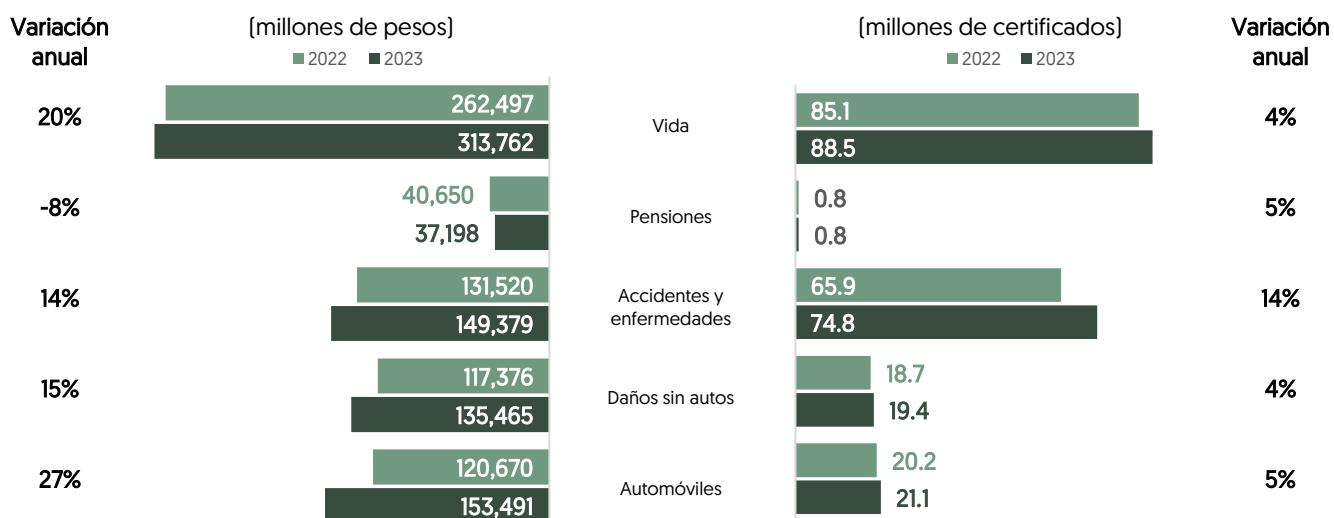
- Entidades con mayor y menor monto de prima en seguros de automóvil

	Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)		Prima directa (millones de pesos)	Prima per cápita (pesos)
Ciudad de México	27,716	3,087	Zacatecas	1,082	638
Nuevo León	16,563	2,857	Guerrero	978	265
Estado de México	15,215	852	Nayarit	958	720
Jalisco	14,498	1,684	Tlaxcala	722	509
Guanajuato	5,942	935	Campeche	642	616

Fuente: CNSF, año 2023. Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

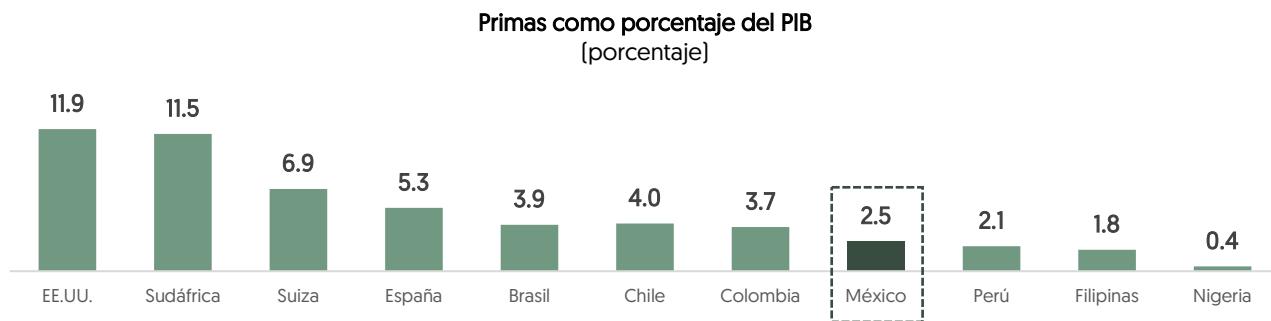
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Variación anual de prima directa y certificados vigentes por tipo de seguro



Fuente: CNSF, 2022-2023, acumulado por año

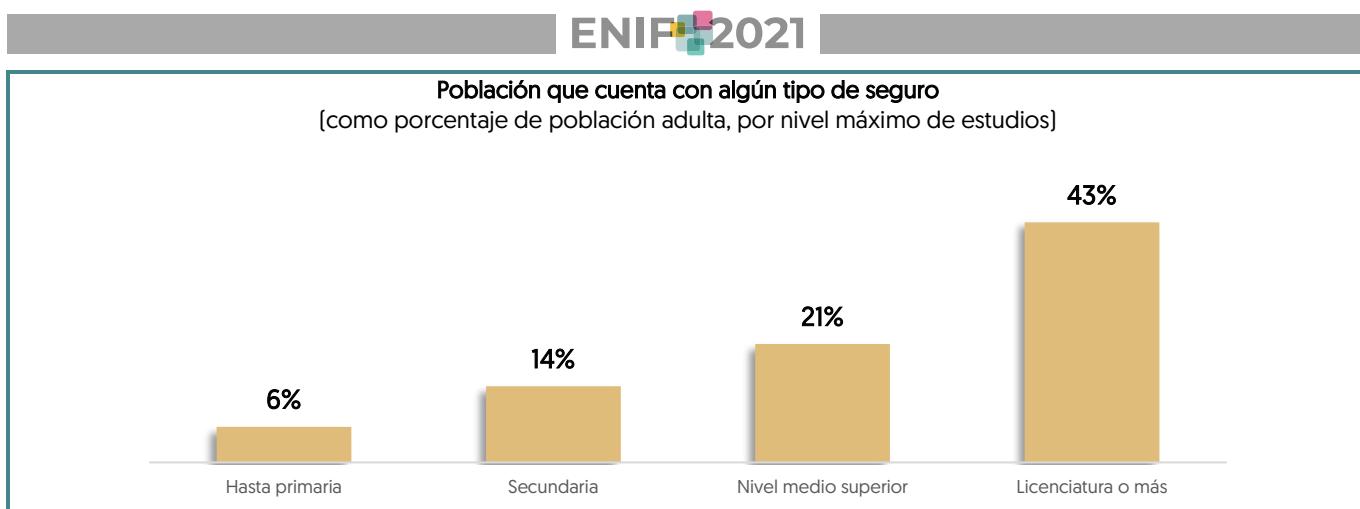
- Comparativo internacional



Incluye tres países con ingreso alto, cuatro con mediano alto (similares a México) y tres países con ingreso bajo.

Fuente: Swiss Re Institute, sigma 2024, con datos a 2023

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

Transacciones



 DESCARGAR
DATOS



Medios de pago

(Incluye información de Sistema de pagos de Banxico y reportes regulatorios de la banca a la CNBV)

En 2023, el **número de transacciones y transferencias** ascendió a **7.8 mil millones**, implicando un **crecimiento de 13 por ciento**. El **importe de transferencias y el efectivo en circulación, ambos como porcentaje del PIB**, fue de **143 por ciento** y de **nueve por ciento**, respectivamente. Por cada **10 mil personas adultas**, el **número de transferencias** fue de **57 mil 991**.

El **importe de las transferencias** se efectuó prácticamente a través de dos vías: **banca por internet y banca electrónica**. Alrededor de **la tercera parte del monto de las transferencias a terceros, enviadas por SPEI**, osciló **entre los mil y ocho mil pesos**, no obstante, los montos de las transferencias de 200 a 400 pesos fueron los que más crecieron respecto a 2022, con un 45 por ciento. A diciembre de 2023, se registró que **poco más de 375 mil transferencias fueron enviadas por CoDi**, así como **1.7 millones de cuentas han realizado al menos un pago**, a través de esta plataforma.

Entre los distintos medios para realizar operaciones, las **TPV** registraron el mayor número con **cuatro mil 625 millones de operaciones**, seguido de las **transferencias, cajeros, comercio electrónico y, finalmente, cheques**, estos últimos usados en menor medida, año con año. Las operaciones a través del comercio electrónico registraron el mayor incremento respecto a 2022, el cual fue de 28 por ciento.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de transacciones en TPV de la banca y EACP**, donde también estuvo el **municipio con el mayor número de éstas**, la alcaldía Álvaro Obregón.

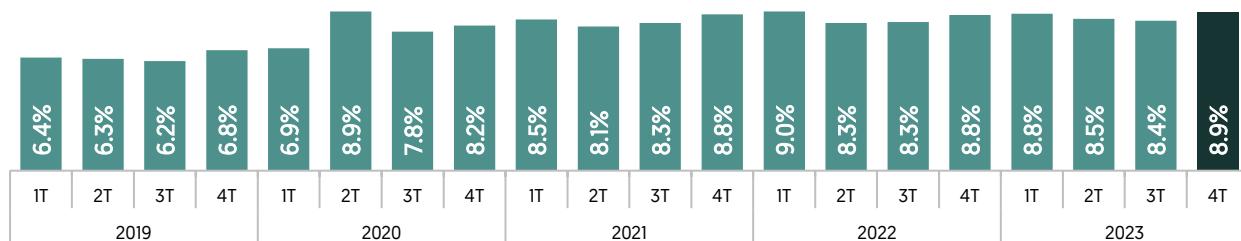
En el comparativo internacional, en 2022, México tuvo **53.5 transacciones con tarjetas por persona adulta** con un **monto promedio de 31.1 dólares en cada transacción**, quedando por debajo de Argentina en estas dos métricas, pero por encima de India en ambas mediciones y de Sudáfrica en el monto promedio de cada transacción.

De acuerdo con la ENIF 2021, **más de la mitad de las personas adultas con licenciatura o más realiza pagos digitales con mayor frecuencia en compras mayores a 500 pesos**, mientras en el caso del nivel primaria solo el seis por ciento.

Millones de transacciones y transferencias en 2023	Crecimiento (2022 vs 2023)	Importe de transferencias como porcentaje del PIB en 2023	Número de transferencias por cada 10 mil personas adultas en 2023
7,828	12.8%	142.7%	57,991

● Evolución del efectivo en circulación

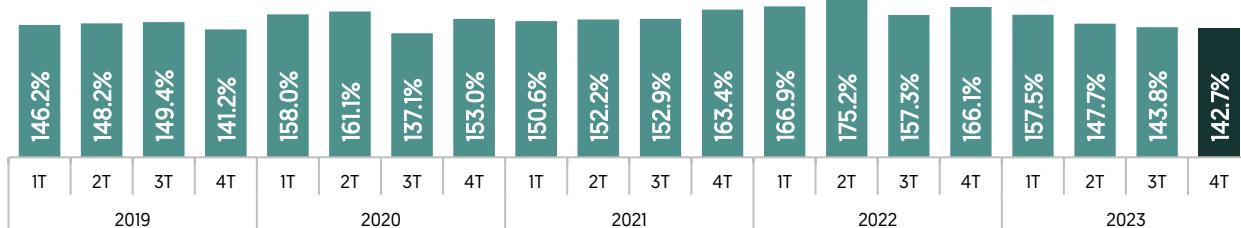
[saldo de billetes y monedas como porcentaje del PIB base 2018]



Fuente: Banxico, 2019- 2023, incluye billetes y monedas en el público y en la caja de bancos

● Evolución del importe de las transferencias

[importe de transferencias interbancarias o al mismo banco, como porcentaje del PIB base 2018]

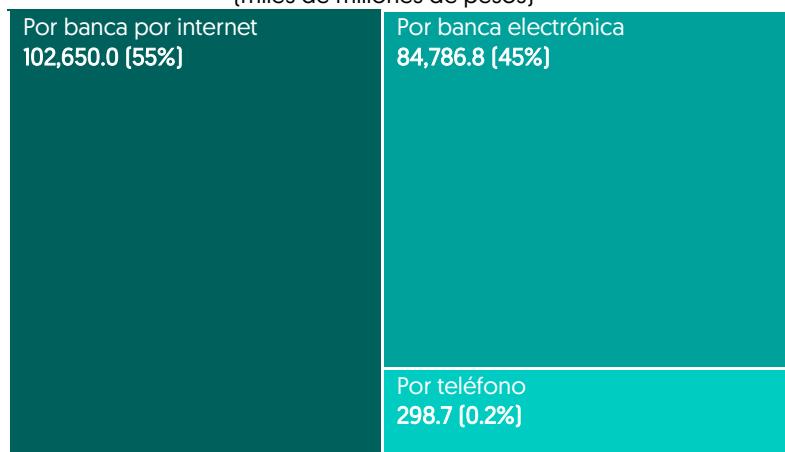


Nota: En 2023 Banxico actualizó el dato del cierre de 2022

Fuente: Banxico, 2019- 2023

● Distribución del importe de transferencias por medio

[miles de millones de pesos]



- Interbancarias mismo día [66,716]
- Mismo banco [35,413]
- Interbancarias programadas [521]

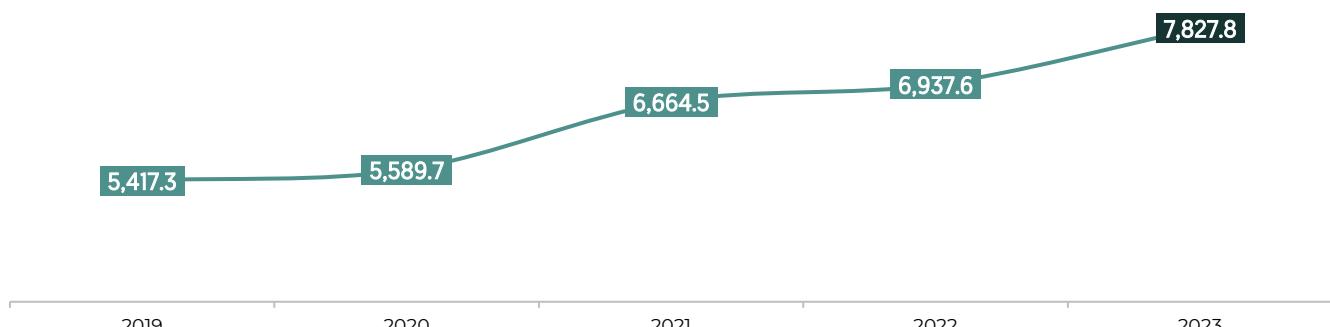
- Mismo banco [43,779]
 - Interbancarias [41,008]
- Mismo banco [275]
 - Interbancarias [23]

Fuente: Banxico, año 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Evolución anual del total de transacciones y transferencias electrónicas

[millones de operaciones]

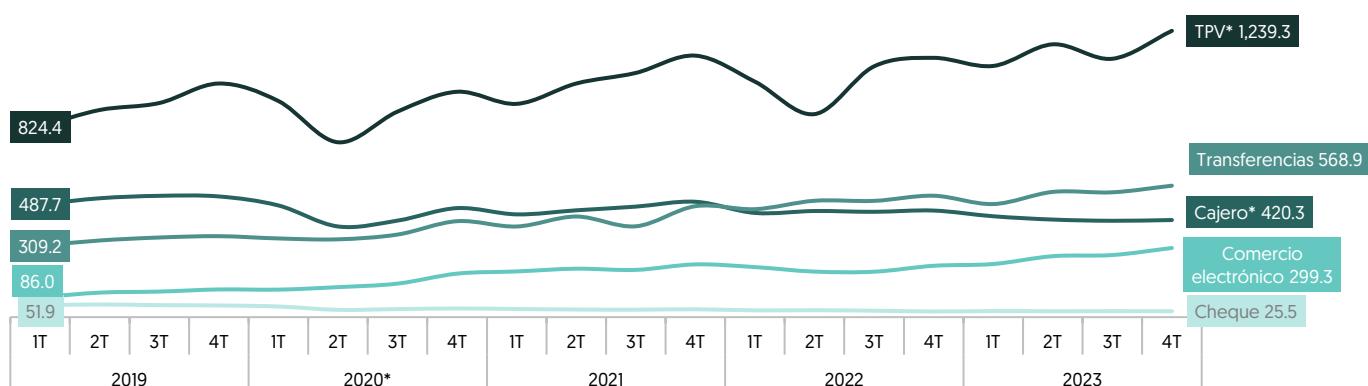


Nota: Incluye operaciones en TPV, comercio electrónico y transferencias

Fuente: Banxico, 2019-2023, por año

- Evolución de operaciones a través de distintos medios

[millones de operaciones]



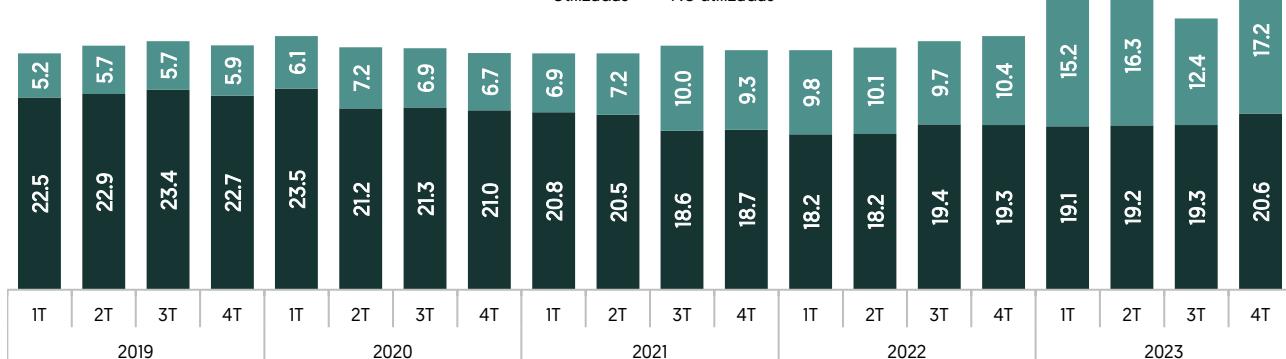
Nota: El segundo trimestre de 2020 no incluye información de Banco Azteca. En 2023 Banxico actualizó datos de 2015 a 2022

Fuente: Banxico, 2019-2023

- Emisión y uso de tarjetas de crédito

[millones de tarjetas]

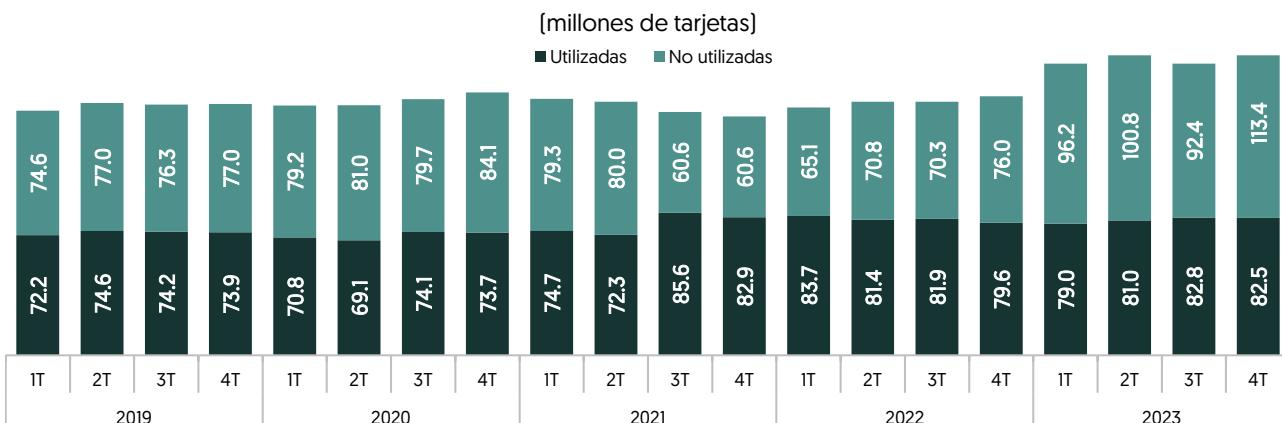
■ Utilizadas ■ No utilizadas



Nota: En 2023 Banxico actualizó datos de 2015 a 2022.

Fuente: Banxico, 2019-2023

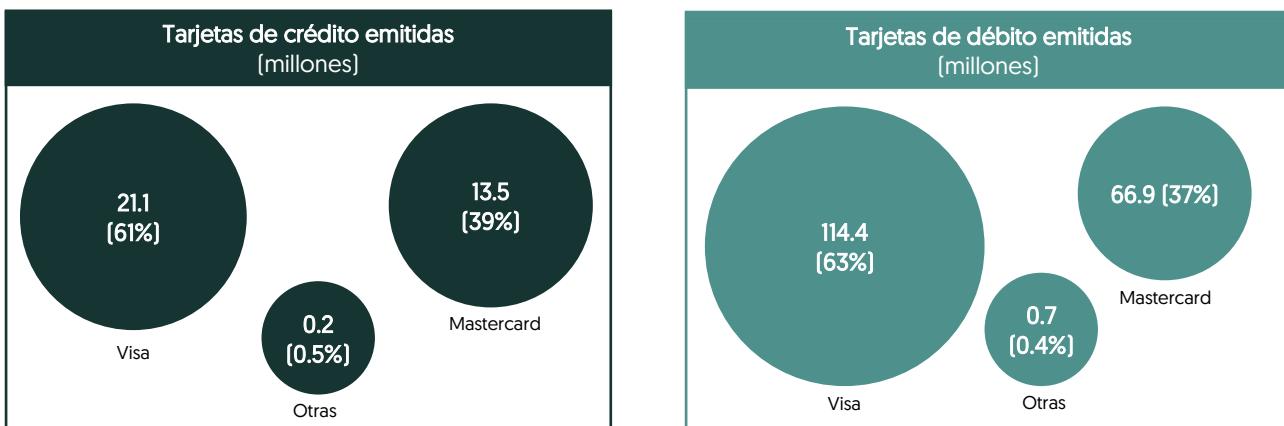
- Emisión y uso de tarjetas de débito



Nota: En 2023 Banxico actualizó datos de 2015 a 2022

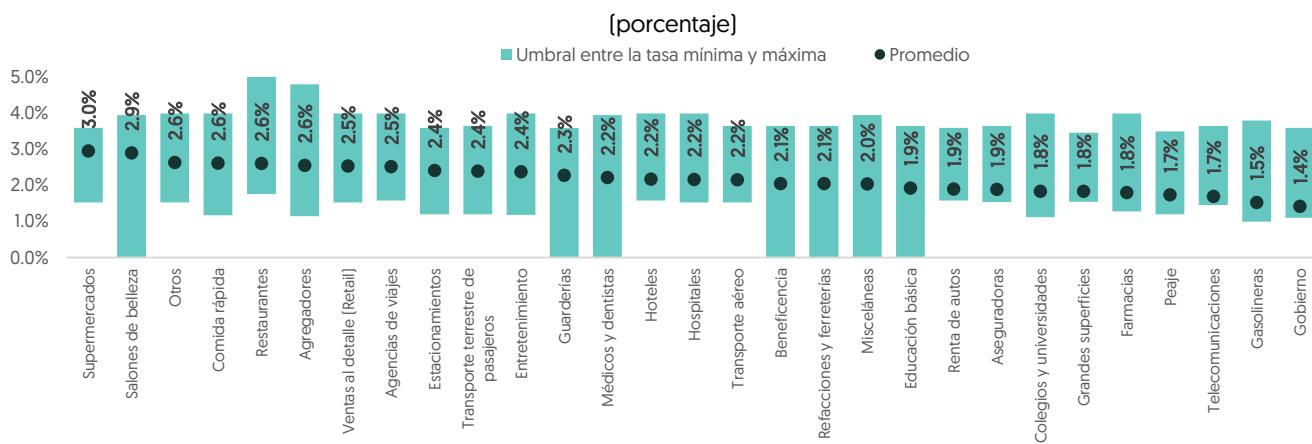
Fuente: Banxico, 2019-2023

- Concentración promedio anual de tarjetas por marca



Fuente: Banxico, año 2023

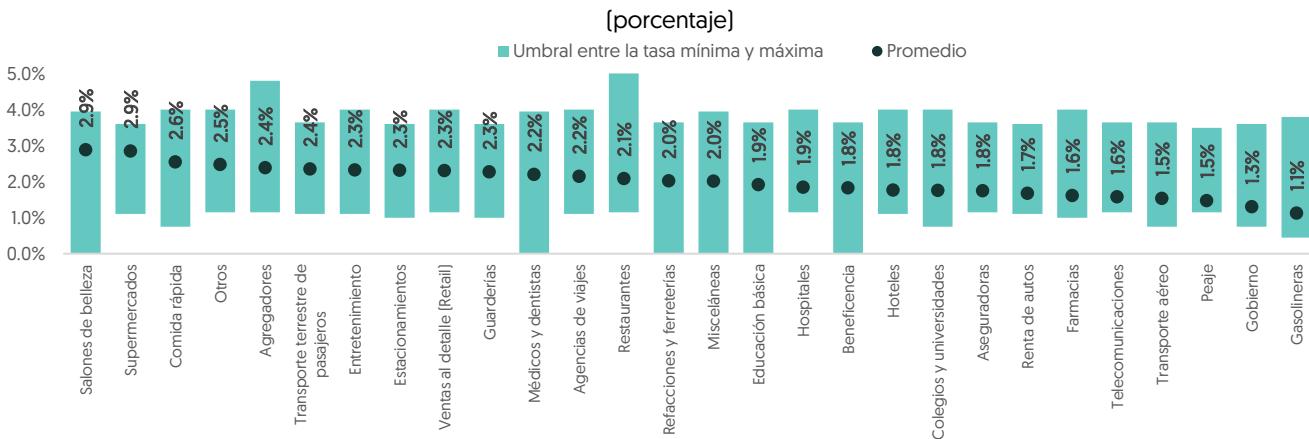
- Tasas de descuento en tarjetas de crédito por giro de negocio



Fuente: Banxico, mes de octubre de 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

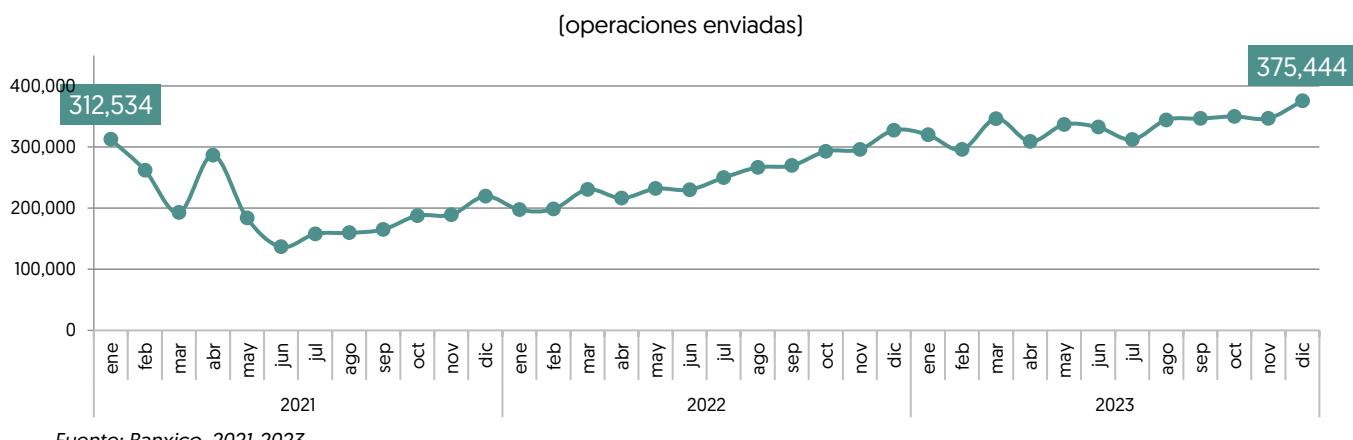
- Tasas de descuento en tarjetas de débito por giro de negocio



Para el caso de Grandes superficies la tasa de descuento es una cuota fija en pesos sin importar el monto de la transacción, cuyo promedio es de 1.31 pesos

Fuente: Banxico, mes de octubre de 2023

- Evolución de las transferencias enviadas por CoDi



Fuente: Banxico, 2021-2023

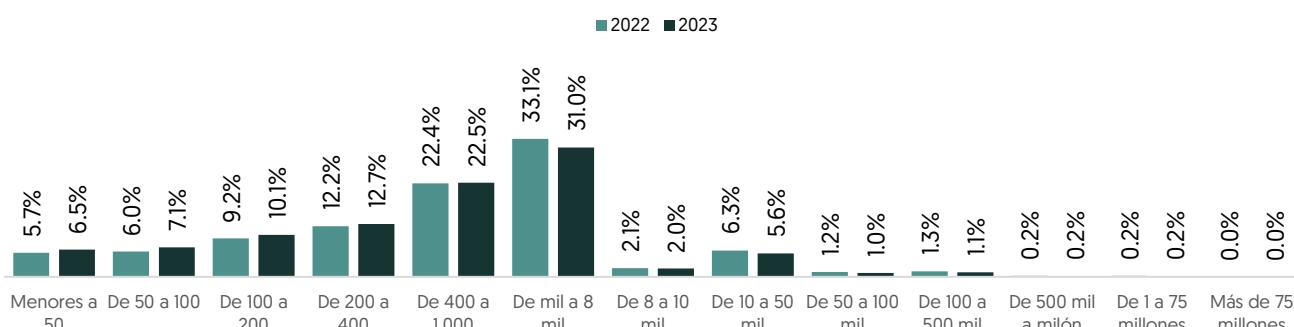
- Evolución de las cuentas acumuladas que han realizado al menos un pago a través de CoDi



Fuente: Banxico, 2021-2023

- Distribución por monto de las transferencias a terceros enviadas por SPEI

(porcentaje de operaciones en el año)



Fuente: Banxico, años 2022 y 2023

- Entidades con mayor y menor número de transacciones en TPV de la banca y EACP

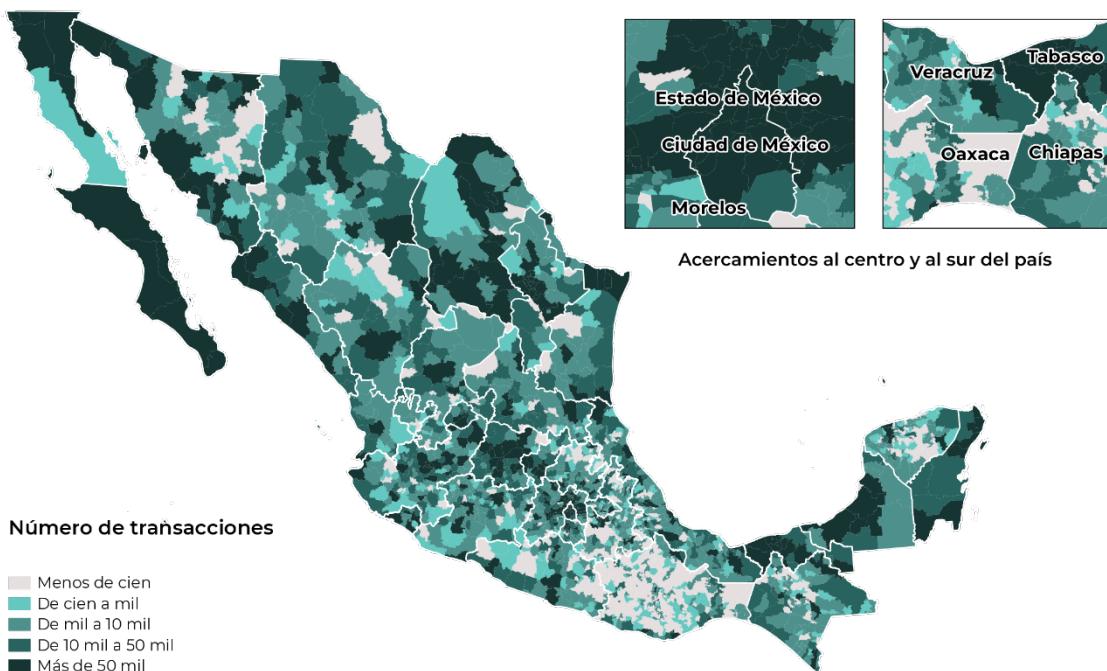
Entidad	Número	Demográfico ¹
Ciudad de México	122,818,552	165,435
Nuevo León	25,007,793	56,590
Estado de México	20,757,070	15,212
Jalisco	13,705,449	21,293
Baja California	12,198,371	42,591

Entidad	Número	Demográfico ¹
Campeche	1,362,899	17,648
Guerrero	1,326,228	4,993
Nayarit	1,262,932	12,913
Colima	1,236,184	20,210
Tlaxcala	1,035,060	9,818

1/ Número de transacciones por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Concentración de transacciones en TPV de la banca y EACP por municipio



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

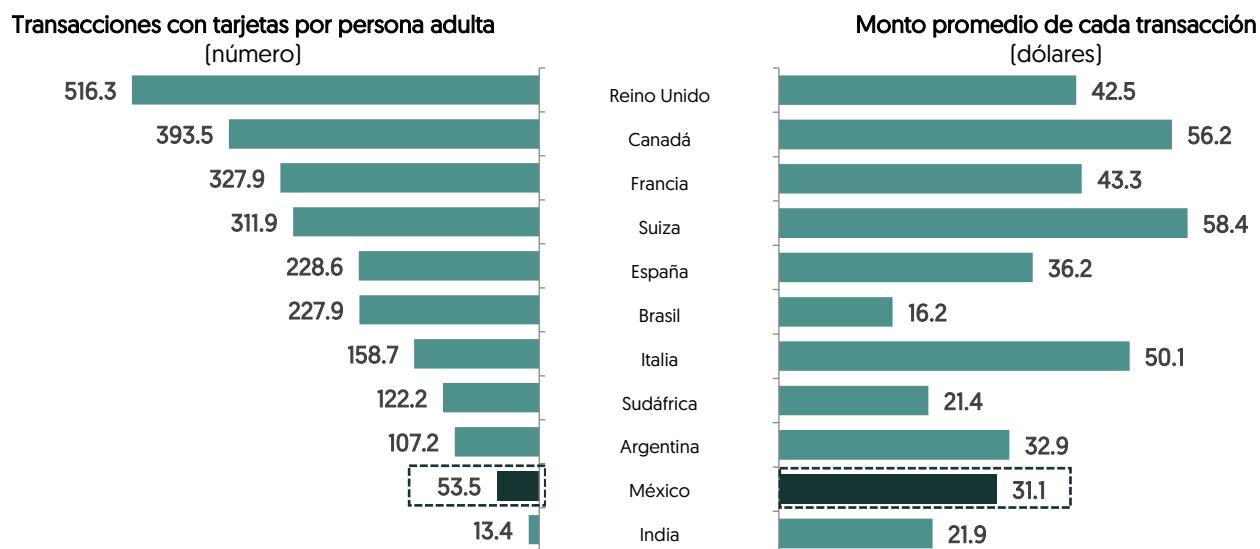
- Municipios con mayor número de transacciones en TPV de la banca y EACP

Municipio	Número	Demográfico ¹
Álvaro Obregón, Ciudad de México	50,066,784	804,593.3
Cuauhtémoc, Ciudad de México	20,818,939	450,286.2
Azcapotzalco, Ciudad de México	16,038,142	443,687.3
Miguel Hidalgo, Ciudad de México	14,873,051	429,796.1
Benito Juárez, Ciudad de México	9,973,742	260,498.1

1/ Número de transacciones por cada 10,000 personas adultas

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

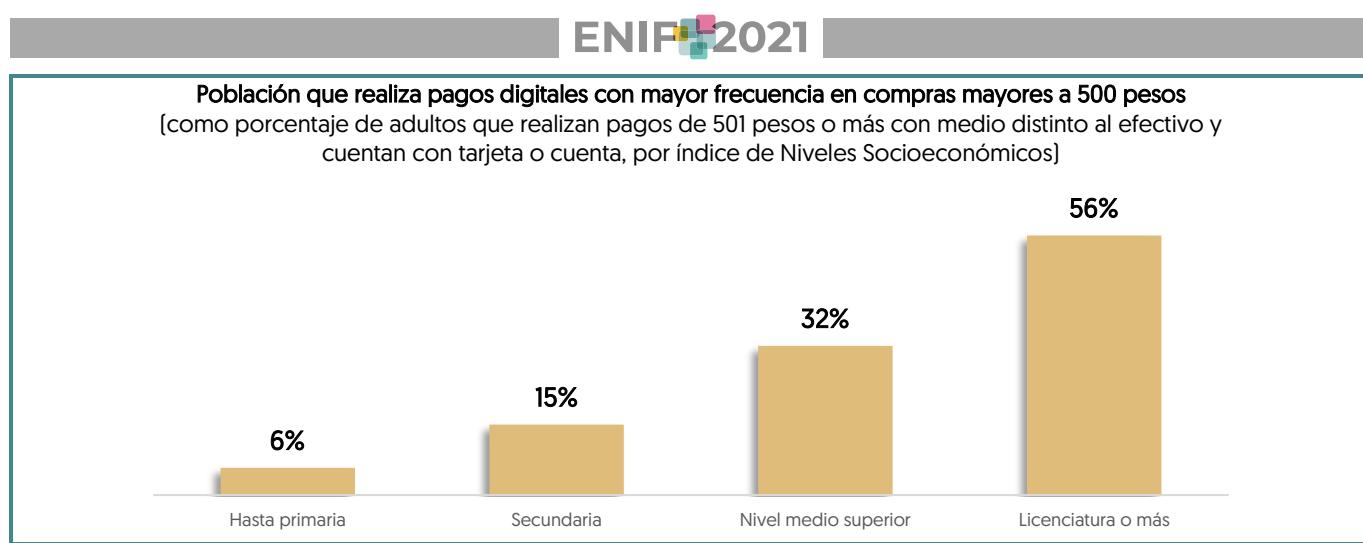
- Comparativo internacional



Incluye seis países con ingreso alto, tres con mediano alto (similares a México) y un país con ingreso bajo

Fuente: Banco de Pagos Internacionales (BIS), 2022

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021



Remesas

(Incluye información de Sistema de pagos de Banxico)

En 2023, los **ingresos por remesas** enviadas a México fueron de **63.3 mil millones de dólares**, es decir, un incremento de **ocho por ciento** respecto a 2022. El **monto promedio de remesa enviada a México** fue de **393.2 dólares**.

Los **ingresos por remesas** estuvieron distribuidos mayormente en los municipios de **muy bajo y bajo rezago social** (89 por ciento), en contraparte con los municipios de **muy alto rezago social**, que solo concentraron el uno por ciento.

Las remesas enviadas a México fueron a través de **161 millones de operaciones**, de las cuales **533 mil** se efectuaron por el servicio **Directo a México** por un **monto de 419 millones de pesos**, representando **menos del uno por ciento** tanto en **número** como en el **importe total de los envíos**, por lo que este servicio fue muy poco utilizado considerando que la persona beneficiaria en México no paga comisión por recibir el pago.

Guanajuato fue la entidad con **mayor ingreso por remesas enviadas a México** con **5.4 mil millones de dólares**. En cuanto a municipios, San Cristóbal de las Casas, en Chiapas, fue el que tuvo el mayor importe, con **887.1 millones de dólares**. Los dos estados de Estados Unidos con **mayor envío de remesas a México** fueron **California y Texas** con importes de 20.7 mil millones de dólares y 9.2 mil millones de dólares, respectivamente.

En el contexto internacional, en 2023, México registró un **costo promedio de envío de remesas desde Estados Unidos** de **4.9 por ciento por cada 200 dólares**, porcentaje que fue superior para Colombia, con 5.7 por ciento, e inferior para Honduras, con 3.7 por ciento.

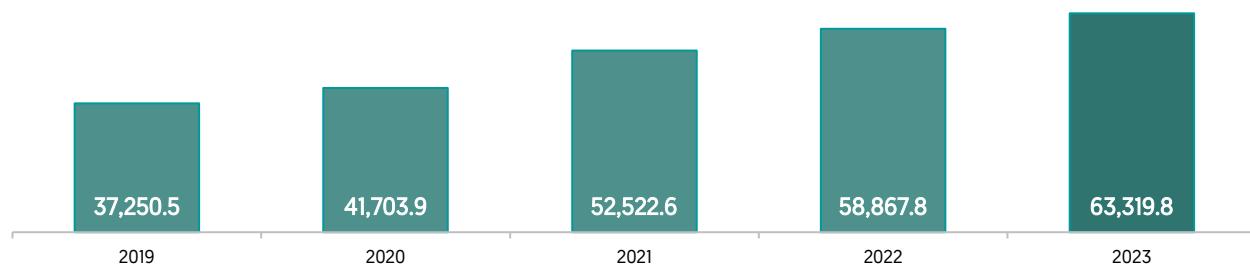
De acuerdo con la ENIF 2021, existe una **relación inversa entre el nivel de escolaridad y la recepción de remesas por parte de la población**, es decir, a mayor nivel de escolaridad menor es el porcentaje de la población que recibió dinero de familiares o personas conocidas que viven en otro país y a menor nivel de escolaridad mayor es este porcentaje.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

Ingresos por remesas enviadas a México en 2023 (millones de dólares)	Crecimiento [2022 vs 2023]	Monto promedio de remesa enviada a México en 2023 (dólares)	Costo promedio del envío de remesas desde Estados Unidos a México en 2023 (porcentaje por cada 200 dólares)
63,319.8	7.6%	393.2	4.9

- Evolución del ingreso de las remesas enviadas a México

(millones de dólares)

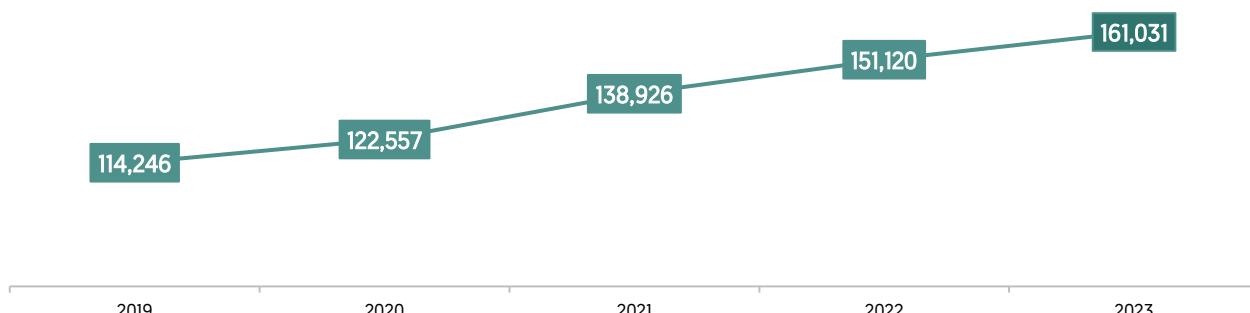


Nota: En 2023 Banxico actualizó el cierre de 2022

Fuente: Banxico, 2019-2023, por año

- Evolución del número de las remesas enviadas a México

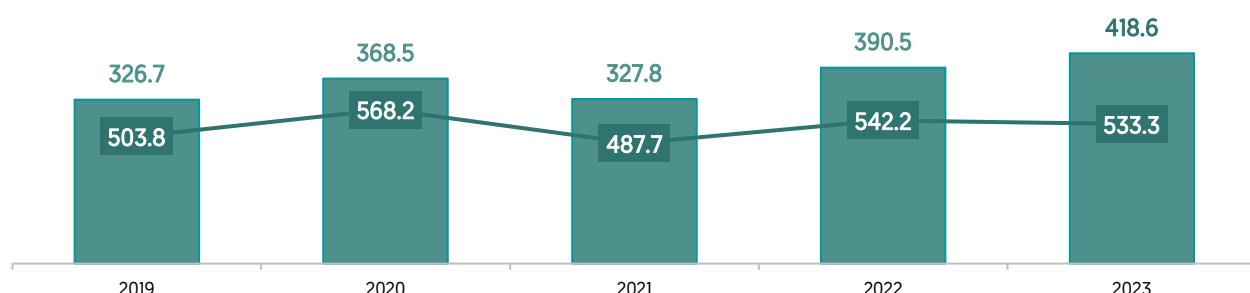
(millones de operaciones)



Fuente: Banxico, 2019-2023, por año

- Evolución de remesas enviadas a través de Directo a México

■ Millones de dólares ■ Miles de operaciones



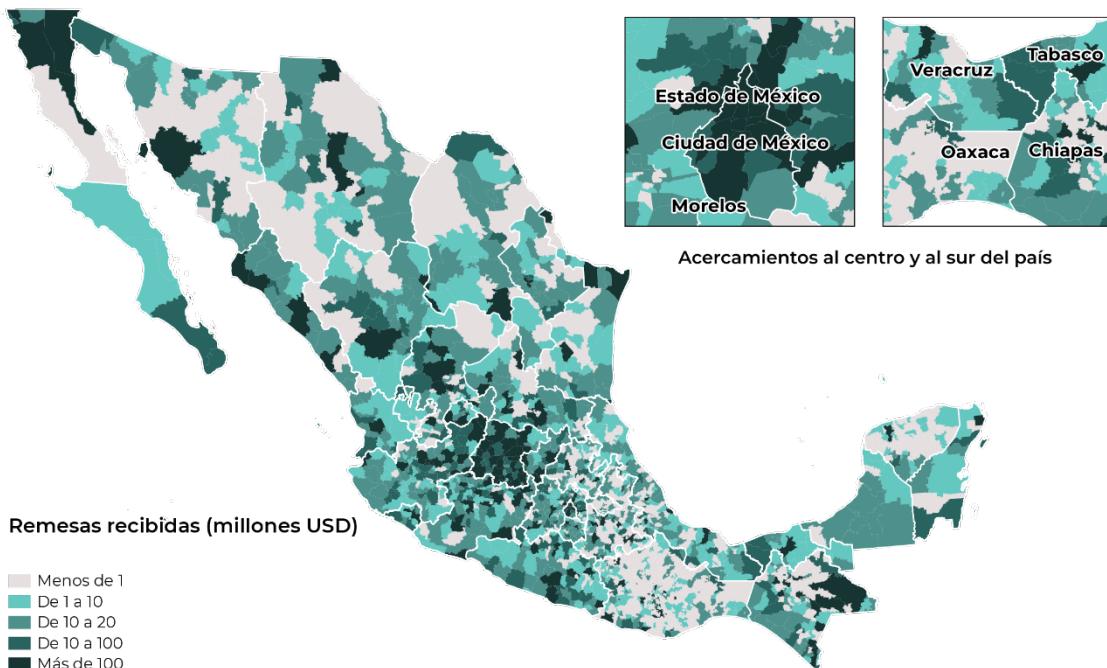
Fuente: Banxico, 2019-2023, por año

- Entidades con mayor y menor ingreso por remesas enviadas a México

↑ Entidad	Importe (millones de dólares)	Por persona [dólares]	↓ Entidad	Importe (millones de dólares)	Por persona [dólares]
Guanajuato	5,414	852	Tabasco	420	159
Michoacán	5,410	1,103	Tlaxcala	414	292
Jalisco	5,356	622	Quintana Roo	397	218
Chiapas	4,368	736	Baja California Sur	178	211
Estado de México	4,354	244	Campeche	174	167

Fuente: Banxico, año 2023

- Concentración del ingreso por remesas enviadas a México por municipio



Fuente: Banxico, año 2023

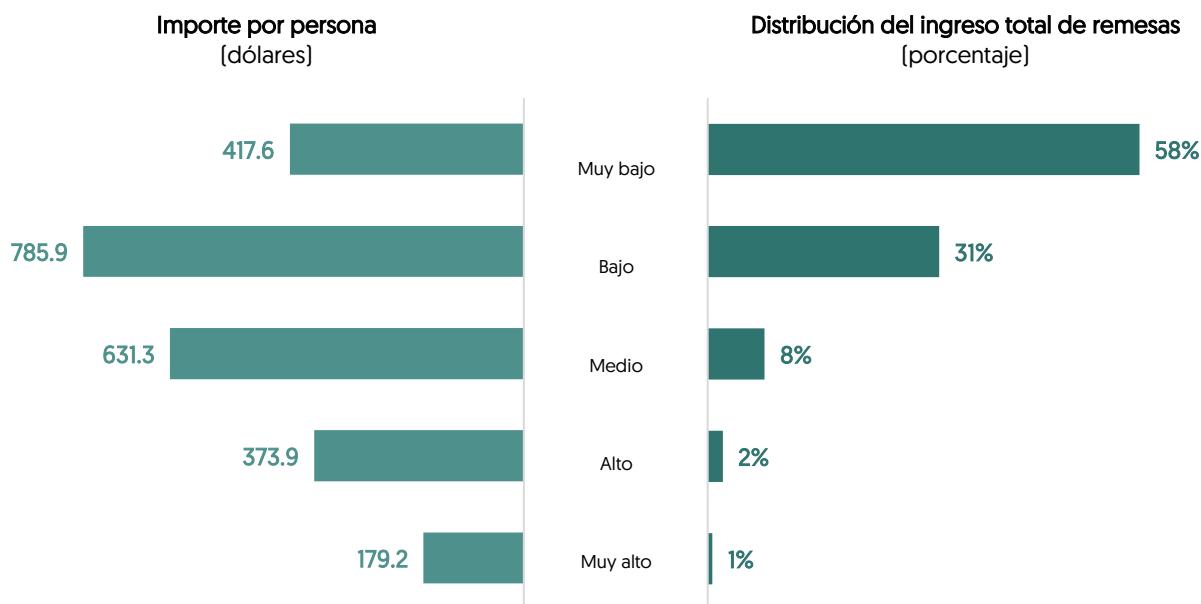
- Municipios con mayor ingreso por remesas enviadas a México

Municipio	Importe (millones de dólares)	Por persona [dólares]
San Cristóbal de las Casas, Chiapas	887.1	4,109.4
Tijuana, Baja California	787.2	409.5
Guadalajara, Jalisco	649.8	469.0
Morelia, Michoacán	619.5	729.6
Monterrey, Nuevo León	594.7	520.3

Fuente: Banxico, año 2023

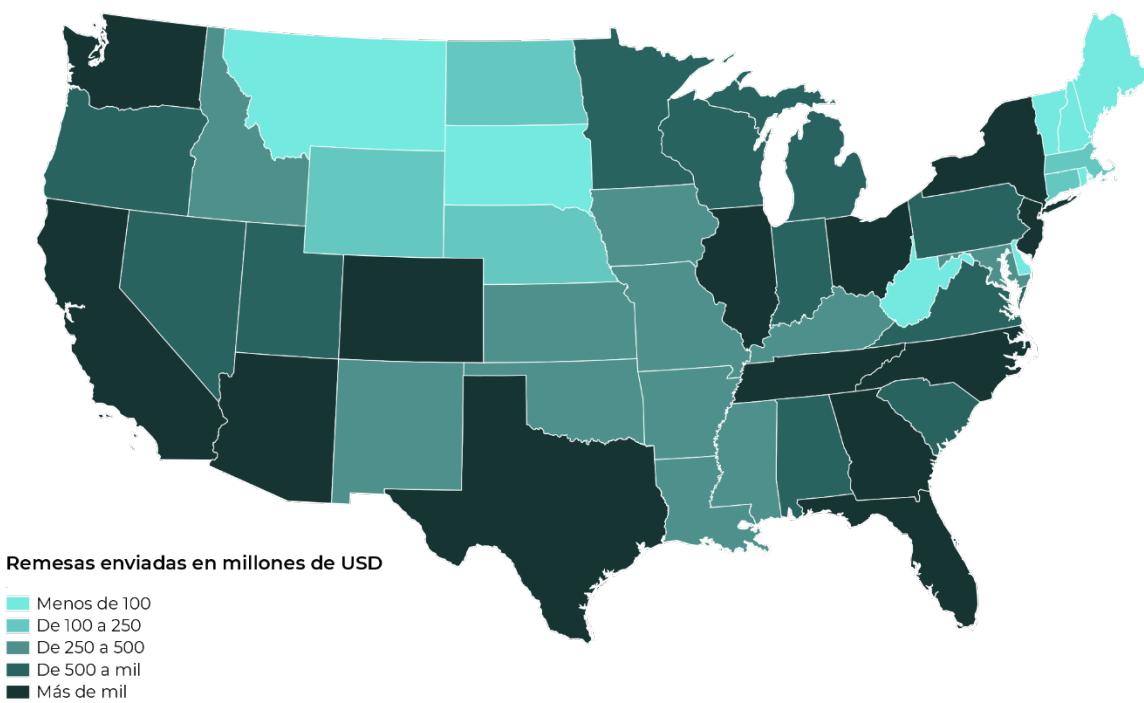
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Distribución del ingreso de remesas por nivel de rezago social de los municipios



Fuente: Banxico, año 2023

- Concentración estatal en Estados Unidos de las remesas enviadas a México



Fuente: Banxico, año 2023

- Estados de Estados Unidos con mayor envío de remesas a México

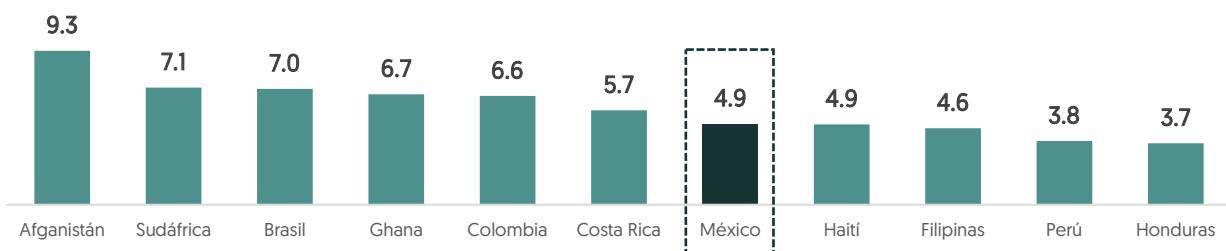
Estado	Importe (millones de dólares)	Crecimiento (2022 vs 2023)
California	20,694.9	3.2%
Texas	9,246.1	-1.1%
Georgia	2,275.8	39.3%
Illinois	2,075.4	13.4%
Colorado	1,891.3	43.0%

Nota: En 2023 Banxico actualizó el cierre de 2022

Fuente: Banxico, año 2023

- Comparativo internacional

Costo promedio de enviar remesas desde Estados Unidos
(Porcentaje de un envío de 200 dólares)



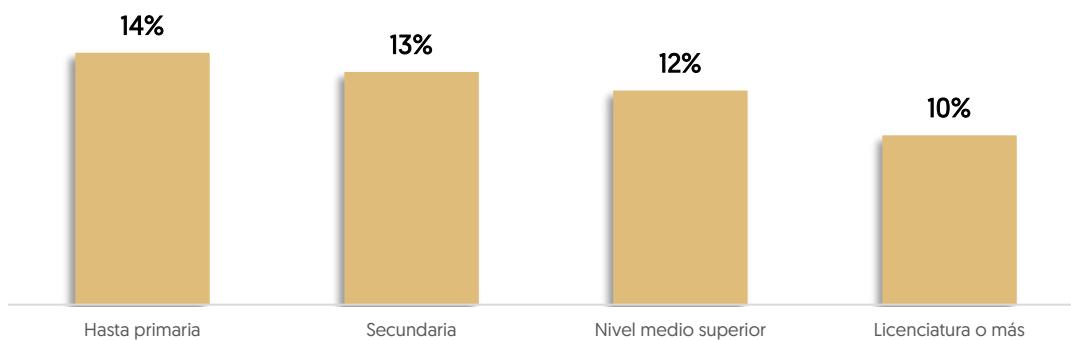
Incluye seis países con ingreso mediano alto [similares a México] y cuatro con ingreso bajo

Fuente: Banco Mundial, cuarto trimestre 2023

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021

Población que recibió dinero de familiares o personas conocidas que viven en otro país
(como porcentaje de población adulta, por nivel máximo de estudios)



Fuente: ENIF, 2021

Protección a las personas usuarias



 DESCARGAR
DATOS



Acciones de la CONDUSEF

[Incluye información de las instituciones financieras supervisadas por la CONDUSEF]

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) supervisó a tres mil 395 instituciones financieras en 2023. Se registraron aproximadamente 2.1 millones de acciones de defensa, lo que significó un incremento de 23 por ciento respecto a 2022. Por cada 10 mil personas adultas, el número de acciones de defensa fue de 218.5.

Del total de las acciones de defensa, 1.4 millones fueron asesorías a través del Sistema de Información Operativa [SIO], 463 mil 791 fueron asesorías vía chat y chatbot y 274 mil 149 fueron reclamaciones. De esta distribución predominaron las Asesorías Técnico-Jurídicas, principalmente de información básica.

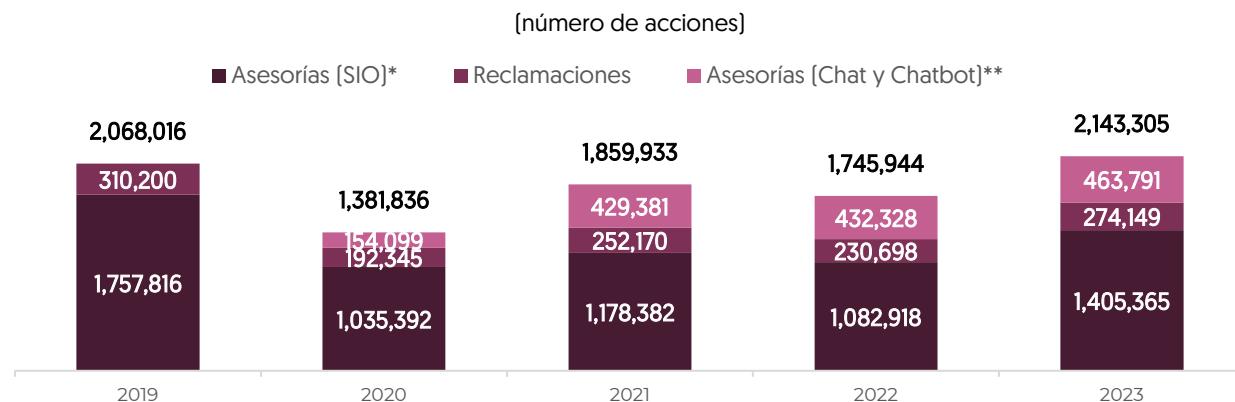
Dentro de las principales acciones de defensa figuraron, en orden descendente, orientación sobre los servicios que ofrece la CONDUSEF y sobre el funcionamiento de productos financieros , así como consultas para saber si la persona es beneficiaria de algún seguro. Mientras que los productos con mayor número de reclamaciones fueron las tarjetas de crédito y débito, así como el reporte de crédito especial, conformando casi la mitad del total de reclamos.

La mayor parte de las acciones de defensa, el 43 por ciento, se brindó en el Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos. Por otro lado, la tercera parte de las acciones de defensa estuvo concentrada en la banca múltiple. Particularmente, el número de reclamaciones para estas instituciones representó el 55 por ciento de la totalidad de las reclamaciones, siendo Citibanamex, BBVA y Banco Azteca las que tuvieron la mayoría de estas. La Ciudad de México fue la entidad con el mayor número de reclamaciones, alcanzando un total de 44 mil 942.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

Instituciones financieras que supervisó la CONDUSEF en 2023	Número de acciones de defensa en 2023	Acciones de defensa por cada 10 mil personas adultas en 2023	Crecimiento (2022 vs 2023)
3,395	2,143,305	218.5	22.8%

● Evolución histórica de las acciones de defensa

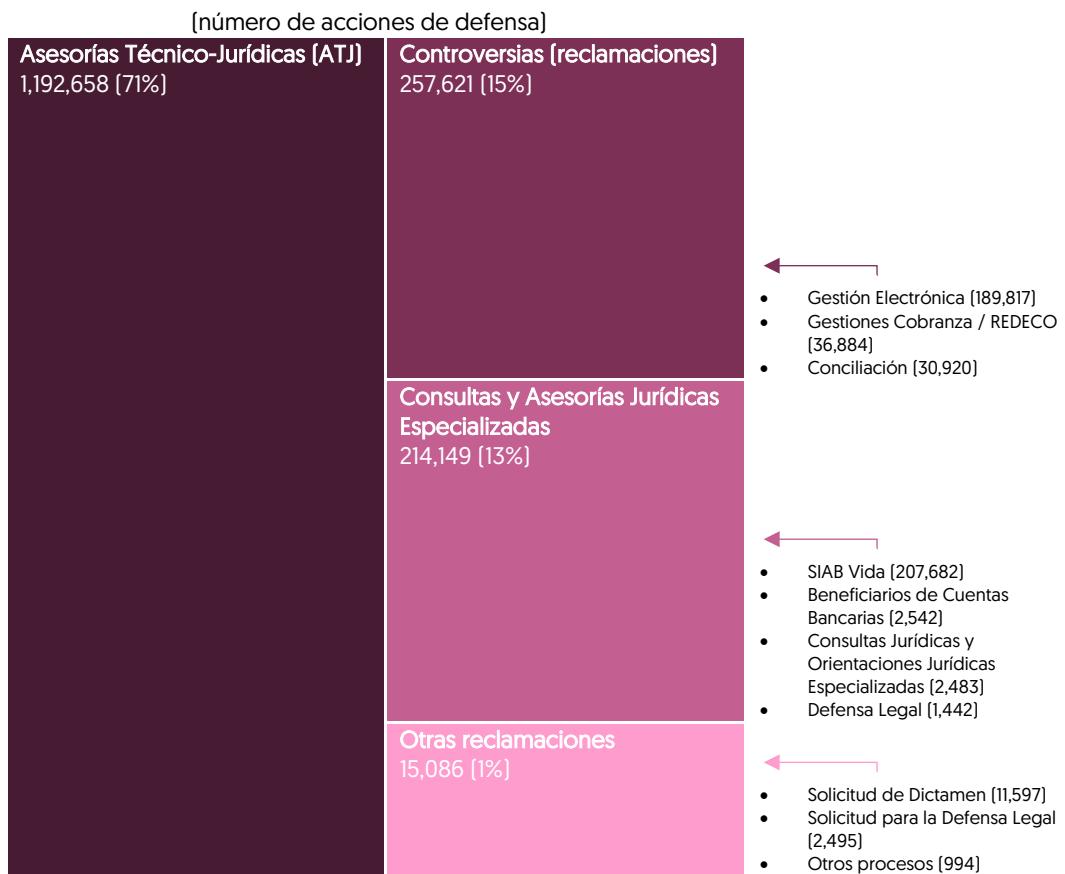


* Sistema de Información Operativa (SIO).

** Las asesorías a través de chat y chatbot se comienzan a contabilizar a partir de 2020

Fuente: CONDUSEF, 2019-2023, por año

● Distribución de acciones de defensa por proceso y subprocesso



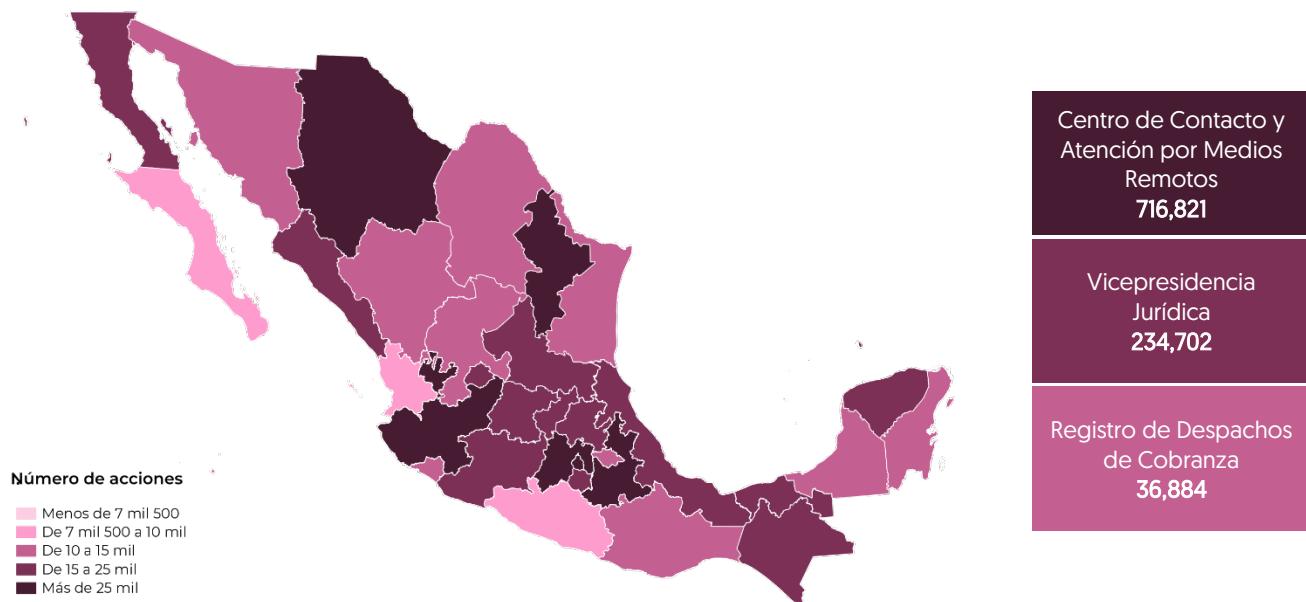
Fuente: CONDUSEF, año 2023. No incluye asesorías a través de chat y chatbot

- Acciones de defensa realizadas por tipo de institución involucrada

(número de acciones de defensa)				
Banca múltiple 553,026 (33%)	CONDUSEF 382,494 [23%]	Aseguradoras 318,615 [19%]	Otras 214,431 [13%]	
		Sociedades de Información Crediticia 181,368 (11%)		Afore 29,580 (2%)

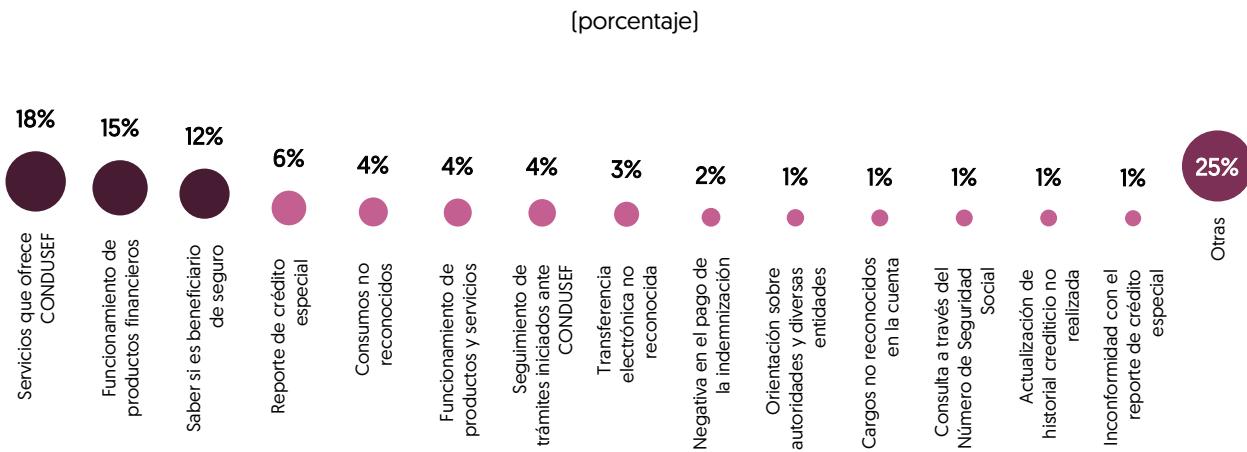
Fuente: CONDUSEF, año 2023. No incluye asesorías a través de chat y chatbot

- Acciones de defensa realizadas por ubicación del centro de atención



Fuente: CONDUSEF, año 2023. Ciudad de México incluye Metropolitana Central, Metro y Oriente

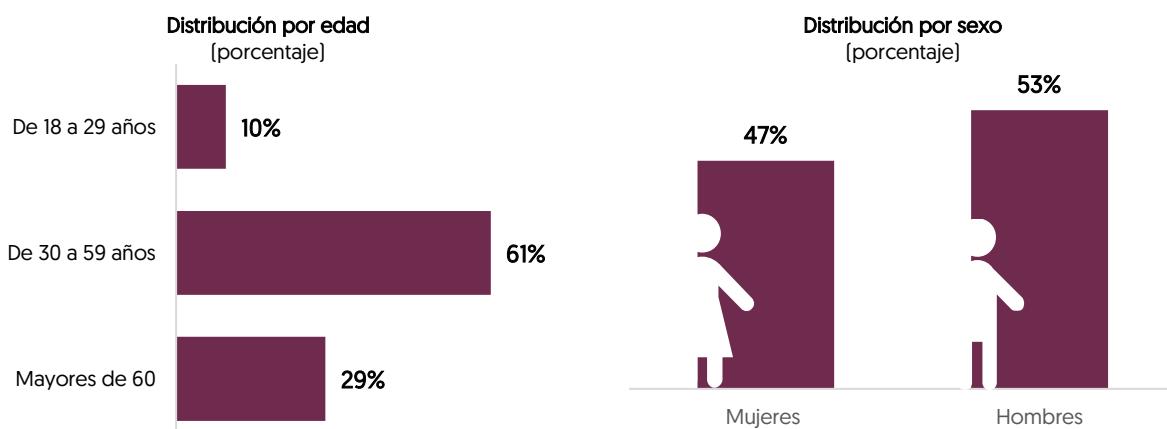
- Principales causas por las cuales se iniciaron las acciones de defensa



Fuente: CONDUSEF, año 2023

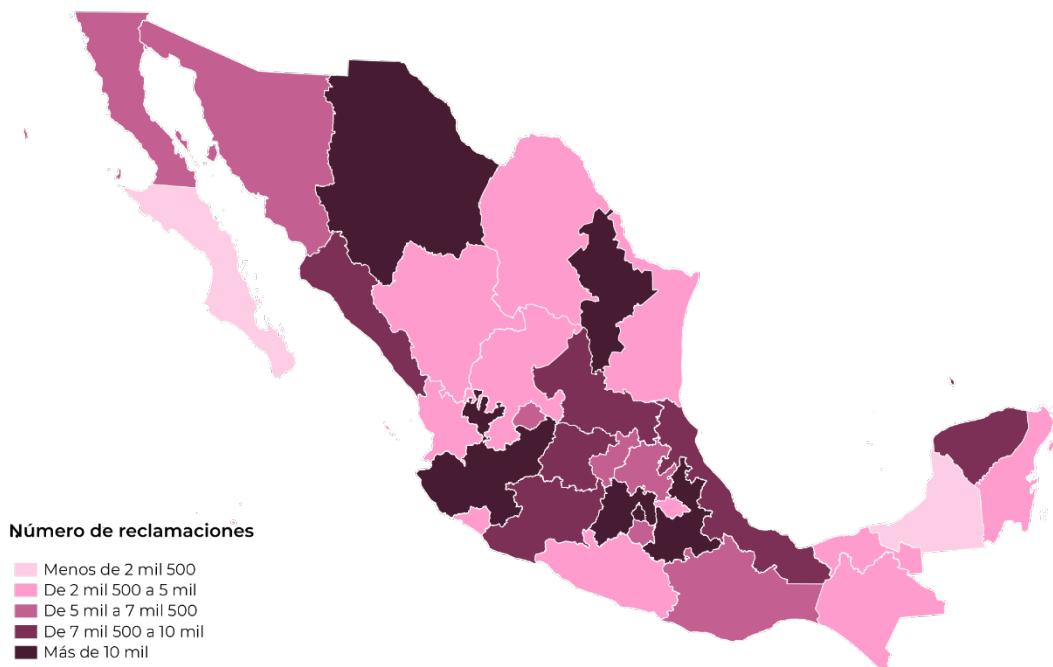
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Características de las personas usuarias que presentan reclamaciones



Fuente: CONDUSEF, año 2023

- Concentración de las reclamaciones por entidad federativa



Fuente: CONDUSEF, año 2023

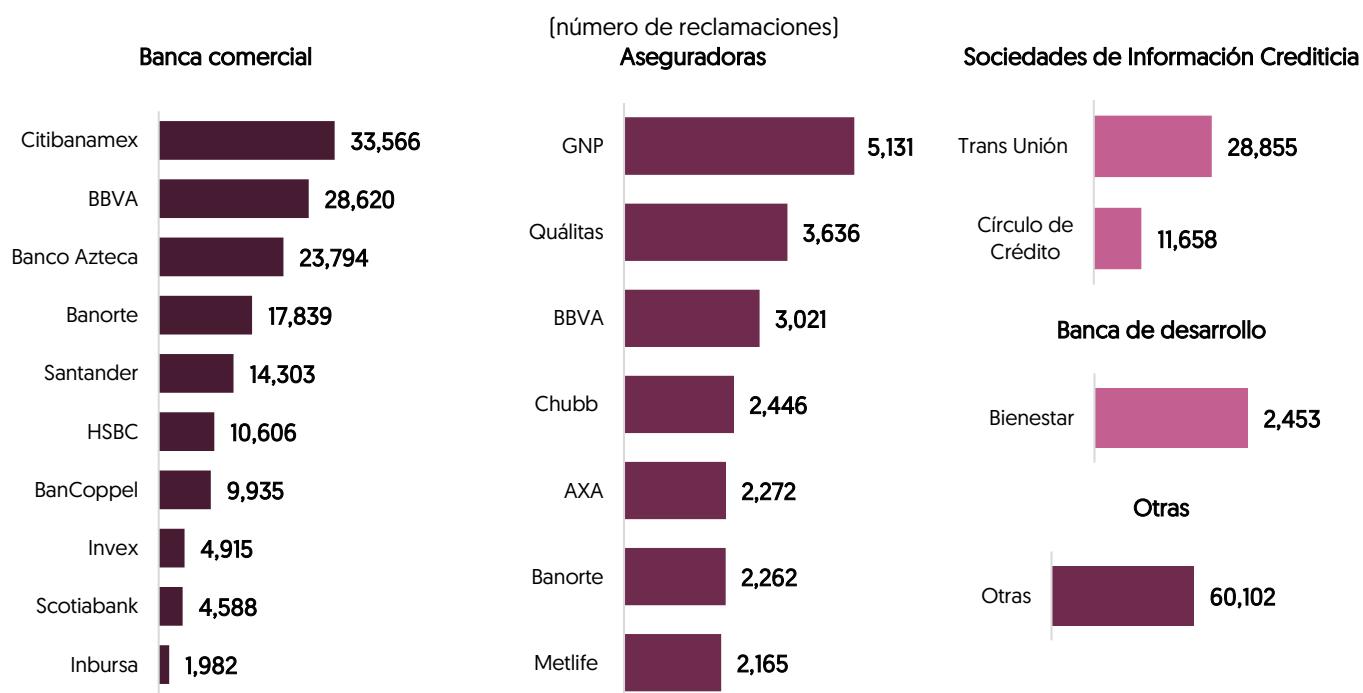
- Entidades con mayor y menor número de reclamaciones

↑	Entidad	Número	Demográfico ¹	↓	Entidad	Número	Demográfico ¹
Ciudad de México	44,942	60.5		Tabasco	3,484	17.9	
Estado de México	32,887	24.1		Tlaxcala	2,728	25.9	
Jalisco	22,998	35.7		Zacatecas	2,645	21.5	
Chihuahua	13,416	45.9		Campeche	2,229	28.9	
Puebla	10,981	22.1		Baja California Sur	1,788	28.2	

1/ Número de reclamaciones por cada 10,000 personas adultas

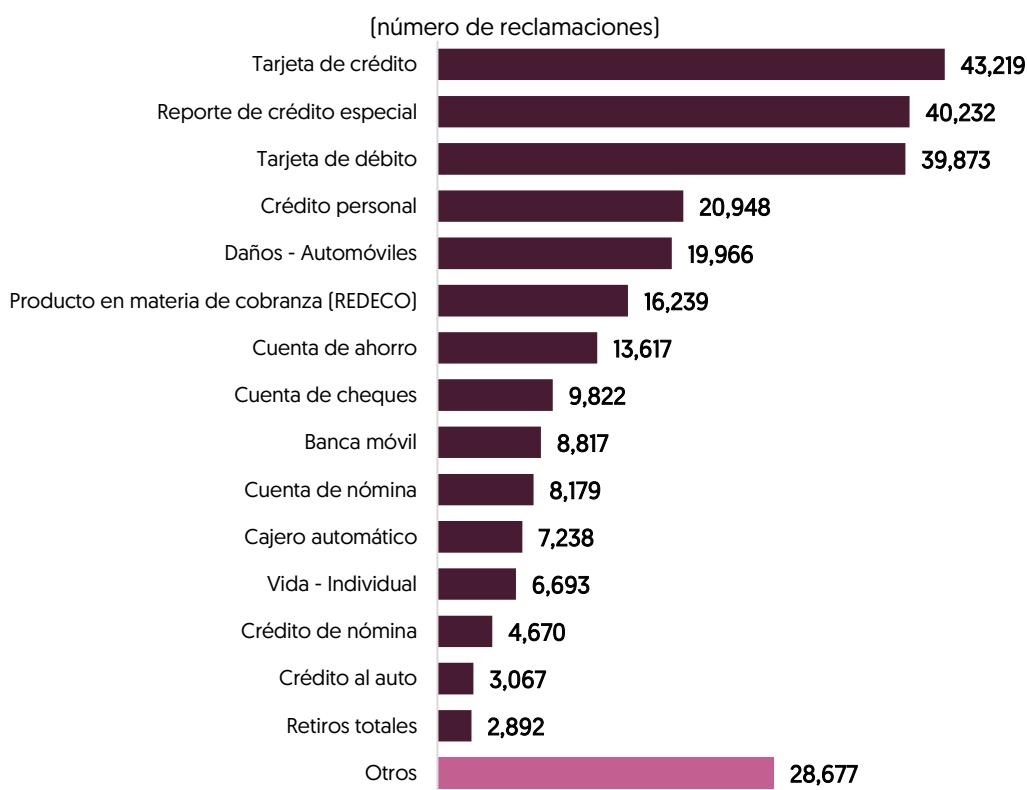
Fuente: CONDUSEF, año 2023

- Concentración de reclamaciones por principales instituciones



Fuente: CONDUSEF, año 2023

- Distribución de reclamaciones por producto



Fuente: CONDUSEF, año 2023



Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple

(Incluye información de la banca múltiple)

En **2023**, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) registró **poco más de 10 millones de reclamaciones** que las y los clientes de la banca múltiple presentaron de manera directa a estas instituciones, lo que representó un incremento **de nueve por ciento**. El monto reclamado fue de **47.3 mil millones de pesos**. De las reclamaciones concluidas, el **63 por ciento** se resolvió **a favor del cliente** y, por otro lado, el **37 por ciento del importe reclamado fue abonado a la persona usuaria**.

Los productos con **mayor número de reclamaciones concluidas** principalmente fueron las **tarjetas de débito y crédito**, donde cerca de la **mitad del importe reclamado** en estos productos resultó **a favor del cliente**. Mientras que, de **las reclamaciones concluidas de los créditos automotrices, tres cuartas partes fueron abonadas al cliente**, siendo el mayor porcentaje de todos los productos.

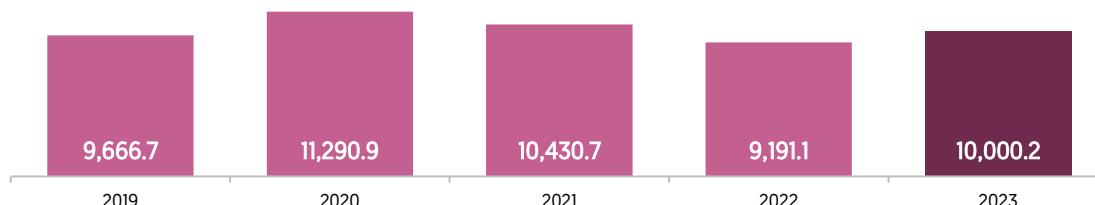
Las tres instituciones con mayor número de reclamaciones concluidas fueron **Banco Azteca, Santander y BBVA**, donde el **50, 67 y 36 por ciento** de las reclamaciones, respectivamente, resultaron favorables para las y los clientes.

De acuerdo con la ENIF 2021, existe una **relación directa entre el nivel de escolaridad de la población y saber a dónde acudir en caso de tener algún problema con algún producto financiero**; dado que el **76 por ciento** de las personas adultas con licenciatura o más sabe a dónde acudir en este caso, mientras que en el nivel primaria solo el **34 por ciento** sabría a dónde acudir.

Número de reclamaciones en 2023	Crecimiento (2022 vs 2023)	Porcentaje de reclamaciones concluidas a favor del cliente en 2023	Importe reclamado en 2023 (millones de pesos)	Porcentaje del importe de reclamaciones procedentes al cliente en 2023
10,000,167	8.8%	63%	47,307.4	37%

- Evolución del número de reclamaciones

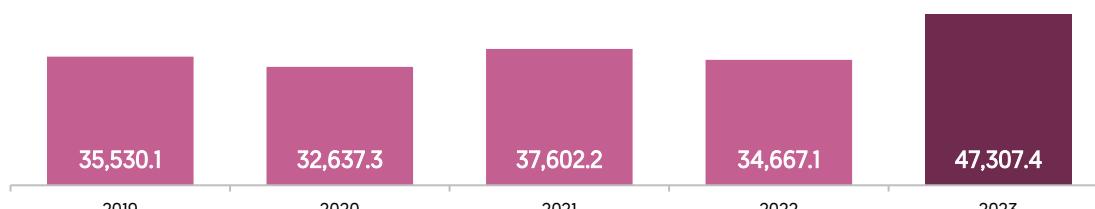
[miles de reclamaciones]



Fuente: CNBV, 2019-2023, por año

- Evolución del importe de reclamaciones

[millones de pesos]

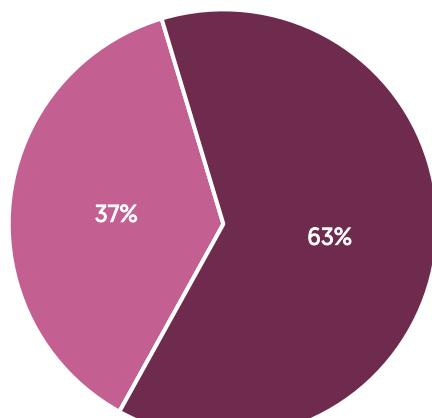


Fuente: CNBV, 2019-2023, por año

- Resultado de reclamaciones concluidas

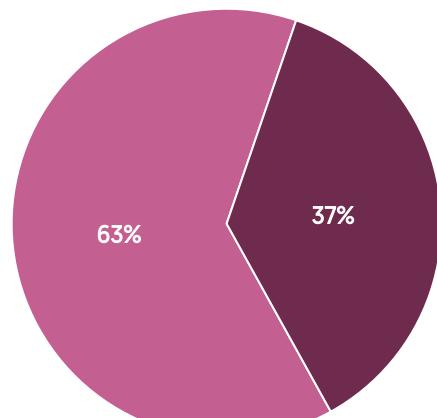
Distribución del número de reclamaciones (porcentaje)

■ Concluidas en contra del cliente ■ Concluidas a favor del cliente



Distribución del importe reclamado (porcentaje)

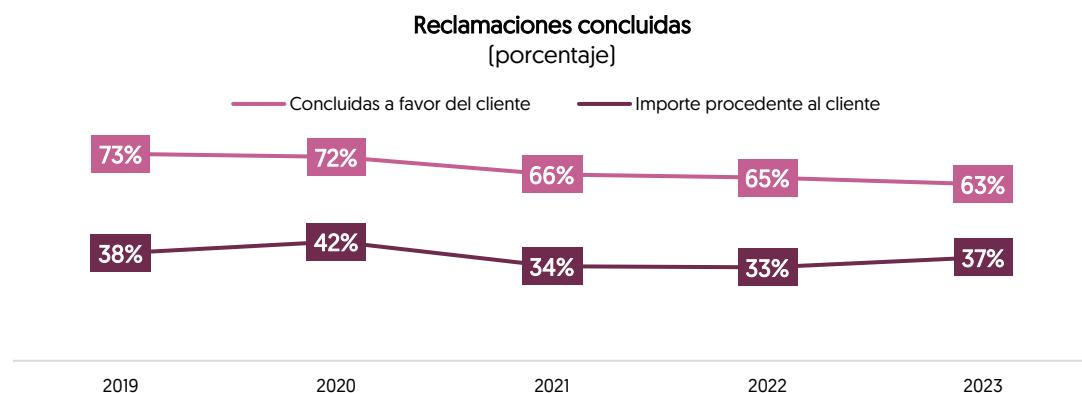
■ Importe no procedente al cliente ■ Importe procedente al cliente



Fuente: CNBV, año 2023 con estatus a mayo 2024

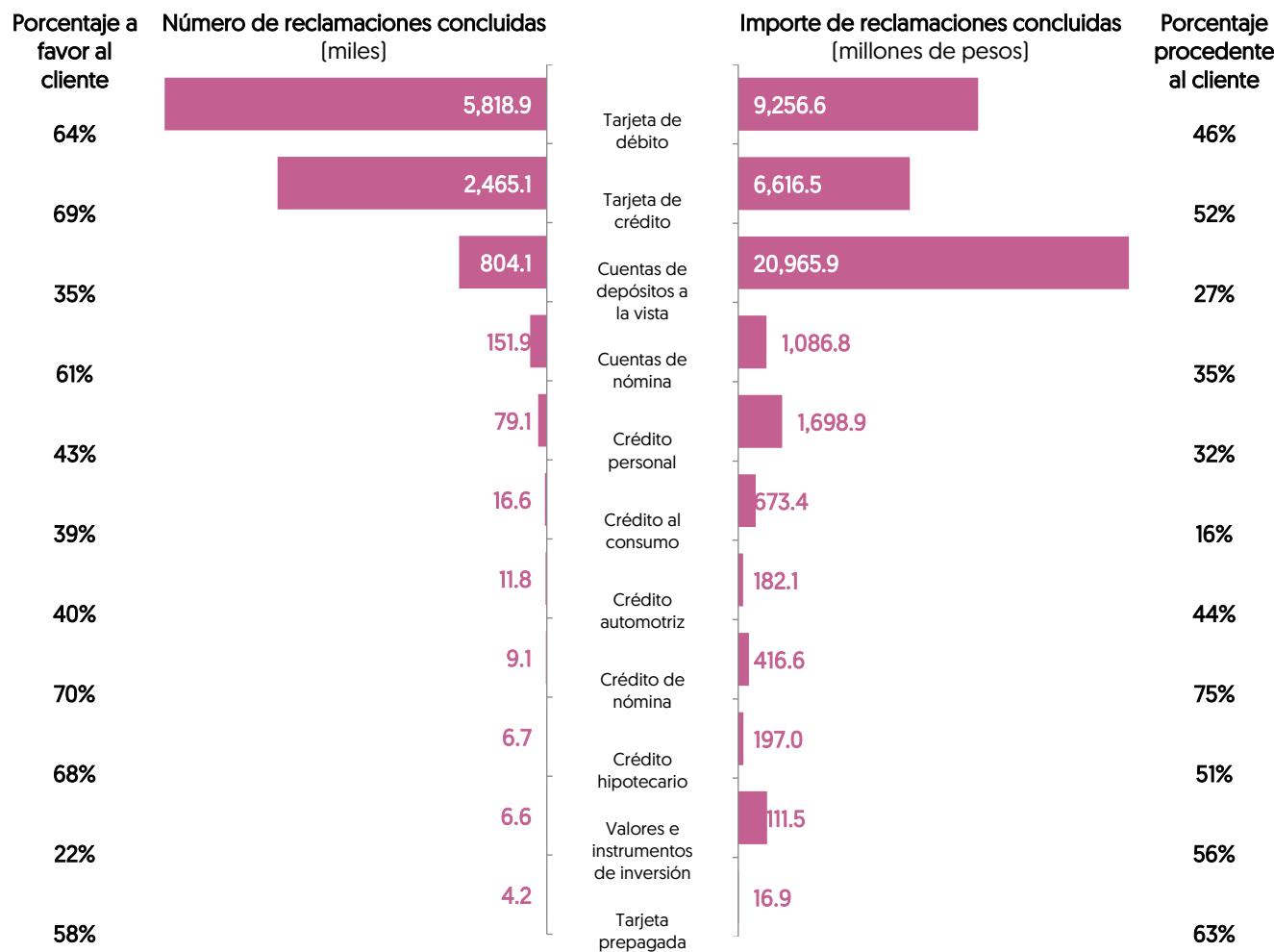
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Evolución de reclamaciones concluidas a favor del cliente



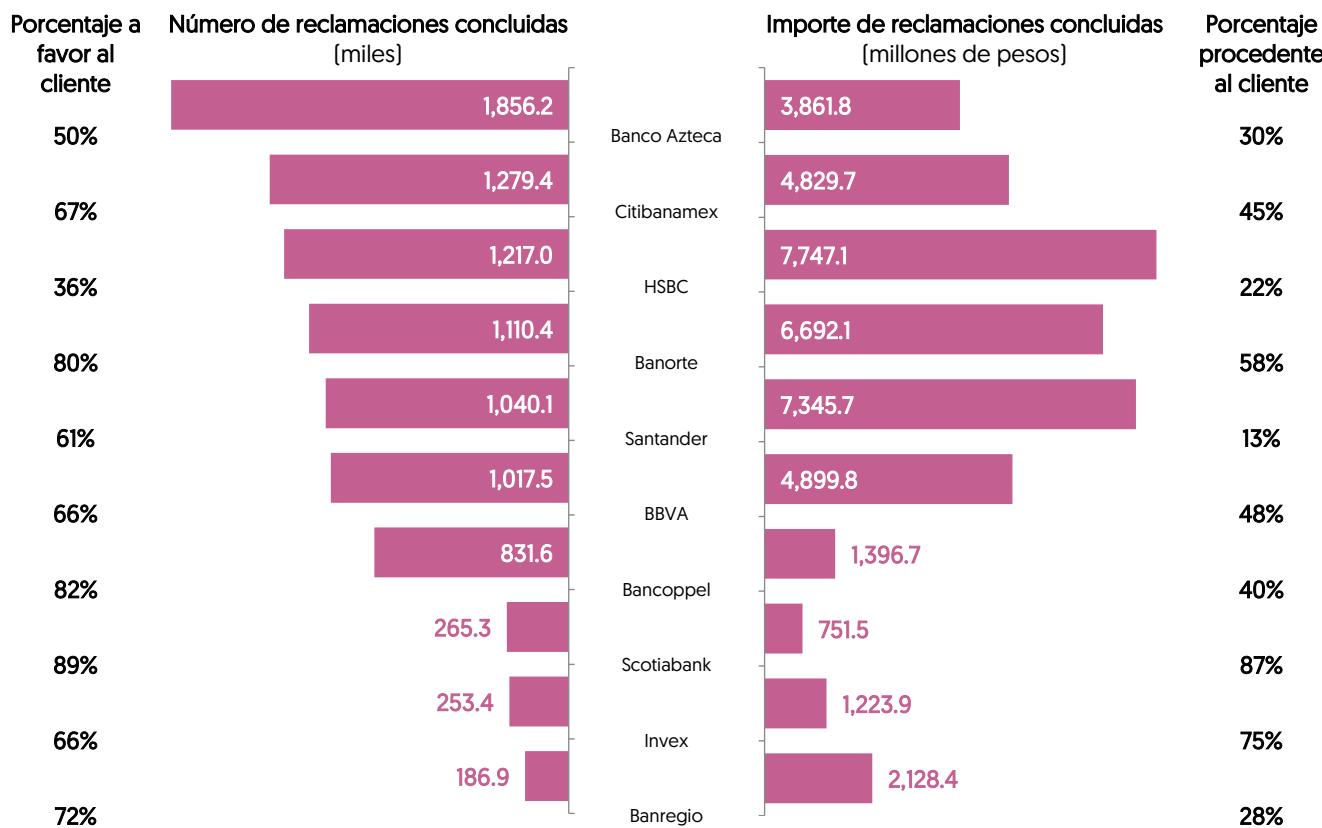
Fuente: CNBV, 2019-2023 con estatus a mayo 2024

- Resultado de reclamaciones concluidas por tipo de producto



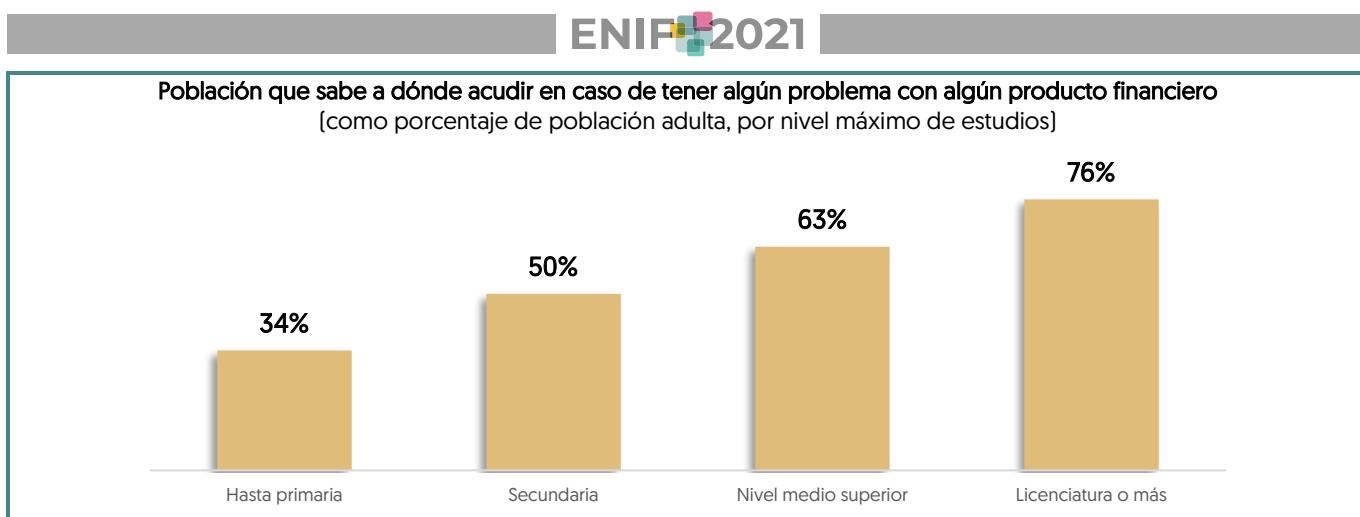
Fuente: CNBV, año 2023 con estatus a mayo 2024

- Resultado de reclamaciones concluidas de los 10 bancos con mayor número de reclamaciones

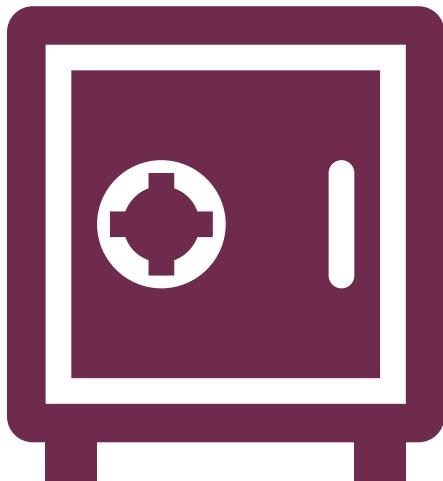


Fuente: CNBV, año 2023 con estatus a mayo 2024

- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021



Protección al ahorro bancario

[Incluye información del IPAB]

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) **garantiza el patrimonio** de las personas ahorradoras hasta por **400 mil Unidades de Inversión (UDIS)**, lo que equivale a **3.2 millones de pesos** al cierre de 2023, esto significa un **crecimiento de cuatro por ciento** respecto a 2022.

Los depósitos que cumplen con los requisitos de elegibilidad para cobertura del IPAB se denominan Obligaciones Garantizadas (OG). A finales de 2023, **más de 153 millones cuentas de personas físicas y morales estuvieron garantizadas con un saldo promedio de 43 mil 334 pesos**, lo que constituye un saldo total de las OG por más de 6.6 billones de pesos.

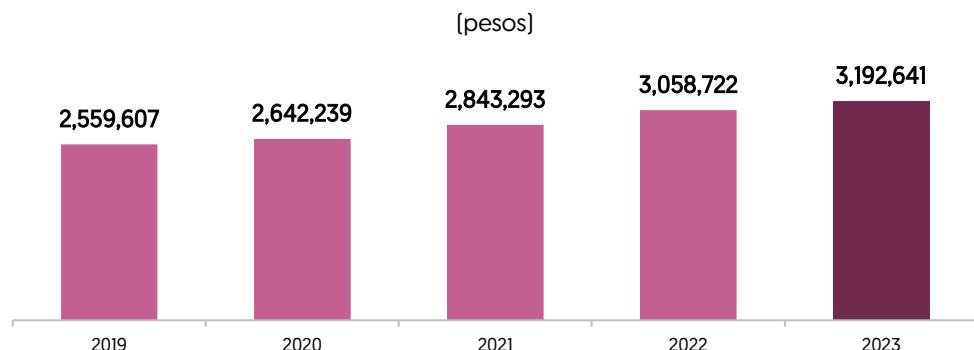
El IPAB administra el Fondo de Protección al Ahorro Bancario (FPAB), que se constituye a través de cuotas cobradas a los bancos mensualmente. A diciembre de 2023, el **FPAB** contaba con recursos **cercanos a los 87 mil millones de pesos**, equivalentes al 2.4 por ciento de las Obligaciones Garantizadas Cubiertas (OGC).

El límite de cobertura del IPAB colocó a México, en 2022, en los más altos niveles de protección en el mundo, solo superado por Estados Unidos y Noruega. A pesar de esto, el **porcentaje de la población adulta en México que conoce acerca de la protección al ahorro** es únicamente del 28 por ciento.

De acuerdo con la ENIF 2021, **casi la mitad de las personas adultas con licenciatura o más conoce la protección al ahorro**, en el caso de las personas adultas con nivel primaria, este porcentaje disminuyó a 16 por ciento.

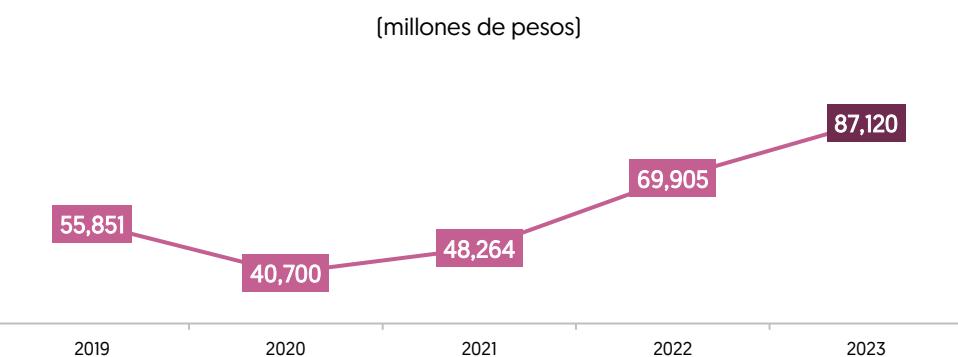
Límite de cobertura en 2023 (pesos)	Crecimiento (2022 vs 2023)	Fondo de Protección al Ahorro Bancario en 2023 (millones de pesos)	Obligaciones Garantizadas Cubiertas en 2023 (millones de pesos)	Saldo promedio cubierto por ahorrador en 2023 (pesos)
3,192,641	4.4%	87,120	3,659,739	23,901

- Evolución del límite de cobertura del IPAB



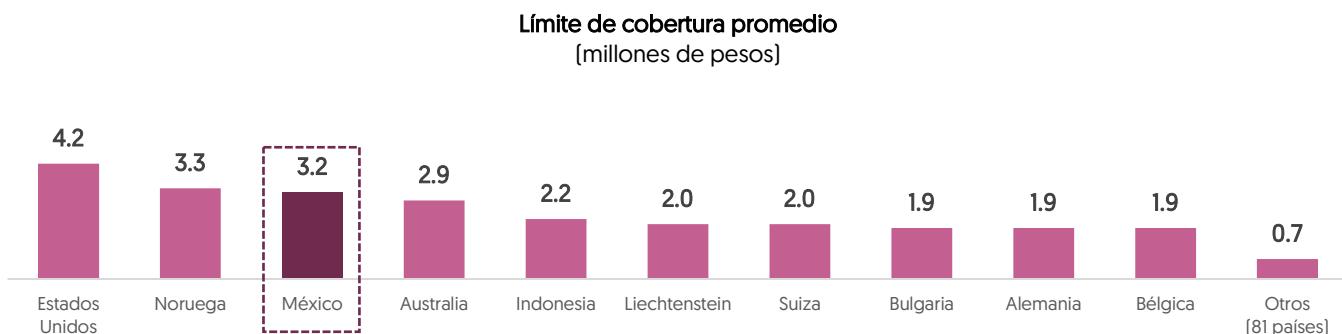
Fuente: IPAB, 2019-2023

- Saldo en el Fondo de Protección al Ahorro Bancario



Fuente: IPAB, 2019-2023

- Comparativo internacional



Fuente: IADI Annual Survey 2023, con datos al cierre de 2022

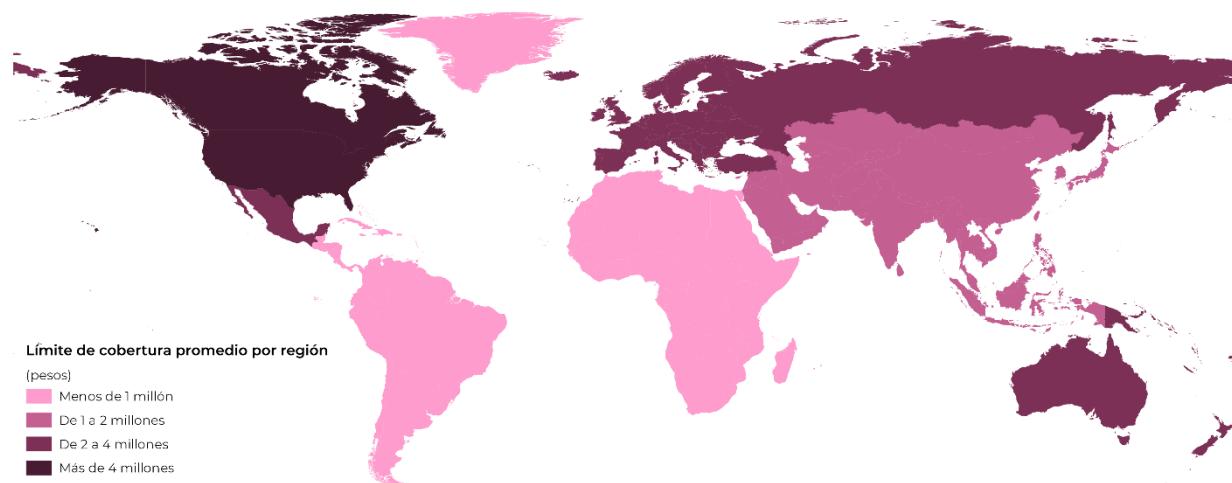
Panorama Anual de Inclusión Financiera

● Obligaciones Garantizadas

Concepto	Valor
Obligaciones Garantizadas [OG]	6,635,467 millones de pesos
Obligaciones Garantizadas Cubiertas [OGC]	3,659,739 millones de pesos
OGC como porcentaje de las OG	55.2 por ciento
Titulares Garantizados por el IPAB [TGI]	153,122,544 personas
Saldo promedio garantizado por ahorrador [OG/TGI]	43,334 pesos
Saldo promedio cubierto por ahorrador [OGC/TGI]	23,901 pesos

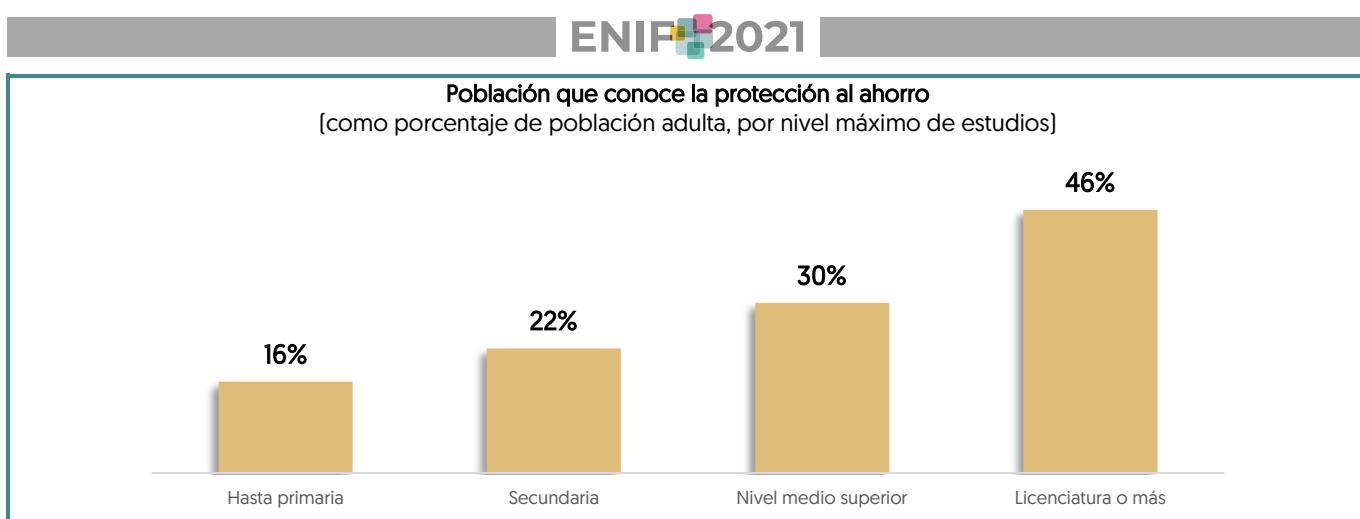
Fuente: IPAB, 2023

● Límite de cobertura promedio por región



Nota: América del Norte incluye dos países; Oceanía, uno; Europa, 29; América Latina 14; Asia, 17; y África, ocho
Fuente: IADI Annual Survey 2022, con datos al cierre de 2021

● Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

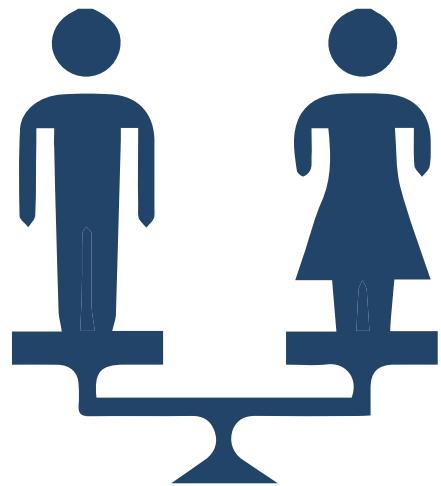


Fuente: ENIF, 2021

Inclusión financiera con perspectiva de género



 DESCARGAR
DATOS



Brechas de género

[Incluye información de cuentas y crédito de la banca y las entidades de ahorro y crédito popular; cuentas de ahorro para el retiro; y ENIF 2021]

En 2023, se registró una **brecha de género de distribución** en cuentas de captación de **3.3 puntos porcentuales (pp)** y en **créditos de 3.5 pp**, ambas a favor de las mujeres. No obstante, para los **créditos otorgados por la banca de desarrollo** existe una notable diferencia de **36 pp a favor de los hombres**.

Asimismo, en los **créditos** se tuvo una diferencia en el **índice de cartera vencida (ICV)** de **0.2 pp** menor en las mujeres y una diferencia en la **tasa promedio ponderada de 3.6 pp** mayor en las mujeres. Las mujeres reportaron un ICV menor que los hombres para los créditos otorgados por la banca y las EACP, asimismo las mujeres tuvieron una mayor tasa promedio ponderada para estos créditos, con excepción de la banca de desarrollo. En las cuentas de la banca se tuvo la mayor brecha a favor de las mujeres (N1 en banca múltiple y N2 y Ahorro en banca de desarrollo). En cuanto a los créditos, las mujeres contaron con brecha a su favor en los créditos grupales de **66 pp**; mientras que resultaron menos favorecidas en los créditos hipotecarios, con 24.5 pp a favor de los hombres para la banca múltiple y con 86.6 pp a favor de los hombres para la banca de desarrollo. Ahora bien, en la distribución de créditos por sexo y por el nivel de rezago de los municipios, las mujeres presentaron una brecha a favor en todos los niveles, particularmente en el nivel de rezago social medio la brecha fue mayor, con 12.5 pp.

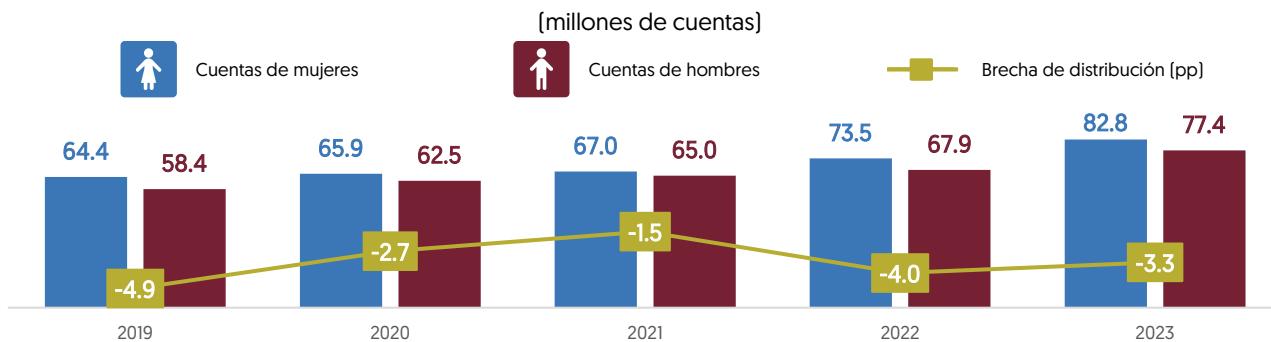
El **53 por ciento del personal contratado por la banca y EACP fueron mujeres**, sin embargo, solo el 33 por ciento de los puestos de la alta dirección fueron ocupados por mujeres. Por las SOFIPO y la banca, **Unagra, Banco S3 y Banco de Bienestar** presentaron el **mayor porcentaje de mujeres en puestos de alta dirección** (58, 45 y 44 por ciento, respectivamente); mientras que **10 SOCAP registraron 100 por ciento de mujeres en puestos de alta dirección**.

De acuerdo con la ENIF 2021, en el **nivel medio superior** existe la **mayor brecha** en la población que tiene cuenta de captación, con **15.0 pp** a favor de los hombres. En cuanto a la **población que tiene crédito en alguna institución financiera formal** y a la **población que tiene cuenta de ahorro para el retiro**, el **nivel de secundaria** registró la **mayor brecha**, con **1.0 pp** a favor de las mujeres y **21.6 pp** a favor de los hombres, respectivamente.

Brecha de género de distribución de cuentas de captación en 2023	Brecha de género de la distribución de créditos en 2023*	Diferencia en el índice de cartera vencida de los créditos en 2023*	Diferencia en la tasa promedio ponderada de los créditos en 2023*
3.3 pp [a favor de las mujeres]	3.5 pp [a favor de las mujeres]	0.2 pp [menor en las mujeres]	3.6 pp [mayor en las mujeres]

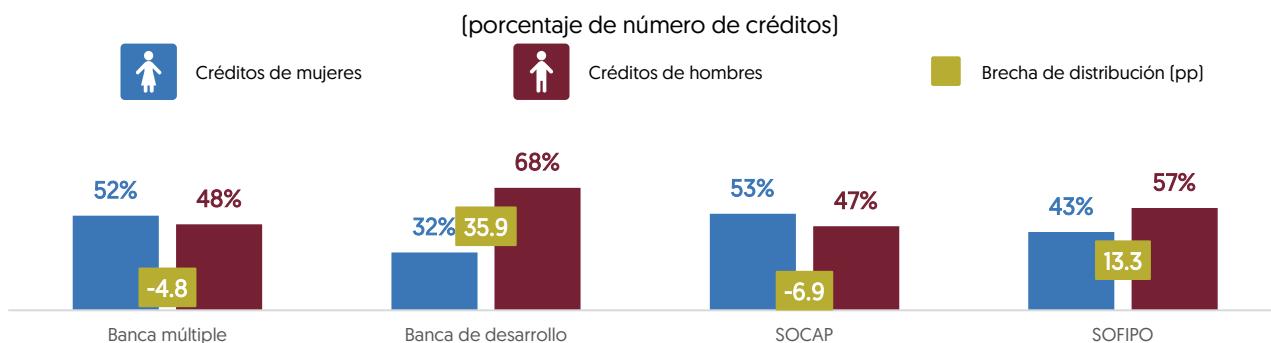
*Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular

● Evolución de las cuentas de captación desagregadas por sexo



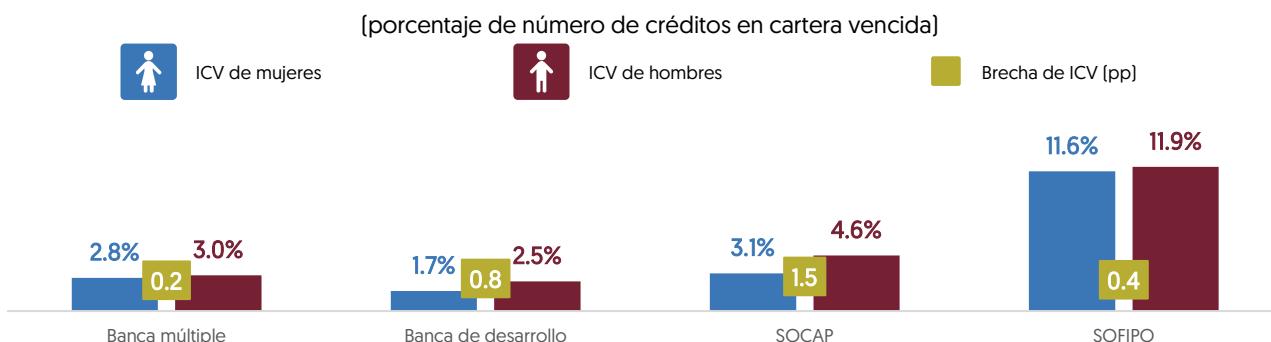
Fuente: CNBV, 2019-2023, a diciembre de cada año

● Cartera de créditos desagregada por sector y por sexo



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023, a diciembre de cada año. Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular

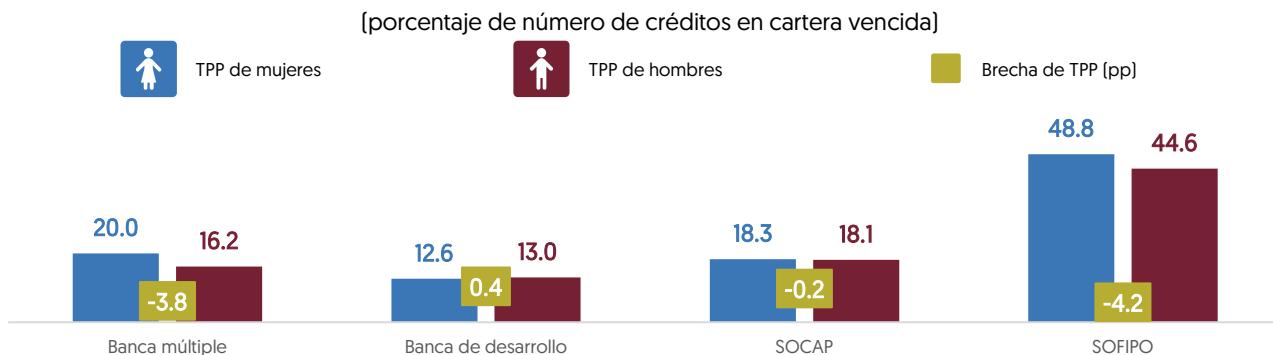
● Índice de cartera vencida desagregado por sector y por sexo



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023, a diciembre de cada año. Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular

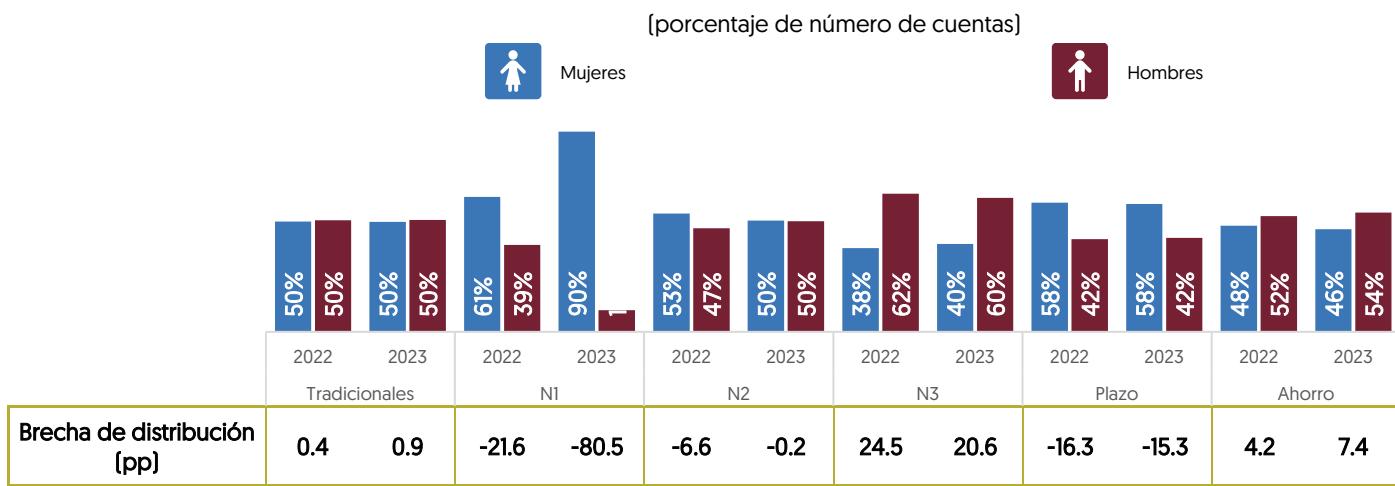
Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Tasa de interés promedio ponderada por saldo de los créditos desagregada por sector y por sexo



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023, a diciembre de cada año. Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular

- Cuentas de captación de la banca múltiple por sexo

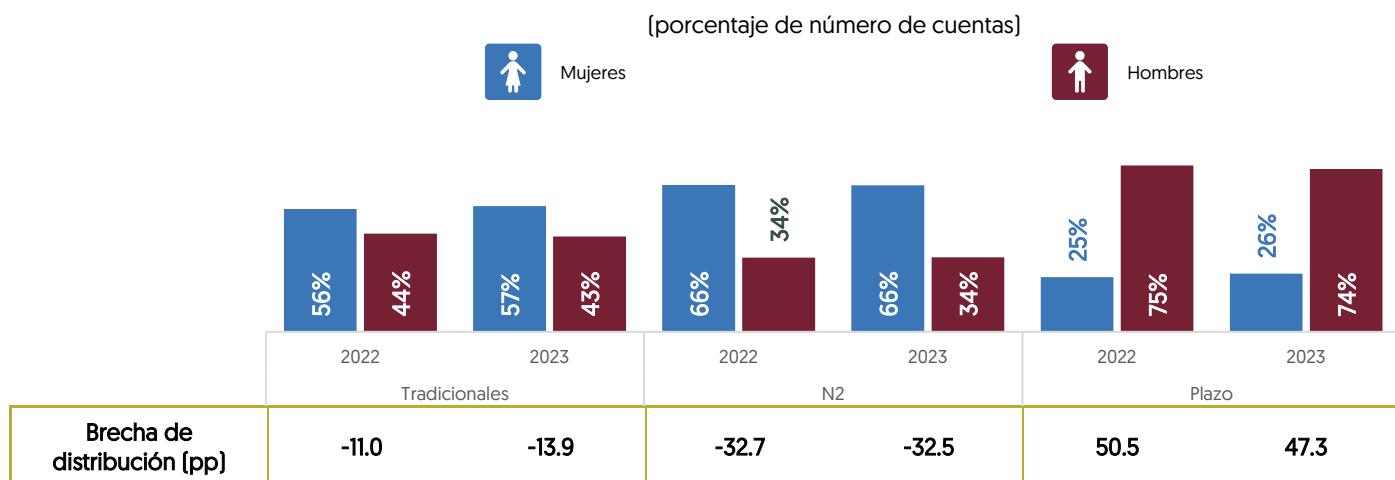


Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas en 2023		Saldo promedio en 2023 [pesos]	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tradicionales	43,670,922	44,467,817	24,687	28,597
N1	7,432	802	298	1,089
N2	8,655,697	8,617,147	2,753	2,185
N3	231,438	351,781	4,553	3,099
Plazo	1,593,971	1,170,202	404,171	582,182
Ahorro	700,626	812,654	17,503	14,449

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Cuentas de captación de la banca de desarrollo por sexo

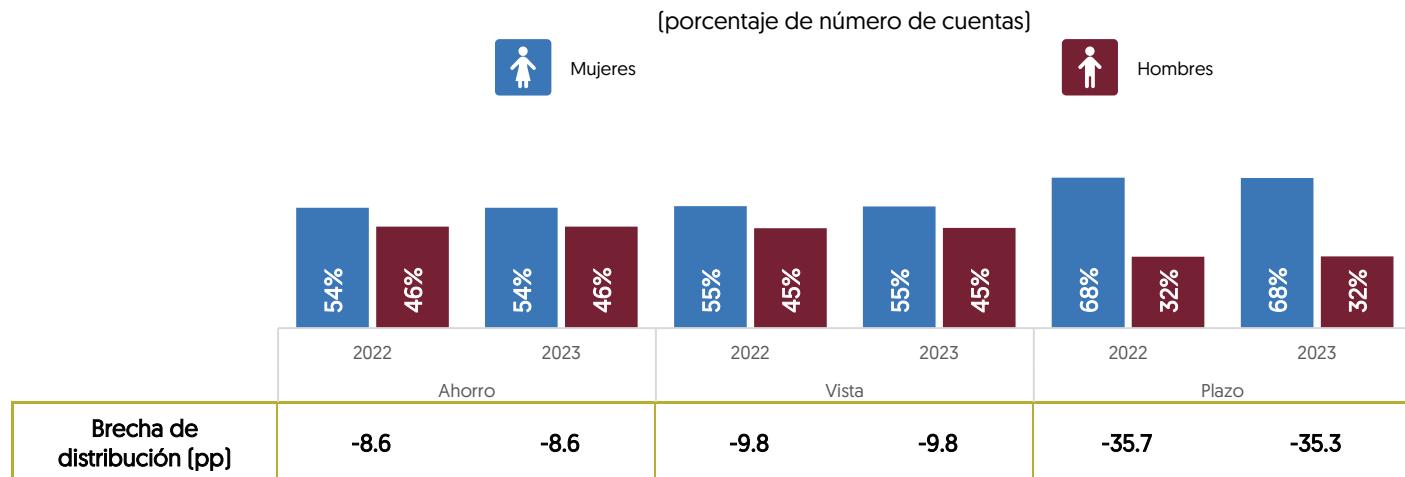


Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año. No incluye cuentas de ahorro (se reportaron menos de 50)

Tipo de cuenta	Número de cuentas en 2023		Saldo promedio en 2023 [pesos]	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tradicionales	8,695,980	6,579,197	3,556	2,737
N2	4,594,683	2,339,167	962	1,057
Plazo	216,665	606,240	100,987	45,373

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023 No incluye cuentas de ahorro (se reportaron menos de 50)

- Cuentas de captación de las SOCAP por sexo



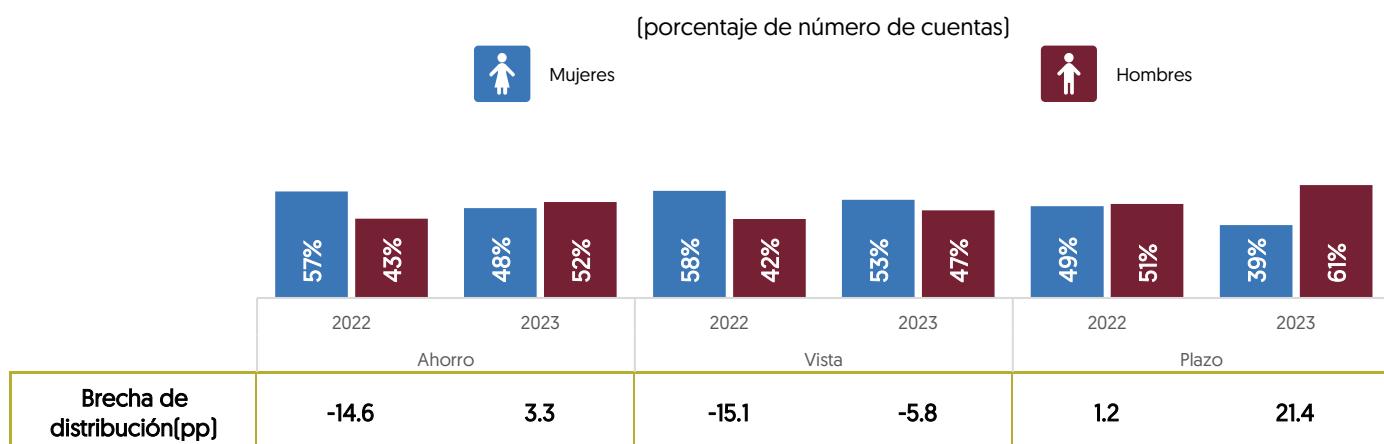
Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas en 2023		Saldo promedio en 2023 [pesos]	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ahorro	5,549,733	4,672,627	8,430	7,363
Vista	2,749,260	2,259,727	5,486	4,811
Plazo	707,654	338,551	76,115	102,869

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Cuentas de captación de las SOFIPO por sexo

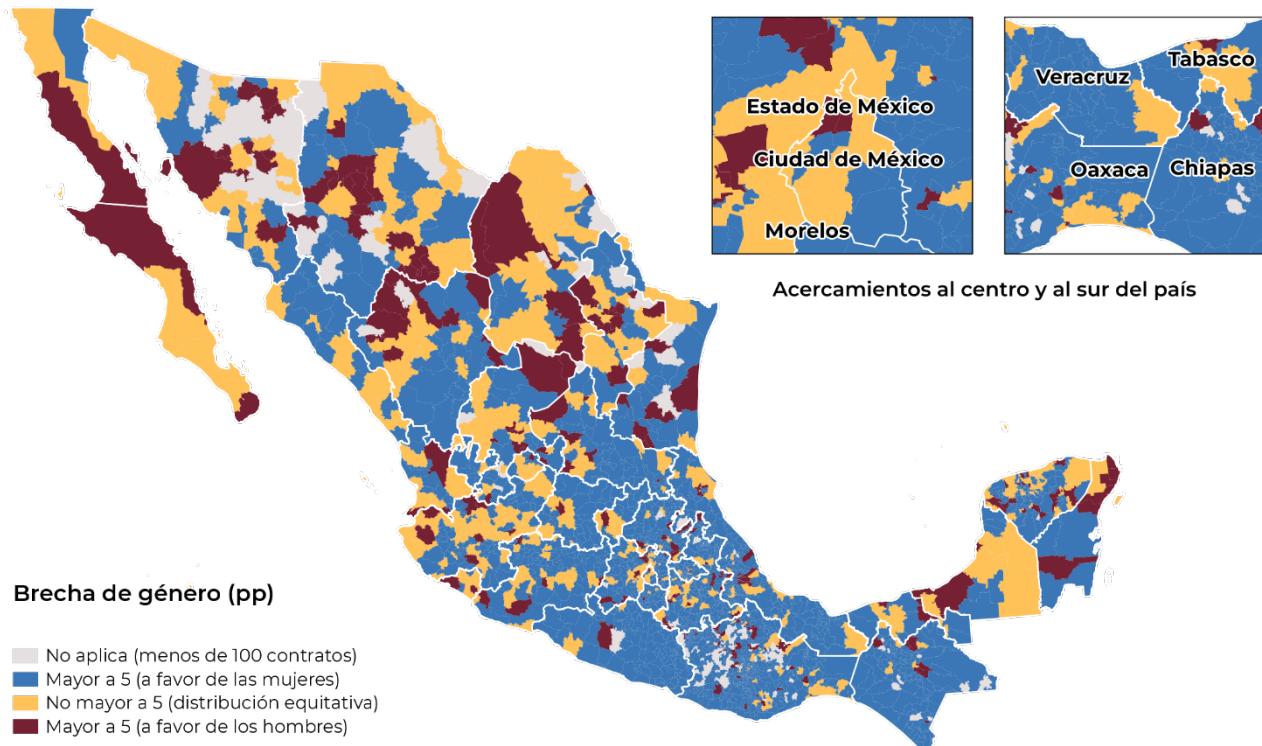


Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Tipo de cuenta	Número de cuentas en 2023		Saldo promedio en 2023 (pesos)	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Ahorro	814,134	870,398	781	975
Vista	4,138,736	3,684,061	1,743	4,191
Plazo	433,557	669,922	27,182	20,782

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Brechas de género de distribución en cuentas de captación por municipio



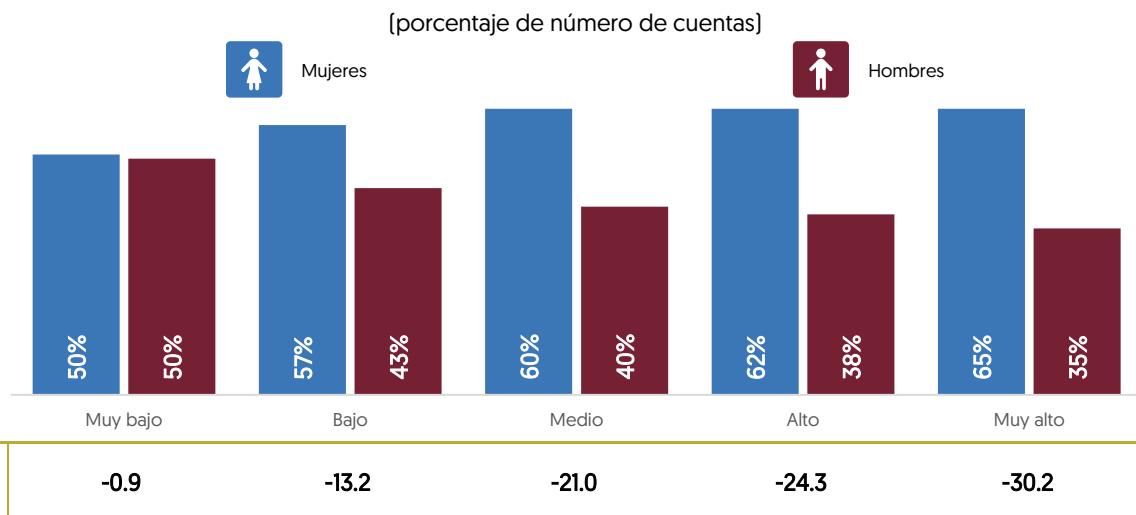
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Municipios con mayor brecha de género de distribución en el número de cuentas de captación

Municipio ^{1/}	Brecha a favor [pp]	Municipio ^{1/}	Brecha en contra [pp]
Santiago el Pinar, Chiapas	81.1	Mazatlán, Sonora	53.6
San Miguel Quetzaltepec, Oaxaca	78.3	Temósachic, Chihuahua	48.9
Montecristo de Guerrero, Chiapas	75.9	General Simón Bolívar, Durango	41.4
San Miguel Peras, Oaxaca	74.6	Tepache, Sonora	38.5
San Diego la Mesa Tochimiltzingo, Puebla	74.6	Coronado, Chihuahua	38.4

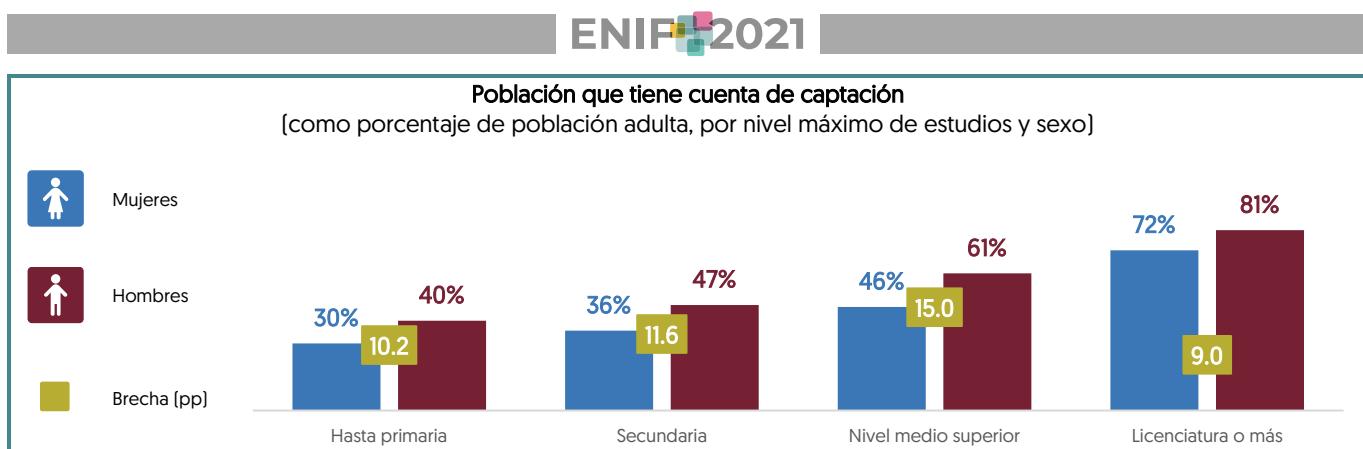
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023. Solo contempla municipios con más de 100 contratos

- Distribución de cuentas de captación por sexo y por nivel de rezago social en los municipios



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

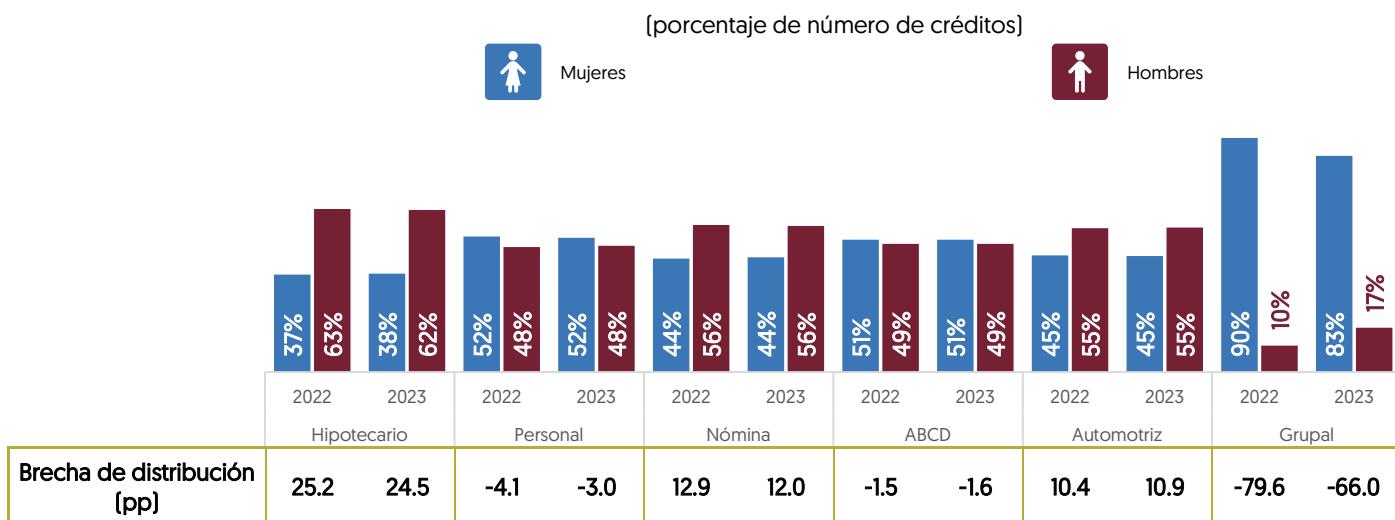
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Cartera de créditos de la banca múltiple por sexo

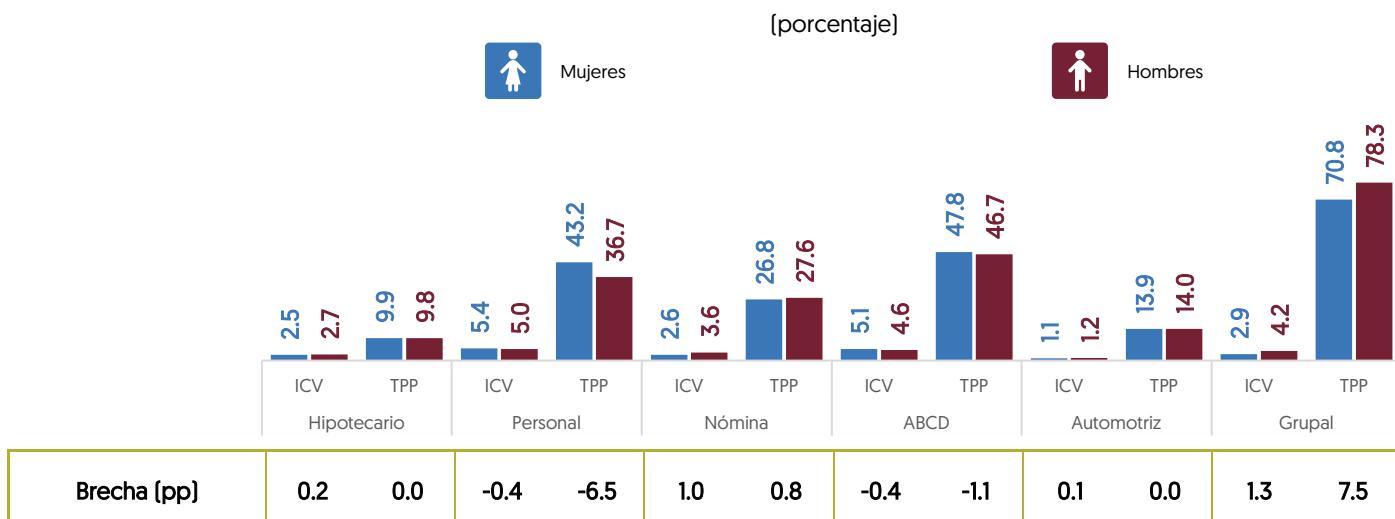


Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos en 2023		Saldo promedio en 2023 [pesos]	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Hipotecario	513,801	846,368	916,037	1,016,979
Personal	6,317,714	5,947,405	14,796	20,562
Nómima	2,638,587	3,361,207	60,075	61,667
ABCD	2,180,198	2,113,264	8,522	8,301
Automotriz	467,635	582,605	179,844	190,909
Grupal	2,603,233	533,743	12,004	12,119

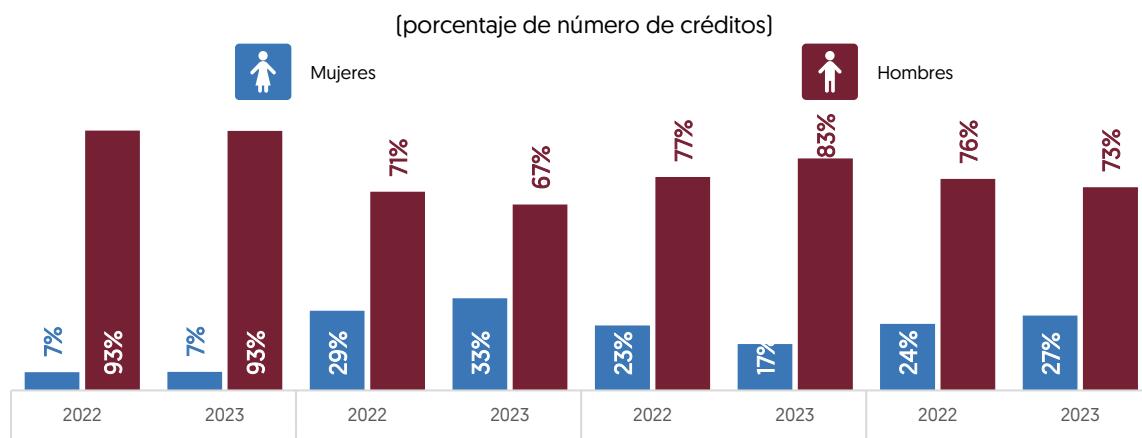
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de la banca múltiple por sexo



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Cartera de créditos de la banca de desarrollo por sexo



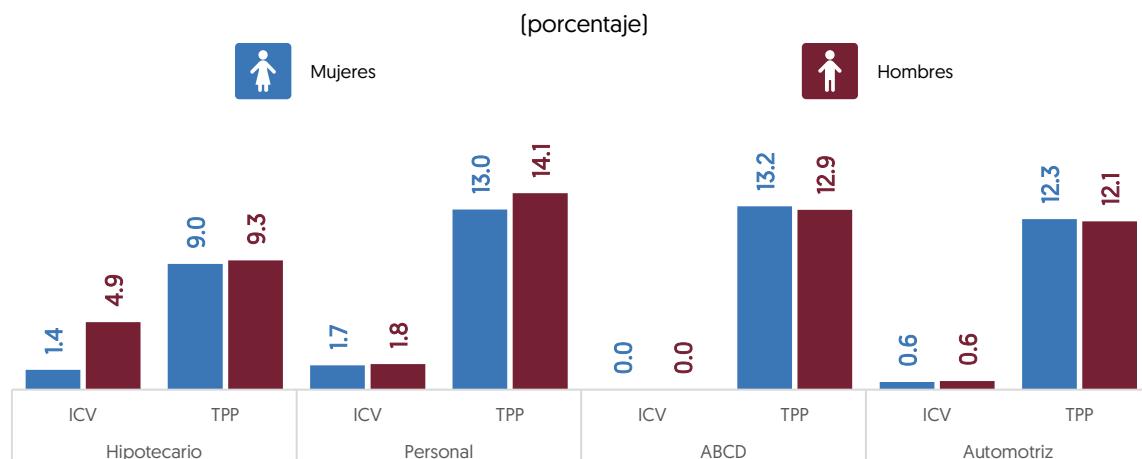
Brecha de distribución (pp)	86.8	86.6	42.7	33.7	53.3	66.7	52.1	46.2
-----------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------

Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos en 2023		Saldo promedio en 2023 [pesos]	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Hipotecario	2,177	30,380	435,351	268,594
Personal	259,106	522,079	37,548	52,927
ABCD	5	25	144,347	83,717
Automotriz	2,398	6,509	213,239	195,521

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de la banca de desarrollo por sexo

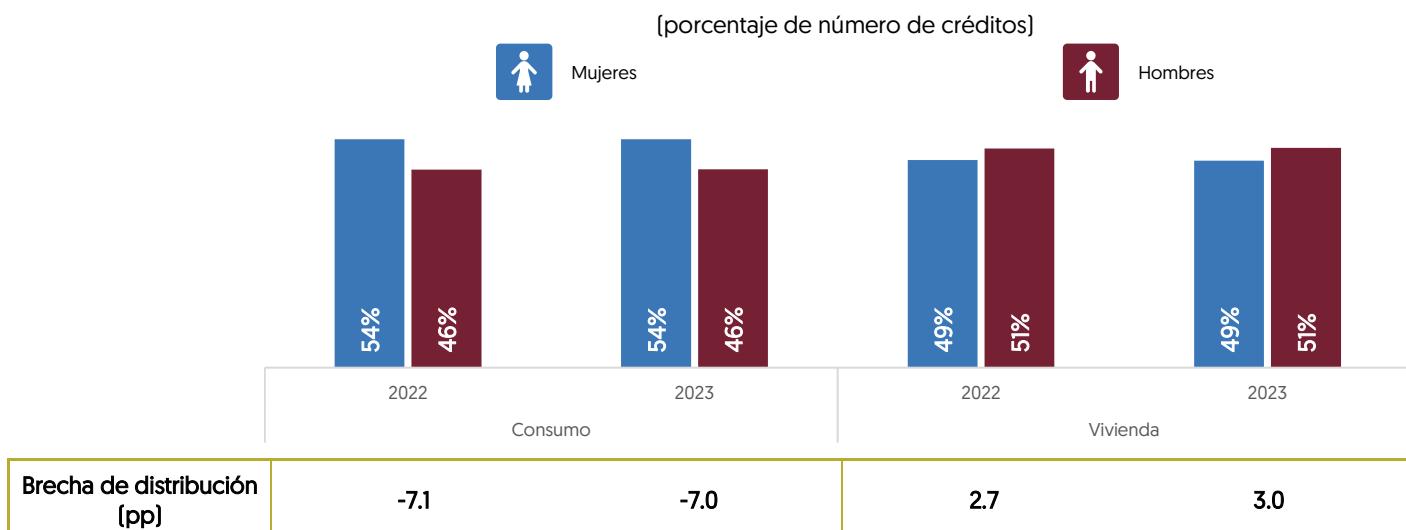


Brecha (pp)	3.4	0.3	0.1	1.2	0.0	-0.2	0.1	-0.1
-------------	-----	-----	-----	-----	-----	------	-----	------

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Cartera de créditos de las SOCAP por sexo

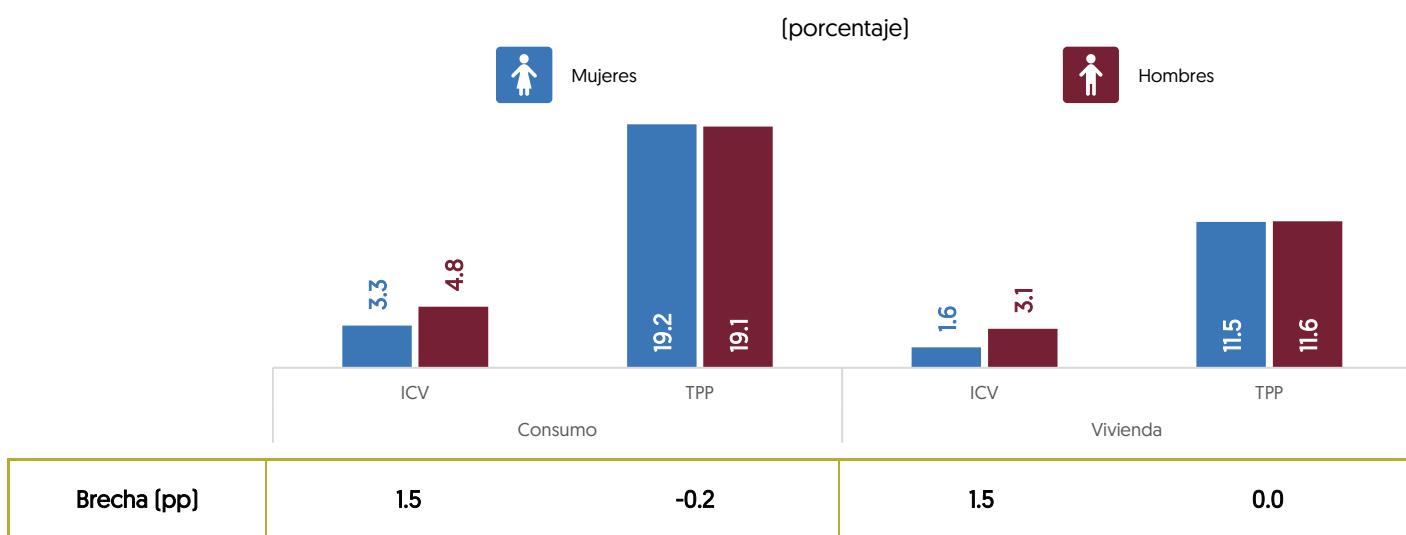


Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos en 2023		Saldo promedio en 2023 [pesos]	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consumo	1,495,812	1,298,820	33,520	41,248
Vivienda	17,734	18,825	367,356	408,932

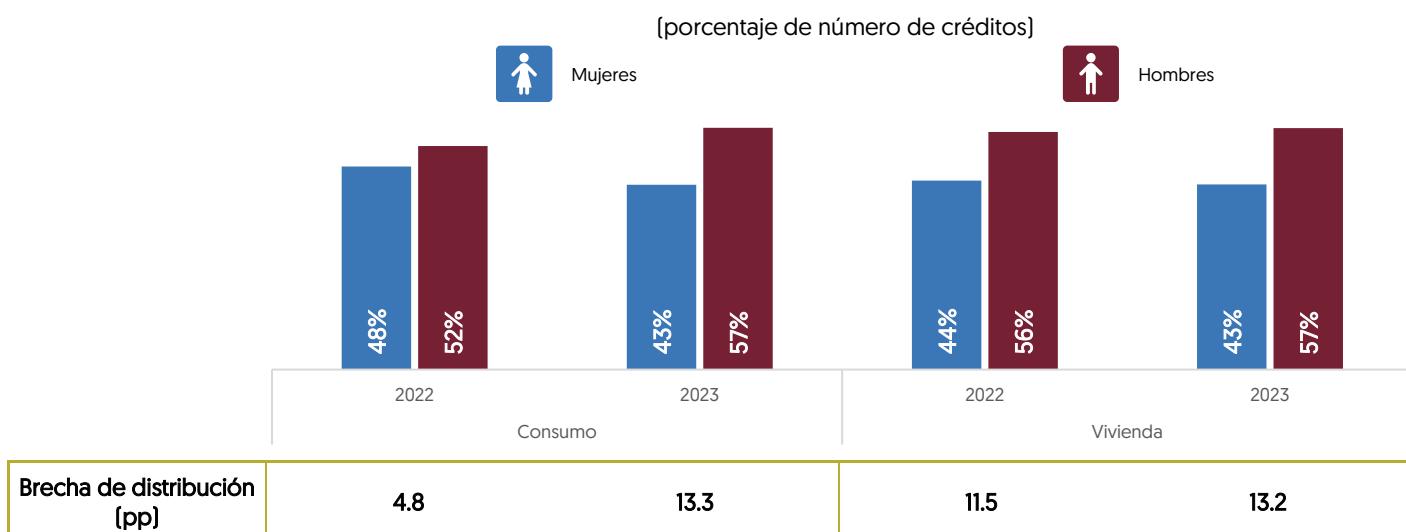
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de las SOCAP por sexo



Fuente: CNBV, a diciembre de 2023

- Cartera de créditos de las SOFIPO por sexo

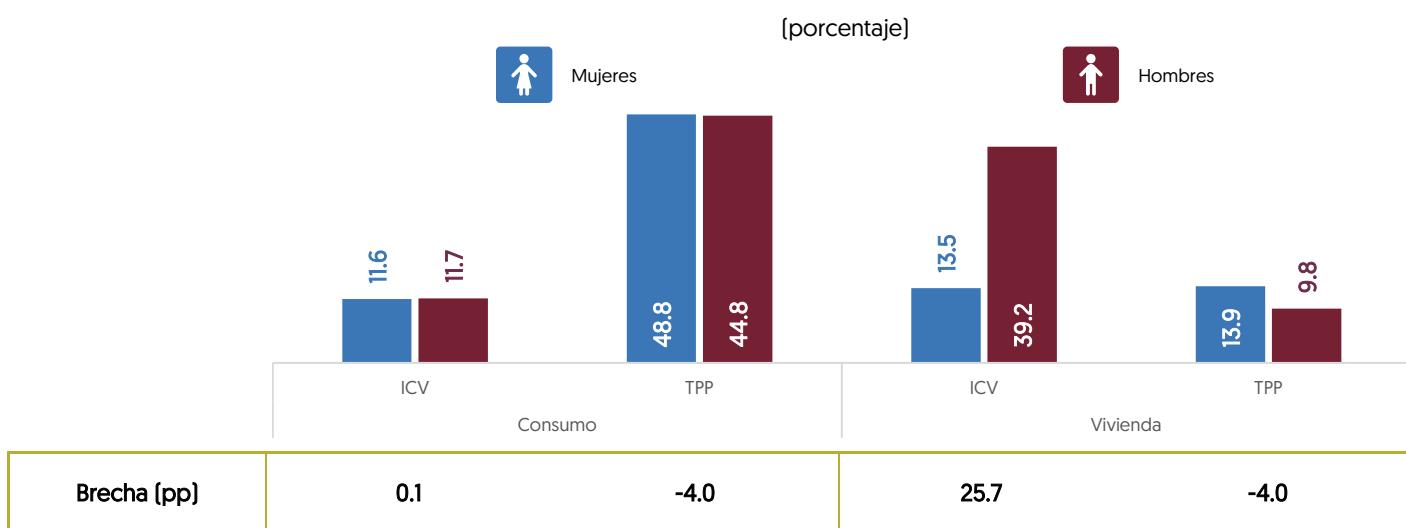


Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Tipo de crédito	Número de créditos en 2023		Saldo promedio en 2023 [pesos]	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Consumo	341,740	446,953	16,274	18,129
Vivienda	132	172	41,891	397,515

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

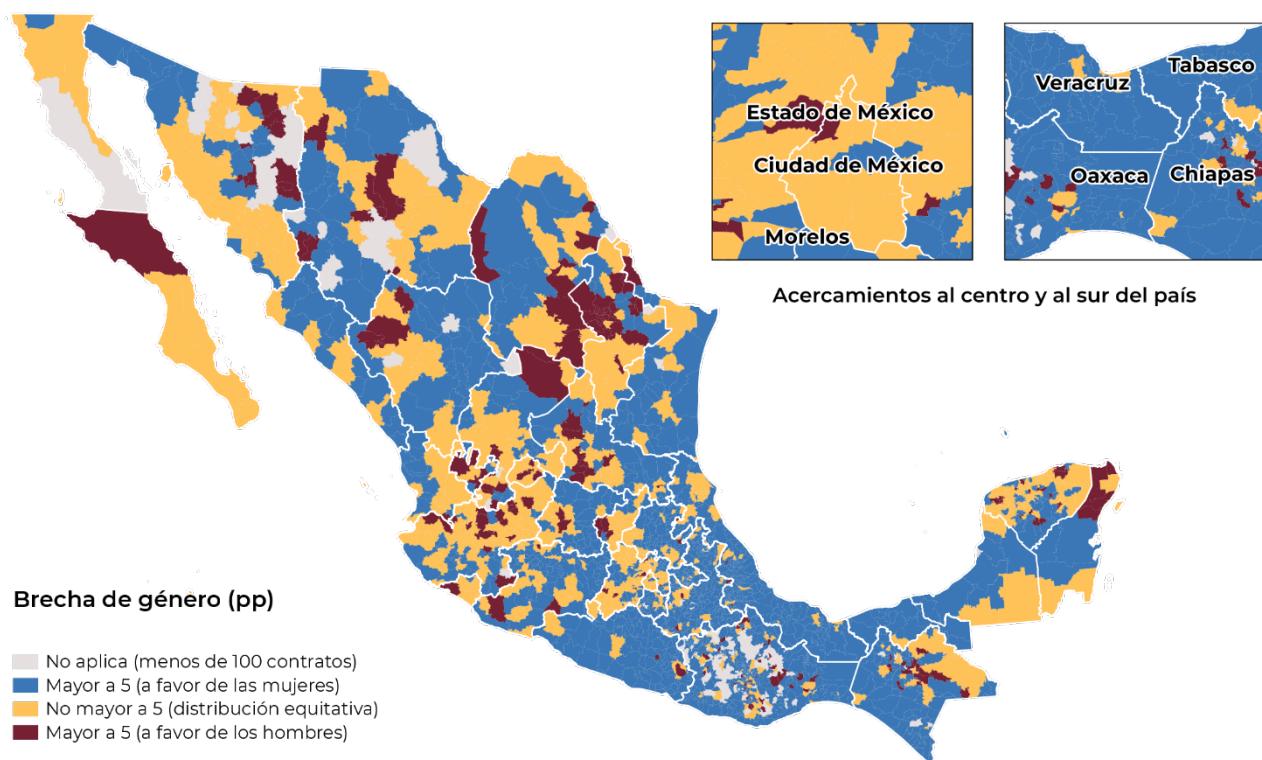
- Índice de cartera vencida y tasa promedio ponderada por saldo de las SOFIPO por sexo



Fuente: CNBV, a diciembre de 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Brechas de género de distribución en créditos por municipio



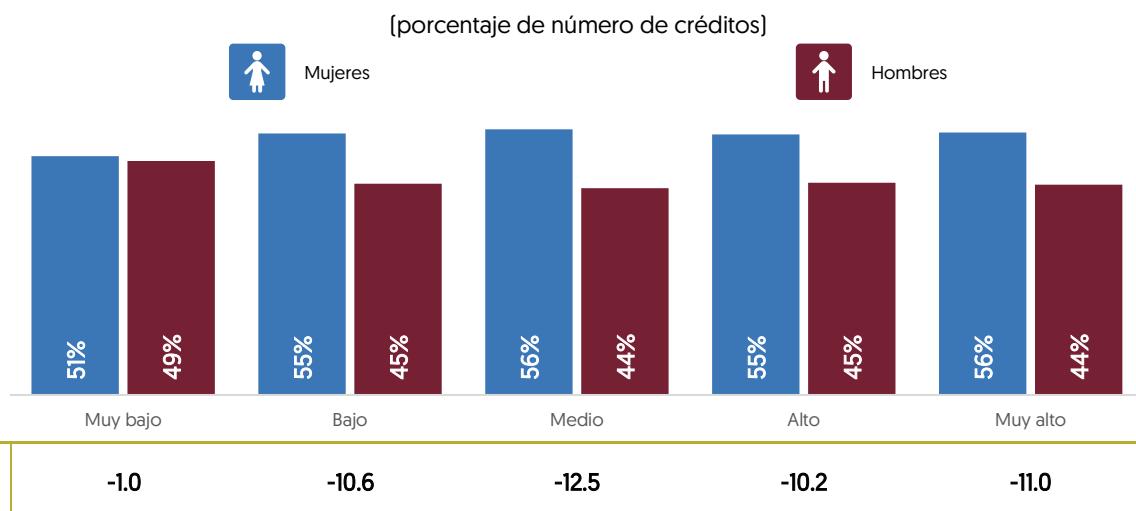
Solo incluye créditos abcd, de automóvil, grupal, de nómina, personal y de vivienda, en la banca; y de consumo y vivienda en las entidades de ahorro y crédito popular
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Municipios con mayor brecha de género de distribución en el número de créditos

↑ Municipio ^{1/}	Brecha a favor [pp]	↓ Municipio ^{1/}	Brecha en contra [pp]
Zacualpan, Veracruz	67.3	Riva Palacio, Chihuahua	66.6
Xicotlán, Puebla	48.1	Topia, Durango	58.8
Tepelmeme Villa de Morelos, Oaxaca	47.5	Chicoasén, Chiapas	41.8
Zoquitlán, Puebla	47.3	Melchor Ocampo, Zacatecas	40.7
General Plutarco Elías Calles, Sonora	44.0	San Ildefonso Villa Alta, Oaxaca	40.5

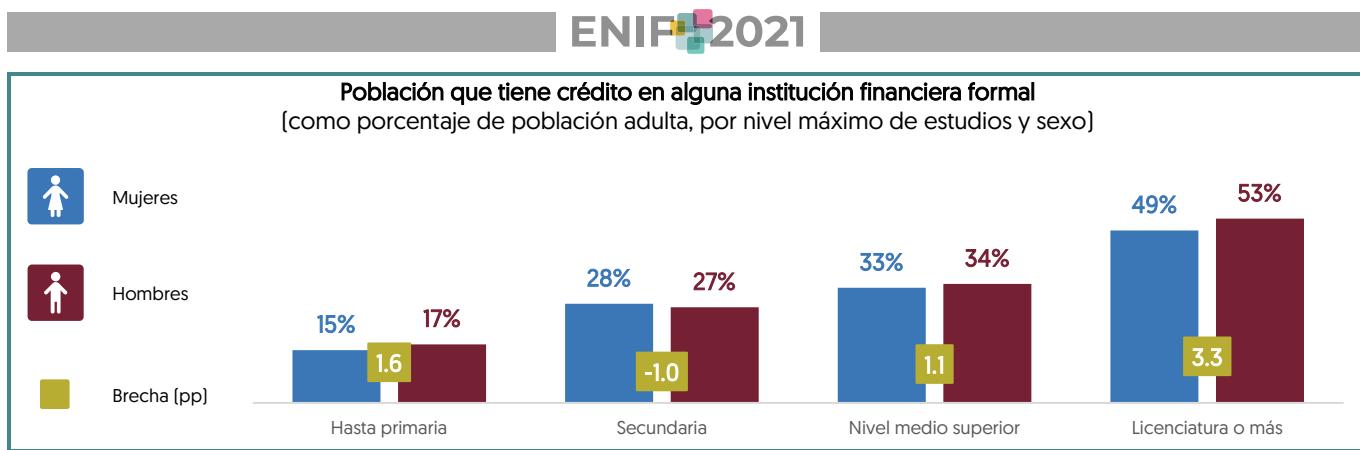
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023. Solo contempla municipios con más de 100 contratos

- Distribución de créditos por sexo y por nivel de rezago social en los municipios



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

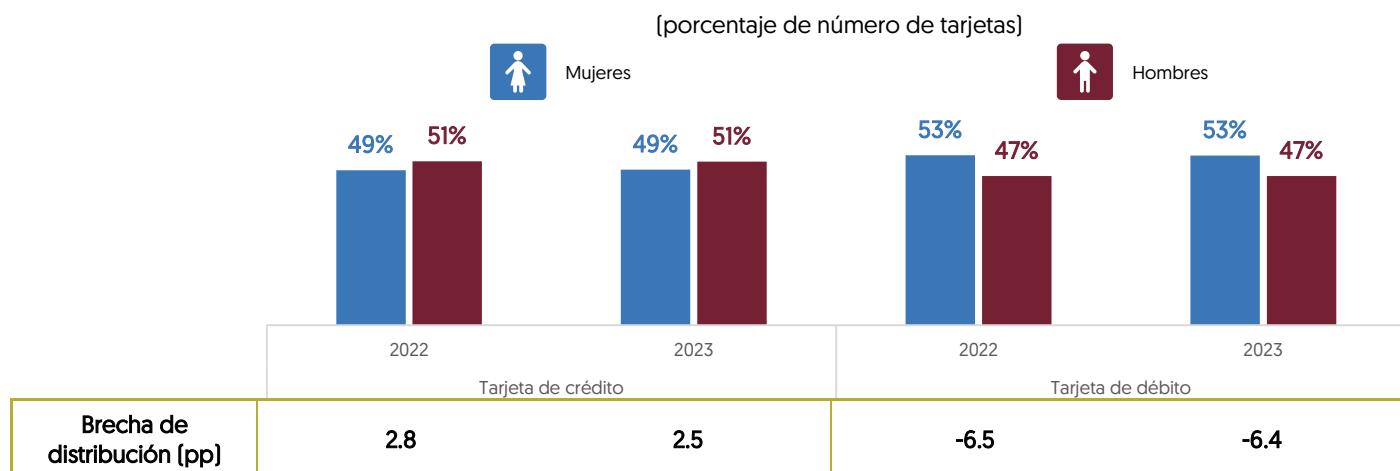
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021



Fuente: ENIF, 2021

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Tarjetas de crédito y débito de la banca por sexo

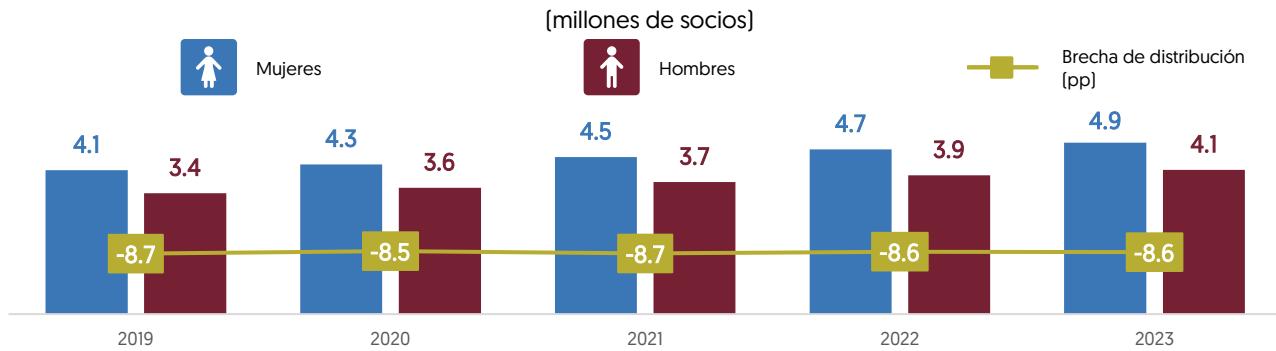


Fuente: CNBV, 2022-2023, a diciembre de cada año

Tipo de tarjeta	Banca múltiple en 2023		Banca de desarrollo en 2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Tarjetas de crédito	16,827,667	17,668,599	4,498	16,103
Tarjetas de débito	67,892,081	68,523,902	27,964,203	15,722,071

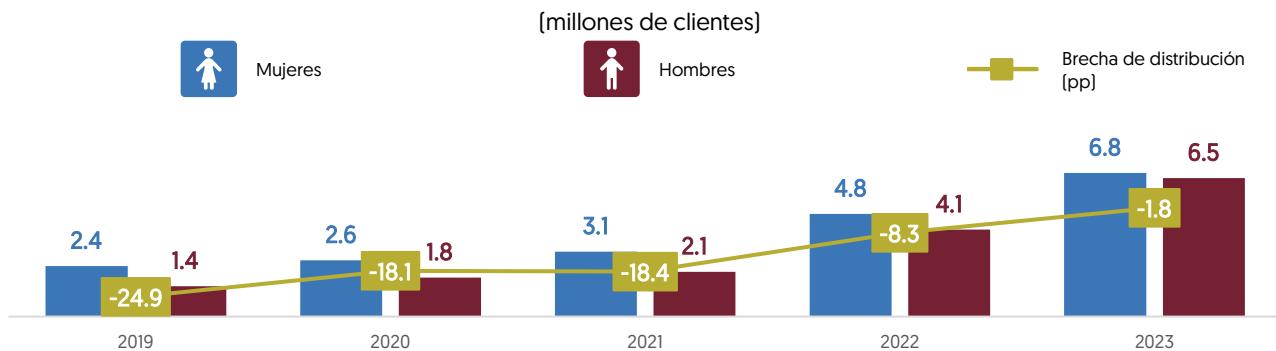
Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Evolución de socias y socios de las SOCAP por sexo



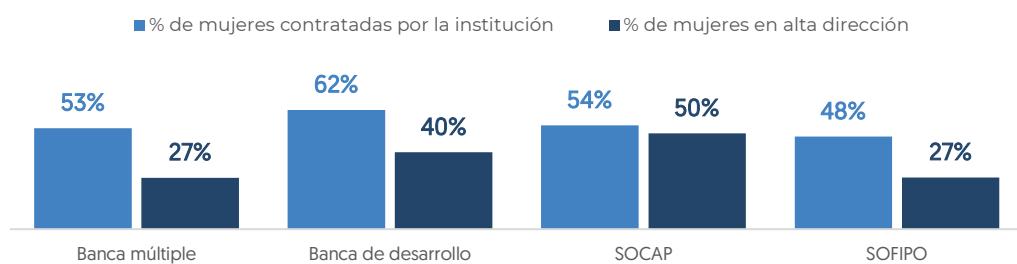
Fuente: CNBV, 2019-2023, a diciembre de cada año

- Evolución de clientas y clientes de las SOFIPO por sexo



Fuente: CNBV, 2019-2023, a diciembre de cada año

- Proporción de mujeres en la banca y entidades de ahorro y crédito popular



Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- Instituciones de la banca con mayor porcentaje de mujeres en puestos de liderazgo

Institución	Mujeres	Hombres	% Mujeres	Brecha de distribución (pp)
Banco S3	14	17	45%	9.7
Banco del Bienestar	59	74	44%	11.3
BBVA	132	171	44%	12.9
Bank of America	16	23	41%	17.9
ABC Capital	10	15	40%	20.0

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

- SOCAP con mayor porcentaje de mujeres en puestos de liderazgo

Institución	Mujeres	Hombres	% Mujeres	Brecha de distribución (pp)
San Dionisio	6	0	100%	-100.0
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco	4	0	100%	-100.0
Caja Popular Apaseo el Alto	3	0	100%	-100.0
Nueva Atemajac	3	0	100%	-100.0
Caja Solidaria Coroneo	3	0	100%	-100.0

Nota: Adicionalmente, Caja Solidaria San Miguel de Cruces, Caja Solidaria San Sebastián del Oeste, Caja Solidaria Ejidos de Xalisco, Tuxca y Seficroc también el 100 por ciento de su personal en puestos de liderazgo son mujeres.

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

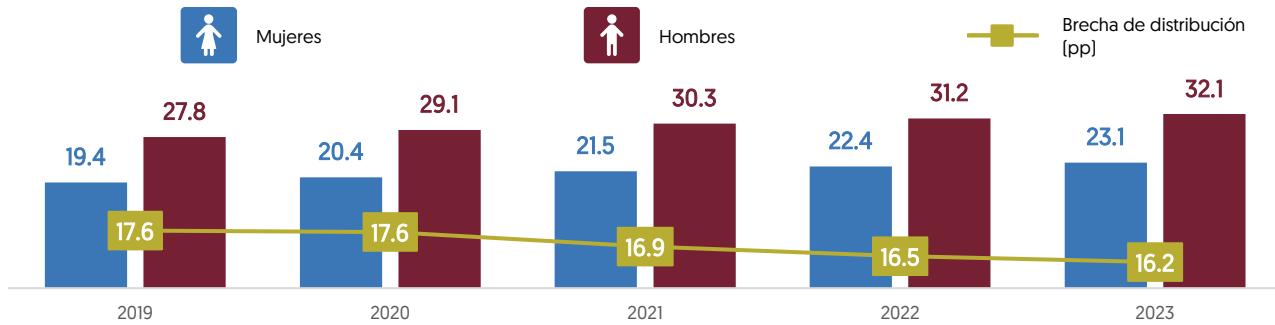
- SOFIPO con mayor porcentaje de mujeres en puestos de liderazgo

Institución	Mujeres	Hombres	% Mujeres	Brecha de distribución (pp)
Unagra	7	5	58%	-16.7
Fondea Technologies	5	7	42%	16.7
Solución ASE	3	5	38%	25.0
Consejo de Asistencia al Microemprendedor [CAME]	2	4	33%	33.3
Operaciones de Tu Lado	2	4	33%	33.3

Fuente: CNBV, mes de diciembre 2023

Panorama Anual de Inclusión Financiera

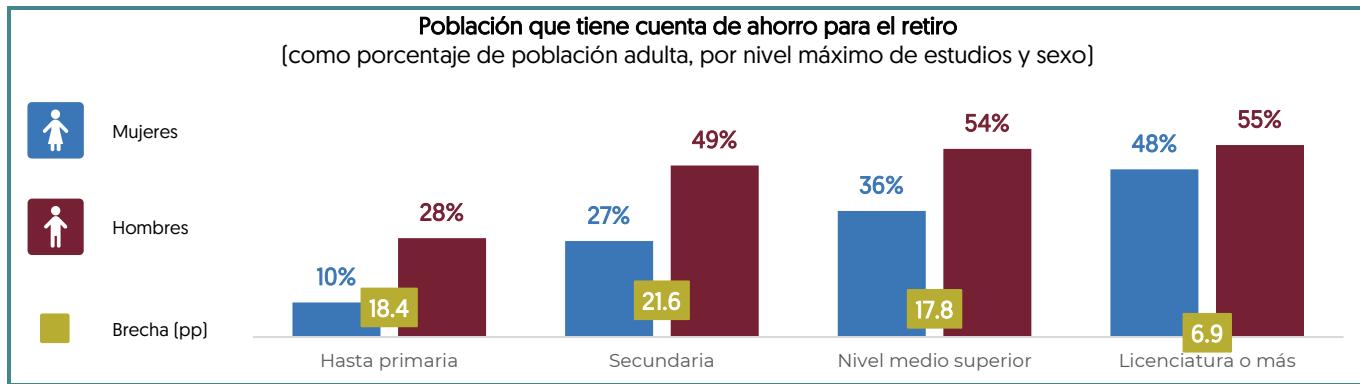
- Evolución de las cuentas de ahorro para el retiro por sexo



Fuente: CONSAR, 2019-2023. Solo contempla las cuentas de las que se tiene información sociodemográfica

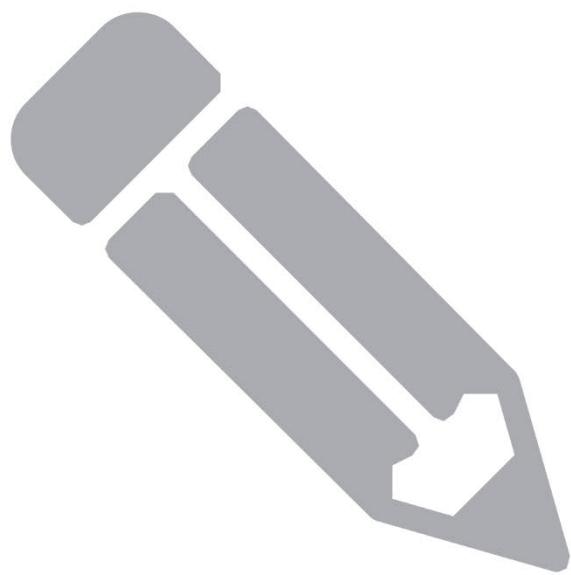
- Hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021

ENIF 2021



Fuente: ENIF, 2021

Anexos



 DESCARGAR
DATOS

Avances en la inclusión financiera durante el primer semestre de 2024

● Política Nacional de Inclusión Financiera

La Política Nacional de Inclusión Financiera [PNIF]³ está conformada por un objetivo general, que consiste en “*Fortalecer la salud financiera de la población mexicana, a través del incremento en el acceso y uso eficiente del sistema financiero, del desarrollo de las competencias económico-financieras, y del empoderamiento de las personas usuarias*”; una estrategia transversal, que es “*Generar información e investigación para identificar barreras y áreas de oportunidad en la inclusión financiera de la población*”; y seis objetivos, cada uno de los cuales despliega estrategias y líneas de acción para impulsar tanto la inclusión financiera y las competencias económico-financieras, como la protección a las personas usuarias de productos y servicios financieros en México.

Los objetivos de la PNIF son:

1. Facilitar el acceso a productos y servicios financieros para personas y micro, pequeñas y medianas empresas [mipyme].
2. Incrementar los pagos digitales entre la población, comercios, empresas y los tres niveles de gobierno.
3. Fortalecer la infraestructura para facilitar el acceso y provisión de productos y servicios financieros y reducir las asimetrías de información.
4. Incrementar las competencias económico-financieras de la población.
5. Fortalecer el acceso a herramientas de información y a mecanismos de protección financiera.
6. Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad, como mujeres, migrantes, personas adultas mayores, indígenas y población rural.

Cada año, el Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera [GSIF] del Consejo Nacional de Inclusión Financiera [CONAIF] es el encargado de llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de cada uno de los elementos antes descritos de la PNIF. Derivado de lo anterior, el GSIF elaboró en junio de 2023 el Plan de Trabajo de la PNIF para el periodo julio 2023 – junio 2024. Dicho plan estuvo compuesto por 96 actividades, pertenecientes a 52 líneas de acción.

Al cierre de junio de 2024, se reportaron 69 actividades con un avance de 100 por ciento o de realización permanente, esto es, poco más de siete de cada 10 actividades tuvo cumplimiento dentro del periodo comprendido entre julio 2023 y junio 2024.

Los objetivos 4 “Incrementar las competencias económico-financieras de la población”, 5 “Fortalecer el acceso a herramientas de información y a mecanismos de protección financiera” y 6 “Favorecer la inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad” concentran el mayor número de actividades en cumplimiento.

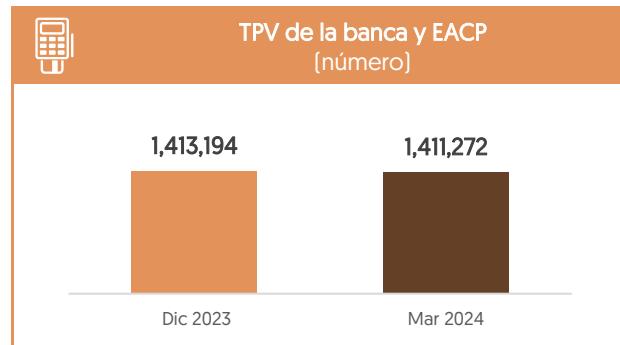
³ Consulta y descarga la PNIF completa aquí: <http://bit.ly/PNIF2024>

Objetivo	Número de actividades en el Plan de Trabajo 2022–2023		
	Total	AI 100% ⁴	% al 100
 Objetivo 1. Acceso y uso de servicios financieros	21	12	57%
 Objetivo 2. Ecosistema de pagos	3	3	100%
 Objetivo 3. Infraestructura para servicios financieros	6	3	50%
 Objetivo 4: Competencias económico - financieras	14	14	100%
 Objetivo 5. Protección financiera	21	15	71%
 Objetivo 6. Personas en situación de vulnerabilidad	16	13	81%
 Estrategia transversal	15	9	60%

- Datos de inclusión financiera actualizados al primer trimestre



Fuente: CNBV, 2024

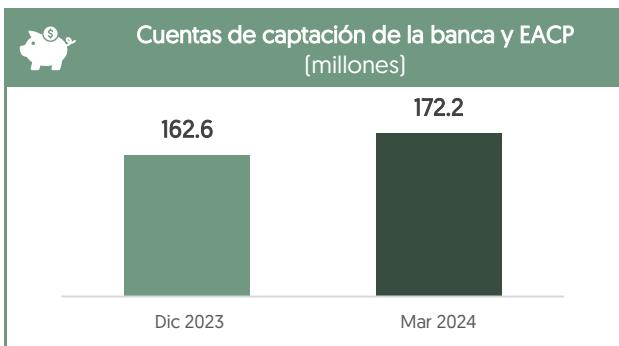


Fuente: CNBV, 2024

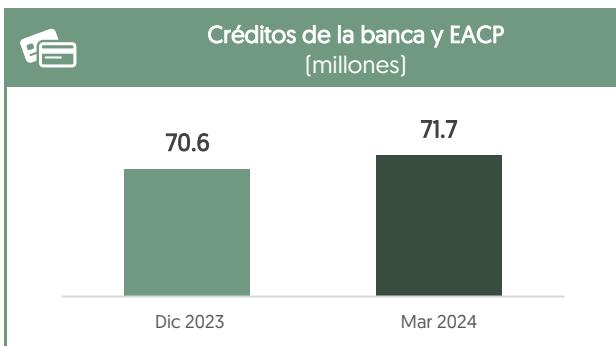
Fuente: CNBV, 2024

⁴ Incluye las actividades que son ejecutadas de manera permanente y constante durante los años de implementación de la PNIF.

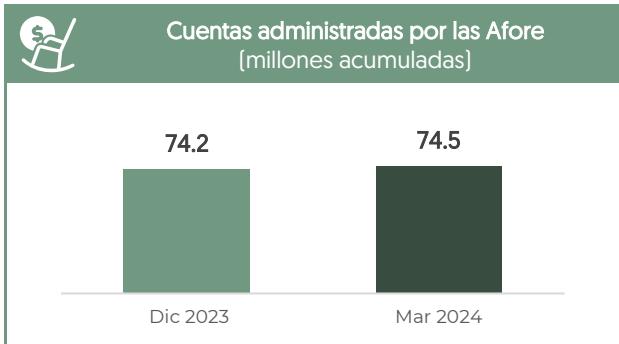
Panorama Anual de Inclusión Financiera



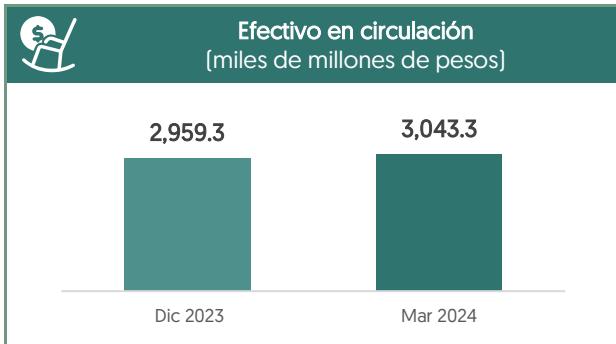
Fuente: CNBV, 2024



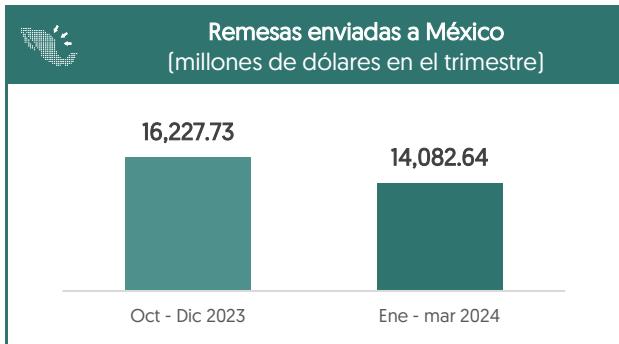
Fuente: CNBV, 2024



Fuente: CONSAR, 2024



Fuente: Banxico, 2024



Fuente: Banxico, 2024



Fuente: CONDUSEF, 2024

Glosario, siglas y acrónimos

ABCD	Adquisición de Bienes de Consumo Duradero.
Adquirente	Participante en redes que de conformidad con el contrato que haya celebrado con la Cámara de Compensación para Pagos con Tarjetas, provea servicios de pagos a receptores de pagos o a agregadores, en las redes de pagos con tarjetas y, en su caso, provea la infraestructura de TPV conectadas a estas últimas redes.
AFI	Alianza para la Inclusión Financiera [Alliance for Financial Inclusion].
Afore	Administradora de Fondos para el Retiro.
Agregador	Participante en redes que, al amparo de un contrato de prestación de servicios celebrado con un adquirente, ofrece a receptores de pagos el servicio de aceptación de pagos con tarjetas y, en su caso, provee la infraestructura de TPV conectadas a dichas redes.
Arbitrajes	Es una forma de resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Las partes, de mutuo acuerdo, deciden nombrar a un tercero independiente [para este documento, CONDUSEF], denominado árbitro, o a un tribunal arbitral, que será el encargado de resolver el conflicto.
Anuario Estadístico de la CONDUSEF	Registro de información anual sobre las labores fundamentales de la CONDUSEF como son: acciones de defensa realizadas por proceso de atención, por sector financiero y por delegación; sanciones firmes por sector financiero [número y monto]; acceso del público a diversas herramientas [página web, simuladores y calculadoras, registros, Twitter y Facebook]; instituciones más reclamadas por sector contenidas en el buró de entidades financieras; índice de reclamación por sector contenidas en el buró de entidades financieras.
Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)	Le ayuda a las personas usuarias a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, su forma de operación y el compromiso asumido por las partes [derechos y obligaciones].
Banca de desarrollo	Son entidades de la Administración Pública Federal que tienen como objetivo facilitar el acceso al ahorro y financiamiento a personas físicas y morales, así como proporcionar asistencia técnica y capacitación.
Banca múltiple	Es una institución crediticia la cual capta recursos financieros del público en general y otorga a su vez créditos, los cuales son destinados para mantener en operación las actividades económicas.
Banjercito	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada.
Banxico	Banco de México.
BIS	Banco de Pagos Internacionales (Bank for International Settlements). Esta institución publica un documento llamado <i>Libro rojo</i> , el cual es una referencia básica sobre sistemas de pagos y otras infraestructuras de los mercados financieros en los países miembros del Comité de Sistemas de Pagos y Liquidación [CPSS, por sus siglas en inglés], y constituye la principal fuente de información para el estudio de los sistemas de pagos; la actualización es anual. Disponible en: https://stats.bis.org/statx/toc/CPMI.html
Brechas de género	Es una medida estadística que da cuenta de la distancia de mujeres y hombres con respecto a un mismo indicador.
Brechas de género de concentración	Diferencia porcentual entre mujeres y hombres con relación a la concentración de una variable para cada sexo, esto es, los porcentajes de cada sexo son independientes y no deben sumarse. Se obtiene al restar el porcentaje de mujeres que cuenta con cierta condición respecto al total de las mujeres del porcentaje de hombres que cuenta con cierta condición respecto al total de los hombres. Regularmente, estas brechas se utilizan al comparar datos de encuestas poblacionales.
Brechas de género de distribución	Diferencia porcentual entre mujeres y hombres con relación a la distribución por sexo de alguna variable, es decir, la suma de los porcentajes de mujeres y hombres es igual a 100. Se obtiene al restar el porcentaje de mujeres respecto al total del porcentaje de hombres respecto al total.
CAME	Consejo de Asistencia al Microemprendedor.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
CoDi	Cobro Digital. Es una plataforma desarrollada por Banco de México para facilitar las transacciones de pago y cobro a través de transferencias electrónicas, de forma rápida, segura y eficiente, a través de teléfonos móviles.
CONAPO	Consejo Nacional de Población.
CONDUSEF	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
CONSAR	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
Conciliación	Es la etapa del proceso de atención a las personas usuarias, a través de la cual la CONDUSEF propone alternativas para dar solución a los conflictos, con la finalidad de lograr consensualmente el acuerdo entre las partes involucradas.
Consulta Beneficiarios de Cuentas Bancarias	Tiene por objeto que la persona usuaria pueda tener el conocimiento si es beneficiario de alguna cuenta de depósito o inversión, o en su caso pueda tener información de la existencia de esta.
Consultas Jurídicas y Orientaciones Jurídicas Especializadas	Es la herramienta previa y siempre necesaria, puesta a disposición de la persona usuaria para el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones recogidos en las leyes, explicados y desarrollados a través de la figura profesional de la persona abogada.
Consulta SIAB VIDA	Es el sistema mediante el cual la persona usuaria, en su carácter de beneficiaria, consulta la existencia de un seguro de vida a su favor.
Corresponsales	Establecimientos o negocios autorizados para actuar a nombre y por cuenta de alguna institución bancaria.
CPSS	Comité de Sistemas de Pagos y Liquidación (Committee on Payment and Settlement Systems)
Crédito	Préstamo que concede una institución financiera por medio de sus diversos instrumentos. A través de un contrato crediticio, las personas físicas o morales que necesitan financiamiento, es decir, fondos y recursos, solicitan un crédito con el compromiso de pagarlos en una fecha posterior, así como pagar un interés pactado en el contrato y tiempo establecidos por la institución.
Crédito al consumo	Crédito que se otorga para comprar un bien o servicio de uso personal en plazos determinados.
Crédito de nómina	Es un crédito simple, de monto fijo, que puede obtener una persona empleada que recibe su sueldo de manera periódica, a través de un depósito en su cuenta de nómina, en donde la garantía la constituye su salario y el plazo puede ser de tres a 30 meses con cargo automático a la cuenta de nómina.
Crédito personal	Es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que requiere un aval, garantía prestandaria o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser establecido desde tres hasta 60 meses y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.
Créditos formales	Es un préstamo solicitado a una institución financiera regulada y supervisada que se dedica a intermediar recursos económicos. Los tipos de crédito que pueden ser otorgados son: tarjetas de crédito, créditos de nómina, créditos de consumo, créditos a la vivienda, entre otros.
Cuenta	Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.
Cuentas de ahorro	Cuentas comercializadas como producto de "ahorro", que pagan intereses y no proporcionan chequera o tarjeta de débito como medio de disposición o transacción.
Cuentas de depósito a la vista	Cuentas de exigibilidad inmediata que pueden pagar o no intereses.
Cuentas de depósito a plazo	Cuentas sujetas a un tiempo de permanencia en la institución financiera y al pago de intereses.

Cuentas de expediente simplificado Nivel 1	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas, cuya suma de abonos no exceda 750 UDIS en el transcurso de un mes calendario, ni el saldo de 1,000 UDIS en ningún momento.
Cuentas de expediente simplificado Nivel 2	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas, cuya suma de abonos no exceda 3,000 UDIS [6,000 UDIS para programas gubernamentales], en el transcurso de un mes calendario.
Cuentas de expediente simplificado Nivel 3	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas o morales, cuya suma de abonos no exceda 10,000 UDIS en el transcurso de un mes calendario.
Cuentas tradicionales	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas o morales, sin límite en la suma de abonos en el transcurso de un mes calendario, ni en saldo.
Defensa Legal Gratuita	Si el arbitraje es rechazado por la institución financiera, se podrá solicitar a la CONDUSEF se proporcione una persona abogada de manera gratuita para que tramite el asunto ante tribunales, siempre y cuando la persona usuaria acredite: contar con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa; y no contar con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.
Directo a México	Servicio para enviar dinero desde una cuenta bancaria en algún banco participante en Estados Unidos a una cuenta bancaria en cualquier banco, o para cobrar en efectivo en las ventanillas de cualquier sucursal de Financiera para el Bienestar [antes Telecomm]. Más información en: https://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/directo-mexico-remesas-banco-.html
EACP	Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
ENIF	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.
FAS	Encuesta de Acceso Financiero [Financial Access Survey]. Conjunto de datos anual del lado de la oferta sobre el acceso y el uso de los servicios financieros destinados a ayudar a las personas encargadas de realizar políticas a medir, monitorear la inclusión financiera y comparar a sus pares. Disponible en: https://data.imf.org
Gestión Cobranza (REDECO)	REDECO [Registro de Despachos de Cobranza], es un sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la entidad financiera y el deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos. Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las entidades financieras a través del REDECO y recibir respuesta por el mismo sistema.
Gestión Electrónica	Es el mecanismo que permite a la CONDUSEF y a la Unidad Especializada de la Institución, resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones que plantean las personas usuarias, diseñado para la optimización de los procesos y los resultados.
Gestión Ordinaria	Es el procedimiento por el que la CONDUSEF notifica a la institución financiera la inconformidad o reclamación de la persona usuaria, y se realiza en aquellos casos en los que no se cuenta con convenio de colaboración de gestión electrónica.
GSIF	Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera.
IADI	Asociación Internacional de Aseguradores de Depósitos [International Association of Deposit Insurers].
IFRS 9	Norma Internacional de Información Financiera 9 [IFRS 9, por sus siglas en inglés]. Más información en: https://portafolioinfdoctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/Nota_IFRS9_Portafolio.pdf
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social.
Inclusión financiera	Es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección a las personas usuarias y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades de todos los segmentos de la población. Definición para México plasmada en la Política Nacional de Inclusión Financiera, disponible en: http://bit.ly/PNIF2024
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

ICV	Índice de Cartera Vencida. Se refiere a la proporción que existe entre la cartera vencida [etapa 3 de la norma IFRS 9] y la cartera total [etapas 1, 2 y 3, así como cartera de crédito valuada a valor razonable de la norma IFRS 9], y se puede determinar para cada uno de los segmentos de cartera o a nivel total. Representa el retraso en el cumplimiento de pago por parte del acreedor.
Indemnización	Compensación económica que recibe una persona como consecuencia de haber recibido un perjuicio de índole laboral, moral, económica, etc.
Índice de Rezago Social	Es una medida ponderada que resume cuatro indicadores de carencias sociales [educación, salud, servicios básicos, y calidad y espacios en la vivienda] en un solo índice que tiene como finalidad ordenar a las unidades de observación según sus carencias sociales. Metodología disponible en: https://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Indice_Rezago_Social_2020.aspx
Instrumentos de inversión	Herramienta que se utiliza para hacer efectiva la capitalización de un proyecto determinado.
IPAB	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
ITER	Principales resultados por localidad. Es un archivo que contiene indicadores sobre población, hogares y viviendas de las localidades de México.
OCDE	Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico.
Personal contratado por la institución	Número de personal contratado por la institución, en donde esta se encarga de cubrir las prestaciones sociales y el pago de los salarios directamente a sus personas trabajadoras, existiendo ante todo una relación laboral.
Personal de alta dirección	Considerar a la directora o director general u homólogo y a las dos jerarquías inferiores.
PIB	Producto Interno Bruto a precios corrientes base 2018. El PIB se reporta de manera trimestral; para el cálculo del PIB anual, se promedia lo reportado en los cuatro trimestres del año. Disponible en: https://www.banxico.org.mx/SielInternet/
Portafolio de Información de la CNBV	La Comisión Nacional Bancaria y de Valores, a través del Portafolio de Información, publica de manera periódica información financiera y operativa de las diferentes entidades bajo supervisión, de acuerdo con las disposiciones vigentes. La información publicada busca ser útil, relevante y oportuna, por lo que está sujeta a revisión y pueden existir cambios en el tiempo, derivados de reenvíos o incorporación de información por parte de las entidades financieras. Disponible en: https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Inicio.aspx
Prima	Cantidad que el asegurado, o un tercero, paga al asegurador como precio de un seguro.
Prima per cápita	Seguro por cada habitante.
Pyme	Pequeña y mediana empresa.
Reporte regulatorio	Tiene como objetivo recabar información estadística que las instituciones financieras supervisadas deberán proporcionarle periódicamente a la CNBV, mediante su transmisión vía electrónica y cumpliendo las disposiciones establecidas en la normatividad aplicable.
Remesas	Transferencias de dinero que las y los emigrantes envían a su país de origen.
RFC	Registro Federal de Contribuyente.
SCITEL	Sistema de Consulta de Integración Territorial. Es una herramienta que permite consultar y visualizar datos georreferenciados de diferentes variables e indicadores del INEGI.
SIE	Sistema de Información Económica. Es un servicio web que facilita la descarga oportuna de la información más consultada en el sitio web de Banco de México. Permite automatizar la extracción de información, misma que es devuelta en un formato estándar y fácil de interpretar por sistemas informáticos. Disponible en: https://www.banxico.org.mx/SielInternet/
Siefore	Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro.

sigma	Investigaciones basadas en datos, que permiten la toma de decisiones enfocadas en el riesgo e identifican oportunidades estratégicas en la industria de seguros.
SIPRES	Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros. Es un registro de carácter público, creado por ministerio de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros, cuyo objetivo principal consiste en proporcionar a las y los usuarios información corporativa y general de las Instituciones Financieras que son competencia de la CONDUSEF. Disponible en: https://webapps.condusef.gob.mx/SIPRES/jsp/pub/index.jsp
SOCAP	Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo.
SOFIPO	Sociedad Financiera Popular.
Solicitud de Dictamen	Es una opinión técnico-jurídica, elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente del asunto, con la intención de que dicha opinión la pueda hacer valer ante los tribunales.
SPEI	Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios. Permite realizar transferencias de fondos entre sus participantes. Lleva información para indicar si un cliente ordenó el pago y, en su caso, para identificarlo. Asimismo, puede llevar información para instruir al participante receptor para que acredite el pago a uno de sus clientes.
Tarjeta de crédito	Medio de disposición de recursos, asociado o que se emite al amparo de un contrato de crédito.
Tarjeta de débito	Medio de disposición de depósitos a la vista e instrumentos de pago de los bancos. Dichas tarjetas pueden utilizarse para: a) obtener recursos en ventanilla en las oficinas de la institución; b) obtener recursos a través de equipos y sistemas automatizados, y c) disponer de efectivo y/o adquirir bienes y servicios en negocios afiliados.
Tarjeta prepagada	Tarjeta que se le deposita cierta cantidad de dinero y a medida que se utiliza se van consumiendo dichos fondos; no se puede obtener un financiamiento ni están ligadas a su cuenta bancaria como las tarjetas de débito.
Tasa de descuento	Índice de rendimiento utilizado para descontar futuros flujos de efectivo a su valor actual.
Tasa implícita	Tasa que resulta de considerar no solo el interés pactado, sino todo lo que el deudor se obliga a pagar: intereses, compensaciones, comisiones, gastos, seguros u otros cargos por cualquier concepto.
Tasa ponderada	Promedio de las tasas de interés de cada una de las operaciones, tomando como ponderador el porcentaje de participación en el total de las operaciones.
Tasa promedio ponderada	Es el promedio ajustado por la importancia relativa que el saldo de crédito otorgado a cada tasa de interés tiene en el saldo de crédito total.
TIIE	Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio. Tasa representativa de las operaciones de crédito entre bancos, esta es calculada diariamente [para plazos 28 y 91 días] por el Banco de México con base en cotizaciones presentadas por las instituciones bancarias mediante un mecanismo diseñado para reflejar las condiciones del mercado de dinero en moneda nacional. Además, se utiliza como referencia para diversos instrumentos y productos financieros, tales como tarjetas de crédito.
TPV	Terminal Punto de Venta. Dispositivos de acceso al servicio de banca electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o personas usuarias para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a una tarjeta o cuenta bancaria.
Transferencia	Envíos de dinero realizados a la orden de un cliente desde su cuenta bancaria en una entidad [ordenante] a otra designada [beneficiario].
UDIS	Unidad de Inversión. Índice con valor diario publicado por el Banco de México que varía de acuerdo con la evolución de la inflación cuya finalidad, en cuanto a las operaciones financieras, es que a él se vinculen instrumentos de inversión o de financiamiento sobre los cuales se pacten tasas de interés reales.
Valores	Documentos representativos de un derecho patrimonial ligados a la propiedad del documento. De acuerdo con esto, son valores las letras, los cheques, certificados y bonos de prenda, pólizas de seguro, etc.

Panorama por estado



Descarga todos los datos del Panorama en:
https://bit.ly/Anexo_Panorama_2024

● Infraestructura

Entidad ⁵	Población adulta	Sucursales	Corresponsales	Cajeros automáticos	TPV de la banca y EACP	TPV de agregadores y adquirentes no bancarios
Aguascalientes	1,098,083	177	733	812	19,361	50,678
Baja California	2,864,074	416	2,373	2,776	46,938	112,507
Baja California Sur	634,825	147	629	812	19,759	41,762
Campeche	772,289	134	399	477	8,000	23,538
Coahuila	2,440,256	414	2,034	2,186	41,213	101,823
Colima	611,660	189	582	458	9,892	23,188
Chiapas	4,073,517	539	1,614	1,294	22,514	51,480
Chihuahua	2,921,949	491	1,706	2,465	48,193	164,809
Ciudad de México	7,423,973	1,787	3,641	8,900	286,973	1,323,675
Durango	1,399,663	221	862	835	13,026	40,335
Guanajuato	4,671,785	1,052	2,028	2,822	53,461	140,063
Guerrero	2,656,344	417	1,038	1,028	18,112	37,528
Hidalgo	2,360,326	400	925	1,157	18,481	66,900
Jalisco	6,436,564	1,637	3,618	4,648	87,555	346,548
Estado de México	13,644,870	1,757	4,547	6,693	123,710	571,914
Michoacán	3,562,454	770	1,426	1,820	35,290	81,229
Morelos	1,589,006	311	773	946	17,308	60,634
Nayarit	978,012	227	744	708	10,460	25,728
Nuevo León	4,419,115	982	4,066	4,933	109,293	249,441
Oaxaca	3,081,831	665	1,071	1,499	17,218	55,642
Puebla	4,962,310	842	2,103	2,344	41,884	200,435
Querétaro	1,780,414	443	1,167	1,585	30,812	128,823
Quintana Roo	1,362,414	287	1,069	1,953	41,896	149,955
San Luis Potosí	2,172,865	353	1,065	1,356	51,160	68,420
Sinaloa	2,443,769	436	1,874	1,731	37,527	75,818
Sonora	2,394,536	401	2,476	1,771	48,012	90,595
Tabasco	1,948,232	265	890	939	20,965	52,818
Tamaulipas	2,791,405	468	2,380	2,429	29,276	88,804
Tlaxcala	1,054,247	170	421	473	7,272	46,156
Veracruz	6,539,104	1,066	3,350	3,255	56,383	150,210
Yucatán	1,781,926	413	983	1,299	30,936	81,426
Zacatecas	1,227,886	209	603	631	10,314	20,704
Nacional	98,099,704	18,089	53,190	67,035	1,413,194	4,734,360

⁵ Solo contempla los puntos de infraestructura de los que se tiene información de la ubicación.

- Cuentas de captación

Entidad ⁶	Banca múltiple	Banca de desarrollo	SOCAP	SOFIPO
Aguascalientes	1,098,064	201,546	136,665	137,730
Baja California	3,627,342	417,547	1,377	245,914
Baja California Sur	837,980	123,528	1,378	60,669
Campeche	649,668	214,754	37,256	120,815
Coahuila	2,687,046	373,596	137,136	227,149
Colima	586,220	129,636	348,321	62,318
Chiapas	2,076,077	1,165,108	201,949	301,440
Chihuahua	3,368,844	557,711	278,265	196,324
Ciudad de México	28,578,124	3,821,411	56,875	1,060,593
Durango	1,009,316	333,038	406,481	132,573
Guanajuato	3,894,551	882,454	3,046,209	827,833
Guerrero	1,815,988	782,206	236,733	158,732
Hidalgo	1,800,690	663,608	167,541	247,714
Jalisco	6,658,321	1,165,428	2,759,611	599,834
Estado de México	11,008,930	2,211,933	376,281	1,543,052
Michoacán	2,595,559	873,494	1,711,161	334,956
Morelos	1,415,405	341,002	277,178	245,793
Nayarit	815,096	205,388	378,763	46,023
Nuevo León	9,057,165	616,437	599,800	514,049
Oaxaca	1,863,199	918,147	1,239,831	130,360
Puebla	3,513,501	1,157,735	537,174	468,000
Querétaro	2,043,453	295,372	1,042,372	660,383
Quintana Roo	1,758,886	206,981	65,949	233,770
San Luis Potosí	1,755,021	509,632	560,237	251,195
Sinaloa	2,830,066	583,375	108,892	141,137
Sonora	2,805,142	478,007	5,154	169,828
Tabasco	1,546,930	452,437	25,386	217,138
Tamaulipas	3,011,176	545,986	125,481	271,496
Tlaxcala	730,273	237,939	31,313	110,735
Veracruz	4,911,180	1,739,656	815,188	651,031
Yucatán	1,511,830	499,277	277,775	195,642
Zacatecas	806,791	337,843	283,461	52,330
Nacional	112,667,834	23,042,212	16,279,900	10,618,895

⁶ Solo contempla los contratos de los que se tiene información de la ubicación.

Panorama Anual de Inclusión Financiera

- Número de créditos

Entidad ⁷	Banca múltiple	Banca de desarrollo	SOCAP	SOFIPO
Aguascalientes	760,392	3,194	27,525	44,431
Baja California	1,762,288	13,495	203	140,031
Baja California Sur	442,884	9,210	761	39,851
Campeche	421,036	12,362	4,536	41,698
Coahuila	1,518,609	8,436	26,456	93,645
Colima	356,251	11,768	77,482	37,852
Chiapas	1,368,638	38,910	25,679	59,169
Chihuahua	1,680,481	12,806	61,789	115,511
Ciudad de México	11,337,872	254,261	19,102	594,405
Durango	642,223	10,778	94,899	40,233
Guanajuato	2,545,928	10,923	534,089	173,156
Guerrero	1,262,490	31,992	39,631	45,503
Hidalgo	1,214,773	15,100	22,359	70,723
Jalisco	3,970,481	20,824	490,680	331,539
Estado de México	8,488,958	129,931	60,675	607,331
Michoacán	1,904,673	14,774	286,782	84,734
Morelos	1,051,498	9,149	55,712	60,234
Nayarit	545,945	6,024	68,532	25,231
Nuevo León	3,123,109	10,430	118,240	264,703
Oaxaca	1,290,470	32,092	180,082	44,283
Puebla	2,410,804	20,723	52,512	153,714
Querétaro	1,192,049	5,272	151,032	138,122
Quintana Roo	875,515	11,357	11,360	125,360
San Luis Potosí	1,143,236	4,862	146,705	64,456
Sinaloa	1,496,190	15,344	15,956	102,133
Sonora	1,366,927	15,799	3,247	93,248
Tabasco	983,772	13,805	4,094	85,480
Tamaulipas	1,763,576	15,079	28,439	108,354
Tlaxcala	577,617	6,868	5,608	24,237
Veracruz	3,536,677	61,042	101,110	259,228
Yucatán	1,161,755	11,860	54,442	112,106
Zacatecas	512,220	4,880	55,152	18,932
Nacional	58,597,130	812,400	2,757,837	3,557,122

⁷ Solo contempla los contratos de los que se tiene información de la ubicación.

- Cuentas de ahorro para el retiro, seguros, protección a las personas usuarias, transacciones y remesas

Entidad	Cuentas de ahorro para el retiro ⁸	Prima de seguros ⁹	Reclamaciones ante la CONDUSEF	Transacciones en TPV	Remesas [millones de dólares]
Aguascalientes	642,417	9,785	5,650	3,162,389	939
Baja California	1,970,706	20,300	5,944	12,198,371	1,447
Baja California Sur	371,690	6,871	1,788	3,602,524	178
Campeche	379,811	3,406	2,229	1,362,899	174
Coahuila	1,674,371	20,715	4,443	8,709,560	1,052
Colima	366,711	4,016	4,675	1,236,184	479
Chiapas	1,380,887	7,377	4,161	2,639,946	4,368
Chihuahua	2,070,273	21,742	13,416	9,807,124	1,592
Ciudad de México	4,737,023	244,586	44,942	122,818,552	3,869
Durango	758,533	6,454	4,451	2,438,085	1,391
Guanajuato	2,431,184	28,208	9,010	6,959,655	5,414
Guerrero	970,964	5,395	4,166	1,326,228	3,182
Hidalgo	967,256	8,178	5,589	2,523,097	1,755
Jalisco	3,696,384	59,983	22,998	13,705,449	5,356
Estado de México	7,133,773	64,637	32,887	20,757,070	4,354
Michoacán	1,467,644	15,128	8,102	3,970,705	5,410
Morelos	782,931	7,886	5,857	2,101,613	1,149
Nayarit	522,870	5,216	3,623	1,262,932	875
Nuevo León	3,026,693	72,875	10,050	25,007,793	1,471
Oaxaca	1,044,936	6,356	5,297	1,863,528	3,214
Puebla	2,138,096	19,340	10,981	5,374,897	3,145
Querétaro	1,039,375	26,805	6,555	6,921,436	1,249
Quintana Roo	825,860	12,391	4,802	6,372,000	397
San Luis Potosí	1,000,831	12,025	7,547	4,173,175	2,072
Sinaloa	1,603,179	17,022	8,585	6,559,628	1,113
Sonora	1,578,605	16,128	5,685	8,829,757	916
Tabasco	907,355	7,359	3,484	4,201,680	420
Tamaulipas	1,829,696	17,251	4,126	6,684,008	1,101
Tlaxcala	479,344	2,493	2,728	1,035,060	414
Veracruz	3,050,295	20,701	9,020	7,320,184	2,574
Yucatán	919,926	12,475	7,823	3,864,709	434
Zacatecas	484,513	3,486	2,645	1,493,903	1,816
Nacional	72,179,613	789,294	274,149	310,284,141	63,320

⁸ Solo contempla las cuentas de las que se tiene información sociodemográfica

⁹ Solo contempla las primas de las que se tiene información sociodemográfica

Panorama por tipo de institución



Descarga todos los datos del Panorama en:
https://bit.ly/Anexo_Panorama_2024

● Banca múltiple

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
BBVA	2,961,311	1,706	14,500	814,283	29,736,233	12,625,867
Santander	1,833,639	1,033	10,194	0	10,902,268	5,252,294
Banorte	1,686,667	1,164	10,372	203,798	10,982,919	3,550,450
Citibanamex	1,469,939	1,285	9,158	0	12,119,230	9,485,409
Scotiabank	839,876	435	1,943	0	2,100,143	789,295
HSBC	792,986	862	6,122	0	10,053,295	3,011,471
Inbursa	554,344	617	627	76,939	1,358,052	1,521,288
Banco del Bajío	344,137	318	766	45,130	1,580,427	188,731
Banco Azteca	296,277	2,014	2,638	125,094	14,673,934	15,292,478
Afirme	278,689	168	1,899	26,113	780,221	235,418
Banregio	226,952	192	383	31,610	3,193,627	441,870
Monex	205,931	7	0	0	60,025	2,462
JP Morgan	179,172	0	0	0	1,593	0
Invex	156,429	1	0	0	52,070	787,309
Bancoppel	152,383	1,332	2,027	0	11,873,739	5,563,091
Banca Mifel	127,434	85	99	20,438	147,494	65,645
Sabadell	125,153	0	0	0	4,738	63
Bank of America	110,849	1	0	0	1,713	0
Multiva	106,931	45	812	9,434	75,290	62,737
ClBanco	101,520	214	202	0	49,179	77,119
Banco Base	93,826	17	0	0	36,419	0
Ve por Más	87,965	17	16	0	38,706	20,351
Barclays	81,058	0	0	0	0	0
Intercam Banco	66,748	63	480	1,020	165,364	97
Actinver	54,352	47	0	0	209,909	3,496
BIAfirme	53,189	0	0	0	2	0
Bansí	52,566	14	228	443	19,032	48
Compartamos	49,080	146	0	0	746,720	3,316,443
MUFG Bank	40,655	1	0	0	1,466	0
Banco Bancrea	39,422	14	15	0	50,109	21,432
Consubanco	25,939	0	0	0	658,171	308,295
Inmobiliario Mexicano	12,416	1	0	0	14,900	1,475

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
Bank of China	11,319	0	0	0	22	0
BNP Paribas	9,039	0	0	0	0	0
Bankaool	8,710	22	325	179	27,168	72
Industrial and Commercial Bank of China	8,255	0	0	0	177	0
Mizuho Bank	7,804	0	0	0	359	0
Autofin	6,359	13	22	0	39,833	37
Shinhan Bank	5,000	1	0	0	272	0
KEB Hana Bank	4,819	1	0	0	13	0
ABC Capital	4,721	1	0	0	865,772	33,193
Banco Covalto	4,702	0	0	0	4,220	0
Volkswagen Bank	4,061	1	0	0	46	23,298
Banco S3	3,834	0	0	0	751	0
Banco Credit Suisse	3,536	0	0	0	0	0
CBM Banco	1,596	0	0	0	0	0
Dondé Banco	923	0	0	0	8,107	0
Forjadores	828	0	0	0	106	28,114
Pagatodo	404	0	0	57,963	34,000	0

● Banca de desarrollo

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Cuentas de captación	Créditos
Banjercito	199,520	91	758	605	1,294,589	843,350
Banco del Bienestar	134,520	2,802	2,463	0	21,747,623	0

● SOFIPO

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Clientes
Nu México Financiera	38,483.58	0	0	0	3,437,981	5,310,326
Libertad Servicios Financieros	11,439.76	139	114	0	200,573	2,330,686
Financiera Sustentable de México	8,728.35	1	0	0	2,472	109,071
Consejo de Asistencia al Microemprendedor (CAME)	6,081.95	294	0	0	200	1,224,783
Crediclub	5,181.91	182	0	0	474	873,853
Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios	3,168.06	86	0	0	38,481	316,605
Ku-Bo Financiero	2,602.73	1	0	0	49,013	208,334
Servicios Financieros Alternativos	2,160.36	0	0	0	334,790	3,412,820
Administradora de Caja Bienestar	1,476.33	32	0	0	23,329	79,986
Opciones Empresariales del Noreste	1,404.97	29	0	0	2,529	24,481
Financiera Monte de Piedad	1,201.71	0	0	0	58,249	0

Panorama Anual de Inclusión Financiera

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Clientes
Unagra	1,070.17	13	22	0	412	25,400
Fondea Technologies	1,036.86	1	0	0	0	475,747
Caja Progressa	463.17	100	0	0	35,587	46,169
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	452.13	79	0	0	5,134	260,946
Capital Activo	419.42	4	0	0	17	670
Financiera Tamazula	409.03	0	0	0	459	14,463
Préstamo Empresarial Oportuno	405.57	1	0	0	1	239
Solución ASEA	350.44	32	0	0	201	25,148
Unete Financiera de Allende	332.62	1	0	0	251	1,566
Savvi Financieros	263.51	0	0	0	1	97,990
Multiplica México	237.65	0	0	0	1,528	0
JP Sofiexpress	232.09	19	0	0	2,044	7,937
Sociedad de Alternativas Económicas	212.98	1	0	0	6,893	39,530
Financiera Súmate	189.09	29	0	0	14,043	10,129
Financiera Broxel (Financiera Sofitab)	155.06	0	0	0	48	76,083
Operaciones de Tu Lado	122.12	2	0	0	190	698
Grupo Regional de Negocios	109.90	7	0	0	0	379
Paso Seguro Creando Futuro	79.70	8	2	0	1,598	3,253
Financiera Auxi	69.50	2	0	0	6,105	9,129
Financiera Más	41.84	5	0	0	30	792
Impulso para el Desarrollo de México	35.32	1	0	0	0	458
Financiera del Sector Social	32.83	0	0	0	44	4,943
Acción y Evolución	25.95	1	0	0	36	3,574
Ictineo Plataforma	23.12	1	0	0	735	10,274
SFP Porvenir	1.88	0	0	0	6	5

● SOCAP

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Personas socias
Caja Popular Mexicana	93,694	488	451	0	1,024,191	3,404,687
Caja de Ahorro de los Telefonistas	22,955	17	33	0	86,426	62,030
Caja Morelia Valladolid	8,768	99	51	0	169,601	607,386
Cooperativa Acreimex	6,196	71	30	0	73,287	245,533
Coopdesarrollo	5,782	46	13	0	59,874	214,687
Caja Popular Cerano	5,335	39	10	0	47,016	122,705
Caja Real del Potosí	4,938	30	5	0	105,935	183,589
Caja Popular Cristóbal Colón	4,451	39	11	0	37,138	106,784
Caja Gonzalo Vega	4,238	35	0	0	64,720	200,020
CSN Cooperativa Financiera	4,191	37	10	0	50,519	177,687
Caja Hipódromo	3,889	18	8	20	59,433	101,131
Caja Popular Apaseo el Alto	3,563	55	10	0	37,106	111,632

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Personas socias
Caja Popular San Rafael	3,180	21	2	0	39,153	142,098
FINAGAM	3,050	41	0	0	23,015	82,664
Caja Popular Oblatos	2,766	52	8	0	52,762	144,354
Caja Popular Tamazula	2,764	25	3	0	56,310	89,539
Caja Popular Las Huastecas	2,652	36	26	0	28,401	107,568
Caja SMG	2,530	59	19	0	30,578	57,929
Caja Popular la Providencia	2,526	38	10	0	41,187	81,424
Caja Popular Dolores Hidalgo	2,383	23	0	0	23,732	97,028
Caja Popular Los Reyes	2,323	9	6	0	26,445	78,318
Caja Inmaculada	2,293	26	22	0	20,294	98,481
Caja Popular San Pablo	2,215	15	7	11	32,734	69,977
Caja Buenos Aires	2,205	38	23	37	30,623	109,960
Caja Popular San José Iturbide	1,738	2	0	8	7,494	26,542
Caja Popular de Ahorros Yanga	1,727	23	16	0	35,473	158,047
Caja Popular Atemajac	1,551	37	0	0	28,208	97,364
Caja Popular José Ma. Mercado	1,546	11	11	0	11,004	32,999
Caja Mitras	1,513	38	0	21	25,330	48,702
Caja Popular San Juan Bosco	1,486	16	0	0	20,417	54,999
Caja Solidaria Nuevo Ideal	1,437	6	0	0	8,325	29,492
Caja Popular Santiago Apóstol	1,370	12	0	0	10,577	34,074
Caja Popular Juventino Rosas	1,359	11	0	0	25,432	53,244
Caja Popular Pío XII	1,296	14	0	0	14,776	52,065
Caja Popular Agustín de Iturbide	1,236	15	0	0	11,474	24,084
U.S. Allende	1,149	1	0	0	1,232	3,916
Caja Popular 15 de Mayo	1,135	18	0	0	13,914	51,279
Caja Popular Chavinda	1,095	4	0	0	2,840	12,931
Caja Popular Florencio Rosas de Querétaro	1,062	10	0	10	9,487	50,226
Caja Popular Cortazar	1,036	15	6	0	15,101	42,989
Caja La Sagrada Familia	992	34	10	0	19,402	44,957
Caja Cihualpilli de Tonalá	940	13	0	0	21,468	47,286
Caja Popular Sahuayo	929	8	0	0	8,259	40,392
Caja Popular León Franco de Rioverde	877	6	0	6	7,852	25,394
Tosepantomín	822	8	0	0	4,949	49,020
Caja Popular Purépero	815	7	0	0	5,108	18,774
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta	794	14	0	0	6,218	29,938
Caja Popular Tata Vasco	765	5	1	0	4,816	19,477
Progreso de Vicente Guerrero	752	9	0	0	7,008	23,605
Caja Solidaria Guachinango	749	16	6	0	7,899	21,330
Caja Popular Fray Juan Calero	736	6	2	0	5,728	18,030
Caja Popular Lagunillas	712	14	0	0	10,563	30,407
Caja Popular 9 de Agosto Salamanca	677	21	0	0	11,401	49,882
Caja Popular San José de Tlajomulco	666	14	2	2	9,905	26,891
Caja Popular Rosario	664	3	4	0	6,982	24,738

Panorama Anual de Inclusión Financiera

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Personas socias
Caja Maravatío	602	9	0	0	4,503	10,378
Caja Popular Santuario Guadalupano	546	5	0	0	1,632	22,696
Caja Zongolica	538	18	8	0	10,674	73,768
Caja Popular Comonfort	531	7	0	0	4,508	17,445
Cooperativa San Andrés Coyutla	520	5	0	0	4,253	19,842
Cooperativa Nuevo México	505	5	0	0	7,630	13,755
Caja Cerro de la Silla	504	16	0	0	9,871	21,414
Caja Solidaria Epitacio Huerta	484	4	0	0	1,049	12,214
Caja Popular Peñitas	436	13	0	0	5,323	19,053
Caja Popular San Miguel de Allende	429	2	0	2	9,503	14,508
Red Eco de la Montaña	427	8	2	0	5,275	23,954
Jesús María Montaño	426	10	0	0	4,184	20,361
Caja Popular Villanueva	414	7	0	0	7,965	14,854
Caja Popular San José de Casimiro	407	10	0	0	4,698	12,950
Caja Solidaria Valle de Guadalupe	405	8	0	0	3,118	10,466
El Rosario	403	1	0	0	3,269	10,517
Caja de Ahorros Tepeyac	399	10	0	7	4,470	13,970
Caja Solidaria Jala	398	7	0	0	1,820	10,048
Cooperativa Suljaa	378	7	0	0	5,664	19,955
Caja Solidaria Regional Serrana	369	7	0	0	1,948	18,508
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan	364	3	0	0	953	7,481
Caja La Guadalupana	344	13	7	0	7,228	22,781
Tangamandapio	339	3	0	3	2,675	10,974
Caja Santa María de Guadalupe	331	4	0	0	3,301	13,569
Caja Depac Poblana	329	14	0	0	7,387	29,502
Caja Popular José Ma. Velasco	317	4	0	0	2,778	7,494
Caja Solidaria Tecuala	313	3	0	0	1,018	6,560
Caja Popular La Merced	299	10	0	10	5,328	22,663
Caja Solidaria Sur de Jalisco	290	7	0	0	3,078	14,273
Caja Solidaria Chiquiliztli	274	8	0	0	2,573	13,944
Caja Solidaria Santa María del Oro	272	3	2	0	4,960	9,535
Santa Margarita	242	4	0	0	3,887	10,477
Caja Popular Tomatlán	240	10	0	0	5,334	12,550
Caja Arturo Márquez Aguilar	234	10	0	0	1,944	13,807
Caja Solidaria La Huerta	233	10	4	0	2,943	12,784
Cooperativa Yolomecatl	226	9	0	0	1,933	11,232
Caja Solidaria Nueva Galicia	224	4	2	0	751	7,708
Caja Solidaria San Gabriel	224	1	0	0	1,026	4,493
Caja Solidaria Sierra de San Juan	222	8	2	0	137	8,383
Caja Polotitlán	220	1	0	0	2,335	6,099
Caja de Ahorros UNIFAM	208	11	0	0	2,779	10,131
Caja Popular Manzanillo	195	10	0	0	3,695	14,242
Caja Solidaria Dr. Arroyo	195	2	0	0	3,026	10,382

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Personas socias
Caja Solidaria José Carrillo García	181	1	0	0	508	9,087
Caja Fama	176	8	0	8	3,852	10,807
Caja Popular Progreso García	174	2	0	0	989	3,254
Caja Popular Tzulán	173	8	0	0	1,603	9,644
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río Qro.	172	5	0	0	3,208	13,214
Caja Solidaria Galeana	171	0	0	0	999	0
Caja Solidaria Minatitlán	167	5	0	0	1,816	4,395
C. Tepoztlán	164	2	0	0	723	3,838
Cooperativa Lachao	161	3	0	0	3,665	11,277
Caja Solidaria San Miguel de Cruces	159	4	0	0	1,767	9,769
Caja Popular Ciudad Hidalgo	158	3	0	0	2,007	7,138
Tecolotlán	156	4	0	0	556	8,018
Caja Itzaez	146	13	0	0	2,178	6,208
San Dionisio	141	4	0	0	1,891	4,781
Caja Solidaria El Limón	133	5	0	0	1,284	8,058
San Bernardino	128	6	0	0	953	4,059
Teocaltiche	128	6	0	0	900	12,248
Caja San Isidro	126	1	0	0	4,470	8,319
Caja Solidaria Zapotitlán	125	1	0	0	1,168	4,772
Caja Solidaria Talpense	124	1	0	0	1,043	0
Unidos por el Progreso de Sayula	122	10	3	0	840	10,031
Caja Popular Cristo Rey	121	4	0	0	2,553	5,374
Caja Solidaria Dos Ríos	116	2	0	0	560	3,662
Kafen Tomín	114	7	0	0	1,788	14,348
Ten Apatz Tzotzob	112	8	0	0	5,434	15,613
Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	104	2	0	0	841	3,624
Caja Solidaria Casa de Ahorro Campesino	103	2	0	0	1,252	6,124
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste	103	3	0	0	589	3,866
Caja Popular Teocelo	102	4	0	0	1,561	6,308
Caja de Ahorro Santiaguito	91	3	0	0	1,234	7,697
Caja Popular Arboledas	89	5	0	0	2,754	10,592
Fesolidaridad	89	12	0	0	1,554	17,056
Caja Popular Yuriria	85	2	0	0	783	4,632
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco	82	2	0	0	120	3,447
Caja Solidaria Puente de Camotlán	78	4	0	0	639	3,568
Esperanza Indígena Zapoteca	77	3	0	0	758	5,385
Nueva Atemajac	69	6	0	0	976	3,640
Caja Tepic	69	3	0	0	648	3,441
IFR Tlapanaltomin	66	6	0	0	1,277	13,666
Caja Solidaria Magdalena	64	1	0	0	958	3,572
Caja Solidaria Kochitlán	63	1	0	0	498	2,573
Caja Solidaria Cuautitlán	58	5	2	0	2,099	5,417
Frente Democrático Campesino	55	3	0	0	981	17,883

Panorama Anual de Inclusión Financiera

Institución	Activo total (millones de pesos)	Sucursales	Cajeros automáticos	Cuentas de captación	Créditos	Personas socias
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad	52	3	0	0	1,308	11,591
Caja Solidaria Aguascalientes	51	4	0	0	262	5,452
Caja Solidaria Santiago Papasquiaro	46	3	0	0	464	4,633
Tuxca	44	1	0	0	433	2,604
Caja Solidaria Coroneo	42	1	0	0	1,272	1,884
Caja Solidaria Costa Alegre	42	2	0	0	779	3,448
Caja Santa María	41	2	0	0	792	3,220
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco	39	1	0	0	469	2,272
Caja Solidaria Tala	34	1	0	0	246	1,234
Caja Solidaria Elota	25	1	0	0	102	1,957
Cooperativa Acapiotzin	17	1	0	0	546	1,760
Seficroc	14	4	0	0	59	3,131
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán	10	4	0	0	146	6,030

● Corresponsales

Comercio o administrador ¹⁰	Número máximo ¹¹	Módulos totales	Número de instituciones con las que tienen contrato de comisión mercantil
Cadena Comercial Oxxo	25,635	410,423	20
Red Yastas	6,295	27,957	4
Nueva Wal Mart De Mexico	3,383	15,025	5
Farmacias Guadalajara	2,785	16,279	6
7 Eleven Mexico	2,385	14,297	7
Telecomunicaciones De México	2,155	18,485	11
Comercializadora Farmaceutica De Chiapas [Farmacias del Ahorro]	2,092	8,583	5
Coppel	1,781	1,781	1
Tiendas Extra	1,199	2,429	2
Tiendas Soriana	908	7,214	9
Super Kiosko	782	1,536	2
Waldos Dolar Mart	648	1,000	2
Radiomovil Dipsa	582	582	1
Tiendas Chedraui	524	3,585	8
Comercializadora De Servicios Del Pacifico	443	447	1
Bitpei Sa De Cv	382	344	1
Casa Ley	315	577	2
Qar Supermercados Sapi De Cv	233	190	1

¹⁰ Para la contabilización de módulos máximos y totales se considera el comercio final, es decir, si un administrador de corresponsales trabaja con comercios que tienen corresponsalía directa, solo se contabiliza los módulos en el comercio que tiene la corresponsalía final.

¹¹ Se refiere al número máximo por municipio y por institución reportado por las instituciones financieras a la CNBV.

Comercio o administrador ¹⁰	Número máximo ¹¹	Módulos totales	Número de instituciones con las que tienen contrato de comisión mercantil
Sanborn Hermanos	190	404	3
Comercializadora Rapido	148	284	2
Grupo Comercial Dsw	132	108	1
Suburbia	108	77	1
Operadora Futurama	81	73	1
Banamex Aquí	2	37	1
Vector Casa De Bolsa	2	3	1
Operadora Merco	0	3	3

Nota metodológica

El cálculo de los **indicadores de inclusión financiera** presentados en este documento se realizó empleando las fórmulas establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV] junto con otras autoridades financieras del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera [GSIF]; en algunos casos, se utilizaron los indicadores definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera [AFI, por sus siglas en inglés]. En virtud de seguir las recomendaciones internacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico [OCDE] y otros organismos, con el fin de facilitar los comparativos entre países, el **número de personas adultas** a nivel municipal que se consideró en el cálculo de los indicadores incluyó a las personas de 15 años o más, de acuerdo con los resultados del Censo de Población y Vivienda 2020 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]; mientras a nivel estatal y nacional se tomaron las proyecciones a inicio de año del Consejo Nacional de Población [CONAPO]. El listado de municipios considerados concuerda con el presentado por el INEGI en los Principales resultados por localidad [ITER] 2020, que se encuentra disponible en el Sistema de Consulta de Integración Territorial [SCITEL].

Para las secciones que contienen información desagregada por grado de rezago social, se consideró el Índice de Rezago Social [IRS] 2020 publicado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL]¹², el cual es una medida ponderada que resume cuatro carencias sociales (rezago educativo, acceso a los servicios de salud, acceso a los servicios básicos en la vivienda, así como la calidad y espacios en la vivienda) en un solo índice.

En el caso de la información de las instituciones de banca de desarrollo, solo se contempló la reportada por Banjercito y Banco del Bienestar, debido a que son las únicas que ofrecen productos de captación y crédito para el público en general.

La información de los indicadores provino de las siguientes instituciones: i) el Banco de México [Banxico], ii) la Comisión Nacional Bancaria y de Valores [CNBV], iii) la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro [CONSAR], iv) la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas [CNSF], v) la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [CONDUSEF]; y vi) el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario [IPAB].

● Infraestructura financiera

La información acerca del número de **sucursales, cajeros automáticos y terminales punto de venta** de la banca y Entidades de Ahorro y Crédito Popular [EACP] provino del reporte regulatorio R24 B-2422 sobre información operativa que las instituciones financieras supervisadas enviaron a la CNBV, mientras que la información del número de **corresponsales** procedió de la serie de reportes regulatorios R26. Asimismo, la información georreferenciada de los puntos de acceso fue extraída de los datos recibidos a través del reporte regulatorio R24 D-2443 de ubicación de los puntos de transacciones de servicios financieros. Por otra parte, los datos referentes a **terminales punto de venta de agregadores y de adquirentes no bancarios** fueron proporcionados por la Dirección General de Supervisión de Participantes en Redes de la CNBV.

Para los comparativos internacionales, el número de sucursales, corresponsales y cajeros automáticos por cada 10 mil personas adultas se consultaron en la Encuesta de Acceso Financiero¹³ [FAS, por sus siglas en inglés] del Fondo Monetario Internacional, en tanto que

¹² Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Indice_Rezago_Social_2020.aspx

¹³ Disponible en: <https://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>

para el número de terminales punto de venta por cada 10 mil personas adultas se utilizó la información del Banco de Pagos Internacionales [BIS, por sus siglas en inglés]. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, estos contienen información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

En cuanto a **corresponsales**, en vista de que cada comisionista de corresponsales puede tener un contrato mercantil con diversas instituciones financieras, además de que cada institución financiera reporta sus módulos de corresponsales, se consideró un número máximo de módulos en lugar del total de módulos reportados, el cual se obtuvo al considerar el número máximo de módulos al desagregarlos por comisionista, institución y municipio, simultáneamente. Para este cálculo no se consideró la información de algunas instituciones, ya que presentaron inconsistencias sustanciales en el reporte de la ubicación de sus módulos de corresponsalía.

Como parte de los procesos de revisión y mejora continua de la calidad de la información de la CNBV, a partir de marzo de 2019, en el número de **sucursales** se dejó de contemplar a los módulos de atención de Compartamos Banco, los cuales eran 588 a diciembre de 2018. Del mismo modo, para el cálculo del número de **corresponsales** se ajustó, en marzo de 2019, la metodología para contabilizar solo una vez a cada módulo de corresponsal, independientemente si el contrato era de manera directa con la institución financiera o a través de un administrador. Adicionalmente, en diciembre de 2020, en el número de corresponsales se detectaron inconsistencias en diversos valores reportados por algunas instituciones financieras, por lo que se actualizó la serie histórica.

● Captación

La información respecto al número y saldo de las **cuentas de captación** de la banca procedió del reporte regulatorio R24 B-2421, mientras que los datos con relación a las cuentas de las EACP fueron sustraídos por medio del reporte regulatorio R08 D-0841. De forma similar, los datos acerca de las tarjetas de débito fueron extraídos de la información enviada mediante el reporte regulatorio R24 B-2422 de variables operativas.

Para los comparativos internacionales se consideraron los datos de la Encuesta de Acceso Financiero [FAS, por sus siglas en inglés] sobre el número de cuentas de la banca comercial y el número de tarjetas de débito por cada 10 mil personas adultas. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, este contiene información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

En diciembre de 2019, se realizó un ajuste en el histórico de las cuentas de SOCAP, dado que se cambió la fuente de información [del reporte R30 A-3011 al R08 D-0841], pues el primero no contemplaba las cuentas de ahorro de estas entidades financieras.

● Financiamiento

La información acerca del número y saldo de los **créditos** no revolventes [personales, de nómina, ABCD, grupales y automotrices] de la banca provino de la información requerida a las instituciones bancarias a través de los formularios de Banco de México, la cual está disponible en el Portafolio de Información¹⁴ [*Rutas: Banca múltiple / Cartera de Crédito Comercial / Cartera por Sexo de la persona acreditada, Banca de desarrollo / Cartera de Crédito Comercial / Cartera por Sexo de la persona acreditada*]. A su vez, la información de los créditos hipotecarios de la banca se obtuvo mediante la serie de reportes regulatorios R04 H, consultable en el Portafolio de Información [*Rutas: Publicaciones / Banca múltiple / Cartera de Vivienda, Publicaciones / Banca de Desarrollo / Cartera de Vivienda*], a diferencia de la información de los créditos de las EACP que fue conseguida por medio de la serie de reportes regulatorios R04 C. Por

¹⁴ Disponible en: <https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Inicio.aspx>

Panorama Anual de Inclusión Financiera

otra parte, la información respecto a tarjetas de crédito de la banca y de las EACP fue recabada por medio del reporte regulatorio R24 B-2422 de variables operativas. Es importante mencionar que para el cálculo del número total de créditos de las EACP se descartaron los créditos comerciales, así como las tarjetas de crédito contenidas en los créditos de consumo, ambos reportados a través de la serie de reportes regulatorios R04 C. En su lugar, las tarjetas de crédito contempladas para las EACP fueron las reportadas a través del reporte regulatorio R24 B-2422 de variables operativas.

Por otro lado, la información de las tasas de interés implícitas de la cartera con riesgo de crédito en etapa 1 y etapa 2, de la banca múltiple sin consolidar, se consultó mediante la consulta interactiva publicada en el Portafolio de Información (*Ruta: Banca múltiple / Consultas interactivas / Tablero de Análisis / Página 7. Rentabilidad*). Similarmente, los datos sobre el índice de cartera vencida (ICV) de los créditos de la banca múltiple sin consolidar previos al año 2022 se obtuvieron a través del archivo 040_01A_R16, en el cual se utiliza la metodología de pérdida esperada y que están accesibles en el Portafolio de Información (*Ruta: Banca múltiple / Situación Financiera / Situación Financiera antes de IFRS9*), mientras los datos correspondientes al año 2022 en adelante, se obtuvieron del archivo descargable en el Portafolio de Información (*Ruta: Banca múltiple / Consultas interactivas / Serie Histórica Interactiva / Descargas / Formato Excel de la serie histórica*), donde se utiliza la Norma Internacional de Información Financiera 9 (IFRS 9, por sus siglas en inglés).

Asimismo, la información sobre créditos empresariales de la banca múltiple por tamaño de empresa fue tomada de la consulta 040-11L. Para los períodos de 2022 en adelante, en la cual se utiliza la norma IFRS9, la información está disponible a través del Portafolio de Información (*Ruta: Banca múltiple / Cartera de Crédito Comercial / Cartera Comercial (IFRS9)*), mientras en los períodos previos a 2022, está igualmente disponible en el Portafolio de Información (*Ruta: Banca múltiple / Cartera de Crédito Comercial / Cartera comercial (Metodología Pérdida esperada)*), en la cual se utiliza la metodología de pérdida esperada.

Para el comparativo internacional de esta sección, el número de créditos de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas fue obtenido de la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, este contiene información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

Respecto a la situación de los créditos, de acuerdo con la norma IFRS 9, la cartera vigente considera la cartera de crédito con riesgo en etapa 1 y 2, así como la cartera de crédito valuada a valor razonable; mientras la cartera vencida solo contempla la cartera de crédito con riesgo de crédito en etapa 3.

● Ahorro para el retiro

En relación con las **cuentas de ahorro para el retiro**, los datos sobre las cuentas administradas y recursos registrados en las Afores fueron obtenidos por medio de la Información Estadística de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro¹⁵ (CONSAR), en tanto que la información referente a la desagregación por sexo, edad y entidad federativa de las cuentas administradas a través del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), así como las aportaciones voluntarias y solidarias, fue facilitada por la propia CONSAR. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, este contiene información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

¹⁵Disponible en: <https://www.consar.gob.mx/gobmx/aplicativo/siset/Enlace.aspx>

● Seguros

Respecto a los **seguros**, la información del mercado asegurador fue provista propiamente por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas [CNSF]. En los indicadores con respecto al PIB se utiliza a valores corrientes base 2018, y al ser de manera anual, se toma el promedio reportado en los cuatro trimestres del año.

En el comparativo internacional de esta sección, las primas de los seguros como porcentaje del PIB fueron consultadas en el informe *sigma* del Swiss Re Institute¹⁶. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, este contiene información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

Finalmente, se realizó una actualización del PIB histórico, ya que a partir del 29 de agosto de 2023 el INEGI actualizó el año base de la información correspondiente al Sistema de Cuentas Nacionales de México a 2018. Por lo anterior, las series con la base 2013 ya no se actualizarán; estas series son las que se consideraban para la realización de este Panorama.

● Transacciones

Para el capítulo sobre **medios de pago**, la información sobre efectivo, transacciones y transferencias electrónicas, así como de tarjetas de débito y crédito, fue descargada del Sistema de Información Económica [SIE]¹⁷ de Banco de México. Asimismo, la información acerca del número de transacciones en terminales punto de venta de la banca y EACP procedió del reporte regulatorio R24 B-2422 sobre variables operativas. Respecto al capítulo sobre **remesas**, los datos sobre el número de operaciones y el ingreso de las remesas enviadas a México también fueron obtenidos por medio del Sistema de Información Económica [SIE] de Banco de México.

Para los comparativos internacionales, tanto el número de transacciones con tarjetas por persona adulta como el monto promedio de cada transacción fueron tomados de los datos publicados por el Banco Internacional de Pagos¹⁸ [BIS, por sus siglas en inglés]. A su vez, para el costo promedio de enviar remesas desde Estados Unidos como porcentaje de un envío de 200 dólares se utilizó la información del Banco Mundial¹⁹. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, estos contienen información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

Como parte de los procesos de revisión y mejora continua del Banco de México, se detectaron inconsistencias en diversos valores reportados por las instituciones financieras. Derivado de lo anterior, a inicios de 2023, se actualizaron datos correspondientes al periodo de 2015 a 2022. Finalmente, se realizó una actualización del PIB histórico, ya que, a partir del 29 de agosto de 2023, el INEGI actualizó el año base de la información correspondiente al Sistema de Cuentas Nacionales de México a 2018.

● Protección a las personas usuarias

La información considerada en el capítulo sobre **acciones de la CONDUSEF** fue proporcionada por dicha institución. El número de acciones de defensa puede ser consultado mensualmente a través de los *Resultados de las Acciones de Defensa a las Personas Usuarias*²⁰ en CONDUSEF, elaborados por la misma institución. De forma similar, el número de instituciones financieras en operación y

¹⁶ Disponible en: <https://www.swissre.com/institute/research/sigma-research.html>

¹⁷ Disponible en: <https://www.banxico.org.mx/SieInternet/>

¹⁸ Disponible en: <https://stats.bis.org/statx/toc/CPMI.html>

¹⁹ Disponible en: <https://remittanceprices.worldbank.org/data-download>

²⁰ Disponible en: <https://www.condusef.gob.mx/documentos/estadistica/estad2024/accionesdefensaMarzo2024.pdf>

Panorama Anual de Inclusión Financiera

autorizadas que supervisó CONDUSEF fue consultado en el *Anuario Estadístico 2023²¹*, publicado por dicha institución, particularmente en la sección Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES).

En el caso del capítulo sobre **reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple**, los datos procedieron del reporte regulatorio R27 A-2701, publicados en el archivo 040_27a_R2 que está disponible en el Portafolio de Información [Ruta: *Banca múltiple / Información Operativa / Comisionistas, sucursales, número de cuentas, reclamaciones y otros / 3.-Información de reclamaciones*]. Para el capítulo de **protección al ahorro bancario**, los datos fueron proporcionados por el IPAB. En el comparativo internacional, los límites de cobertura promedio fueron consultados en la *IADI Annual Survey²² 2023*. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, estos contienen información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

● Inclusión financiera con perspectiva de género

Las **brechas de género** calculadas respecto a la tenencia de cuentas de captación de la banca provinieron de los datos enviados a través del reporte regulatorio R24 B-2421, mientras que la brecha en las cuentas de las EACP procedió del reporte R08 D-0841. Por otro lado, las brechas de género en los créditos no revolventes (personales, de nómina, ABCD, grupales y automotrices) de la banca provinieron de la información requerida a las instituciones bancarias a través de los formularios de Banco de México, la cual está disponible en el Portafolio de Información [Rutas: *Banca múltiple / Cartera de Crédito Comercial / Cartera por Sexo de la persona acreditada, Banca de desarrollo / Cartera de Crédito Comercial / Cartera por Sexo de la persona acreditada*].

A su vez, la brecha de género en los créditos hipotecarios de la banca se obtuvo mediante la información de la serie de reportes regulatorios R04 H, consultable en el Portafolio de Información [Rutas: *Publicaciones / Banca múltiple / Cartera de Vivienda, Publicaciones / Banca de Desarrollo / Cartera de Vivienda*], en tanto que la brecha de los créditos de las EACP fue calculada por medio de la serie de reportes regulatorios R04 C. Para el cálculo de la brecha en los créditos de las EACP, no se consideraron los créditos comerciales ni las tarjetas de crédito contenidas en los créditos de consumo, ambos reportados a través de la serie de reportes regulatorios R04 C; mientras en el caso de la banca, la brecha en las tarjetas de crédito fue calculada de forma separada. Respecto a las tarjetas de débito y de crédito, las brechas se obtuvieron del reporte regulatorio R24 B-2422 de variables operativas, al igual que la brecha entre las socias y socios de las SOCAP, así como la brecha entre las clientas y clientes de las SOFIPO.

Asimismo, las brechas en el personal contratado por la institución, así como las brechas en el personal de alta dirección de la banca y de las EACP provinieron del reporte R24 B-2422 sobre variables operativas. Por otra parte, la información utilizada para obtener la brecha en las cuentas de ahorro para el retiro fue proporcionada por la CONSAR. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, estos contienen información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

Respecto a la situación de los créditos, de acuerdo con la norma IFRS 9, la cartera vigente considera la cartera de crédito con riesgo en etapa 1 y 2, así como la cartera de crédito valuada a valor razonable; mientras la cartera vencida solo contempla la cartera de crédito con riesgo de crédito en etapa 3.



Descarga todos los datos del Panorama en:
https://bit.ly/Anexo_Panorama_2024

²¹ Disponible en: https://www.condusef.gob.mx/documentos/estadistica/estad2023/ANUARIO_2023.pdf

²² Disponible en: <https://www.iadi.org/en/research/data-warehouse/deposit-insurance-surveys/>

