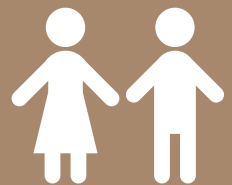
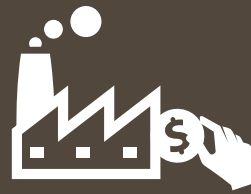




Reporte Nacional de Inclusión Financiera

8



2017



Reporte Nacional de Inclusión Financiera **8**

2017

CONSEJO NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (CONAIF)

José Antonio Meade Kuribreña	Secretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
Vanessa Rubio Márquez	Subsecretaria de Hacienda y Crédito Público (SHCP)
Mario Alberto Di Costanzo Armenta	Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef)
Jaime González Aguadé	Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)
Norma Alicia Rosas Rodríguez	Presidenta de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF)
Carlos Ramírez Fuentes	Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar)
Raúl Castro Montiel	Secretario Ejecutivo del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB)
Irene Espinosa Cantellano	Tesorera de la Federación (Tesofe)
Agustín Guillermo Carstens Carstens	Gobernador del Banco de México (Banxico)
Javier Eduardo Guzmán Calafell	Subgobernador del Banco de México (Banxico)
Carlos Orta Tejada	Secretario Ejecutivo del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF)

GRUPO DE TRABAJO DE MEDICIÓN DEL CONAIF

María Fernanda Trigo Alegre	(CNBV – Líder del grupo de trabajo)
Raúl Alejandro Rosales Guadarrama	SHCP
Gerardo García Escobedo	Condusef
Héctor Romero Gatica	CNSF
Carlos Arturo Marmolejo Trujillo	Consar
Gabriel Ángel Limón González	IPAB
José Luis Negrín Muñoz	Banxico

EQUIPO DE TRABAJO

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

Desarrollo de contenido

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

Investigación y elaboración de gráficas

Atzín Monserrat Serrano Piña
Sergio Cano Vallejo

Revisión y corrección de estilo

José González Carranca
Carlos Orta Tejada

Temas administrativos y distribución

Lucio López Rincón
Patricia Medina Barrera

Diseño editorial

Ricardo Gómez Ortega

Agradecimientos

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

A los representantes de instituciones: Carmen García García y Gabriela Rojas Mateo, de Compartamos Banco; Silvia Singer Sochet, del Museo Interactivo de Economía; Rogelio Castillo Aguilera y Pilar Madrazo Lemarroy, de la Universidad Anáhuac.

A nuestros colegas: María Teresa Borja Chico, Gustavo Edgar Cortés Quiroz, Jorge Oscar Durán Díaz, Pedro Garza López y María Fernanda Porras Jacobo, de Banco de México; Ana Lilia Ramos Urquieta, de Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros; José Ballesteros González y Alejo Botello Rivas, de Cetesdirecto; Laura Ramírez Aldana, Héctor Romero Gatica y Sergio Venegas Lara, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas; Aurelio Castro González, Jesús David Chávez Ugalde, Luis Fabre Pruneda y Gerardo García Escobedo, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros; Joaquín Sebastián Jaubert Denie y Mónica Leticia Mendoza Archer, de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; Laura Celia Mendez Herrera, de Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura; Sofía Orozco Aguirre, del Instituto de los Mexicanos en el Exterior; Juan Fernando de Lira Delfín, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía; Luis Maldonado Marquínez y Alejandro Saldaña Santana, del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario; Claudia María Colosio Murrieta, Viridiana Saldívar y García y Javier Vázquez Durán, de Nacional Financiera; Roger Álvarez Bravo, Salvador Ascencio Pastora, Juan Luis Cárdenas Arriola y Raúl Alejandro Rosales Guadarrama, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público; y Nereyda Estefany López Cayetano, de Sociedad Hipotecaria Federal.

Y a nuestros compañeros de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores: Rodrigo Aguirre Arias, Ramiro Álvarez Hernández, Marco Ariel Álvarez Miranda, Myrna Delgado Vargas, María Isabel García Guadarrama, Erick Adair Islas Plata, Aydee Juárez Bello, Carlos Alberto Martínez Núñez, Francisco José Mier Sainz Trápaga, Arturo Murillo Torres, Ana María Oviedo Domínguez, Gilberto Arturo Pérez Hernández, Diana Radilla Escudero, Rocío Haydee Robles Peiro, Marta Sabina Pérez y Yearim Valles Arellano.

Contenido

Siglas y acrónimos	p. 8
Nota metodológica	p. 10
Indicadores básicos de inclusión financiera	p. 12
Introducción	Reporte Nacional de Inclusión Financiera p. 14
p. 13	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 p. 15
	Temática p. 15
	Metodología p. 16
	Principales resultados p. 16
	Foro Internacional de Inclusión Financiera p.17
	Política Nacional de Inclusión Financiera p.17
	Antecedentes p. 17
	Diagnóstico p. 18
	Retos p. 18
	Política Nacional p. 19
	Estructura de coordinación p. 23
	Marco de medición y evaluación p. 24
Capítulo 1.	Introducción p. 26
Infraestructura financiera	Sección 1.1 Integración y evolución de la banca y las entidades de ahorro y crédito popular p. 26
p. 25	Banca múltiple p. 27
	Banca de desarrollo p. 29
	Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo p. 30
	Sociedades financieras populares p. 32
	Sección 1.2 Canales de acceso p. 34
	Indicadores de infraestructura financiera a nivel nacional p. 35
	Sucursales p. 37
	Corresponsales p. 40
	Cajeros automáticos p. 49
	Terminales punto de venta p. 53
	Banca electrónica p. 54
	Banca por celular p. 55
	Banca por Internet p. 56
	Sección 1.3 Principales resultados sobre el uso de canales financieros con base en la ENIF p. 57
	Uso de los canales financieros p. 57
	Canales convencionales p. 59
	Banca electrónica p. 61
	Conclusiones p. 63

Contenido

Capítulo 2. Ahorro p. 65	<p>Introducción p. 66</p> <p>Sección 2.1 Captación p. 66</p> <ul style="list-style-type: none"> Productos e indicadores de captación a nivel nacional p. 66 Tarjetas de débito p. 73 Productos e indicadores de captación a nivel estatal p. 73 Comparativo internacional p. 75 <p>Sección 2.2 Principales resultados del ahorro formal e informal con base en la ENIF p. 75</p> <ul style="list-style-type: none"> Ahorro formal e informal en México p. 76 Productos de ahorro formal p. 81 Mecanismos de ahorro informal p. 85 Determinantes del ahorro p. 89 <p>Conclusiones p. 91</p>
Capítulo 3 Ahorro para el retiro p. 93	<p>Introducción p. 94</p> <p>Sección 3.1 Principales características del Sistema de Ahorro para el Retiro y recientes modificaciones normativas p. 94</p> <ul style="list-style-type: none"> Indicadores básicos de ahorro para el retiro p. 95 Administradoras de Fondos para el Retiro p. 98 Ahorro voluntario p. 100 <p>Sección 3.2 Principales resultados del ahorro para el retiro con base en la ENIF p. 106</p> <p>Conclusiones p. 109</p>
Capítulo 4. Crédito p. 111	<p>Introducción p. 112</p> <p>Sección 4.1 Crédito individual desde la perspectiva de la oferta p. 112</p> <ul style="list-style-type: none"> Productos de crédito individual a nivel nacional p. 112 Productos de crédito a nivel estatal y municipal p. 114 Acceso al crédito individual en perspectiva internacional p. 116 <p>Sección 4.2 Crédito individual desde la perspectiva de la demanda p. 116</p> <ul style="list-style-type: none"> Crédito formal e informal en México p. 116 Características sociodemográficas de los adultos con crédito p. 117 Perfil sociodemográfico de los adultos con crédito p. 119 Determinantes de acceso al crédito formal p. 121 Principales productos de crédito formal p. 122 Principales mecanismos de crédito informal p. 124 Destinos del crédito formal e informal p. 129 <p>Sección 4.3 Crédito a empresas p. 130</p> <ul style="list-style-type: none"> Acceso al financiamiento de las mipyme p. 130 Barreras de acceso al financiamiento de las mipyme p. 132 Programas gubernamentales dirigidos a las mipyme p. 134 Medios de pago de las mipyme p. 135 <p>Sección 4.4 Fondeo colectivo (crowdfunding) en México p. 136</p> <ul style="list-style-type: none"> Panorama del crowdfunding en México p. 137 Regulación del crowdfunding en México p. 139 <p>Conclusiones y retos p. 139</p>

Contenido

Capítulo 5. Seguros p. 141	Introducción p. 142 Sección 5.1 Comparativo internacional sobre aseguramiento p. 142 Sección 5.2 Distribución de los seguros por tipo de producto p. 143 Sección 5.3 Indicadores básicos de seguros p. 144 Sección 5.4 Principales resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015, respecto al aseguramiento p. 148 Sección 5.5 Microseguros p. 152 Sección 5.6 Seguro de vida para empresas inscritas en el Régimen de Incorporación Fiscal p. 154 Conclusiones p. 157
Capítulo 6. Transacciones p. 159	Introducción p. 160 Sección 6.1 Transacciones desde la perspectiva de la oferta p. 160 Evolución del efectivo y las transferencias en México p. 160 Evolución de los medios de uso para realizar transacciones en México p. 161 Evolución del número y uso de tarjetas de crédito y débito en México p. 162 Comparativo internacional sobre el ecosistema de pagos p. 163 Sección 6.2 Transacciones desde la perspectiva de la demanda p. 165 Uso del efectivo y las tarjetas de débito p. 165 Características sociodemográficas de los adultos que utilizan su tarjeta de débito p. 166 Determinantes del uso de las tarjetas de débito p. 167 Tenencia y uso de las tarjetas de crédito p. 168 Sección 6.3 Remesas internacionales p. 169 Formas de envío y destino de las remesas p. 169 Costos de envío y recepción de remesas internacionales p. 169 Conclusiones p. 170
Capítulo 7. Protección al consumidor p. 173	Introducción p. 174 Sección 7.1 Acciones de la Condusef p. 174 Buró de Entidades Financieras p. 174 Sección 7.2 Indicadores de protección al consumidor p. 176 Sección 7.3 Características de los usuarios que presentan reclamaciones ante la Condusef p. 181 Sección 7.4 Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple p. 184 Sección 7.5 Principales resultados de la ENIF 2015 respecto a la protección al consumidor p. 187 Conclusiones p. 190
Capítulo 8. Educación Financiera p. 193	Introducción p. 194 Sección 8.1 Educación, alfabetización, capacidades y bienestar financieros p. 194 Marco conceptual p. 194 Educación, alfabetización, capacidades y bienestar financiero en México p. 195 Medición de la educación, alfabetización y capacidades en México p. 196 Educación financiera p. 196 Alfabetización financiera p. 198

Contenido

	Capacidades financieras p. 201
	Sección 8.2 Acciones en materia de educación financiera p. 202
	Programas de capacitación p. 202
	Programas de divulgación p. 204
	Participación en la Semana Nacional de Educación Financiera en México p. 205
	Participación en la Semana de Educación Financiera en los Estados Unidos y Canadá p. 206
	Conclusiones y retos hacia el futuro p. 206
Capítulo 9.	Introducción p. 210
Inclusión financiera con perspectiva de género p. 209	Sección 9.1. Inclusión financiera con perspectiva de género e instrumentos de planeación nacional p. 210
	Sección 9.2 Brechas en la tenencia de productos y servicios financieros p. 211
	Productos de ahorro p. 213
	Productos de crédito p. 215
	Seguros p. 216
	Productos de ahorro para el retiro p. 217
	Sección 9.3 Uso de productos y canales financieros p. 218
	Uso de las tarjetas de débito y tarjetas de crédito p. 218
	Utilización de canales de acceso p. 219
	Sección 9.4 Educación financiera p. 220
	Comportamientos p. 220
	Conocimientos p. 221
	Educación para el ahorro p. 223
	Sección 9.5 Propiedad de activos y empoderamiento p. 224
	Sección 9.6 Indicadores desagregados por sexo del lado de la oferta p. 226
	Participación en las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo p. 226
	Cuentas de ahorro para el retiro p. 227
	Seguros p. 227
	Reclamaciones p. 228
	Sección 9.7 Brecha de género en perspectiva internacional p. 229
	Conclusiones p. 230
	Bibliografía p. 233
	Anexo A. Instituciones financieras p. 241
	Anexo B. Infografías p. 249

Siglas y acrónimos

ABM	Asociación de Bancos de México
AFI	Alianza para la Inclusión Financiera
Afore	Administradora de Fondos para el Retiro
AMIS	Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros
AV	Ahorro voluntario
Bancomext	Banco Nacional de Comercio Exterior SNC
Banjército	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada SNC
Banobras	Banco Nacional de Obras y Servicios SNC
Bansefi	Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros SNC
Banxico	Banco de México
BD	Banca de desarrollo
BEF	Buró de Entidades Financieras
BIS	Banco de Pagos Internacionales (<i>Bank for International Settlements</i>)
BMV	Bolsa Mexicana de Valores
CEF	Comité de Educación Financiera
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores
CNSF	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas
Conaif	Consejo Nacional de Inclusión Financiera
Conapo	Consejo Nacional de Población
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros
Consar	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
CRV	Cesantía, retiro y vejez
CUB	Circular Única de Bancos
CUSF	Circular Única de Seguros y Fianzas
DENUE	Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas
EACP	Entidades de ahorro y crédito popular
ECE	Entidad de Certificación y Evaluación
Enaproce	Encuesta Nacional de Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas
ENIF	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera
Enafin	Encuesta Nacional de Financiamiento a Empresas
FAS	<i>Financial Access Survey</i>
FIRA	Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura
FND	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero
Focoop	Fideicomiso del Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus ahorradores
Fovissste	Fondo de la Vivienda del ISSSTE
G20	Grupo de los 20
GPII	Alianza Global para la Inclusión Financiera (<i>Global Partnership for Financial Inclusion</i>)
IME	Instituto de los Mexicanos en el Exterior
IMSS	Instituto Mexicano del Seguro Social
Inadem	Instituto Nacional del Emprendedor
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
INFE	Red Internacional de Educación Financiera (<i>International Network on Financial Education</i>)
INFETEL	Instituto Federal de Telecomunicaciones
Infonacot	Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Infonavit	Instituto del Fondo de la Vivienda para los Trabajadores
IPAB	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario
ISSSTE	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
LACP	Ley de Ahorro y Crédito Popular
LIC	Ley de Instituciones de Crédito
LISF	Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas
LRASCAP	Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo

Ley <i>Fintech</i>	Ley de Tecnología Financiera
MAEX	Módulo de Atención de Mexicanos en el Exterior
MIDE	Museo Interactivo de Economía
Mipyme	Micro, pequeñas y medianas empresas
mmdp	Miles de millones de pesos
Nafin	Nacional Financiera SNC
OAAC	Organizaciones y actividades auxiliares del crédito
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
Pemex	Petróleos Mexicanos
PIB	Producto Interno Bruto
PND	Plan Nacional de Desarrollo
Procampo	Programa de Apoyos Directos al Campo
Procesar	Empresa operadora de la base de datos nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro
Profeco	Procuraduría Federal del Consumidor
PROIIF	Programa Integral de Inclusión Financiera
Prosofipo	Fondo de protección de las sociedades financieras populares y de protección a sus ahorradores
Prospera	Programa de Inclusión Social
RFC	Registro Federal de Contribuyentes
RIF	Régimen de Incorporación Fiscal
RNIF	Reporte Nacional de Inclusión Financiera
RPCE	Registro Público de Casas de Empeño
SAB	Sociedad Anónima Bursátil
SAPIB	Sociedad Anónima Promotora de Inversión Bursátil
SAR	Sistema de Ahorro para el Retiro
SAT	Servicio de Administración Tributaria
SB	Siefore Básica
SACPyc	Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo
SCT	Secretaría de Comunicaciones y Transportes
SEDENA	Secretaría de la Defensa Nacional
SEMAR	Secretaría de Marina
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SHF	Sociedad Hipotecaria Federal SNC
SIC	Sociedades de información crediticia
Siefore	Sociedades de Inversión Especializadas de Fondos para el Retiro
SIO	Sistema de Información Operativo
Sipres	Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros
SNEF	Semana Nacional de Educación Financiera
Socap	Sociedad cooperativa de ahorro y préstamo
Sofipo	Sociedad financiera popular
Sofinco	Sociedad financiera comunitaria
Sofol	Sociedad financiera de objeto limitado
Sofom	Sociedad financiera de objeto múltiple
SPEI	Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios
TACC	Tasa anualizada de crecimiento compuesta
TCB	Tarjeta de crédito bancaria
TDC	Tarjeta de crédito
TDD	Tarjeta de débito
Telecomm	Telecomunicaciones de México
Tesofe	Tesorería de la Federación
TPV	Terminal punto de venta
Udi	Unidad de inversión
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México
UNE	Unidad Especializada de Atención a Usuarios

Nota Metodológica

El cálculo de los indicadores básicos de inclusión financiera se realiza empleando las fórmulas establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y, en algunos casos, se utilizan los indicadores definidos por la AFI. La información para el cálculo de los indicadores proviene de las siguientes instituciones: Banco de México (Banxico), CNBV, Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar), Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de los Servicios Financieros (Condusef) y el Consejo Nacional de Población (Conapo). La información contenida en la sección Introducción proviene de la Política Nacional de Inclusión Financiera, el libro de tabulados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2015 y el cuadrático con sus principales resultados.

En el capítulo 1: Infraestructura Financiera, la información sobre la evolución de las instituciones financieras (sección 1.1) proviene de los boletines estadísticos de cada sector y del Informe Anual de la CNBV. Los datos de la sección acerca de los canales de acceso desde la perspectiva de la oferta (sección 1.2) se obtienen de los reportes regulatorios que las instituciones financieras envían a la CNBV. El número de adultos que se considera para el cálculo de los indicadores básicos proviene de las proyecciones de población de Conapo. Los datos internacionales se toman de la Encuesta de Servicios Financieros (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional. A su vez, el número de suscripciones a teléfonos celulares proviene del Instituto Federal de Telecomunicaciones y el número de usuarios y montos de transferencias de la banca por Internet se obtienen de Banxico. La información empleada para la sección sobre el uso de canales financieros desde la perspectiva de la demanda (sección 1.3) procede de las bases de datos de la ENIF levantada en 2012 y 2015.

En el capítulo 2: Ahorro, la información acerca de los productos de captación desde la perspectiva de oferta (sección 2.1) procede de los reportes regulatorios que las instituciones supervisadas envían a la CNBV. Los datos del Caso Compartamos Banco fueron proporcionados por la propia institución, y en el comparativo internacional, se empleó información del FAS del Fondo Monetario

Internacional. La información sobre el ahorro de los individuos desde la perspectiva de la demanda (sección 2.2) proviene de las bases de datos de la ENIF. Finalmente, para el análisis probabilístico se utilizó un modelo *Probit* con la información de los 6,039 cuestionarios válidos que contiene la base de datos de la ENIF 2015.

En el capítulo 3: Ahorro para el Retiro, dentro de la sección sobre el Sistema de Ahorro para el Retiro (sección 3.1) se utilizó información provista por funcionarios de la Consar, el Informe Anual de Labores y el Diagnóstico del Sistema de Pensiones. Los estudios sobre el sistema de pensiones en México elaborada por la OCDE y sobre el uso de las ciencias del comportamiento para aumentar los ahorros para el retiro fueron obtenidos del portal de la Consar. Finalmente, la información sobre los resultados del ahorro para el retiro con base en la ENIF (sección 3.2) proviene de las bases de datos de la ENIF 2015.

En el capítulo 4: Crédito, la información sobre crédito individual desde la perspectiva de la oferta (sección 4.1) procede de los reportes regulatorios que las instituciones supervisadas envían a la CNBV. En el comparativo internacional se empleó información del FAS del Fondo Monetario Internacional. La información sobre el crédito para los individuos desde la perspectiva de demanda (sección 4.2) proviene de las bases de datos de la ENIF. En el análisis probabilístico se utiliza un modelo *Probit* con la información de los 6,039 cuestionarios válidos que contiene la base de datos de la ENIF 2015. En el caso de crédito a las mipyme (sección 4.3), se consultaron los resultados de la Encuesta Nacional de Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Enaproce) y los datos sobre tasas de interés, crédito a empresas (monto y número de créditos) y morosidad fueron obtenidos de los reportes regulatorios que las instituciones supervisadas envían a la CNBV. Finalmente, el análisis de la industria de *crowdfunding* en México se obtuvo a partir de información proporcionada por los encargados del Proyecto *Crowdfunding México* de la Universidad Anáhuac.

En el capítulo 5: Seguros, la información del mercado asegurador y de los microseguros proviene de la Comisión

Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). Para el comparativo internacional se consideró información de la CNSF y de *Swiss Re Sigma*. En cuanto a los principales resultados de la ENIF, la información empleada para el análisis proviene de las bases de datos de la encuesta ENIF 2012 y ENIF 2015, disponibles en el portal del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). La información sobre las características del Seguro de Vida Crezcamos Juntos proviene de la página de Internet del Sistema de Administración Tributaria (SAT).

En el capítulo 6: Transacciones, la información sobre la evolución del efectivo, las transferencias electrónicas y las operaciones con cheques, en cajeros automáticos y terminales punto de venta se obtuvo de funcionarios de Banxico. De igual forma, la información internacional sobre las tarjetas transaccionales y uso de las terminales punto de venta y cajeros automáticos fue suministrada por el Banxico a partir de la base de datos del Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés). Los resultados sobre el uso de efectivo y las tarjetas de débito y crédito desde la perspectiva de la demanda (sección 6.2) proceden de las bases de datos de la ENIF 2015. En el caso del análisis probabilístico se utilizó un modelo *Probit* con la información de los 6,039 cuestionarios válidos que contiene la base de datos de la ENIF 2015.

Finalmente, los datos sobre el panorama de las remesas desde la perspectiva de la demanda (sección 6.3) fueron obtenidos de las bases de datos de la ENIF 2015. El costo sobre el envío de las remesas se obtuvo de la base de datos del proyecto Precios de las Remesas Internacionales (*Remittance Prices Worldwide*) publicada por el Banco Mundial, y los datos sobre la evolución de los indicadores del Programa Especial de Migración 2014-2018 se obtuvo de su página de Internet de la Secretaría de Gobernación.

En el capítulo 7: Protección al Consumidor, la información fue proporcionada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef). La información empleada para el análisis de los principales resultados de la ENIF proviene de las bases de datos de la encuesta ENIF 2012 y ENIF 2015, disponibles en el portal del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

En el capítulo 8: Educación Financiera, en la sección sobre educación, alfabetización, capacidades y bienestar financieros (sección 8.1) se consultaron documentos del Consejo Nacional de Inclusión Financiera, de la Agencia de Protección al Consumidor Financiero de los Estados Unidos, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, Banco Mundial y el Banco de Pagos Internacionales (BIS). Los datos sobre la evolución de la educación, alfabetización y capacidades financieras en México fueron obtenidos de la base de datos de la ENIF 2015. A su vez, la sección de la aportación de diversos organismos en materia de educación financiera (sección 8.2) fue elaborada con la información proporcionada por las siguientes instituciones: Banco Nacional de Servicios Financieros, Banxico, Cetesdirecto, Condusef, Consar, CNSF, Fideicomisos Instituidos con Relación a la Agricultura, Instituto de Mexicanos en el Exterior, Instituto para la Protección al Ahorro Bancario, Nacional Financiera, Museo Interactivo de Economía y Sociedad Hipotecaria Federal. La Secretaría de Hacienda y Crédito Público revisó el capítulo e hizo comentarios.

En el capítulo 9: Inclusión Financiera con Perspectiva de Género, la información sobre las brechas en la tenencia de productos y servicios financieros, uso de productos y canales financieros, educación financiera, y propiedad de activos y empoderamiento (secciones 9.2, 9.3 y 9.4) fue obtenida de las bases de datos de la ENIF 2012 y 2015. En la sección de indicadores desagregados por sexo del lado de la oferta, la información referente a los socios de las cooperativas de ahorro y préstamo, desagregados por sexo, se obtuvo de los datos enviados por las instituciones supervisadas a la CNBV, a través de los reportes regulatorios. Para las cuentas de ahorro para el retiro y seguros, se emplea información de la Consar y CNSF, respectivamente. En cuanto a las reclamaciones ante la Condusef, la información se obtuvo de las fichas estadísticas, disponibles en el portal de la Condusef. El comparativo internacional sobre la brecha de género se realizó con datos obtenidos de la Encuesta *Global Findex* 2012 y 2015 del Banco Mundial.

Por último, las cifras que incluyen las Infografías por entidad federativa del Anexo B provienen de las mismas fuentes empleadas para el cálculo de los básicos de inclusión financiera mencionadas en el primer párrafo.

Acceso

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

Uso

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

Protección al consumidor

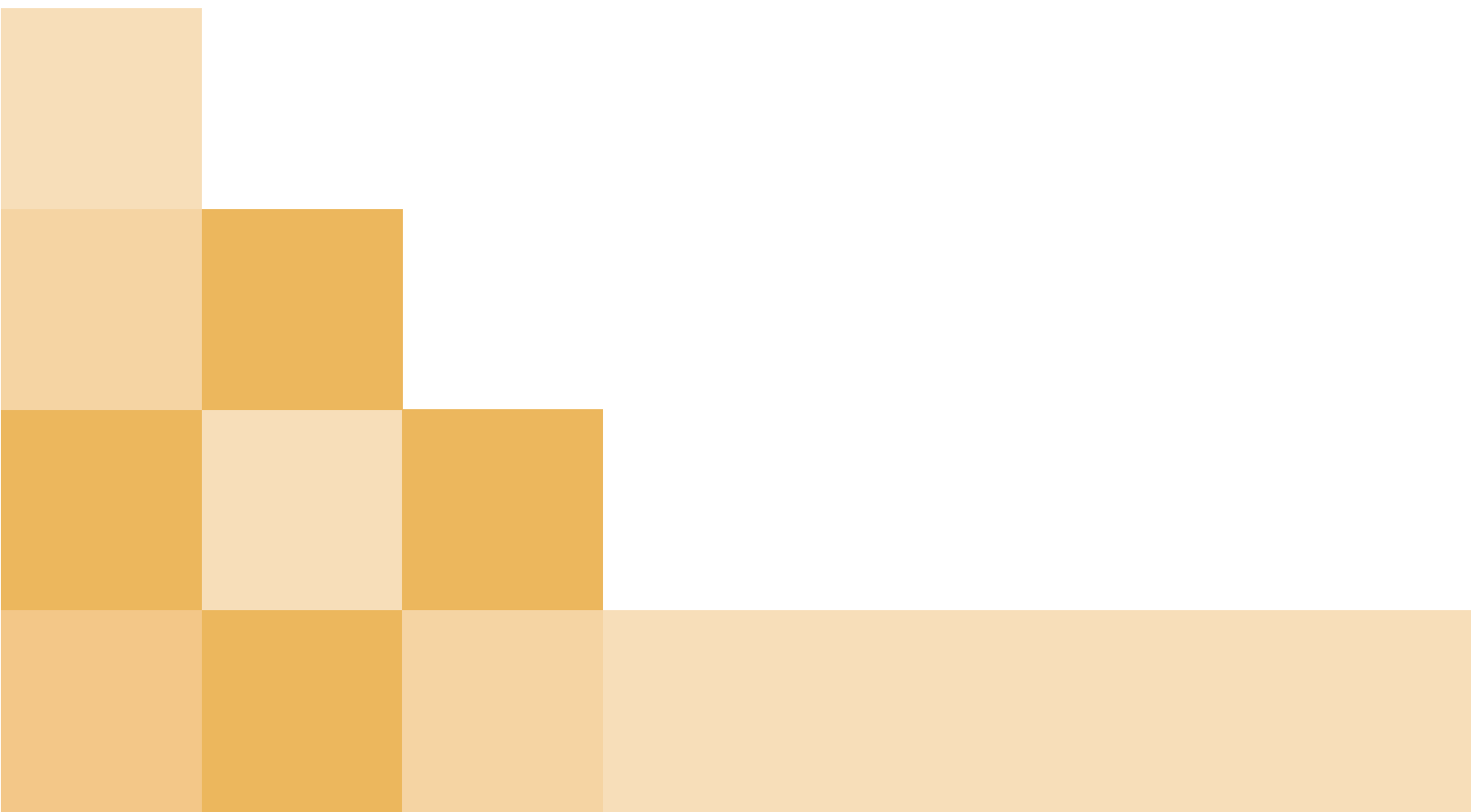
Indicador	Definición	ene-jun 2014	ene-jun 2015	ene-jun 2016
Acciones de atención de la Condusef por cada 10,000 adultos	Número de asesorías, controversias, dictámenes, arbitrajes y solicitudes de defensoría que la Condusef realiza por cada 10,000 adultos	76	89	96

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

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

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

Introducción



La inclusión financiera¹ es prioritaria para el Gobierno de la República en la medida en que propicia una mejor administración de los recursos personales, que permite proteger el patrimonio de las familias, el fortalecimiento de las finanzas personales y de las micro, pequeñas y medianas empresas así como una mayor inclusión social. Ello, a través del uso con mayor conocimiento y protección de productos y servicios financieros, tales como el ahorro, el crédito y los seguros.

Para lograr una mayor inclusión financiera, es necesario que las políticas, programas y acciones gubernamentales y de las entidades financieras estén basados en datos precisos, objetivos y oportunos, para lograr los resultados esperados. A través de una adecuada medición de indicadores de inclusión financiera, se puede evaluar el impacto de las acciones emprendidas y, en su caso, hacer los cambios necesarios para lograr el objeto de dichas acciones.

Para contribuir a la medición de la inclusión financiera en México, y así fortalecer las políticas y programas para su fomento, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) desarrollan información estadística para medir la oferta de servicios financieros. Esta información se refiere al número de sucursales, cajeros, corresponsales bancarios, terminales punto de venta y otros datos sobre la infraestructura del sistema financiero formal. En este contexto se publica anualmente el Reporte Nacional de Inclusión Financiera (RNIF).

La información por el lado de la demanda, se mide a partir de la aplicación de encuestas a la población, por lo que cada tres años se levanta la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). La primera ENIF se llevó a cabo en el año 2012 mientras que la segunda se realizó en 2015. Esta encuesta además de permitir la comparación de datos, posibilita la medición sobre el impacto de acciones, programas y políticas cuyo propósito es fortalecer la inclusión financiera.

Con esta información, fue posible diseñar un diagnóstico del estado de la inclusión financiera en México que sirvió como base para el diseño de la Política Nacional de Inclusión Financiera (Política Nacional) que fue dada a conocer por el Presidente de la República, Enrique Peña Nieto, en junio de 2016. Esta Política Nacional busca que todos los mexicanos sin distinción alguna sean partícipes de los beneficios que otorga el sistema financiero. En esta, se delinearán las acciones más relevantes que deben llevarse a cabo para lograr incluir financieramente a un mayor número de mexicanos. Dada esta relevancia, en

esta ocasión, la introducción del RNIF describe las principales características de la ENIF, del II Foro Internacional de Inclusión Financiera y de la Política Nacional.

Reporte Nacional de Inclusión Financiera 8

Este Reporte está compuesto por nueve capítulos adicionales a esta introducción. El primer capítulo "Infraestructura financiera" estudia la evolución de las entidades financieras con mayor incidencia en la inclusión financiera² a partir de sus indicadores más importantes (activos, captación, cartera de crédito y número de clientes o socios). Asimismo, en la segunda sección de dicho capítulo, se presenta un análisis de los canales de acceso a los servicios financieros formales en México: sucursales, corresponsales bancarios, cajeros automáticos, terminales punto de venta y banca electrónica (banca móvil y banca por Internet).

Este análisis busca conocer el grado de cobertura de los puntos de contacto entre la población y las instituciones financieras, a partir de su distribución geográfica -por tipo de municipio y entidad federativa-, el tipo de institución que los ofrece -banca o Entidad de Ahorro y Crédito Popular (EACP)- y el tipo de punto de acceso. Por último, en la sección tres, se presentan los principales resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) relativos al uso de canales de acceso.

Dado que el acceso al sistema financiero inicia, en muchas ocasiones, con la adquisición de un producto de captación, el segundo capítulo aborda el análisis de la evolución del ahorro a partir de los indicadores básicos de captación desagregados por tipo de entidad (banca múltiple, banca de desarrollo y entidades de ahorro y crédito popular) y por cobertura geográfica (a nivel nacional, estatal y municipal). Asimismo, a modo de casos de estudio sobre los proyectos del sector privado para fomentar el ahorro formal, se presenta información de la evolución de los productos de captación de Compartamos Banco, entidad financiera de banca múltiple y un comparativo internacional de las cuentas de depósito de la banca múltiple con información recopilada por el Fondo Monetario Internacional. En la segunda sección se analiza el comportamiento del ahorro de los adultos en México, a partir de la información obtenida por la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2015.

En el tercer capítulo se presenta el estudio de las cuentas de ahorro para el retiro, por el papel que éstas revisten para el bienestar de los individuos en la última etapa de su vida. En la primera sección se analiza la evolución de los indicadores

1/ De acuerdo a la Política Nacional de Inclusión Financiera, la inclusión financiera se define como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población.

2/ Instituciones de crédito (banca múltiple y de desarrollo), entidades de ahorro y crédito popular (sociedades cooperativas de ahorro y préstamo y sociedades financieras populares), administradoras de fondos para el retiro e instituciones de seguros. Las uniones de crédito, las entidades de fomento (fideicomisos públicos de fomento y organismos de fomento) y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas también funge como instrumentos para promover la inclusión financiera; no obstante, aún es necesario que se consolide la calidad de la información reportada.

básicos de ahorro voluntario, las aportaciones voluntarias y las principales características y cambios normativos del Sistema de Ahorro para el Retiro. La segunda sección muestra los principales resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 sobre el ahorro para el retiro, incluyendo la identificación de las principales barreras como la percepción sobre la calidad del servicio recibido por los cuentahabientes.

El cuarto capítulo explora la **penetración del crédito en México**, a partir de los productos que adquieren las personas: tarjetas de crédito, créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero (ABCD), créditos de nómina, entre otros. Asimismo, se estudia el crédito otorgado a micro, pequeñas y medianas empresas, donde además se incorporan nuevos indicadores de crédito para este segmento de empresas, desarrollados por la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas y los resultados de la encuesta a empresas elaborada por el Banco Mundial. Posteriormente, se brinda el panorama actual del financiamiento colectivo (*crowdfunding*) y se finaliza analizando los principales resultados de la ENIF en materia de crédito.

En el quinto capítulo se analizan los **principales indicadores del sector asegurador** como la prima *per cápita* y la penetración de éste como porcentaje del PIB. Asimismo, se presentan los principales resultados derivados de la ENIF 2015, especialmente la cobertura del aseguramiento en el país, los tipos de seguro con mayor adquisición y las barreras para contratar uno.

El sexto capítulo se dedica al **análisis de las transacciones en el sistema financiero**. En la primera sección se expone la evolución del uso del efectivo, de los pagos electrónicos, del número de tarjetas de crédito (TDC) y débito (TDD) en México, así como el desenvolvimiento de las redes de medios de disposición a partir de la Reforma Financiera y se finalizará comparando la penetración de las TDD y TDC en México con la de algunos países seleccionados. En la segunda sección, se analizarán los principales resultados sobre las formas de pago y las remesas con base en la ENIF 2015.

El séptimo capítulo indaga el estado de la **protección al consumidor de servicios financieros en México**. En primer lugar, se analizan los principales indicadores desde la perspectiva de la oferta; posteriormente, se estudian las características y resultados de diversos índices para medir la atención al público por parte de las instituciones financieras, entre ellos, el Índice de Desempeño de Atención al Usuario³. A su vez, se analiza el panorama del robo de identidad en México: reclamaciones y

algunas medidas tomadas para proteger a los consumidores. En seguida se aborda la evaluación de productos financieros en materia de transparencia (i.e. nómina, personales, hipotecarios) realizada por la Condusef. Finalmente, el capítulo presenta los datos más relevantes en la materia, recabados por la ENIF 2015.

Por lo que respecta a la **educación financiera**, en el octavo capítulo, se abordan los conceptos de educación, alfabetización, capacidades y bienestar financiero, posteriormente, se analiza la información contenida en la ENIF 2015 al respecto. En la segunda sección se describen los principales esfuerzos de educación financiera que llevan a cabo diversas entidades mexicanas en nuestro país y en los Estados Unidos. Finalmente, se resumen las principales conclusiones y algunos retos que se vislumbran hacia adelante.

El noveno capítulo versa sobre la **inclusión financiera desde la perspectiva de las brechas de género**. En la primera sección se analiza la evidencia empírica acerca de la importancia de promover la inclusión financiera de las mujeres y la vinculación de este objetivo con Plan Nacional de Desarrollo. En la segunda sección se plasma el panorama actual con los datos existentes, tanto del lado de la demanda como del lado de la oferta; en la última sección se presenta una comparación a nivel internacional sobre el estado de las brechas de género existentes.

Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015

La **CNBV tiene como uno de sus objetivos procurar el sano y equilibrado desarrollo del sistema financiero mexicano**. Para contribuir a ello, se han realizado diversos esfuerzos para medir los niveles de uso de los productos y servicios financieros para coadyuvar a un mejor diseño e instrumentación de la regulación y de los programas que impulsen la inclusión financiera. Por ello, la CNBV y el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) llevaron a cabo la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera en 2012 y 2015. Estas mediciones han permitido conocer la demanda de servicios financieros, las características de la población incluida, sub-atendida o excluida por el sistema financiero, todo ello desagregado por sexo y tipo de localidad.

Temática

Los temas de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera consultados en la edición de **2015** fueron: administración de gastos; ahorro formal e informal; crédito formal e informal; seguros; ahorro para el retiro; remesas internacionales; uso

^{3/} El Índice de Desempeño de Atención al Usuario es un dato numérico que permite conocer la eficiencia de las instituciones financieras en la atención de las quejas que los usuarios de servicios financieros presentan ante la Condusef. El índice evalúa los procesos de atención a los usuarios en gestión electrónica, gestión ordinaria y conciliación. Fuente: Condusef. Índice de Desempeño de Atención a Usuarios.

de canales financieros; protección al usuario de servicios financieros; y propiedad de activos.

El cuestionario utilizado en la ENIF 2015 se modificó con respecto al de 2012 para captar información sobre temas que no se abordaron anteriormente, como información respecto a instituciones financieras no-bancarias, las razones por las que algunos usuarios dejaron de utilizar el sistema financiero, satisfacción con servicios financieros y frecuencia de uso de servicios. Se incluyeron nuevas preguntas relativas a servicios móviles y educación para el ahorro. Finalmente, algunas preguntas formuladas en 2012 se eliminaron a fin de generar espacio para nuevas preguntas, ya que no aportaban información relevante. Lo anterior derivó en que el cuestionario de 2015 estuviera conformado por 147 preguntas, mientras que el cuestionario de 2012 tuvo 88.

Metodología

La encuesta 2015 se aplicó en 7 mil viviendas, que representan a 76 millones de adultos. Los resultados de la encuesta son representativos de toda la población adulta a nivel nacional ya que el diseño de la muestra se caracterizó por ser probabilístico, trietápico, estratificado por conglomerados y la unidad mínima de selección son los adultos de 18 a 70 años de edad.

El marco de muestreo fue el Marco Nacional de Viviendas 2012 de INEGI, cuyos conglomerados son las unidades primarias de muestreo, constituidos por agrupaciones de viviendas con

características diferenciadas dependiendo el ámbito al que pertenecen: urbano alto, completamente urbano y rural. El tamaño de la muestra se calculó considerando una confianza del 90%, un efecto de diseño de 3.15, un error relativo máximo de 15%, una tasa de no respuesta máxima esperada del 15% y para una proporción mínima del 6%, resultando en 6,983 viviendas, mismo que se ajustó a 7,000, lo cual da validez a los resultados de la encuesta.

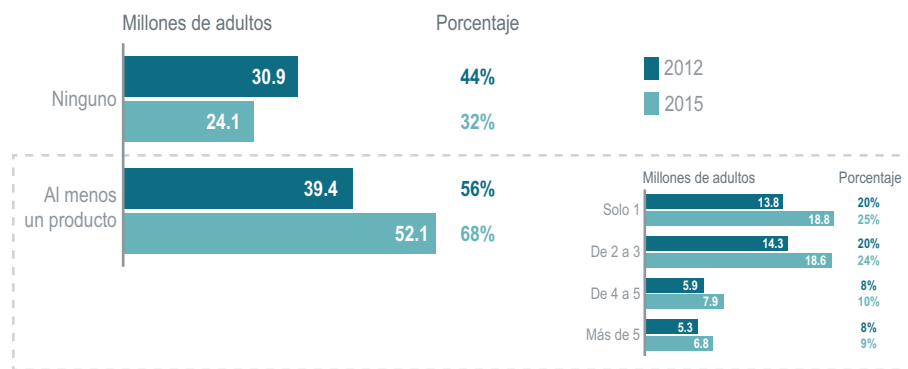
Principales resultados⁴

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, se incluyeron financieramente a 12.7 millones de adultos de 2012 a 2015, lo cual significa que la población que posee al menos un producto financiero pasó de 39 a 52 millones (ver Gráfica 1). Visto de otra forma, anualmente se incorporaron en promedio casi cuatro millones de adultos al sistema financiero formal entre 2012 y 2015.

El crecimiento en las cuentas fue sumamente positivo porque permitió reducir la brecha de género a nivel nacional, al pasar de 12 a 4 puntos porcentuales. También destaca que, en las zonas rurales, la brecha de género se revirtió por completo, lo cual significa que existen más mujeres que hombres con cuentas en este tipo de localidades. Se incrementó la “densidad” de la inclusión financiera, ya que 7.8 millones de mexicanos más cuentan con más de un producto financiero en comparación con 2012.

Gráfica 1 Inclusión financiera en México: 2012-2015

Uso de servicios financieros



Fuente: ENIF.

4/ Los capítulos del RNIF contienen detalles de los resultados de la ENIF 2015, en cada uno de los temas.

Foro Internacional de Inclusión Financiera

En los últimos años el Gobierno Mexicano le ha dado una importancia cada vez mayor a la inclusión financiera. México fue fundador de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), participamos también, desde su inicio, en la Alianza Global para la Inclusión Financiera del G20 (GPFI, por sus siglas en inglés). En esta línea, en 2014 México organizó el I Foro Internacional de Inclusión Financiera, inaugurado por el Presidente de la República, Enrique Peña Nieto y contó con la participación de la Directora Gerente del Fondo Monetario Internacional, Christine Lagarde. En el Foro se discutieron las estrategias de inclusión financiera de diversos países, el impacto de la regulación internacional en la inclusión financiera, innovaciones en productos y canales, educación financiera y la inclusión financiera como promotor de la mujer. La principal conclusión del foro fue que las políticas de inclusión financiera contribuyen a aumentar el acceso a servicios financieros.

Para dar continuidad a los trabajos del I Foro, el 21 de junio de 2016 se llevó a cabo el II Foro, cuyo objetivo primordial, fue dar a conocer la Política Nacional de Inclusión Financiera. En el II Foro se contó con la participación de S.M. la Reina Máxima de los Países Bajos y Representante Especial del Secretario General de las Naciones Unidas para el Financiamiento Inclusivo.

Al presentar la Política Nacional, el Presidente Enrique Peña Nieto destacó que su gobierno impulsa la transformación de México y los programas sociales se complementan con políticas que promueven la educación y la productividad económica. En este marco general, la Política Nacional busca que la población pueda tener acceso al sistema financiero formal y a productos que contribuyan a que los mexicanos puedan cumplir con su proyecto de vida. Además, a través del ahorro, el acceso al crédito, la contratación de seguros y tener varias opciones para realizar el pago de servicios, la población pueda ser menos vulnerable, estar expuesta a menores riesgos y pueda construir y mantener su patrimonio.⁵

Por su parte, S.M. la Reina Máxima señaló que la inclusión financiera en el mundo se fortalecerá con la competencia, con un mayor uso de cuentas móviles, con la conectividad de la población de menores ingresos, el desarrollo del sistema de pagos y la interoperabilidad de todos los sistemas. Además, se requiere mejorar los mecanismos de identificación de los usuarios, incrementar el financiamiento a las pequeñas y medianas empresas y adecuar los productos financieros a las necesidades de los usuarios.

El Foro analizó el impacto positivo de la inclusión financiera en la calidad de vida de las personas, la tecnología como facilitador de la inclusión financiera y la formación de conocimientos financieros para transformar comportamientos. Cada uno de los temas analizados estuvo relacionado con los fundamentos de dicha política.

Las principales conclusiones del Foro fueron que es necesario contar con evidencia empírica para la toma de decisiones de política pública para tener información fidedigna, a fin de que una política pública sea clara, objetiva y contribuya a lograr los objetivos trazados. Asimismo, la regulación no debe inhibir la innovación, por lo que los reguladores deben comprender la innovación y reformar la regulación, si fuese al caso, de acuerdo con los nuevos paradigmas. En este sentido, la tecnología representa un potencial importante para ampliar y profundizar la inclusión financiera, especialmente en las áreas rurales y para la atención de grupos tradicionalmente excluidos. Ello contribuirá a fomentar el uso de nuevos canales de acceso y a la introducción de nuevos productos que satisfagan las necesidades del mercado.

Por otra parte, la educación financiera debe contribuir a una inclusión de calidad, más profunda. No sólo se trata de que una mayor proporción de la población tenga acceso a servicios financieros, sino de que tenga acceso a instrumentos útiles y que les den un mejor uso, y responsable, para contribuir a un mayor bienestar social y financiero. Por todo lo anterior, la inclusión financiera es un asunto que compete a las autoridades, a las instituciones financieras y a los usuarios, por sus efectos en la inclusión social y en el bienestar financiero.

Política Nacional de Inclusión Financiera

Antecedentes

Para impulsar la inclusión financiera en México, se establecieron las cuentas básicas, la banca de nicho, los corresponsales (bancarios y de las entidades de ahorro y crédito popular), la banca móvil y las cuentas de expedientes simplificados. Además, se reforzó la regulación de la transparencia y la protección al usuario de los servicios financieros. Adicionalmente, se estableció el CONAIF para “proponer medidas para la planeación, formulación, instrumentación, ejecución y seguimiento de una Política Nacional de Inclusión Financiera”, entre otras funciones. Asimismo, se instaló el Comité de Educación Financiera (CEF) y ambos cuerpos deben coordinarse en materia de educación financiera. Para fortalecer la política pública de inclusión financiera, como parte de la Reforma Financiera, el CONAIF y el CEF

5/ Palabras del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Enrique Peña Nieto, durante la presentación de la Política Nacional de Inclusión Financiera. <http://www.gob.mx/busqueda?utf8=%E2%9C%93&q=inclusion+financiera&site=presidencia§ion=prensa&fechaInicio=20160623>.

quedaron establecidos a nivel de ley en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras.

La Reforma Financiera también fortaleció las atribuciones de Condusef, redefinió el mandato de la banca de desarrollo, incluyendo un enfoque hacia grupos prioritarios, y modificó el marco legal a fin de facilitar que las entidades financieras privadas incrementen el financiamiento a las micro, pequeñas y medianas empresas, que contribuyen con el 71% del empleo en el país.

Diagnóstico

El diagnóstico general revela que se **ha incrementado la inclusión financiera**, tanto por parte del acceso como de la demanda. Los indicadores de acceso son el número de sucursales, los cajeros automáticos, o las terminales punto de venta, entre otros. Por parte de la demanda, se analizan las tendencias de las cuentas de ahorro, del crédito, de educación financiera y de protección al usuario, entre otros indicadores. Con el propósito de tener una idea general, se citarán ejemplos de dichos avances y en los capítulos correspondientes se abordarán los detalles.

Por parte del acceso (sucursales, corresponsales, terminales punto de venta y cajeros automáticos), éste ha aumentado en cuanto al número de puntos de acceso, registrando un crecimiento promedio anual de 11% del segundo trimestre de 2010 al segundo trimestre de 2015. Si se suman los cuatro canales de acceso, el 74% de los municipios del país cuentan con algún punto de acceso y el 98% de los adultos tienen la posibilidad de acceso a uno de estos puntos.

En cuanto a las instituciones que proveen servicios financieros, el número de entidades aumentó de 408 a 475 de diciembre de 2010 a junio de 2015. El sector con mayor crecimiento fue el de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, lo cual es relevante ya que tienden a establecerse en municipios pequeños donde el acceso al sistema financiero es más restringido. En cuanto a educación financiera, dos indicadores del avance son que el porcentaje de adultos que lleva un registro de sus gastos pasó de 20% en 2012 a 37% en 2015 y que, en 2015, el 66% indicó que de niño recibió educación para el ahorro.

En los últimos años se ha registrado una mayor adquisición y uso de los productos y servicios financieros. De tal suerte, de 2012 a 2015 creció el número de adultos que reportó tener una cuenta en una institución financiera formal, aumentando de 35.5% de la población adulta en 2012 a 44.1% en 2015. Además, se registró un mayor incremento en la población excluida del sistema financiero, como las mujeres y la población rural. Así, la brecha de género disminuyó en 4.3 puntos porcentuales, es decir 46.3% para los hombres y 42% para las mujeres en 2015, en comparación a 41.7% y 30.3% en 2012, respectivamente.

Por lo que se refiere a la tenencia de algunos productos financieros, aumentó el porcentaje de adultos con al menos

un servicio financiero (cuentas de ahorro, crédito, seguro o ahorro para el retiro) de 56% de la población adulta en 2012 a 68% en 2015. En cuanto a productos específicos, por ejemplo, el porcentaje de los adultos con un crédito en una institución financiera formal también aumentó (de 27.5% en 2012 a 29.1% en 2015), así como el de adultos con un seguro privado (22.0% en 2012, en contraste a 24.8% en 2015)

Entre los factores que han contribuido a un mayor uso de productos y servicios financieros están la introducción de las cuentas simplificadas que permiten que las instituciones de crédito puedan abrir una cuenta de forma más expedita, y en algunos casos, sin la necesidad de formar un expediente físico y en algunos casos se pueden abrir en canales alternos, como la telefonía móvil. Otro factor es la bancarización de los programas sociales del gobierno, especialmente en el caso de mujeres en zonas rurales. Finalmente, entre las acciones gubernamentales que han contribuido a la inclusión financiera está la entrega de la nómina a través de una cuenta.

Por otra parte, como resultado de la Reforma Financiera, Condusef estableció el Buró de Entidades Financieras que tiene como objetivos permitir la comparación de productos e informar de forma clara y permanente el desempeño de las entidades financieras. Además, en los últimos seis años, las acciones de defensa realizadas por dicha comisión crecieron a una tasa promedio anual de 7%, con lo que se alcanzó en 2015 una cifra de 158 acciones de defensa por cada 10 mil adultos por año.

Retos

México ha avanzado en materia de inclusión financiera; no obstante, persisten retos. Estos desafíos se agrupan en torno a cuatro temas: infraestructura financiera insuficiente, adquisición y uso limitado de los productos y servicios financieros, falta de conocimiento del sistema financiero y falta de información para medir el impacto de acciones de inclusión financiera.

El primer reto es expandir la infraestructura y la oferta de productos y servicios financieros a una mayor parte de la población, ya que la infraestructura y la oferta se concentran en las zonas urbanas y en las cabeceras municipales. A la vez, existe una brecha de cobertura en zonas rurales y en el sur de México. La falta de infraestructura en zonas rurales conlleva que la población que habita en estas zonas deba trasladarse a otros municipios para acceder a sus recursos, lo que les implica un costo mayor que para las personas que viven en zonas urbanas. De acuerdo con la ENIF 2015, el porcentaje de adultos que no les implica un costo monetario acudir a una sucursal es 28% en zonas urbanas y 15% en zonas rurales.

Por el lado de la demanda de servicios financieros formales, el uso de cuentas es limitado. Por parte del ahorro, en 2015 el 23.5% de los encuestados no ahorra, el 45.6% no tiene un crédito, el 73.1% no tienen un seguro y el 52.4% no tiene una cuenta de ahorro para el retiro. Por lo que respecta a la banca

electrónica, su uso está por debajo del potencial esperado. De acuerdo con datos de la ENIF 2015, existen 29 millones de adultos que tienen un teléfono celular, pero no tienen una cuenta. Un estudio de *McKinsey Global Institute* indica que un mayor uso de servicios financieros digitales podría aumentar el PIB de México en 90 mil millones de dólares para el año 2025⁶.

A estos fenómenos se agrega que el 46% de las cuentas en el sector de banca múltiple y el 43% en el sector de banca de desarrollo no están activas⁷. Estos niveles de inactividad se asocian, además del tamaño del sector informal, al uso del efectivo ya que 92% de los adultos señalan que el efectivo es el medio que utilizan con mayor frecuencia al hacer una compra.

Como se señaló al principio de este apartado, el tercer desafío es el insuficiente nivel de conocimiento del sistema financiero. Para ejemplificarlo, los datos de la ENIF 2015 señalan que, el 25% de la población adulta conoce que sus ahorros están protegidos y la práctica de comparar los productos financieros antes de adquirirlos es poco usual. El último reto es la falta de medición del impacto de los productos financieros. No se cuenta con evaluaciones del impacto de la inclusión financiera en el nivel de ingresos o bienestar de los hogares, ni con datos de acceso y uso del sistema financiero en sectores específicos (por género, edad y tipo de localidad) y la información que reportan las instituciones financieras a la autoridad no siempre se encuentra con el grado de desglose necesario para su análisis.

Política Nacional

La Política Nacional de Inclusión Financiera, elaborada por el CONAIF, tiene como propósito orientar en una misma dirección las acciones y los programas de sus integrantes.

Asimismo, busca trabajar coordinadamente con autoridades y el sector privado para establecer prioridades comunes y guiar a otros participantes en el sistema financiero, como entidades financieras públicas y privadas.

Dicha política reafirma la intención de impulsar y profundizar la inclusión financiera, apoyándose en la educación financiera y la protección al usuario, sin perjuicio de las acciones para mantener la estabilidad del sistema financiero y reducir los riesgos, como el lavado de dinero. En la Política Nacional está definida la visión, los ejes que permiten establecer el marco conceptual y líneas de acción, la estructura de coordinación con la que se implementará la Política Nacional y el marco de medición y evaluación. Cabe mencionar que el Banco Mundial⁸ reportó que aquellos países con una política pública de inclusión financiera logran mayores niveles de inclusión que aquellos que no la tienen.

La Visión de la Política Nacional es “lograr que todos los mexicanos, sin distinción alguna, sean partícipes de los beneficios que genera el sistema financiero, mediante estrategias concretas y coordinadas adecuadamente entre los distintos actores de los sectores público y privado, en un marco que procure la solidez y la estabilidad del sistema financiero⁹”. Con la Política Nacional el CONAIF busca cumplir con los objetivos de definir acciones diferenciadas para atender segmentos de la población desatendidos, promover el desarrollo de un marco regulatorio que fomente la innovación y que procure la estabilidad, establecer líneas de política pública y estrategias de inclusión financiera y utilizar la tecnología para conectar a la población de menores ingresos.

Los Ejes, con sus Elementos, de la Política Nacional son:

Ejes y Elementos de la Política Nacional de Inclusión Financiera

Eje 1: Desarrollo de conocimientos para el uso eficiente y responsable del sistema financiero de toda la población

Su objetivo es contribuir a que toda la población incluyendo niños, jóvenes y adultos, tenga los conocimientos necesarios para hacer un uso eficiente y responsable de los productos y servicios financieros, a través de programas de educación financiera, en coordinación con las autoridades del sector educativo y el Comité de Educación Financiera.

6/ *McKinsey Global Institute*. 2016. *Digital finance for all: Powering Inclusive growth in emerging economies*.

7/ De acuerdo con las especificaciones de los reportes regulatorios de la CNBV, se consideran cuentas activas aquellas que, al último día del mes, a que corresponda la información, tengan un saldo mayor a mil pesos o que durante el propio mes o en los dos inmediatos anteriores hayan registrado algún movimiento propiciado por el cliente.

8/ Banco Mundial (2013). *Global Financial Development Report*. 2014. Washington, D.C.

9/ Consejo Nacional de Inclusión Financiera. *Política Nacional de Inclusión Financiera*. 2016. Ciudad de México.

Elementos:

1. Coordinación con la Secretaría de Educación Pública y los sindicatos de maestros, a través del Comité de Educación Financiera para integrar contenidos que busquen formar hábitos y comportamientos de temas financieros en el currículo de educación obligatoria, así como para brindar programas de educación financiera para maestros.
2. Realización de campañas de comunicación para divulgar información, sobre productos, servicios y canales financieros, que fomenten el uso eficiente del sistema financiero.
3. Promoción de acciones que permitan el uso de términos financieros homogéneos entre autoridades y otros agentes, a fin de mejorar la transparencia y favorecer la comunicación.
4. Realización, en coordinación con la iniciativa privada, de programas y eventos que promuevan la educación financiera de la población, aprovechando mecanismos e innovaciones tecnológicas que faciliten el aprendizaje.

Eje 2: Uso de innovaciones tecnológicas para la inclusión financiera

Su objetivo es aprovechar las innovaciones tecnológicas para ampliar el uso de los productos y servicios financieros dentro de un marco regulatorio que brinde seguridad a todos los participantes del sistema financiero.

Elementos:

1. Revisión permanente del marco regulatorio para permitir la entrada de innovaciones tecnológicas, procurando la estabilidad y seguridad del sistema financiero.
2. Aprovechamiento del acceso a las nuevas tecnologías que permite la Reforma en Telecomunicaciones para conectar a la población actualmente excluida del sistema financiero.
3. Establecimiento de mecanismos de coordinación entre autoridades, gremios de los sectores financiero y emprendedor de aplicaciones tecnológicas financieras (*fintech*) para fomentar el desarrollo de soluciones de inclusión financiera, viables y seguras para el mercado mexicano.
4. Promoción de mecanismos que reduzcan el uso de efectivo, tales como banca móvil, cartera electrónica, remesas digitales, entre otros; así como la entrada de nuevos modelos de negocio como el *blockchain*, considerando medidas de regulación y supervisión que fortalezcan la seguridad informática (*cybersecurity*) en su adopción.
5. Coordinación con la SCT, Ifetel y empresas de telecomunicaciones para ampliar la oferta de servicios financieros en zonas objetivo a través de teléfonos móviles.
6. Desarrollo de una plataforma abierta para facilitar la interconectividad de los servicios financieros digitales.
7. Establecimiento de programas de financiamiento con la Banca de Desarrollo para apoyar a los intermediarios financieros en la adopción de nuevas tecnologías.

Eje 3: Desarrollo de la infraestructura financiera en zonas desatendidas

Su objetivo es fomentar el desarrollo de la infraestructura y la oferta de servicios financieros para cerrar la brecha en zonas desatendidas, principalmente el sur, el sureste y las zonas rurales del país.

Elementos:

1. Establecimiento de mecanismos y acciones para fomentar el desarrollo de infraestructura financiera y fomentar la oferta de servicios en las zonas sur y sureste y las zonas rurales del país, donde se tiene una baja penetración.

2. Creación de alianzas con actores no financieros, incluyendo cadenas comerciales y de distribución, así como empresas de telecomunicaciones para fomentar la creación de nuevos modelos de negocio y canales de acceso al sistema financiero.
3. Generación de incentivos para los comercios y principales medios de transporte público, a fin de incrementar la aceptación de pagos electrónicos, especialmente entre los pequeños comercios y en las zonas donde habitan los beneficiarios de programas sociales.
4. Promoción del uso de los sistemas de pagos electrónicos entre la población, a fin de fomentar una mayor eficiencia en las transacciones.
5. Identificación y disminución de las barreras de uso y movilidad de los servicios financieros para fomentar la competencia entre los intermediarios.
6. Profundización de la regulación diferenciada, proporcional a los riesgos, a fin de favorecer el desarrollo de los intermediarios financieros.
7. Incremento de los servicios otorgados por la Banca de Desarrollo, a fin de atender a la población que vive en localidades con escasa presencia de los intermediarios financieros privados.

Eje 4: Mayor oferta y uso de servicios financieros formales para la población sub-atendida y excluida

Su objetivo es incrementar el acceso y promover el uso de servicios financieros formales por parte de grupos sub-atendidos o excluidos por el sistema financiero formal, incluyendo de forma enunciativa más no limitativa a mujeres, jóvenes, población de bajos recursos, mexicanos residentes en el exterior y, micro y pequeñas empresas, mediante el diseño de productos y servicios adecuados a sus necesidades.

Elementos:

1. Posicionamiento de la inclusión financiera como un beneficio del sector formal.
2. Establecimiento de programas entre la Banca de Desarrollo y el SAT para otorgar financiamiento a Mipymes que sean contribuyentes cumplidos con base en información paramétrica.
3. Creación de sinergias con el SAT para facilitar el acceso a servicios financieros formales, incluyendo cuentas y mejores fuentes de financiamiento, para personas inscritas en el RIF y/o para contribuyentes cumplidos.
4. Desarrollo de programas para incrementar el acceso a fuentes de financiamiento para Mipymes.
5. Expansión de la oferta de servicios financieros para los beneficiarios de los programas sociales, a fin de incrementar la tenencia de cuentas y de otros productos y servicios financieros como seguros, crédito y cuentas de ahorro para el retiro.
6. Emisión de una regulación adecuada para el desenvolvimiento de esquemas de financiamiento colectivo (*crowdfunding*) que brinde certeza a todos los participantes y no comprometa la estabilidad del sistema en su conjunto.
7. Promoción de la contratación de diversos productos financieros (como seguros, crédito y cuentas de ahorro para el retiro) a través de canales alternativos como tiendas de conveniencia, a fin de fomentar que la población adquiera una cartera de servicios financieros.
8. Incremento en el uso de medios digitales tanto para realizar pagos gubernamentales como para habilitar la recepción de pagos por servicios públicos.
9. Desarrollo de productos específicamente diseñados para los segmentos excluidos o subatendidos.

10. Apertura de cuentas individuales para el retiro desde dispositivos móviles y mayor interacción con el sector financiero para facilitar y fomentar la realización de aportaciones voluntarias.
11. Incorporación de los mexicanos que viven y trabajan en el extranjero para que puedan abrir, administrar y realizar aportaciones voluntarias en sus cuentas individuales de forma fácil, segura y a bajo costo.

Eje 5: Mayor confianza en el sistema financiero formal a través de mecanismos de protección al consumidor

El objetivo del quinto eje es fortalecer y difundir, de manera coordinada, los mecanismos de protección para desarrollar la confianza por parte de la población en los oferentes de servicios financieros y demás participantes del sistema financiero mexicano.

Elementos:

1. Difusión de los mecanismos de protección con que cuentan los ahorradores formales, incluyendo el seguro de depósito bancario y del fondo de protección para las entidades de ahorro y crédito popular reguladas.
2. Difusión de las instancias y mecanismos de protección con que cuentan los usuarios de servicios financieros, incluyendo los provistos por la Condusef y la seguridad de las cuentas de ahorro para el retiro.
3. Fortalecimiento de la difusión y el uso de mecanismos de reputación que permiten distinguir a las instituciones que prestan mejor los servicios financieros de aquellas que no lo hacen, como el Buró de Entidades Financieras.
4. Difusión entre la población que la contratación de seguros, en algunas operaciones y/o ramos, incluye la protección de un fondo especial complementario a la póliza, así como del resto de las características de la póliza.
5. Actualización del marco regulatorio, a fin de que las innovaciones tecnológicas brinden mecanismos oportunos, eficientes y adecuados para la resolución de controversias.
6. Implementación de un marco regulatorio robusto que establezca medidas para atender y minimizar el robo de identidad y proteger la información y datos personales de los usuarios de servicios financieros.
7. Establecimiento de criterios y campañas de comunicación tendientes a informar al público sobre los riesgos de los esquemas de captación irregular.
8. Desarrollo de análisis sobre la conveniencia de adaptar regulación tendiente a evitar el sobreendeudamiento de la población.
9. Realización de medidas orientadas a que las instituciones financieras tengan en sus páginas de Internet una sección específica de orientación sobre el buen uso de las medidas de seguridad que los clientes deben considerar al utilizar los productos y servicios financieros que ofrecen.
10. Revelación de costos de transacción a través de proporcionar mecanismos confiables de información adecuada por medios accesibles y oportunos.

Eje 6: Generación de datos y mediciones para evaluar los esfuerzos de inclusión financiera

El objetivo de este eje es generar datos y mediciones para evaluar esfuerzos e identificar áreas de oportunidad que contribuyan al diseño de programas de inclusión financiera.

Elementos:

1. Aplicación de encuestas tipo panel y evaluaciones experimentales para medir el impacto de los programas y acciones gubernamentales que buscan incrementar la inclusión financiera.

2. Mejora de los reportes regulatorios que las instituciones financieras entregan a las autoridades para obtener información que permita medir con mayor precisión las brechas existentes en materia de acceso (por ejemplo, a nivel de localidad) y de uso (por ejemplo, mujeres, jóvenes y Mipyme).
3. Levantamiento cada tres años de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera y de la Encuesta Nacional de Financiamiento y Uso de los Servicios Financieros de las Empresas para poder medir los avances y el impacto de las acciones y esfuerzo de inclusión financiera.
4. Establecimiento de grupos de trabajo con los gremios para mejorar la calidad y profundidad de los datos que se reportan, y del posible intercambio de información para un mejor conocimiento y aprovechamiento, a efecto de fortalecer las acciones que cada uno tiene encomendado realizar.
5. Apoyo para el desarrollo de proyectos de investigación académica independientes sobre la problemática y oportunidades orientadas a generar una mayor inclusión financiera en el país.
6. Establecimiento de criterios para la generación de cifras oficiales en materia de inclusión financiera.

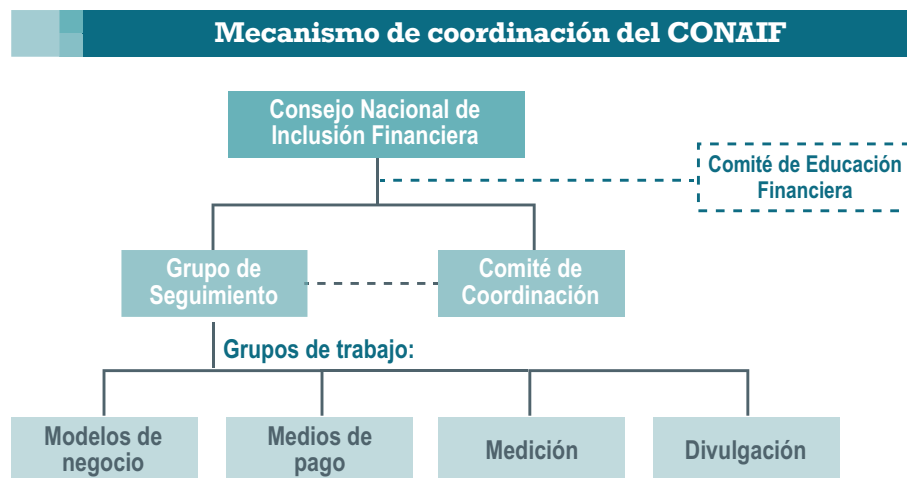
Estructura de coordinación

La Política Nacional incluye un apartado dedicado a la estructura de coordinación, la que pretende asegurar una adecuada instrumentación, seguimiento y evaluación de dicha política, así como el establecimiento de programas y acciones específicas. En esta estructura participan los miembros del CONAIF, otras entidades gubernamentales, representantes del sector financiero privado y la academia.

El CONAIF está integrado por el Secretario y el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público; la Tesorera de la Federación; el Gobernador y un Subgobernador del Banco de México; los

Presidentes de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro; y el Secretario Ejecutivo del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.

Al CONAIF le reporta su Grupo de Seguimiento cuya principal tarea es la coordinación de la implementación de la Política. El CONAIF y el Grupo de Seguimiento podrán instalar Grupos de Trabajo que laborarán en el diseño e implementación de programas, iniciativas o acciones de inclusión financiera.



Fuente: Política Nacional de Inclusión Financiera.

La inclusión financiera es responsabilidad gubernamental y de los proveedores privados de servicios financieros. Por ello, se creó el Comité de Coordinación en el cual participan representantes de los sectores público, privado y académico y de la Auditoría Superior de la Federación. El objetivo de este comité es apoyar al CONAIF para promover la calidad en la implementación de las acciones y programas, incluyendo del Comité de Educación Financiera, y propondrá acciones para el cumplimiento de los Ejes de la Política Nacional.

La estructura de coordinación fue aprobada por el CONAIF en su sesión de junio de 2016 y para dar continuidad a los trabajos, en septiembre de ese año se instaló el Grupo de Seguimiento (Grupo), conformado por representantes de los miembros del Consejo. El Grupo aprobó sus Lineamientos para su Operación y Funcionamiento, así como su estructura y Plan de Trabajo para el periodo octubre 2016 – septiembre de 2017. El Plan de Trabajo se centrará en el establecimiento de las metas de inclusión financiera de mediano y largo plazos, en la generación de estadísticas sobre la inclusión financiera con perspectiva de género, en acciones de educación financiera y en la elaboración del Informe de Trabajo del CONAIF.

Por otra parte, se acordó el establecimiento de los Grupos de Trabajo de Medición, de Modelos de Negocio y de Divulgación. Finalmente, el CONAIF y el CEF deberán coordinarse en

materia de educación financiera, tal y como lo prevé la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras y el Eje 1 de la Política Nacional.

Marco de medición y evaluación

La Política Nacional incluye un marco de seguimiento y evaluación para determinar si los resultados alcanzados son acordes con las metas que fije el CONAIF. Bajo este marco se podrán evaluar los programas, proyectos o políticas, en curso o que han finalizado, para que en caso de ser necesario se establezca un plan de acción a fin de corregir las deficiencias. Por ello, la Política Nacional tiene indicadores de medición y evaluación. Los indicadores de medición serán parte de un ejercicio continuo, de corto plazo durante la implementación de la acción a evaluar.

En contraste, los indicadores de evaluación serán parte de un ejercicio de mediano y largo plazos con el objetivo de medir las variaciones en la inclusión financiera. La línea de base de los indicadores es el año 2012 y la meta final tendrá como horizonte el año 2018. Lo anterior, sin perjuicio de que posteriormente se ajusten conforme sea necesario. Los indicadores se construyeron con base en las directrices de la Alianza para Inclusión Financiera y por el Grupo de Trabajo de Medición del CONAIF.

01

Infraestructura financiera



Introducción

La inclusión financiera ha cobrado importancia en los años más recientes dada la incidencia que ésta puede tener directamente en la reducción de la pobreza y la posibilidad de mejorar las condiciones de vida de la población en general, es por ello que se ha vuelto uno de los principales objetivos de los reguladores financieros.

Para desarrollar productos y servicios adecuados a la población es necesario estar atento a las señales del mercado, e incluso a las innovaciones tecnológicas, para poder ajustar los marcos regulatorios que faciliten la entrada de nuevos competidores y, a su vez, se traduzca en productos y servicios de menores costos.

El acceso o infraestructura financiera es uno de los pilares de la inclusión financiera y se refiere a la provisión de puntos de contacto entre las instituciones financieras y la población. Los principales parámetros para medir el acceso al servicio financiero se definen por la cantidad y la cobertura, es decir, el grado de penetración geográfica y demográfica de los diversos puntos de acceso disponibles para la población.

Con la finalidad de proveer información oportuna tanto a los diseñadores de políticas públicas como a los actores relevantes y reguladores del sistema financiero para generar políticas eficaces y dar un seguimiento al progreso que la inclusión financiera ha

mostrado en el país, en este capítulo se realiza el análisis de la infraestructura financiera.

La primera sección de este apartado presenta la evolución de los sectores que agrupan a las instituciones financieras supervisadas y reguladas por la Comisión Nacional de Bancaria y de Valores (CNBV) y cuya información es parte de este reporte. Dentro de la información que se reporta está el número de instituciones que conforman cada sector al cierre del primer semestre de 2016 y sus principales características, tales como, activos, captación, cartera de crédito, número de puntos de acceso y número de clientes.

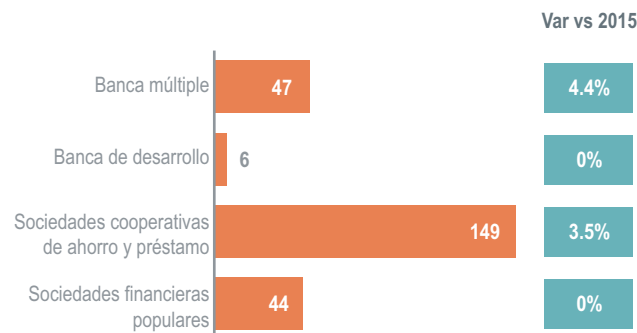
La segunda sección muestra la evolución y cobertura geográfica y demográfica de los distintos canales de acceso considerados en este reporte, dentro de los cuales se encuentran los tradicionales, como son las sucursales, corresponsales, cajeros automáticos y terminales punto de venta (TPV), así como otros canales más recientes e innovadores llamados canales híbridos, pues son un punto de acceso a la vez que también son un producto financiero. Estos canales se han agrupado bajo el término de servicios de banca electrónica y se refieren a la banca por celular y la banca por Internet. Por último, en la sección tres se presentan los principales resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) sobre el uso de canales financieros.

Sección 1.1 Integración y evolución de la banca y las entidades de ahorro y crédito popular

Al cierre del primer semestre de 2016, el número de instituciones que conforman el sector financiero y cuya información es considerada para la realización de este reporte asciende a 241¹. Los sectores que crecieron fueron el de la banca múltiple con dos instituciones más respecto a junio de 2015 y el de las sociedades

cooperativas de ahorro préstamo (Socap), las cuales pasaron de 144 instituciones a 149. Cabe destacar que el mercado presenta gran dinamismo al haber fusiones, revocaciones y autorizaciones de nuevas entidades financieras, las cuales se detallan dentro de cada sector (ver Gráfica 1.1).

Gráfica 1.1 Número y evolución de instituciones financieras por sector



Fuente: CNBV, junio de 2016.

1/ En el Anexo A se presenta el listado de instituciones pertenecientes a cada sector y sus principales indicadores.

Con la finalidad de incentivar un mayor número de participantes en el mercado, al interior de la CNBV se ha trabajado en generar y fomentar el uso de guías para la autorización de nuevas entidades de los sectores bancario, bursátil, de fondos de inversión, uniones de crédito y ahorro y crédito popular, mismas que orientan a los promoventes acerca de la presentación de solicitudes de autorización de nuevas entidades y de manera general se les proporciona un panorama del proceso de autorización que incluye el inicio de operaciones². Estas guías están disponibles en el portal de Internet de la CNBV.

Banca múltiple

El sector de la banca múltiple se integró por 47 instituciones en operación al cierre de junio de 2016. Los activos del sector ascendieron a 8,126 miles de millones de pesos (mmdp), lo que representa un incremento del 10.8% respecto del mismo periodo del año anterior (ver Tabla 1.1). El saldo de la cartera

total ascendió a 4,045 mmdp, lo que significó un aumento de 15.2%. Se perciben resultados positivos en cuanto al crecimiento de créditos comerciales (16.5%) y créditos al consumo (13.1%), respecto de junio de 2015, lo cual va en línea con los objetivos definidos en la Reforma Financiera³.

El portafolio más grande corresponde a créditos comerciales (45% de la cartera de crédito total), seguida por el crédito al consumo, el cual representa el 21%. El crecimiento en este último se explica por una mayor adquisición de productos financieros no revolventes, principalmente, los créditos personales y de nómina, cuyo incremento anual fue de 20.8% y 18.9%, respectivamente. La cartera de tarjetas de crédito representó un incremento de 6.5% para el mismo periodo y la cartera de crédito a la vivienda se mantuvo en 11%. Por otra parte, la captación total fue de 4,582 mmdp, lo que representó un aumento del 15.4% respecto al cierre de junio de 2015.

Tabla 1.1 Principales indicadores de las instituciones de banca múltiple

Concepto	Junio 2015	Junio 2016	Variación %
Número de entidades en operación	45	47	4.4%
Activos totales (mmdp)	7,337	8,126	10.8%
Cartera total (mmdp)	3,510	4,045	15.2%
Cartera de crédito a empresas* (mmdp)	1,546	1,800	16.5%
Cartera de crédito a entidades financieras* (mmdp)	126	177	40.4%
Cartera de crédito a entidades gubernamentales* (mmdp)	506	573	13.3%
Cartera de crédito a estados y municipios* (mmdp)	307	304	-1.0%
Cartera de crédito a otras entidades gubernamentales* (mmdp)	199	269	35.3%
Cartera de crédito al consumo* (mmdp)	743	840	13.1%
Tarjeta de crédito* (mmdp)	311	331	6.5%
Cartera de nómina* (mmdp)	179	213	18.9%
Créditos personales* (mmdp)	144	174	20.8%
Operaciones de arrendamiento capitalizable* (mmdp)	1	0	-79.0%
Automotriz* (mmdp)	80	91	14.6%
Adquisición de bienes muebles* (mmdp)	7	8	22.8%
Otros créditos al consumo* (mmdp)	22	23	2.5%
Cartera de crédito a la vivienda* (mmdp)	590	655	11.0%
Captación tradicional (mmdp)	3,970	4,582	15.4%

Cifras en miles de millones de pesos (mmdp).

* Cifras sin subsidiarias.

Fuente: CNBV, junio de 2016.

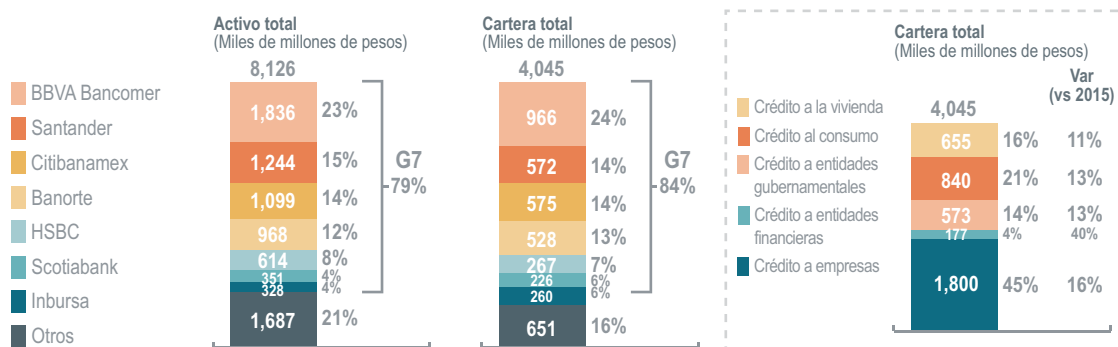
El grupo de los siete bancos más grandes (G7), es decir, los que concentran la mayor cantidad de activos contribuyen con el 79.2% del total del mercado, los cuales son BBVA Bancomer, Santander, Citibanamex, Banorte-Ixe, HSBC, Scotiabank e

Inbursa. El G7 agrupa el 84% de la cartera de crédito total, lo cual no tuvo variación respecto al año anterior y concentra el 81% de la captación total (ver Gráfica 1.2).

2/ Informe Anual de la CNBV 2015.

3/ Diario Oficial de la Federación, 10 de enero de 2014.

Gráfica 1.2 Activos y cartera de la banca múltiple



Fuente: CNBV, junio de 2016.

De junio de 2015 a junio de 2016 se emitió opinión favorable para que el Banco Inbursa se pudiera fusionar con Banco Walmart de México Adelante. El 1 de septiembre de 2015 se culminó la fusión.

Asimismo, de junio de 2015 a junio de 2016 se autorizaron cuatro nuevas licencias para que filiales de bancos extranjeros iniciaran operaciones en México: Banco Sabadell, Banco

Shinhan de México, *Mizuho Bank* y *Bank of China*. En diciembre de 2015, se autorizó el inicio de operaciones de Banco Sabadell y de Banco Finterra; esta última fue autorizada para operar en marzo de 2014. El 23 de mayo se autorizó el inicio de operaciones de *Industrial and Commercial Bank of China*. Por su parte, tanto *Mizuho Bank* como *Bank of China* se encuentran en etapa preoperativa (ver Tabla 1.2).

Tabla 1.2 Autorizaciones del sector de banca múltiple de junio de 2015 a junio de 2016

Tipo	Nombre	Proceso de creación	Segmento objetivo	Fecha de autorización	Fecha de inicio de operaciones
Fusión	Banco Inbursa	Fusión con Banco Walmart de México Adelante	Continúa ofreciendo servicios de banca múltiple, ofreciendo productos de captación, seguros y Afore, atendiendo además a los clientes de Banco Walmart.	Septiembre 2015	
Inicio de operaciones	Banco Sabadell	Institución bancaria de origen español	Su mercado objetivo está conformado por grandes corporativos, empresas medianas y grandes personas físicas de clase media y alta.	Agosto 2015	Diciembre 2015
Inicio de operaciones	Banco Finterra	Transformación en banco de la sociedad financiera popular denominada Grupo Finterra	Su mercado objetivo está conformado por micro, pequeñas y medianas empresas (Mipyme); industria agroalimentaria; personas físicas de segmento socioeconómico medio y medio bajo; así como entidades financieras no bancarias.	Marzo 2014	Diciembre 2015
Inicio de operaciones	<i>Industrial and Commercial Bank of China Mexico</i>	Institución bancaria de origen chino	Su mercado objetivo son las empresas medianas y grandes relacionadas al comercio exterior; empresas de capital chino establecidas en territorio nacional; población de esa nacionalidad que vive en México y, en general, personas físicas de clase media y alta.	Noviembre 2014	Mayo 2016
Inicio de operaciones	<i>Mizuho Bank</i>	Institución bancaria de origen japonés	Su mercado objetivo lo constituirán las empresas japonesas y nacionales, principalmente, automotrices y financieras.	Noviembre 2015	En etapa preoperativa
Autorización	<i>Bank of China</i>	Institución bancaria de origen chino	Su mercado son las empresas chinas radicadas en México y sus proveedores, así como los corporativos y empresas mexicanas involucradas en operaciones comerciales con la República Popular de China.	Junio 2016	En etapa preoperativa
Autorización	Banco Shinhan de México	Institución bancaria de origen sudcoreano	Su mercado objetivo estará conformado por personas físicas, empresas coreanas en México y empresas mexicanas relacionadas con éstas, principalmente en los sectores automotriz, del acero y electrónico.	Agosto 2015	

Fuente: CNBV.

La incorporación de estas instituciones presume que existe confianza en el sistema financiero mexicano aun cuando los niveles de capitalización y liquidez se establecen por arriba de los mínimos definidos en estándares internacionales. Asimismo, la inserción de estas instituciones al mercado no solo fomenta competencia, sino que brinda mayores opciones para incluir financieramente a la población del país.

Banca de desarrollo

La banca de desarrollo tiene como una de sus misiones impulsar, desde el sector público, el desarrollo del país mediante actividades financieras, cuyas funciones principales son otorgar créditos comerciales y garantías, dispersar recursos de apoyos gubernamentales y promover el ahorro a la población contenida en la base de la pirámide poblacional.

Adicionalmente, la banca de desarrollo toma un papel aún más relevante al ser un sector que se vio fortalecido a partir de la Reforma Financiera, la cual busca detonar el crecimiento de las micro, pequeña y medianas empresas para promover mayor crecimiento interno.

Seis instituciones conforman al sector de banca de desarrollo y se enfocan en incrementar la inclusión financiera de las personas en la base de la pirámide a través de productos de ahorro y crédito para consumo o de vivienda, así como las Mipyme de los sectores industrial, gubernamental y de infraestructura (ver Tabla 1.3). Dentro de este reporte, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) y el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjército) son las únicas instituciones consideradas en la sección de infraestructura financiera dado que ofrecen puntos de atención al público en general.

Tabla 1.3 Instituciones que conforman la banca de desarrollo

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

Fuente: CNBV, junio de 2016.

Las seis instituciones que conforman la banca de desarrollo registraron activos totales por 1.63 billones de pesos al cierre de junio de 2016, lo que representa un incremento del 14.4%. Este crecimiento estuvo altamente influido por Bancomext,

Nafin y Bansefi, con crecimientos en activos del 27%, 20% y 20%, respectivamente. Es importante señalar que Banobras y Nafin concentran el 68% del total de activos.

Tabla 1.4 Principales indicadores de las instituciones de banca de desarrollo

Concepto	Junio 2015	Junio 2016	Variación %
Número de entidades en operación	6	6	0.0%
Activos totales (mdp)	1,425,100	1,630,858	14.4%
Cartera total (mdp)	689,379	807,809	17.2%
Captación total de recursos (mdp)	757,170	910,596	20.3%
Captación tradicional (mdp)	614,963	742,458	20.7%
Préstamos interbancarios y de otros organismos	142,207	168,138	18.2%

Cifras en millones de pesos (mdp).
Fuente: CNBV, junio de 2016.

La cartera de crédito total ascendió en 17.2%, llegando a 808 miles de millones de pesos. Las instituciones que concentran la mayoría de la cartera son Banobras, Nafin y Bancomext, las cuales juntas tienen una participación del 87%; sin embargo,

los crecimientos más amplios respecto a junio de 2015 corresponden a Bancomext (32% de crecimiento anual), Nafin (24%) y Banjército (20%).

Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

De acuerdo con el boletín estadístico publicado por la CNBV, al cierre de junio de 2016, el sector de las sociedades de ahorro y crédito popular (Socap) se conformó por 149 instituciones; sin embargo, solo 144 entregaron información a la CNBV en tiempo y forma, de acuerdo con las disposiciones aplicables al sector. Los activos totales del sector ascienden a 107,731 mdp, lo que

representa un incremento del 13.4% respecto al mismo periodo del año anterior, y proveen productos y servicios a 5.8 millones de socios, es decir, 10.3% más que el año anterior. La captación total creció en 13.3%, llegando a 87,422 mdp. A su vez, la cartera vigente es de 67,314 mdp, lo cual implicó un aumento de 10.6%. Los créditos a la vivienda avanzaron en 13.8% respecto a junio de 2015, y los créditos al consumo en 10.7%, aunque estos últimos representan el 83% de la cartera vigente (ver Tabla 1.5).

Tabla 1.5 Principales indicadores de las Socap

Concepto	Junio 2015	Junio 2016	Variación %
Número de entidades en operación ¹	144	144	0.0%
Número de socios	5,214,529	5,752,728	10.3%
Activos totales (mdp)	94,973	107,731	13.4%
Cartera total (mdp)	61,328	67,314	9.8%
Cartera vigente (mdp)	57,736	63,844	10.6%
Créditos comerciales (mdp)	6,260	6,778	8.3%
Créditos de consumo (mdp)	48,039	53,156	10.7%
Créditos a la vivienda (mdp)	3,437	3,911	13.8%
Captación total de recursos (mdp)	77,163	87,422	13.3%
Captación tradicional (mdp)	76,392	86,999	13.9%

1/ La información que se presenta corresponde a 144 sociedades cooperativas de ahorro y préstamo que la entregaron en tiempo y forma, de acuerdo con las Disposiciones aplicables al sector.
Fuente: CNBV, junio de 2016.

Dentro de las instituciones del sector, solo Coopdesarrollo tiene un nivel de operación IV, 41 cajas operan con un nivel III, 61 con nivel II y las 46 restantes operan con nivel I. En el Cuadro 1.1 se presentan las características de los diferentes niveles

de operación y en el Anexo A se presenta la clasificación de cada caja por nivel de operación. Cabe destacar que, dada la supervisión basada en riesgos, algunas de ellas pueden ser supervisadas como si operaran en un nivel superior.

Cuadro 1.1 Niveles de operación de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo con nivel de operación básico son aquellas que cuentan con activos iguales o inferiores a 2.5 millones de unidades de inversión (Udi). Estas sociedades no requieren de la autorización ni son supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), además de que no participan ni cuentan con la protección del seguro de depósito. Son evaluadas por el Comité de Supervisión Auxiliar (CSA) semestralmente de acuerdo al nivel de capitalización con el que cuentan¹.

Las Socap con nivel de operación básico que, con posterioridad a su constitución o registro, rebasen el límite de activos, podrán continuar realizando las operaciones, siempre y cuando dentro de los 150 días siguientes a aquél en el que se verifique la situación antes referida, presenten al CSA la solicitud de autorización para operar con un nivel de operaciones distinto al básico en términos de la Ley de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo, y de esta forma participar en el Fondo de Protección.

Las Socap con niveles de operación I a IV son aquellas que cuentan con activos superiores a 2.5 millones de Udis y que han obtenido la autorización de la CNBV para realizar o continuar realizando operaciones de ahorro y préstamo, y que como sociedades autorizadas se encuentran sujetas a la supervisión de la CNBV, así como a la del CSA del Fondo de Protección, teniendo la obligación de remitir de manera mensual, trimestral y anual información financiera². Lo anterior con la finalidad de preservar la operación de las cooperativas, su sano y equilibrado desarrollo y proteger los ahorros de los socios.

Estas sociedades participan y cuentan con la protección del seguro de depósitos con una cobertura de hasta 25 mil Udi por socio.

- **Nivel de operaciones I:** Socap con un monto de activos totales iguales o inferiores a 10 millones de Udi.
- **Nivel de operaciones II:** Socap con un monto de activos totales superiores a 10 millones e iguales o inferiores a 50 millones de Udi.
- **Nivel de operaciones III:** Socap con un monto de activos totales superiores a 50 millones e iguales o inferiores a 250 millones de Udi.
- **Nivel de operaciones IV:** Socap con un monto de activos totales superiores a 250 millones de Udi.

1/ Artículo 13 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP).

2/ Artículos 10 y 18 de la LRASCAP.

Fuente: CNBV, junio 2016.

La regularización del sector de las sociedades de crédito y ahorro popular y las nuevas autorizaciones extienden la oferta de servicios financieros al segmento de población de menores recursos económicos, contribuyendo a una mayor inclusión financiera.

De junio de 2015 a junio de 2016 se autorizaron la licencia y el inicio de operaciones de cinco cooperativas, todas con nivel

de operación II (ver Tabla 1.6). A junio de 2016 se encuentran en proceso de autorización 33 cooperativas, cuyo trámite se encuentra en revisión del Comité de Supervisión del FOCOOP o de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Estas últimas tienen permitido realizar operaciones de crédito y ahorro con sus socios, pero no cuentan aún con el seguro de depósito.

Tabla 1.6 Socap autorizadas o revocadas y en proceso de autorización de junio de 2015 a junio de 2016

Autorizadas o revocadas

Nombre	Fecha de autorización	Estatus	Nivel de operación	Inicio de operación
Tecolotlan	07-ago-15	En operación	II	25-sep-15
Tangamandapio	07-ago-15	En operación	II	25-sep-15
Renacimiento	10-feb-16	En operación	II	23-feb-16
Unión de Servicios Allende	29-abr-16	En operación	II	29-abr-16
San Bernardino	29-abr-16	En operación	II	29-abr-16
Caja Solidaria Bahía	17-jun-08	Revocada el 2 de octubre de 2015	I	

En proceso de autorización

Nombre	Nivel de operación	Estados donde tienen presencia	Número de sucursales	Número de socios
Bitpeso	Básico	Yucatán	1	25
Caja Popular del Valle de Zamora	Básico	Michoacán	1	1,521
Agua Blanca de San Marcos	I	Jalisco	1	866
Caja Regional Anáhuac	I	Nuevo León	3	2,472
Caja Solidaria Aramberri	I	Nuevo León	1	4,482
Caja Solidaria Cuautla Jalisco	I	Jalisco	3	2,341
Caja Solidaria de la Costa Chica	I	Oaxaca	1	2,090
Caja Solidaria Jerécuaro	I	Guanajuato	2	4,294
Caja Solidaria Kafén Tomin	I	Hidalgo, San Luis Potosí	3	7,844
Caja Solidaria Playa Vicente	I	Veracruz	3	4,328
Caja Solidaria Ten Apatz Tzotzob	I	San Luis Potosí	9	15,663
Capital Humano SADM	I	Nuevo León	1	5,518
Cooperativa del Magisterio Queretano	I	Querétaro	1	2,588
Cooperativa Nueva Atemajac del Valle	I	Jalisco	6	3,857

En proceso de autorización

Nombre	Nivel de operación	Estados donde tienen presencia	Número de sucursales	Número de socios
CSN Caja Solidaria del Noroeste	I	Sonora	6	1,863
Fondo Solidario del Frente Democrático Campesino	I	Chihuahua	3	16,805
La Caja Solidaria de Teocaltiche	I	Jalisco, Zacatecas	7	11,052
Producción Ecoturística Colotepec	I	Oaxaca	1	5,298
Zihuatlan de la Costa Grande	I	Guerrero	5	7,485
Caja Popular Arboledas	II	Guanajuato	6	9,344
Caja Popular Ciudad Hidalgo	II	Michoacán	1	4,104
Caja Popular Jesús Meza Sánchez	II	Estado de México	4	18,894
Caja Popular José Antonio Urquiza	II	Guanajuato	5	7,455
Caja Solidaria San Dionisio Ocotepc	II	Oaxaca	4	3,024
Cooperativa de Ahorro y Préstamo del Magisterio de la Sección 19 del SNTE	II	Morelos	1	7,435
Cooperativa Suljaa	II	Guerrero	7	24,108
Cooperativa Tepoztlán	II	Morelos	2	3,760
Inverprea de Oaxaca	II	Oaxaca	1	3,064
Caja Gonzalo Vega	III	Ags., Querétaro, San Luis Potosí	23	133,613
Caja Popular Maravatio	III	México, Michoacán	7	8,209
Caja Popular San Nicolás	III	Guanajuato	14	14,482
Caja Solidaria Nuevo Ideal	III	Coahuila, Durango	5	14,579
Cooperativa de Ahorro y Préstamo 11 de Abril	III	Michoacán	1	7,922

Fuente: CNBV, junio de 2016.

Sociedades financieras populares

El sector de las sociedades financieras populares se conforma por 44 instituciones. Al cierre del segundo semestre de 2016, este sector ofrece servicios a 3.5 millones de clientes, y cuenta con activos totales de 28.1 miles de millones de pesos, lo que representa un aumento del 13.6% respecto al mismo periodo

del año 2015. Se reportó un incremento en la cartera vigente del 15.8%, debido, en mayor medida, al incremento del 31.6% en créditos comerciales. Los créditos a la vivienda disminuyeron en 11.4% (ver Tabla 1.7). Cabe mencionar que este sector se encuentra aún más concentrado que los otros, dado que el 46% de la captación tradicional pertenece a una sola sociedad (Libertad Servicios Financieros)⁴.

Tabla 1.7 Principales indicadores de las Sofipo

Concepto	Junio 2015	Junio 2016	Variación %
Número de entidades en operación	44	44	0.0%
Número de socios	3,175,594	3,475,437	9.4%
Activos totales (mdp)	24,707	28,062	13.6%
Cartera total (mdp)	17,331	19,938	15.0%
Cartera vigente (mdp)	15,649	18,115	15.8%
Créditos comerciales (mdp)	5,837	7,679	31.6%
Créditos de consumo (mdp)	9,312	9,992	7.3%
Créditos a la vivienda (mdp)	501	444	-11.4%
Captación total de recursos (mdp)	20,790	23,016	10.7%
Captación tradicional (mdp)	17,786	19,617	10.3%

Fuente: CNBV, junio de 2016.

4/ Ver Anexo A.

Dentro de los cambios que hubo en este sector, cabe mencionar que la Sociedad Financiera Agropecuaria de Ahorro y Crédito Rural (Sofagro) fue revocada el 16 de mayo de 2016 y Capital de Inversión Oportuno en México (Opormex) fue desistida y revocada el 29 de enero del mismo año, fecha en la que deja de operar por fusión con Inteligente de México, que es una sociedad financiera de objeto múltiple (Sofom). El 7 de abril de 2016, Alta Servicios Financieros realizó un esquema de transmisión de activos y subrogación de pasivos con Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural y está en proceso de revocación⁵.

Por otra parte, hay dos Sofipo que aún no inician operaciones y que fueron autorizadas desde marzo de 2014: Sociedad Financiera Popular Porvenir y NC Operaciones de Negocios. Asimismo, se autorizó el inicio de operaciones de dos Sofipo más, la primera es Crediclub, la cual tiene como objeto otorgar créditos personales, a las micro y pequeñas empresas así como a la mejora de la vivienda; y la segunda es Comercializadora Financiera de Automotores, cuyo objeto es otorgar créditos para la adquisición de bienes de consumo duradero (Tabla 1.8).

Tabla 1.8 Sofipo autorizadas de junio de 2015 a junio de 2016

Nombre	Nivel de operación	Oferta de productos	Fecha de autorización
SFP Porvenir	I	Depósitos, recepción de pagos de servicios.	Marzo 2014
NC Opciones de Negocios	III	Depósitos, recepción de pagos, otorgamiento de microcréditos, entre otros.	Marzo 2014
Crediclub	I	Microcréditos.	Agosto 2015
Comercializadora Financiera de Automotores	I	Créditos al consumo: personales y automotrices.	Diciembre 2015

Fuente: CNBV, junio de 2016.

Al igual que las Socap, las Sofipo se clasifican por niveles de operación de acuerdo al monto de activos. En el Cuadro 1.2

se detallan los niveles de operación y las operaciones que se pueden realizar dentro de cada nivel.

Cuadro 1.2 Operaciones que se pueden realizar de acuerdo al nivel de operación de las sociedades financieras populares

Las sociedades financieras populares cuyo monto total de activos no rebase el límite equivalente en moneda nacional a 2.5 millones de Udis, contarán con un nivel de operaciones básico y no requerirán de la autorización de la CNBV para desarrollar las operaciones propias de su objeto. Estas sociedades sólo podrán operar con socios.

Para que la CNBV otorgue autorización a las Sofipo de nivel I, II, III y IV, se requiere un dictamen previo favorable de una Federación, de conformidad con lo dispuesto por el Artículo 9 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP).

Estas sociedades participan y cuentan con la protección del seguro de depósitos con una cobertura de hasta 25 mil Udi por socio¹. Los niveles de operación se definen en función con su tamaño de activos²:

- **Nivel de operaciones I:** Sofipo con un monto de activos totales, iguales o inferiores a 15 millones de Udi.
- **Nivel de operaciones II:** Sofipo con un monto de activos totales superiores a 15 millones e iguales o inferiores a 50 millones de Udi.
- **Nivel de operaciones III:** Sofipo con un monto de activos totales superiores a 50 millones e iguales o inferiores a 280 millones de Udi.
- **Nivel de operaciones IV:** Sofipo con un monto de activos totales superiores a 280 millones de Udi.

5/ Portal de la Condusef. Sector de ahorro y crédito popular. Sociedades financieras populares. (<http://www.condusef.gob.mx>).

Las sociedades financieras populares y sociedades financieras comunitarias (Sofinco), de conformidad con su nivel de operaciones, pueden realizar, entre otras, las siguientes operaciones³:

Operaciones	Nivel de operaciones			
	I	II	III	IV
Recibir depósitos de dinero a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos y retirables con previo aviso.	•	•	•	•
Recibir préstamos y créditos de instituciones de crédito nacionales o extranjeras, fideicomisos públicos, organismos e instituciones financieras internacionales, así como de instituciones financieras extranjeras.	•	•	•	•
Otorgar préstamos o créditos a sus clientes.	•	•	•	•
Descontar, dar en garantía o negociar títulos de crédito, y afectar los derechos provenientes de los contratos de financiamiento que realicen con sus clientes.	•	•	•	•
Distribuir seguros que se formalicen a través de contratos de adhesión, por cuenta de alguna institución de seguros o sociedad mutualista de seguros, debidamente autorizada.	•	•	•	•
Distribuir fianzas, en términos de las disposiciones aplicables a dichas operaciones.	•	•	•	•
Celebrar contratos de arrendamiento financiero.	•	•	•	•
Realizar operaciones de factoraje financiero con sus clientes o por cuenta de éstos.		•	•	•
Ofrecer el servicio de abono y descuento en nómina.		•	•	•
Celebrar contratos de arrendamiento financiero con sus clientes.			•	•
Prestar servicios de caja y tesorería.			•	•
Expedir tarjetas de crédito.				•
Ofrecer y distribuir, entre sus socios, las acciones de sociedades de inversión operadas por las sociedades operadoras de sociedades o por aquellas en cuyo capital participen indirectamente, así como promocionar la afiliación de trabajadores a las Administradoras de Fondos para el Retiro en cuyo capital participen directa o indirectamente.				•

1/ Artículo 105 de la LACP.

2/ Artículo 32 de la LACP.

3/ Artículo 36 de la LACP.

Fuente: CNBV.

Sección 1.2 Canales de acceso

En esta sección se presenta la evolución de los principales indicadores sobre la infraestructura financiera, es decir, tanto el número de canales financieros como la cobertura que las instituciones financieras presentan en el país. Para este análisis se consideran los puntos o canales de acceso convencionales disponibles al público en general para acceder a algún servicio financiero, específicamente a un producto de ahorro o crédito, esto es, sucursales, corresponsales, cajeros automáticos y terminales punto de venta. Aun cuando en éstos últimos no es posible hacer retiro o depósitos de efectivo, es importante dar seguimiento a su evolución porque son un medio de pago importante para el uso de tarjetas con lo cual se promueve el uso de medios de pago alternos al efectivo y contribuyen a una

mayor inclusión financiera tanto para los usuarios como para los comercios.

El uso de nuevas tecnologías ha permeado en el mundo financiero y es así como se incorporan puntos de acceso nuevos, los cuales son un híbrido entre un punto de acceso y un producto financiero con el cual es posible realizar transacciones a través de medios electrónicos, es así como la banca por celular y la banca por Internet forman parte de la banca electrónica. Dada la comodidad de realizar ciertas operaciones a través de un celular, estos canales han evolucionado en el tiempo y ahora, incluso es posible obtener un crédito, un seguro o adquirir un producto de inversión a través de estos mecanismos.

Indicadores de infraestructura financiera a nivel nacional

Ya sea para dar seguimiento y monitorear la evolución de los puntos de acceso, o bien, para definir una estrategia nacional en materia de inclusión financiera, es indispensable contar con indicadores que permitan comparar la infraestructura

financiera a lo largo del país, e incluso, a nivel internacional. Por ello, se han considerado los indicadores básicos definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), los cuales se explican en el Cuadro 1.3, para dar seguimiento al avance en materia de infraestructura financiera en México.

Cuadro 1.3 Indicadores básicos de acceso definidos por la AFI

El conjunto principal de indicadores de inclusión financiera es una serie limitada de indicadores cuantitativos que registra el estado de inclusión financiera de un país. Éstos miden los aspectos más fundamentales e importantes de la inclusión financiera y les ayudan a desarrollar políticas de inclusión financiera apropiadas y dar seguimiento al grado de avance en el tiempo.

El conjunto de indicadores abarca las dos dimensiones básicas de la inclusión financiera: el acceso a los servicios financieros y su uso, basado en seis principios clave:

- | | | |
|--------------------------|-----------------|---------------|
| 1. Utilidad y relevancia | 3. Congruencia | 5. Equilibrio |
| 2. Pragmatismo | 4. Flexibilidad | 6. Pretensión |

Los indicadores básicos de acceso se presentan a continuación:

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

De junio de 2015 a junio de 2016, el indicador de puntos de acceso, considerando sucursales, cajeros automáticos y corresponsales creció de 9.6 a 11.5 por cada 10 mil adultos. El porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso avanzó de 69% a 72%; y el porcentaje de adultos que habitan en municipios con al menos un punto de acceso pasó de 97% a 98%.

Fuente: AFI y CNBV.

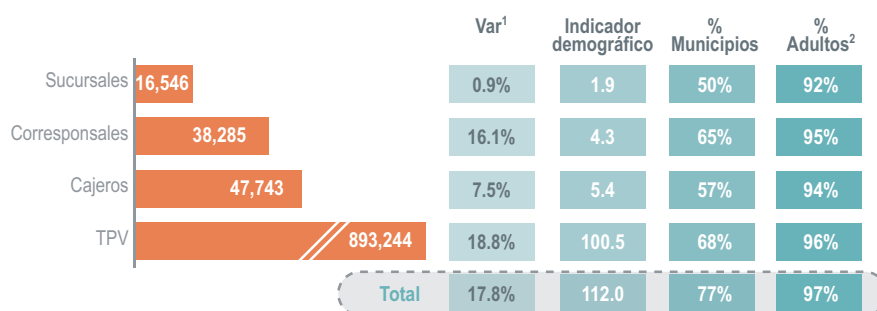
Los canales de infraestructura financiera del país, al cierre del segundo semestre de 2016, crecieron 17.8% respecto del mismo periodo del año 2015 (ver Gráfica 1.3). Éstos se conformaron por 16,546 sucursales, lo que implicó un crecimiento menor al 1%; 38,285 corresponsales bancarios⁶, lo que representó una variación del 16.1% respecto al mismo periodo; el número de cajeros ascendió a 47,743, lo que significó un incremento del 7.5%. El número de terminales punto de venta pasó de 751,669 a 893,244 para los mismos

periodos de referencia, lo que lo apuntala como el canal que más creció en este último año.

Si bien este último no es un canal que permita hacer depósitos y retiros de efectivo, es un dispositivo que permite hacer uso de las tarjetas de débito y crédito, lo que conlleva a reducir el uso de efectivo y, por ende, se promueve mayor inclusión financiera usando este canal, tanto para los usuarios de tarjetas como para los propios locatarios de los comercios.

^{6/} En el Cuadro 1.4 se presenta la explicación por la cual se ajustaron las cifras de los corresponsales.

Gráfica 1.3 Canales de acceso a nivel nacional



1/ Variación respecto a junio de 2015.

2/ Se refiere al porcentaje de la población adulta que vive en los municipios donde al menos hay un punto de acceso.

Fuente: CNBV, junio 2016.

En cuanto a cobertura, las sucursales siguen teniendo presencia en la mitad de municipios, los cajeros solo crecieron su cobertura municipal en un punto porcentual respecto a junio del 2015 y los corresponsales pasaron del 61% al 65%; las TPV también aumentaron su cobertura en dos puntos porcentuales, pasando de 1,623 a 1,667 municipios con presencia de este canal. Respecto al porcentaje de población que vive en municipios con al menos un canal de acceso, el valor se mantiene en 97% considerando todos los canales.

Con la red de sucursales y la de los cajeros automáticos, se logra una cobertura en el 62.7% de los municipios donde habita el 95.9% de los adultos. Aunado a ello, la red de TPV adiciona 243 municipios con al menos un punto de acceso, alcanzando el 72.5% de municipios con un punto de acceso. Así, considerando los cuatro canales tradicionales de acceso, se logra una cobertura en 1,896 municipios del país, lo que representa el 77.1% del total de ellos, en donde habita el 98.3% de la población adulta (ver Gráfica 1.4).

Gráfica 1.4 Cobertura de los diferentes canales de acceso

	Sucursales	Cajeros automáticos	TPV	Corresponsales bancarios
Adultos con posibilidad de acceso (%):	92.2%	95.9%	97.6%	98.3%
Adultos con posibilidad de acceso (Millones):	82.0	85.3	86.8	87.4
Municipios con algún punto de acceso (%):	50.2%	62.7%	72.5%	77.1%
Municipios con algún punto de acceso (Núm.):	1,235	1,540	1,783	1,896

Fuente: CNBV, junio 2016.

En el siguiente apartado se expone un análisis detallado por cada uno de los canales de acceso, presentando información a nivel estatal y municipal. Para facilitar la interpretación de la información, en la Tabla 1.9 se ilustra la clasificación de

municipios que se utiliza a lo largo de este reporte con la finalidad de comprender la distribución de la población en los diferentes tipos de municipios.

Tabla 1.9 Clasificación de municipios

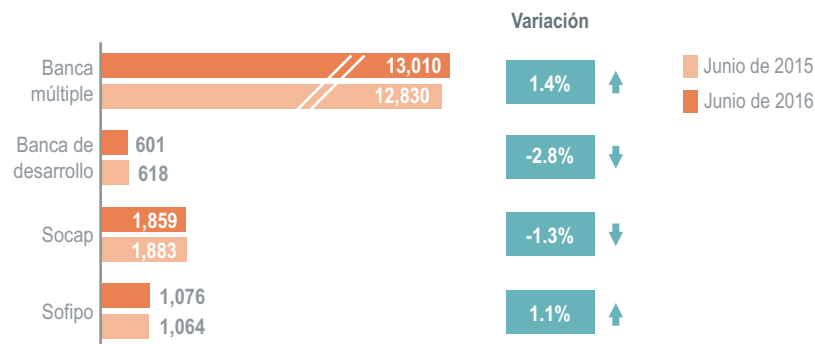
Tipo de Municipio	Rango de habitantes	Número de municipios	Número de adultos
Rural	De 0 a 5,000	663	1,148,243
En transición	De 5,001 a 15,000	628	4,177,024
Semi-urbano	De 15,001 a 50,000	732	14,307,570
Urbano	De 50,001 a 300,000	355	27,837,283
Semi-metrópolis	De 300,001 a 1 millón	68	28,440,145
Metrópolis	Más de 1 millón	12	12,988,471
Nacional		2,458	88,898,734

Fuente: CNBV con información del Consejo Nacional de Población (CONAPO). Proyección para 2016.

Sucursales

Las sucursales mostraron un crecimiento de menos del 1%, debido a una caída en el número de éstas tanto para la banca de desarrollo, como de las Socap. En el caso de la banca de desarrollo, Banjército pasó de 62 a 65 sucursales, mientras que

Bansefi reportó 20 sucursales menos. Respecto a las Socap, esta caída podría explicarse debido a la falta de información por parte de cinco sociedades, las cuales no reportaron en tiempo y forma sus datos al cierre del mes de junio del presente año, así, de las 149 sociedades autorizadas para operar, solo se cuenta con información de 144 de ellas.

Gráfica 1.5 Evolución de las sucursales por sector


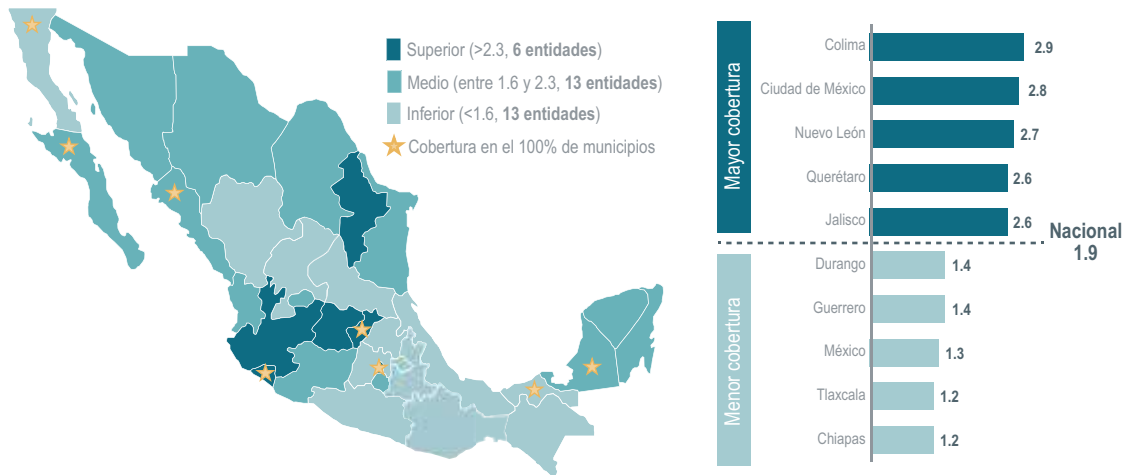
Fuente: CNBV.

A nivel estatal, Colima continúa siendo el estado con el mayor indicador demográfico de sucursales, esto es, 2.9 sucursales por cada 10 mil adultos, con 159 sucursales distribuidas en sus 10 municipios, de las cuales 98 son de la banca múltiple y 49 de cooperativas. En segundo lugar, se encuentra la Ciudad de México, con 1,940 sucursales distribuidas en las 16 delegaciones que la conforman, alcanzando un indicador de 2.8 sucursales por cada 10 mil adultos, ofreciendo servicio a los 6.9 millones de adultos que la habitan. Le sigue Nuevo León, cuya presencia de sucursales está en el 61% de sus municipios, con un

indicador de 2.7 sucursales por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 1.6).

Los estados con el menor indicador demográfico de sucursales continúan siendo Chiapas, Tlaxcala y el Estado de México, con indicadores de 1.2, 1.2 y 1.3 sucursales por cada 10 mil adultos, respectivamente. A su vez, los que tienen el menor número de sucursales son Tlaxcala con 113 sucursales, de las cuales el 81% corresponden a la banca múltiple, y Baja California con 130 sucursales, 87% de ellas pertenecen a la banca múltiple y es el único estado que no tienen presencia de las Socap.

Gráfica 1.6 Indicador demográfico de sucursales a nivel estatal

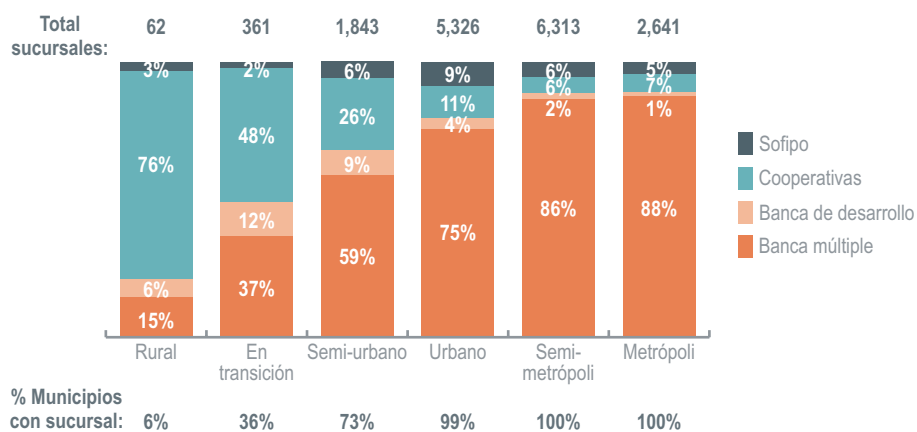


Fuente: CNBV, junio 2016.

Los estados que tienen presencia en la totalidad de sus municipios son Baja California (con un indicador de 1.6 sucursales por cada 10 mil adultos), Baja California Sur (2.3), Campeche (2.1), Ciudad de México (2.8), Colima (2.9), Querétaro (2.6), Sinaloa (1.7) y Tabasco (1.5). A su vez, los que tienen menor cobertura de municipios son Oaxaca, ya que solo el 14% de sus 570 municipios tienen al menos una sucursal, de ellas, el 71% corresponde a la banca múltiple; Tlaxcala con una cobertura de 28% de sus 60 municipios con una sucursal; y, Puebla con presencia de sucursales en el 32% de sus 217 municipios.

Las Socap proveen el mayor número de sucursales en municipios menores a 15 mil habitantes, mientras que la banca múltiple provee la mayoría en los otros municipios (ver Gráfica 1.7). Dentro de las Socap con más sucursales, destaca Caja Popular Mexicana (con 461 sucursales), seguida por Caja Morelia Valladolid (79) y Caja Popular Apaseo el Alto (59). De las que ofrecen sus servicios en municipios rurales, se incorporaron dos sucursales, una de Caja Popular Atemajac y otra de Caja de Ahorros Tepeyac.

Gráfica 1.7 Presencia de sucursales por tipo de municipio



Fuente: CNBV, junio 2016.

En cuanto a la banca múltiple, BBVA reporta el mayor número de sucursales con 1,821, aun cuando no reporta ningún movimiento respecto de junio del 2015, le sigue Banco Azteca con 1,746 sucursales, lo que le representó una caída del 4.8%

comparando con el mismo periodo. En tercer lugar, continúa Citibanamex, con 1,492 sucursales, esto es, dos sucursales menos que en junio de 2015. Las instituciones de la banca múltiple que presentan el mayor incremento en sucursales para

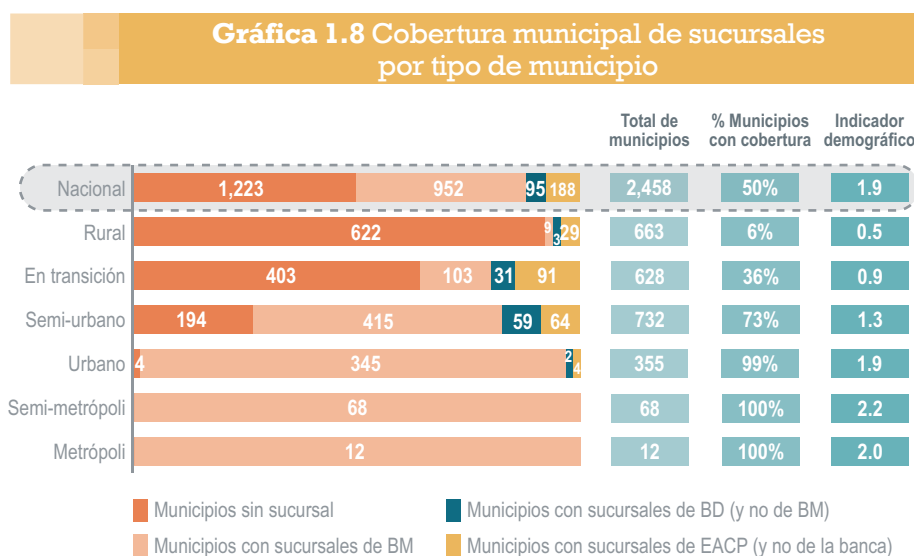
el último año son Inbursa, que pasó de 372 a 647 sucursales, en gran medida, esto se debe a la fusión con Banco Walmart; Monex, que pasó de 1 a 10 sucursales en un año; Ve por Más, que pasó de 6 a 14 sucursales y Compartamos Banco que pasó de 64 a 97 sucursales para el mismo periodo.

De las Sofipo, Te Creemos pasó de 96 a 140 sucursales, lo que representó el mayor incremento en el número de sucursales, es decir, 46% de junio de 2015 a junio de 2016; no obstante, Consejo de Asistencia al Microemprendedor (CAME) es la Sofipo con el mayor número de sucursales (245), seguida por Libertad Servicios Financieros (201).

Respecto de junio de 2016, se observa una caída en el número de sucursales en municipios rurales, dado que había 68 sucursales distribuidas en 56 municipios para junio de 2015 (ver Gráfica 1.8); al cierre de junio de 2016, hay 62 sucursales en 41 municipios. Esta reducción se debe al cierre de sucursales

por parte de algunas Socap, como es el caso de Caja Solidaria Guachinango que dejó de ofrecer servicios en el municipio de Chimaltitán, Jalisco; o bien, la Cooperativa Yolomecatl, que cerró tres sucursales en San Juan Bautista Coixtlahuaca, San Sebastián Nicananduta y Tepelmeme Villa de Morelos, estas últimas en el estado de Oaxaca.

Se observa que en Yucatán no aparece la presencia de diez sucursales de la Caja Cristo Rey, esto es debido a que no reportaron su información en tiempo y forma para este periodo. Solo los municipios en transición aumentaron el porcentaje de cobertura (de 35% a 36%) para el mismo periodo de referencia; no obstante, para junio de 2015, había 199 municipios semi-urbanos sin sucursal y para junio de 2016, esa cifra corresponde a 194 municipios. Asimismo, para junio de 2015, había 411 municipios en transición sin sucursal y para junio de 2016, la cifra se redujo a 403.



Fuente: CNBV, junio 2016.

Al cierre del primer semestre de 2016, aun se siguen reportando cuatro municipios urbanos sin presencia de alguna sucursal

(ver Tabla 1.10). El municipio Emiliano Zapata en Veracruz salió de esta lista al contar ahora con una sucursal de BanCoppel.

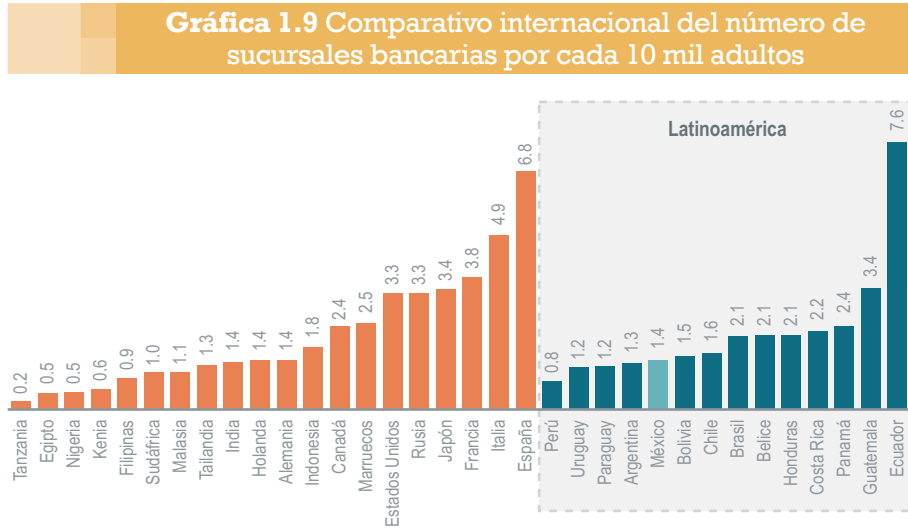
Tabla 1.10 Municipios urbanos sin cobertura de sucursales

Estado	Municipio	Población total	Población adulta
Chiapas	Chamula	85,177	53,320
Chiapas	Salto de Agua	61,848	41,666
San Luis Potosí	Mexquitic de Carmona	58,567	40,716
Veracruz	Ixhuatán de Madero	50,711	37,316

Fuente: CNBV, junio 2016.

A nivel internacional, México se coloca por arriba de Perú⁷, Tailandia y Holanda, pero aun con un nivel menor respecto de los países latinoamericanos, de acuerdo con los datos reportados por el Fondo Monetario Internacional (FMI) a través de su Encuesta de Acceso Financiero⁸ (FAS, pos sus siglas

en inglés). Relativo a los países de América Latina, Ecuador reporta el mayor número de sucursales por cada 10 mil adultos, incluso más alto que España que es el más alto de Europa; le sigue Guatemala. (ver Gráfica 1.9).

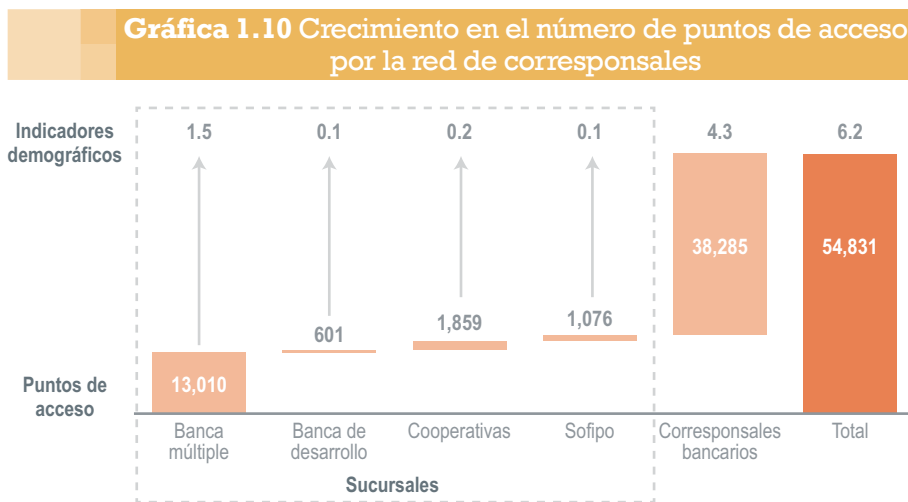


Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey, 2015. Información consultada el 10 de noviembre de 2016.

Corresponsales

A través de los corresponsales, la banca ha logrado extender su cobertura a lo largo del país. Así, la banca tiene una red de 13,611 sucursales distribuidas en 1,047 municipios; con la red de corresponsales se llega a 51,896 puntos de acceso en

1,632 municipios, lo que representa un incremento del 56% en la cobertura de municipios. En su conjunto, las sucursales de todos los sectores conforman un indicador demográfico de 1.9 sucursales por cada 10 mil adultos; incorporando a los corresponsales, este indicador se eleva a 6.2 puntos de acceso por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 1.10).



Fuente: CNBV, junio 2016.

7/ Llama la atención que Perú reportó 12.1 sucursales por cada 10 mil adultos para 2014 y para 2015, presenta un indicador de 0.81.

8/ La diferencia entre el indicador que publica el FMI y los presentados en este reporte radica en la población considerada para el cálculo.

Como parte del proceso de mejora continua en la calidad de información, en septiembre de 2015 se realizó un cambio en la obtención del número de módulos únicos de corresponsales, con lo que se obtuvo un número de módulos mayor al que se venía reportando con anterioridad; es por ello que las cifras

se han ajustado para utilizar el número correcto de módulos únicos de corresponsales. De tal manera que para junio de 2015 que se reportó un total de 27,422 módulos; con el ajuste, esta cifra corresponde a 32,975 módulos. La explicación de este cambio se presenta en el Cuadro 1.4.

Cuadro 1.4 Cambio en la medición del número de módulos únicos de corresponsales

A raíz del cambio de plataforma del Nuevo Portafolio de Información se han reestructurado algunos reportes. Hasta el tercer trimestre del 2015, se presentaba un reporte llamado “Comisionistas bancarios: número de módulos operando por comisionista, estado y municipio”, de donde se extraía el número de módulos únicos; sin embargo, se observó que había inconsistencias con la información reportada, dado que el número de módulos se extraía del primer banco que reportaba un comisionista, sin considerar si era el valor máximo de módulos (los bancos reportan diferentes números de módulos aun cuando operen con el mismo comisionista).

Actualmente, se publica en el Nuevo Portafolio de Información un reporte adicional llamado “Máximo número de módulos por estado, municipio y administrador”, en el cual se presenta el número de módulos máximo por banco. Para clarificar la importancia de este dato y del respectivo cambio, es necesario entender cómo opera la figura de corresponsales en México, los cuales tienen básicamente tres características principales:

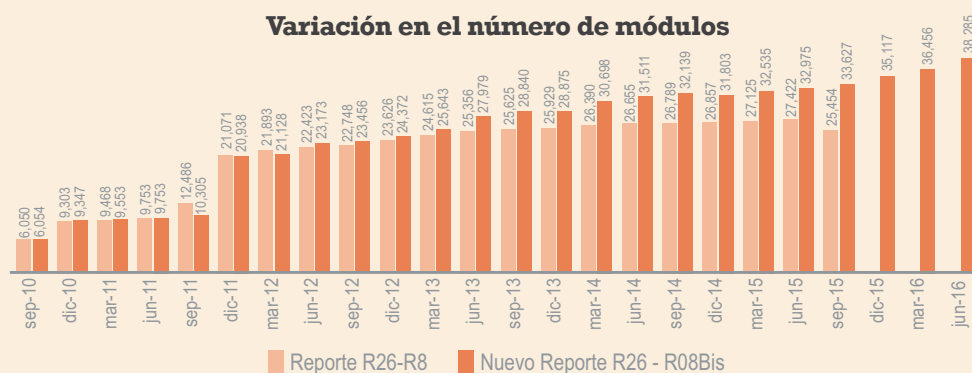
- 1) Pueden operar a través de un administrador o no.
- 2) Pueden ofrecer diversos servicios para diferentes bancos.
- 3) La supervisión que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores realiza es hacia la institución financiera, no a los establecimientos, por lo que complica la obtención de información para realizar análisis específicos.

De acuerdo con la interacción que exista entre el banco y sus comisionistas, el modelo de negocio puede realizarse de forma directa, es decir, el banco cuenta con su propio personal para cumplir con las actividades de identificación y evaluación de los establecimientos, así como de la contratación y gestión de los mismos; o bien, pueden operar de forma indirecta, donde el banco realiza la alianza mercantil con una compañía de administración externa para gestionar la totalidad o parte del proceso. A esta última figura se le conoce como administrador o agregador.

En México, los corresponsales tienen permitido realizar operaciones de más de un banco, por lo que se dice que el modelo es interoperable. Por ejemplo, la Cadena Comercial Oxxo, que es un corresponsal que opera actualmente con diez bancos diferentes, ofreciendo servicios distintos para cada uno de ellos; incluso, algunos bancos operan con una parte de las tiendas, no con el total de ellas, y aunque tienen autorización para operar con todas las tiendas de la cadena, por cuestiones de su propio modelo de negocio van haciéndolo de forma progresiva.

De ahí la importancia de definir un número único de módulos para poder medir la cobertura de dichos establecimientos y, en todo caso, poder evaluar el impacto que representan para la inclusión financiera.

En el Nuevo Portafolio de Información se está reportando el número máximo de módulos y se despliega el banco que los está reportando para llevar un mejor control de los mismos. A continuación, se presentan los datos que se publicaban con anterioridad y los actuales.



La red de corresponsales más grande del país continúa siendo la cadena comercial Oxxo, ya que, al cierre de junio de 2016, cuenta con 15,041 módulos, lo que representa casi el 40% del total de módulos y cuyo crecimiento fue del 8.5%, respecto a junio del año anterior. En cuanto al número de módulos, el administrador que creció más fue Guga 21 Tecnología,

empresa que provee servicios a Banorte, la cual tenía 1,122 módulos en junio de 2015 y ahora administra a 2,543 módulos. La Red Yastás creció en 53.9%, pasando de 2,125 módulos a 3,270. Víveres y Servicios del Golfo casi duplicó el número de sus módulos en un año, de 110 a 199 (ver Tabla 1.11).

Tabla 1.11 Administradores y corresponsales autorizados

Administrador / Corresponsal (Autorizado)	Módulos Jun 2015 ¹	Módulos Jun 2016	% Módulos	Variación
Cadena Comercial Oxxo	13,860	15,041	39.3%	8.5%
Red Yastás	2,125	3,270	8.5%	53.9%
Guga21 Tecnología	1,122	2,543	6.6%	126.6%
Nueva Wal-Mart de México	2,263	2,331	6.1%	3.0%
7 Eleven México	2,001	2,012	5.3%	0.5%
Telecomunicaciones de México	1,713	1,787	4.7%	4.3%
Farmacias Guadalajara	1,418	1,600	4.2%	12.8%
Comercializadora Farmacéutica de Chiapas		1,359	3.5%	N.A.
Coppel	1,215	1,306	3.4%	7.5%
Tiendas Extra	1,185	1,232	3.2%	4.0%
Farmacias Benavides	1,000	1,071	2.8%	7.1%
Tiendas Soriana	836	843	2.2%	0.8%
Promoción y Operación	649	690	1.8%	6.3%
Radiomóvil Dipsa	485	496	1.3%	2.3%
Super Willys		272	0.7%	N.A.
Banamex Aquí	289	264	0.7%	-8.7%
Diconsa	258	258	0.7%	0.0%
Tiendas Chedraui	226	235	0.6%	4.0%
Tiendas Comercial Mexicana	213	213	0.6%	0.0%
Casa Ley	191	206	0.5%	7.9%
Viveres y Servicios del Golfo	110	199	0.5%	80.9%
Sanbom Hermanos	183	186	0.5%	1.6%
Farmacias ABC de México	156	154	0.4%	-1.3%
Suburbia	123	127	0.3%	3.3%
Sears Operadora México	92	106	0.3%	15.2%
Grupo Comercial Control	81	79	0.2%	-2.5%
Productos de Consumo Z	68	69	0.2%	1.5%
Farmacias Esquivar	69	62	0.2%	-10.1%
Operadora Futurama	55	60	0.2%	9.1%
Crédito Firme	53	53	0.1%	0.0%
Servicios Caseteros SAPI		50	0.1%	N.A.
Net Pay	34	47	0.1%	38.2%
Operadora Merco	23	26	0.1%	13.0%
Vector Casa de Bolsa	26	25	0.1%	-3.8%
Red Efectiva	5	5	0.0%	0.0%
Agrocombustibles de Hidalgo	1	1	0.0%	0.0%
Energéticos de Córdoba	1	1	0.0%	0.0%
Energéticos de Tecomaxtlahuacán	1	1	0.0%	0.0%
Energéticos Santa María del Monte	1	1	0.0%	0.0%
Gasolinería Chapulco	1	1	0.0%	0.0%
Gómez Roman Raúl Roman	1	1	0.0%	0.0%
Grupo Empresarial 3 Mixtecas	1	1	0.0%	0.0%
Servicio Domart	1	1	0.0%	0.0%
Impulsora Círculo CCK	52			N.A.

Administrador / Corresponsal (Autorizado)	Módulos Jun 2015 ¹	Módulos Jun 2016	% Módulos	Variación
Radio Shack de México	281			N.A.
Blackhawk Network México	507			N.A.
Total	32,975	38,285	100%	16.1%

1/ Datos corregidos.
Fuente: CNBV, junio 2016.

Al cierre de junio de 2016, 20 bancos (19 bancos comerciales y Bansefi) operaron a través de corresponsales. Éstos operan a través de 41 comisionistas (cadenas comerciales o pequeños negocios) o agregadores que en conjunto tienen un total de 38,285 módulos. Los bancos con más corresponsales son BBVA Bancomer con 28,705 módulos autorizados para operar; le sigue Citibanamex con 20,450, entre ellos los pertenecientes a Red Efectiva, agregador de pequeños comercios y Banamex Aquí; y, en tercer lugar, se perfila Inbursa con 19,598 módulos autorizados. Santander y HSBC operan a través de sus 18,513 y 18,412 módulos autorizados, respectivamente (ver Tabla 1.12).

La cadena comercial Oxxo se destaca por ofrecer servicios a diez entidades de la banca múltiple, lo que demuestra una ventaja competitiva sobre otros establecimientos comerciales. Telecomm se recorre al segundo puesto al ofrecer servicios a nueve diferentes instituciones; sin embargo, ofrece más operaciones en sus módulos, por su propia naturaleza de negocio. Las tiendas Chedraui y Soriana tienen autorizado realizar operaciones con siete diferentes bancos.

A través de estos canales se pueden ofrecer once diferentes operaciones: apertura de cuentas, circulación de medios de pago, consulta de saldos, depósitos, pago de cheques, pago de contribuciones, pago de créditos, pago de servicios, préstamos (depósitos documentados), retiros de efectivo y situaciones de fondos. Las que más se ofrecen son pagos de créditos, depósitos y pagos de servicios. A su vez, las instituciones que ofrecen la apertura de cuentas⁹ a través de sus comisionistas son Afirme (a través de Crédito Firme y Telecomm), Citibanamex (a través de Oxxo¹⁰, Casa Ley y Telcel) e Inbursa (a través de Telcel). Por otra parte, diez bancos ofrecen el retiro de efectivo, de los cuales, destaca Banamex dado que ofrece este servicio en la mitad de sus comisionistas, mientras que BBVA Bancomer no ofrece este servicio a través de ninguno de sus comisionistas; sin embargo, esta operación la realiza a través de *cash back*¹¹.

Respecto de las operaciones financieras que tienen autorizado realizar, destaca Afirme, que a través de Crédito Firme ofrece hasta ocho de las once operaciones posibles a realizar a través de un tercero. Citibanamex ofrece siete diferentes operaciones a través de su red Banamex Aquí. Tanto Afirme como Banorte ofrecen seis diferentes operaciones a través de Telecomm.

Tabla 1.12 Operaciones que cada banco autoriza a sus corresponsales

Banco	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	Número de establecimientos por cadena comercial	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situación de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamo / depósito documentado	Pago de contribuciones
ABC Capital	Vector Casa de Bolsa	24											✓	
Afirme	Crédito Firme	53	✓	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓ ⁽ⁿ²⁾		
	Oxxo ⁶	14,207				✓								
	Telecomm	1,645		✓	✓	✓			✓		✓	✓ ⁽ⁿ²⁾		
American Express	Sanborns	186				✓								
	Sears	106				✓								
	Nueva Wal-Mart de México	2,272				✓								
	Tiendas Chedraui ²	228				✓								
	Comercial Mexicana	213				✓								
	Farmacias Guadalajara	1,589				✓								
	Tiendas Soriana ⁴	707				✓								
Suburbia	124				✓									

9/ Se refiere a cuentas nivel 2, las cuales son explicadas en el capítulo de Ahorro.

10/ Se refiere al producto llamado Saldazo.

11/ Se refiere a los retiros de efectivo que los clientes solicitan al momento de pagar sus compras en los comercios autorizados como corresponsales. El importe de este retiro se anexa dentro del ticket de compra del cliente.

Banco	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	Número de establecimientos por cadena comercial	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situación de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamo / depósito documentado	Pago de contribuciones
Citibanamex	Tiendas Soriana ⁴	689			✓*	✓			✓					
	Tiendas Chedraui ²	230			✓	✓								
	Telecomm	1,749		✓	✓	✓								
	Banamex Aquí	44	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓				
	Operadora Futurama	60			✓	✓								
	Oxxo ⁶	15,020			✓*	✓			✓			✓ ⁽ⁿ²⁾		
	7-Eleven	1,910			✓*	✓								
	Casa Ley	218		✓	✓	✓		✓				✓ ⁽ⁿ²⁾		
	Pequeños Comercios (Red Efectiva)	34		✓	✓	✓		✓						
Telcel	496		✓	✓	✓		✓				✓ ⁽ⁿ²⁾			
BanBajío	Telecomm	1,722		✓	✓	✓								
BBVA Bancomer	Nueva Wal-Mart de México ¹	2,331				✓								
	Suburbia	127				✓								
	Telecomm	1,787				✓								
	Tiendas Chedraui ²	235			✓	✓								
	Pitico	69	✓		✓	✓								
	Farmacias Benavides	1,071			✓	✓								
	Oxxo ⁶	15,041			✓	✓								
	Tiendas Soriana ⁴	843			✓	✓								
	7-Eleven	2,012	✓		✓	✓								
	Operadora Merco ⁷	26	✓											
	Farmacia del Ahorro	1,359	✓		✓	✓								
	Farmacias Guadalajara	1,600	✓		✓	✓								
	Farmacias Esquivar	62	✓		✓	✓								
	Casa Ley	206	✓**		✓	✓								
	Tiendas Extra	1,232	✓		✓	✓								
	Súper Sánchez	199	✓		✓	✓								
Grupo Comercial Control ⁸	79	✓		✓	✓									
Farmacias ABC	154			✓	✓									
Súper Willys	272			✓	✓									
BanCoppel	Coppel	1,306			✓	✓								
Bancrea	Vector Casa de Bolsa	25										✓		
Banorte	Grupo Comercial Control ⁸	84	✓		✓	✓								✓
	Telecomm ⁵	1,712	✓	✓	✓	✓			✓		✓			
	7-Eleven	1,880	✓		✓	✓								
	Farmacias Guadalajara	1,593			✓	✓								
	Farmacias del Ahorro (Guga 21)	1,402			✓	✓								
	Tiendas Extra (Guga 21)	1,141	✓		✓	✓								
	Tiendas Soriana ⁴	657			✓	✓								
Gasmart (Netpay)	47			✓	✓									
Bansefi	Tiendas afiliadas a Diconsa (Diconsa)	258	✓	✓	✓						✓			
	Estaciones de Servicio PEMEX	8	✓	✓	✓						✓			
Bansí	7-Eleven	936			✓									
Compartamos	Pequeños Comercios (Yastás)	3,270		✓	✓	✓					✓			
	Pequeños Comercios (Barared)	50				✓								
	Tiendas Chedraui ²	232				✓								
	Oxxo ⁶	14,909				✓								
Consubanco	Tiendas Chedraui ² (Prosa)	210			✓	✓								
Banco Famsa	Oxxo ⁶	14,789				✓								
Forjadores	Oxxo ⁶	767				✓								

Banco	Comisionistas autorizados para iniciar operaciones	Número de establecimientos por cadena comercial	Pago de servicios	Retiros	Depósitos	Pago de créditos	Pago de créditos otros bancos	Situación de fondos	Circulación de medios de pago	Pago de cheques	Consulta de saldos	Apertura de cuentas	Préstamo / depósito documentado	Pago de contribuciones
HSBC	Oxxo ⁶	14,759			✓	✓								
	Telecomm	1,578	✓	✓	✓	✓					✓			
	Tiendas Soriana ⁴	688				✓								
	Tiendas Chedraui ²	229			✓	✓								
	Farmacias ABC	155			✓	✓								
	Farmacias Benavides	1,003			✓	✓								
Inbursa	Oxxo ⁶	14,745			✓									
	Telecomm	1,763			✓	*								
	Sanborns	181			✓	*								
	Nueva Wal-Mart de México ¹	2,291		✓	✓						✓			
	Suburbia	122		✓	✓						✓			
	Telcel	496			✓				✓			✓ ⁽ⁿ²⁾		
Invex	Nueva Wal-Mart de México ¹	2,289				✓								
	Suburbia	120				✓								
	Tiendas Chedraui ²	232				✓								
	Comercial Mexicana ³	200				✓								
	Tiendas Soriana ⁴	692				✓								
Santander	Telecomm	1,747		✓	✓	✓					✓			
	7-Eleven	1,908			✓	✓								
	Oxxo ⁶	14,858			✓	✓								
Scotiabank	Telecomm	1,759		✓	✓									
	Pequeños Comercios (Red Efectiva)	5			✓									
	Tiendas Soriana ⁴ (Prosa)	690				✓								
	Oxxo ⁶	14,959			✓	✓								

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

2/ Incluye: Chedraui y Súper Chedraui. Consubanco: para la operación de depósitos Prosa funge como administrador.

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

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

5/ Sólo podrá realizar gestión de cuentas de débito y reposición de tarjetas con este comisionista, no se encuentra autorizado a realizar Circulación de medios de pago.

6/ Se dan de baja todos los Oxxo Express por cambio en su razón social convirtiéndose en Cadena Comercial Oxxo, en 397 establecimientos se pueden realizar depósitos en cuentas Transfer, circulación de medios de pago y apertura de cuentas N2.

7/ Incluye: Merco. No incluye Super M.

8/ Incluye: Tiendas del Sol y Woolworth.

n2/ Cuentas de nivel 2.

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

** Únicamente para pagos de Telcel.

Fuente: CNBV, junio 2016.

De junio de 2015 a junio de 2016, se recibieron once solicitudes formales de autorización de distintas instituciones financieras para operar a través de comisionistas. Del total de ellas,

seis pertenecen a instituciones de la banca múltiple, una corresponde a una Socap, y las cuatro restantes pertenecen al sector de las Sofipo.

Tabla 1.13 Corresponsales en proceso de autorización por sector

Sector	Institución	Agregador de comisionistas	Comisionistas	Operaciones
Banca múltiple	Citibanamex		Nueva Walmart de México	Pago de créditos
Banca múltiple	Citibanamex		Suburbia	Pago de créditos
Banca múltiple	Compartamos		Nueva Walmart de México	Pago de créditos
Banca múltiple	Compartamos		Grupo Walmart: Suburbia	Pago de créditos
Banca múltiple	HSBC		Telecomm	Pago de contribuciones
Banca múltiple	Santander		Farmacias Guadalajara	Depósitos, pago de créditos y pago de créditos de otros bancos
Socap	Caja Real del Potosí	Prosa	Cadena Comercial Oxxo	Depósitos y pago de créditos
Sofipo	Financiera Sustentable de México		Combustibles Ecológicos Mexicanos	Pago de créditos
Sofipo	Libertad Servicios Financieros		Cadena Comercial Oxxo	Pago de créditos
Sofipo	Opciones Empresariales del Noreste	Comercializadora de Servicios del Pacífico	Pequeños Comercios "Ventanilla Fácil"	Depósitos, retiros, pago de créditos y consulta de saldos
Sofipo	Solución Asea		Minisucursales (Personas Físicas con Actividad Empresarial y Personas Morales)	Depósitos, retiros, pago de créditos, pago de servicios, consulta de saldos, órdenes de pago y transferencias, circulación de medios de pago y apertura de cuentas

Fuente: CNBV, junio 2016.

De junio de 2015 a junio de 2016, la recepción de depósitos fue la operación más realizada a través de los corresponsales, con 134 millones de operaciones, lo que representa el 70.1% del total de operaciones y cuyo monto promedio de operación fue de 1,289 pesos por transacción. Los bancos que reportaron el mayor número de depósitos fueron Citibanamex (54.9% del total de depósitos) con un monto promedio de 1,086 pesos; BBVA Bancomer (17.6%), cuyo monto promedio fue de 1,330 pesos; y Santander (9.6%), con un monto promedio de 1,391 pesos. Banco del Bajío reporta 5,467 operaciones para el mismo periodo, con el monto promedio más alto, el cual asciende a 3,054 pesos por transacción (ver Gráfica 1.11).

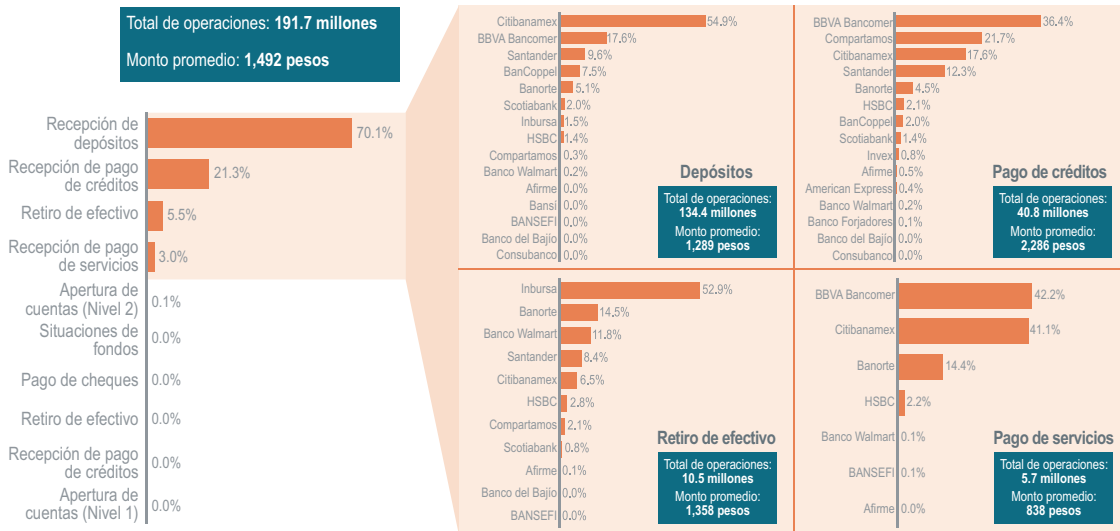
El pago de créditos es la segunda operación más realizada en corresponsales (21.3% de las operaciones totales). Durante el mismo periodo, se reportaron 40.8 millones de operaciones con un monto promedio de 2,286 pesos por transacción. Para este tipo de operaciones, BBVA Bancomer se posiciona como el banco que más pagos de créditos recibe (36.4%) con un monto promedio de 1,460 pesos, seguido por Compartamos (21.7%) cuyo monto promedio asciende a 4,895 pesos y, en tercer

lugar, Citibanamex (17.6%) con un monto promedio de 1,567 pesos por transacción. El monto promedio mayor lo reporta el Banco Forjadores con 5,077 pesos.

En cuanto a retiros de efectivo, Inbursa es el banco que más reporta este tipo de operación (52.9%) cuyo monto promedio es de 1,083 pesos. Le siguen Banorte (14.5%) y Banco Walmart (11.8%) con montos promedio de 2,020 y 983 pesos, respectivamente. El monto promedio de retiro de efectivo máximo asciende a 2,243 pesos y corresponde a Compartamos.

BBVA Bancomer reporta el mayor número de pagos de servicios a través de sus corresponsales, con 2.4 millones de operaciones, lo que representa el 42.2% y un monto promedio de 535 pesos. Citibanamex (41.1% del total de operaciones) reporta un monto promedio de 427 pesos y Banorte (14.4%) reporta un monto promedio de 2,235 pesos. HSBC reporta el monto promedio máximo por 5,270 pesos y 123,522 operaciones dentro del mismo periodo.

Gráfica 1.11 Operaciones realizadas por corresponsales

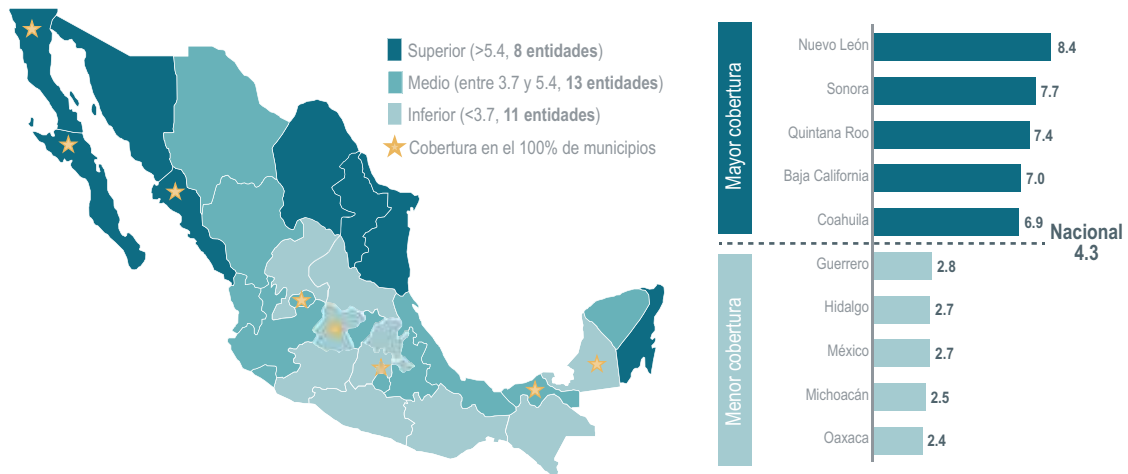


Fuente: CNBV, junio 2016.

Respecto del indicador de corresponsales por cada 10 mil adultos a nivel estatal (ver Gráfica 1.12), Nuevo León tiene el mayor (8.4), con un total de 3,215 módulos de corresponsales distribuidos en el 80% de sus municipios. En Sonora se reportan 1,674 módulos de corresponsales, lo que representa 7.7 corresponsales por cada 10 mil adultos distribuidos en el 72% de sus municipios. En tercer lugar, se encuentra Quintana Roo cuyo indicador fue de 7.4 módulos de corresponsales y un total de 857 módulos en nueve de sus once municipios (82%). El máximo oferente de módulos en ambos estados fue Oxxo. El indicador nacional fue de 4.3.

Los estados más rezagados, a junio de 2016, fueron Oaxaca (2.4 módulos de corresponsales por cada 10 mil adultos), donde el mayor número de módulos corresponde a la Red Yastás; le siguen Michoacán (2.5) y el Estado de México (2.7). El número más grande de módulos en Michoacán pertenecen a Oxxo (30%). En el Estado de México, los principales oferentes fueron Oxxo con 1,172 módulos (35%) y la Red Yastás con 421 módulos (12%). Por lo tanto, Nuevo León tiene 3.5 veces más oferta de corresponsales por adulto que Oaxaca.

Gráfica 1.12 Indicador demográfico de corresponsales a nivel estatal



Fuente: CNBV, junio 2016.

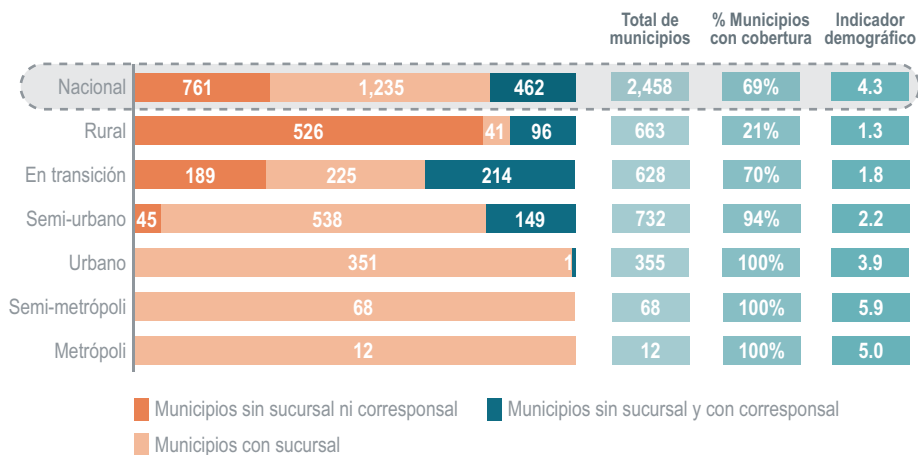
Los estados que tienen presencia de al menos un módulo de corresponsales en la totalidad de sus municipios son Baja California (con un indicador de 7.0 corresponsales por cada 10 mil adultos), Baja California Sur (5.9), Sinaloa (5.4), Tabasco (5.2), Aguascalientes (5.0), Ciudad de México (4.5), Campeche (3.5) y Guanajuato (3.4).

A través de la red de corresponsales, se extiende la cobertura en 462 municipios más; sin embargo, persiste la escasez de estos puntos en municipios con menos de 50 mil habitantes (ver Gráfica 1.13). De acuerdo a la cobertura de los corresponsales clasificado por tipo de municipios, se observa que la brecha sigue siendo considerable. En los municipios rurales, el indicador es de 1.3 módulos por cada 10 mil adultos, habiendo

en solo 41 de ellos alguna sucursal y la mayoría corresponde a una Socap; a través de los corresponsales, se agregan 96 municipios más con acceso a un punto de acceso.

El indicador demográfico para los municipios considerados metrópoli fue de 5.0, mientras que para los rurales fue de 1.3, esto representa una diferencia de cerca de cuatro veces, es decir, en los municipios metrópoli los adultos tienen cuatro veces más módulos para hacer una operación financiera que en uno rural. A junio de 2016, aun se reportan 761 municipios sin presencia de una sucursal o corresponsal. De los urbanos, Chamula, Chiapas es el municipio que no cuenta ni con una sucursal ni con un corresponsal a pesar de tener una población de 85,177 habitantes.

Gráfica 1.13 Cobertura municipal de los corresponsales bancarios



Fuente: CNBV, junio 2016.

De acuerdo a la Encuesta de Acceso Financiero del FMI, México alcanza un indicador de 2.8¹² corresponsales¹³ por cada 10 mil adultos¹⁴. Destaca Tanzania con 92.5 corresponsales por cada 10 mil adultos, seguido por Ruanda con 59.1. De los países de América Latina que reportan este indicador,

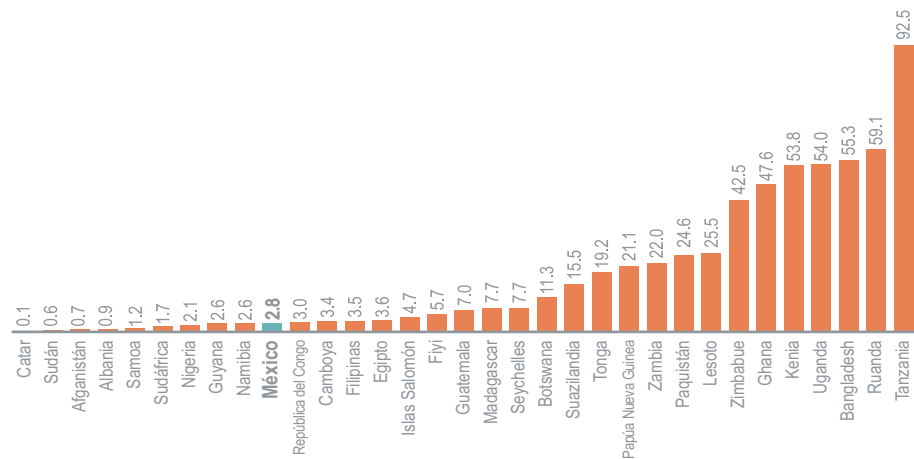
Guatemala está por arriba de nuestro país, con un indicador de 7 corresponsales por cada 10 mil adultos. En México, aun los estados con el mayor indicador de corresponsales por cada 10 mil adultos, no alcanzan los niveles que reportan en ciertos países africanos como Kenia, Uganda o Ruanda.

12/ Las cifras reportadas al FMI se enviaron antes del ajuste a la medición del número único de corresponsales, por lo que esta cifra está subestimada.

13/ El término es mobile money agent outlets.

14/ De los países de América Latina, solo México y Guatemala lo han reportado.

Gráfica 1.14 Comparativo internacional del número de correspondientes por cada 10 mil adultos



Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey, 2015. Información consultada el 10 de noviembre de 2016.

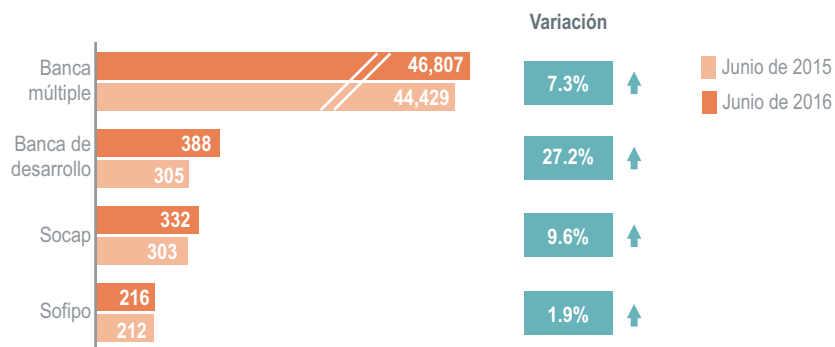
Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos son el principal punto de acceso por el retiro de efectivo; no obstante, cada vez se ofrecen más servicios a través de este canal como la venta de tiempo aire, la adquisición de créditos personales o de nómina, la consulta del estado de cuenta, entre otros. Recientemente, en los cajeros de algunos bancos, también se puede recibir depósitos, lo cual no solo complementa las operaciones financieras que se pueden realizar,

sino que contribuye a reducir la afluencia a las sucursales, con el beneficio de tener acceso a ellos las 24 horas del día.

La banca múltiple provee la red más grande de cajeros automáticos en el país, con 46,807 dispositivos, lo que equivale a una tasa de crecimiento del 7.3%, respecto a junio de 2015. La banca de desarrollo tuvo el mayor crecimiento (27.2%), al pasar de 305 a 388 cajeros, los cuales corresponden, principalmente, a Banjército.

Gráfica 1.15 Crecimiento de los cajeros automáticos



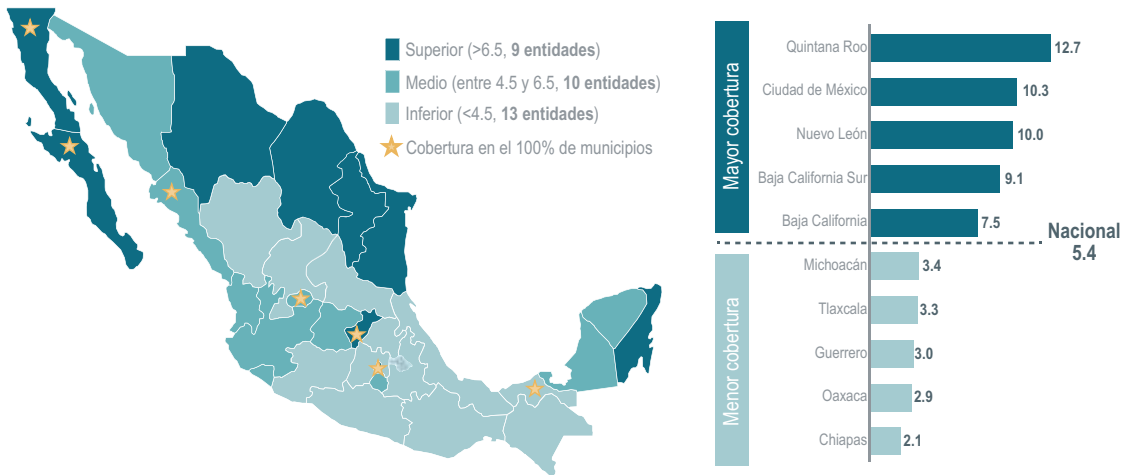
Fuente: CNBV, junio 2016.

Los cajeros de todos los sectores conforman un indicador de 5.4 por cada 10 mil adultos y tienen presencia en el 57% de los municipios (1,411 del total en el país). El estado con el mayor indicador es Quintana Roo (12.7 cajeros por cada 10 mil adultos), con 1,476 cajeros distribuidos en diez de sus once municipios que lo conforman; seguido por la Ciudad de México (10.3) con 7,131 cajeros en la totalidad de sus delegaciones. Nuevo León continúa en tercer lugar con un indicador de 10.0

cajeros por cada 10 mil adultos, teniendo presencia de 3,818 cajeros distribuidos en el 84% de sus municipios (43 de los 51 que lo componen).

Las entidades con el menor número de cajeros por adulto corresponden a Chiapas (2.1), Oaxaca (2.8) y Guerrero (3.0); cuya presencia está extendida en el 57%, 16% y 60% de sus municipios, respectivamente (ver Gráfica 1.16).

Gráfica 1.16 Indicador demográfico de cajeros a nivel estatal

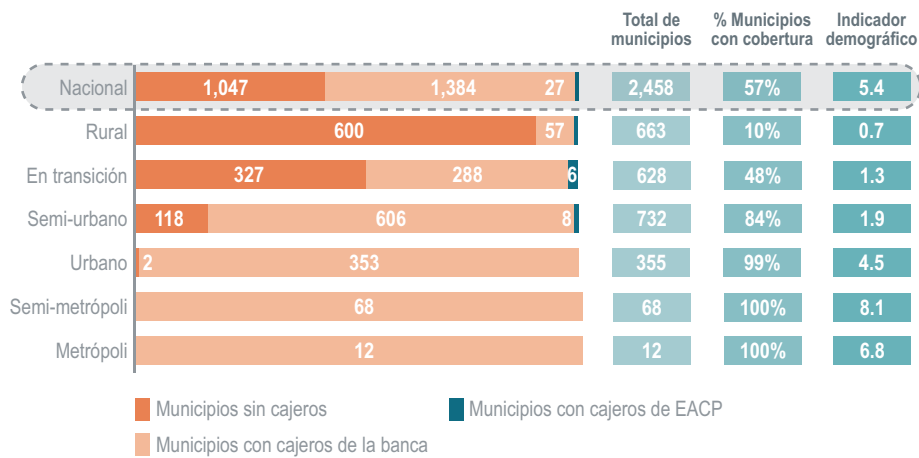


Fuente: CNBV, junio 2016.

En municipios rurales solo el 10% de ellos tiene presencia de cajeros y su indicador es de menos de un cajero por cada 10 mil adultos. Por su parte, los municipios semi-metrópoli tienen un indicador de 8.1 cajeros por cada 10 mil adultos y cobertura en la totalidad de los 68 municipios clasificados en esa categoría, por lo que la brecha entre los diferentes tipos de municipios

sigue siendo alta (ver Gráfica 1.17). Destaca que, para junio de 2016, aun existan un par de municipios urbanos sin presencia de cajeros; se trata de Tila, Chiapas (con 78,647 habitantes y 52,308 adultos) y Atzalan, Veracruz (con 51,648 habitantes y 36,885). Hay seis municipios rurales que tienen presencia de cajeros de las EACP.

Gráfica 1.17 Cobertura municipal de los cajeros automáticos

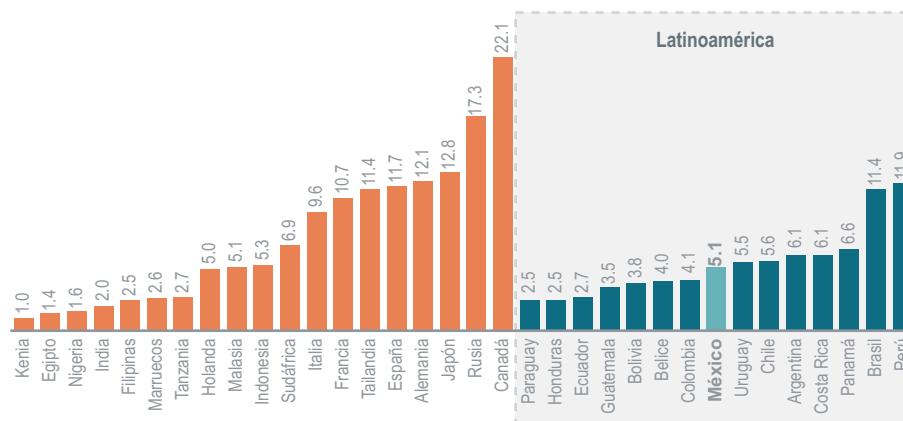


Fuente: CNBV, junio 2016.

De acuerdo con el FMI, México tiene un indicador de 5.1 cajeros por cada 10 mil adultos, por lo que se sitúa por arriba de Guatemala y Colombia (Gráfica 1.18); no obstante, se encuentra por debajo del indicador de otros países latinoamericanos,

tales como, Argentina (6.4), Costa Rica (6.1), Brasil (11.4) y Perú (11.9). Ciertas entidades federativas como la Ciudad de México o Quintana Roo presentan indicadores equivalentes a países europeos como Francia, España o Alemania.

Gráfica 1.18 Comparativo internacional del número de cajeros por cada 10 mil adultos



Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey, 2015. Información consultada el 10 de noviembre de 2016.

Aun cuando la red de cajeros se ha expandido, el crecimiento no ha sido suficiente para destacar a México en comparativos internacionales. En 2015, la CNBV publicó un estudio que

expone los cambios que hubo en materia de regulación para promover mayor competencia y así incentivar la expansión de este canal (ver Cuadro 1.5).

Cuadro 1.5 Cajeros automáticos en México: análisis para el crecimiento de la red

Antes de mayo de 2010, la estructura de precios por las operaciones en cajeros automáticos consistía de las siguientes comisiones:

a) Comisiones mismo banco

1. Retiros y consultas: algunos bancos ofrecían retiros y consultas ilimitadas sin costo en sus cajeros, y otros ofrecían un número limitado de transacciones sin costo y cobraban las operaciones adicionales. El costo por retiros en cajeros propios iba desde 1.20 hasta 8.85 pesos (más IVA). Las consultas en cajeros propios usualmente no tenían costo, pero algunos bancos cobraban hasta 8.00 pesos (más IVA) por esta operación.
2. Otras comisiones: Los usuarios pagaban diferentes comisiones, dependiendo de las características de la cuenta y del banco.

b) Comisiones interbancarias

1. Cuota de intercambio: el banco emisor pagaba al dueño del cajero automático una cuota por transacción. Dicha cuota era de 7.25 pesos.
2. Comisión por infidelidad (*foreign fee*): el tarjetahabiente pagaba una comisión a su banco emisor por utilizar el cajero automático de otro banco. En 2010, la comisión por retiro de efectivo fluctuaba entre 5 y 20 pesos (más IVA) y el promedio era 16.26 pesos; mientras que el cobro promedio por consulta de saldo era de 6.82 pesos (más IVA).
3. Comisión de sobrecargo (*surchage fee*): el usuario pagaba una comisión al banco dueño del cajero, en caso de no ser su cuentahabiente. Únicamente cuatro bancos cobraban directamente esta comisión, la cual se ubicaba entre 4.35 y 26.08 pesos.

En mayo de 2010, entraron en vigor diversas modificaciones a las disposiciones de Banco de México relacionadas con la transparencia en el cobro de comisiones en cajeros automáticos, con la finalidad de fortalecer la protección de los usuarios y eliminar las prácticas que inhibían la competencia entre las entidades financieras. Se estableció la obligación para los operadores de desplegar en la pantalla de los cajeros automáticos información sobre el monto de la comisión cobrada por realizar operaciones interbancarias, al tiempo que se solicitaba la autorización del cliente para continuar con la transacción y aceptar el cobro.

Estos cambios regulatorios tuvieron un impacto en el comportamiento de los usuarios de cajeros automáticos, ya que se migró de un esquema en el que usualmente se cobraba una *foreign fee* a uno de *surcharge*, con comisiones más altas, pero dándolas a conocer a los usuarios.

Este tema ha sido debatido, pues algunos argumentan que estas comisiones son necesarias para incrementar el tamaño de la red y cubrir los costos operativos de los cajeros automáticos, además de que esto no representa un costo para los clientes del banco que opera el cajero automático, sino para los usuarios externos, que son los menos. Por otro lado, los detractores señalan que estas comisiones causan problemas de competencia y mayor concentración en el mercado, imponiendo así un costo para los consumidores y reduciendo su bienestar.

Cuando entró en vigor la nueva regulación sobre las comisiones en cajeros automáticos, los bancos establecieron una comisión única o diversas comisiones, que podían variar dependiendo de la ubicación o complejidad de operación de los cajeros automáticos. El sobrecargo o *surcharge* que los bancos empezaron a cobrar estaba en todos los casos por encima de la cuota de intercambio que se tenía anteriormente. Algunos de los bancos que operan cajeros automáticos no han modificado sus comisiones desde 2010. Otros han aplicado incrementos menores y algunos más incluso han reducido su comisión, tal como se observa al analizar las cifras promedio ponderadas. Sin embargo, también existen bancos que han incrementado substancialmente sus comisiones.

En 2014, la Comisión Federal de Competencia Económica emitió una serie de recomendaciones para fomentar un mayor dinamismo en el sistema de cajeros automáticos, entre otras cosas, recomendaron cambiar el esquema tarifario actual por un esquema de no cobro mutuo entre bancos hasta cierto nivel y eliminar el *surcharge*.

Fuente: CNBV. Estudios Económicos. Volumen 3, 2015.

Como medida para reducir costos de comisiones a los usuarios, algunos bancos han celebrado convenios para compartir la infraestructura de los cajeros automáticos, como es el caso de Banjército, que hizo convenios tanto con Citibanamex como con BBVA Bancomer para que no les cobren comisiones por

retiro de efectivo a sus tarjetahabientes (ver Tabla 1.14). Otro caso es el de Banco Bajío que celebró convenios con Inbursa, Scotiabank y Banregio para fijar el cobro máximo de comisiones por retiro de efectivo y consulta de saldos a sus clientes en los cajeros de estas instituciones.

Tabla 1.14 Convenios para compartir cajeros automáticos

Bancos	Fecha de autorización	Tarifas a los usuarios	Consideraciones adicionales
Banjército - Citibanamex	24 de noviembre de 2014	Sin comisión por retiro de efectivo y consulta de saldo únicamente para personal del Ejército, Fuerzas Aérea y Armada de México que sean tarjetahabientes de Banjército, así como sus respectivos cónyuges y dependientes económicos.	Los tarjetahabientes de Citibanamex no tendrán una tarifa preferencial al utilizar la infraestructura de Banjército.
Banjército - BBVA Bancomer	24 de noviembre de 2014	Sin comisión por retiro de efectivo y consulta de saldo únicamente para personal del Ejército, Fuerzas Aérea y Armada de México que sean tarjetahabientes de Banjército, así como sus respectivos cónyuges y dependientes económicos.	Los tarjetahabientes de BBVA Bancomer no tendrán una tarifa preferencial al utilizar la infraestructura de Banjército.
Bajío - Inbursa - Scotiabank - Banregio	20 de abril de 2015. Banregio se autorizó el 27 de junio de 2016.	Comisión máxima de 11.6 pesos por retiro de efectivo y de 5.8 por consulta de saldo, IVA incluido.	
Afirme - Bajío	30 de junio de 2015.	Sin comisión por retiro de efectivo y consulta de saldo.	
Afirme - BanCoppel	24 de noviembre de 2014.	15 pesos por retiro de efectivo y de 8 pesos por consulta de saldo, IVA incluido.	
Afirme - Scotiabank	20 de enero de 2016.	Sin comisión por retiro de efectivo y consulta de saldo.	

Fuente: Banco de México, julio 2016.

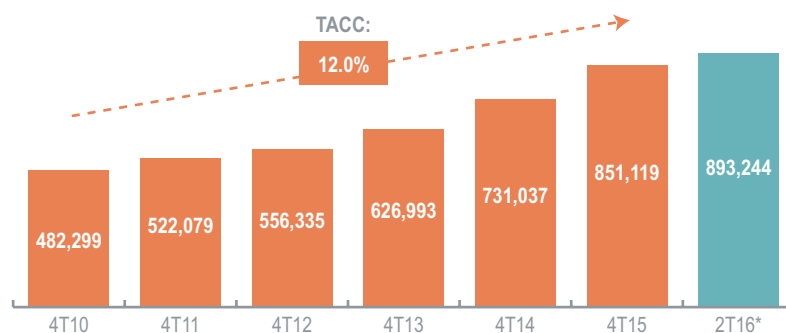
Terminales punto de venta

Si bien las terminales punto de venta no son un punto donde se pueda realizar depósitos y retiros de efectivo, es un canal sumamente importante, pues promueve el uso de tarjetas para realizar pagos. Por otra parte, el que cada vez haya más TPV promueve una mayor inclusión financiera, pues las personas pueden hacer uso incluso de los apoyos gubernamentales a través de tarjetas de débito para poder adquirir productos de consumo sin tener que recurrir a una sucursal, cajero o corresponsal a retirar el efectivo, donde incluso pueden llegar a cobrar comisiones por disposición de efectivo. Asimismo, este canal resulta benéfico para el crecimiento de los negocios, dado que el hecho de aceptar tarjetas de débito o crédito para

realizar algún pago posibilita una mayor afluencia de clientes, por tanto, mayores ventas y también le repercute positivamente al negocio al darle la posibilidad de acceder a un crédito en una institución financiera.

De junio de 2015 a junio de 2016, este canal fue el que presentó el mayor crecimiento, pasando de 751,699 a 893,244 TPV, lo que representa un crecimiento del 18.8%. A su vez, estos dispositivos han presentado una tasa de crecimiento compuesta anual de 12% en los últimos cinco años (ver Gráfica 1.19). En junio de 2015, se reportaron 1,623 municipios con al menos una TPV, para junio de 2016 este número ascendió a 1,667, es decir, se reporta un avance de 44 municipios más con presencia de este canal.

Gráfica 1.19 Crecimiento de las terminales punto de venta



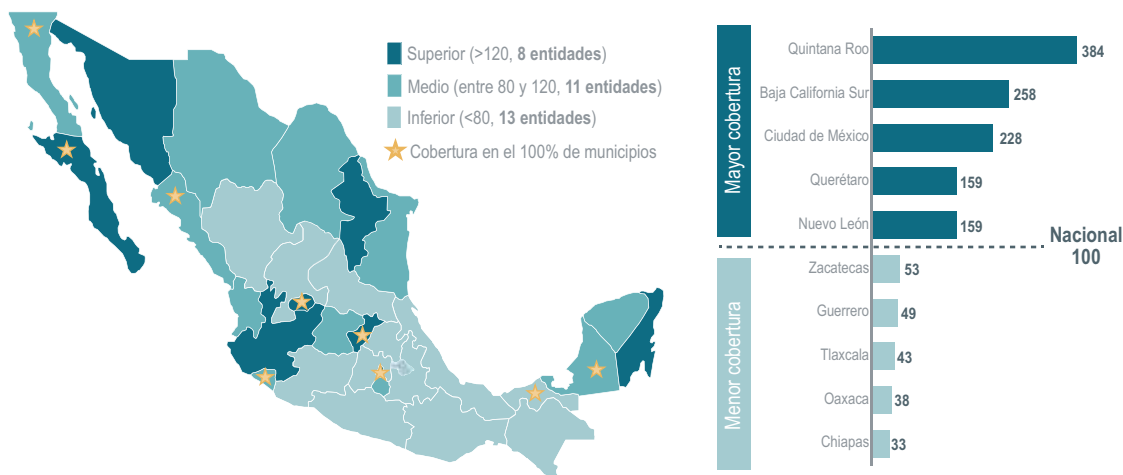
* Datos a junio de 2016.
Fuente: CNBV.

La brecha de este indicador a nivel estatal es de más de diez veces, es decir, en estados como Chiapas (con 11,947 TPV) o Oaxaca (con 10,774 TPV) apenas se reportan 33 y 38 TPV por cada 10 mil adultos, respectivamente; mientras que en Quintana Roo (con 44,717 TPV) se reporta un indicador demográfico de 384. En Tlaxcala se reporta el menor número de TPV, con 3,994 TPV, por lo que se alcanza un indicador de 43 TPV por cada 10 mil adultos (Gráfica 1.20). El indicador a nivel nacional es de 100 terminales punto de venta por cada 10 mil adultos. En la Ciudad de México se reporta el mayor número de TPV (158,380) y su indicador corresponde a 228 TPV por cada 10 mil adultos.

En cuanto a cobertura de municipios se refiere, Quintana Roo, aun cuando tiene el mayor indicador demográfico, no tiene cobertura en la totalidad de sus municipios que lo conforman¹⁶. En Nuevo León se reportan 61,042 TPV distribuidas en 47 de 51 municipios, es decir, en el 92% del total que integran el estado. En nueve estados se reporta una cobertura del 100% de municipios de este canal: Baja California Sur (con 258 TPV por cada 10 mil adultos), Ciudad de México (228), Querétaro (159), Aguascalientes (127), Colima (118), Baja California (116), Sinaloa (112), Campeche (93) y Tabasco (74).

^{16/} El municipio de Puerto Morelos fue creado por decreto, el cual entró en vigor el 6 de enero de 2016, razón por la cual es posible que las instituciones financieras no hayan ajustado el catálogo de municipios y, por ende, no estén reportando información operativa en este municipio.

Gráfica 1.20 Indicador demográfico de TPV a nivel estatal



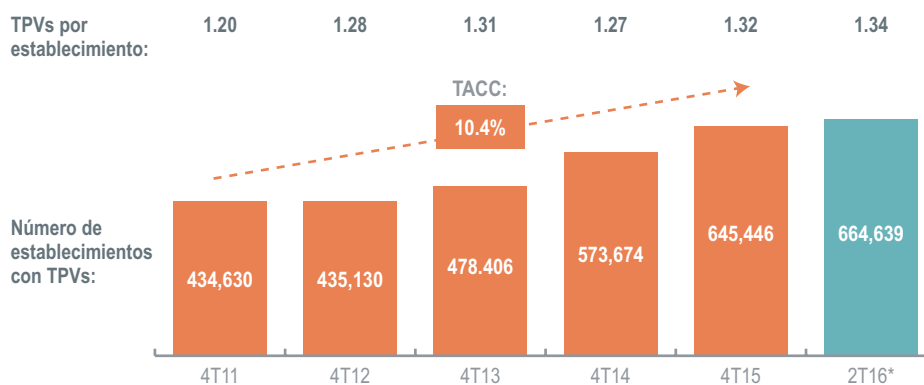
Fuente: CNBV, junio 2016.

Por su parte, a junio de 2016, el número de establecimientos comerciales con al menos una TPV creció en 13% respecto al mismo mes del año 2015, pasando de 588,049 establecimientos con TPV a 664,639, mostrando una tasa de crecimiento media anual de 10.4% de diciembre de 2011 a diciembre de 2015 (ver Gráfica 1.21).

A junio de 2016, se reportaron 1.34 TPV, en promedio, por cada establecimiento, esto muestra que no solo el número

de comercios que utilizan este medio para recibir pagos ha crecido, sino también demuestra que los establecimientos adquieren más terminales, pues para diciembre de 2015 se reportaban 1.20 TPV, en promedio, por comercio. Aun así, prevalece el crecimiento extensivo más que intensivo, es decir, el crecimiento en el número de terminales en el último año fue de 18.8%, mientras que el número de comercios con al menos una TPV creció en 13.0%.

Gráfica 1.21 Evolución de los establecimientos con terminales punto de venta



Fuente: CNBV, junio 2016.

Banca electrónica

La banca electrónica tiene como medios de acceso dos dispositivos específicos, uno de ellos es a través del uso de un celular (banca por celular) y la otra a través de alguna computadora o incluso un celular que tenga la peculiaridad de acceder a su cuenta bancaria a través de los portales de

Internet de la institución financiera. Para acceder a cualquiera de estos servicios es indispensable tener una cuenta de depósito ligada a este servicio, por lo que se dice que es un canal híbrido, ya que puede tratarse de un canal de acceso o bien de un producto de captación. En esta sección, se analizan ambos medios como un canal de acceso al servicio financiero.

Cabe mencionar que, en la práctica, a los usuarios les es difícil distinguir entre un servicio y otro, dadas las innovaciones que las plataformas para servicios financieros digitales van presentando. Así, un cliente puede pensar que está haciendo uso de la banca por celular porque accede al portal de Internet a través de su celular, cuando en realidad, la banca por celular tiene una connotación distinta, es decir, para que se considere que tiene acceso a la banca por celular, es indispensable ligar la cuenta de depósito al número celular del cliente y acceder a la cuenta a través de estos dos datos (número de cuenta y número de teléfono celular) en dicho servicio.

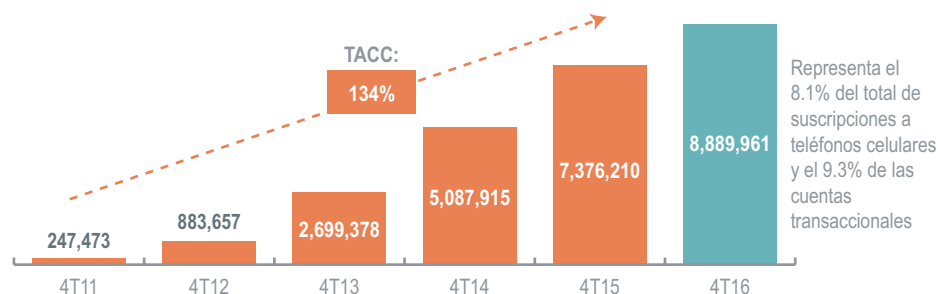
Banca por celular

Las cuentas que se consideran como banca por celular están conformadas, en su mayoría, por las cuentas Transfer, que incluye al producto Oxxo Saldazo de Citibanamex y las cuentas

Bancomer Express. A junio de 2016, se reportaron 8.89 millones de contratos asociados a un número de teléfono celular, lo que representa un crecimiento del 13% en relación con el reportado en junio de 2015. No obstante, mantienen una tasa de crecimiento compuesta anual de 134% en los últimos cuatro años, pasando de 247,473 a 7.38 millones de cuentas (ver Gráfica 1.22).

También a junio de 2016, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) reportó 109.5 millones de suscripciones a teléfonos celulares, lo que representó un crecimiento de casi 5%¹⁷ respecto al mismo periodo de 2015. Esto quiere decir que el número de cuentas por celular representan el 8.1% del total de suscripciones. A su vez, se reportaron 95.9 millones de cuentas transaccionales, por lo que las cuentas ligadas a un celular representan el 9.3% de este total de cuentas.

Gráfica 1.22 Evolución de los contratos que utilizan banca móvil



Fuente: CNBV e Ifetel, junio 2016.

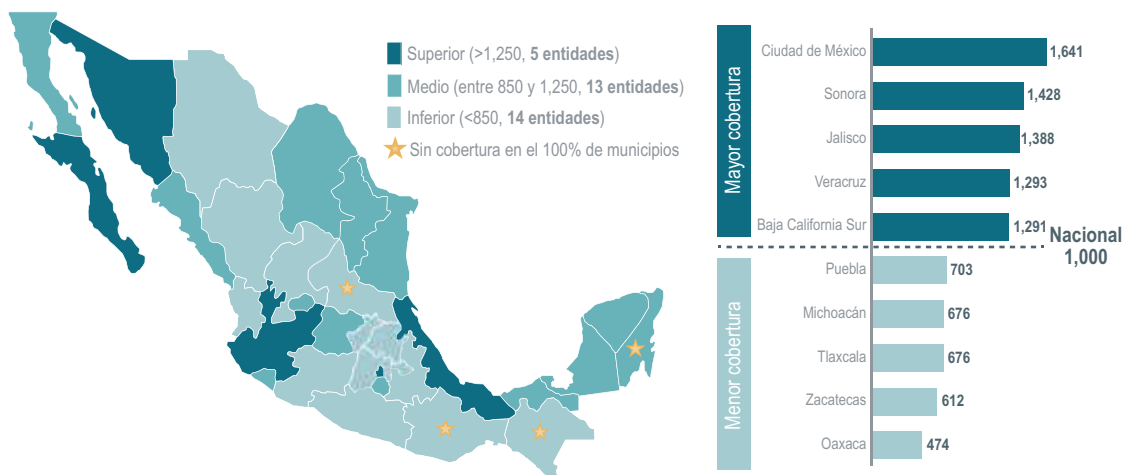
El indicador de cuentas ligadas a celular o banca móvil también reportó un crecimiento del 44.3%, al pasar de 693 a 1,000 contratos por cada 10 mil adultos de junio de 2015 a junio de 2016. La Ciudad de México prevalece como la entidad federativa con el mayor indicador, el cual fue de 1,641 por cada 10 mil adultos (con 1.14 millones de contratos); seguido por Sonora con 1,428 (308,755 contratos) y Jalisco pasa a la tercera posición, con 1,388 (806,816 contratos). Oaxaca, Zacatecas y Tlaxcala continúan reportando los indicadores más bajos de cuentas móviles en el país, con 474, 612 y 676 contratos por cada 10 mil adultos, respectivamente (ver Gráfica 1.23).

Solo en cuatro estados del país no se tiene presencia de este producto en la totalidad de los municipios que los conforman: Quintana Roo, donde se reportaron 133,052 cuentas móviles en nueve de sus once municipios, los que no reportan cuentas son Bacalar y Puerto Morelos¹⁸; Chiapas, con 281,614 cuentas móviles distribuidas en 117 de 118 municipios, el municipio que falta es San Andrés Duraznal (con 5,616 habitantes); San Luis Potosí, donde se registraron 149,261 cuentas móviles distribuidas en 56 de 58 municipios, los que faltan son Ciudad del Maíz (con 32,705 habitantes) y Villa Hidalgo (15,635 habitantes), ambos municipios semi-urbanos; y, Oaxaca con 135,004 cuentas móviles distribuidas en 534 de sus 570 municipios (94%).

17/ Instituto Federal de Telecomunicaciones. Segundo informe trimestral estadístico 2016.

18/ Ambos municipios son de reciente creación por lo que es probable que no se reporte información en éstos debido a que las instituciones no han actualizado el catálogo de municipios.

Gráfica 1.23 Indicador demográfico de la banca móvil a nivel estatal

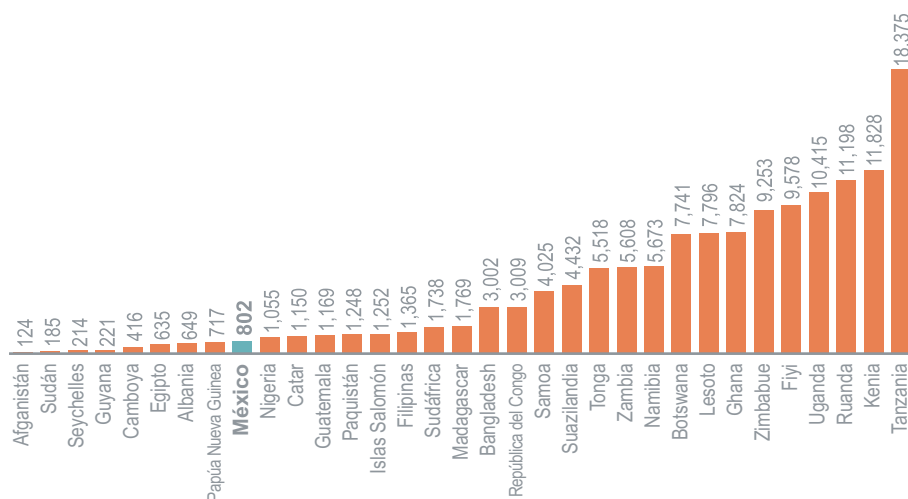


Fuente: CNBV, junio 2016.

A pesar del crecimiento que ha reportado este servicio en los últimos años, prevalece un área de oportunidad para el mercado dado el gran potencial que tiene este canal. Y aunque no se puede comparar con países africanos dadas las diferencias en el modelo de negocio, en la regulación aplicada

y en la operación del mismo producto, sí se puede observar la penetración que tiene en países como Tanzania, donde se reportan casi dos cuentas por cada adulto o Fiyi con casi una cuenta por adulto (Gráfica 1.24) según los datos de la Encuesta de Acceso Financiero del FMI.

Gráfica 1.24 Comparativo internacional del número de cuentas móviles por cada 10 mil adultos



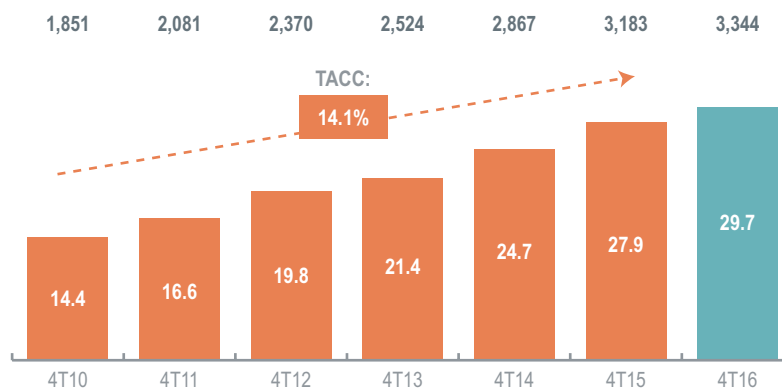
Fuente: Fondo Monetario Internacional, Financial Access Survey, 2015. Información consultada el 10 de noviembre de 2016.

Banca por Internet

A su vez, la banca por Internet ha mostrado un crecimiento del 12.7% de junio de 2015 a junio de 2016, pasando de 26.4 a 29.7 millones de usuarios, según lo reportado por Banco de

México (Banxico), cuya transacción promedio mensual es de 21,339 pesos para el segundo trimestre de 2016. Considerando el periodo comprendido entre diciembre de 2010 y diciembre de 2015, se ha reportado una tasa de crecimiento compuesta anual del 14.1% (Gráfica 1.25).

Gráfica 1.25 Evolución de los usuarios que realizan transferencias a través de Internet



Millones de usuarios.

Fuente: CNBV y Banco de México. Cifras acumuladas.

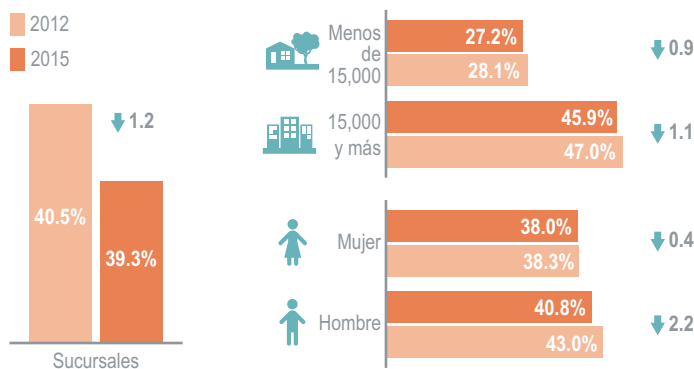
Sección 1.3 Principales resultados sobre el uso de canales financieros con base en la ENIF

En este apartado se presentan algunos de los resultados más relevantes de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 (ENIF 2015) respecto al uso de canales financieros. De forma inicial, se presenta un resumen del avance que se reportó en el uso de canales de acceso entre la ENIF 2012 y la ENIF 2015. Después se realiza un análisis clasificando los canales en dos subconjuntos, por una parte, los canales convencionales, tales como las sucursales, cajeros automáticos y los corresponsales bancarios; por otra parte, algunos resultados de la banca electrónica, es decir, el uso de la banca por celular y la banca por Internet.

Uso de los canales financieros

En esta sección se presentan las diferencias que se detectaron en cuanto al uso de los canales convencionales, considerando, como línea basal, los resultados de la primera ENIF 2012. Así, en tres años se observó que los mexicanos utilizan menos las sucursales, ya que del 40.5% (28.5 millones de adultos) de mexicanos que dijeron usarlas en la ENIF 2012, el porcentaje bajó a 39.5% (29.9 millones) en la ENIF 2015¹⁹. El uso de este canal también disminuyó tanto en localidades de menos de 15 mil habitantes (menos de un punto porcentual), como en aquellas de 15 mil y más (1.1 pp). Los hombres son el grupo de usuarios que más redujo el uso de este canal con 2.2 puntos porcentuales menos que en 2012 (ver Gráfica 1.26).

Gráfica 1.26 Acceso a sucursales

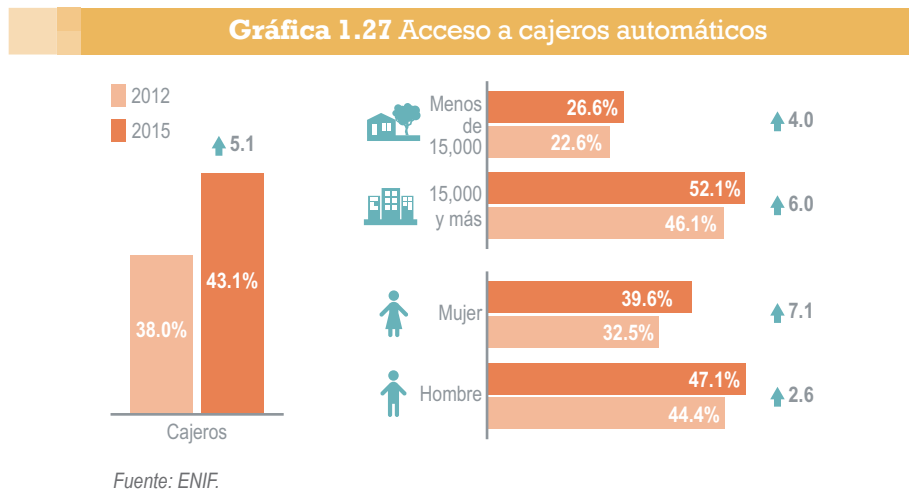


Fuente: ENIF.

^{19/} Para las preguntas relacionadas al uso de canales financieros, se consideró una ventana de tiempo de un año, así la pregunta sobre sucursales fue "En el último año, de julio del año pasado a la fecha, ¿ha utilizado alguna sucursal bancaria o de otra institución financiera?", lo mismo ocurre con los otros canales.

Para el 2015, los cajeros automáticos se destacaron por ser los canales de acceso más utilizados por los mexicanos, pasando de 38.0% (26.7 millones de adultos) en 2012 a 43.1% (32.9 millones) en 2015, superando incluso el uso de las sucursales (Gráfica 1.27). El uso de este canal subió para todo tipo de localidades, pero el crecimiento fue mayor en localidades de

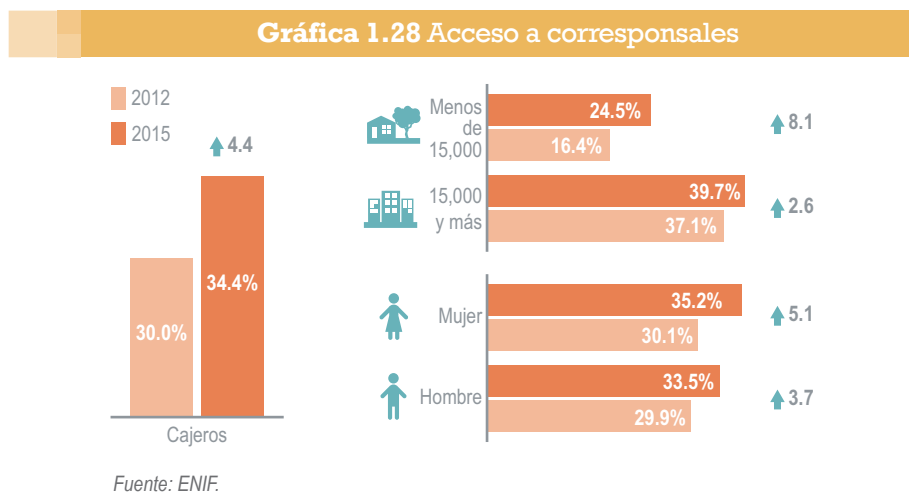
15 mil y más habitantes (seis puntos porcentuales más que en 2012). Para este canal, las mujeres fueron el grupo poblacional que más creció, en cuanto a uso se refiere, respecto a los resultados de 2012, pasando de 32.5% (12.4 millones de mujeres) en 2012 a 39.6% (15.9 millones) en 2015.



Por su parte, el uso de los corresponsales creció 4.4 puntos porcentuales del 2012 a 2015, pasando de 30.0% (21.1 millones de adultos) a 34.4% (26.2 millones)²⁰. Destaca que el mayor crecimiento que se reportó en la utilización de corresponsales fue en localidades de menos de 15 mil habitantes, donde pasaron de 16.4% (3.9 millones de adultos) a 24.5% (6.5 millones); es decir, 8.1 puntos porcentuales más. Esto puede deberse a la propia expansión que este canal ha tenido, pues para junio de 2012 se reportaron 9,826 módulos de corresponsales en el país, mientras que para septiembre de 2015 se reportaron 33,627

módulos²¹, así como al hecho de que las personas ya tienen mayor conocimiento sobre la posibilidad de realizar operaciones financieras en este tipo de establecimientos.

Referente al desglose por sexo, el crecimiento mayor lo presentaron las mujeres, cuyo avance fue de 5.1 puntos porcentuales, pasando de 30.1% (11.4 millones de mujeres) a 35.2% (14.1 millones); mientras que el de los hombres correspondió a 3.7 puntos porcentuales, llegando a 12.1 millones de hombres que reportaron usarlo en 2015 (Gráfica 1.28).



20/ La población en general desconoce el término técnico "corresponsal bancario" por lo que el cuestionario de la ENIF presenta un reto al momento de evaluar el uso de este canal. La pregunta que se utilizó para captar esta estadística fue la siguiente: "En el último año (de julio del año pasado a la fecha), ¿ha utilizado alguna tienda o comercio para retirar dinero, depositar en efectivo o pagar servicios (luz, agua, predial, etc.)?"; sin embargo, existe la posibilidad de que se consideren comercios que no necesariamente funcionan como corresponsales.

21/ La ENIF 2012 se levantó del 3 al 31 de mayo de 2012 y la ENIF 2015 se levantó del 20 de julio al 28 de agosto de 2015.

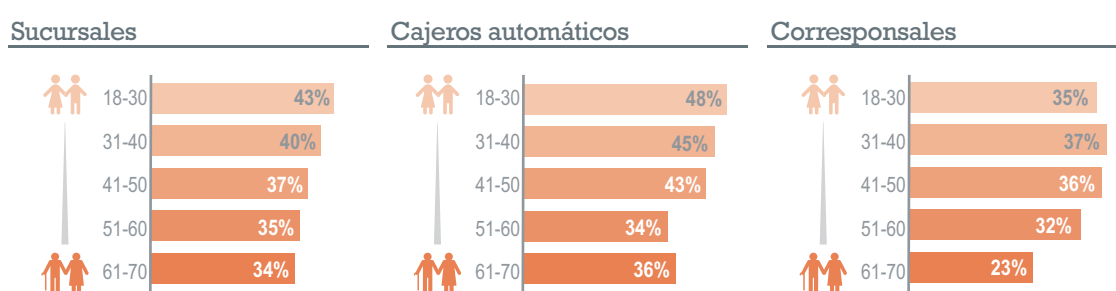
Canales convencionales

Con la finalidad de analizar el comportamiento acerca del uso de los canales de acceso que la población reportó a través la ENIF 2015, a continuación, se presentan algunas estadísticas y características de los adultos que utiliza los canales convencionales, es decir, sucursales, cajeros automáticos y corresponsales.

Presentando el uso de canales por rangos de edad (Gráfica 1.29), se observa que, para los diferentes grupos de edad, el

canal más utilizado son los cajeros automáticos, excepto para el rango de 51 a 60 años, donde el 35% utiliza sucursales, el 34% hace uso de los cajeros automáticos y el 32% utiliza corresponsales. El mayor porcentaje de adultos en utilizar sucursales y corresponsales corresponde al grupo de adultos más jóvenes, es decir, los de 18 a 30 años de edad; no obstante, para el uso de corresponsales, el porcentaje de población mayor lo tienen las personas de 31 a 40 años de edad, siendo similar el porcentaje de adultos entre 18 y 30 años (35%) y el grupo de 41 a 50 años (36%).

Gráfica 1.29 Uso de canales financieros por rangos de edad



Fuente: ENIF 2015.

Respecto de las operaciones que se realizan dentro de las sucursales, se observó que entre mayor edad tengan las personas, mayor es el uso de la sucursal para realizar retiros de efectivo, ya que se reportó que el 62% de las personas de 61 a 70 años asistió a una sucursal a realizar retiros de efectivo; mientras que, para el grupo de 18 a 30 años de edad, este porcentaje corresponde a 44%. También se observa que, entre más jóvenes, la población tiende a usar más las sucursales para

realizar depósitos, ya que el 46% de adultos de 18 a 30 años y el 47% de 31 a 40 años son los grupos proporcionalmente mayores, en contraste con las personas de 61 a 70 años de edad, donde el 32% hacen depósitos. También se observa que solo el 7% de los adultos de 18 a 30 años utiliza una sucursal para pagar una tarjeta de crédito o algún otro tipo de crédito. No se observa un comportamiento diferenciado por rango de edad para realizar aclaraciones o reclamaciones (Tabla 1.15).

Tabla 1.15 Operaciones realizadas en una sucursal por rangos de edad

Rango de edad	Población adulta que utilizó una sucursal	Operaciones financieras realizadas en una sucursal						
		Retiro de efectivo	Depósitos	Pago de servicios	Pago de TDC o créditos	Cobro de cheques	Aclaraciones o reclamaciones	Otro
18-30	10,991,322	44%	46%	12%	7%	6%	9%	6%
31-40	7,365,930	43%	47%	16%	10%	4%	9%	5%
41-50	5,817,083	44%	37%	20%	15%	7%	9%	4%
51-60	3,674,280	53%	37%	16%	15%	5% ^Y	9%	4%
61-70	2,092,984	62%	32%	17%	12%	4% ^Y	8% ^Y	4%
Nacional	29,941,599	46%	42%	16%	10%	5%	9%	5%

Fuente: ENIF, 2015.

^Y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Dentro de la opción de Otro, para el grupo de 18 a 30 años, se destacan tres operaciones específicas, el 32% corresponde a pagos de colegiaturas, inscripciones o algo referente a pagos de escuelas, el 20% está relacionado con abrir una cuenta y el 12% para cambiar dinero a diferente moneda. A su vez, para el grupo de 61 a 70 años, el 46% corresponde a realización de trámites, tales como pedir informes, consultar estados de cuenta, reponer alguna tarjeta, entre otros; la siguiente operación financiera que realiza este grupo de edad es el pago de colegiaturas, inscripciones o algo referente a pagos de escuelas, cuyo porcentaje es 38%.

Se observó que el porcentaje de adultos que han utilizado algún corresponsal aumentó de 2012 a 2015 en todos los grupos de edad, excepto para las personas de 61 a 70 años. Sin embargo, al analizar las operaciones financieras que las personas no pudieron realizar en un corresponsal, no se observó un comportamiento específico por grupos de edad y tampoco se pudo determinar si existe la demanda de un servicio en particular por cada grupo (Tabla 1.16).

Tabla 1.16 Operaciones que no pudieron realizar en un corresponsal

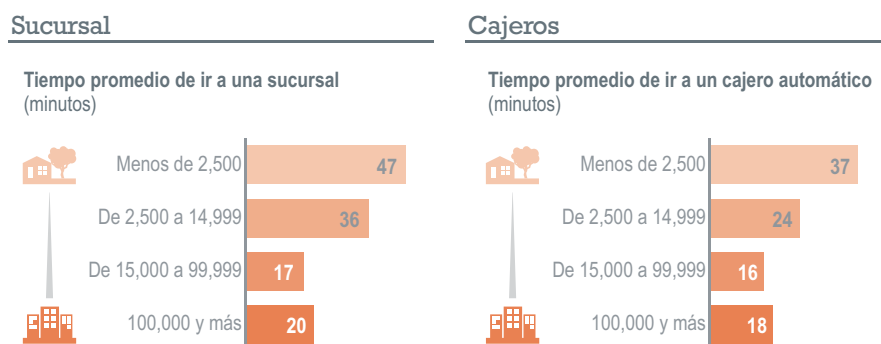
Rango de edad	Población adulta	Operaciones que no pudieron realizar en un corresponsal						
		Comisiones altas	Prefiere cajero o sucursal	Inseguros o da desconfianza	Están muy lejos o no hay	No sabía que podía hacerlo	Otra persona hace sus operaciones	Otro
18-30	16,420,416	12%	24%	6%	12%	10%	31%	11%
31-40	11,586,360	18%	26%	6%	12%	12%	19%	14%
41-50	9,937,311	18%	28%	6%	9%	12%	22%	14%
51-60	7,220,369	14%	27%	7%	11%	11%	23%	15%
61-70	4,800,830	15%	25%	7%	8%	14%	28%	11%
Nacional	49,965,286	15%	26%	6%	11%	12%	25%	13%

Fuente: ENIF 2015.

De acuerdo al tipo de localidad en que residen los usuarios, es el tiempo que toman en ir a una sucursal o a un cajero automático. En efecto, toma más tiempo en ir a una sucursal que a un cajero. Por ejemplo, para localidades de menos de 2,500 habitantes, ir a una sucursal toma 47 minutos, en promedio; mientras que ir a un cajero, toma diez minutos menos (ver Gráfica 1.30). Los usuarios que viven en localidades de 15,000

a 99,999 habitantes reportaron utilizar menos tiempo en ir a una sucursal o cajero que aquellos que viven en localidades de 100,000 y más habitantes, esto podría deberse al tráfico inherente a las grandes urbes, o bien, a que, al haber mayor oferta de puntos de acceso, no necesariamente se elige ir a la más cercana al trabajo o al hogar, sino a la más conveniente de acuerdo a la ruta de traslado.

Gráfica 1.30 Tiempo promedio en ir a una sucursal y un cajero por tipo de localidad

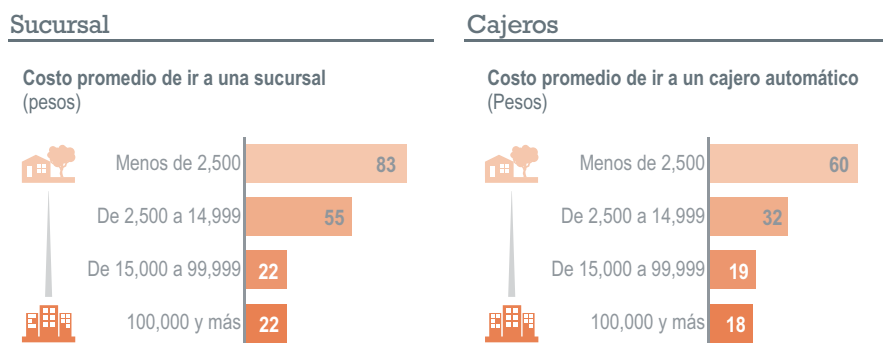


Fuente: ENIF 2015.

Asimismo, ir a un cajero resulta más económico que ir a una sucursal, en promedio. Los usuarios que viven en localidades de 100,000 y más gastan 22 pesos en ir a una sucursal y 18 pesos en ir a un cajero; mientras que para las personas que

viven en localidades de menos de 2,500 habitantes, el costo es de casi cuatro veces más para ir a una sucursal y tres veces más en ir a un cajero (ver Gráfica 1.31).

Gráfica 1.31 Costo promedio en ir a una sucursal y un cajero por tipo de localidad



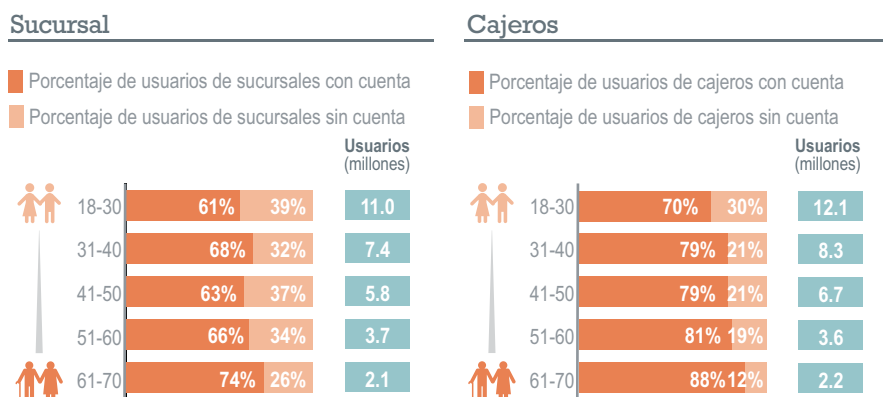
Fuente: ENIF 2015.

Otro resultado que llama la atención es el número de usuarios que asisten a una sucursal y a un cajero sin ser cuentahabientes, es decir, sin tener una cuenta de ahorro formal en alguna institución financiera. Se observa que entre mayor edad tengan las personas, es menor el porcentaje de adultos que van a alguno de estos canales sin tener alguna cuenta (ver Gráfica 1.32). De esta manera, se observó que 4.3 millones de adultos de 18 a 30 años de edad, es decir, el 39% de los usuarios de

sucursales de ese grupo de edad no tienen alguna cuenta de ahorro; este porcentaje es del 30% de quienes asisten a un cajero automático, es decir, 3.7 millones de adultos.

Para el grupo de adultos de 61 a 70 años de edad, el 26% de usuarios de sucursales (540,666 adultos), no tienen cuenta de ahorro; mientras que solo el 12% (270,586 adultos) de ese grupo va a un cajero automático sin ser cuentahabiente.

Gráfica 1.32 Usuarios de sucursales y cajeros con cuenta de ahorro



Fuente: ENIF 2015.

De los 32.9 millones de usuarios de cajeros automáticos, el 73% reportó no haber utilizado cajeros automáticos de otros bancos (24 millones de adultos). Las principales razones fueron porque las comisiones que cobran son altas (73.2%) y, dentro de la opción "Otros", que ocupa el 15.3%, se destacan las siguientes razones: i) que utilizan los cajeros de su banco porque ahí tienen su cuenta y no ha tenido necesidad de ir al de otro banco; ii) no utilizan otro cajero, porque el de su banco está más cerca que los otros; y, iii) porque saben que les cobrarán alguna comisión.

Banca electrónica

Según la ENIF 2015, el número de usuarios que en alguna de sus cuentas bancarias tiene contratado el servicio de la Banca por Internet fue de 5.4 millones, lo que corresponde al 16.2% del total de usuarios de cuentas de ahorro. El 88.2% de estos usuarios refirieron que contrataron dicho servicio a través de la sucursal y el 10.2% lo hicieron directamente a través del portal de Internet. Las operaciones que más realizan los usuarios en

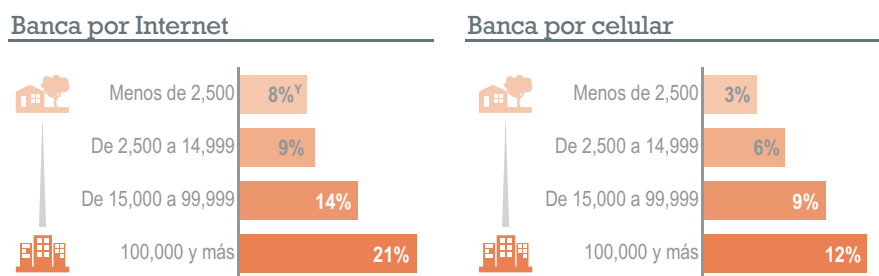
la banca por Internet son: i) la consulta de saldos (85.2%); ii) realización de transferencias (51.2%), y; iii) el pago de servicios, tales como, luz, agua, predial, gas, entre otros (37.6%).

Respecto de los usuarios de la banca por celular, apenas se reportan 3.2 millones de cuentahabientes con este servicio contratado en alguna de sus cuentas, lo que representa el 9.5% de usuarios de cuentas de ahorro. Para la contratación de este servicio, el 69.3% de los usuarios declararon haberlo contratado en la sucursal, el 15.9% lo hizo a través de Internet y el 13.9% lo hizo por teléfono. Las operaciones más realizadas a través este

canal son las mismas que los usuarios de banca por Internet, pero con porcentajes distintos, siendo 76.9% la consulta de saldos, 39.8% las transferencias y 24.2% el pago de servicios.

En localidades de 100 mil y más habitantes el número de usuarios de banca por Internet es del 21%, mientras que apenas el 12% de usuarios de banca por celular; para ambos casos, este porcentaje es cuatro veces mayor que el número de usuarios en localidades de menos de 2,500 habitantes (ver Gráfica 1.33).

Gráfica 1.33 Usuarios de la banca por Internet y por celular por tipo de municipio

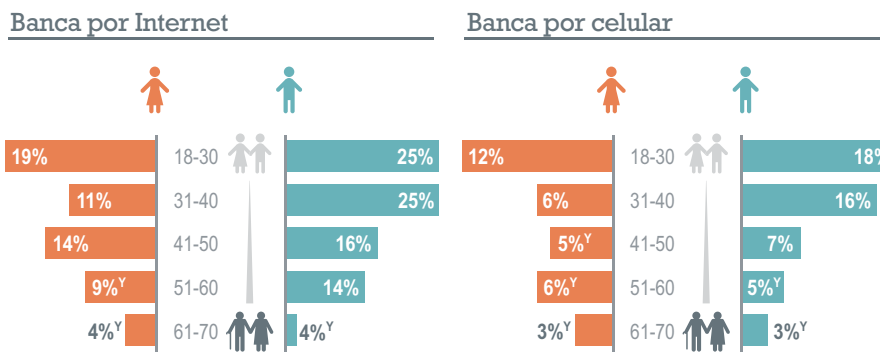


^Y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

Tanto para la banca por celular como la banca por Internet, en general, el número de usuarios hombres es mayor que el número de mujeres. Para el grupo de 18 a 30 años de edad, la diferencia entre hombres y mujeres es de seis puntos porcentuales (ver Gráfica 1.34); no obstante, la diferencia más grande es para el grupo de 31 a 40 años de edad, cuya

diferencia es de 14 pp para la banca por Internet y 10 pp para la banca por celular. De 61 a 70 años, el porcentaje de usuarios es igual, aunque el número de usuarios es bajo, 4% y 3%, respectivamente. Destaca que el porcentaje de mujeres de 51 a 60 años es mayor al porcentaje de usuarios hombres de la misma edad.

Gráfica 1.34 Usuarios de la banca por Internet y por celular por género y rango de edad



^Y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

■ Conclusiones

Al cierre del primer semestre de 2016, el número de instituciones que conforman el sector financiero asciende a 241, la banca múltiple conformada por 47 instituciones, 6 de la banca de desarrollo, 149 Socap y 44 Sofipo. Los activos de la banca múltiple crecieron 10.8% de junio de 2015 a junio de 2016, los de la banca de desarrollo crecieron en 14.4%, los de la Socap en 13.4% y los de las Sofipo en 13.6%. A su vez, para el mismo periodo de tiempo, la cartera total de la banca múltiple creció en 15.2%, la de la banca de desarrollo en 17.2%, la de las Socap en 9.8% y la de las Sofipo en 15.0%.

De junio de 2015 a junio de 2016, el indicador de puntos de acceso, considerando sucursales, cajeros automáticos y corresponsales creció de 9.6 a 11.5 por cada 10 mil adultos. El porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso avanzó de 69% a 72%; y el porcentaje de adultos que habitan en municipios con al menos un punto de acceso pasó de 97% a 98%.

La infraestructura financiera del país, de junio de 2015 a junio de 2016, creció en 17.8%, conformada por 16,546 sucursales, lo que implicó un crecimiento menor al 1%, ofreciendo cobertura en el 50% de municipios donde habita el 92% de los adultos del país; 38,285 corresponsales bancarios, lo que representó una variación del 16.1% respecto al mismo periodo -dados los cambios en los reportes de corresponsales-, con al menos un corresponsal en el 65% de municipios del país donde vive el 95% de los adultos; el número de cajeros ascendió a 47,743, lo que significó un incremento del 7.5%, con una cobertura del 57% de municipios donde habita el 94% de adultos; y el número de terminales punto de venta (TPV) pasó de 751,669 a 893,244 para los mismos periodos de referencia, lo que lo apuntala como el canal que más creció en este último año, donde en el 68% de municipios hay al menos una TPV, en dichos municipios vive el 96% de los adultos.

La banca múltiple reportó el 1.4% de incremento en el número de sucursales y las Sofipo, 1.1%. Por su parte, la banca de desarrollo y las Socap disminuyeron sus sucursales en 2.8% y 1.3%, respectivamente. A nivel nacional, existen 1.9 sucursales por cada 10 mil adultos. Aun cuando se ha avanzado en la cobertura, prevalecen cuatro municipios urbanos sin sucursal. A nivel internacional, aunque México se posiciona por arriba de Perú y Argentina, aun se tiene un nivel bajo respecto a sus similares en Latinoamérica.

Asimismo, al cierre de junio de 2016, 20 bancos (19 bancos comerciales y Bansefi) operaron a través de corresponsales. La banca tiene una red de 13,611 sucursales distribuidas en 1,047 municipios; con la red de corresponsales se llega a 51,896 puntos de acceso en 1,632 municipios, lo que representa un incremento del 56% en la cobertura de municipios. Las sucursales de todos los sectores conforman

un indicador demográfico de 1.9 sucursales por cada 10 mil adultos; incorporando a los corresponsales, este indicador se eleva a 6.2 puntos de acceso por cada 10 mil adultos. A nivel internacional, México está lejos de alcanzar los indicadores demográficos de corresponsales que reportan ciertos países africanos como Kenia, Uganda o Ruanda.

Los bancos con más corresponsales son BBVA Bancomer con 28,705 módulos autorizados para operar; le sigue Citibanamex con 20,450, entre ellos los pertenecientes a Red Efectiva, agregador de pequeños comercios y Banamex Aquí; y, en tercer lugar, se perfila Inbursa con 19,598 módulos autorizados. La cadena comercial Oxxo se destaca por ofrecer servicios a diez entidades de la banca múltiple. Telecomm se recorre al segundo puesto al ofrecer servicios a nueve diferentes instituciones. Las tiendas Chedraui y Soriana tienen autorizado realizar operaciones con siete diferentes bancos.

De junio de 2015 a junio de 2016, se recibieron once solicitudes formales de autorización de distintas instituciones financieras para operar a través de comisionistas. Del total de ellas, seis pertenecen a instituciones de la banca múltiple, una corresponde a una Socap y, las cuatro restantes, pertenecen al sector de las Sofipo.

La banca múltiple provee la red más grande de cajeros automáticos en el país, con 46,807 dispositivos, lo que equivale a una tasa de crecimiento del 7.3%, respecto a junio de 2015. La banca de desarrollo tuvo el mayor crecimiento (27.2%), al pasar de 305 a 388 cajeros, los cuales corresponden, principalmente, a Banjército. Los cajeros de todos los sectores conforman un indicador de 5.4 por cada 10 mil adultos y tienen presencia en el 57% de los municipios. México tiene un indicador de 5.4 cajeros por cada 10 mil adultos. Internacionalmente, se sitúa por arriba de Guatemala y Colombia; no obstante, se encuentra por debajo del indicador de otros países latinoamericanos, tales como, Argentina, Costa Rica, Brasil y Perú.

De junio de 2015 a junio de 2016, las TPV pasaron de 751,699 a 893,244, lo que representó el canal con mayor crecimiento (18.8%). En junio de 2015, se reportaron 1,623 municipios con al menos una TPV, para junio de 2016 este número ascendió a 1,667, es decir, se reporta un avance de 44 municipios más con presencia de este canal. Por su parte, a junio de 2016, el número de establecimientos comerciales con al menos una TPV creció en 13% respecto al mismo mes del año 2015, pasando de 588,049 establecimientos con TPV a 664,639. A junio de 2016, se reportaron 1.34 TPV, en promedio, por cada establecimiento, esto muestra que no solo el número de comercios que utilizan este medio para recibir pagos ha crecido, sino también demuestra que los establecimientos adquieren más terminales, pues para diciembre de 2015 se reportaban 1.20 TPV, en promedio, por comercio.

A junio de 2016, se reportaron 8.89 millones de contratos de captación que se encuentran asociados a un número de teléfono celular, lo que representa un crecimiento del 13% en relación con el reportado en junio de 2015. El indicador de cuentas ligadas a celular o banca móvil también reportó un crecimiento del 44.3%, al pasar de 693 a 1,000 contratos por cada 10 mil adultos de junio de 2015 a junio de 2016. Solo en cuatro estados del país no se tiene presencia de este producto en la totalidad de los municipios que los conforman: Quintana Roo, Chiapas, San Luis Potosí y Oaxaca. A su vez, la banca por Internet ha mostrado un crecimiento del 12.7% de junio de 2015 a junio de 2016, pasando de 26.4 a 29.7 millones de usuarios.

De acuerdo con la ENIF 2015, se observó que los mexicanos utilizan menos las sucursales, ya que del 40.5% (28.5 millones de adultos) de mexicanos que dijeron usarlas en la ENIF 2012, el porcentaje bajó a 39.5% (29.9 millones) en la de 2015. Los cajeros automáticos se destacaron por ser los canales de acceso más utilizados por los mexicanos, pasando de 38.0% (26.7 millones de adultos) en 2012 a 43.1% (32.9

millones) en 2015. El uso de los corresponsales creció 4.4 puntos porcentuales del 2012 a 2015, pasando de 30.0% (21.1 millones de adultos) a 34.4% (26.2 millones).

Aun cuando la infraestructura financiera continua en crecimiento tanto en número como en cobertura de municipios, llegar a las localidades subatendidas sigue siendo un gran reto a nivel país. Un segundo reto sería lograr que las nuevas tecnologías sean adoptadas por la población, especialmente aquellos usuarios que habitan en municipios con un menor indicador demográfico de acceso. Un tercer reto es aprovechar la red de corresponsales para implementar un modelo de negocio que permita aumentar el número de apertura de cuentas en éstos, e incluso, adquirir créditos. Asimismo, crear un modelo de administrador universal de corresponsales para que pequeños comercios puedan ofrecer servicios de varias instituciones financieras, no solo del sector bancario sino también del sector de ahorro y crédito popular. Por último, permitir que nuevos participantes incorporen modelos de negocio a través de dispositivos móviles donde se garantice que las transacciones monetarias sean seguras y confiables para la población.

02

Ahorro



■ Introducción

En México, el uso de servicios financieros forma parte de la definición de inclusión financiera¹, lo que tiene que ver con la adquisición de productos y servicios financieros, así como a la frecuencia con que son utilizados. En el caso del ahorro, éste se lleva a cabo mediante los productos de captación que las instituciones financieras, supervisadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), ofrecen a la población. Para medir el ahorro, se cuenta con información proveniente de la oferta (instituciones financieras) y de la demanda (población). Este capítulo se enfoca primero en analizar la información de la oferta y posteriormente analiza los datos sobre la demanda.

La primera sección del capítulo presenta el estado que guardan los indicadores básicos de captación, calculados a partir de la información que las entidades financieras reportan a la CNBV, así como las variaciones más relevantes entre junio de 2015 y junio de 2016. La información se analiza por productos de captación disponibles en cada sector y después se hace una desagregación por estado. Asimismo, a modo de caso de estudio sobre los proyectos del sector privado para fomentar

el ahorro formal, se presenta información de la evolución de los productos de captación de Compartamos Banco, entidad financiera de banca múltiple, y un comparativo internacional de las cuentas de depósito de la banca múltiple con información recopilada por el Fondo Monetario Internacional.

En la segunda sección se analiza el comportamiento del ahorro de los adultos en México, a partir de la información obtenida por la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2015. La sección de ahorro informal de la ENIF 2015 proporciona información relevante acerca del número de adultos que ahorran informalmente, los mecanismos que emplean y el destino que le dan a esos recursos. A su vez, en el caso del ahorro formal los resultados de la ENIF permiten conocer el número de adultos que tienen una cuenta de ahorro, el tipo de productos que tienen contratados y el uso que le dieron o piensan darle a su ahorro formal. Esta información se desagrega por sexo, rango de edad, tamaño de localidad, escolaridad y nivel de ingreso.

■ Sección 2.1 Captación

Dando continuidad a la información publicada anteriormente en los Reportes Nacionales de Inclusión Financiera (RNIF), en esta sección se presenta el estado que guardan las actividades de captación de recursos que realizan las instituciones financieras autorizadas y supervisadas por la CNBV, específicamente las instituciones que pertenecen a los sectores de banca múltiple, banca de desarrollo, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap) y sociedades financieras populares (Sofipo). La información proviene de las bases de datos de inclusión financiera, disponibles en el portal de la CNBV, las cuales se elaboran con las cifras que las entidades financieras envían a través de los reportes regulatorios a la CNBV.

Productos e indicadores de captación a nivel nacional

Para el cálculo de los indicadores básicos de ahorro se emplea el mismo método de cálculo establecido por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés), el cual considera la medición del número de productos de captación por cada 10 mil adultos². En el caso de México, se consideran los productos de captación para los sectores de banca y de ahorro y crédito popular (ver Tabla 2.1). También es importante destacar que solo se incluyen cuentas clasificadas como activas³, dado que la intención es obtener información de productos que regularmente son utilizados o que tienen un saldo mayor a mil pesos.

1/ Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera, Diario Oficial de la Federación, 3 de octubre de 2011.

2/ El número de contratos de captación se divide por el total de la población adulta y se multiplica por 10 mil para obtener el indicador básico de captación.

3/ De acuerdo con las especificaciones de los reportes regulatorios de la CNBV, se consideran cuentas activas aquellas que, al último día del mes a que corresponda la información, tengan un saldo mayor a mil pesos o que durante el propio mes o en los dos inmediatos anteriores hayan registrado algún movimiento propiciado por el cliente.

Tabla 2.1 Productos de captación por sector

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

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

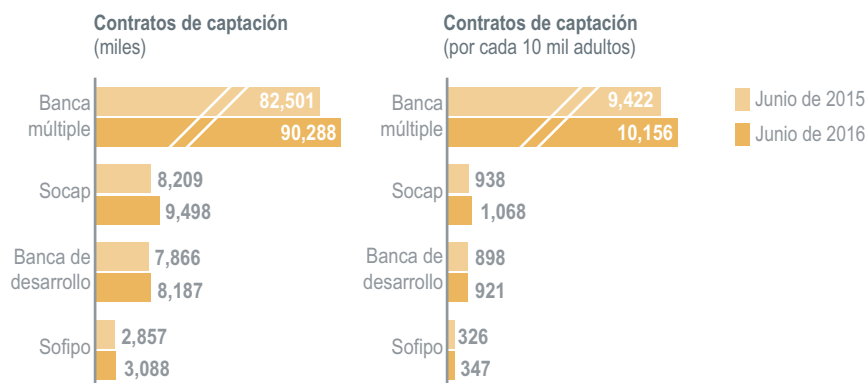
Al cierre de junio de 2016, el número total de contratos de captación registrado fue 111 millones⁴ (89% de la banca y 11% de las EACP). Esta cifra representó 9.6 millones de contratos adicionales a lo reportado en junio de 2015, equivalente a un crecimiento de 9.5%. El sector de las Socap registró el mayor crecimiento porcentual, 15.7%. Sin embargo, en número de

contratos, la banca múltiple reportó 7.8 millones de contratos adicionales a lo registrado un año antes, con lo que superó los 90 millones de contratos de captación. Por otro lado, el indicador básico de captación registró 12,493 productos por cada 10 mil adultos, un incremento de 7.8%⁵ (ver Gráfica 2.1).

4/ Solo se incluyen los contratos de captación de cuentas activas.

5/ El incremento porcentual del indicador básico es menor al registrado en el número total de contratos de captación, debido al aumento de la población adulta en el mismo período.

Gráfica 2.1 Indicadores básicos de captación por sector



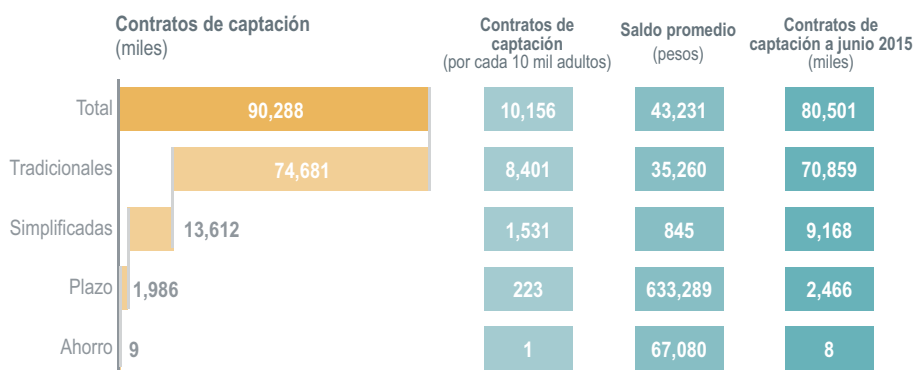
Fuente: CNBV.

En el sector de banca múltiple, las cuentas transaccionales tradicionales alcanzaron 74.7 millones de contratos en junio de 2016 (ver Gráfica 2.2), lo que significó 3.8 millones de contratos adicionales a lo reportado en junio de 2015. Sin embargo, su participación en el total de contratos de captación disminuyó tres puntos porcentuales al pasar de 86% a 83% en un año, lo que se explica por el crecimiento que han registrado las cuentas transaccionales de expediente simplificado. Este tipo de cuentas registraron 13.6 millones de contratos a junio de 2016, 15% del total de cuentas de

captación y cuatro puntos porcentuales por encima de lo registrado en junio de 2015.

Es importante mencionar la alta concentración que se presenta en los productos de captación del sector de banca múltiple, ya que siete instituciones concentran el 92% del total de contratos, 83.3 millones a junio de 2016. Estas instituciones financieras son: Citibanamex, BBVA Bancomer, Banorte, Santander, Bancoppel, Banco Azteca y HSBC, cada una superando 5 millones de contratos de captación.

Gráfica 2.2 Productos de captación de la banca múltiple



Fuente: CNBV, a junio de 2016.

Las cuentas transaccionales de expediente simplificado de nivel 2 de la banca múltiple continúan siendo las de mayor presencia, registrando 10.8 millones de contratos al cierre de junio de 2016. Esta cifra representa un incremento de 60% en el número de contratos reportados en junio de 2015. Las cuentas nivel 2 son de especial interés para la inclusión financiera, ya

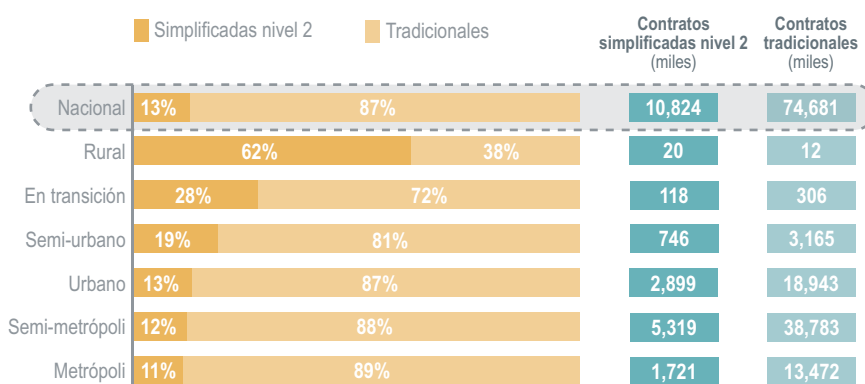
que pueden ser contratadas a través de canales no tradicionales como los corresponsales bancarios y el teléfono, entre otros, lo que beneficia a personas que viven en localidades rurales con escasa o nula presencia de sucursales. A su vez, para contratar estas cuentas se pide información mínima^{6/}, lo que facilita su acceso a personas que carecen de documentación oficial.

6/ De acuerdo con las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito, las entidades podrán integrar los expedientes de identificación de sus clientes de cuentas nivel 2 con el nombre completo, fecha de nacimiento y domicilio, para lo cual solo será necesario presentar una identificación oficial (credencial para votar, pasaporte, cédula profesional, cartilla del servicio militar nacional, entre otras) y un comprobante de domicilio (cuando el domicilio manifestado no coincida con el de la identificación, o bien cuando no lo contenga). En el caso de las cuentas contratadas de forma remota, las entidades deberán solicitar el nombre completo, género, entidad federativa de nacimiento, fecha de nacimiento y domicilio.

Un análisis de la distribución de las cuentas de expediente simplificado nivel 2 y las transaccionales tradicionales señala que a nivel nacional las primeras representan 13% en comparación con el 87% de las cuentas tradicionales, cuatro puntos porcentuales adicionales en un año. A nivel municipio, se observa que en todos los tipos de municipio⁷ aumentó el

porcentaje de cuentas simplificadas nivel 2, destacando los de tipo rural en que superan a las tradicionales (20 mil versus 12 mil contratos). En el último año, las cuentas de nivel 2 pasaron de representar el 35% a alcanzar el 62% de los contratos de captación en los municipios rurales (ver Gráfica 2.3).

Gráfica 2.3 Distribución de contratos de cuentas simplificadas nivel 2 y tradicionales por tipo de municipio



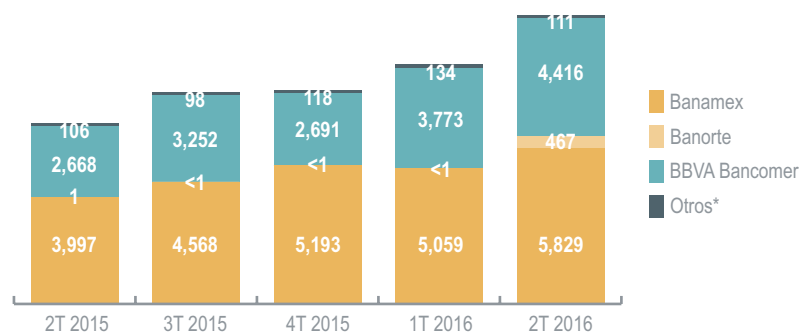
Fuente: CNBV, a junio de 2016.

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

Cabe notar que dos instituciones poseen el 95% del total de contratos de las cuentas nivel 2 de la banca múltiple reportados a junio de 2016. Estas instituciones son Citibanamex y BBVA Bancomer, a través de sus productos Transfer⁸ y Cuenta

Express, respectivamente (ver Gráfica 2.4). Además, para el segundo trimestre de 2016 Compartamos Banco empezó a reportar contratos de captación de su producto Cuenta a mi favor (ver Cuadro 2.1).

Gráfica 2.4 Evolución de las cuentas transaccionales de expediente simplificado nivel 2



Fuente: CNBV.

* Información de nuevas instituciones: Afirme, Banco Azteca, Pagatodo, Bankaool, Banregio, Bansi, Compartamos, Inbursa y Multiva.

Cifras en miles.

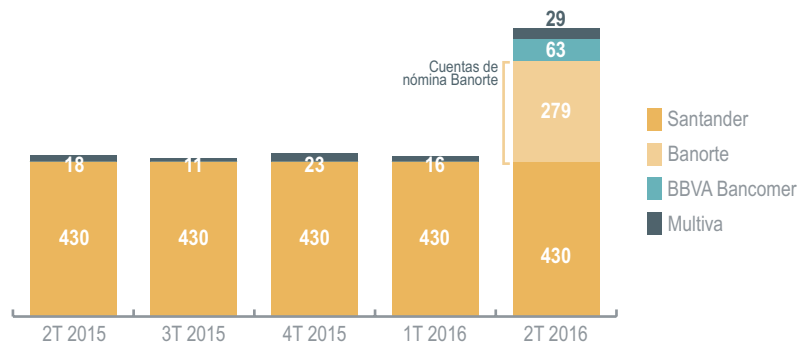
7/ Los municipios se clasifican en seis categorías para su análisis, de acuerdo con el número de personas que los habitan: Rural (0 a 5,000), En transición (de 5,001 a 15,000), Semi-urbano (de 15,001 a 50,000), Urbano (de 50,001 a 300,000), Semi-metrópoli (de 300,001 a 1,000,000) y Metrópoli (más de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

8/ Incluye Transfer-Saldazo, el cual se puede adquirir en las tiendas de conveniencia Oxxo, que son corresponsales bancarios de Citibanamex.

Las cuentas transaccionales de expediente simplificado nivel 3 son las menos numerosas de todas las de expediente simplificado. A junio de 2016 se tiene registro de 802 mil contratos de cuentas nivel 3 con solo cuatro entidades reportando estos contratos. Santander es la institución de banca múltiple de mayor participación con 53% (ver Gráfica 2.5). Cabe notar que

Banorte no reportaba cuentas nivel 3, sino hasta el segundo trimestre de 2016, lo anterior se debe a que la entidad decidió migrar cuentas transaccionales tradicionales, empleadas para dispersión de nómina, a cuentas de expediente simplificado nivel 3 que cumplen con los requisitos de éstas.

Gráfica 2.5 Evolución de las cuentas transaccionales de expediente simplificado nivel 3

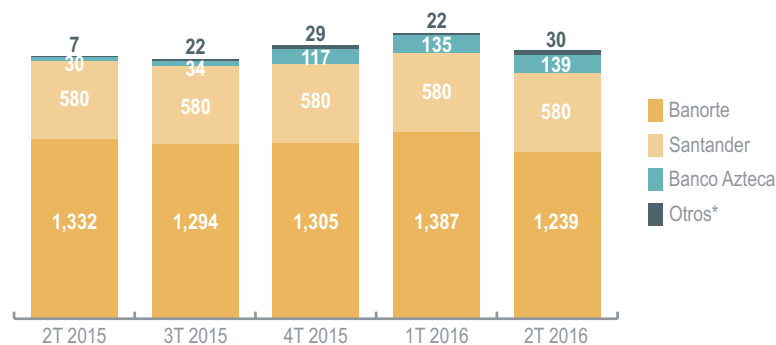


Fuente: CNBV.
Cifras en miles.

Las cuentas transaccionales de expediente simplificado nivel 1 son las cuentas del grupo que menor crecimiento registraron en el período de junio 2015 a junio 2016. Al primer semestre de 2016 alcanzaron la cifra de un millón

987 mil contratos, un crecimiento de 2% en un año. Estas cuentas presentan una alta concentración, ya que solo dos instituciones, Banorte y Santander, reportan 92% del total de contratos (ver Gráfica 2.6).

Gráfica 2.6 Evolución de las cuentas transaccionales de expediente simplificado nivel 1



Fuente: CNBV.
* Información de cinco instituciones: Banco del Bajío, Bankaool, Bansi, BBVA Bancomer y Pagatodo.
Cifras en miles.

Cuadro 2.1 Caso Compartamos Banco: productos de captación

En 2010 Compartamos Banco comienza a ofrecer productos de captación. Su primer producto lo distribuyó a través de un programa piloto en el estado de Veracruz, que consistía en depositar los recursos a sus clientes de crédito en una cuenta de la propia institución, acompañada de una tarjeta de débito de la marca Carnet para realizar transacciones.

Después de aumentar la cobertura de canales propios (sucursales Compartamos y puntos Yastás), su segundo producto de captación lo denominaron Mis Ahorros Compartamos, que implementaron en el estado de Puebla y Veracruz para el período de marzo de 2015 a junio de 2016. Este producto cuenta con una tarjeta de débito de la marca Visa y está disponible a todo el público. Con el aumento de canales propios Compartamos pretendía reducir 70% el uso de otros canales como cajeros RED, corresponsales y comercios afiliados.

Actualmente, Compartamos Banco tiene disponibles, para sus clientes de crédito y público en general, los siguientes productos de ahorro:

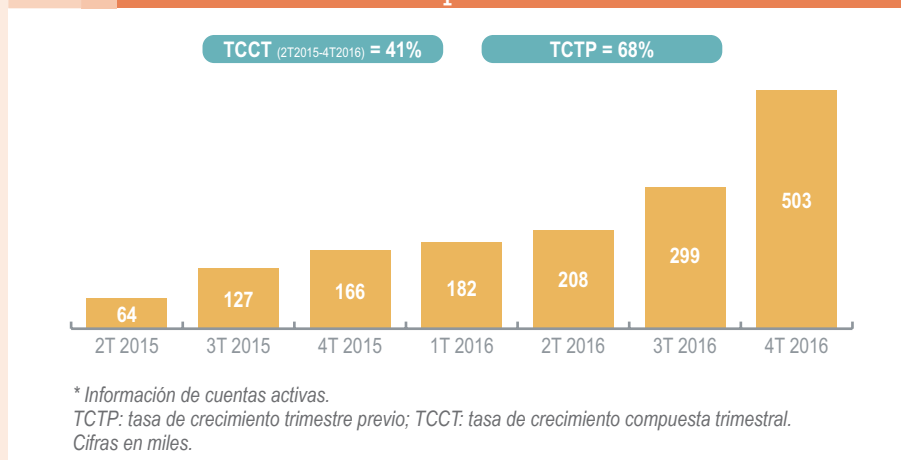
- Mis Ahorros Compartamos
- Cuenta a mi favor
- Mi Grupo Compartamos
- Inversiones Compartamos
- Cuenta Básica Compartamos

La contratación de sus productos de ahorro se puede llevar a cabo en sucursales Compartamos, oficinas de servicio Compartamos y puntos Yastás; los canales, a través de los cuales se pueden realizar transacciones son: sucursales Compartamos, puntos Yastás, Compartamos Móvil (aplicación para teléfonos inteligentes), Cajeros RED, corresponsales y comercios afiliados.

El producto denominado Cuenta a mi favor se basa en una cuenta de expediente simplificado nivel 2, la cual puede ser contratada en puntos Yastás y sucursales Compartamos. Este producto cuenta con una tarjeta de débito de la marca Visa y ofrece la posibilidad de realizar compras por Internet.

Al cierre del cuarto trimestre de 2016, Compartamos Banco reportó 503 mil cuentas de captación, lo que significó un crecimiento de 68% respecto del tercer trimestre de 2016 (ver Gráfica 2.7). Compartamos Banco estableció como meta alcanzar 524 mil cuentas a diciembre de 2016 y más de un millón a diciembre de 2017.

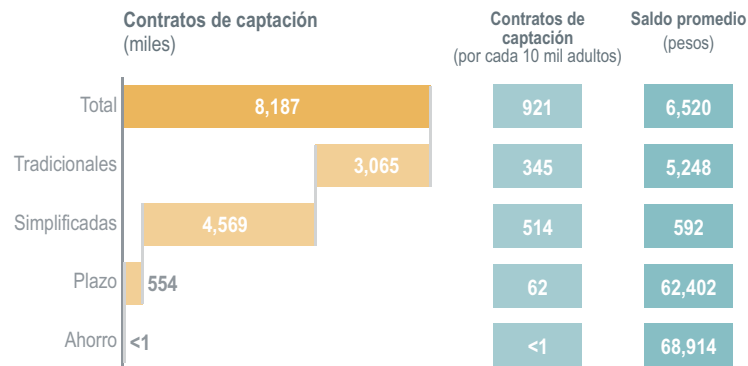
Gráfica 2.7 Evolución de los contratos de captación de Compartamos Banco



Al cierre de junio de 2016, el sector de banca de desarrollo⁹ reportó 8.2 millones de contratos de captación, lo que representa un crecimiento de 4% en un año. Este aumento se debe al incremento que presentaron las cuentas transaccionales tradicionales en este período, las cuales superaron los 3 millones de contratos, lo que significó un crecimiento de 27%. Por el contrario, las cuentas transaccionales de expediente

simplificado, que para el caso de la banca de desarrollo solo se componen por las cuentas nivel 2 de Bansefi¹⁰, decrecieron 3%, reportando 4.6 millones de contratos al primer semestre de 2016. En lo que respecta a la distribución del número de contratos de captación por institución, Bansefi continúa concentrando el 95% del total de cuentas (ver Gráfica 2.8).

Gráfica 2.8 Productos de captación de la banca de desarrollo

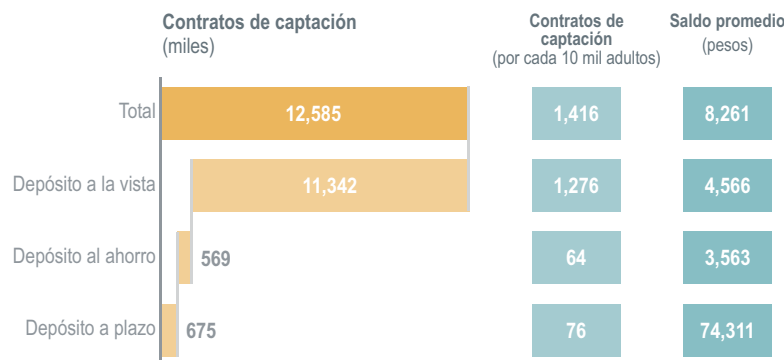


Fuente: CNBV, a junio de 2016.

En el sector de ahorro y crédito popular, el número de cuentas de captación registró un aumento de 14% en un año, superando 12.5 millones de cuentas a junio de 2016 (ver Gráfica 2.9). Si bien, tanto las Socap como las Sofipo registraron crecimiento en este período, destaca el 16% registrado en las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo. Analizando la distribución de las cuentas de captación entre las 193 instituciones¹¹

que integran el sector de las entidades de ahorro y crédito popular (EACP), se tiene una alta concentración en dos entidades: Caja Popular Mexicana (Socap) y Libertad Servicios Financieros (Sofipo); la suma de las cuentas de captación de ambas instituciones alcanza 5.9 millones de contratos, lo que representa 47% del total de las EACP; ninguna de las 191 entidades restantes alcanzó los 400 mil contratos de captación.

Gráfica 2.9 Productos de captación de las EACP



Fuente: CNBV, a junio de 2016.

9/ En el sector de banca de desarrollo solo se incluye información de Bansefi y Banjército, dado que ofrecen sus servicios al público en general.

10/ Banjército no reporta cuentas nivel 2 y en el caso de Bansefi son las cuentas que se emplean para la dispersión de recursos de programas sociales del gobierno federal.

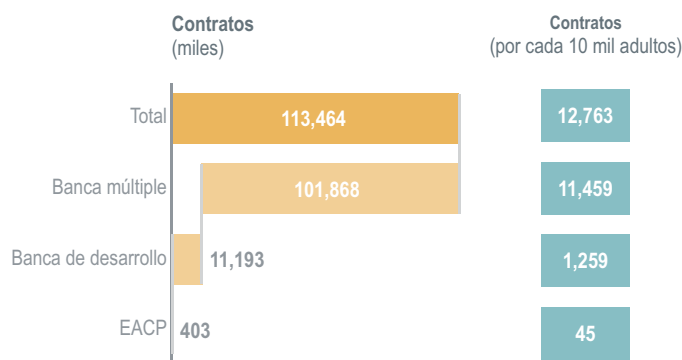
11/ A junio de 2016 se encontraban autorizadas y en operación 149 Socap (de niveles 1 al 4) y 44 Sofipo.

Tarjetas de débito

Al cierre del primer semestre de 2016, el número de contratos de tarjetas de débito fue de 113.5 millones, lo que representa 1.8 millones de contratos por debajo de la cifra registrada en junio de 2015 (-2%). Este cambio se debe a que el sector de banca múltiple reportó 2.6 millones de contratos menos,

principalmente por la reducción de número de contratos de cuatro entidades: BBVA Bancomer, Santander, Banorte y Banco Azteca. Si bien, los sectores de banca de desarrollo y las EACP registraron un aumento en el número de contratos de tarjetas de débito, no fue suficiente para contrarrestar la reducción de la banca múltiple que representa el 90% del total de contratos (ver Gráfica 2.10).

Gráfica 2.10 Número de contratos de tarjetas de débito por sector



Fuente: CNBV, a junio de 2016.

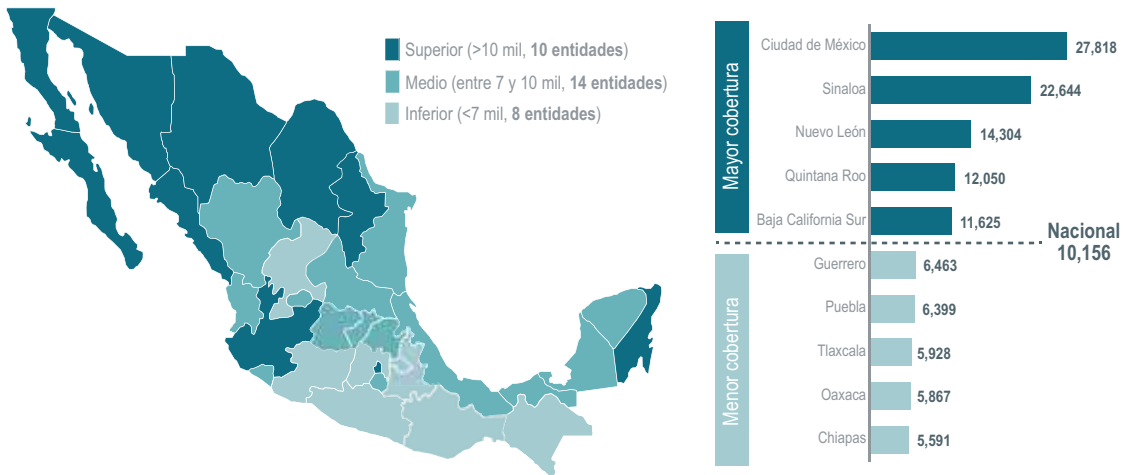
Productos e indicadores de captación a nivel estatal

La Ciudad de México, Sinaloa y Nuevo León son los estados con mayor número de contratos de captación de la banca múltiple por cada 10 mil adultos a junio de 2016, caso contrario sucede con los estados de Tlaxcala, Oaxaca y Chiapas que presentan el menor resultado en comparación con el resto de la República. A nivel nacional se registran 10,156 contratos de captación de la banca múltiple por cada 10 mil adultos y solo 10 entidades federativas se encuentran por encima de este resultado. Cabe destacar que los estados con mayor número de contratos de captación se encuentran en el norte del país, junto con la Ciudad de México, Jalisco y Quintana Roo (ver Gráfica 2.11)¹².

Cinco estados tuvieron una disminución en el indicador de contratos de captación de la banca múltiple por cada 10 mil adultos respecto a lo registrado en junio de 2015: Estado de México, Nayarit, Tlaxcala, Morelos y Yucatán. El Estado de México registra la mayor reducción con 4%. A su vez, es el único estado con una disminución de número de contratos de captación (195 mil contratos menos). Los otros cuatro estados tuvieron un impacto menor al 1%, y si bien aumentaron el número de contratos de captación, fue mayor el crecimiento de la población adulta. El resto de los estados mejoraron su resultado respecto a junio 2015.

^{12/} Un ejercicio similar para la banca de desarrollo no arroja información relevante, dado que la mayoría de las cuentas de expediente simplificado nivel 2 que reporta Bansefi, y que representan el 55% del total de las cuentas de captación de este sector, las registra con domicilio en sus oficinas centrales de la Ciudad de México.

Gráfica 2.11 Contratos de captación de la banca múltiple por cada 10 mil adultos

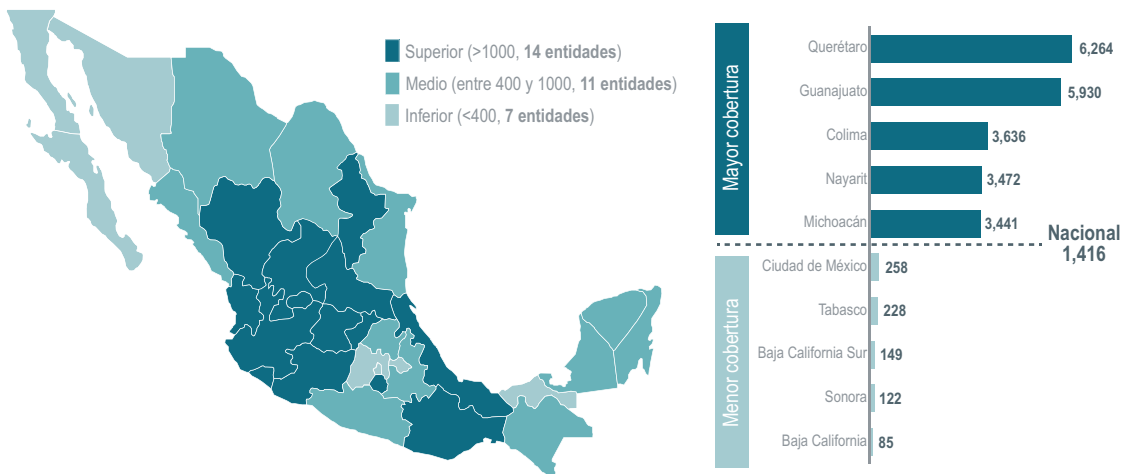


Fuente: CNBV, a junio de 2016.

En el sector de ahorro y crédito popular los estados de Querétaro, Guanajuato y Colima tienen el mayor resultado de contratos de captación por cada 10 mil adultos al cierre de junio de 2016, lo que contrasta con los estados de Baja California Sur, Sonora y Baja California que tienen el menor índice, lo que evidencia una baja presencia de este sector. A nivel nacional se registran 1,416 contratos de captación de las EACP por cada 10 mil adultos y 12 estados de la República con resultado superior al nacional. Para este sector, los estados con mayor presencia se encuentran en el centro del país, excluyendo al Estado de México, Tlaxcala y la Ciudad de México.

En el sector de ahorro y crédito popular solamente los estados de Oaxaca, Puebla e Hidalgo disminuyeron su indicador de contratos de captación por cada 10 mil adultos. Estos tres estados mostraron una reducción en el número de contratos reportados a junio de 2016, siendo Oaxaca el que presentó la mayor afectación al registrar 91 mil contratos menos. Los 29 estados restantes reportaron un incremento en su indicador. Respecto de los cinco estados con mayor y menor cobertura, se encuentran los mismos que en junio de 2015, el único cambio fue Nayarit que superó a Michoacán al pasar del quinto al cuarto sitio de mayor índice (ver Gráfica 2.12).

Gráfica 2.12 Contratos de captación de las EACP por cada 10 mil adultos



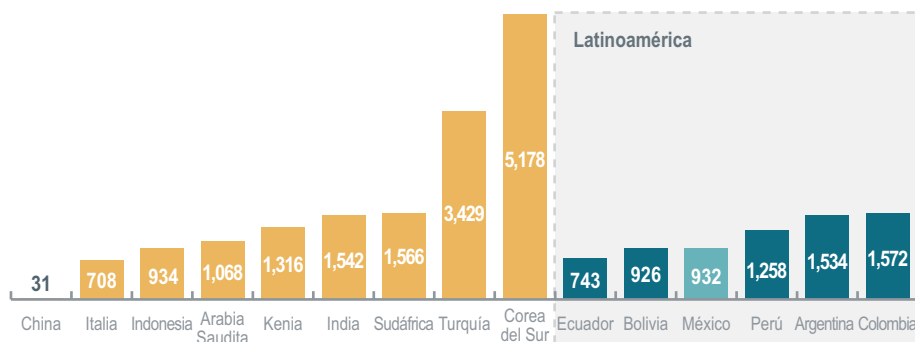
Fuente: CNBV, a junio de 2016.

Comparativo internacional

La información que el Fondo Monetario Internacional reúne, a través de su Encuesta de Acceso Financiero (*Financial Access Survey*, FAS, por sus siglas en inglés), es un instrumento útil para llevar a cabo comparaciones de variables de acceso y uso de servicios financieros entre países. En el caso de las cuentas

de depósito de la banca múltiple, el FAS publica la cifra por cada mil adultos. Al respecto, se puede observar que con 932 cuentas de depósito de la banca múltiple por cada mil adultos¹³, México se encuentra por debajo de Colombia, Argentina y Perú; en tanto, por arriba de Bolivia y Ecuador, en el contexto de países latinoamericanos (ver Gráfica 2.13).

Gráfica 2.13 Cuentas de depósito de la banca múltiple por cada mil adultos



Fuente: Fondo Monetario Internacional, *Financial Access Survey 2015*. Información consultada el 10 de noviembre de 2016.

Sección 2.2 Principales resultados del ahorro formal e informal con base en la ENIF

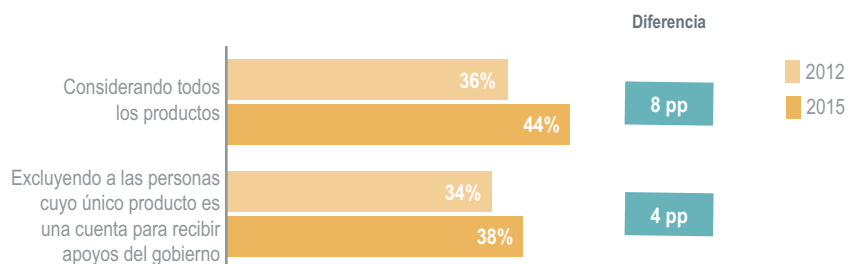
La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) permite obtener información respecto del ahorro de los adultos en México: conocer si ahorran o no, qué mecanismos informales y productos formales emplean para ahorrar, cuál es el destino de sus ahorros, qué productos tienen contratados, entre otros. Esta información es importante para que las instituciones financieras diseñen productos acordes a las necesidades de las personas y, por supuesto, para que las autoridades lleven a cabo acciones, en el ámbito de su competencia, encaminadas a promover el ahorro formal, el cual, a diferencia del ahorro informal, cuenta con esquemas de protección, transparencia, certidumbre e incluso seguro de depósitos.

De acuerdo a la ENIF 2015, 33.6 millones de adultos ahorran formalmente en México, lo que significa que 44% de la

población adulta tiene contratada al menos una cuenta de nómina o pensión, ahorro, cheques, plazo, fondo de inversión o donde recibe apoyos de gobierno, en algún banco o institución financiera. Comparando este porcentaje con lo obtenido en 2012, se presenta un incremento de ocho puntos porcentuales, sin embargo, cuando se excluyen a las personas que solamente poseen cuentas donde reciben apoyos de gobierno la cifra baja a cuatro puntos porcentuales, es decir poco más de un punto porcentual de crecimiento por año en la población adulta que ahorra en un banco u otra institución financiera. Es importante destacar el papel que juega el gobierno federal en el avance de la inclusión financiera, ya que su decisión para dispersar apoyos de gobierno a través de cuentas de captación, en su mayoría de la banca de desarrollo, generaron cuatro puntos porcentuales de crecimiento (ver Gráfica 2.14).

¹³/ Si bien, para el caso de México, el FAS tiene como fuente de información a la CNBV, las diferencias entre el indicador de cuentas de depósito de la banca múltiple que publica el FAS con el presentado en este capítulo (932 versus 1,016), se deben a que el FAS considera un tamaño de población distinto.

Gráfica 2.14 Evolución del ahorro formal



Fuente: ENIF 2015 y 2012.

Si bien, la pregunta para conocer el número de adultos que tienen contratada al menos una cuenta se modificó en la ENIF 2015¹⁴, los cambios ya estaban considerados en las instrucciones que debían cumplir los entrevistadores al momento del levantamiento de 2012¹⁵, por lo que atribuir el aumento de la población que tiene contratada al menos una cuenta exclusivamente al cambio en el cuestionario sería erróneo.

El aumento de cuatro puntos porcentuales en la población con cuenta en algún banco o institución financiera, excluyendo a las personas cuyo único producto es una cuenta para recibir apoyos de gobierno está originado por dos factores: i) en el crecimiento de 5.9 millones que registró el número de adultos con cuenta de nómina o pensión, la mayoría de las cuentas de nómina están contratadas con el sector de banca múltiple, y ii) en el aumento de 1.8 millones de la población adulta con cuenta de ahorro. En el período que comprende los levantamientos de la ENIF, los contratos de captación de la banca múltiple presentaron un aumento de 68 millones de contratos¹⁶, en tanto que las EACP solo crecieron 1.8 millones en el mismo período, lo que sugiere que el mayor porcentaje de crecimiento se debe a cuentas contratadas con el sector de banca múltiple.

De lo anterior se puede concluir que el aumento de cuatro puntos porcentuales en la población con cuenta en algún

banco o institución financiera, se debe casi en su totalidad al crecimiento de las cuentas de nómina o pensión y ahorro contratadas con el sector de banca múltiple.

Ahorro formal e informal en México

Con la información de la ENIF se puede conocer el número de adultos que ahorran formalmente, a partir de las cifras de las personas que tienen contratada al menos una cuenta en un banco o institución financiera, así como las que emplean mecanismos informales de ahorro (caja de ahorro del trabajo o de conocidos, guardando dinero con familiares o conocidos, guardando dinero en casa, participando en tandas, prestando dinero o comprando animales o bienes).

De acuerdo con los datos de la ENIF 2015, existen 33.6 millones de adultos en México que tienen contratada al menos una cuenta en un banco o institución financiera (44%), mientras que 46.7 millones emplean algún mecanismo de ahorro informal (61%) y quienes no ahorran suman 17.9 millones (24%)¹⁷. Asimismo, el número de personas que dijo tener contratada una cuenta en un banco o institución financiera y, además, guardó o ahorró dinero en un mecanismo informal fue de 22 millones, lo que representa 29% de la población adulta (ver Gráfica 2.15).

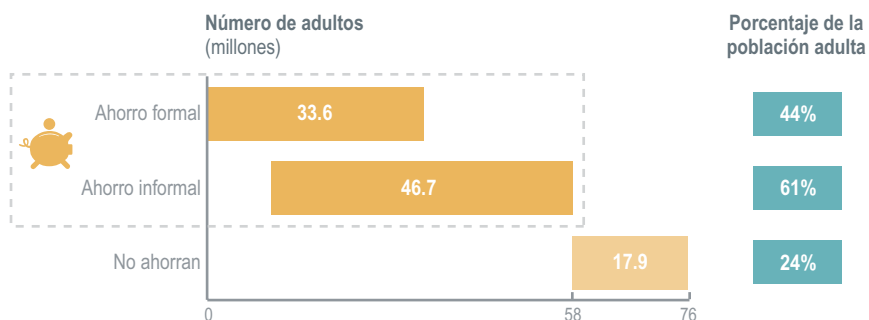
14/ El cambio fue para hacer hincapié en las cuentas donde se reciben pensiones, apoyos de gobierno y para incluir las cuentas contratadas en otras instituciones financieras diferentes a los bancos.

15/ Manual del entrevistador, ENIF 2012, INEGI: Instrucciones pregunta 5.3: "Incluye a las personas que tienen una cuenta en otra institución financiera como cajas de ahorro formales, Bansefi, [...]".

16/ La cifra incluye información de cuentas activas y no activas. Fuente CNBV.

17/ El número de adultos que tienen una cuenta en un banco o institución financiera o que emplean un mecanismo de ahorro informal alcanzó la cifra de 58.3 millones (76% de la población adulta).

Gráfica 2.15 Adultos que ahorran formal e informalmente

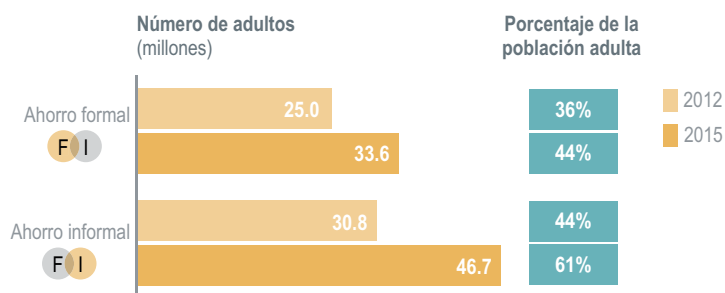


* Los porcentajes suman 129%, debido a que 29% de la población ahorra formal e informalmente.
Fuente: ENIF 2015.

Los resultados de la ENIF 2012 y 2015 muestran que tanto el ahorro formal como el ahorro informal crecieron. El ahorro formal pasó de 36% a 44%, lo que representa 8.6 millones de adultos más con una cuenta en un banco o institución financiera.

Para el caso del ahorro informal, el porcentaje de la población que emplea algún mecanismo informal pasó de 44% a 61%, es decir, 16 millones de adultos adicionales (Gráfica 2.16)¹⁸.

Gráfica 2.16 Evolución del ahorro formal e informal



Fuente: ENIF 2015 y 2012.

En el ahorro formal no se presenta una diferencia acentuada entre edades ni sexos, excepto para el rango de adultos que tienen entre 61 y 70 años, donde la proporción de adultos que ahorran formalmente alcanza 65% en los hombres y 41% en las mujeres (ver Gráfica 2.17). En los productos de ahorro formal para este segmento, destacan las cuentas para recibir apoyos gubernamentales¹⁹, dado que la proporción de adultos que poseen éstas se elevan por encima de la proporción total en cada

sexo: en el caso de los hombres nueve puntos porcentuales (15% versus 6%), mientras que en las mujeres 16 puntos porcentuales (38% versus 22%). De acuerdo con la información capturada para este segmento, los hombres ocupan estas cuentas para recibir recursos provenientes de: “apoyos gubernamentales o de gobierno”, Proagro, Procampo y Pensión para Adultos Mayores; y en el caso de las mujeres: “apoyos gubernamentales o de gobierno”, Pensión para Adultos Mayores y Prospera.

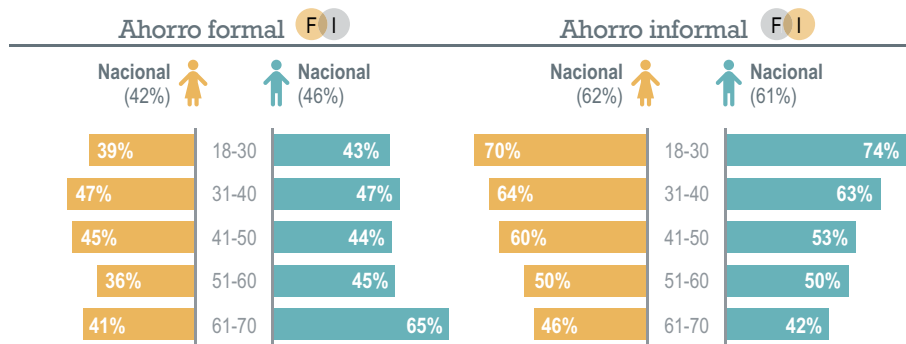
18/ El porcentaje de adultos que emplean tanto el ahorro formal como el informal aumentó de 18% a 29% (9.7 millones).

19/ Pregunta 5.11, opción 6 “Otro” del cuestionario de la ENIF 2015.

Para el ahorro informal, la proporción de adultos que utilizan algún mecanismo informal decrece conforme aumenta la edad independientemente del sexo, lo que sugiere que con el paso de los años los adultos dejan de emplear estos mecanismos y en algunos casos, los sustituyen por productos de ahorro formal. Algo para destacar es que solamente en el rango de 18 a 30 años los hombres sobrepasan a la proporción de mujeres que ahorran informalmente (74% en hombres y 70%

en mujeres), en los otros rangos la proporción de mujeres que emplean mecanismos informales es mayor a la registrada en los hombres. Revisando los mecanismos informales para ahorrar, el segmento de 18 a 30 años se caracteriza porque tanto los hombres como las mujeres emplean en mayor porcentaje guardar dinero con familiares o conocidos, guardar dinero en casa y ahorrar prestando dinero.

Gráfica 2.17 Ahorro formal e informal por sexo y rango de edades

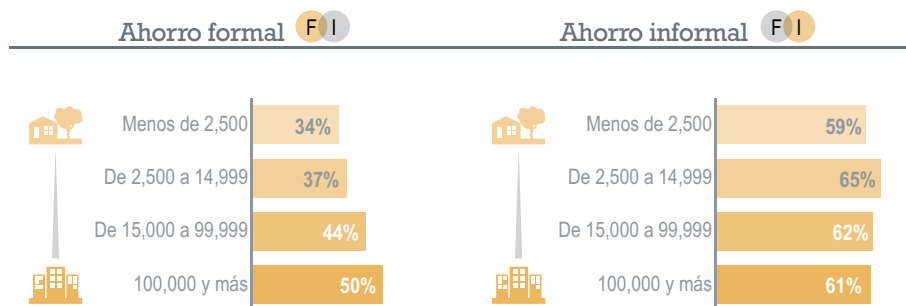


Fuente: ENIF 2015.

El comportamiento del ahorro formal por tamaño de localidad muestra que conforme aumenta el tamaño de ésta, se incrementa la proporción de la población que tiene contratada al menos una cuenta en un banco o institución financiera; la diferencia entre las localidades de menos de 2,500 y las de 100 mil y más habitantes alcanza 16 puntos porcentuales. En cuanto

al ahorro informal, no se observa una relación entre el tamaño de la localidad y la proporción de la población que emplea mecanismos informales; la mayor proporción de la población que ahorra informalmente se presenta en las localidades de 2,500 a menos de 15 mil habitantes (ver Gráfica 2.18).

Gráfica 2.18 Ahorro formal e informal por tamaño de localidad

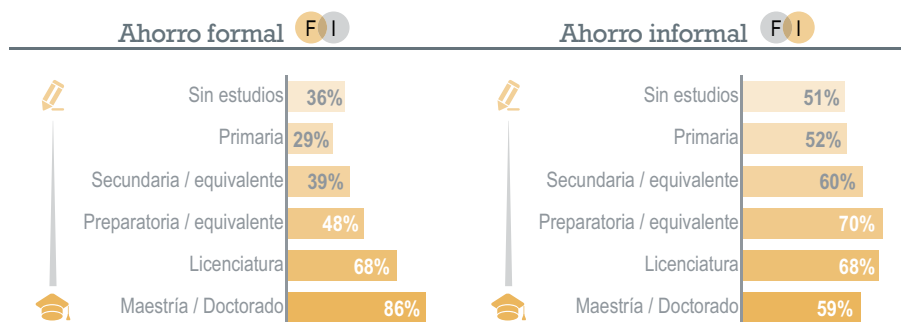


Fuente: ENIF 2015.

En el ahorro formal por nivel escolar cursado²⁰, entre mayor es el número de años de estudio mayor es la proporción de la población que tiene una cuenta en un banco o institución financiera. La diferencia entre un adulto que solamente cursó algún grado de primaria y quien alcanzó el nivel de maestría o doctorado es de 57 puntos porcentuales; en otras palabras, nueve de cada diez adultos que cursaron algún grado de maestría o doctorado tienen al menos una cuenta en un banco o institución financiera,

lo que contrasta con los adultos que alcanzaron algún grado de primaria, en cuyo caso solo tres de cada diez poseen al menos una cuenta. En el caso del ahorro informal, la proporción más alta de la población que emplea mecanismos informales se encuentra en el nivel de preparatoria o equivalente con 70%, y a partir de este nivel decrece hasta alcanzar 59% en el nivel de maestría o doctorado (ver Gráfica 2.19).

Gráfica 2.19 Ahorro formal e informal por escolaridad

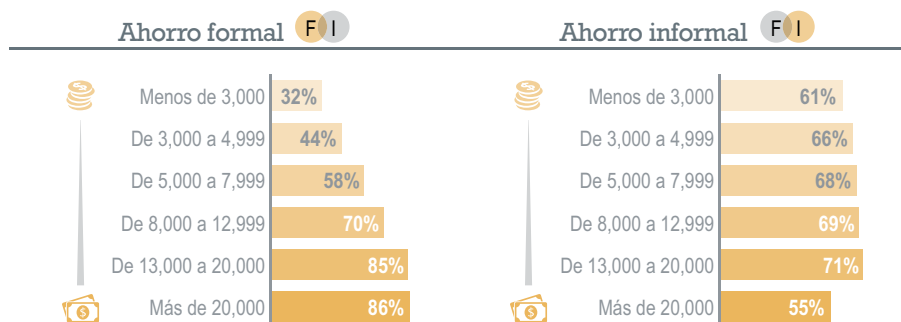


Fuente: ENIF 2015.

Para el ahorro formal desagregado por nivel de ingreso mensual, la proporción de la población que tiene al menos una cuenta en un banco o institución financiera aumenta conforme se eleva el nivel de ingreso, incluso la diferencia alcanza 54 puntos porcentuales entre los adultos que tienen un ingreso mensual mayor a 20 mil pesos y quienes perciben menos de 3 mil pesos. Esta misma situación se presenta en el caso del ahorro

informal, aunque de forma menos acentuada (a excepción del rango de adultos que perciben más de 20 mil pesos de ingreso mensual), es decir, conforme aumenta el ingreso se incrementa el uso de mecanismos informales de ahorro; en este caso, la diferencia entre las personas que perciben de 13 mil a 20 mil pesos y los que ganan menos de 3 mil pesos es de 10 puntos porcentuales (ver Gráfica 2.20).

Gráfica 2.20 Ahorro formal e informal por nivel de ingreso mensual



* No se incluyen a las personas que contestaron no haber trabajado, que no especificaron su ingreso o que no reciben ingresos por su trabajo, actividad o negocio.

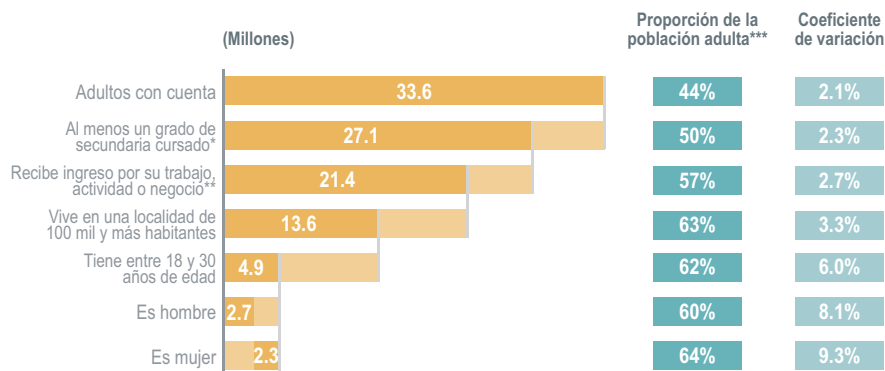
Fuente: ENIF 2015.

De las características sociodemográficas descritas, la mayor proporción de adultos con cuenta en un banco o institución financiera se encuentran en los que habitan en localidades con más habitantes, los que tienen un nivel de estudios mayor y los que reciben más ingreso por su trabajo, actividad o negocio; lo que no es evidente es una mayor proporción de ahorro formal debido al sexo o al rango de edad.

México se caracteriza por ser un país joven, urbano, con un nivel promedio de estudios de secundaria y con más mujeres que hombres. De esta forma, con datos de la ENIF, se estima que

alrededor de dos de cada tres adultos tienen una cuenta si poseen de forma conjunta las características sociodemográficas: haber cursado al menos un grado de secundaria, recibir ingresos por su trabajo, actividad o negocio, vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes, tener entre 18 y 30 años de edad y ser mujeres (ver Gráfica 2.21). Lo anterior no necesariamente quiere decir que poseer estos atributos aumenten la probabilidad de tener una cuenta en comparación de otros dentro del mismo atributo (por ejemplo, haber cursado una licenciatura en comparación con secundaria), ya que para ello se necesitaría realizar un análisis probabilístico como el que se presentará en la siguiente sección.

Gráfica 2.21 Perfil sociodemográfico de los adultos con ahorro formal

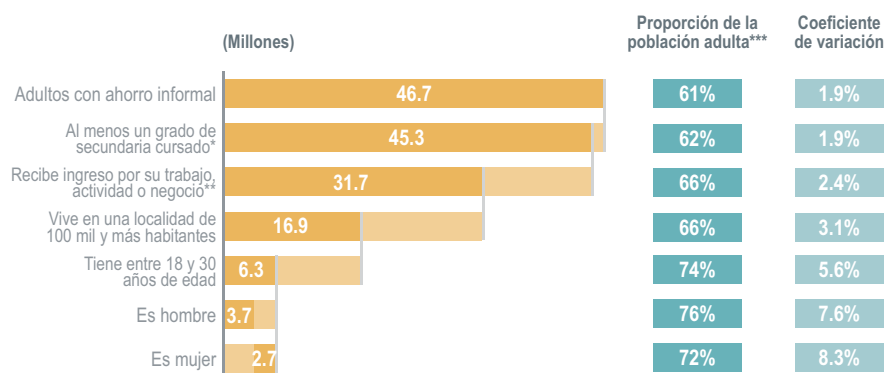


* No necesariamente las personas concluyeron los estudios. Pregunta 3.4, opción "Nivel" del cuestionario de la ENIF 2015.
 ** Excluye a las personas que no respondieron la pregunta 3.8a del cuestionario de la ENIF 2015.
 *** Número de adultos con al menos una cuenta en un banco o institución financiera y las características sociodemográficas mencionadas, entre el total de la población con ese perfil sociodemográfico.
 Fuente: ENIF 2015.

De igual forma, alrededor de tres de cada cuatro adultos ahorraron a través de mecanismos informales si tienen las siguientes características sociodemográficas: haber cursado al menos un

grado de secundaria, percibir un ingreso por su trabajo, actividad o negocio, vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes, tener entre 18 y 30 años de edad y ser hombres (ver Gráfica 2.22).

Gráfica 2.22 Perfil sociodemográfico de los adultos con ahorro informal



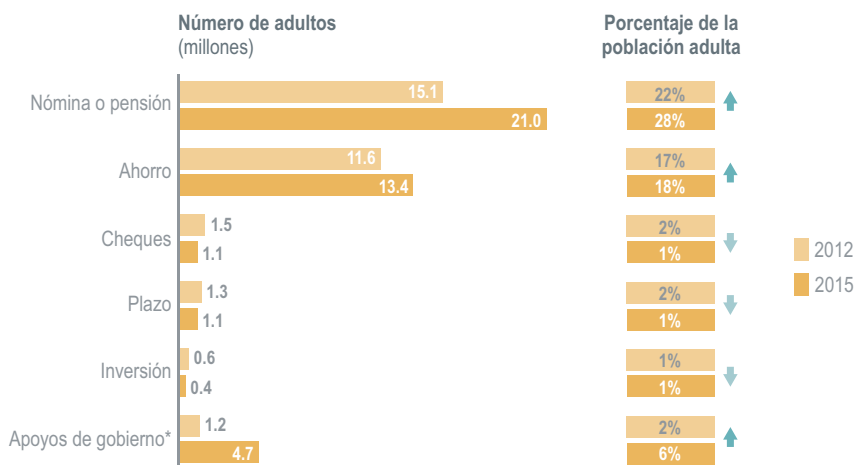
* No necesariamente las personas concluyeron los estudios. Pregunta 3.4, opción "Nivel" del cuestionario de la ENIF 2015.
 ** Excluye a las personas que no respondieron la pregunta 3.8a del cuestionario de la ENIF 2015.
 *** Número de adultos que guardaron o ahorraron dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos, con familiares o conocidos, en casa, en una tanda, prestando dinero o comprando animales o bienes y las características sociodemográficas mencionadas, entre el total de la población con ese perfil sociodemográfico.
 Fuente: ENIF 2015.

Productos de ahorro formal

Utilizando la información de la ENIF, se ha clasificado a los adultos con ahorro formal como aquellos que tienen contratado uno o más productos de nómina o pensión, ahorro, cheques, depósito a plazo fijo, fondo de inversión o donde reciben apoyos de gobierno²¹ con un banco o institución financiera. El producto más contratado es el de nómina o pensión con 21 millones de adultos que contestaron tener al menos una cuenta, seguido

por la cuenta de ahorro con 13.4 millones de adultos y donde reciben apoyos de gobierno con 4.7 millones de adultos; en cambio las cuentas de cheques, depósito a plazo y fondo de inversión son los productos menos contratados. Respecto del primer levantamiento, las cuentas de nómina o pensión y donde reciben apoyos de gobierno registraron el mayor crecimiento con seis y cuatro puntos porcentuales respectivamente; caso contrario a las cuentas de cheques, depósito a plazo y fondo de inversión que decrecieron (ver Gráfica 2.23).

Gráfica 2.23 Evolución de los productos de ahorro formal



* Pregunta 5.11, opción 6 "Otro" del cuestionario de la ENIF 2015.

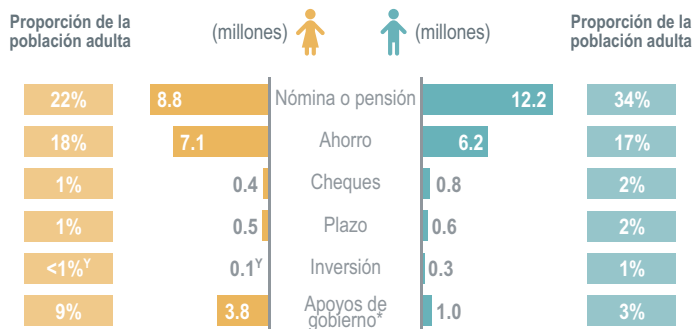
** Dado que un adulto puede tener más de un tipo de cuenta, la suma de todos los tipos de cuenta supera al número de adultos con ahorro formal.

Fuente: ENIF 2015 y 2012.

En los productos de ahorro formal, las cuentas de nómina o pensión registran la mayor diferencia por sexo alcanzando 12 puntos porcentuales. La segunda mayor diferencia se presenta

en las cuentas para recibir apoyos de gobierno con seis puntos porcentuales, solo que en este caso las mujeres tienen un porcentaje más elevado en comparación con los hombres (ver Gráfica 2.24).

Gráfica 2.24 Productos de ahorro formal por sexo



* Pregunta 5.11, opción 6 "Otro" del cuestionario de la ENIF 2015.

** Dado que un adulto puede tener más de un tipo de cuenta, la suma de todos los tipos de cuenta supera al número de adultos con ahorro formal.

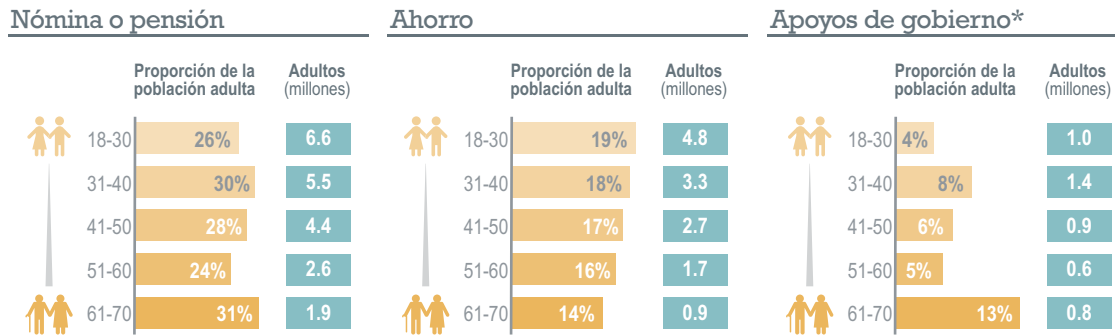
^Y Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Fuente: ENIF 2015.

Por rango de edad, la mayor proporción de adultos con una cuenta de nómina o pensión se presenta entre los adultos de 61 a 70 años, mientras que la menor se observa en aquellos que tienen de 51 a 60 años; la diferencia entre ambos rangos es de siete puntos porcentuales, y en el caso de los adultos que tienen de 61 a 70 años, tres de cada diez contestaron tener contratada al menos una cuenta de nómina o pensión. En las

cuentas de ahorro se registra una mayor proporción entre los adultos de 18 a 30 años y disminuye conforme aumenta la edad hasta llegar a una diferencia de cinco puntos porcentuales con los adultos de 61 a 70 años. Para las cuentas donde se reciben apoyos de gobierno, la mayor proporción se encuentra en los adultos del rango de 61 a 70 años con 13%, seguido de los adultos de 31 a 40 años con 8% (ver Gráfica 2.25).

Gráfica 2.25 Productos de ahorro formal por rango de edad

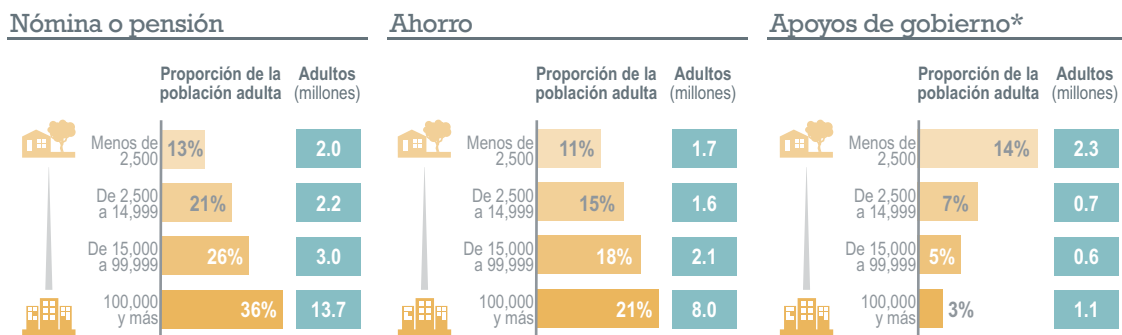


* Pregunta 5.11, opción 6 "Otro" del cuestionario de la ENIF 2015.
Fuente: ENIF 2015.

Las cuentas de nómina o pensión y ahorro muestran una mayor proporción de adultos que las tienen contratadas en la población que habita en localidades de 100 mil y más habitantes. Para las cuentas de nómina o pensión la diferencia entre los adultos que habitan en localidades de 100 mil y más y los de menos de 2,500 alcanza 23 puntos porcentuales, mientras que para las

cuentas de ahorro 10 puntos porcentuales. Por el contrario, en las cuentas para recibir apoyos del gobierno la mayor proporción de adultos que las poseen se encuentra en localidades de menos de 2,500 habitantes, registrando una diferencia de 11 puntos porcentuales con los adultos que habitan en localidades de 100 mil y más habitantes (ver Gráfica 2.26).

Gráfica 2.26 Productos de ahorro formal por localidad

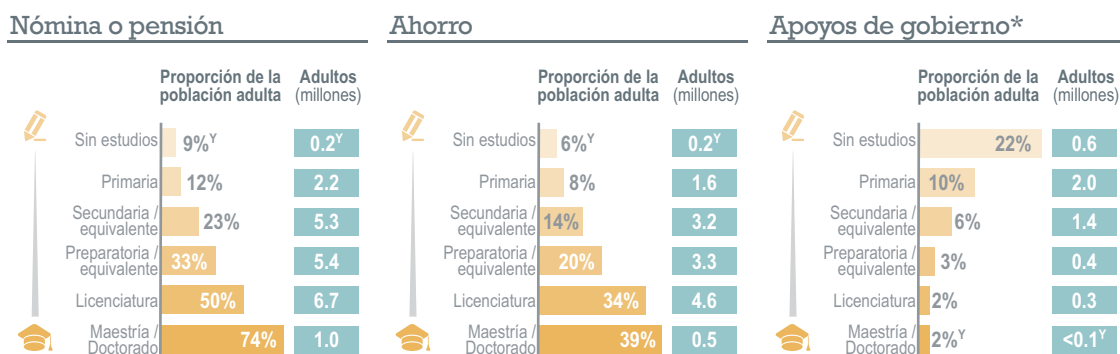


* Pregunta 5.11, opción 6 "Otro" del cuestionario de la ENIF 2015.
Fuente: ENIF 2015.

Por nivel escolar cursado, entre mayor es el nivel escolar cursado, las cuentas de nómina o pensión y ahorro presentan una mayor proporción de adultos que tienen contratado el producto, en un banco o institución financiera. Para las cuentas de nómina o pensión la diferencia entre la población que alcanzó un nivel de maestría o doctorado y los que no estudiaron es de 65 puntos porcentuales, mientras que para las cuentas

de ahorro es de 33 puntos porcentuales. En las cuentas para recibir apoyos de gobierno sucede lo opuesto, entre mayor es el nivel escolar cursado menor es la proporción de los adultos que tienen el producto; para este tipo de cuentas, la diferencia entre quienes no estudiaron y los que alcanzaron maestría o doctorado es de 20 puntos porcentuales (ver Gráfica 2.27).

Gráfica 2.27 Productos de ahorro formal por escolaridad

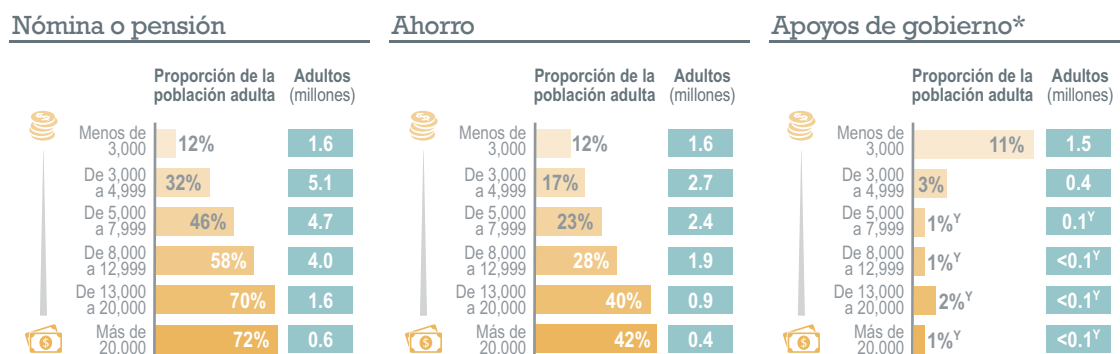


* Pregunta 5.11, opción 6 "Otro" del cuestionario de la ENIF 2015.
^Y Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
 Fuente: ENIF 2015.

El comportamiento por nivel de ingreso mensual es muy similar al que se presenta por nivel escolar cursado. En este caso, las cuentas de nómina o pensión y las de ahorro tienen una mayor proporción de la población que tiene contratado el producto entre mayor es el nivel de ingreso mensual percibido; la diferencia entre la población que percibe más de 20 mil pesos mensuales y los que reciben menos de 3 mil pesos mensuales

es de 60 puntos porcentuales para las cuentas de nómina o pensión y de 30 puntos porcentuales para las de ahorro. En las cuentas para recibir apoyos de gobierno la mayor proporción se presenta en la población con menos de 3 mil pesos de ingreso y la diferencia con la población que mayores ingresos percibe alcanza 10 puntos porcentuales (ver Gráfica 2.28).

Gráfica 2.28 Productos de ahorro formal por nivel de ingreso mensual



* Pregunta 5.11, opción 6 "Otro" del cuestionario de la ENIF 2015.

** No se incluyen a las personas que contestaron no haber trabajado, que no especificaron su ingreso o que no reciben ingresos por su trabajo, actividad o negocio.

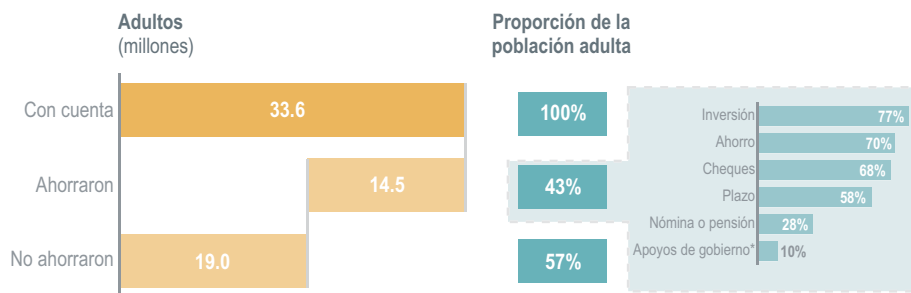
^Y Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Fuente: ENIF 2015.

De las características sociodemográficas mencionadas, la mayor proporción de adultos con cuenta de nómina o pensión, en un banco o institución financiera, tienen un nivel de estudios mayor, perciben un mayor ingreso mensual, viven en localidades con más habitantes y son hombres; lo que no es evidente es una mayor proporción debido al rango de edad. Para las cuentas de ahorro no se percibe una relación por sexo, pero si se presentan en mayor proporción entre la población que tiene un nivel de estudios mayor, que percibe un ingreso mensual mayor, que vive en una localidad con más habitantes y que tienen entre 18 y 30 años de edad. En las cuentas para recibir apoyos de gobierno, la mayor proporción de adultos que tiene contratado el producto no tiene estudios o no lo especificaron, viven en localidades de menos de 2,500 habitantes, perciben menos de 3 mil pesos y son mujeres.

Una vez que la población tiene contratada una cuenta con un banco o institución financiera, el siguiente paso es que la usen para ahorrar, guardar o depositar dinero y no solo para recibir recursos de nómina, pensión o apoyos de gobierno. No obstante, con la información de la ENIF 2015 menos de la mitad de la población que contestó tener contratada al menos una cuenta con un banco o institución financiera ahorró, depositó o guardó dinero en el último año (43%). De esta población, los productos con la mayor proporción de adultos que usaron su cuenta para ahorrar, depositar o guardar dinero se encuentran los fondos de inversión, ahorro, cheques y depósito a plazo con proporciones superiores al 50%. Por el contrario, los productos que presentan la menor proporción de uso para ahorrar, guardar o depositar dinero son las cuentas de nómina o pensión y para recibir apoyos de gobierno con 28% y 10% respectivamente (ver Gráfica 2.29).

Gráfica 2.29 Población que ahorró, depositó o guardó dinero en su cuenta en el último año

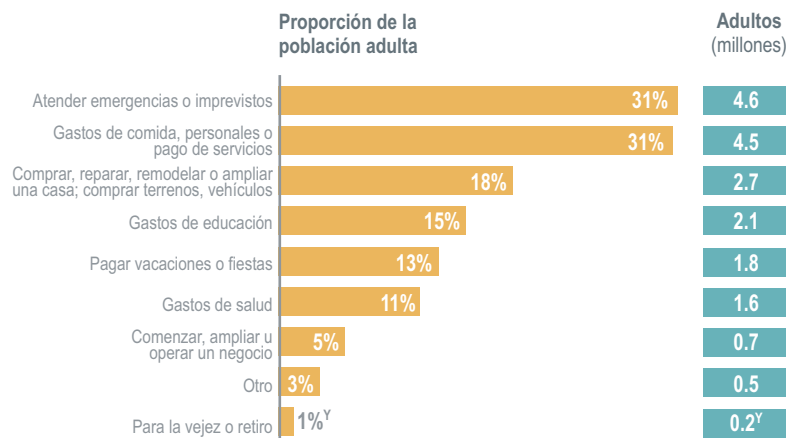


* Pregunta 5.11, opción 6 "Otro" del cuestionario de la ENIF 2015.
Fuente: ENIF 2015.

El destino principal del dinero que la población guardó, depositó o ahorró en el último año, fue para atender emergencias o imprevistos, seguido de gastos de comida, personales o pago de servicios;

en ambas opciones la proporción de la población que dijo haber usado el dinero para estos fines alcanzó 31%. La opción menos mencionada fue para utilizarlo en la vejez o retiro (ver Gráfica 2.30).

Gráfica 2.30 Destino del ahorro formal

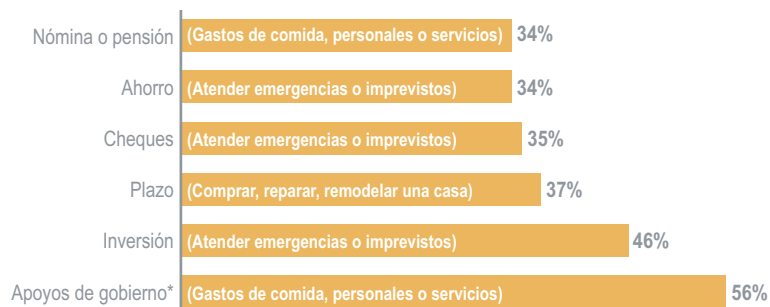


* La suma supera a la población adulta que guardó, depositó o ahorró dinero en el último año, debido a que un informante podía mencionar más de una opción.
^Y Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

Para los productos de ahorro, cheques e inversión, el destino principal que las personas le dieron al dinero que guardaron, depositaron o ahorraron, fue para atender emergencias o imprevistos, superando en todos los casos 30%. En los productos de nómina o pensión y para recibir apoyos de gobierno, el

destino más frecuente fue gastos de comida, personales o pago de servicios, y el único producto donde las personas eligieron comprar, reparar, remodelar o ampliar una casa, como destino principal, fue depósito a plazo (ver Gráfica 2.31).

Gráfica 2.31 Destino principal del ahorro formal por tipo de producto



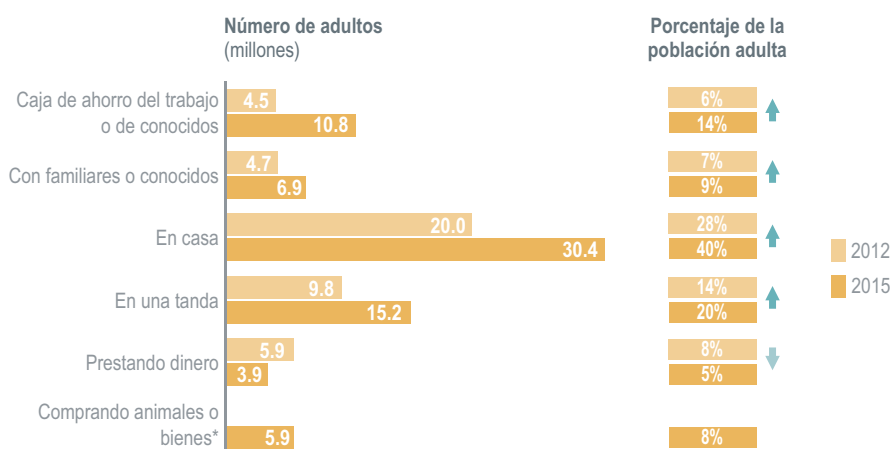
* Pregunta 5.11, opción 6 "Otro" del cuestionario de la ENIF 2015.
Fuente: ENIF 2015.

Mecanismos de ahorro informal

De acuerdo con la información de la ENIF 2015, el mecanismo de ahorro informal más empleado por los adultos es guardar dinero en casa con 30.4 millones de adultos, seguido por ahorrar en una tanda con 15.2 millones de adultos y en tercer lugar guardar dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos con 10.8 millones de adultos; por el contrario, ahorrar

prestando dinero es el mecanismo de ahorro informal menos utilizado. Respecto de la ENIF 2012, en prácticamente todos los mecanismos de ahorro informal aumentó²² el porcentaje de la población que los usa, excepto ahorrar prestando dinero, el cual decreció tres puntos porcentuales. El mecanismo que tuvo el aumento porcentual más elevado fue guardar dinero en casa con 12 puntos porcentuales (ver Gráfica 2.32).

Gráfica 2.32 Evolución de los mecanismos de ahorro informal



* El cuestionario de 2012 no incluía la alternativa de ahorrar comprando animales o bienes.

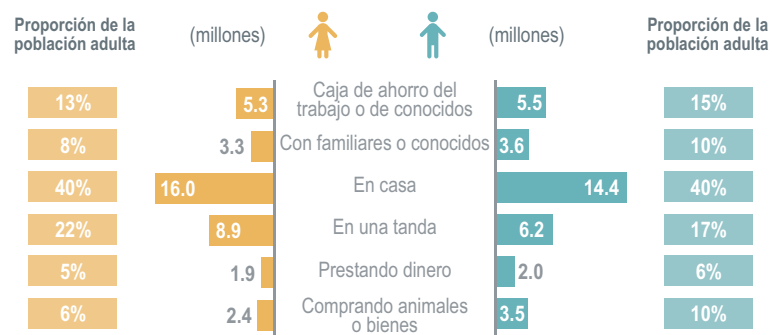
** Dado que un adulto puede ahorrar a través de más de una alternativa, la suma de todos los mecanismos supera al número de adultos con ahorro informal.

Fuente: ENIF 2015 y 2012.

Por sexo, el mecanismo de ahorro informal que presenta la mayor diferencia es ahorrar en una tanda con cinco puntos porcentuales, el cual es empleado por las mujeres en mayor

proporción. Asimismo, el mecanismo de guardar dinero en casa destaca por no presentar una diferencia significativa de sexo (ver Gráfica 2.33).

Gráfica 2.33 Mecanismos de ahorro informal por sexo

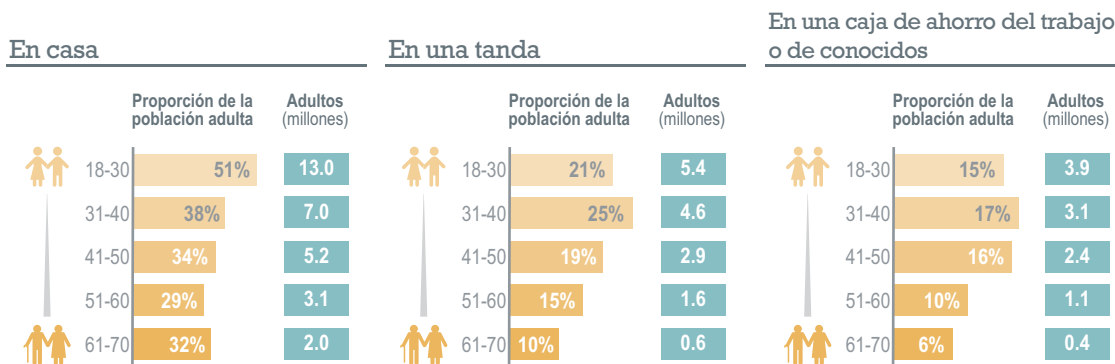


* Dado que un adulto puede ahorrar a través de más de una alternativa, la suma de todos los mecanismos supera al número de adultos con ahorro informal.
Fuente: ENIF 2015.

Para el mecanismo de ahorro informal guardar dinero en casa, la mayor diferencia por rango de edad se presenta entre los adultos de 18 a 30 años y los de 51 a 60 años con 22 puntos porcentuales; la mitad de los adultos que se encuentran en el rango de 18 y 30 años guarda dinero en casa, en cambio solo lo hacen la tercera parte de los que tienen de 51 a 60 años de edad. Para los adultos que ahorran en una tanda, la

mayor proporción se presenta en el rango de 31 a 40 años, en donde uno de cada cuatro adultos emplea este mecanismo. En el caso de los adultos que guardan dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos, los que se encuentran en el rango de 31 a 40 años de edad son quienes lo usan en mayor proporción (ver Gráfica 2.34).

Gráfica 2.34 Mecanismos de ahorro informal por rango de edad

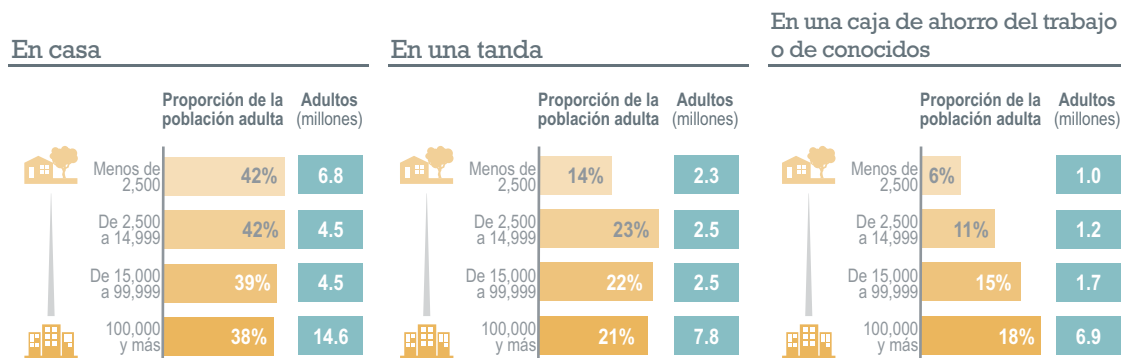


Fuente: ENIF 2015.

Guardar dinero en casa presenta una mayor proporción de adultos que lo utilizan en la población que habita en localidades de menos de 2,500 habitantes y disminuye conforme aumenta el tamaño de la localidad. Lo contrario sucede en el mecanismo

de guardar dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos, en donde la proporción es mayor conforme aumenta el tamaño de la localidad (ver Gráfica 2.35).

Gráfica 2.35 Mecanismos de ahorro informal por localidad



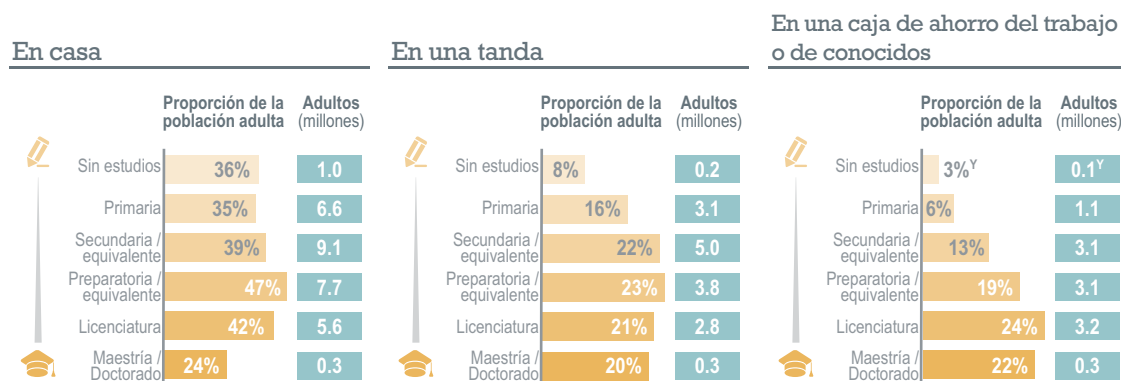
Fuente: ENIF 2015.

Por nivel escolar cursado, guardar dinero en casa presenta una mayor proporción de adultos que lo emplean en los que alcanzaron un nivel de preparatoria o equivalente (prácticamente la mitad de los adultos emplea este mecanismo); la diferencia con aquellos adultos que cursaron maestría o doctorado alcanza 23 puntos porcentuales.

Para el mecanismo de ahorrar empleando tandas, a partir de

la población que cursó al menos un nivel de preparatoria o equivalente no hay una diferencia significativa en la proporción de adultos que emplean este mecanismo. En el caso de la población que ahorra en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos, se presenta una mayor proporción de la población que emplea el mecanismo conforme aumenta el nivel de escolaridad cursado; la mayor proporción se presenta entre los adultos que cursaron un nivel de licenciatura (ver Gráfica 2.36).

Gráfica 2.36 Mecanismos de ahorro informal por escolaridad



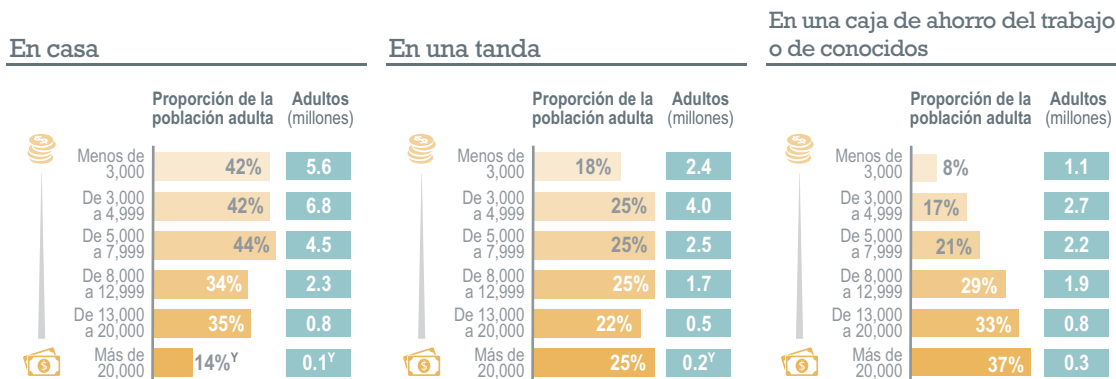
^Y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Fuente: ENIF 2015.

La proporción de la población que utiliza el mecanismo de guardar dinero en casa supera 40% para los adultos que ganan menos de ocho mil pesos mensuales, esta proporción se reduce conforme aumenta el ingreso; la diferencia entre la población que percibe de cinco mil a menos de ocho mil pesos y los que reciben más de 20 mil pesos al mes alcanza 30 puntos porcentuales. En el caso de los adultos que dijeron ahorrar a través de tandas, no se presenta una diferencia significativa

por nivel de ingreso. El mecanismo de guardar dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos muestra una mayor proporción de la población que lo emplea conforme aumenta el ingreso mensual percibido, incluso la diferencia entre los adultos que tienen un ingreso mayor a 20 mil pesos y quienes reciben menos de tres mil pesos alcanza 29 puntos porcentuales (ver Gráfica 2.37).

Gráfica 2.37 Mecanismos de ahorro informal por nivel de ingreso mensual



* No se incluyen a las personas que contestaron no haber trabajado, que no especificaron su ingreso o que no reciben ingresos por su trabajo, actividad o negocio.

^y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

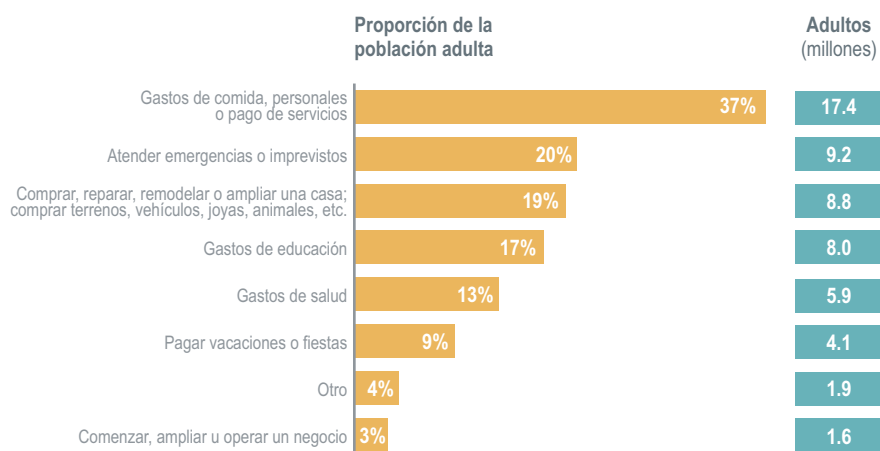
Fuente: ENIF 2015.

De acuerdo con las características sociodemográficas descritas, el mecanismo de guardar dinero en casa es empleado en mayor proporción por los adultos más jóvenes (incluso entre la población de 18 a 30 años la mitad dijeron emplearlo), los adultos que alcanzaron un nivel de preparatoria o equivalente y en aquellos que perciben menos de ocho mil pesos de ingreso al mes. En el caso de ahorrar dinero en una tanda, es el mecanismo que en proporción usan más las mujeres que los hombres, así como la población que tiene entre 31 y 40 años de edad. Finalmente, guardar dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos se presenta en mayor proporción en los

adultos en el rango de edad de 31 a 40 años, en los que habitan en localidades de 100 mil y más habitantes y se incrementa conforme aumenta el nivel escolar y el ingreso mensual.

En cuanto al uso o destino que las personas dieron, o contestaron que darían, al dinero que ahorraron o guardaron a través de mecanismos informales, el 37% mencionó para pagar gastos de comida, personales o pago de servicios, en tanto que solo 3% dijo para comenzar, ampliar u operar un negocio (ver Gráfica 2.38).

Gráfica 2.38 Destino del ahorro informal



* La suma supera a la población adulta que guardó o ahorró dinero en el último año, debido a que un informante podía mencionar más de una opción.

Fuente: ENIF 2015.

Determinantes del ahorro

Con el fin de analizar los factores que pueden ser determinantes para el ahorro, se utilizó un análisis probabilístico, al igual que Vázquez (2005)²³, y se eligió un modelo *Probit*, dado que permite explicar el comportamiento de una variable dependiente dicotómica, mediante el cálculo de probabilidades estimadas de variables independientes. En este caso, la variable dependiente es el ahorro formal y se busca determinar el efecto de algunas variables sociodemográficas y financieras en la probabilidad de tener una cuenta en un banco o institución financiera. El modelo cuenta con las siguientes características:

$$Y = F \left(\alpha + \sum_{i=1}^m \beta_i X_i \right)$$

Donde Y mide la probabilidad de tener una cuenta de ahorro cuando se tiene alguna de las características que describen las variables independientes x , m es el número de variables independientes del modelo y $F(z)$ es la función de distribución normal²⁴. Cabe destacar que las estimaciones de los coeficientes del modelo (β_i) no proporcionan aumentos en la probabilidad de tener una cuenta de ahorro, sino los cambios marginales cuando cambia una variable independiente, es decir, los cambios en la probabilidad de tener una cuenta de ahorro si las variables independientes pasan de cero a uno en el caso de que sean dicotómicas (por ejemplo, “no tener un empleo formal” es igual a 0, mientras que tenerlo es igual a 1), o cuando cambian marginalmente (por ejemplo, haber cursado un año adicional en la escuela o tener un año más edad).

Las variables independientes que se consideran en el modelo son diez: número de años aprobados en la escuela²⁵, edad, empleo formal²⁶, vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes, ser mujer, recibir un ingreso mensual menor a 4,300 pesos, recibir un ingreso mensual igual o mayor a 4,300 pesos, emplear algún mecanismo de ahorro informal²⁷, tener contratado algún producto de crédito formal²⁸ y llevar un registro de sus gastos²⁹; excepto el número de años aprobados

en la escuela y la edad, las demás son variables dicotómicas. Para la variable dependiente se consideraron dos casos: el primero excluye a los adultos cuyo único producto es una cuenta para recibir apoyos de gobierno y el segundo considera todas las personas que dijeron tener una cuenta en un banco o institución financiera.

En el primer modelo, el cual no considera a las personas cuya única cuenta es para recibir apoyos de gobierno, el empleo formal aumenta 40% la probabilidad de tener una cuenta, seguido de tener contratado algún producto de crédito formal y percibir un ingreso mensual igual o mayor a 4,300 pesos, con 13% y 11% respectivamente; a estos efectos le sigue llevar un registro de sus gastos, el cual aumenta 7% la probabilidad de tener contratada una cuenta en un banco o institución financiera. Las variables ser mujer y percibir un ingreso mensual entre 0 y 4,299 pesos resultan no significativas y la edad prácticamente no influye dado que su efecto marginal es menor a 1%.

En el segundo modelo, el cual incluye a todas las personas con cuenta en un banco o institución financiera, el empleo formal aumenta 39% la probabilidad de tener una cuenta (resultado similar al obtenido en el modelo que excluye a las personas cuya única cuenta es para recibir apoyos de gobierno). La segunda variable independiente con mayor efecto marginal es tener contratado algún producto de crédito formal, que aumenta 14% la probabilidad de contar con una cuenta. Si bien, llevar un registro de sus gastos y percibir un ingreso igual o mayor a 4,300 pesos aumenta más de 8% la probabilidad de tener una cuenta, destaca que ser mujer aumenta 7% la probabilidad de contar con una cuenta, lo que está altamente influido por la distribución de apoyos de gobierno a través de cuentas.

Asimismo, dos efectos marginales que pueden tener su origen en la misma causa son percibir un ingreso entre 0 y 4,299 pesos y vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes, ya que disminuyen la probabilidad de contar con una cuenta en 4% y 3%, respectivamente. En este modelo todas las variables independientes resultaron significativas y la edad, al igual que en el modelo anterior, resultó con un efecto marginal menor a 1% (ver Tabla 2.2 y Gráfica 2.39).

23/ Vázquez, A. (2015). “Determinantes para participar en el mercado formal de productos financieros: El caso del ahorro y del crédito en México”, *Estudios Económicos CNBV Volumen 3*. México: CNBV.

24/ Para una variable normal estándar (media cero y varianza unitaria): $F(z) = \int_{-\infty}^z \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{z^2}{2}} dz$

25/ A partir de la información de la pregunta 3.4 de la ENIF 2015, se construyó una variable discreta con un rango de 0 a 26 años aprobados en la escuela.

26/ Se considera que una persona tiene empleo formal si contestó que tiene derecho a los servicios médicos del IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA o SEMAR (opciones 2, 3 y 4 de la pregunta 3.10 de la ENIF 2015).

27/ Población que contestó haber guardado o ahorrado dinero a través de un mecanismo informal, pregunta 5.1 de la ENIF 2015.

28/ Personas que contestaron tener contratado un producto de crédito formal, pregunta 6.9 de la ENIF 2015.

29/ Pregunta 4.1 de la ENIF 2015.

Tabla 2.2 Efecto marginal de cada variable sobre la probabilidad de tener una cuenta en un banco o institución financiera

Variable	Sin cuentas para recibir apoyos de gobierno*		Todas las cuentas	
	Efecto marginal	Valor Z	Efecto marginal	Valor Z
Años aprobados en la escuela	0.029	(15.875) **	0.017	(9.879) **
Edad	0.005	(9.031) **	0.005	(9.635) **
Tiene empleo formal	0.404	(23.954) **	0.388	(21.882) **
Vive en una localidad de 100 mil y más habitantes	0.030	(2.035) *	-0.032	(-2.163) *
Es mujer	-0.015	(-1.020)	0.070	(4.580) **
Recibe un ingreso mayor a 0 y menor a 4,300 pesos	-0.024	(-1.327)	-0.038	(-2.137) *
Recibe un ingreso igual o mayor a 4,300 pesos	0.109	(5.285) **	0.082	(3.921) **
Emplea algún mecanismo de ahorro informal	0.039	(2.630) **	0.053	(3.576) **
Tiene contratado algún producto de crédito formal	0.133	(8.567) **	0.137	(8.586) **
Lleva un registro de sus gastos	0.073	(4.883) **	0.087	(5.769) **

** Significativo al 1%, * Significativo al 5%; con 6,039 observaciones.

* Excluye a las personas cuyo único producto es una cuenta para recibir apoyos de gobierno.

Gráfica 2.39 Efectos marginales sobre la probabilidad de tener una cuenta en un banco o institución financiera



* Excluye a las personas cuyo único producto es una cuenta para recibir apoyos de gobierno.
Datos para los modelos: ENIF 2015.

■ Conclusiones

En esta edición del Reporte se incluye información del ahorro de los adultos en México, proveniente tanto de las instituciones financieras, supervisadas y reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, como por las personas, a través de la información obtenida por la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015. En el caso de la oferta, la información se analiza mediante el número de contratos que las instituciones financieras periódicamente reportan a la CNBV y para la demanda, a través de las respuestas que proporcionaron los adultos encuestados en la ENIF 2015.

De la información presentada en la primera sección, destaca el número de contratos de captación, los cuales alcanzaron 111 millones a junio de 2016, lo que coloca al indicador básico de captación en 12,493 productos por cada 10 mil adultos. En el caso de la banca múltiple continúa presentándose una alta concentración, ya que siete bancos suman 92% de los contratos de captación; además, las cuentas de expediente simplificado ya representan el 15% del total de contratos. El sector de ahorro y crédito popular aumentó 14% el número de contratos de captación en un año, y al igual que la banca múltiple, presenta una alta concentración, dado que dos entidades reportan el 47% del total.

A pesar de que todos los sectores aumentaron el número de contratos de cuentas de captación, persiste una diferencia relevante a nivel estatal. Los estados con mayor número de contratos por cada 10 mil adultos de la banca múltiple se encuentran en el norte del país, junto con la Ciudad de México, Quintana Roo y Jalisco. La diferencia entre la Ciudad de México, primer lugar, y Chiapas, último lugar, aumentó en 3,809 contratos por cada 10 mil adultos de junio de 2015 a junio de 2016. En el sector de ahorro y crédito popular, los estados con mayor número de contratos de captación por cada 10 mil adultos se concentran en el centro del país: Querétaro, Guanajuato y Colima.

Desde el punto de vista de captación, el reto continúa siendo aumentar el número de contratos de captación en los estados del sur del país y que más personas puedan ingresar al sistema financiero, además de ampliar la presencia del sector de ahorro y crédito popular en los estados del norte y sur del país.

La segunda sección presenta los resultados más destacados del ahorro formal e informal de la ENIF 2015. De acuerdo con la información de la Encuesta, 44% de los adultos en México tienen contratada al menos una cuenta en un banco o institución

financiera, lo que equivale a 33.6 millones. Este resultado representa un incremento de ocho puntos porcentuales respecto del primer levantamiento de la ENIF, lo que significó 8.6 millones de adultos más con cuenta. Además, la dispersión de apoyos de gobierno a través de cuentas de captación, generaron cuatro puntos porcentuales de crecimiento. Para el caso del ahorro informal, la población que emplea algún mecanismo informal aumentó de 44% a 61%, lo que se traduce en un aumento de 16 millones de adultos.

Los adultos con cuenta en un banco o institución financiera se encuentran en mayor proporción entre los que habitan en localidades con más habitantes, los que tienen un nivel de estudios mayor y los que reciben más ingreso por su trabajo, actividad o negocio. Los productos de ahorro formal más contratados por los adultos en México es la cuenta de nómina y pensión, seguidas de la cuenta de ahorro y la cuenta para recibir apoyos de gobierno. En cuanto a los destinos principales del dinero que los adultos guardaron, depositaron o ahorraron fueron para atender emergencias o imprevistos, seguido de gastos de comida, personales o pago de servicios. Para el ahorro informal, los mecanismos más empleados fueron guardar dinero en casa, ahorrar en una tanda y guardar dinero en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos, y el uso o destino que dieron, o contestaron que darían, fue para pagar gastos de comida, personales o pago de servicios.

El análisis probabilístico del modelo que excluye a las personas cuya única cuenta es para recibir apoyos de gobierno arroja que el empleo formal aumenta 40% la probabilidad de tener una cuenta en un banco o institución financiera, mientras que ser mujer y percibir un ingreso entre 0 y 4,299 pesos no resulta significativo. En el caso del modelo que considera todas las cuentas, el empleo formal aumenta 39% la probabilidad de tener una cuenta y ser mujer 7%; este resultado hace evidente el impacto que tiene la distribución de programas como Prospera, a través de cuentas a mujeres beneficiarias.

Los resultados de la ENIF muestran que hay avance en inclusión financiera, pero no es suficiente, ya que continúa el reto de aumentar el número de adultos que tiene contratada al menos una cuenta en un banco o institución financiera, así como el de incrementar el monto que ahorran, guardan o depositan. También es importante disminuir los 17.9 millones de adultos que dijeron no tener una cuenta ni emplear mecanismos de ahorro informal.



03

Ahorro para el retiro



■ Introducción

El ahorro es fundamental para todas las personas, pues permite tener un respaldo económico para hacer frente a obligaciones futuras, así como acceder a bienes y servicios que mejoren la calidad de vida y, a su vez, favorece el cumplimiento de metas. Por su parte, ahorrar para el retiro es relevante, ya que, al dejar de generar ingresos periódicos provenientes de su fuente de trabajo, es necesario que la persona cuente con el respaldo económico suficiente para cubrir gastos y, al menos, poder mantener su estilo de vida. Sin embargo, al tratarse de un beneficio a recibir en el largo plazo, con frecuencia las personas no perciben su utilidad, y por ello no destinan suficientes recursos a este fin. Es así que el tema de ahorro para el retiro es parte crucial de los esfuerzos de inclusión financiera para lograr que los mexicanos gocen de los beneficios del sistema financiero formal al llegar al final de su vida laboral.

En este capítulo se presenta un panorama general del sector de ahorro para el retiro y se divide en dos secciones. La primera sección se estructura en tres partes, comenzando con una actualización de los indicadores básicos de ahorro para el retiro, siguiendo con datos sobre los recursos administrados por las Administradoras de Fondos para el Retiro (Afore) y terminando con información sobre las aportaciones voluntarias, que incluye una descripción de los canales innovadores habilitados para facilitar y fomentar la captación de recursos destinados al ahorro para el retiro. La segunda sección muestra los principales resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 sobre el ahorro para el retiro, incluyendo la identificación de las principales barreras y la percepción sobre la calidad del servicio recibido por los cuentahabientes.

■ Sección 3.1 Principales características del Sistema de Ahorro para el Retiro y recientes modificaciones normativas

El Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) administra los recursos de los trabajadores que cotizan en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), así como los recursos de los trabajadores independientes que han adquirido una cuenta de ahorro para el retiro a través de alguna Administradora de Fondos para el Retiro (Afore).

Por su parte, la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) establece las reglas para que el SAR funcione adecuadamente; vigila que se resguarden adecuadamente los recursos de los trabajadores y supervisa que los recursos de los trabajadores se inviertan de acuerdo a los parámetros y límites establecidos por la propia Comisión. A su vez, se asegura de que se brinde la información requerida a los trabajadores (por ejemplo, que el trabajador reciba su estado de cuenta tres veces al año) y está facultada para imponer multas a las Afore, e incluso sanciones a los empleados de éstas en caso de algún incumplimiento a las disposiciones.

Entre 2015 y 2016, se realizaron modificaciones a las Disposiciones de carácter general en materia financiera de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. En específico se realizaron cambios en la Circular Única Operativa (CUO) y en la Circular Única Financiera (CUF), las cuales constituyen la columna vertebral regulatoria del SAR. Entre las modificaciones a los principales procesos operativos establecidos por la CUO realizadas durante 2015 están:

- Se dispone que los traspasos deberán acompañarse por una notificación previa vía SMS que validará que sea

el ahorrador quien lleva a cabo el trámite. Además, el ahorrador deberá firmar el nuevo documento de Indicador de Rendimiento Neto (IRN) que busca orientarlo respecto a su decisión.

- Se establece el proceso de recertificación, con lo que se busca modificar los incentivos de los agentes promotores de las Afore al pasar de un modelo basado en la promoción del traspaso de cuentas a otro enfocado en la retención de los clientes. Así, para retener a un ahorrador, las Afore deberán entrar en contacto directo con él para obtener su consentimiento y, en caso afirmativo, continuar administrando su cuenta por un año adicional. Durante ese año, ninguna otra Afore podrá traspasar la cuenta a menos que el trabajador lo solicite con su propia Afore.
- Se crea el expediente electrónico único para cada trabajador, el cual lo acompañará durante toda su vida laboral, sin importar en qué Afore se encuentre. Este expediente contará con once elementos de validación y, a partir de 2016, se le incorpora la huella y voz del trabajador. Con esto último, el SAR comenzará a trabajar, por primera vez, con datos biométricos personales de los ahorradores y de los agentes promotores.

Las modificaciones en materia de traspasos, recertificación y expediente electrónico entraron en vigor a partir del 2 de marzo de 2015, en tanto que el uso de la huella y la voz para gestionar procesos operativos en 2016.

Por otra parte, por primera vez desde su creación en 2011¹, se llevó a cabo la primera modificación integral a la CUF. Entre los objetivos de la nueva CUF se encuentran:

- Fortalecer el capital humano de las Afore con el objetivo de generar mejores rendimientos y seguridad de mediano y largo plazos para el ahorro de los trabajadores.
- Flexibilizar criterios para que las Afore puedan invertir más activamente en proyectos productivos que generen atractivos rendimientos a los ahorradores del SAR.
- Fortalecer la gobernanza al interior de las Afore con el objetivo de robustecer las decisiones de inversión y poder ofrecer mejores rendimientos de mediano y largo plazo.

- Simplificar y desregular procesos para agilizar la toma de decisiones de inversión de las Afore.

Estas modificaciones en materia regulatoria del sector buscan fortalecer el SAR con el principal objetivo de generar las condiciones necesarias para que el trabajador cuente con una pensión digna al final de su vida laboral.

Indicadores básicos de ahorro para el retiro

Se han definido cinco indicadores básicos para dar seguimiento a los avances en el sector de ahorro para el retiro. Estos indicadores han servido para medir el desarrollo y desempeño que las Afore han tenido desde que se implementó el nuevo SAR, los cuales dan seguimiento al número de: i) cuentas individuales; ii) cuentas independientes; iii) cuentas con ahorro voluntario; iv) cuentas registradas y, v) cuentas asignadas (ver Tabla 3.1).

Tabla 3.1 Indicadores básicos de ahorro para el retiro

Cuentas individuales por cada 10 mil adultos administradas por las Afores	Número de cuentas únicas y personales de cada trabajador que son administradas por las Afore por cada 10 mil adultos.
Cuentas independientes por cada 10 mil adultos	Número de cuentas individuales por cada 10 mil adultos que pertenecen a trabajadores que no cotizaban ni en el IMSS ni en el ISSSTE al momento de registrar la cuenta, pero que tuvieron la posibilidad de abrir una cuenta de ahorro para el retiro en alguna Afore de manera voluntaria.
Cuentas con aportaciones voluntarias por cada 10 mil adultos	Número de cuentas con ahorro solidario o voluntario por cada 10 mil adultos. Tanto el ahorro voluntario como el solidario son aportaciones adicionales a las obligatorias. El primero no está sujeto a montos mínimos ni máximos. El ahorro solidario es para cotizantes del ISSSTE.
Cuentas registradas por cada 10 mil adultos	Número de cuentas por cada 10 mil adultos que corresponden a los trabajadores que se registraron en una Afore. Incluye cuentas de aquellos trabajadores que, aun habiendo sido asignadas alguna vez, firmaron su contrato de registro en alguna administradora.
Cuentas asignadas por cada 10 mil adultos	Número de cuentas individuales por cada 10 mil adultos que corresponden a trabajadores que, al no haberse registrado en alguna Afore, fueron asignados por la Consar de acuerdo con la normatividad vigente.

Fuente: CNBV.

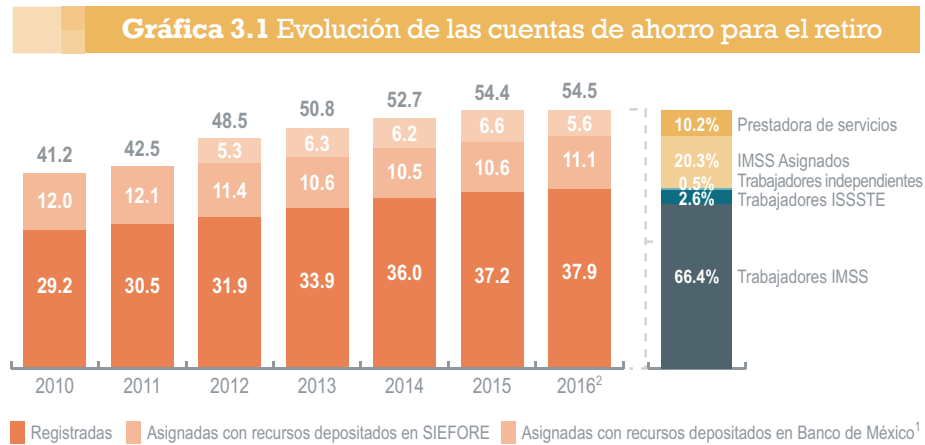
Los empleados que coticen al IMSS o al ISSSTE, por ley, deben tener una cuenta de ahorro para el retiro donde las aportaciones son realizadas por el empleado, el empleador y el gobierno. Asimismo, las cuentas independientes surgieron como una necesidad de ofrecer este servicio a las personas que trabajan de manera independiente y no cotizan ni al IMSS ni al ISSSTE. Para acceder a este servicio, el profesionista o trabajador debe abrir una cuenta de ahorro para el retiro en alguna Afore de manera voluntaria.

Las cuentas individuales de ahorro para el retiro están conformadas por tres grandes subcuentas: la primera es de

retiro, cesantía y vejez (RCV); la segunda corresponde a la vivienda y, la tercera a las aportaciones voluntarias. Se define a las cuentas registradas como aquellas donde el trabajador ha elegido la Afore que administrará sus recursos a través de la celebración de un convenio con ésta. Estas cuentas se dividen en: i) las cuentas registradas del IMSS; ii) las cuentas registradas del ISSSTE y, iii) las cuentas registradas de los trabajadores independientes. Estos recursos son administrados e invertidos en las Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos de Retiro (Siefore).

Por otra parte, las cuentas asignadas son aquellas que se generan cuando las personas comienzan a laborar en empleos formales y el trabajador aún no se registra en una Afore. La asignación se realiza sobre las cuentas de trabajadores que en el plazo de un año calendario no hayan elegido una Afore². Las cuentas asignadas pueden ser reasignadas a la Prestadora de Servicios cuando no han registrado movimientos en seis bimestres consecutivos y si, después de dos años, siguen sin elegir Afore. Estas cuentas son administradas por el Banco de México. A su vez, las cuentas no registradas se asignan a las Afore si están vigentes y captan recursos. La determinación de la Afore que administrará los recursos de esta cuenta se basa en el mayor rendimiento neto y en el mayor registro de cuentas individuales.

Al cierre del primer semestre de 2016, se reportaron 54.5 millones de cuentas de ahorro para el retiro, lo que representa un crecimiento de 1.8% respecto al término del mismo semestre de 2015. Sin embargo, considerando 2010 como el año basal, estas cuentas han mostrado una tasa de crecimiento media anual de 5.2%. Respecto de junio de 2015, las cuentas registradas mostraron un crecimiento de 4.9% y las cuentas asignadas con recursos depositados en Banco de México crecieron en 7.8%. Las cuentas registradas totales pasaron de 68.3% en junio de 2015 a 69.5% en junio de 2016, lo que significó 1.3 millones de cuentas registradas más y una disminución de 323,240 en las cuentas asignadas (ver Gráfica 3.1).



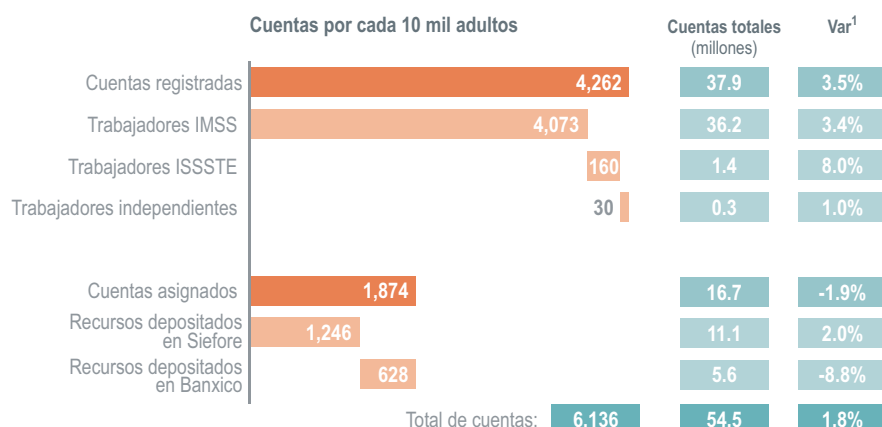
1/ A partir de 2012 se cuenta con datos de las cuentas asignadas cuyos recursos son depositados en el Banco de México.
 2/ Datos a junio de 2016.
 Cifras en millones
 Fuente: Consar.

Al cierre del primer semestre de 2016, el indicador de cuentas registradas ascendió a 4,262 cuentas por cada 10 mil adultos, esto es, de cada diez adultos, solo cuatro de ellos tienen una cuenta de ahorro para el retiro administrada por alguna Afore, lo que representa un incremento del 3.5% respecto al mismo mes del año 2015 (ver Gráfica 3.2). Del total de cuentas registradas, el 95.6% corresponden a trabajadores del IMSS, el 3.7% a trabajadores del ISSSTE y el 0.7% restante corresponde a los

trabajadores independientes con recursos en una Afore; estas proporciones se han mantenido desde 2010. Respecto de las cuentas asignadas, éstas disminuyeron en 1.9%, pasando de 1,938 a 1,874 cuentas por cada 10 mil adultos, esto significa que casi dos de cada diez adultos no han elegido aún la Afore que administrará sus recursos hasta el día en que se retiren de la vida laboral.

2/ De acuerdo con la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro (LSAR).

Gráfica 3.2 Indicador demográfico de cuentas registradas y cuentas asignadas

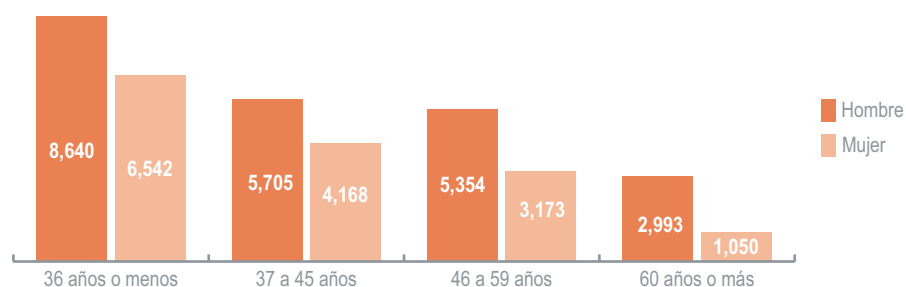


1/ Variación respecto a junio de 2015.
Fuente: Consar, junio 2016.

Se observa una brecha de género en el número de cuentas registradas y correctamente identificadas: el 42% de éstas corresponden a hombres y solo el 28% corresponde a mujeres, mientras que el 31% de cuentas no han sido identificadas. La diferencia, en términos porcentuales, entre el número de mujeres y el número de hombres con cuentas registradas de

ahorro para el retiro va aumentando con la edad (ver Gráfica 3.3). Excluyendo a los trabajadores independientes, la brecha de género más grande corresponde al grupo de edad de 60 años o más. Por el contrario, dentro de los trabajadores que cotizan al ISSSTE y tienen hasta 45 años, el número de cuentas de mujeres es mayor que el de hombres.

Gráfica 3.3 Cuentas registradas de ahorro para el retiro por género¹



1/ No incluye a los trabajadores independientes.
Cifras en miles.
Fuente: Consar, junio 2016.

La Ciudad de México continúa siendo la entidad federativa con mayor índice de cuentas de ahorro para el retiro con 1.1 cuentas por cada adulto³, seguida por Sinaloa y Baja

California⁴. Sin considerar a los trabajadores independientes, la media nacional es de 6,106 cuentas de ahorro para el retiro por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 3.4).

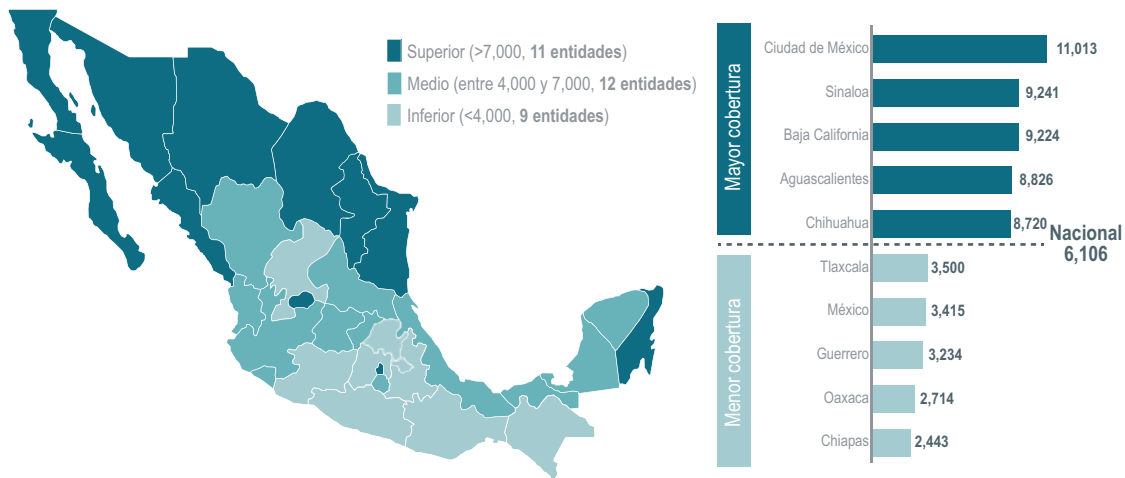
3/ La ubicación se extrae de la Clave Única de Registro de Población (CURP) de los empleados.

4/ Existe un remanente de 3.5 millones de cuentas que no han sido identificadas por lo que no puede conocerse la ubicación geográfica a la que corresponden

Las entidades con el menor índice de cuentas de ahorro para el retiro por cada 10 mil adultos continúan siendo las mismas que en 2015, es decir, Chiapas, Oaxaca, Guerrero y el Estado de México. Respecto a junio de 2015, Baja California reporta

el mayor crecimiento en cuentas registradas, pasando de 2.36 millones de cuentas a 2.4, lo que representó un incremento de 1.8% y, en segundo lugar, se ubica el Estado de México, con un crecimiento de 1.7%, al pasar de 4.2 a 4.7 millones de cuentas.

Gráfica 3.4 Indicador demográfico de cuentas de ahorro para el retiro a nivel estatal¹



1/ No incluye a los trabajadores independientes.
Fuente: Consar, junio 2016.

Administradoras de Fondos para el Retiro

A junio de 2016, XXI Banorte continúa siendo la Afore que administra el mayor número de cuentas en el país (ver Tabla 3.2), tanto en términos de cuentas registradas (21.6%) como de cuentas asignadas⁵ (16.8%). Coppel sube una posición respecto

a junio de 2015 y administra el 20.3% de cuentas registradas. Por su parte, Banamex se ubica en tercer lugar, administrando el 17.7% del total de cuentas registradas. Asimismo, las Afore que reportan montos promedio por cuenta más altos son Profuturo GNP (101,536 pesos), seguida por Inbursa y PensionISSSTE (94,160 y 90,235 pesos, respectivamente).

Tabla 3.2 Distribución de cuentas por Afore

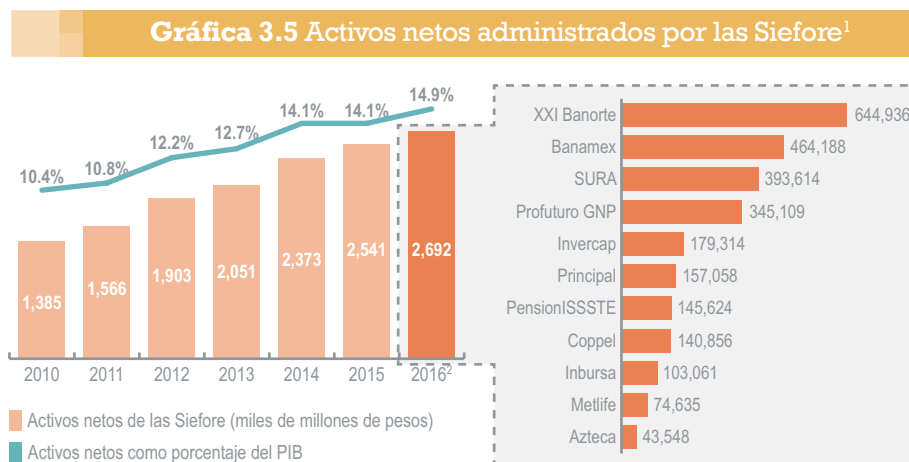
Afore	Cuentas registradas	Cuentas asignadas	Total de cuentas	Monto promedio por cuenta (pesos)
XXI Banorte	8,185,293	2,790,603	10,975,896	58,956
Coppel	7,677,827	79	7,677,906	18,436
Banamex	6,713,088	1,827,261	8,540,349	54,537
Sura	4,011,058	2,321,535	6,332,593	62,454
Profuturo GNP	2,693,428	720,569	3,413,997	101,536
Principal	2,225,314	1,294,649	3,519,963	44,797
Invercap	1,878,326	1,332,241	3,210,567	56,126
Azteca	1,599,648	414	1,600,062	27,303
PensionISSSTE	1,380,008	239,761	1,619,769	90,235
Inbursa	1,094,690	599	1,095,289	94,160
Metlife	433,456	549,599	983,055	76,216
Prestadora de servicios		5,578,697	5,578,697	0
TOTAL	37,892,136	16,656,007	54,548,143	49,540

Fuente: Consar, junio 2016.

5/ El mayor número de cuentas asignadas las tiene la Prestadora de Servicios, que es donde están las cuentas que administra Banco de México, pero no se considera una Afore.

Los recursos administrados por las Afore se invierten en Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos de Retiro (Siefore), que a junio de 2016, ascienden a 2.69 billones de pesos⁶, lo que representa el 14.9% del Producto Interno Bruto (PIB) del país (ver Gráfica 3.5). Las Afore con más activos invertidos en las Siefore son XXI Banorte (24%), Banamex (17.2%) y SURA (14.6%). De junio de 2015 a

junio de 2016, las Afore que más incrementaron sus activos fueron PensionISSSTE, con una tasa de crecimiento del 25%, pasando de 116 a 146 mil millones de pesos; Azteca pasó de 36.2 a 43.5 mil millones de pesos, lo que representó una tasa de crecimiento del 20%; por último, Coppel pasó de 118 a 141 mil millones de pesos, significando un crecimiento del 19%.



1/ No incluye a los trabajadores independientes.

2/ Datos a junio de 2016.

Cifras en miles.

Fuente: Consar.

Las Siefore invierten los recursos en diferentes tipos de portafolios, dependiendo del grupo de edad en que se encuentre el trabajador. Se tienen cinco grupos de edad, estando en un extremo la Siefore Básica de Pensiones para los adultos de 60 años y más, donde sólo se invierte en instrumentos de deuda de gobierno, las cuales son inversiones con un riesgo

muy bajo. En el otro extremo está la Siefore Básica 4, para trabajadores de 36 años o menos, donde una proporción del portafolio puede estar invertido en fondos de renta variable (por ejemplo, empresas que cotizan en la Bolsa de Valores), lo cual conlleva más riesgo, pero implicaría un mayor rendimiento (ver Cuadro 3.1).

Cuadro 3.1 Sociedades de Inversión Especializadas en Fondos de Retiro

Las Siefore se dividen en cinco grupos de edad:

- **Siefore Básica de Pensiones (SB0):** trabajadores que tengan 60 años y más, muy cercanos a disponer sus recursos para el retiro.
- **Siefore Básica 1 (SB1):** trabajadores que tengan 60 años de edad o más que no les corresponda invertir sus recursos en la Sociedad de Inversión Básica de Pensiones y los recursos de los pensionados estén bajo la modalidad de retiros programados.
- **Siefore Básica 2 (SB2):** trabajadores que tengan entre 46 y 59 años de edad.
- **Siefore Básica 3 (SB3):** trabajadores que tengan entre 37 y 45 años de edad.
- **Siefore Básica 4 (SB4):** trabajadores que tengan 36 años de edad o menos.

Fuente: Consar.

^{6/} No incluye a los trabajadores independientes.

A junio de 2016, la Afore PensionISSSTE mostró el mejor rendimiento neto para las Siefore SB1 (3.7% de rendimiento neto), SB2 (7.5%) y SB3 (8.8%). Por su parte, SURA se perfila como una segunda opción para las Siefore SB2 (7.1%) y SB3 (8.3%) y destaca para la SB4, ofreciendo 9.2% de rendimiento

neto (ver Tabla 3.3). Cabe destacar que, durante el 2016, la Consar mantiene su compromiso de incentivar a las Afore a incrementar su eficiencia para que se logren reducir las comisiones cobradas.

Tabla 3.3 Tasas de rendimiento neto por Siefore

Rendimiento neto de la SB1 (60 años y mayores)		Rendimiento neto de la SB2 (46 a 59 años)	
Siefore Básica 1	Rendimiento neto	Siefore Básica 2	Rendimiento neto
PensionISSSTE	3.7%	PensionISSSTE	7.5%
Inbursa	3.4%	SURA	7.1%
SURA	3.2%	Profuturo GNP	6.9%
Azteca	2.9%	Banamex	6.8%
Profuturo GNP	2.9%	Principal	6.2%
XXI-Banorte	2.9%	Coppel	6.2%
Banamex	2.8%	MetLife	6.1%
Coppel	2.7%	XXI-Banorte	6.1%
MetLife	2.5%	Azteca	6.0%
Principal	2.4%	Invercap	5.7%
Invercap	2.3%	Inbursa	4.1%
Promedio simple	2.9%	Promedio simple	6.3%

Rendimiento neto de la SB3 (37 a 45 años)		Rendimiento neto de la SB4 (36 años y menores)	
Siefore Básica 3	Rendimiento neto	Siefore Básica 4	Rendimiento neto
PensionISSSTE	8.8%	SURA	9.2%
SURA	8.3%	Profuturo GNP	9.1%
Profuturo GNP	8.0%	PensionISSSTE	8.9%
Banamex	7.9%	Banamex	8.9%
Principal	7.4%	MetLife	8.1%
MetLife	7.4%	Principal	8.1%
Invercap	7.2%	Invercap	7.8%
XXI-Banorte	7.2%	XXI-Banorte	7.8%
Azteca	7.0%	Azteca	7.4%
Coppel	6.8%	Coppel	7.1%
Inbursa	4.7%	Inbursa	5.0%
Promedio simple	7.3%	Promedio simple	7.9%

Fuente: Consar, junio 2016.

Ahorro voluntario

Desde el 2015 se lanzó una campaña publicitaria para divulgar los beneficios de realizar aportaciones voluntarias (ver Cuadro 3.2). A su vez, se han realizado diversos esfuerzos para fomentar y facilitar que las personas puedan ahorrar de forma voluntaria a partir de 50 pesos en su Afore a través de diferentes canales (por ejemplo, tiendas de conveniencia). Sin embargo, las

aportaciones voluntarias aún continúan teniendo un bajo nivel. De julio de 2015 a junio de 2016, se realizaron aportaciones voluntarias en 546,281 cuentas, lo que equivale al 1.0% del total de cuentas de ahorro para el retiro y a 61.4 cuentas donde se realizaron aportaciones voluntarias por cada 10 mil adultos. Cabe notar que algunas de estas aportaciones pueden provenir de un mismo cliente, por lo que la proporción de cuentas en las que se realizan aportaciones voluntarias podría ser aún menor.

Cuadro 3.2 Beneficios de realizar aportaciones voluntarias

Entre los beneficios de realizar aportaciones voluntarias, destacan:

- **Altos rendimientos.** Superiores a los de cualquier otra alternativa de ahorro de largo plazo.
- **Flexibilidad.** De acuerdo a las posibilidades del ahorrador, cuando así lo decida.
- **Facilidad.** Se pueden realizar en algunas tiendas de conveniencia o desde una computadora o dispositivo móvil.
- **Seguridad.** Inversión segura porque las Afore son supervisadas por la Consar y el ahorrador puede dar seguimiento al crecimiento de su ahorro a través de su estado de cuenta.
- **Disposición de recursos.** En caso de requerirlo, se puede disponer de los recursos (de corto plazo) a partir de los dos meses.
- **Mejor pensión.** Otorga la posibilidad de obtener una mejor pensión.
- **Beneficios fiscales.** Puede ser deducible de impuestos, siempre y cuando se mantenga dicho ahorro en la cuenta individual hasta la edad de retiro. Solo las aportaciones de largo plazo (ahorro de largo plazo y aportaciones complementarias de retiro) son sujetas a un beneficio fiscal de hasta 10% del ingreso acumulable, sin que exceda el equivalente a 102,346 pesos (4 SMGZG¹), elevados al año². Si se dispone de estos recursos antes de los 65 años se retiene el 20% sobre el monto a retirar³ por concepto de ISR.

1/ Salario Mínimo General de la Zona Geográfica.

2/ Artículo 151 de la Ley del Impuesto sobre la Renta (LISR).

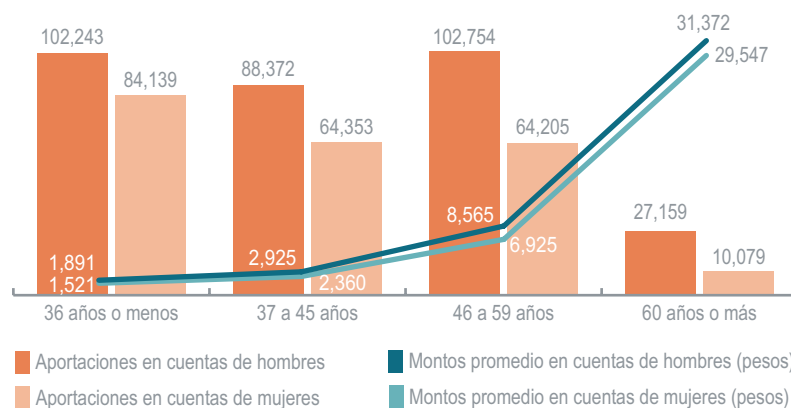
3/ Artículos 145 y 151 de la LISR.

Fuente: Consar.

De junio de 2015 a junio de 2016, del total de aportaciones voluntarias, el 59% correspondió a aportaciones realizadas por hombres y el 41% a mujeres; no obstante, la proporción de cuentas donde se realizaron aportaciones voluntarias representan el 1.4% para las cuentas de ahorro para el retiro de los hombres y del 1.5% para las mujeres. En general,

las aportaciones voluntarias de los hombres se realizan con montos promedio más altos que los que hacen las mujeres. En el caso de los adultos menores a 60 años, los hombres realizan aportaciones cuyos montos promedio superan al de las mujeres en 25%; para el último grupo de edad, esta proporción es solo del 6% (ver Gráfica 3.6).

Gráfica 3.6 Aportaciones voluntarias por edad y género



No incluyen remanentes de operación de PensionISSSTE y son aportaciones mayores o iguales a 50 pesos.

Fuente: Consar, junio 2016.

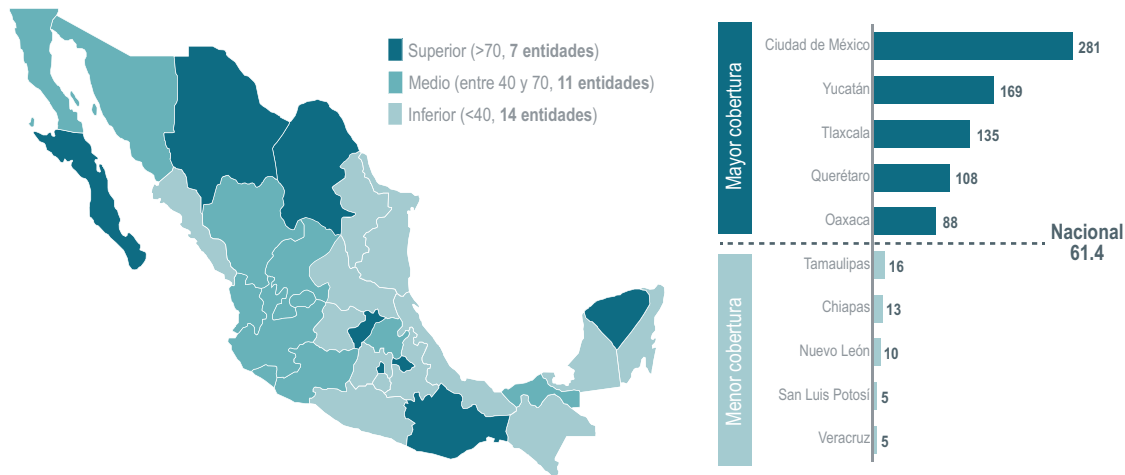
A nivel nacional, el indicador demográfico del ahorro voluntario creció en 156%, ya que pasó de 24 a 61 aportaciones por cada 10 mil adultos, respecto a junio de 2015; aun así, el número de aportaciones voluntarias sigue manteniendo un nivel bajo. A nivel estatal, al igual que en las cifras sobre el número de

cuentas individuales, la Ciudad de México reporta los niveles más altos de ahorro voluntario, con 281 aportaciones por cada 10 mil adultos, cuyos montos promedio fueron de 6,140 pesos; le sigue Yucatán con 169 aportaciones por cada 10 mil adultos y un monto promedio de 4,947 pesos (ver Gráfica 3.7).

Las entidades federativas donde se reporta un monto promedio más alto son Nayarit, Nuevo León y Guerrero, con 13,556, 13,383 y 12,649 pesos, respectivamente. Por su parte, San

Luis Potosí y Baja California son las entidades donde se reporta menores montos promedio, 2,236 y 3,199 pesos, respectivamente.

Gráfica 3.7 Indicador demográfico de aportaciones voluntarias a nivel estatal por cada 10 mil adultos



Fuente: Consar, junio 2016.

El ahorro voluntario se deposita en dos posibles Sociedades de Inversión: en una Siefiore básica (Sociedad de inversión que recibe el ahorro obligatorio/voluntario) o en una Siefiore adicional (Sociedad de inversión que recibe el ahorro voluntario). No todas las Afore tienen una Siefiore adicional, así que si se realizan aportaciones voluntarias y la Afore no tiene una Siefiore adicional, estos recursos se invertirán en la Siefiore básica. Al igual que el ahorro para el retiro, las aportaciones voluntarias reciben diferentes rendimientos y comisiones conforme a la Siefiore en la que están invertidas (ver Tabla 3.4).

Los rendimientos de las Siefiores adicionales son muy variables. Para un periodo de 12 meses, SURA AV1 (con un rendimiento del 2.3%) y Profuturo CP (2.7%) son las que presentaron el menor rendimiento a julio de 2016 (ver Tabla 3.4), mientras que XXI Banorte Previsión 1 y XXI Banorte Previsión 2

presentaron la mejor tasa de rendimiento, con 5.0% y 4.9%, respectivamente. Para un horizonte de 36 meses, la Siefiore adicional con menor rendimiento fue Metlife MetA, que reportó 2.6% y la más alta fue Profuturo LP, con 7.3%.

Respecto de las Afore que no cuentan con Siefiores adicionales para la inversión de las aportaciones voluntarias, Inbursa reportó los menores rendimientos tanto a 12 como a 36 meses. Para la Siefiore Básica 1 (SB1), Azteca reportó el mejor rendimiento para ambos horizontes. Por su parte, Coppel reportó los mejores rendimientos para las SB2, SB3 y SB4 para ambos periodos. No obstante, debe considerarse que, como en cualquier inversión, rendimientos pasados no implican los mismos en el futuro. En cuanto al cobro de comisiones para el ahorro voluntario, Profuturo GNP y SURA cobran comisiones mayores que las que se cobran en las Siefiores básicas.

Tabla 3.4 Rendimientos y comisiones por cada Siefore donde se invierte el ahorro voluntario

Siefore básicas Rendimientos de bolsa ¹ (Porcentajes)						
Afore	Periodo	SB1	SB2	SB3	SB4	Comisión
Azteca	12 meses	5.7	6.9	7.5	7.9	1.1
	36 meses	4.7	5.8	6.4	7.1	
Coopel	12 meses	5.3	7.5	7.9	8.6	1.1
	36 meses	4.9	7.2	7.8	8.4	
Inbursa	12 meses	3.9	3.7	3.5	3.1	1.0
	36 meses	3.6	3.4	3.6	3.7	
Invercap	12 meses	4.3	5.7	5.8	6.3	1.1
	36 meses	4.0	5.2	5.2	5.4	
PensionISSSTE	12 meses	5.7	6.8	6.5	6.7	0.9
	36 meses	4.9	6.4	6.6	6.9	
Principal	12 meses	5.4	7.5	7.5	7.4	1.1
	36 meses	4.8	6.7	7.0	7.0	

Siefore adicionales Rendimientos de bolsa ¹ (Porcentajes)				
Afore	Siefore	12 meses	36 meses	Comisión
Banamex	Banamex AV Plus	2.7	5.2	1.0
Metlife	Metlife MetA	4.2	2.6	1.0
Profuturo GNP	Profuturo CP	2.7	3.0	1.3
	Profuturo LP	4.1	7.3	1.3
SURA	SURA AV1	2.3	-	1.4
	SURA AV2	3.9	-	1.3
	SURA AV3	3.4	4.4	1.3
XXI Banorte	XXI Banorte Ahorro Individual (SIAV)	4.8	5.2	1.0
	XXI Banorte Previsión 1 (SPS1)	5.0	4.1	1.0
	XXI Banorte Previsión 2 (SPS2)	4.9	5.6	1.0

^{1/} Datos a julio de 2016.
Fuente: Consar.

Actualmente, las aportaciones voluntarias se pueden realizar a través de diversos canales, como son los siguientes:

- **Domiciliación electrónica.** Son descuentos a través de una cuenta de débito, transferidos de manera automática a la Afore. Se pueden realizar depósitos a partir de 100 y hasta 50 mil pesos, con la periodicidad que decida el ahorrador. El servicio se puede realizar ingresando al portal de e-sar (www.e-sar.com), el cual cuenta con todos los protocolos de seguridad y confidencialidad de la información.
- **Tiendas de conveniencia.** Se pueden realizar depósitos, a través de las tiendas 7-Eleven, Círculo K, Extra y sucursales de Telecomm y Bansefi, a partir de 50 pesos las veces que se requiera y sin comisión. Solo se necesita la CURP. La tienda u oficina entrega un recibo como comprobante del depósito para cualquier aclaración.
- **Ventanillas de sucursales de las Afore.** Es posible realizar depósitos directamente en las ventanillas de las sucursales de las Afore, no hay montos mínimos ni máximos.
- **Patronal.** Son descuentos vía nómina a través del área de Recursos Humanos.
- **Internet.** Ingresando al portal de la Afore para que, vía transferencia bancaria, se realice el ahorro voluntario. Las Afore que ofrecen este servicio son Inbursa, SURA, Invercap, Metlife, Principal, Profuturo GNP y XXI Banorte.

Adicional a estos canales, se han incorporado dos redes más para realizar ahorros voluntarios. En el marco del programa "Ahorrar en tu Afore nunca fue tan fácil" se incorporaron el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) y la Operadora de Pagos Móviles de México (Transfer) como

dos nuevos canales para hacer más fácil y sencillo el ahorro voluntario en las Afore. Transfer permite que los trabajadores puedan transferir recursos a sus cuentas de ahorro para el retiro a través del teléfono celular.

La importancia de incorporar estas dos nuevas redes para realizar ahorros voluntarios radica en que Bansefi llega a lugares con una presencia limitada de la banca comercial (su cobertura llega a 1,557 municipios del país, principalmente en zonas rurales), y Transfer permite el uso de las plataformas móviles en la realización de aportaciones voluntarias para el retiro. Es así que con la apertura de estos canales se busca dotar a los trabajadores de más herramientas y plataformas digitales como el teléfono celular para ahorrar a cualquier hora y desde cualquier lugar; complementar la oferta de canales urbanos ya existentes para realizar ahorro voluntario, extendiéndolo a zonas rurales, y consolidar a las Afore como un vehículo natural para promover la inclusión financiera en México.

Finalmente, cabe destacar los esfuerzos adicionales que la Consar, en coordinación con diversas instituciones del sector y otros actores, lleva a cabo para incentivar a la población a ahorrar más para el retiro. En este sentido, y a raíz de un estudio que realizó la Consar a través de la empresa Ideas 42 (ver Cuadro 3.3), en 2016 se diseñaron algunos programas pilotos basados en la toma de decisiones sobre el ahorro de la población, los cuales se acompañan con incentivos que estimulen el ahorro previsional. Entre ellos, se destacan los siguientes:

- **Rediseño del estado de cuenta.** Este piloto se implementó con SURA e Invercap. Se envió a una muestra de 120 mil ahorradores. El objetivo del proyecto era lograr que los trabajadores que reciban el nuevo formato de estado de cuenta se interesen en su retiro y realicen aportaciones voluntarias a su cuenta individual. El diseño está basado en estímulos visuales gráficamente atractivos y sencillos, con un enfoque económico-conductual para estimular el ahorro.

- **Tarjetas de lealtad.** El piloto se implementará con Afore Banamex. Se contempla una muestra de 75 mil participantes con cinco esquemas diferentes de tarjetas e incentivos. Se otorgarán premios a los ahorradores después de realizar determinado número de aportaciones.
- **Envío de mensajes de texto (SMS) con rediseño del estado de cuenta.** Este piloto se aplicará a una muestra representativa de usuarios de no más de 12 mil trabajadores y se acompañará del estado de cuenta rediseñado que haya tenido mejores resultados. El objetivo del proyecto es lograr que los trabajadores que reciban los mensajes de texto vía celular y el nuevo formato de estado de cuenta se interesen en su retiro y realicen aportaciones voluntarias a su cuenta individual.
- **Promoción del ahorro voluntario a través de los agentes promotores.** Este piloto se aplicará a una muestra aproximada de 200 promotores a través de Afore XXI Banorte, y consta de otorgar incentivos a los agentes para que promuevan el ahorro voluntario. El objetivo del proyecto es lograr que los trabajadores que reciban información de los promotores que participan en el piloto se interesen en su retiro y realicen aportaciones voluntarias a su cuenta individual.
- **Promoción del ahorro voluntario a través de mensajes SMS's Innovations for Poverty Action (IPA) financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)**^{7/}. Este piloto consta de enviar mensajes SMS para tener contacto con los ahorradores a través de mensajes tipo recordatorio que fomenten conductas positivas hacia el tema del ahorro previsional. El objetivo es incrementar las tasas de ahorro y el número de personas que realizan ahorro voluntario, dar a conocer los beneficios de contar con una cuenta en una Afore y demostrar a los usuarios que ahorrar en su Afore es fácil y sencillo.

^{7/} Durante su desarrollo en Perú, Bolivia y Filipinas, se encontró que la probabilidad de que los clientes alcanzaran su meta de ahorro aumentó en 13% cuando se recibían recordatorios que estimularan el hábito del ahorro. El IPA está replicando esta intervención en múltiples países con el fin de determinar la forma más efectiva de aplicar estos mensajes, es decir, qué tipo de mensajes se deberían enviar y en qué momento es más efectivo mandarlos.

Cuadro 3.3 El uso de las ciencias del comportamiento para aumentar los ahorros para el retiro

Dado el bajo nivel de la aportación obligatoria que se realiza en nuestro país, el ahorro voluntario juega un papel preponderante para elevar la tasa de reemplazo de los ahorradores. Con la finalidad de diseñar una estrategia integral para incrementar las aportaciones voluntarias en México, la Consar solicitó a la empresa Ideas42 un estudio denominado “**El uso de las ciencias del comportamiento para aumentar los ahorros para el retiro**”. El estudio explora los factores cruciales del comportamiento que intervienen en el proceso del ahorro y propone soluciones para incrementar las aportaciones voluntarias de los ahorradores. Los objetivos principales del estudio se enfocaron en encontrar elementos para reducir la brecha entre la intención y la acción de ahorrar para la jubilación y fomentar comportamientos regulares de ahorro voluntario.

El estudio se basó en una metodología llamada “mapeo conductual”. Esta metodología permite identificar barreras y proponer soluciones para maximizar el ahorro en las cuentas administradas por una Afore. Asimismo, éste permite examinar características psicológicas y situacionales recurrentes en los mexicanos para detectar por qué no se ahorra lo suficiente y cómo se puede lograr un mayor ahorro para el retiro. Para llevar a cabo el estudio, se realizaron entrevistas a una muestra de trabajadores con cuentas en Afores en la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey, así como a distintos actores del Sistema de Ahorro para el Retiro y a otros expertos.

El estudio identificó cuatro barreras comunes de comportamiento que han provocado los bajos niveles de ahorro voluntario entre los mexicanos:

1. **No hay indicadores visibles que nos hagan tener en mente el retiro.** La atención se enfoca más en lo que se tiene frente a nosotros (y que es más urgente).
2. **Estamos inmersos en el aquí y el ahora.** Estamos predispuestos al presente: pensamos que una recompensa inmediata es más atractiva que la misma recompensa (o una mejor) en el futuro.
3. **La incertidumbre del futuro desalienta la acción.** El retiro puede generar sentimientos de incomodidad e incertidumbre que provocan que pospongamos y no emprendamos las acciones necesarias de ahorro.
4. **Las Afore no están incluidas en el conjunto de opciones.** En la actualidad, el alcance que tienen las Afore para informar y recordar a los titulares de las cuentas que son una opción valiosa es limitado. Además, el contenido de la información a menudo es complejo y resulta poco útil.

Con base en las cuatro barreras anteriormente mencionadas, se planteó una serie de sugerencias que, combinadas entre sí, pueden ayudar a alcanzar el objetivo del programa de ahorro para el retiro, incluyendo las siguientes:

- Hacer el ahorro para el retiro de forma **automática** y sin esfuerzo.
- Hacer que el retiro se sienta **palpable**.
- **Disminuir** el sentimiento de pérdida.
- Hacer que el ahorro para el retiro sea **visible y tangible**.
- Establecer **nuevos hábitos** entre los trabajadores, promovidos por las propias empresas.
- **Inscripción atada** o en paquete a un plan de ahorro voluntario.

Las recomendaciones anteriores, le permitirán a la Consar trabajar coordinadamente con las Afore para impulsar acciones sencillas, claras y cercanas a los trabajadores que permitan incrementar el ahorro voluntario en su cuenta Afore, así como incentivar la adecuada planeación de las metas de ahorro para el futuro.

Sección 3.2 Principales resultados del ahorro para el retiro con base en la ENIF

En la edición 2015 de la ENIF se reestructuró la sección de ahorro para el retiro con la finalidad de captar información adicional sobre si la población tiene conocimiento de la institución que administra sus recursos, si recibe sus estados de cuenta y el nivel de satisfacción con su Afore. En este apartado se muestran algunos de los resultados más relevantes que arrojó la encuesta.

A través de la ENIF 2015, se obtuvo que el 41% del total de adultos representados en la encuesta reportaron tener una cuenta de ahorro para el retiro⁸. Comparando los datos procedentes de la oferta con los de la demanda, se observa una proporción similar respecto de las cuentas que administra cada Afore, ya que las cuentas registradas que reporta la Consar representan el 43% de adultos.

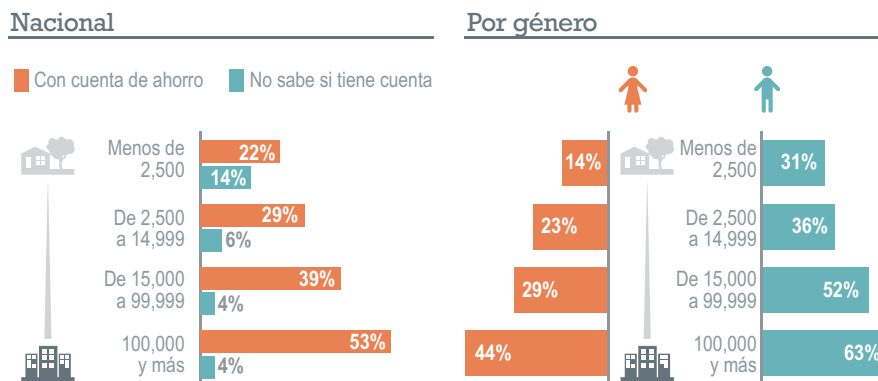
En localidades con menos de 15 mil habitantes, solo 25% de la población reportó tener una cuenta de ahorro para el retiro, mientras que para la población que habita una localidad de 15 mil y más habitantes este porcentaje asciende a 50%.

Asimismo, en la ENIF se reportó que el 50% de los hombres tiene una cuenta de ahorro para el retiro; en contraste, solo el 33% de las mujeres reporta tenerla.

En localidades más pequeñas no solo hay menos cuentas de ahorro para el retiro, sino que además existe mayor desconocimiento sobre si poseen una cuenta. El 14% de la población en localidades de menos de 2,500 habitantes desconoce si tiene una cuenta de ahorro para el retiro; mientras que en localidades de 15 mil y más habitantes, este porcentaje es solo del 4% (ver Gráfica 3.8).

A nivel nacional, el 53% de los adultos que vive en localidades de más de 100 mil habitantes tiene una cuenta de ahorro para el retiro, mientras que, en las localidades de menos de 2,500 habitantes, este porcentaje apenas alcanza el 22%. A su vez, la brecha de género es de 13 puntos porcentuales, en las localidades de 2,500 a 14,999 habitantes, y 23 puntos porcentuales en localidades de 15,000 a 99,999 habitantes.

Gráfica 3.8 Cuentas de ahorro para el retiro por localidad y género



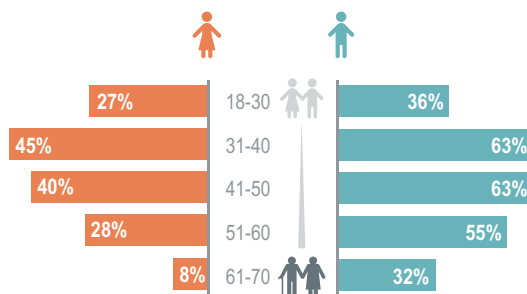
Fuente: ENIF 2015.

Excepto para el grupo de 60 años y más, la brecha de género es mayor a medida que se incrementa el grupo de edad analizado. Para el grupo de la población que va de 18 a 30 años de edad, la brecha de género es de nueve puntos porcentuales; para el grupo de 31 a 40 años, la diferencia es de 18 pp; para el grupo de 41 a 50 años, la diferencia es de 23 pp; para el grupo de 51 a 60 años, es de 27 pp y, para el último grupo, de 61 a 70 años, se presenta una diferencia de 23 puntos porcentuales (ver Gráfica 3.9).

Una razón que podría explicar las brechas de género en el ámbito del ahorro para el retiro es que el 41% del total de la población femenil adulta se dedica a los quehaceres del hogar, según la ENIF 2015. Adicionalmente a este factor, en los dos últimos grupos de edad (de 51 años en adelante), se podría añadir el hecho de que las mujeres se retiran con menos años de servicio que los hombres.

^{8/} La Consar reporta el número de cuentas registradas, no el número de adultos con cuentas, por lo que debe considerarse esta diferencia. Por otra parte, las cifras de la Consar son de junio de 2016 y la población adulta considerada es la proyección del Conapo, la cual considera como adultos a personas mayores de 15 años, mientras que la ENIF considera como población objetivo personas de 18 a 70 años. Por último, dentro del número de cuentas registradas, aún podría haber algunos casos donde una persona tenga registrada más de una cuenta de ahorro para el retiro.

Gráfica 3.9 Cuentas de ahorro para el retiro por edad y género

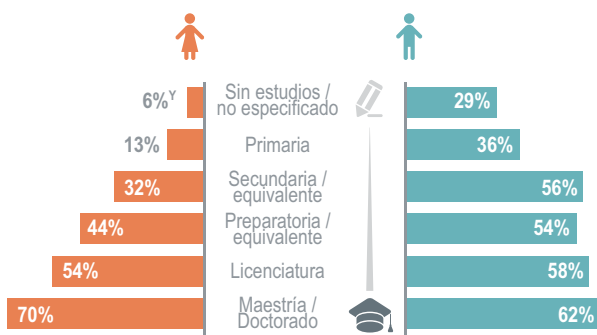


Fuente: ENIF 2015.

La brecha de género se reduce, e incluso se revierte a medida que se incrementa el grado de escolaridad observado en la población adulta (ver Gráfica 3.10). Dentro de la población adulta que estudiaron hasta nivel primaria, la diferencia es de 23 pp y, para el nivel secundaria, la diferencia es de 24

puntos porcentuales. No obstante, para quienes tienen un nivel educativo de preparatoria o licenciatura, la diferencia es de diez y cuatro pp, respectivamente. Destaca que para la población con maestría, el porcentaje de mujeres con una cuenta de ahorro es mayor que la de los hombres en ocho puntos porcentuales⁹.

Gráfica 3.10 Cuentas de ahorro para el retiro por sexo y escolaridad



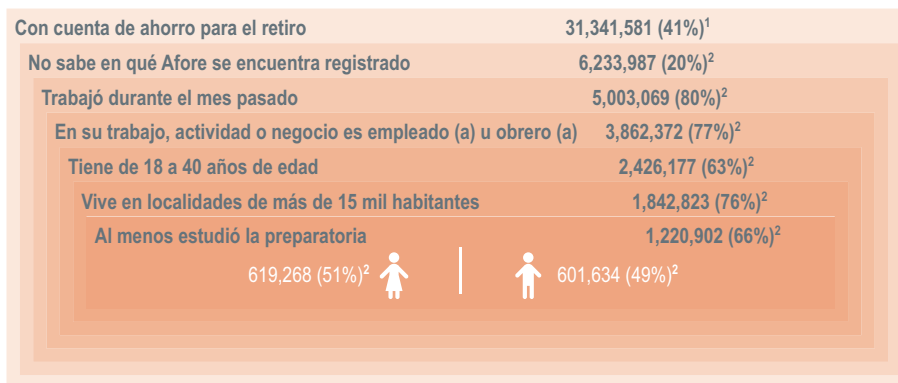
^{y/} Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

De los 31.3 millones de adultos que afirmaron tener una cuenta de ahorro, el 20% no sabe que Afore administra sus recursos, es decir, 6.2 millones saben que tienen una cuenta de ahorro para el retiro, pero desconocen la Afore que maneja su cuenta. El 80% de ese subconjunto (5.0 millones de adultos) son trabajadores activos, de los cuales, el 77% son empleados u obreros, por lo que resulta indispensable hacer campañas más eficaces para que los empleados conozcan que no sólo tienen una Afore, sino que deben registrar su cuenta en la Afore de su conveniencia (ver Tabla 3.5).

A su vez, del subconjunto de empleados, el 63% son jóvenes de 18 a 40 años de edad; de ellos, el 76% viven en localidades de más de 15 mil habitantes y el 65% de ellos estudió al menos la preparatoria, por lo que, enfocar los esfuerzos de comunicación en el área metropolitana podría lograr que más de un millón de empleados registre su cuenta en la Afore de su conveniencia y adquiera mayor interés en sus recursos monetarios a futuro. Por último, de este último subconjunto, el 49% corresponde a empleados masculinos y el 51% restante son mujeres, por lo que no se observa una brecha de género amplia en el desconocimiento de la Afore que administra sus cuentas de ahorro para el retiro.

^{9/} Estas estimaciones tienen un coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Tabla 3.5 Perfil de usuarios con cuenta de ahorro para el retiro que no conocen su Afore



1/ Porcentaje respecto a la población adulta total (76,157,088).
 2/ Los porcentajes se obtienen respecto al universo anterior.
 Fuente: ENIF 2015.

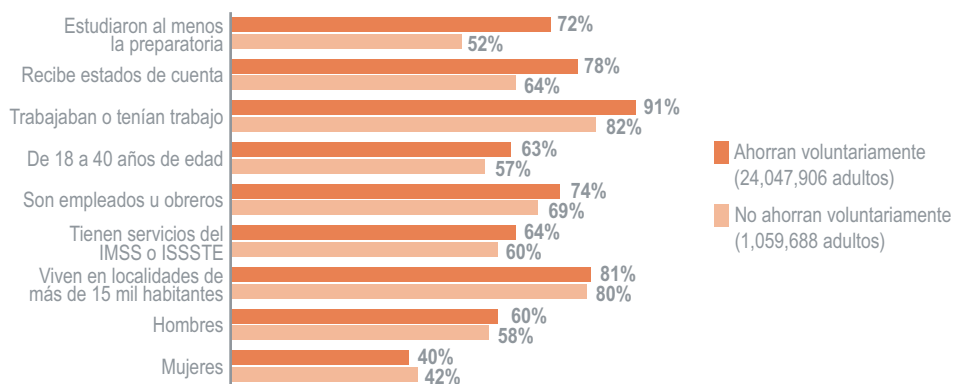
Del 80% de adultos que sí conoce su Afore (25.1 millones), solo el 65% indicó recibir sus estados de cuenta y el 60.1% afirma estar satisfecho con la atención que su Afore le brinda. Respecto a los usuarios que no están satisfechos con su Afore (5.3 millones), el 59% de ellos indicaron que la principal causa de insatisfacción es que reciben un mal servicio por parte de su Afore.

Del universo de usuarios de cuentas de ahorro para el retiro, y que además sabe en qué Afore está registrado, solo el 4.2% (1.1 millones) realiza aportaciones voluntarias a su cuenta. Dado que la población que realiza aportaciones voluntarias es muy pequeña, las cifras obtenidas por la ENIF no son estadísticamente significativas, por lo que el análisis que se presenta sobre el perfil sociodemográfico de esta población no puede generalizarse a la población no encuestada. A continuación, se presenta un perfil de los usuarios que realizan aportaciones voluntarias contra los que no lo hacen para identificar posibles características que definan dicho comportamiento (ver Gráfica 3.11).

La característica sociodemográfica donde se presenta la mayor diferencia entre un adulto que realiza aportaciones voluntarias y uno que no lo hace es el nivel de estudios, donde el 72% de los que realizan aportaciones voluntarias estudió al menos la preparatoria, contra el 52% de los que no aportan voluntariamente. En orden de importancia se ubica la recepción de estados de cuenta, ya que la diferencia es de 78% contra el 64%, es decir, 14 puntos porcentuales. El hecho de que sean trabajadores activos es relevante también, ya que la diferencia es de nueve puntos porcentuales. También se observa que el grupo más grande de usuarios que realizan aportaciones voluntarias son jóvenes (de 18 a 40 años de edad).

Aun cuando estos resultados pudieran no tener la suficiente significancia estadística, pueden servir de referente para enfocar campañas de concientización dirigidas a estos segmentos de población para lograr niveles mayores de aportación en materia de ahorro voluntario.

Gráfica 3.11 Perfil de población que ahorra voluntariamente



Fuente: ENIF 2015.

Dentro de las razones que se expusieron para no realizar ahorro voluntario, la principal fue que no les queda dinero para ahorrar (47% de los 24.0 millones de adultos); no obstante, destaca que el 16% de los usuarios (4.0 millones) afirman no saber cómo hacerlo, el 9% (2.2 millones) desconoce las ventajas de

este ahorro y el 7% (1.7 millones) desconfía en las Afore. Por último, los encuestados mencionaron que la principal barrera para no tener una cuenta de ahorro es no tener trabajo (34% de 39.9 millones de adultos) y la siguiente es no saber qué es una cuenta de ahorro para el retiro (22%).

■ Conclusiones

La Consar ha fortalecido los mecanismos de protección al consumidor a través de las modificaciones en la Circular Única Operativa (CUO) y en la Circular Única Financiera (CUF), las cuales constituyen el eje regulador del SAR. Dentro de los avances, se encuentra el hecho de que, para realizar un traspaso a otra Afore, el usuario recibe un mensaje vía SMS para validar dicho traspaso. También se creó el expediente electrónico único para cada trabajador. Asimismo, los promotores ahora tienen un plan de incentivos basado en la retención de clientes y no en el traspaso de cuentas.

Por su parte, a junio de 2016, se reportaron 54.5 millones de cuentas de ahorro para el retiro, lo que representa un crecimiento del 1.8% respecto a junio del año pasado y equivale a 6,136 cuentas por cada 10 mil adultos. Del total de cuentas, 37.9 millones corresponden a las cuentas registradas a una Afore, lo que implica un indicador demográfico de 4,262 cuentas registradas por cada 10 mil adultos, esto significa que cuatro de cada diez adultos tienen una cuenta de ahorro para el retiro en una Afore de su preferencia y ésta fue correctamente registrada, mientras que el resto de las cuentas están asignadas. Se observa una brecha de género en el número de cuentas registradas y correctamente identificadas: el 42% de éstas corresponden a hombres y solo el 28% corresponde a mujeres. Aún prevalece el 31% de cuentas sin identificar.

A nivel entidad federativa, la Ciudad de México continúa teniendo el mayor índice de cuentas de ahorro para el retiro por cada 10 mil adultos, con 1.1 cuentas por cada adulto, seguida por Sinaloa y Baja California. Las entidades con el menor índice demográfico de cuentas de ahorro para el retiro son Guerrero, Oaxaca y Chiapas. A su vez, las Afore con mayor número de cuentas registradas son XXI Banorte, Coppel y Banamex.

Los recursos que se invierten en las Siefore, a junio de 2016, ascendieron a 2.7 billones de pesos, lo que representa el 15% del PIB del país. Las Afore con más activos invertidos en las Siefore son XXI Banorte, Banamex y SURA. De junio de 2015 a junio de 2016, las Afore que más incrementaron sus activos fueron PensionISSSTE, Azteca y Coppel.

De julio de 2015 a junio de 2016, se realizaron aportaciones voluntarias en 546,281 cuentas, lo que equivale al 1.0% del

total de cuentas de ahorro para el retiro. La Ciudad de México reporta los niveles más altos de ahorro voluntario, con 281 aportaciones por cada 10 mil adultos; mientras que Veracruz, con el menor indicador, apenas reporta cinco aportaciones por cada 10 mil adultos.

De acuerdo con los resultados de la ENIF 2015, en localidades con menos de 15 mil habitantes, solo 25% de la población reportó tener una cuenta de ahorro para el retiro, mientras que para la que habita una localidad de 15 mil y más habitantes este porcentaje asciende a 50%. Asimismo, se reportó que el 50% de los hombres tiene una cuenta de ahorro para el retiro; en contraste, solo el 33% de las mujeres reporta tenerla. También se observó una relación positiva entre la posesión de una cuenta de ahorro para el retiro y el nivel de estudios de las personas.

Aun cuando la Consar ha llevado a cabo modificaciones regulatorias para mejorar la competitividad de las Afore y la calidad de los servicios, se perciben varias áreas de oportunidad para los próximos años. El primer reto es seguir informando a las personas sobre la importancia de registrar sus cuentas de Afore y dar seguimiento a los recursos que ahí se depositan. Asimismo, el continuar fomentando la educación financiera sobre este tema para que las personas puedan tomar decisiones informadas sobre la Afore que les conviene y, a su vez, concientizar y fomentar entre la población la necesidad de destinar más recursos al ahorro voluntario.

Un tercer reto tiene que ver con la disminución de brechas entre las entidades financieras, debido a que, tanto en número de cuentas registradas como en las aportaciones voluntarias, los indicadores que tiene la Ciudad de México respecto a algunos estados del sur muestran una diferencia considerable. También, a través de la ENIF, se reportaron diferencias tanto en la tenencia de una cuenta de ahorro para el retiro, como en el conocimiento de su Afore entre las localidades urbanas y rurales. Otro reto es aumentar el porcentaje del ingreso como parte de la contribución al ahorro para el retiro, ya que, bajo el esquema actual se estima que los recursos ahorrados por la población estarán muy por debajo del ingreso promedio percibido a lo largo de su vida laboral.

04

Crédito



■ Introducción

Los productos de crédito tienen una importancia fundamental en el bienestar socioeconómico de un individuo, ya que le permiten mejorar el manejo de los recursos económicos que va a percibir durante su vida, suavizar su consumo ante variaciones en su ingreso, enfrentar emergencias económicas, construir un patrimonio, incrementar los activos generadores de ingresos, hacer inversiones o comenzar un negocio. Dada la importancia que reviste este servicio financiero, en este capítulo se analiza la penetración que tiene entre individuos y empresas, particularmente entre las micro, pequeñas y medianas empresas (mipyme), así como la evolución que ha mostrado en los últimos años.

La primera sección del capítulo presenta el estado que guarda el acceso de los individuos al crédito, a partir de la información que las entidades financieras reportan a la CNBV, así como las variaciones más relevantes entre junio de 2015 y junio de 2016. La información se analiza por tipo de crédito disponible por tipo de entidad o sector y después se examina por estado y municipio. Posteriormente, se realiza un comparativo internacional sobre el número de créditos otorgados por la banca múltiple a partir de información recopilada por el Fondo Monetario Internacional a partir de la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés).

En la segunda sección se analiza el estado del crédito de los adultos en México, a partir de la información obtenida por la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y las barreras para contar con éste. Esta información se analiza por sexo, rango de edad, tamaño de localidad, escolaridad y nivel de ingreso. Posteriormente se presentan los resultados de un modelo econométrico probabilístico que muestra la relación entre la tenencia de un crédito formal y las principales características sociodemográficas de los individuos.

En la tercera sección se describe el panorama de acceso de las empresas en el país al crédito, a partir del número de empresas con crédito, la tasa de interés a la que se otorgan los créditos, los índices de morosidad y el monto de crédito. Posteriormente, se analizan las principales barreras para el crecimiento de los negocios, el acceso al crédito, la obtención de apoyos gubernamentales y el conocimiento sobre los programas de apoyo de las mipymes, a partir de los datos de la Encuesta Nacional de Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Enaproce). En la última sección se presenta la evolución del financiamiento colectivo (*crowdfunding*) en México, en términos del número de campañas financiadas, empresas que han obtenido financiamiento y personas que han invertido sus recursos económicos, así como los desafíos de su regulación.

■ Sección 4.1 Crédito individual¹ desde la perspectiva de la oferta

Productos de crédito individual a nivel nacional

El acceso al crédito individual se mide a través de dos métricas: el número de contratos y el número de contratos por cada 10 mil adultos (indicador demográfico, de aquí en adelante). Esta metodología de cálculo se apega a lo establecido por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés)², la cual se ha constituido como el marco de referencia para medir la inclusión financiera a partir de los datos administrativos en la mayoría de los países.

El número de créditos otorgados por las instituciones financieras supervisadas por la CNBV disminuyó levemente en 2016 con respecto al mismo período de 2015. El número de contratos al cierre de junio de 2016 fue de 52.8 millones, mientras que en junio de 2015 se registraron 53.5 millones, lo cual significa una disminución de 1%. Los contratos de las instituciones bancarias cayeron 2% al pasar de 51.0 a 49.8 millones. A su vez, los contratos de crédito de las EACP aumentaron 19%, al pasar de 2.5 a 3 millones. La caída en los créditos de la banca

estuvo originada por la disminución en el número de tarjetas de crédito (TDC) y los créditos personales, con disminuciones de 1.8 millones y 761 mil, respectivamente. Estas caídas fueron parcialmente contrarrestadas por el aumento en los créditos grupales de 808 mil y los créditos de nómina en 537 mil.

La disminución en el número de contratos, aunado al aumento de la población adulta en el país, generó que el indicador de contratos de crédito por cada 10 mil adultos también cayera. Al respecto, el número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos en junio de 2016 se ubicó en 5,936, en contraste con 6,110 registrados en junio de 2015. Esta disminución significó una caída de 3% entre un año y otro. El indicador demográfico de la banca bajó en 4% mientras que el correspondiente a las EACP aumentó en 17% (ver Gráficas 4.1 y 4.2). El producto con las variaciones positivas más altas en su indicador demográfico fue el crédito grupal al aumentar en 32%, seguido del crédito al consumo de las EACP con 20% y el crédito de nómina en 12%, mientras que los créditos personales y las tarjetas de crédito se redujeron en 7 y 6% respectivamente.

1/ Los productos de crédito individual de la banca se clasifican en siete categorías: créditos personales, de nómina, grupales, de bienes de consumo duradero o ABCD, hipotecarios, automotrices y las tarjetas de crédito; en tanto, los productos de las Socap y Sofipo se dividen en créditos al consumo y a la vivienda.

2/ El número de productos de crédito se divide por el total de la población adulta y se multiplica por 10 mil para obtener este indicador.

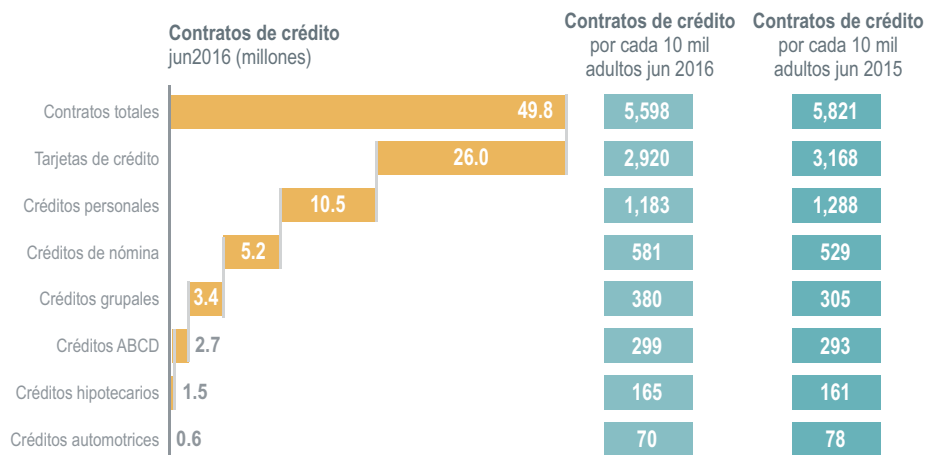
Las tarjetas de crédito y los créditos personales son los productos de crédito más otorgados por la banca, seguidos por el crédito de nómina, grupal y ABCD. Al respecto, alrededor de tres de cada cuatro créditos autorizados por la banca múltiple y de desarrollo corresponden a las TDC y los créditos personales. Las tarjetas de crédito ascendieron a 26 millones al cierre de junio de 2016, lo cual significa un indicador demográfico de 2,920. Citibanamex es la institución que reportó el mayor número de TDC con 7.4 millones, seguido de BBVA Bancomer con 6.1 millones, Bancoppel con 3.4 millones y Santander con 2.8 millones. En su conjunto, estos cuatro bancos representan alrededor del 75% del número total de TDC, considerando a las 17 entidades de la banca múltiple y Banjército que reportaron haber otorgado TDC a sus clientes.

A su vez, los créditos personales son ofrecidos por 28 bancos comerciales y Banjército. Al cierre del segundo trimestre llegaron a 10.5 millones, lo cual implica que se tienen 1,183

contratos por cada 10 mil adultos. Banco Azteca concentra 5 millones y Banco Ahorro Famsa 2.2 millones. Bancoppel, Compartamos, Banjército y Citibanamex son los otros bancos que reportaron al menos medio millón de contratos. Los créditos de nómina son el tercer producto más otorgado por la banca, al registrar 5.2 millones. BBVA Bancomer y Citibanamex concentran alrededor de cinco de cada diez contratos de este tipo de créditos. Si se agrega a Banorte, Santander y Bansefi se llega a más del 90% del total.

Los créditos ABCD y grupales presentan la particularidad de que son ofrecidos por muy pocos bancos. De los 3.4 millones de créditos ABCD, el 99.9% son otorgados por Banco Azteca, mientras que la mayoría de los créditos grupales son ofrecidos por Banco Compartamos. Finalmente, BBVA Bancomer y Citibanamex logran destacar en los créditos hipotecarios al registrar 22 y 15% del total de ese segmento, respectivamente.

Gráfica 4.1 Contratos de créditos otorgados por la banca



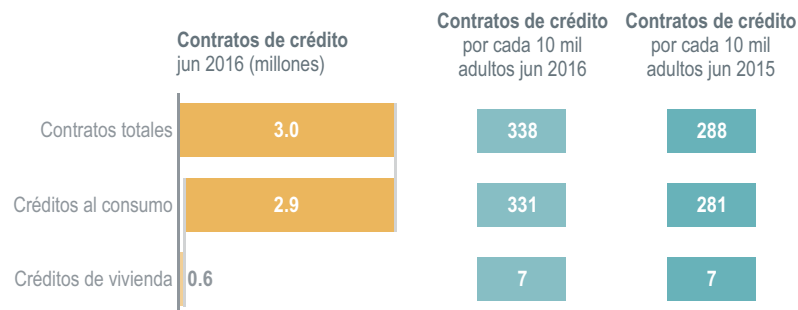
Fuente: CNBV, junio 2016.

El crédito al consumo representa casi la totalidad de los contratos que registran las EACP (ver Gráfica 4.2). Al cierre de junio de 2016, el 98% del total de contratos de crédito del sector de ahorro de crédito popular corresponden al consumo, lo que equivale a 2.9 millones de los 3 millones que se reportan en este sector. Este tipo de créditos registran un monto promedio de 22 mil pesos. El resto de los créditos corresponden a vivienda, los cuales ascendieron a 64 mil, con un monto promedio de 68 mil pesos. De esta forma, el indicador demográfico de los créditos otorgados por las EACP fue de 338 en junio de 2016, lo cual contrasta favorablemente con el valor registrado en junio de 2015 de 288.

El crédito al interior de las EACP está altamente influido por el desempeño de las sociedades de ahorro y crédito popular

(Socap o cooperativas). La desagregación por tipo de entidad revela que poco más de ocho de cada diez créditos fueron originados por alguna cooperativa y el resto por el sector de las sociedades financieras populares (Sofipo). Dentro de las cooperativas, Caja Popular Mexicana abarcó el 43% de los créditos al consumo, mientras que la cooperativa que siguió en orden de importancia fue Caja Real de Potosí con 4% y Caja de Ahorro de los Telefonistas con 3%. A su vez, la Sofipo Libertad Servicios Financieros representa el 70% del total de créditos al consumo dentro de este sector. Al sumar a tres Sofipo más (Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios, Administradora de Caja Bienestar y Financiera Súmate), se obtiene el 89% del total de créditos al consumo.

Gráfica 4.2 Contratos de créditos otorgados por las EACP



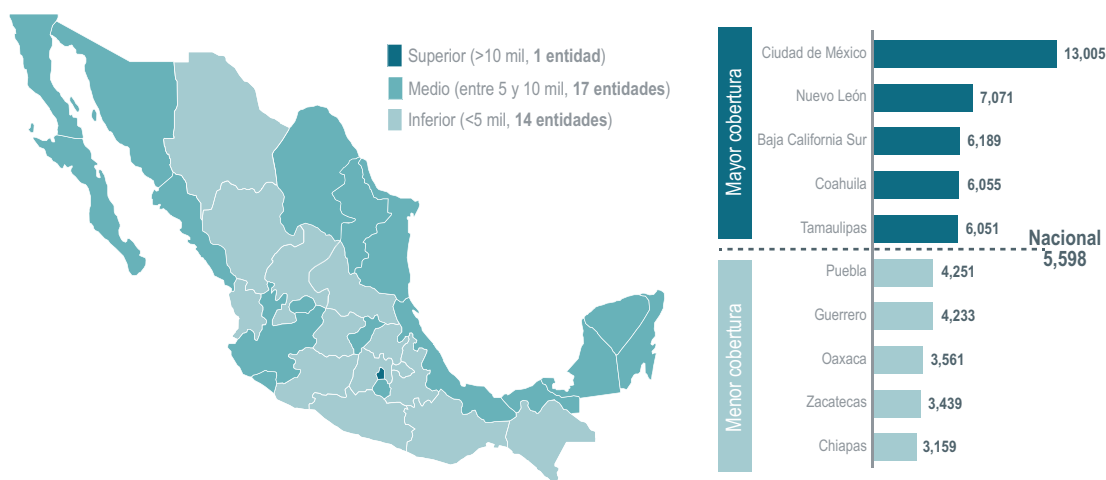
Fuente: CNBV, junio 2016.

Productos de crédito a nivel estatal y municipal

La Ciudad de México y las entidades del norte de país registran la mayor densidad de contratos de créditos de la banca (ver Gráfica 4.3). A junio de 2016, la Ciudad de México superó los 10 mil contratos de crédito de la banca por cada 10 mil adultos, al registrar 13 mil contratos. Nuevo León, Baja California Sur, Coahuila y Tamaulipas son los estados que poseen el mayor indicador demográfico después de la Ciudad de México. El resto

de los estados reportaron una cifra menor a 6 mil contratos de crédito por cada 10 mil adultos, lo cual significa que se encuentran por debajo del promedio nacional. En el extremo opuesto se ubican las entidades del sur y sureste del país con el menor indicador demográfico. Dentro de las cinco entidades con menor densidad se encuentran cuatro de la zona sur del país: Puebla, Guerrero, Oaxaca y Chiapas. Cabe señalar que prácticamente todos los estados mantuvieron la misma posición en el listado ordenado de mayor a menor respecto a junio de 2015.

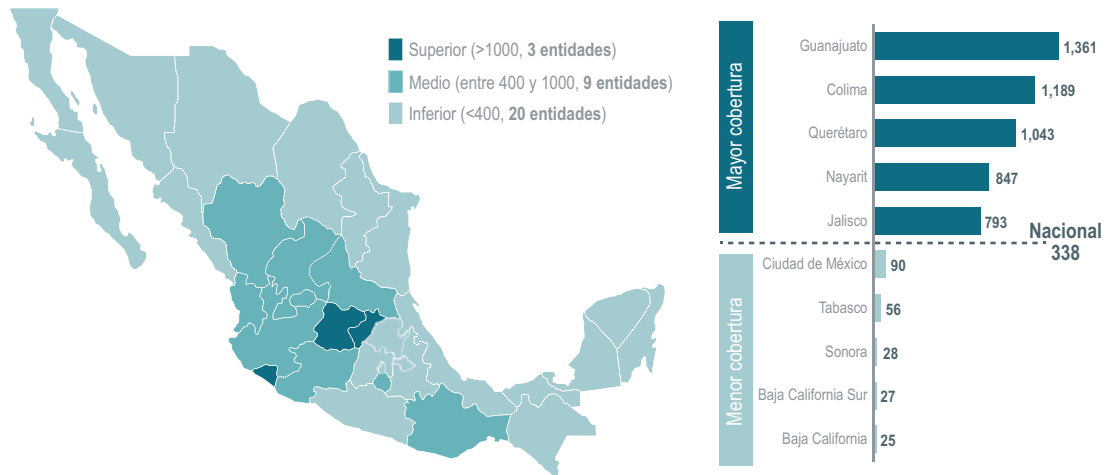
Gráfica 4.3 Contratos de crédito de la banca por cada 10 mil adultos



Fuente: CNBV, junio 2016.

Las entidades ubicadas en el bajo del país registran la mayor densidad en el número de contratos por cada 10 mil adultos dentro del sector de ahorro y crédito popular (ver Gráfica 4.4). Guanajuato es el estado con mayor cobertura de contratos de crédito por parte de estas entidades financieras, al registrar 1,361 contratos por cada 10 mil adultos al cierre de junio de 2016, seguido de Colima con 1,189 y Querétaro con 1,043.

En contraste con el panorama de la banca, en este sector los estados ubicados en la zona norte del país registran las menores densidades, ya que Sonora, Baja California Sur y Baja California son las entidades con menor cobertura. El valor del indicador demográfico de estas entidades fue inferior a una décima parte del promedio nacional, el cual fue de 338 contratos.

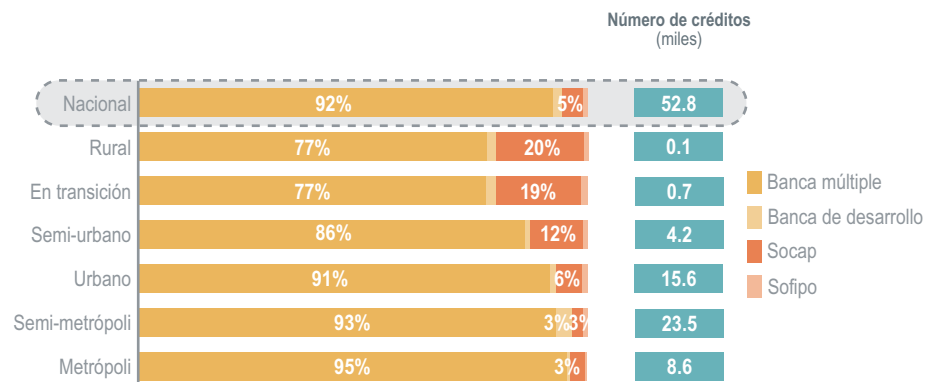
Gráfica 4.4 Contratos de crédito de las EACP por cada 10 mil adultos


Fuente: CNBV, junio 2016.

La cuantía del número de contratos de crédito de la banca se refleja en su cobertura casi total de los municipios del país. La banca múltiple registra al menos un contrato de crédito otorgado en 2,450 municipios de los 2,458 que comprenden el país, lo cual representa un porcentaje de poco más de 99% de municipios cubiertos. La banca de desarrollo tuvo presencia en 1,842 municipios, que representa una cobertura de 75%. A su vez, las Sofipo tuvieron presencia en 1,625 municipios, lo cual representa una cobertura de 66%, mientras que las Socap registraron al menos un crédito en 1,170 municipios, lo que significa una cobertura de 48%.

Por último, la distribución del número de créditos por tamaño de municipio revela la fuerte presencia de las Socap en las zonas

menos pobladas del país (ver Gráfica 4.5). En los municipios más pequeños del país (aquellos menores a 5 mil habitantes), el 20% de los créditos fueron otorgados por una cooperativa, mientras que el resto fue provisto por alguna institución de la banca múltiple, en su mayoría. La distribución relativa de los contratos de las cooperativas va disminuyendo a medida que crece el tamaño del municipio. En los municipios más grandes (aquellos de más de 300 mil habitantes), únicamente el 3% del total de créditos fueron otorgados por este tipo de instituciones. De manera inversa, la participación relativa de la banca múltiple crece a medida que aumenta el tamaño del municipio. En los municipios rurales significa el 77% del total de créditos mientras que en las metrópolis representa el 95%.

Gráfica 4.5 Distribución de créditos por tipo de municipio y sector


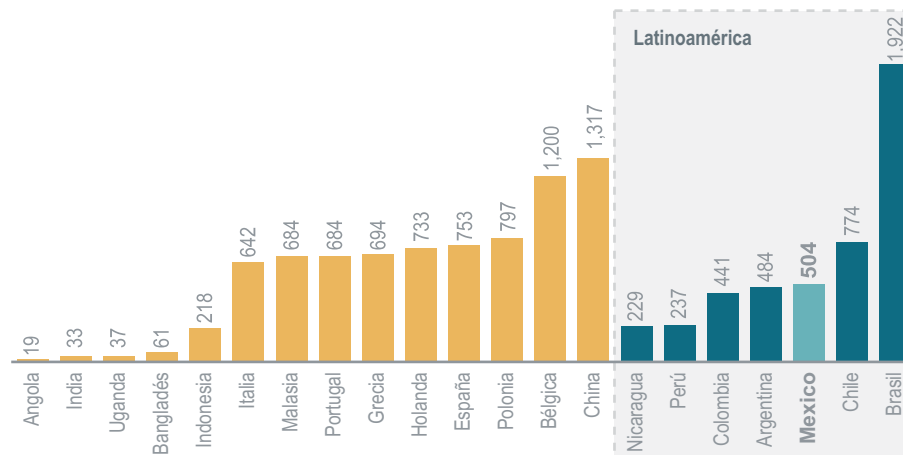
Fuente: CNBV, junio 2016.

Acceso al crédito individual en perspectiva internacional

México reporta un menor nivel de contratos de crédito que algunos países de América Latina con un nivel de ingreso por habitante similar. De acuerdo con la información recopilada por el Fondo Monetario Internacional a través de su Encuesta de Acceso Financiero (*Financial Access Survey*, FAS, por sus siglas en inglés), México cuenta con 504 contratos de créditos por cada mil adultos (ver Gráfica 4.6). En el contexto latinoamericano,

Brasil registró 1,922 créditos por cada mil adultos, lo cual significa que por cada contrato en México existen 3.8 en ese país. En Chile también se reportó un mayor número de contratos, al registrar 774, lo cual implica que se tiene 1.5 contratos por cada contrato en México. Por el contrario, Argentina, Colombia, Perú y Nicaragua tuvieron un menor número de contratos de crédito que México. Por otra parte, China y Bélgica reportaron más de mil créditos, mientras que Angola, India, Uganda y Bangladés registraron menos de 100.

Gráfica 4.6 Créditos otorgados por la banca múltiple por cada mil adultos



Fuente: Fondo Monetario Internacional, *Financial Access Survey* 2015. Datos obtenidos el 4 de marzo de 2017.

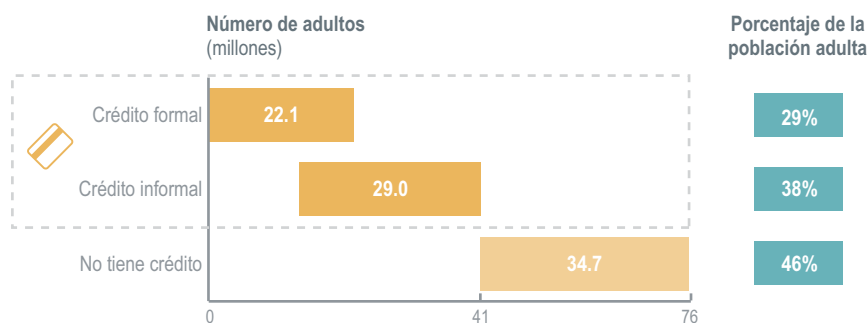
Sección 4.2 Crédito individual desde la perspectiva de la demanda

Crédito formal e informal en México

Con la información de la ENIF se puede conocer el número de adultos que tienen un crédito de un banco o institución financiera formal, así como aquellos que pidieron prestado dinero en el último año a familiares, amigos, conocidos, cajas de ahorro del trabajo o de conocidos, o en una casa de empeño. Al respecto, en México más de la mitad de la población adulta cuenta con un crédito formal o informal, siendo este último más recurrido por la población. De acuerdo con los datos recopilados por la ENIF

2015, existen 22.1 millones de adultos en México que tienen un crédito en un banco o institución financiera, mientras que 29 millones utilizan algún mecanismo informal de financiamiento y quienes no tienen un crédito formal o informal suman 34.7 millones (ver Gráfica 4.7). A su vez, 9.6 millones de adultos tienen un crédito formal y emplean algún mecanismo de crédito informal en un mismo momento, por lo que 41.5 millones de adultos tienen o emplean un mecanismo de crédito formal o informal, lo que es equivalente a 54% de la población adulta.

Gráfica 4.7 Adultos que tienen créditos formales e informales

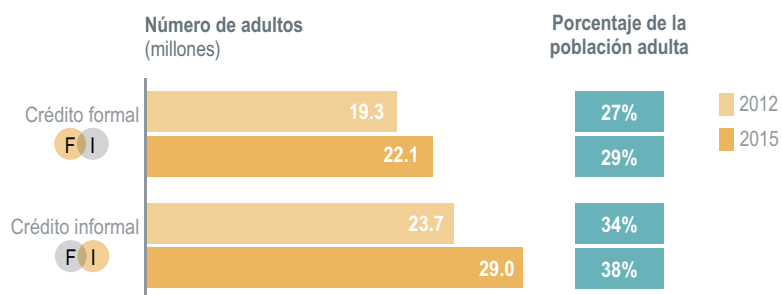


Fuente: ENIF 2015.

El número de adultos que posee un crédito formal creció de 2012 a 2015; esta misma situación se presentó en el caso del crédito informal (ver Gráfica 4.8)³. Al respecto, de acuerdo con la ENIF, el crédito formal pasó de 27 a 29%, lo que representa

2.8 millones de adultos más. En el caso del crédito informal, el porcentaje de la población que emplea algún mecanismo informal pasó de 34% a 38%, lo que equivale a 5.3 millones de adultos adicionales.

Gráfica 4.8 Evolución del crédito formal e informal



Fuente: ENIF 2015 y 2012.

Las barreras para no contar con un crédito se encuentran relacionadas con factores de la demanda, (como la falta de interés y evitar el endeudamiento), de la oferta (tasas de interés o comisiones percibidas como altas), o la interrelación entre ambas (incumplimiento de requisitos). De acuerdo con la ENIF, poco más del 70% de la población adulta no posee un crédito formal. A este segmento poblacional se le preguntó las razones de ello, siendo la respuesta más frecuente la aversión al endeudamiento, al registrar 40%, mientras que 19% indicó que no le interesa o no lo necesita. A su vez, el 14% indicó que no tiene un crédito por considerar que los intereses o comisiones son altos y 33% reportó que no cumple con los requisitos que le solicitan⁴.

Las principales razones aducidas por la población adulta para dejar de tener un crédito están relacionadas con los altos intereses cobrados y la aversión al endeudamiento. Al respecto, la ENIF muestra que alrededor de uno de cada cinco adultos que no tiene un crédito alguna vez lo tuvo. Las principales razones para dejar de contar con éste fueron, en primer lugar, el cobro de intereses muy altos, con 29%; en segundo, no querer volverse a endeudar, con 25%; en tercero, no necesitarlo más, con 23%, y finalmente, haber tenido una mala experiencia con una institución financiera, con 20% de los casos.

Asimismo, la ENIF indagó sobre la proporción de adultos que habían solicitado un crédito, si los habían rechazado y las razones de rechazo. Los resultados indican que el 50% de los adultos del país nunca ha solicitado un crédito de una institución financiera formal, 34% obtuvo el crédito solicitado y 15% fue rechazado al solicitarlo. Las tres principales razones de rechazo fueron: problemas con el buró de crédito (35%), imposibilidad para comprobar ingresos o insuficiencia de éstos

(21%), no contar con los documentos que le solicitaron (13%) y no tener historial de crédito (13%).

Características sociodemográficas de los adultos con crédito

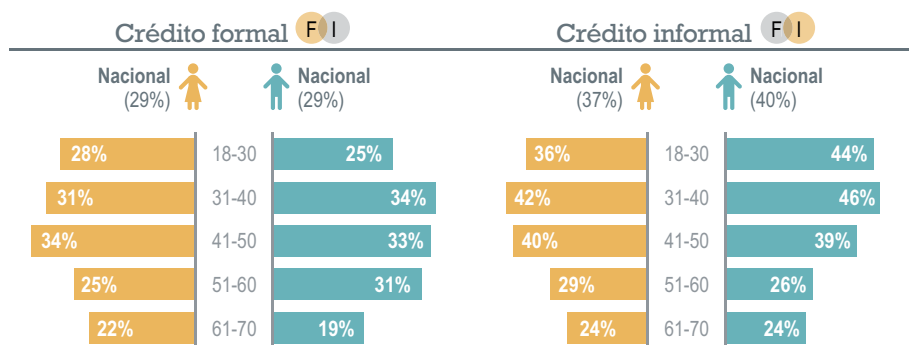
En México, el porcentaje de mujeres con acceso al crédito formal es idéntico al de los hombres, mientras que es menor en el crédito informal (ver Gráfica 4.9), y en ambos casos se observan diferencias por rangos de edades. Al respecto, la ENIF 2015 indica que el 29% de las mujeres mayores de 18 años reportaron poseer un crédito formal, cifra igual a la que se presenta en los hombres. Existe una brecha de género positiva para las mujeres más jóvenes, ya que en el rango de 18 a 30 años el 28% tiene un crédito, en comparación con 25% de los hombres. Esta brecha se torna negativa para las mujeres de 31 a 40 años y de 51 a 60 años. A su vez, en el crédito informal se observan brechas de género a favor del hombre de los 18 a los 40 años, situación que se revierte en los años de vida posteriores.

Por su parte, la relación entre el acceso al crédito formal e informal y la edad sigue la forma de una letra "u" invertida, toda vez que es menor en los primeros años de vida adulta, posteriormente crece hasta alcanzar su máximo valor dentro del período de 31 a 50 años, momento a partir del cual decrece. Este patrón se observa en ambos sexos, aunque de manera más acentuada entre los hombres. En el caso del crédito formal la diferencia entre el período de mayor acceso al crédito (31 a 40 años) y el menor (61 a 70 años) es de 15 puntos porcentuales, en comparación con las mujeres donde es de 12 puntos porcentuales. A su vez, en el crédito informal la diferencia entre el período de mayor acceso y menor es de 18 puntos porcentuales entre las mujeres y 22 puntos porcentuales entre los hombres.

3/ El porcentaje de adultos que emplean tanto el crédito formal como el informal aumentó de 10% a 13% (2.8 millones).

4/ La suma de porcentajes es mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

Gráfica 4.9 Crédito formal e informal por sexo y rango de edades

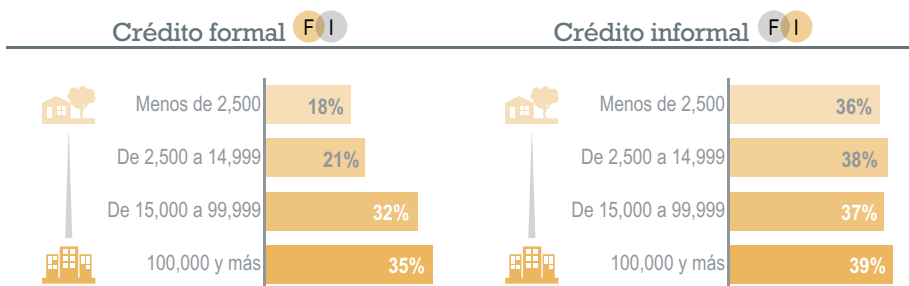


Fuente: ENIF 2015.

El acceso al crédito formal se encuentra relacionado de forma positiva con el tamaño poblacional de las localidades, mientras que en el crédito informal no parece encontrarse vinculación entre ambas variables (ver Gráfica 4.10). Al respecto, el porcentaje de adultos que reportó contar con algún tipo de crédito de un banco o institución financiera en la ENIF 2015 fue de 18% en las localidades que tienen menos de 2,500

habitantes, mientras que en aquellas con más de 100 mil habitantes fue de 35%, lo cual implica una diferencia de 17 puntos porcentuales. A su vez, el porcentaje de adultos que recurrieron a algún mecanismo informal fue de 36% en las localidades más pequeñas del país y solo 3 puntos porcentuales adicionales en las localidades más grandes.

Gráfica 4.10 Crédito formal e informal por tamaño de localidad

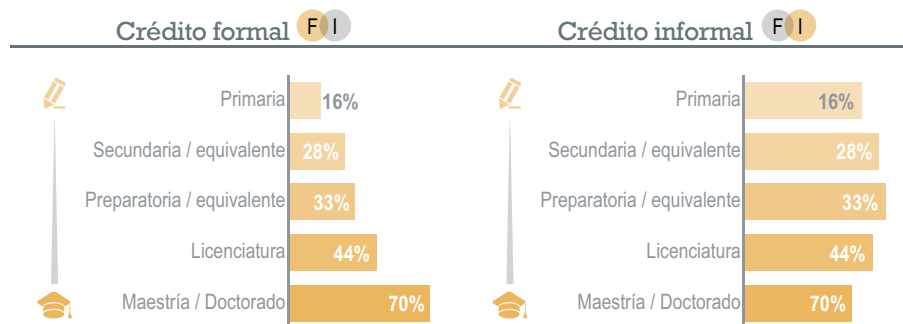


Fuente: ENIF 2015.

La contratación de un crédito formal y el grado de escolaridad⁵ cursado de la población adulta se encuentran asociados de forma positiva, es decir, a medida que crece uno, el otro también lo hace; mientras que estas variables presentan una relación de “u” invertida en el caso de los mecanismos de crédito informales (ver Gráfica 4.11). Los resultados de la ENIF indican que el 16% de los adultos que cursaron algún grado de primaria reportaron haber adquirido un crédito, mientras que

70% de los adultos con maestría o doctorado indicó haberlo hecho, lo cual implica una diferencia de 54 puntos porcentuales. En el caso del crédito informal, la proporción más alta de la población que emplea mecanismos informales se encuentra en el nivel de preparatoria o equivalente con 42%, y a partir de este nivel decrece hasta alcanzar 32% en el nivel de maestría o doctorado.

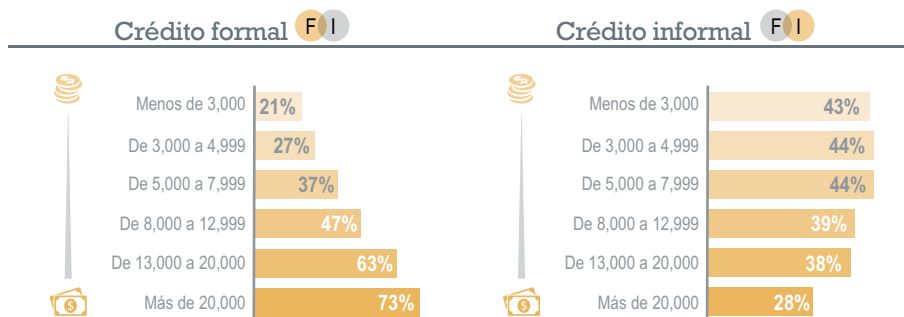
5/ Pregunta 3.4, opción “Nivel” del cuestionario de la ENIF 2015. No necesariamente las personas concluyeron los estudios del nivel registrado.

Gráfica 4.11 Crédito formal e informal por escolaridad


Fuente: ENIF 2015.

El acceso al crédito formal también se encuentra asociado de forma positiva con el nivel de ingreso de los adultos; no obstante, en el caso del crédito informal esta relación se torna negativa (ver Gráfica 4.12). Un adulto que reportó recibir menos de 3 mil pesos al mes tiene un crédito en uno de cada cinco casos, aproximadamente, mientras que entre aquellos que indicaron percibir más de 20 mil pesos esta proporción es de más de siete de cada diez adultos. Por su parte, el porcentaje

de adultos que reportaron utilizar algún mecanismo informal de crédito alcanza el mayor valor en los adultos con un ingreso mensual de 3 a 8 mil pesos, y partir de ese nivel de ingresos comienza a disminuir la proporción de aquellos que recurren a mecanismos informales. La relación que se presenta entre ingreso y crédito sugiere que a medida que aumenta el primero se migra de las vías informales a las formales.

Gráfica 4.12 Crédito formal e informal por nivel de ingreso mensual


No se incluyen a las personas que contestaron no haber trabajado, que no especificaron su ingreso o que no reciben ingresos por su trabajo, actividad o negocio.
Fuente: ENIF 2015.

Perfil sociodemográfico de los adultos con crédito

El análisis de la sección anterior revela que el nivel de ingresos, el tamaño de la localidad y la escolaridad son variables que se relacionan de forma positiva, mientras que la relación con la edad opera en forma de “u” invertida, lo cual sugiere que el acceso al crédito está altamente determinado por el tipo de inserción laboral, toda vez que en la edad de retiro disminuye la proporción de adultos con financiamiento formal. A su vez, la relación entre las características socioeconómicas y el empleo de los mecanismos informales opera en varios sentidos, ya

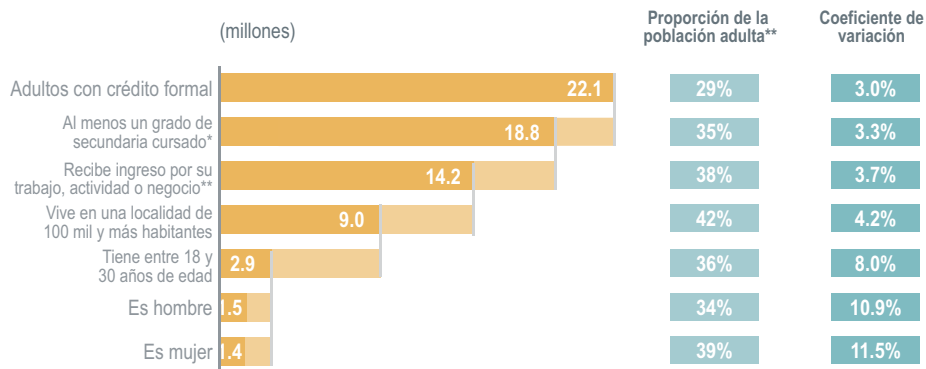
que sigue una forma de “u” invertida en el caso de la edad y la escolaridad, tiene una relación negativa con el nivel de ingresos y no parece guardar relación alguna con el tamaño de localidad.

El estudio de las características sociodemográficas más frecuentes entre la población adulta en México, como ser joven, urbano y con escolaridad de secundaria, revela que alrededor de cuatro de cada diez adultos tiene un crédito si presenta de forma conjunta los siguientes atributos: haber cursado al menos un grado de secundaria, recibir ingresos por su trabajo, actividad o negocio, vivir en una localidad de más de 100 mil

habitantes, tener entre 18 y 30 años y ser mujer (ver Gráfica 4.13). Lo anterior no necesariamente quiere decir que poseer estos atributos aumenten la probabilidad de tener un crédito en comparación de otros dentro de la misma variable (por

ejemplo, haber cursado una licenciatura en comparación con secundaria), ya que para ello se necesitaría realizar un análisis probabilístico como el que se presentará en la siguiente sección.

Gráfica 4.13 Perfil sociodemográfico de los adultos con crédito formal



* No necesariamente las personas concluyeron los estudios. Pregunta 3.4, opción "Nivel" del cuestionario de la ENIF 2015.

** Excluye a las personas que no respondieron la pregunta 3.8a del cuestionario de la ENIF 2015.

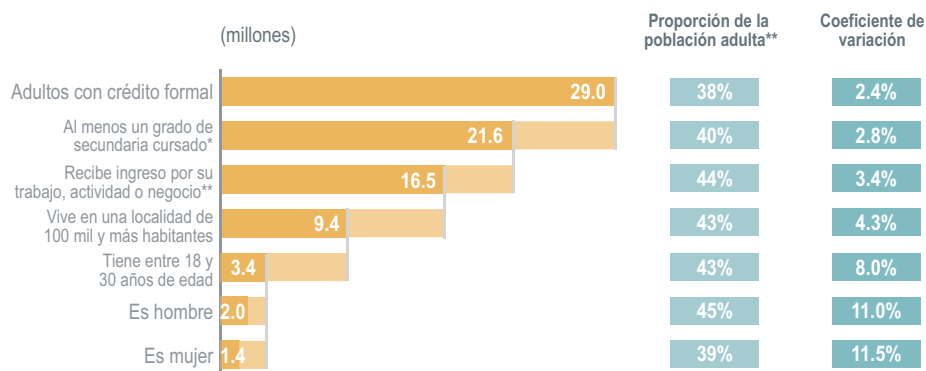
*** Número de adultos con al menos un crédito en un banco o institución financiera y las características sociodemográficas mencionadas, entre el total de la población con ese perfil sociodemográfico.

Fuente: ENIF 2015.

Por su parte, poco más de cuatro de cada diez adultos utilizan algún mecanismo de crédito informal si poseen las siguientes características sociodemográficas: haber cursado al menos un grado de secundaria, percibir un ingreso por su trabajo,

actividad o negocio, vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes, tener entre 18 y 30 años de edad y ser hombre (ver Gráfica 4.14).

Gráfica 4.14 Perfil sociodemográfico de los adultos con crédito informal



* No necesariamente las personas concluyeron los estudios. Pregunta 3.4, opción "Nivel" del cuestionario de la ENIF 2015.

** Excluye a las personas que no respondieron la pregunta 3.8a del cuestionario de la ENIF 2015.

*** Número de adultos que pidieron dinero prestado a familiares, amigos o conocidos, en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos, en una casa de empeño o que tienen algún otro crédito informal y las características sociodemográficas mencionadas, entre el total de la población con ese perfil sociodemográfico.

Fuente: ENIF 2015.

Determinantes de acceso al crédito formal

Al igual que en el capítulo de Ahorro, se realizó un análisis probabilístico a través de un modelo Probit, donde la variable dependiente es el crédito formal (tener algún crédito bancario, tarjeta de crédito bancaria, departamental, de tienda de autoservicio o con alguna otra institución financiera) para determinar el efecto de las variables independientes en la probabilidad de tener un crédito formal. El modelo cuenta con las siguientes características:

$$Y = F \left(\alpha + \sum_{i=1}^m \beta_i X_i \right)$$

Donde Y mide la probabilidad de tener un crédito de un banco o institución financiera formal cuando se tiene alguna de las características que describen las variables independientes x, m es el número de variables independientes del modelo y F(z) es la función de distribución normal⁶. Cabe destacar que las estimaciones de los coeficientes del modelo (β_i) no proporcionan aumentos en la probabilidad de tener un crédito formal, sino los cambios marginales cuando cambia una variable independiente, es decir los cambios en la probabilidad de tener un crédito si las variables independientes pasan de cero a uno en el caso de que sean dicotómicas (por ejemplo, “no tener un empleo formal” es igual a 0, mientras que tenerlo es igual a 1), o cuando cambian marginalmente (por ejemplo,

haber cursado un año adicional en la escuela o tener un año más edad).

Las variables independientes incluidas en el modelo son: aprobó algún grado de secundaria, edad, empleo formal⁷, vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes, ser mujer, recibir un ingreso mensual menor a 4,300 pesos, recibir un ingreso mensual igual o mayor a 4,300 pesos, tener algún crédito informal⁸, tener contratada alguna cuenta en un banco o institución financiera y llevar un registro de sus gastos; excepto por la edad, las demás son variables dicotómicas. Para la variable dependiente se consideraron las personas que dijeron tener algún crédito bancario, tarjeta de crédito bancaria, departamental, de tienda de autoservicio o con alguna otra institución financiera (Infonavit, Fovissste o Fonacot).

Los efectos marginales muestran que tener aprobado algún grado de secundaria aumenta 14% la probabilidad de tener contratado un crédito formal, tener una cuenta en un banco o institución financiera aumenta la probabilidad de tener un crédito en 12%, percibir un ingreso mensual igual o mayor a 4,300 pesos incrementa en 9% las posibilidades, tener un empleo formal y llevar un registro de gastos 8%, tener algún crédito informal en un 6% y vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes y ser mujer en un 4% (ver Tabla 4.1 y Gráfica 4.15). El efecto marginal de la edad prácticamente es cero y recibir un ingreso mensual menor a 4,300 resulta no significativa.

Tabla 4.1 Efecto marginal de cada variable sobre la probabilidad de tener una tarjeta de crédito, un crédito bancario o con alguna otra institución financiera

Variable	Todas las cuentas	
	Efecto marginal	Valor Z
Aprobó algún grado de secundaria	0.138	(8.777) **
Edad	0.001	(2.555) •
Tiene empleo formal	0.083	(5.431) **
Vive en una localidad de 100 mil y más habitantes	0.041	(3.296) **
Es mujer	0.038	(3.001) **
Recibe un ingreso mayor a 0 y menor a 4,300 pesos	0.002	(0.157)
Recibe un ingreso igual o mayor a 4,300 pesos	0.086	(4.871) **
Tiene algún crédito informal	0.055	(4.557) **
Tiene contratada alguna cuenta en un banco o institución financiera	0.123	(9.452) **
Lleva un registro de sus gastos	0.077	(6.236) **

** Significativo al 1%, • Significativo al 5%; con 6,039 observaciones.

6/ Para una variable normal estándar (media cero y varianza unitaria): $F(z) = \int_{-\infty}^z \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\frac{z^2}{2}} dz$

7/ Se considera que una persona tiene empleo formal si contestó que tiene derecho a los servicios médicos del IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA o SEMAR (opciones 2, 3 y 4 de la pregunta 3.10 de la ENIF 2015).

8/ Población que contestó haber pedido dinero prestado a familiares, amigos, conocidos, en una caja de ahorro del trabajo o de conocidos u otro tipo de crédito informal, pregunta 6.1 de la ENIF 2015.

9/ Pregunta 4.1 de la ENIF 2015.

Gráfica 4.15 Efectos marginales sobre la probabilidad de tener un crédito en un banco o institución financiera



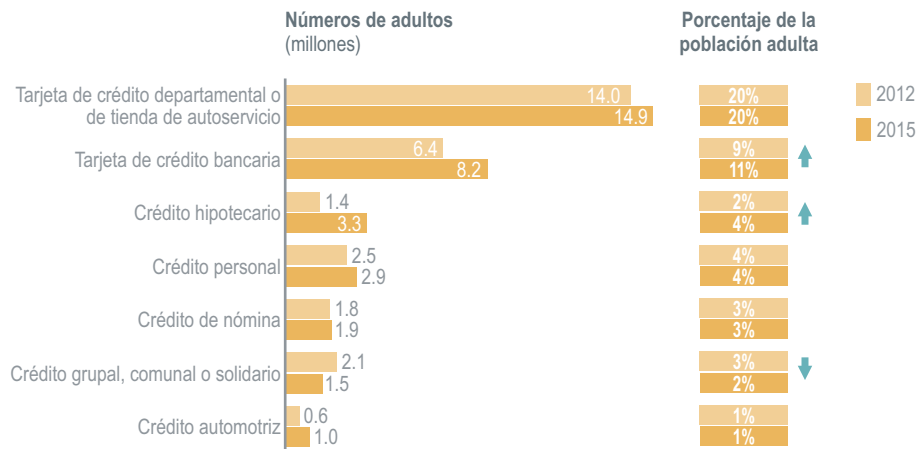
Datos para los modelos: ENIF 2015.

Principales productos de crédito formal

Los tres productos de crédito más contratados por la población adulta en México son las tarjetas de crédito departamentales o de tiendas de autoservicio (TCD), las tarjetas de crédito bancarias (TCB) y los créditos hipotecarios (ver Gráfica 4.16). De acuerdo con la ENIF 2015, el 20% de los adultos reportó contar con una tarjeta de crédito departamental, 11% una tarjeta de crédito bancaria y 4% un crédito hipotecario.

Con respecto al año 2012, el producto de crédito que reportó el mayor incremento fue el crédito hipotecario, toda vez que 1.9 millones de adultos reportaron contar con uno de forma adicional a ese año. El número de adultos que cuentan con una TCD aumentó en 1.8 millones, al pasar de 6.4 a 8.2 millones. En caso contrario se encuentra el crédito grupal, comunal o solidario, el cual registró una caída de 700 mil adultos que contaban con éste al momento del levantamiento de la encuesta.

Gráfica 4.16 Evolución de los productos de crédito formal

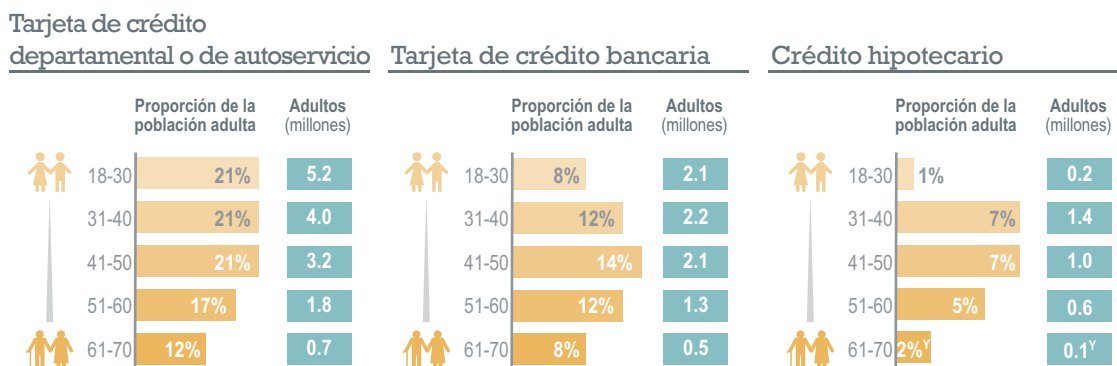


Dado que un adulto puede tener más de un tipo de crédito, la suma de todos los tipos de crédito supera al número de adultos con crédito formal.

Fuente: ENIF 2015 y 2012.

La relación entre la tenencia de crédito y la edad varía de acuerdo con el tipo de crédito del que se trate (ver Gráfica 4.17). La posesión de una tarjeta de crédito departamental o de una tienda de autoservicio decrece conforme aumenta la edad de la población, ya que el 21% de los jóvenes de 18 a 30 años posee una, mientras que esto se presenta en el 12% de las personas de 61 a 70 años.

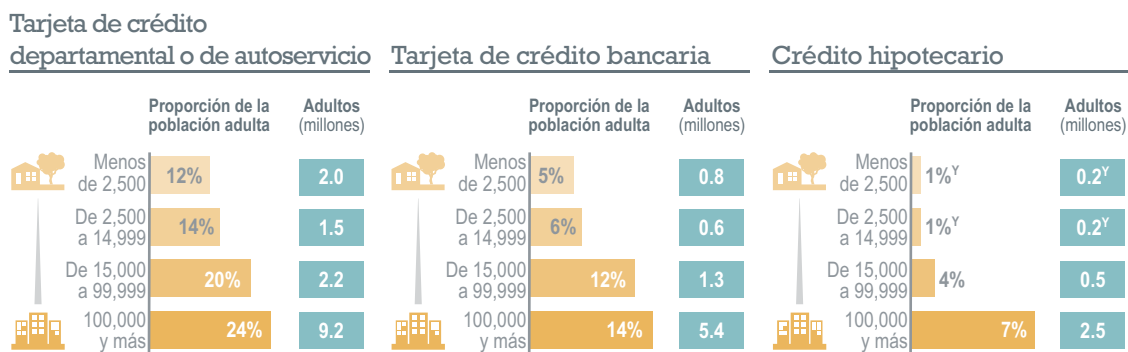
A su vez, la tenencia de una tarjeta de crédito bancaria y la edad se comporta como una "u" invertida, donde las proporciones menores se encuentran en los rangos opuestos: los más jóvenes y los adultos mayores, mientras que las mayores están entre los 41 y 50 años. Esta misma situación se presenta de forma más pronunciada en el crédito hipotecario, toda vez que solo 1% de los jóvenes de 18 a 30 años posee uno.

Gráfica 4.17 Productos de crédito formal por rango de edad


^{Y/} Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

La tenencia de los tres principales productos de crédito formal crece a medida que aumenta el tamaño poblacional de la localidad donde habitan los adultos (ver Gráfica 4.18). Al respecto, el 12% de los adultos que viven en localidades menores a 2,500 habitantes tienen una tarjeta de crédito departamental, mientras que en localidades mayores a 100

mil habitantes el 24% posee una de éstas. Por su parte, la diferencia en la tenencia de una tarjeta de crédito bancaria entre los tipos de localidad mencionados anteriormente es de nueve puntos porcentuales. En el caso del crédito hipotecario, el 7% de la población en localidades de más de 100 mil habitantes reportó contar con éste.

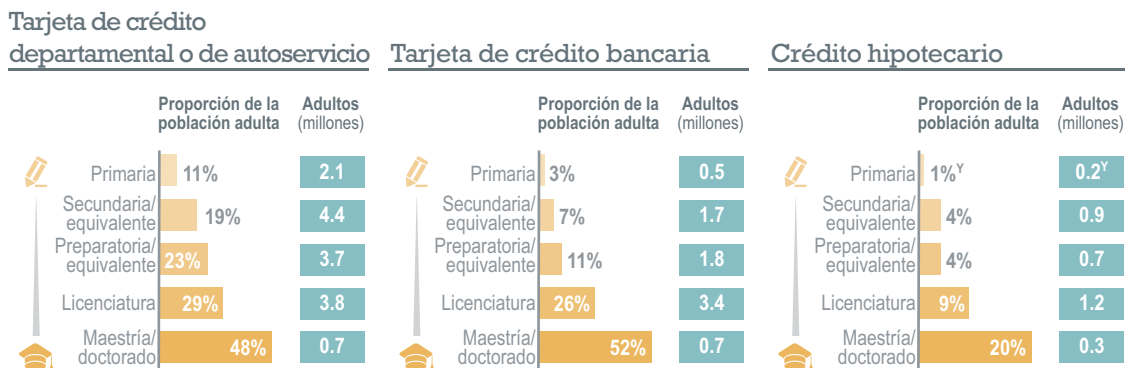
Gráfica 4.18 Productos de crédito formal por localidad


^{Y/} Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

El nivel de escolaridad también se asocia positivamente con la tenencia de los productos de crédito más adquiridos por la población adulta en México (ver Gráfica 4.19). La tarjeta de crédito departamental o de autoservicio se encuentra en posesión del 11% de los adultos que cursaron algún grado de primaria y por casi la mitad de las personas que estudiaron

alguna maestría o doctorado, lo cual implica una diferencia de 37 puntos porcentuales. Esta brecha es mayor en el caso de las tarjetas de crédito bancarias, al registrar 49 puntos porcentuales. El 4% de la población que cursó secundaria o equivalente reportó contar con un crédito hipotecario, en comparación con 20% de aquellos con maestría o doctorado.

Gráfica 4.19 Productos de crédito formal por escolaridad

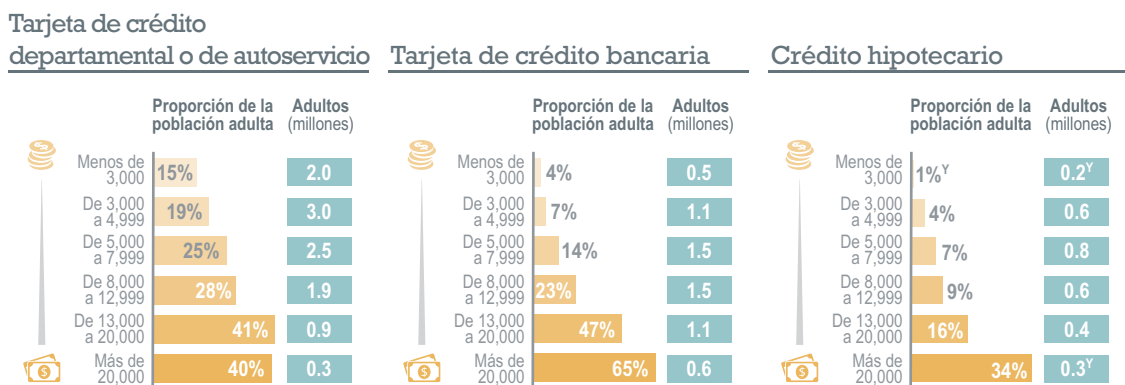


*y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.*

El comportamiento por nivel de ingreso mensual es similar al que se presenta por nivel escolar cursado y tamaño de localidad, ya que a medida que éste aumenta también la adquisición de algún de los tres principales productos de crédito lo hace (ver Gráfica 4.20). El 15% de los adultos que percibe menos de 3 mil pesos mensuales por su empleo, actividad o negocio, cuenta con una tarjeta de crédito departamental, mientras que el 40% de los adultos que perciben más de 20 mil pesos posee

una de éstas. Por su parte, la diferencia en la tenencia de una tarjeta de crédito bancaria entre los adultos con el menor rango de ingreso (menos de 3 mil pesos) y el mayor (más de 20 mil pesos) es de 61 puntos porcentuales. En el caso del crédito hipotecario, el 4% de la población que percibe de 3 a 5 mil pesos cuenta con alguno de éstos, mientras que el 34% de los adultos que perciben más de 20 mil pesos reportó contar con éste.

Gráfica 4.20 Productos de crédito formal por nivel de ingreso mensual



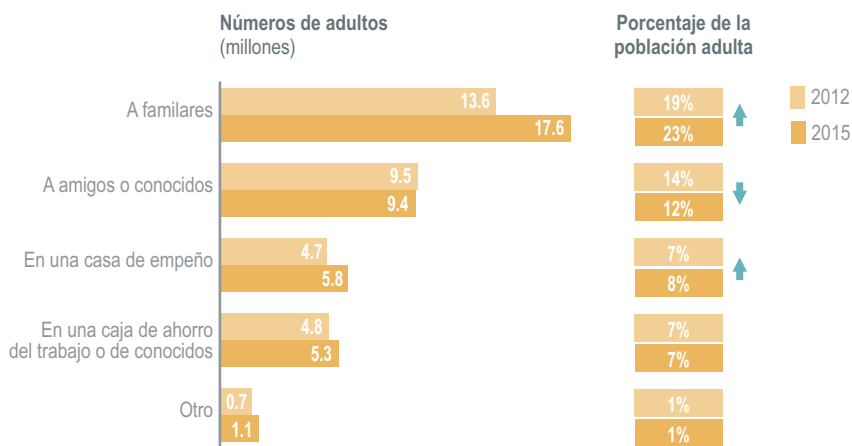
No se incluyen a las personas que contestaron no haber trabajado, que no especificaron su ingreso o que no reciben ingresos por su trabajo, actividad o negocio.

*y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.*

Principales mecanismos de crédito informal

De acuerdo con la ENIF 2015, los tres mecanismos de crédito informal más empleados por los adultos son solicitar dinero a familiares (23%), seguido por hacerlo a amigos o conocidos (12%) y, finalmente, emplear una casa de empeño (8%) (ver Gráfica 4.21). Con respecto al año 2012, el mecanismo de

crédito informal con mayor incremento fue recurrir a familiares, toda vez que cuatro millones de adultos reportaron haberlo hecho de forma adicional en 2015. El número de adultos que acudió a una casa de empeño aumentó en 1.1 millones, al pasar de 4.7 a 5.8 millones; en caso contrario se encuentra la solicitud de dinero a amigos o conocidos, la cual registró una caída de alrededor de 100 mil adultos.

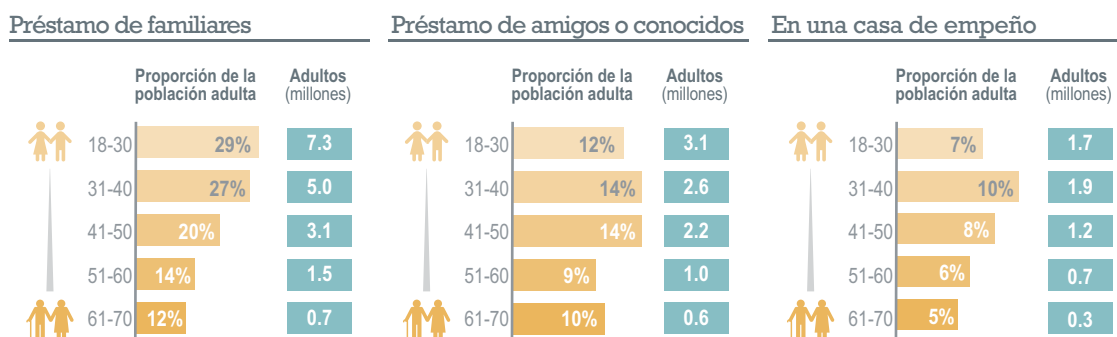
Gráfica 4.21 Evolución de los mecanismos de ahorro informal

Dado que un adulto puede pedir prestado a través de más de una alternativa, la suma de todos los mecanismos supera al número de adultos con crédito informal.
Fuente: ENIF 2015 y 2012.

El mecanismo de crédito informal que presenta la mayor diferencia entre sexos es solicitar dinero a amigos o conocidos, ya que el 10% de las mujeres reportó haber recurrido a esta vía en comparación con el 15% de los hombres. En el resto de los productos no existe una diferencia mayor a un punto porcentual. Por su parte, la relación entre los mecanismos de crédito informal y la edad varía de acuerdo con el tipo de mecanismo del que se trate (ver Gráfica 4.22). Recurrir a familiares decrece conforme aumenta la edad de la población, ya que el 29% de los jóvenes de 18 a 30 años reportó haberlo

realizado, mientras que esto solo se presentó en el 12% de las personas de 61 a 70 años.

En relación con solicitar un préstamo a amigos o conocidos, las proporciones menores se encuentran en los rangos opuestos: los más jóvenes y los adultos mayores, mientras que las mayores están entre los 31 y 50 años. Esta misma situación se presenta de forma más pronunciada en el caso de la casa de empeño, toda vez que solo 7% de los jóvenes de 18 a 30 años acudió a alguna de éstas, proporción que crece y cae a su nivel mínimo entre la población de 61 a 70 años.

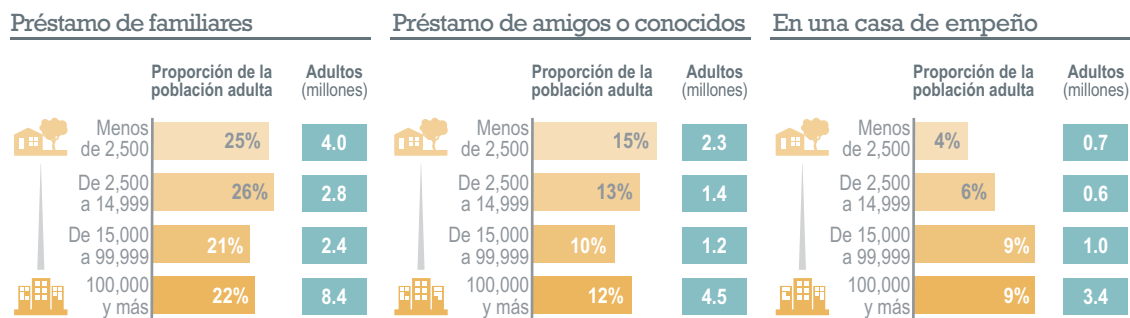
Gráfica 4.22 Mecanismos de crédito informal por rango de edad

Fuente: ENIF 2015.

La utilización de los principales mecanismos decrece a medida que aumenta el tamaño de la localidad donde habitan los adultos, con excepción de las casas de empeño (ver Gráfica 4.23). Al respecto, el 25% de los adultos que vive en localidades menores a 2,500 habitantes empleó un préstamo de algún familiar, mientras que el 22% de los adultos que habitan en localidades mayores a 100 mil utilizó este mecanismo. Por su

parte, la diferencia en la proporción de adultos que acudió con amigos o conocidos por tipo de localidad fue de tres puntos porcentuales. En el caso de acudir a las casas de empeño, el 4% de la población en localidades menores a 2,500 habitantes reportó haberlo hecho, mientras que el 9% lo hizo en las localidades de mayor tamaño.

Gráfica 4.23 Mecanismos de crédito informal por localidad

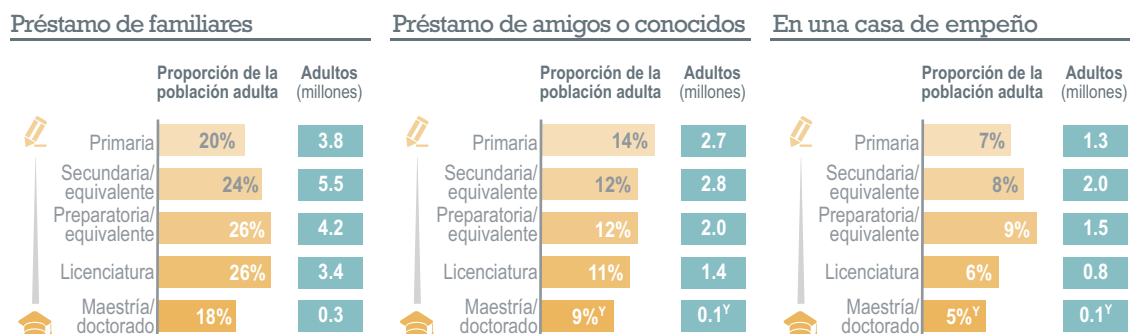


Fuente: ENIF 2015.

A diferencia de los productos de crédito formal, en los principales mecanismos de crédito informal, el nivel de escolaridad no se asocia positivamente con un mayor porcentaje la población que los utiliza (ver Gráfica 4.24). La proporción de adultos que cursó algún grado de primaria y recurrió a sus familiares para obtener recursos monetarios fue de 20%, cifra que aumenta

con el nivel de estudios, pero que decrece al llegar a maestría o doctorado. El número de adultos que pidió un préstamo a sus amigos o conocidos cae a medida que aumenta el nivel de estudios, mientras que la relación entre escolaridad y el empleo de casas de empeño para obtener recursos tiene la forma de una “u” invertida.

Gráfica 4.24 Mecanismos de crédito informal por escolaridad

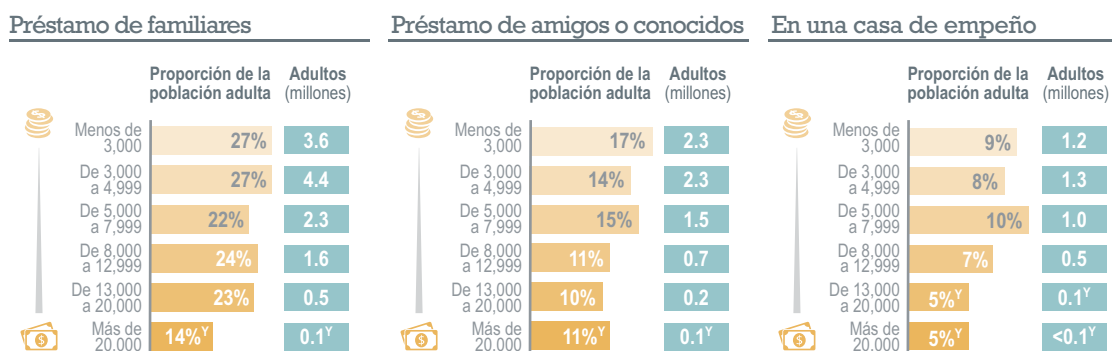


^Y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

Asimismo, el nivel de ingresos parece asociarse negativamente con el uso de los principales mecanismos de crédito informal, a diferencia del crédito formal donde esta relación es positiva (ver Gráfica 4.25). El préstamo a familiares es utilizado por el 27% de la población adulta que percibe ingresos menores a 3 mil pesos mensuales, mientras que esta cifra desciende

a 23% entre aquellos que obtienen de 13 a 10 mil pesos. El porcentaje de adultos que solicitó dinero a sus amigos o conocidos alcanza su punto más alto entre la población con menor ingreso. Finalmente, en el caso de las casas de empeño se observa un patrón irregular, ya que el punto más alto se da entre la población que percibe ingresos entre 5 y 8 mil pesos.

Gráfica 4.25 Mecanismos de crédito informal por nivel de ingreso mensual



No se incluyen a las personas que contestaron no haber trabajado, que no especificaron su ingreso o que no reciben ingresos por su trabajo, actividad o negocio.

y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

Fuente: ENIF 2015.

Finalmente, el Cuadro 4.1 presenta los resultados de un modelo econométrico que busca conocer el grado de sustitución o complementariedad del crédito en casas de empeño con el acceso al crédito de una institución financiera, así como la importancia de poseer una cuenta y haber sido rechazado en

una solicitud de crédito. Asimismo, el cuadro señalado presenta un mapa sobre la ubicación de las casas de empeño, donde se puede apreciar que éstas tienden a establecerse en zonas con carencia de otros intermediarios financieros.

Cuadro 4.1 Crédito en casa de empeño

La principal distinción entre oferentes de crédito formal e informal es que los primeros están sujetos a regulación y supervisión financiera, en relación con cómo establecerse, cómo ofrecer sus productos crediticios y qué información deben reportar. Entre los oferentes formales se encuentran: bancos, Sofom reguladas, uniones de crédito, arrendadoras financieras, Socap y Sofipo. Entre los oferentes informales se encuentran: las casas de empeño¹, familiares, amigos, conocidos, empleadores o alguna caja de ahorro de conocidos o amigos.

Para acceder a crédito formal, los individuos y las empresas requieren cumplir con requisitos de identificación e información que permitan a los oferentes evaluar su calidad crediticia². Los oferentes de crédito formal necesitan típicamente contar con infraestructura física para recabar y revisar la veracidad de la información proporcionada por el cliente y, en ocasiones, para proveer la liquidez asociada con el crédito y para recibir el repago de este.

Para algunos oferentes de crédito informal puede ser más sencillo resolver problemas de información si conocen personalmente al cliente. Asimismo, algunos de estos oferentes no requieren de infraestructura para la provisión y administración del crédito. En particular, en el caso de un crédito en casa de empeño, el acreditado únicamente necesita una identificación oficial y contar con una prenda que funja como garantía del crédito. Por su parte, los oferentes necesitan valuadores especiales que determinen el valor de la prenda y espacios para almacenarla; además, en caso de incumplimiento, requieren poder acceder a un mercado secundario para vender la prenda y recuperar parte del préstamo.

A continuación, se presentan cinco modelos econométricos que evalúan los factores que afectan la tenencia de crédito en casa de empeño. Los individuos de menores ingresos tienen una mayor probabilidad de contar con un crédito de este tipo; sin embargo, esta relación no es lineal. Si bien haber tenido un crédito formal en el pasado aumenta la probabilidad de tener un crédito en casa de empeño, tener un crédito formal actualmente disminuye dicha probabilidad. Asimismo, el hecho de que se les haya rechazado un crédito formal anteriormente aumenta la probabilidad de contar con un crédito en casa de empeño. Una posible explicación de los resultados es que los individuos consideren recurrir a oferentes formales o informales de acuerdo con el tipo de necesidad que busquen atender. Consistente con esta explicación, los individuos que actualmente

tienen un crédito formal podrían estar resolviendo un tipo de necesidad y por ende se reduce su probabilidad de usar, simultáneamente, un crédito informal (Col. 2). Al mismo tiempo, individuos que en el pasado han atendido cierto tipo de necesidades con créditos formales, ahora resolverían otras distintas con créditos informales (Col. 3). Asimismo, aquellos individuos con menor acceso a crédito formal (Col. 4) tendrían que atender una mayor proporción de sus necesidades recurriendo a oferentes informales. Finalmente, individuos que, en general, tienen menores necesidades de financiamiento, recurrirán menos a oferentes formales e informales (Col. 5). Los resultados presentados parecen sugerir que el crédito informal ayuda a satisfacer las necesidades de la población de bajos ingresos quienes pueden tener menor acceso a oferentes formales y que enfrentan alguna urgencia económica que deba ser resuelta rápidamente³.

Factores que afectan la tenencia de crédito informal en casa de empeño

Crédito en casas de empeño	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tiene cuenta en un banco o institución financiera ¹	0.00616 (0.0139)				
Crédito formal pasado		0.114*** (0.0277)			
Tiene crédito formal			-0.0728*** (0.0134)		
Sin crédito formal, rechazo				0.1263*** (0.0390)	
Sin crédito formal, sin solicitar					-0.0628** (0.0264)
Constante	0.1347*** (0.0113)	0.1488*** (0.0115)	0.1776*** (0.0108)	0.1314*** (0.0118)	0.1926*** (0.0230)
Observaciones	3304	1552	3304	1158	1158
R-Cuadrada	0.0001	0.0167	0.0110	0.0150	0.0066

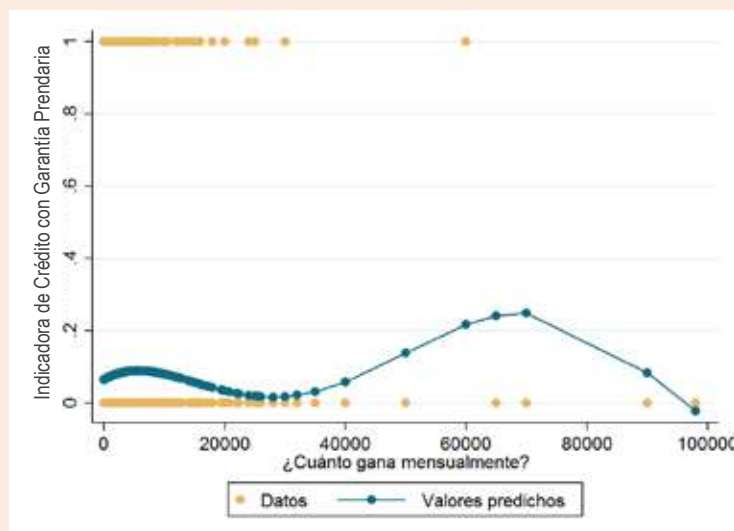
Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2015.

1/ Tiene o ha tenido alguna cuenta en un banco o institución financiera.

Nota: El universo se limita a todos los individuos que tienen algún crédito, ya sea formal o informal. Los resultados son robustos a la inclusión de controles por ingreso.

Errores estándar robustos en paréntesis, *** $p < 0.01$, ** $p < 0.05$, * $p < 0.1$.

Crédito con garantía prendaria e ingreso

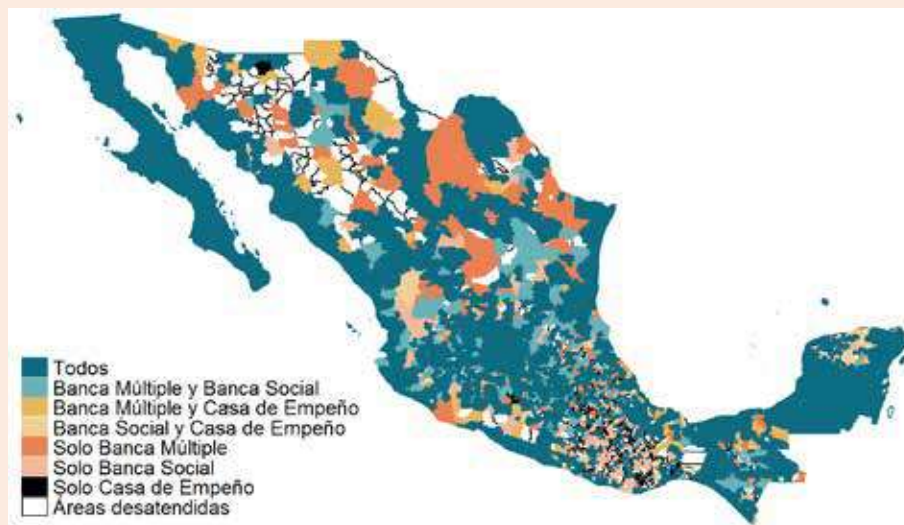


Fuente: Elaboración propia con datos de la ENIF 2015.

Nota: Regresión de: Indicadora de Crédito con Garantía Prendaria en un polinomio de grado 5 en Ingresos mensuales.

Se puede hacer uso del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) para examinar la distribución geográfica de oferentes formales e informales. La información revela que, en municipios de la región sur, una parte del sureste, y en algunos municipios de Sonora y Durango poco poblados, existen zonas en las que el único punto de acceso a crédito es a través de un mecanismo informal, (las casas de empeño). En contraste, en la zona centro del país se aprecia la presencia conjunta de todo tipo de oferentes⁴.

Puntos de acceso a crédito



Fuente: Elaboración propia con datos de la DENUE con datos a octubre de 2016.

Nota: La categoría de banca múltiple incluye a todos los bancos. La categoría de banca social incluye: banca de desarrollo, fondos y fideicomisos financieros, uniones de crédito, cajas de ahorro popular, otras instituciones de ahorro y préstamo, arrendadoras financieras, compañías de factoraje financiero, compañías de autofinanciamiento, Sofom, otras instituciones de intermediación crediticia y financiera no bursátiles y servicios relacionados con la intermediación crediticia no bursátil. La categoría de casas de empeño incluye a casas de empeño y a montepíos.

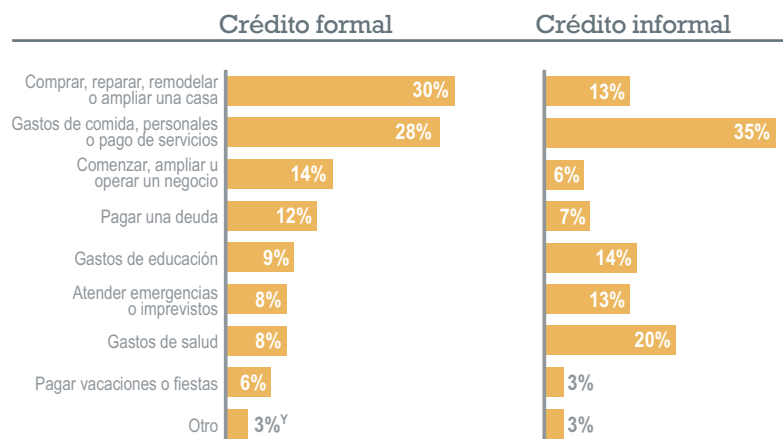
- 1/ Las casas de empeño son consideradas oferentes de crédito informal al tener requisitos mínimos de identificación. Si están sujetas a cierta regulación: deben estar inscritas en el Registro Público de Casas de Empeño (RPCE) de la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco) y deben registrar los formatos de sus contratos de adhesión.
- 2/ Típicamente deben contar con un conjunto de documentos de identificación, reportes de sociedades de información crediticia (SIC) y comprobantes de ingresos.
- 3/ En virtud de las potenciales diferencias no observadas entre individuos asociadas con sus necesidades de financiamiento, sería conveniente contar con observaciones para un mismo individuo a través del tiempo, que facilitarían identificar cómo varían sus elecciones de financiamiento conforme se modifica el entorno que enfrenta.
- 4/ Este análisis se encuentra limitado debido a que, en ocasiones, los oferentes informales no están clasificados como unidades económicas y no son contabilizados en el Directorio.

Destinos del crédito formal e informal

El principal uso del crédito formal es para realizar inversiones y del informal es atender emergencias (ver Gráfica 4.26). Los datos de la ENIF muestran que el 56% de la población adulta que tiene un crédito reportó que lo usó o piensa usarlo para motivos relacionados con una inversión, entendiendo ésta como cualquiera de los siguientes tres conceptos: a) comenzar o ampliar un negocio; b) comprar, remodelar o ampliar una casa; c) pagar una deuda. En comparación, el 26% de la población con un crédito informal mencionó que usó o piensa usar su préstamo para cualquiera de estos fines.

A su vez, el 25% de la población con un crédito formal destinó o piensa destinar éste para motivos relacionados con atender una emergencia, entendiendo ésta como cualquiera de tres conceptos: a) atender emergencias o imprevistos; b) gastos de educación o c) gastos de salud. Esta proporción se eleva a 47% en el caso de los adultos con un préstamo obtenido por algún mecanismo informal. Finalmente, el 34% de la población adulta con un crédito formal usó o piensa usar los recursos obtenidos a través de éste para subsanar aspectos relacionados con los gastos corrientes, entendiendo éstos como: a) pagar vacaciones o fiestas o b) gastos de comida, personales o pago de servicios.

Gráfica 4.26 Destino del crédito formal e informal



La suma supera la población adulta que tienen crédito de nómina, personal o grupal, debido a que un informante podía mencionar más de una opción.
y/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

La suma supera la población adulta que pidió dinero prestado, debido a que un informante podía mencionar más de una opción.
Fuente: ENIF 2015.

Sección 4.3 Crédito a empresas

Acceso al financiamiento de las mipyme

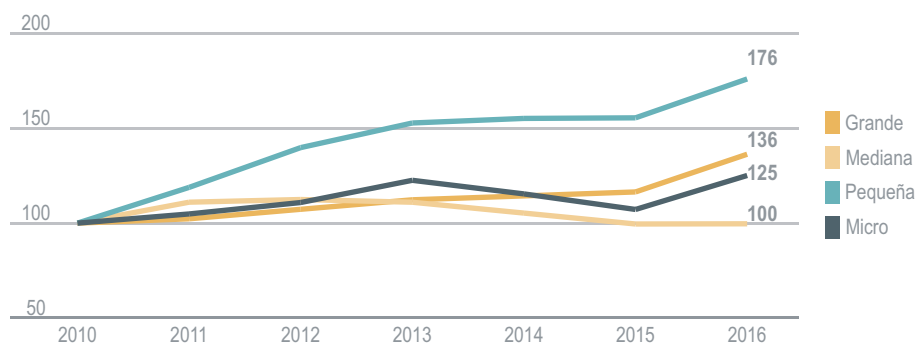
Las mipymes son cruciales para el desarrollo económico y social del país, dado que representan a la mayoría de las empresas y empleos. De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Productividad y Competitividad (Enaproce) aplicada en 2015 de manera conjunta por el INEGI, el Instituto Nacional del Emprendedor (Inadem) y el Banco Nacional de Comercio Exterior (Bancomext), a nivel nacional se registraron 4.1 millones de empresas¹⁰, de las cuales 97.4% son micro, 2% pequeñas, 0.4% medianas y 0.2% son grandes empresas. En cuanto al personal ocupado, el 75% del total de personas ocupadas se emplea en microempresas, seguido de las pequeñas empresas con el 14% y las medianas con el 11%. A pesar de ello, representan alrededor del 25% del total del monto de crédito destinado a las empresas por parte de las instituciones de la banca múltiple, de acuerdo con los datos recibidos por la CNBV a través de sus reportes regulatorios.¹¹

El número de empresas con acceso a financiamiento de alguna institución de la banca múltiple ha crecido en los últimos seis años (ver Gráfica 4.27). De acuerdo con la información reportada a la CNBV, de 2010 a 2016 el número de empresas de cualquier tamaño con financiamiento creció en 33%, lo cual implicó un aumento promedio anual de 5%. Las empresas pequeñas fueron el segmento más dinámico, al mostrar un crecimiento de 76% en cuanto al acceso al crédito durante este período, al pasar de 44 a 78 mil empresas. El número de empresas grandes con financiamiento creció en 36%, al pasar de 4,200 a 5,800, mientras que las microempresas con financiamiento pasaron de 209 mil a 262 mil, lo cual implica un crecimiento de 25%. En su conjunto, las mipyme con financiamiento crecieron en 33% al pasar de 258 a 344 mil empresas. A pesar de este incremento, la mayoría de las mipymes no cuenta con financiamiento, toda vez que 344 mil de un universo 4.1 millones obtuvo financiamiento en 2016, es decir 8%, mientras que el 56% de las grandes sí tuvo acceso a uno.

10/ El dato representa el total de empresas del sector de industrias manufactureras, comercio al por mayor y al por menor y los servicios privados no financieros exceptuando las actividades gubernamentales.

11/ La SHCP, Nafin, la Asociación de Bancos de México y la CNBV clasifican a las empresas como mipymes si cumplen con los criterios de estratificación de empresas definidos en el Diario Oficial de la Federación en materia del número de trabajadores (hasta 250 personas) y ventas anuales (menores a 250 millones) de acuerdo con el tipo de sector de actividad (comercio, industria y servicios). Adicionalmente, añaden el criterio del monto de financiamiento, según el cual, una mipyme es aquella que posee un crédito por un monto menor a 50 millones de pesos. Para una descripción más detallada se puede consultar el Cuadro 4.2 Clasificación de las Mipymes del Reporte Nacional de Inclusión Financiera 7.

Gráfica 4.27 Índice de crecimiento del número de empresas con financiamiento



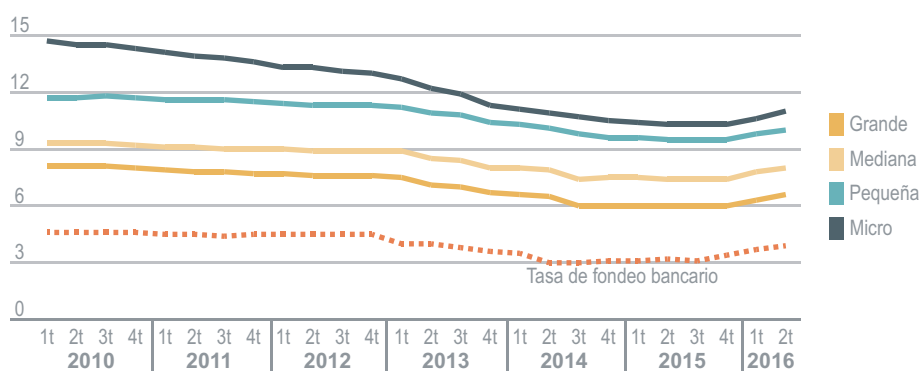
Fuente: CNBV, junio de 2016.

El monto de financiamiento a las mipymes ha crecido en consonancia con el acceso al financiamiento de éstas. Al respecto, el monto de financiamiento de las mipymes de 2010 a 2016 creció en 130%, lo cual implica un aumento promedio anual de 15%. Este crecimiento se compara favorablemente con el crecimiento de la economía en su conjunto, medido a través del PIB, el cual ha registrado incrementos promedio de 3% durante el mismo período.

El aumento en el número de mipymes con crédito y en el monto de financiamiento que reciben se ha visto acompañado de una disminución en las tasas de interés (ver Gráfica 4.28). De acuerdo con los datos reportados a la CNBV, la tasa de interés

promedio otorgada a las microempresas se redujo en 3.6 puntos porcentuales, al pasar de 14.7 a 11.0% del primer trimestre de 2010 al segundo trimestre de 2016. Esta disminución también se presentó en el resto de las empresas, aunque de manera menos pronunciada, ya que las tasas de interés aplicada a la pequeña, mediana y gran empresa cayeron en 1.7, 1.3 y 1.5 puntos porcentuales, respectivamente. Esta disminución estuvo influenciada por la disminución en la tasa de interés de fondeo bancario, la cual pasó de 4.6% al cierre del primer trimestre de 2010 a 3.9% al cierre del segundo trimestre de 2016, así como a la caída en la tasa de morosidad de las empresas, especialmente las micro que pasaron de un IMOR de 8.7 a 4.2%.

Gráfica 4.28 Evolución de la tasa de interés de crédito a empresas



Fuente: CNBV, datos a junio de 2016.

Cuadro 4.2 Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas 2015

La Encuesta Nacional de Financiamiento de las Empresas (Enafin) 2015 es una encuesta cuyo resultado complementa el conocimiento sobre las condiciones del crédito de las empresas en el país; además, enriquece el acervo de estadísticas económicas y permite conocer a profundidad la dinámica del crédito a empresas en el país.

En particular, la Enafin 2015 considera tres ejes principales de información:

- Identificar las necesidades, fuentes y condiciones de acceso al financiamiento que enfrenta un segmento importante de las empresas en México.
- Obtener información sobre el uso del financiamiento de las empresas.
- Obtener información sobre el uso de los servicios financieros de las empresas.

La Enafin genera información estadística de las empresas que cuentan con 6 o más personas ocupadas (micro, pequeña, mediana y gran empresa) pertenecientes a los sectores de construcción, manufacturas, comercio y servicios privados no financieros (incluyendo transporte), ubicadas en localidades con al menos 50 mil habitantes. Cabe destacar que la encuesta permite realizar estimaciones nacionales y para estratos de localidad.

La unidad de muestreo es la empresa, la cual puede estar integrada por uno o más de un establecimiento bajo la misma denominación o razón social. Se ubica a la empresa en la entidad federativa donde se encuentra la matriz o en su defecto, al establecimiento con mayor personal ocupado.

Entre otros aspectos, la Enafin 2015 permite medir las condiciones en las cuales se genera el crédito a las empresas, así como el impacto que tiene en las operaciones de las mismas. Se busca que la Enafin 2015 sea un elemento importante para la generación de indicadores relacionados con el uso y las necesidades de servicios financieros por parte de las empresas, para un mejor diseño de políticas públicas que se alineen con los objetivos de incrementar el financiamiento interno al sector privado, planteados en la Reforma Financiera y en el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2013 - 2018.

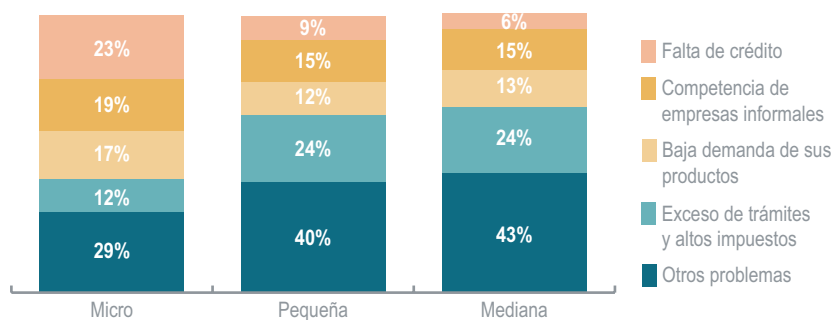
Fuente: CNBV.

Barreras de acceso al financiamiento de las mipyme

La falta de acceso al crédito es la principal barrera percibida por los microempresarios para el crecimiento de su negocio (ver Gráfica 4.29). Al respecto, de acuerdo con la Enaproce, la mayoría de las microempresas reportaron tener problemas para crecer, destacando la falta de acceso al financiamiento como la principal razón que citaron los microempresarios, seguido de la

competencia de empresas informales, baja demanda de sus productos, exceso de trámites y altos impuestos. En contraste, menos del 10% de las empresas pequeñas y 6% de las medianas ubicaron a la falta de crédito como una barrera; para éstas, el exceso de trámites y los altos impuestos fueron la barrera más importante para una de cada cuatro empresas. El 17 y 20% de las pequeñas y medianas empresas, respectivamente, señalaron que no tienen problemas para crecer.

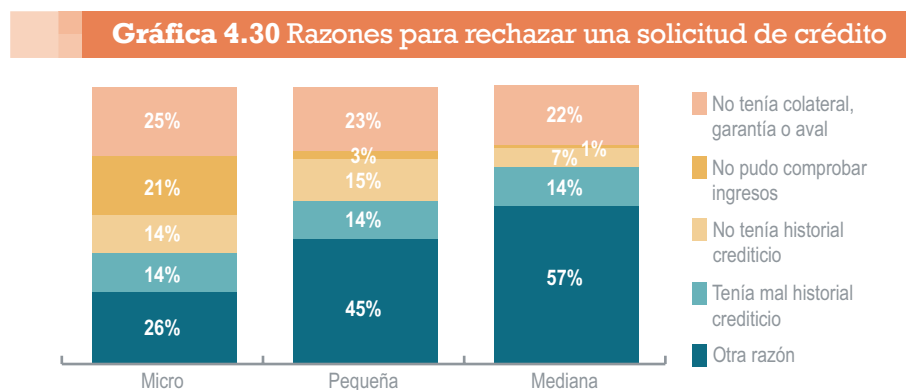
Gráfica 4.29 Barreras percibidas para el crecimiento de los negocios



Fuente: Enaproce, 2015.

Este panorama se corrobora con la información de la Encuesta Coyuntural del Mercado Crediticio del Banco de México¹², toda vez que la principal fuente de financiamiento de las empresas con menos de 100 empleados fueron los proveedores en el 73% de los casos, seguido por la banca múltiple con 25%. En el mismo sentido, la Encuesta a Empresas realizada por el Banco Mundial en 2010¹³, muestra que las empresas en México y América Latina mencionan al acceso al financiamiento como uno de los tres principales impedimentos para crecer, junto con la informalidad y los impuestos.

La falta de colateral, garantía o aval fue la principal razón de rechazo de una solicitud de crédito de las mipymes (ver Gráfica 4.30). Al menos una de cada cinco mipymes indicó que su solicitud de crédito fue rechazada por la falta de colateral. La incapacidad de comprobar ingresos fue la segunda razón más citada por las microempresas, en comparación con el 3% y 1% de las empresas pequeñas y medianas. Los problemas con el historial crediticio fueron citados por alrededor de una de cada seis empresas en cada uno de los tres estratos que integran las mipymes. La falta de historial crediticio resultó ser una limitante mayor para las empresas pequeñas y micro que para las medianas.



Fuente: Enaproce, 2015.

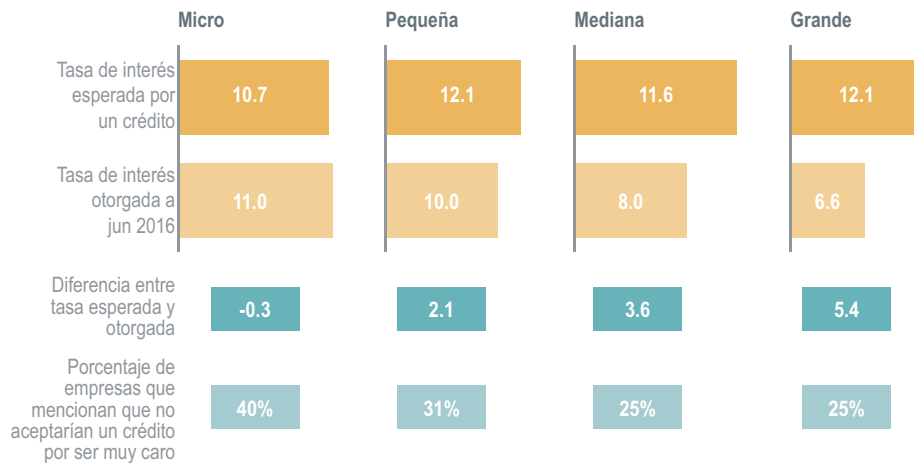
Existe una brecha amplia entre la percepción que tienen los empresarios sobre el costo de los créditos y las condiciones en que éstos se ofrecen en el mercado (ver Gráfica 4.31). Al respecto, una de cada tres empresas indicó que no aceptaría un crédito en los términos en que éstos son ofrecidos por los bancos de acuerdo con la Enaproce. Esta cifra es mayor entre las empresas micro y pequeñas, donde el 40 y 31%, respectivamente no aceptaría un crédito. No obstante, la diferencia entre la tasa de interés a la que aceptarían un crédito y la que se otorga por los bancos, de acuerdo con la información reportada a la CNBV, es muy pequeña o incluso menor.

En este sentido, las microempresas respondieron que aceptarían un crédito a partir de una tasa de 10.7%, cuando los bancos otorgan a junio de 2016 en promedio, financiamientos a una tasa de 11% a las empresas de este tamaño. Esta diferencia se torna negativa para el resto de las empresas, ya que, por ejemplo, las pequeñas empresas tomarían un crédito si se ofreciera a una tasa de 12.1%, mientras que los bancos lo otorgan al 10%. A pesar de ello, el 31% indicó que no aceptarían un crédito por considerarlo muy caro. Lo anterior sugiere un problema derivado de la falta de información sobre las condiciones en que se están ofreciendo los créditos.

12/ Resultados de la encuesta de evaluación coyuntural del mercado crediticio, Banco de México, segundo trimestre de 2016.

13/ El número de empresas encuestadas fue de 1,480. Encuesta a empresas, Banco Mundial, 2010.

Gráfica 4.31 Brecha entre tasa de interés ofrecida, esperada y negativa a obtener un financiamiento



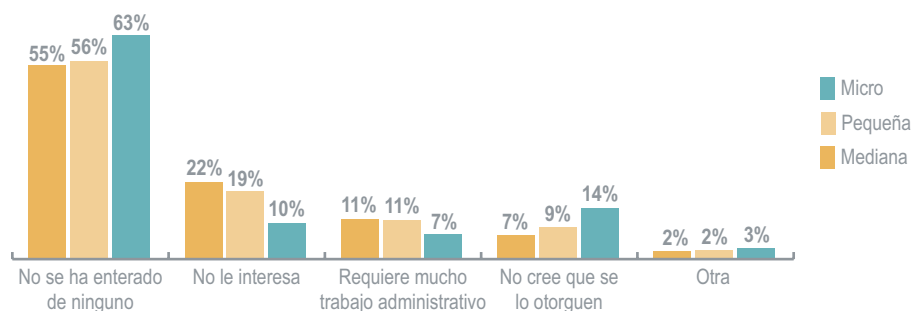
Fuente: Enaproce, 2015. CNBV, junio 2016.

Programas gubernamentales dirigidos a las mipyme

Los programas gubernamentales son importantes para atender a los sectores sub-atendidos por parte del sistema financiero, como son las mipyme. En este sentido, más de la mitad de las mipyme que solicitaron apoyo de programas del gobierno federal lo obtuvieron. De acuerdo con la Enaproce, el 60% de microempresas que solicitaron apoyo durante 2014 lo obtuvo. Este porcentaje aumenta a 68% entre las pequeñas empresas y a 76% en las medianas; no obstante, el porcentaje de empresas que solicitó estos apoyos es muy bajo: únicamente el 1, 2 y 3% de las micro, pequeñas y medianas empresas, respectivamente, lo solicitaron en 2014. Estas cifras representan un aumento con respecto a 2013, donde el 1% de las empresas de cualquier tamaño lo solicitó.

La principal razón para no solicitar un apoyo del gobierno es el desconocimiento de los programas existentes (ver Gráfica 4.32). Alrededor de dos de cada tres microempresas reportó no conocer alguno de los programas de apoyo gubernamental para el desarrollo de las empresas; esta cifra es ligeramente menor para las pequeñas y medianas empresas. El desconocimiento de los apoyos contrasta ampliamente con la baja proporción de empresas que indicaron que no les interesa, lo cual implica que existe una amplia ventana de oportunidad para el aumento de la cobertura de este tipo de programas. A su vez, la percepción sobre la posibilidad de obtener un apoyo de este tipo decrece conforme aumenta el tamaño de una empresa, lo cual sugiere un fenómeno de autoexclusión más acentuada en las microempresas.

Gráfica 4.32 Razones para no solicitar apoyo gubernamental



Fuente: Enaproce, 2015.

El programa del Gobierno Federal más conocido por las mipyme es la Red de Apoyo al Emprendedor. Al respecto, el 61% de las microempresas que reportó conocer algún programa de apoyo mencionó la Red de Apoyo al Emprendedor, seguido

del programa Crezcamos Juntos de Nafin y los programas operados por el Inadem. A su vez, las pequeñas y medianas empresas tienen mayor conocimiento de los programas del Inadem, con 57 y 48%, respectivamente.

Cabe señalar que el programa Crezcamos Juntos brinda incentivos para que las empresas se incorporen al régimen de incorporación fiscal, tales como: i) no pagar impuestos durante el primer año de registro; ii) inscribirse a los servicios médicos y

de seguridad social del IMSS y, iii) solicitar crédito empresarial y crédito al consumo¹⁴. En el cuadro 4.2 se describen las principales características de este programa.

Cuadro 4.3 Programa Crédito para Crecer

Nafin implementa el programa Crédito para Crecer Juntos diseñado para apoyar el crecimiento de los negocios de las personas físicas con actividad empresarial* que se encuentren inscritas al RIF y también de aquellas que deseen incorporarse.

Los principales requisitos para acceder a este programa son: haber operado el negocio al menos por un período de dos años, contar con antecedentes favorables en el buró de crédito (tanto el solicitante como el aval), y tener el respaldo de un aval u obligado solidario.

El tipo de crédito que se ofrece es simple y se puede destinar para capital de trabajo o la adquisición de activos fijos. El monto de crédito susceptible de otorgar es de 20 a 300 mil pesos, a una tasa fija anual de hasta 20% por un plazo máximo de 36 meses si se invierte en la operación del negocio y 60 meses si se destina en la modernización del mismo. Adicionalmente, este programa brinda capacitación presencial.

A su vez, Nafin desarrolló el producto Tu Crédito para Crecer**, destinado a los jóvenes de entre 18 y 30 años que tengan una empresa con al menos un año de operación y que se encuentren bajo el RIF.

La línea de crédito susceptible de otorgar es de hasta 300 mil pesos, a una tasa de interés de 9.9%, por un plazo de hasta 36 meses si se invierte en capital fijo y 60 meses si es destinado a activo fijo. En cuanto a las garantías, se requiere aval u obligado solidario.

Cabe destacar que la capacidad de pago es evaluada conforme a los movimientos en cuentas bancarias y las declaraciones ante el SAT. Las instituciones financieras formales que participan en este crédito son Citibanamex, Santander y Banregio. Adicionalmente, este programa brinda capacitación presencial y asistencia técnica.

**Son sujetos del crédito aquellas personas físicas con actividad empresarial que tengan ingresos de hasta 2 millones de pesos anuales, lo que significa que, de acuerdo con la calificación del INEGI, solo microempresas pueden participar.*

***Tratándose de Personas Físicas deberán tener una edad mínima de 18 años y máxima de 30 años, al momento de la solicitud del crédito. Tratándose de personas morales, el principal accionista deberá ser persona física que cumpla con el criterio de edad señalado anteriormente.*

Fuente: Nafin.

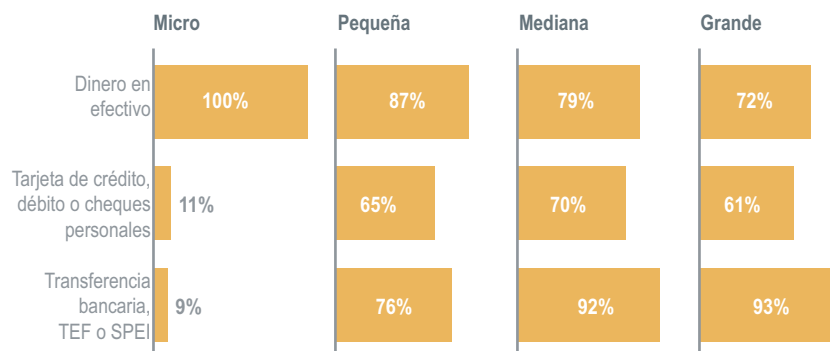
Medios de pago de las mipyme

La aceptación de medios de pago electrónicos, como las transferencias bancarias o el pago con tarjetas de débito en la venta de los productos es fundamental para la inclusión financiera de los comercios y empresas porque permite que las instituciones financieras obtengan información relevante sobre el nivel de ingreso y transaccionalidad de un negocio. Esto abre la oportunidad para el ofrecimiento de otro tipo de servicios como el crédito o los seguros; asimismo, permite a las empresas reducir los costos asociados al manejo de efectivo y reduce la vulnerabilidad ante el crimen.

Al respecto, la Enaproce indagó sobre los medios de pago que aceptan las empresas al momento de vender los bienes y

servicios que producen. Los resultados de esta encuesta revelan que el efectivo sigue siendo el medio de pago más aceptado entre la micro y pequeña empresa, ya que el 100 y 87% de éstas lo aceptan al vender sus productos (ver Gráfica 4.33). Este porcentaje sigue siendo muy elevado entre las empresas medianas y grandes, al registrar más de 75% en ambos casos; no obstante, el principal medio de aceptación de pagos es la transferencia bancaria, transferencia electrónica o Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) para este tipo de empresas. La aceptación de pagos con tarjeta de crédito, débito o cheques personales es aceptada en poco más del 10% de microempresas, a diferencia del resto de las empresas, donde al menos el 60% mencionó que recibe este tipo de instrumentos.

Gráfica 4.33 Medios para aceptar pagos por parte de las empresas



Nota: Los porcentajes no suman 100% debido a que las empresas podrían utilizar más de un medio de pago.
Fuente: Enaproce, 2015.

Sección 4.4 Fondeo colectivo (crowdfunding) en México

El fondeo colectivo (*crowdfunding*) se refiere a plataformas de Internet donde es posible obtener recursos económicos de un gran número de personas para fondear un proyecto, un negocio o adquirir un préstamo personal, entre otros. A nivel mundial, la popularidad del *crowdfunding* comienza en el financiamiento de actividades filantrópicas y sociales, evolucionando para financiar créditos personales o para pequeñas empresas impulsado por el creciente uso de Internet y el insuficiente acceso al financiamiento a través de medios convencionales.

Estas plataformas usualmente se clasifican en cuatro tipos divididos en dos grandes grupos: *crowdfunding* financiero o no financiero. Se considera que el *crowdfunding* no financiero es más apropiado para el desarrollo de una idea emprendedora, para apoyar causas sociales o para probar la demanda de prototipos de productos. Generalmente, el *crowdfunding* no financiero cubre necesidades de financiamiento menores a 50 mil dólares. A su vez, el *crowdfunding* financiero es más adecuado para las pequeñas empresas que se encuentran al inicio, o en las primeras etapas de crecimiento, cuyas necesidades de financiamiento van de 50 mil a un millón de dólares¹⁵.

El *crowdfunding* no financiero se divide en donativos y recompensas. En el primero, las personas donan dinero a través de la plataforma a campañas altruistas, por las cuales no reciben un beneficio económico a cambio. En el segundo caso, los individuos aportan dinero para apoyar campañas a cambio de recibir recompensas en especie, como cuadros de arte, tazas, camisetas, boletos o copias preliminares de un disco de música.

A nivel internacional, las plataformas de tipo financiero se dividen en deuda, capital y copropiedad. Las plataformas basadas en deuda ponen en contacto a inversionistas con personas que buscan la obtención de algún crédito; los inversionistas adquieren un instrumento de deuda a través del cual reciben una tasa de interés y el reembolso de su capital en un plazo determinado. En las plataformas basadas en capital, los inversionistas pueden obtener acciones de las empresas, lo que les permite beneficiarse de las futuras ganancias. Finalmente, en las plataformas de copropiedad se pone en contacto a inversionistas y solicitantes de recursos para que celebren asociaciones en participación o cualquier otro tipo de convenio por el cual el inversionista adquiera participación en un bien presente o futuro o en los ingresos, las utilidades, regalías o en las pérdidas que se obtengan.

En esta última categoría han surgido modelos para financiar bienes raíces, en los que las personas invierten en proyectos inmobiliarios a través de fideicomisos de bienes raíces y obtienen retornos a su inversión vía un instrumento de capital del fideicomiso. En esta misma categoría puede encuadrarse el modelo de regalías que surgió en México en 2013, donde los inversionistas reciben un porcentaje de las ganancias que derivan de una licencia o cuota de uso de los activos que financian; es decir, obtienen regalías de activos tales como la propiedad intelectual de los productos que financian y los ingresos que estos generan. Los términos de cada instrumento de inversión, incluyendo las posibles estrategias de salida, varían en función del negocio o de la plataforma utilizada (en algunos casos obtienen derechos económicos exclusivamente, no derechos corporativos).

15/ *Crowdfunding's potential for the development world*. 2013. Information for Development Program, Finance and Private Sector Development Department. Washington, DC. World Bank.

Las plataformas de *crowdfunding* contribuyen a la inclusión financiera porque representan una alternativa para las personas y empresas que no han tenido acceso a un crédito del sistema financiero formal, usualmente por presentar alguna de las barreras señaladas en las secciones anteriores, como la falta de garantías, historial crediticio o comprobantes de ingresos. Adicionalmente, las plataformas de *crowdfunding* fomentan la inclusión financiera, toda vez que facilitan la apertura de cuentas para los beneficiarios de las campañas y se promueve el uso de medios de pago electrónicos, dado que las transacciones en las plataformas se realizan vía electrónica. Por ejemplo, el 63% de las plataformas a nivel mundial utilizan PayPal como método de pago y el 45% de las plataformas

solicitan a sus inversionistas depositar en cuentas de depósito condicionado¹⁶.

Panorama del crowdfunding en México

El primer antecedente de financiamiento colectivo del que se tiene registro en México es la plataforma Fondeadora, cuyo lanzamiento data del año 2011 y opera bajo el modelo de recompensas¹⁷. A diciembre de 2016, se han identificado 27 plataformas mexicanas y 4 plataformas internacionales que han financiado a solicitantes mexicanos. Las principales plataformas en México forman parte de la Asociación de Plataformas de Fondeo Colectivo (Afico)¹⁸ que cuenta con 21 de éstas (ver Tabla 4.2).

Tabla 4.2 Plataformas de crowdfunding en México

Modelo	Nacionales			Internacionales
Financiero-Deuda	Briq Doopla YoTePresto Prestadero	Multicredi Expansive Afluenta Konsigue	Kubo Financiero LaTasa FINV Pitchbull	Kiva
Financiero-Capital	Briq	Play business	Crowdfunder	No identificadas
No financiero-donaciones	Donadora			HiGive
No financiero-recompensas	MiCochinito Social Crowd	Hagamos la Vaca Fondeadora-	Kickstarter Fondity	Indiegogo Ideame

*Kubo es una sociedad financiera popular por lo que tiene permitido captar recursos.

**Afluenta y Crowdfunder están clasificadas como plataformas mexicanas porque, a pesar de haber nacido en Argentina y EUA, respectivamente, tienen una página dedicada completamente a México.

Derivado de la relevancia del financiamiento colectivo en México, el Fondo Multilateral de Inversiones (Fomin) del Banco Interamericano de Desarrollo, en colaboración con las plataformas de *crowdfunding* integradas a la Afico, y con otras instituciones como Inadem y la oficina de Estrategia Digital de la Presidencia de la República, desarrollaron un proyecto para identificar, recolectar y analizar información de la industria del *crowdfunding* en México, a fin de demostrar su impacto y facilitar el proceso de legislación, así como medir la efectividad de las acciones tomadas para el desarrollo del ecosistema.

Este proyecto se denomina “*Crowdfunding México*”, el cual desde enero 2015 ha realizado acciones para acelerar diversos componentes del ecosistema del financiamiento colectivo en México. Uno de los principales objetivos del proyecto es facilitar el acceso al financiamiento de las mipyme. Además, con el proyecto se pretende promover el empoderamiento económico

y la inclusión financiera a través del uso de las tecnologías digitales, así como también proporcionar oportunidades para grupos menos privilegiados, como mujeres y jóvenes.

Para lograr estos objetivos se han desarrollado programas de capacitación para los emprendedores y las mipyme, así como talleres, paneles, cursos masivos abiertos en línea y un diplomado en *crowdfunding* y *Fintech*. El proyecto también tiene como finalidad la creación y difusión del conocimiento, a través de la identificación, recolección y análisis de información de la industria mexicana de *crowdfunding* para medir la efectividad de las acciones tomadas para el desarrollo del ecosistema. Esta vertiente se encuentra en proceso de desarrollo de un sistema de monitoreo de las acciones de *crowdfunding* en México que permita conocer el desempeño de las campañas, el nivel de financiamiento, entre otros parámetros.

16/ En México, los bancos ofrecen las cuentas de depósito condicionado, comúnmente conocidas como cuentas escrow, que son depósitos en custodia que se entregan a un tercero ajeno a la transacción (inversionistas y promoventes), con la instrucción de entregarlos al promovente únicamente si se acumulan en dicha cuenta el monto total del financiamiento mínimo requerido, o entregarlos de vuelta a los inversionistas si el monto total del financiamiento mínimo requerido no se acumuló en el período de suscripción.

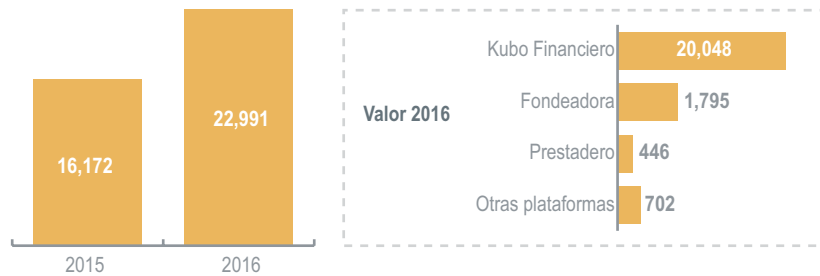
17/ Esta plataforma fue comprada por Kickstarter en 2016.

18/ Afico es la asociación que agrupa a las principales plataformas de *crowdfunding* en México, con el objetivo de promover el modelo como alternativa de financiamiento y defender los intereses de las partes involucradas, estableciendo códigos de prácticas que sean adoptados por todas las plataformas y profesionales del *crowdfunding* en el país.

De acuerdo con los indicadores del citado proyecto, durante 2016 se lanzaron casi 23 mil iniciativas a través de las 21 plataformas que se encuentran registradas en Afico (ver Gráfica 4.34). Alrededor del 90% del total de iniciativas de 2016 fueron lanzadas a través de Kubo Financiero, seguido por Fondeadora y Prestadero. Esto representó un crecimiento de alrededor de

6,800 iniciativas con respecto a 2015 (42% adicional), lo cual se explica en gran medida por el aumento de poco más de 6,200 a través de la plataforma Kubo Financiero¹⁹. A su vez, la efectividad de las iniciativas lanzadas, medida a través de lograr la meta de financiamiento propuesta, también ha crecido durante el último año, al pasar de 17 a 20% del total.

Gráfica 4.34 Iniciativas lanzadas en plataformas de crowdfunding



Fuente: Crowdfunding México, diciembre 2016.

El número de individuos o empresas que accedieron a financiamiento para sus proyectos en la modalidad de deuda o capital creció 38% entre 2015 y 2016, al pasar de 2,080 a 2,873 (ver Gráfica 4.35). Este crecimiento estuvo fuertemente impulsado por Kubo, ya que más del 60% de crecimiento fue por iniciativas lanzadas en su plataforma. Durante 2016, se observó una alta concentración de iniciativas financiadas

en pocas plataformas, ya que alrededor del 70% del total de iniciativas fueron fondeadas a través de la plataforma de Kubo Financiero, seguido de Prestadero con 16%, YoTePresto con 6% y LaTasa con 4%. La mayor parte de las personas que accedieron a financiamiento son jóvenes, toda vez que el 68% se encuentran en un rango de 18 a 29 años de edad.

Gráfica 4.35 Individuos o empresas que accedieron a financiamiento a través de plataformas de crowdfunding



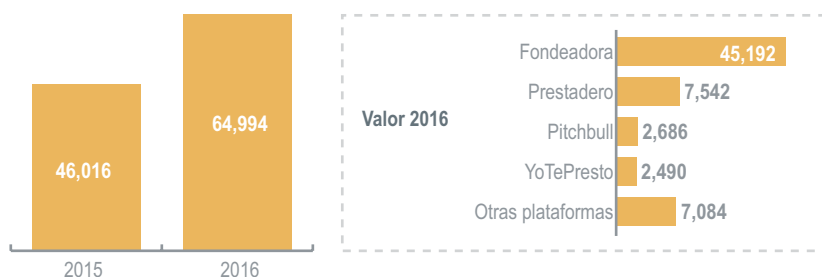
Fuente: Crowdfunding México, diciembre 2016.

Finalmente, el número de personas fondeando las iniciativas insertadas en las plataformas de crowdfunding creció en 41%, al pasar de 46 a 65 mil de 2015 a 2016 (ver Gráfica 4.36). La

mayor parte de los individuos se concentraron en Fondeadora, seguido por Prestadero, Pitchbull y YoTePresto.

^{19/} Kubo Financiero es una Sociedad Financiera Popular, lo cual significa que no opera como el resto de las plataformas. Esto se expresa en que, por ejemplo, el fondeo de las iniciativas provenga de los recursos captados por la institución a través de medios convencionales, como las cuentas de ahorro, en lugar de provenir de algún individuo que invierte en un proyecto anunciado a través de las plataformas. Este hecho se encuentra detrás de la amplia discrepancia entre el número de iniciativas lanzadas a través de Kubo y el número relativamente bajo de individuos fondeándolas.

Gráfica 4.36 Individuos fondeando iniciativas a través de plataformas crowdfunding



Fuente: Crowdfunding México, diciembre 2016.

Derivado de los indicadores expuestos anteriormente, los cuales indican un crecimiento importante de la industria de *crowdfunding* en México, resulta necesario continuar vigilando y evaluando el desempeño de las plataformas de financiamiento colectivo, con el fin de evitar irregularidades y establecer un entorno de seguridad para las partes involucradas, para así brindar confianza a los potenciales ahorradores e inversionistas.

Regulación del *crowdfunding* en México

La CNBV ha trabajado en los últimos años en emitir regulación que fomente los servicios digitales y tecnológicos, tales como la banca electrónica, los corresponsales, uso de medios electrónicos, redes de medios de disposición (en conjunto con Banco de México), entre otras. Recientemente, se emitió regulación que da la posibilidad de cobrar órdenes de pago en cajeros automáticos sin necesidad de que el beneficiario sea cliente del banco, así como de exceptuar ciertos requisitos en la integración de expedientes. No obstante, al igual que la mayoría de los países²⁰, en el país no se cuenta con una regulación sobre *crowdfunding*.

Esto se vuelve necesario dada la gran cantidad de personas y empresas que no se encuentran incluidas financieramente en

México y que lo pueden estar a través del acceso a plataformas tecnológicas y nuevos modelos de negocio. En este sentido, los cambios tecnológicos y los nuevos modelos de negocio avanzan de manera muy dinámica. La perspectiva adoptada en el país por parte de las autoridades financieras se encuentra en absoluta consonancia con estos preceptos, ya que se busca aprovechar las innovaciones tecnológicas para ampliar el uso de los productos y servicios financieros dentro de un marco regulatorio que brinde seguridad a todos los participantes del sistema financiero.

Actualmente, las autoridades financieras mexicanas están trabajando en un proyecto de Ley de Tecnología Financiera (Ley *Fintech*), el cual busca reconocer a las plataformas tecnológicas que actualmente operan en México (*crowdfunding*, dinero electrónico y de administración de activos virtuales), a fin de atraerlas al marco de la regulación. La legislación preverá que los usuarios de este tipo de plataformas se encuentren debidamente protegidos en términos de mitigación de riesgos de fraude, de ciberataques que comprometan la información de los usuarios, transparencia y revelación de información, de solvencia y, por otro lado, que las plataformas cuenten con políticas adecuadas para la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.

Conclusiones y retos

En este capítulo se analizó el desempeño de los principales indicadores sobre el acceso al crédito destinado a los individuos a partir de la información reportada por las instituciones financieras y los propios individuos a partir de los datos de la ENIF 2012 y 2015. Asimismo, se mostró el estado que guarda el acceso al crédito de las empresas, en particular a las mipyme en México, así como las principales barreras que perciben para su crecimiento y acceso al financiamiento. Finalmente

se presentó brevemente la importancia, evolución y retos del *crowdfunding* en el país.

El estudio sobre el acceso al crédito individual por parte de los datos de la oferta revela principalmente cinco aspectos. El primero es que el número de créditos otorgados por las instituciones bancarias y las EACP disminuyó levemente del segundo trimestre de 2015 al mismo período de 2016, lo cual

^{20/} Los países que han emitido regulación para *crowdfunding* son Reino Unido, España, Estados Unidos, Nueva Zelanda, entre otros.

se vio reflejado en una caída del número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos de 6,110 a 5,936. El segundo aspecto es que la mayoría de los contratos se encuentran concentrados en pocos tipos de crédito: las tarjetas de crédito y los créditos personales en el sector bancario (más del 70%) y los créditos al consumo en el caso de las EACP (más del 95%).

El tercer aspecto relevante sobre el estudio del crédito individual es la alta desigualdad que existe entre los estados con el mayor y el menor número de contratos. Por una parte, la Ciudad de México registró 13 mil contratos por cada 10 mil adultos, mientras que Oaxaca, Zacatecas y Chiapas registraron menos de 3,500. Por último, la distribución del número de créditos por tamaño de municipio revela la fuerte presencia de las Socap en las zonas menos pobladas del país. Finalmente, que México se encuentra en una posición intermedia en el número de créditos por cada 10 mil adultos en comparación con los países de América Latina.

Por su parte, dentro de los aspectos más destacados del crédito individual obtenidos por la ENIF se destacan seis: primero, más de la mitad de la población adulta cuenta con un crédito formal o informal, siendo las tarjetas de crédito departamentales o de tiendas de autoservicio, las tarjetas de crédito bancarias y los créditos hipotecarios los que muestran la mayor tenencia en el caso formal, y solicitar dinero a familiares, amigos o conocidos y a través de una casa de empeño son los mecanismos informales más empleados.

En segundo lugar, el número de adultos que posee un crédito formal pasó de 27 a 29%, lo que representa 2.8 millones de adultos más, mientras que el porcentaje de la población que emplea algún mecanismo informal pasó de 34% a 38%, lo que equivale a 5.3 millones de adultos adicionales. En tercer lugar, el nivel de ingresos, el tamaño de la localidad y la escolaridad se relacionan de forma positiva con la tenencia de un crédito, mientras que la relación con la edad opera en forma de “u” invertida, lo cual sugiere que el acceso al crédito está altamente determinado por el tipo de inserción laboral, toda vez que en la edad de retiro disminuye la proporción de adultos con financiamiento formal.

En cuarto lugar, la relación entre las características socioeconómicas y recurrencia de los mecanismos informales opera en varios sentidos, ya que sigue una forma de “u” invertida en el caso de la edad y la escolaridad, tiene una relación negativa con el nivel de ingresos y no parece tener una relación con el tamaño de localidad. En quinto lugar, el análisis econométrico utilizando un modelo probabilístico muestra que tener aprobado algún grado de secundaria aumenta 14% la probabilidad de tener contratado un crédito formal, le sigue tener una cuenta en un banco o institución financiera con 12%, después percibir un ingreso mensual igual o mayor a 4,300 pesos con 9%, tener un empleo formal y llevar un registro de gastos con 8%, tener algún crédito informal con 6% y vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes y ser mujer con 4%.

Por su parte, el acceso al crédito empresarial muestra tres aspectos positivos: uno, el número de mipymes con financiamiento ha crecido 33% en los últimos seis años, lo cual significa un crecimiento promedio anual de 5%; dos, el monto de financiamiento otorgado a éstas ha crecido en 130%, lo cual implicó un aumento promedio anual de 15%, y tres, la tasa de interés a la que se contratan los créditos se redujo en el mismo período, especialmente para las microempresas. A pesar de lo anterior, el número de mipymes con crédito es menor al 10% y el monto de crédito otorgado representa alrededor del 25% del monto total destinado a las empresas, a pesar de representar más del 95% de empresas.

Este capítulo también indaga sobre las principales barreras para el crecimiento de los negocios, el acceso al crédito, la obtención de apoyos gubernamentales y el conocimiento sobre los programas de apoyo. Al respecto, los resultados de la Enaproce revelaron que la falta de acceso al crédito es la principal barrera percibida por los microempresarios para el crecimiento de su negocio, mientras que la falta de colateral, garantía o aval fue la principal razón de rechazo de una solicitud de crédito de las mipymes.

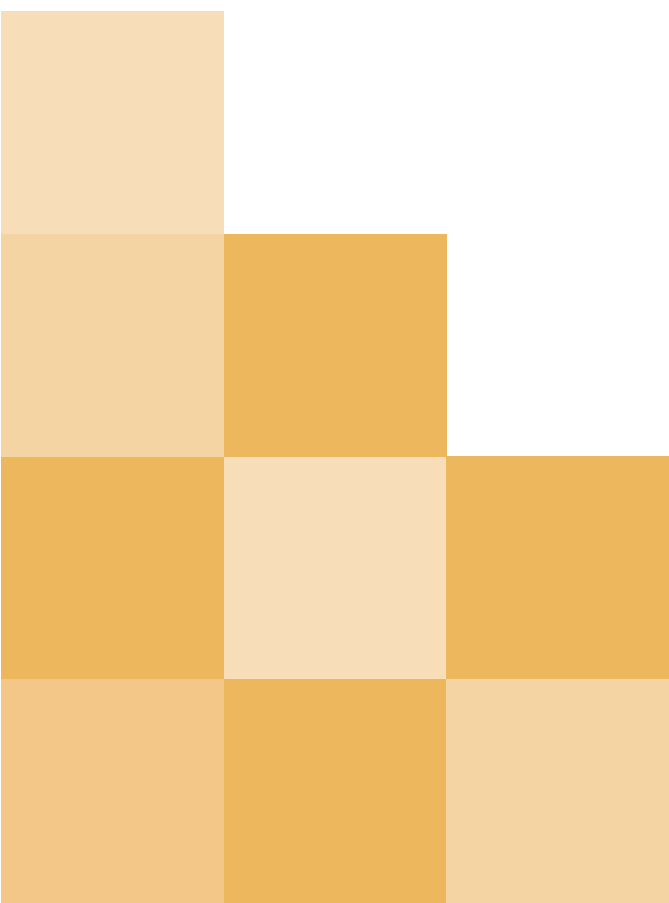
También se encontró que existe una brecha amplia entre la percepción que tienen los empresarios sobre el costo de los créditos y las condiciones en que éstos se ofrecen en el mercado, donde la tasa a la que aceptarían un crédito es muy cercana o incluso inferior a la que se está ofreciendo en el mercado al momento de realizar este Reporte. Finalmente, se encontró que más de la mitad de las mipymes que solicitaron apoyo de programas del Gobierno Federal lo obtuvieron, aunque el porcentaje de empresas que solicitó estos apoyos es excesivamente bajo: únicamente el 1, 2 y 3% de las micro, pequeñas y medianas empresas, respectivamente. La razón que explica la baja proporción en la solicitud de apoyo es el escaso conocimiento sobre los programas gubernamentales.

El panorama sobre las plataformas de *crowdfunding* muestra que durante 2016 se lanzaron casi 23 mil iniciativas a través de las 21 plataformas que se encuentran registradas en AFICO, lo cual representó un crecimiento de 42% con respecto a 2015. A su vez, el número de individuos o empresas que accedieron a financiamiento para sus proyectos basados en deuda o capital creció 38%, mientras que el número de personas fondeando las iniciativas insertadas en las plataformas de *crowdfunding* creció en 41% de un año a otro.

Finalmente, se indicó que las autoridades financieras mexicanas se encuentran trabajando en un proyecto de Ley que regulará, entre otras cosas, a las plataformas de *crowdfunding* donde se tomarán en cuenta aspectos cruciales para su adecuado funcionamiento como: la mitigación de riesgos de fraude y de ciberataques que comprometan la información de los usuarios, transparencia y revelación de información, medidas prudenciales, solvencia de las plataformas, y políticas adecuadas para la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo, entre otros.

05

Seguros



Introducción

Los seguros son productos de gran importancia, ya que todas las personas y sus bienes están expuestas a riesgos que, en caso de materializarse, pueden repercutir de manera negativa en la economía de las personas. La Política Nacional de Inclusión Financiera resalta la importancia de promover una mayor oferta y uso de seguros por la población sub-atendida o excluida, mediante el diseño de productos y servicios adecuados a sus necesidades, así como la contratación de este tipo de productos a través de los canales adecuados, incluyendo aquellos que derivan de innovaciones tecnológicas.

Dada la importancia del aseguramiento en el bienestar económico de la población, en este capítulo se presenta un comparativo a nivel internacional con el objetivo de señalar la

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

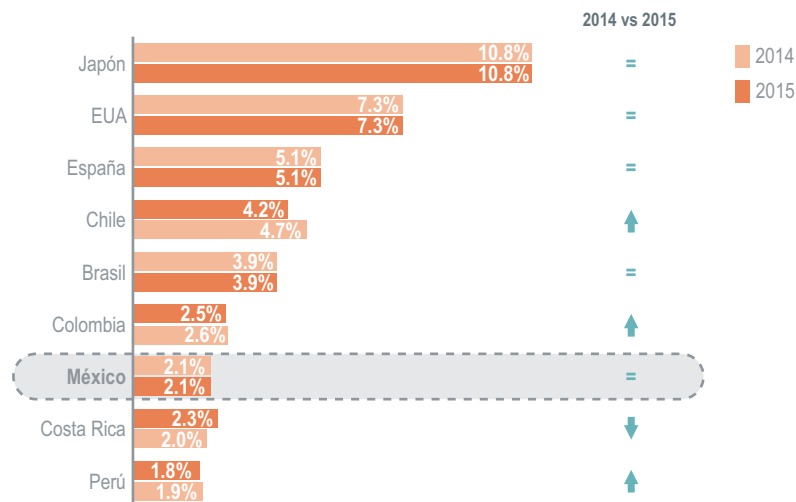
Posteriormente, se muestran los principales resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF 2015) con relación a seguros y se muestra un comparativo con respecto del levantamiento de 2012. Finalmente, se presenta un comparativo internacional de los microseguros, el panorama de éstos en México y una descripción de los seguros de vida para empresas inscritas en el Régimen de Incorporación Fiscal.

Sección 5.1 Comparativo internacional sobre aseguramiento

En 2015, la penetración¹ del sector asegurador en México fue de 2.1% del Producto Interno Bruto (PIB), cifra que se encuentra por debajo del promedio de dicho indicador en Latinoamérica (3.1%). En otros países de Latinoamérica este indicador se ubicó en: Perú 1.9%; Costa Rica 2.0%; Colombia 2.6%; Brasil

3.9%; y, Chile 4.7%. En otros países ejemplificados: España 5.1%; Estados Unidos 7.3%; y, Japón 10.8%. En general, durante ese año, el sector asegurador presentó un crecimiento global moderado (ver Gráfica 5.1).

Gráfica 5.1 Penetración de seguros: primas como % del PIB



Fuente: CNSF y Swiss Re Sigma, diciembre 2014 y 2015.

De acuerdo a *Swiss Re Sigma*, en Latinoamérica y el Caribe, las primas de seguro de vida crecieron en promedio 7.5% en 2015, porcentaje por encima del 3.1% que crecieron en promedio en 2014.

Esta mejora se debe principalmente al crecimiento observado en Brasil y Chile, impulsado principalmente por productos de ahorro-vida. En Chile, la demanda de productos de renta vitalicia tuvo un

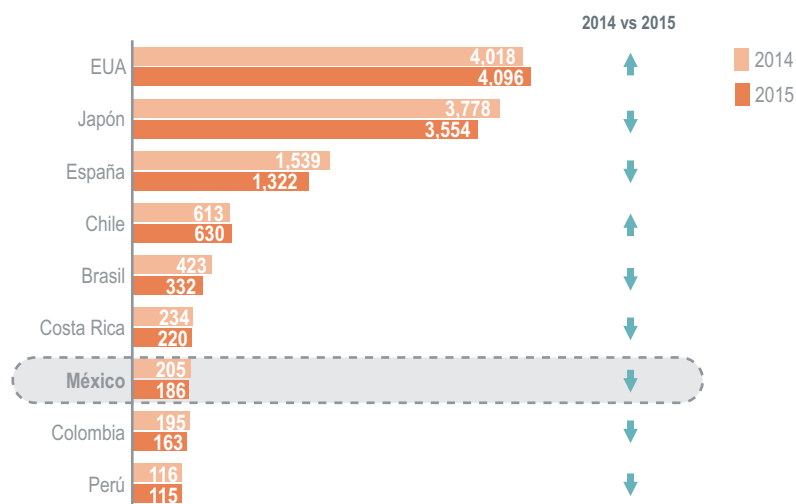
^{1/} El indicador de penetración se mide como el porcentaje que representan las primas directas del Producto Interno Bruto (PIB).

crecimiento importante debido a que los cambios regulatorios los hicieron más atractivos que las alternativas de jubilación planificada operadas por los fondos de pensiones².

En cuanto a la densidad del sector asegurador, medida a través de la prima per cápita, México se ubica en 186 dólares de

Estados Unidos (dólares), lo cual es más bajo que el promedio en Latinoamérica con 251 dólares. En particular, la prima per cápita es de 115 dólares en Perú; 163 dólares en Colombia; 220 dólares en Costa Rica; 332 dólares en Brasil; 630 dólares en Chile y 4,096 dólares en Estados Unidos (ver Gráfica 5.2).

Gráfica 5.2 Densidad de seguros: prima directa per cápita anual en dólares (USD)



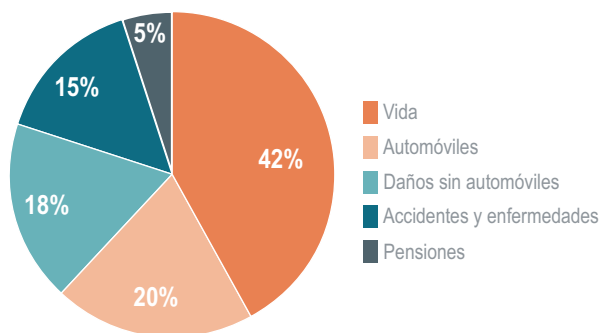
Fuente: CNSF y Swiss Re Sigma, diciembre 2014 y 2015.

■ Sección 5.2 Distribución de los seguros por tipo de producto

Existe una amplia variedad de seguros en el mercado mexicano, siendo los seguros de vida los que muestran mayor participación en el mercado total de seguros ya que, al cierre de 2015 representaron el 42% del total de la cartera de seguros;

le siguen los seguros de automóviles (20%), los seguros de daños sin incluir automóviles (18%), los seguros de accidentes y enfermedades (15%) y los seguros de pensiones derivados de las Leyes de la Seguridad Social (5%) (ver Gráfica 5.3).

Gráfica 5.3 Composición de la cartera de seguros



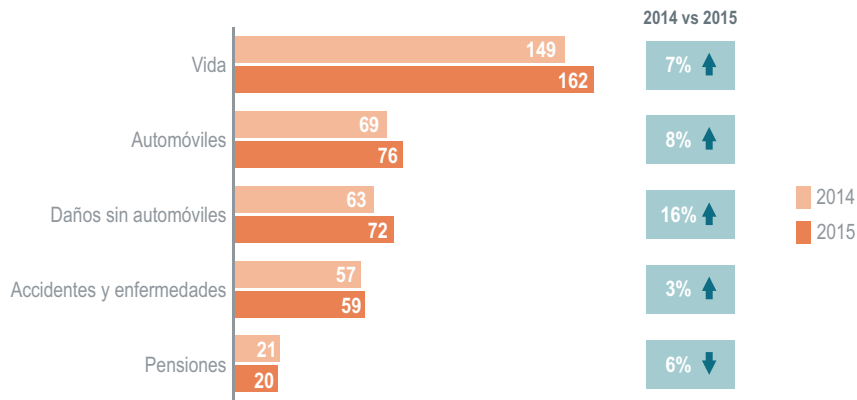
Fuente: CNSF, diciembre 2015.

^{2/} Swiss Re Sigma (2016). El seguro mundial en 2015: crecimiento sostenido en un escenario de disparidades regionales. Zúrich, Suiza: Swiss Reinsurance Company Ltd.

Los seguros que registraron el mayor crecimiento en el 2015 fueron los de daños sin incluir automóviles (incendio y terremoto; marítimo y transportes; responsabilidad civil, entre otros.) con un incremento del 16%³, seguidos por los seguros

de automóvil (8%); los seguros de vida (7%); los de accidentes y enfermedades (3%); y finalmente, los seguros de pensiones derivadas de las Leyes de la Seguridad Social tuvieron un decremento del 6% (ver Gráfica 5.4).

Gráfica 5.4 Evolución de la cartera de seguros en México



Fuente: CNSF, diciembre 2014 y 2015.
Cifras en miles de millones de pesos.

Sección 5.3 Indicadores básicos de seguros

En esta edición, como en ediciones anteriores del Reporte Nacional de Inclusión Financiera, se da seguimiento a los dos indicadores básicos de seguros, para poder entender de

qué manera se encuentra la distribución por tipo de seguro en México a nivel nacional y estatal (ver Tabla 5.1).

Tabla 5.1 Indicadores básicos de desempeño del sector asegurador

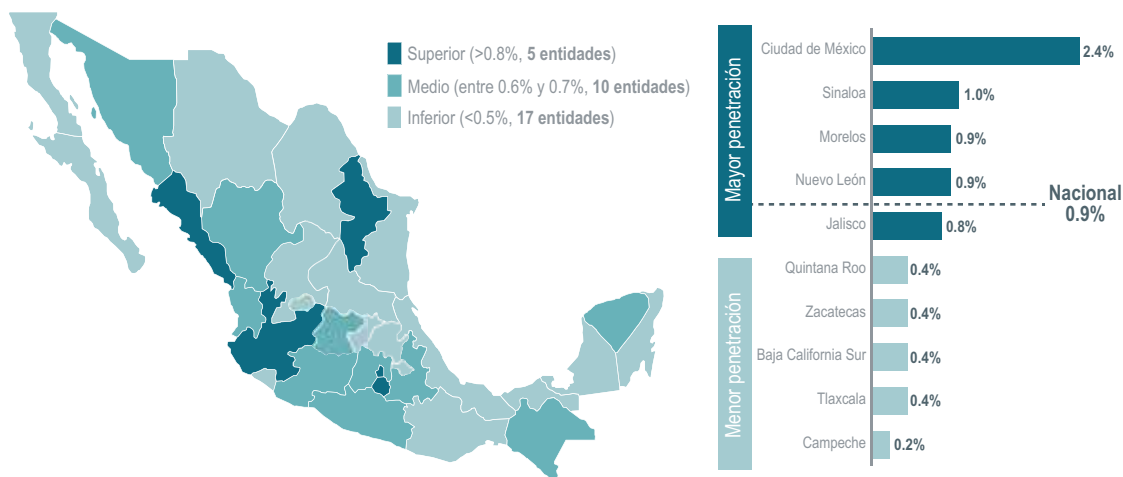
Penetración	Prima directa como proporción del Producto Interno Bruto (PIB) anual.
Densidad	Prima directa <i>per cápita</i> anual.

Fuente: CNSF, diciembre de 2015.

El nivel de penetración de los seguros se mide de acuerdo a la prima directa emitida como proporción del Producto Interno Bruto (PIB). Como ya se mencionó anteriormente, la penetración del sector asegurador total en México, al cierre de 2015, se ubicó en 2.1%. A nivel estatal, al igual que en años anteriores, la Ciudad de México presenta la mayor penetración de seguros para todos los tipos de seguros y Campeche continúa siendo la entidad con la menor penetración.

Los seguros de vida presentaron una mayor penetración en la Ciudad de México con 2.4%, Sinaloa 1.0%; Morelos y Nuevo León 0.9%, respectivamente; y, Jalisco 0.8%. Las entidades con una menor penetración para este tipo de seguros fueron Quintana Roo, Zacatecas, Baja California Sur y Tlaxcala 0.4% en cada caso y Campeche 0.2% (ver Gráfica 5.5).

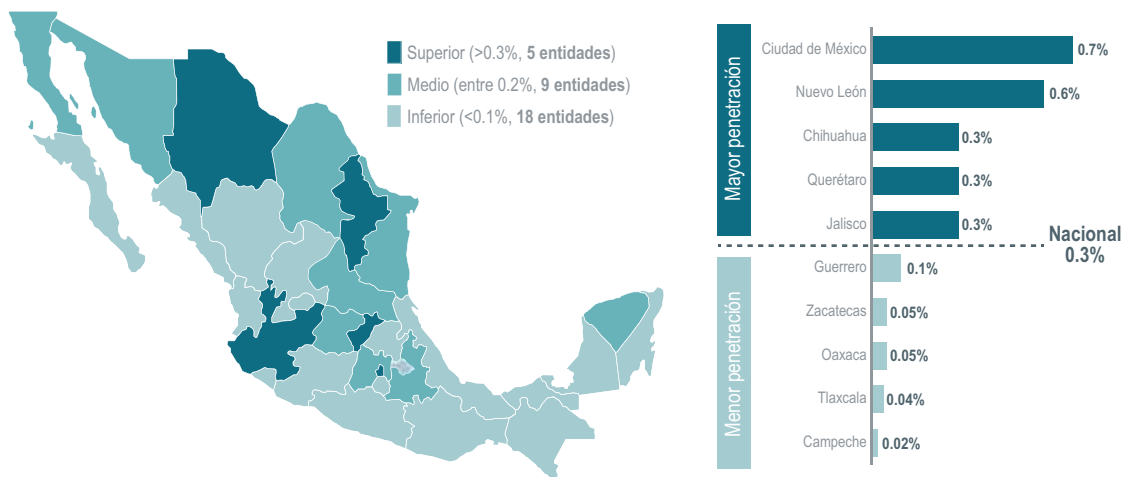
^{3/} Este comportamiento deriva de la venta de una póliza multianual a Petróleos Mexicanos (Pemex).

Gráfica 5.5 Penetración de los seguros de vida a nivel estatal


Fuente: CNSF, diciembre 2015.

Los seguros de accidentes y enfermedades tuvieron mayor penetración en entidades del centro y norte del país, en particular, Ciudad de México, Nuevo León, Chihuahua,

Querétaro y Jalisco. Las entidades con menor penetración de este tipo de seguros fueron Guerrero, Zacatecas, Oaxaca, Tlaxcala y Campeche (ver Gráfica 5.6).

Gráfica 5.6 Penetración de los seguros de accidentes y enfermedades a nivel estatal


Fuente: CNSF, diciembre 2015.

Las entidades con mayor penetración de seguros de daños (incluyendo seguros de automóviles) fueron: Ciudad de México 1.7%; Tamaulipas 1.6%; Guerrero 1.2%; Colima 1.1%; y, Quintana Roo 1.1%. Al respecto, se destaca el gran dinamismo que presentaron las entidades de Guerrero y Tamaulipas en la penetración de este tipo de seguros, ya que al cierre del 2014 se ubicaban en 0.6% y 0.7%, respectivamente. Por otra parte, las entidades con menor penetración para este tipo de seguros

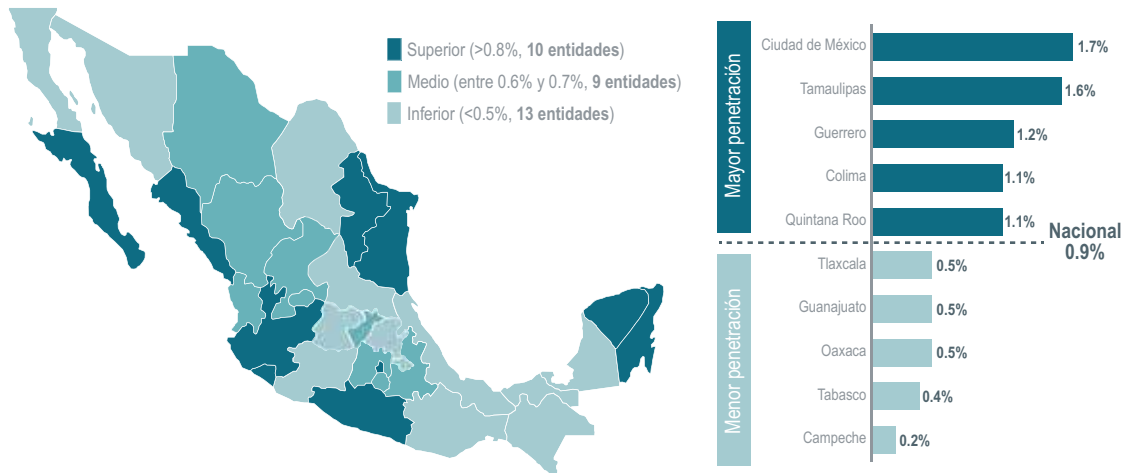
fueron: Tlaxcala, Guanajuato y Oaxaca 0.5%, respectivamente; Tabasco, 0.4%; y, Campeche 0.2% (ver Gráfica 5.7).

Es importante señalar que la penetración de los seguros de daños deriva en parte por la venta de los seguros de automóviles. Al respecto, a nivel nacional, existen leyes de tránsito o de control vehicular que exigen contar con un seguro de automóvil o de responsabilidad civil en 13 estados del país

(Baja California, Chihuahua, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nuevo León, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tabasco, Tamaulipas, Veracruz y Yucatán), así como en la Ciudad de México. Sin

embargo, debido a que no existen mecanismos eficientes para comprobar que se cuente con dicho seguro, la penetración de este tipo de seguro continúa siendo baja.

Gráfica 5.7 Penetración de los seguros de daños* a nivel estatal

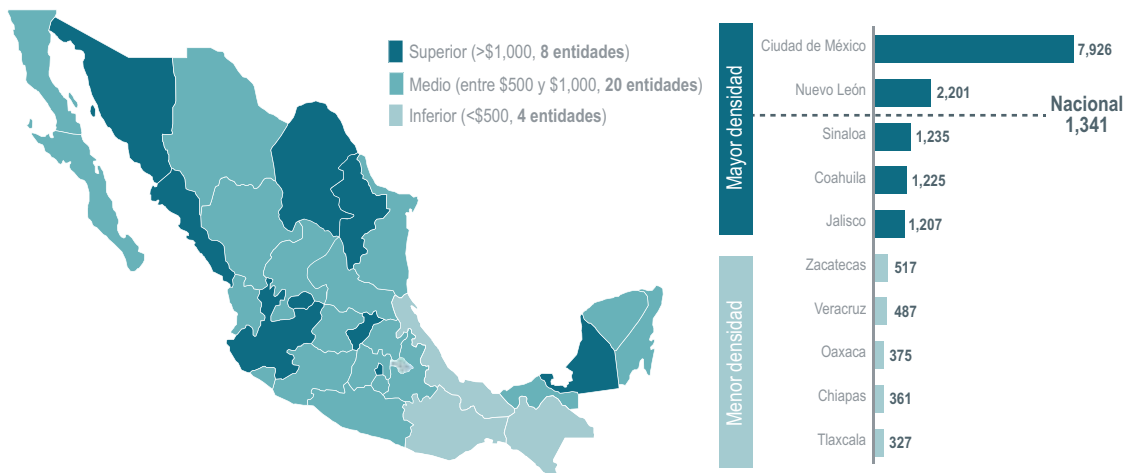


Fuente: CNSF, diciembre 2015.

El nivel de densidad de los seguros se mide de acuerdo a la prima directa per cápita. El indicador de densidad del mercado total de seguros a nivel nacional al cierre de 2015 fue de 3,024 pesos. La Ciudad de México es la entidad que presenta la mayor prima emitida per cápita para todos los tipos de seguros. De manera general se observa que los estados del norte del país se encuentran en el nivel medio o superior en la prima emitida per cápita a nivel nacional mientras que la mayoría de las entidades del sur del país se encuentran en el nivel inferior.

En particular, las entidades con mayor indicador de densidad del seguro de vida fueron: la Ciudad de México con 7,926 pesos, Nuevo León con 2,201 pesos, Sinaloa con 1,235 pesos, Coahuila con 1,225 pesos y Jalisco con 1,207 pesos; en contraste, las entidades con los menores valores en este indicador: Zacatecas con 517 pesos, Veracruz con 487 pesos, Oaxaca con 375 pesos, Chiapas con 361 pesos y Tlaxcala con 327 pesos (ver Gráfica 5.8).

Gráfica 5.8 Densidad de los seguros de vida a nivel estatal

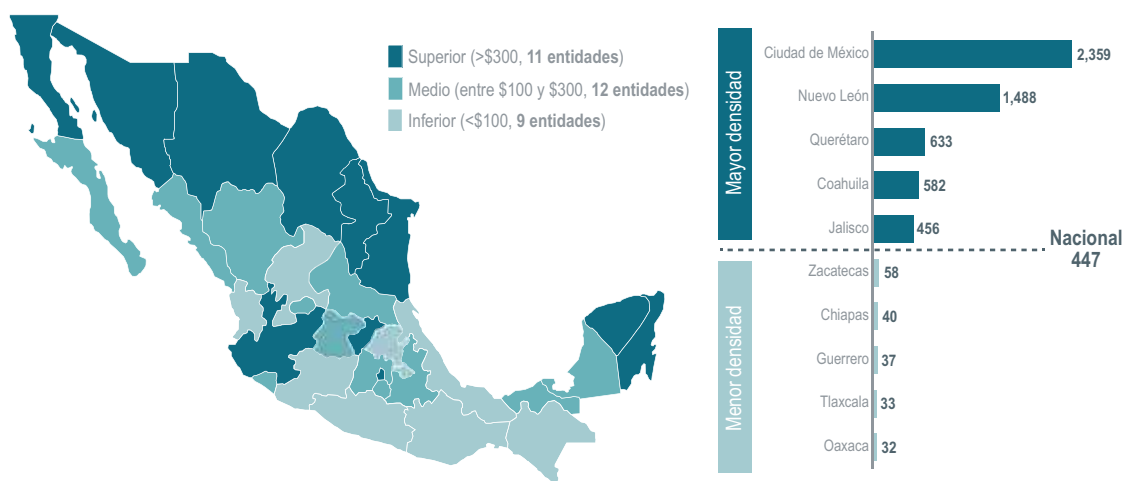


Fuente: CNSF, diciembre 2015.

Por lo que respecta a los seguros de accidentes y enfermedades, las entidades con mayor indicador de densidad fueron la Ciudad de México con 2,359 pesos, Nuevo León con 1,488 pesos, Querétaro con 633 pesos, Coahuila con 582 pesos, Jalisco con 456 pesos, Zacatecas con 58 pesos, Chiapas con 40 pesos, Guerrero con 37 pesos, Tlaxcala con 33 pesos y Oaxaca con 32 pesos (ver Gráfica 5.9).

582 pesos y Jalisco con 456 pesos. Las entidades con menor indicador de densidad fueron Zacatecas con 58 pesos, Chiapas con 40 pesos, Guerrero con 37 pesos, Tlaxcala con 33 pesos y Oaxaca con 32 pesos (ver Gráfica 5.9).

Gráfica 5.9 Densidad de los seguros de accidentes y enfermedades a nivel estatal

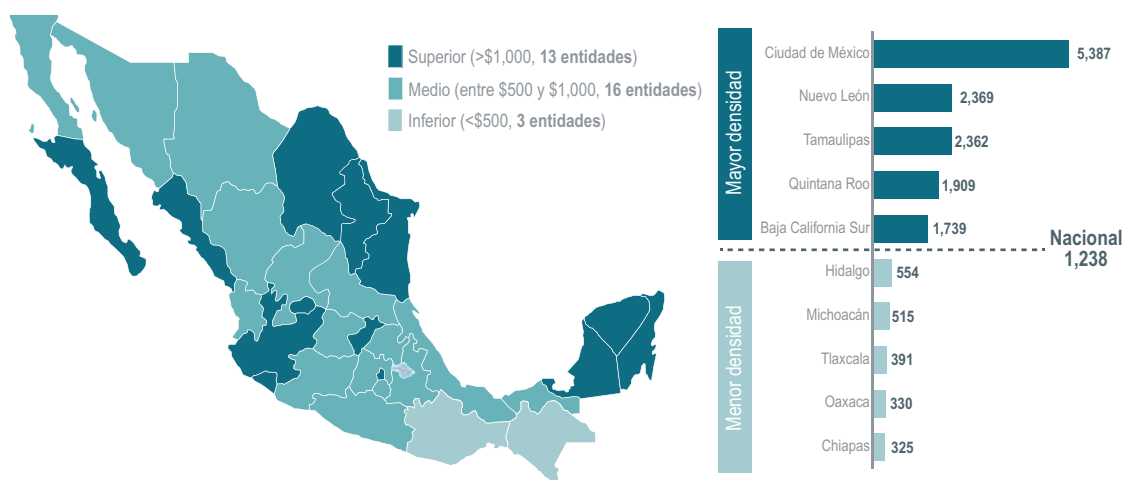


Fuente: CNSF, diciembre 2015.

Las entidades con mayor indicador de densidad respecto a los seguros de daños fueron la Ciudad de México con un gasto promedio por habitante al año de 5,387 pesos, Nuevo León con 2,369 pesos, Tamaulipas con 2,362 pesos, Quintana Roo con 1,909 pesos y Baja California Sur con 1,739 pesos. Las entidades con menor indicador de densidad fueron Hidalgo con 554 pesos, Michoacán con 515 pesos, Tlaxcala con 391 pesos, Oaxaca con 330 pesos y Chiapas con 325 pesos (ver Gráfica 5.10).

1,909 pesos y Baja California Sur con 1,739 pesos. Las entidades con menor indicador de densidad fueron Hidalgo con 554 pesos, Michoacán con 515 pesos, Tlaxcala con 391 pesos, Oaxaca con 330 pesos y Chiapas con 325 pesos (ver Gráfica 5.10).

Gráfica 5.10 Densidad de los seguros de daños* a nivel estatal



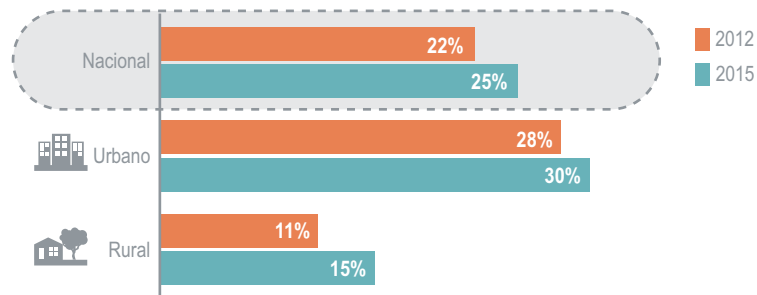
Fuente: CNSF, diciembre 2015.

Sección 5.4 Principales resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015, respecto al aseguramiento

Los principales resultados de la ENIF 2012 versus el levantamiento de 2015 muestran cambios positivos respecto al uso de los seguros por parte de la población adulta de 18 a 70 años. A nivel general, se observa un ligero crecimiento respecto al porcentaje de adultos a nivel nacional que cuentan con algún producto de seguros, al pasar del 22% en 2012 a 25% en 2015.

De manera desagregada, se observa que en los municipios urbanos (mayores a 15 mil habitantes) los seguros cuentan con una mayor penetración, toda vez que el 30% de la población adulta cuenta con algún tipo de seguro mientras que en municipios rurales (menores a 15 mil habitantes), el porcentaje de adultos con algún tipo de seguro es menor, al registrar 15% (ver Gráfica 5.11).

Gráfica 5.11 Adultos que cuentan con un seguro

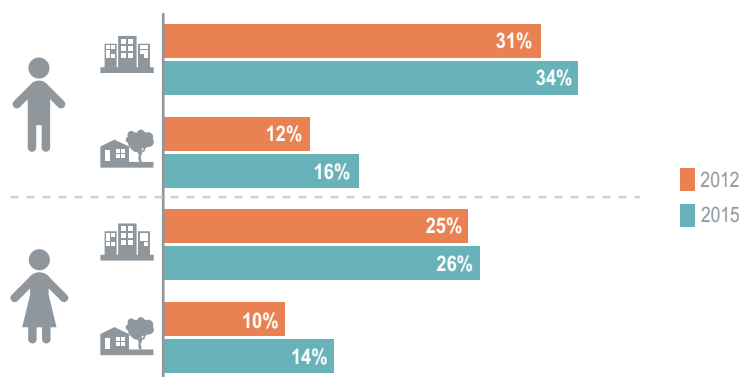


Pregunta: ¿Usted tiene algún seguro de auto, casa, de vida, gastos médicos, entre otros?
Fuente: ENIF 2012 y 2015.

A nivel nacional, la diferencia en la tenencia de seguros por género se da principalmente en las zonas urbanas en donde el 26% de las mujeres cuentan con algún tipo de seguro mientras que el 34% de los hombres cuentan con este tipo de producto. En las zonas rurales la brecha de género es menor ya que el 14% de las mujeres cuentan con algún tipo de producto

en comparación con 16% en el caso de los hombres. Lo anterior permite identificar que los esfuerzos para lograr una mayor penetración de los seguros deben adoptar un enfoque que reduzca las brechas de género, especialmente en zonas urbanas (ver Gráfica 5.12).

Gráfica 5.12 Tenencia de seguros por género y tipo de municipio

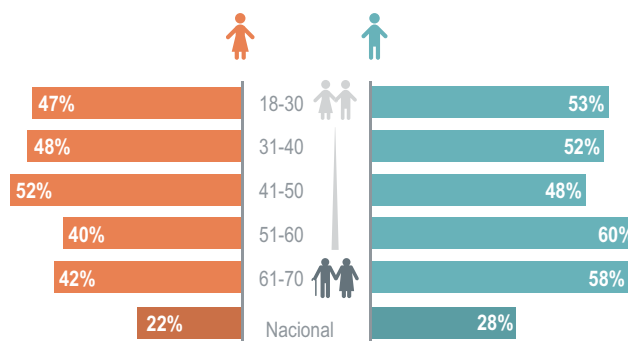


Fuente: ENIF 2012 y 2015.

A nivel nacional, se observa que los dos rangos de edad menores, de 18 a 30 años y de 31 a 40 años, son los que cuentan con mayor tenencia de algún tipo de seguro. También se observa una menor diferencia en la brecha de género en estos rangos. Es importante fomentar en las generaciones

jóvenes, el uso de este tipo de productos, ya que en las etapas más productivas del ser humano es cuando más se tiene la capacidad de invertir en el futuro de manera preventiva y además es cuando las tarifas son más accesibles en función del menor riesgo expuesto (ver Gráfica 5.13).

Gráfica 5.13 Tenencia de seguros por rango de edad

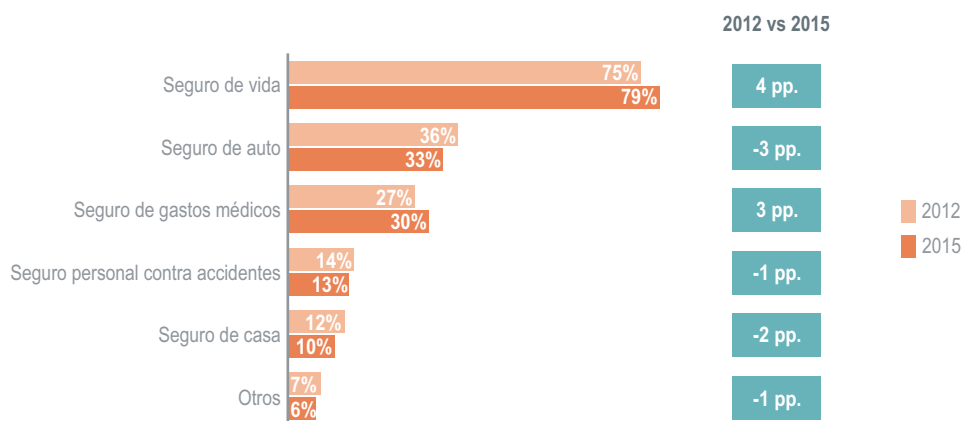


Fuente: ENIF 2012 y 2015.

Del 25% de la población adulta que indicó contar con algún tipo de seguro, los principales productos demandados, son: en primer lugar, el seguro de vida; en segundo lugar, el seguro de auto y, en tercer lugar, el seguro de gastos médicos. En 2015, los seguros de vida y de gastos médicos presentaron un

incremento respecto a lo registrado en 2012, mientras que el seguro de auto, personal contra accidentes, de casa y otros, presentaron un decremento respecto a lo registrado en 2012 (ver Gráfica 5.14).

Gráfica 5.14 Tenencia de seguros por tipo de seguro



Fuente: ENIF 2012 y 2015.

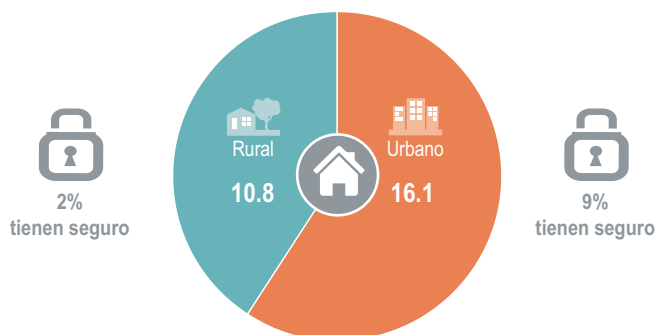
La propiedad de activos es una variable importante para el ingreso de las personas al sistema financiero. Dado que puede fungir como una garantía o colateral al momento de solicitar un crédito formal, por lo que resulta relevante analizar si los adultos cuentan con un seguro para proteger sus activos en caso de algún siniestro o contingencia.

Al respecto, se observa que el principal bien con que cuentan las personas es su vivienda, toda vez que a nivel nacional el 35% de la población adulta indicó ser propietaria de la vivienda que habita; sin embargo, solo el 6% de los adultos propietarios de una vivienda tienen un seguro de casa. Al desagregar por tipo de municipio, se observa que, en los municipios urbanos,

de los 16 millones de propietarios de su vivienda, el 9% tiene contratado un seguro de casa mientras que, en los municipios

rurales, de los 11 millones de adultos, solo el 2% tiene contratado este tipo de seguro (ver Gráfica 5.15).

Gráfica 5.15 Propiedad de vivienda y tenencia de seguro de casa

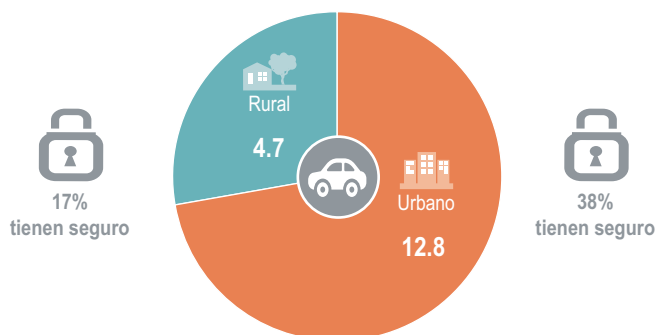


Fuente: ENIF 2015.
Cifras en millones de adultos.

El segundo activo que más poseen los adultos en México es el automóvil, con 23% de cobertura entre la población. En materia de aseguramiento, se observa una mayor penetración en comparación con la vivienda, toda vez que el 33% de aquellos con un auto indicaron contar con un seguro de automóvil.

Al analizar este seguro por tipo de municipio se observa que, en los municipios urbanos, el 38% de los propietarios de un automóvil tienen un seguro de auto mientras que, en los municipios rurales, solo el 17% de los propietarios de un automóvil cuentan con este tipo de seguro (ver Gráfica 5.16).

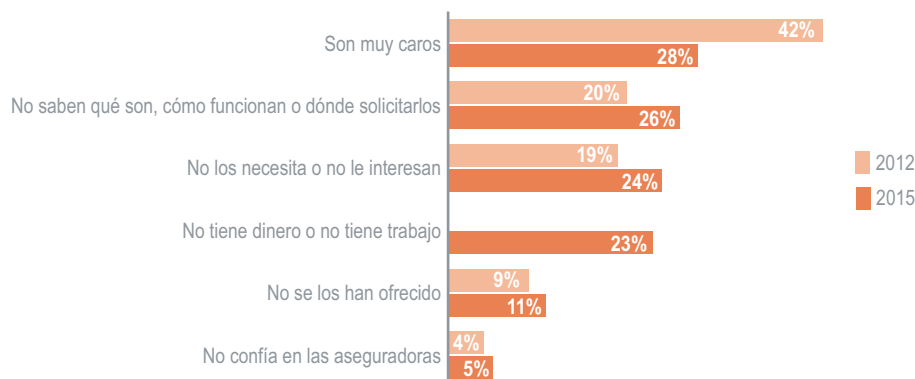
Gráfica 5.16 Propiedad de automóvil y tenencia de seguro de auto



Fuente: ENIF 2015.
Cifras en millones de adultos.

A los adultos que nunca han sido usuarios de algún tipo de seguro se les preguntó cuáles eran los principales motivos para no tener contratado este tipo de producto, dando como resultado, en primer lugar, que se tiene la percepción de un costo elevado de los seguros; en segundo lugar, no saben qué son, cómo funcionan o no saben dónde contratarlos y, en tercer lugar, consideran que no los necesitan o no les interesa contratar algún tipo de seguro. Adicionalmente, en la ENIF 2015 se agregó el motivo de no tener dinero o trabajo para no contratar algún tipo de seguro, el cual ascendió a 23%.

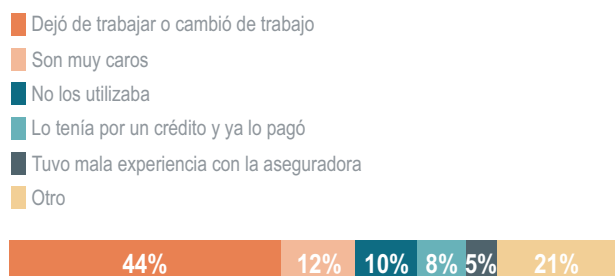
Por su parte, de 2012 a 2015 se observaron variaciones importantes respecto a las barreras de acceso a los seguros. La percepción de un costo elevado de los seguros disminuyó, al pasar del 42 al 28%; no saber qué son, cómo funcionan o dónde contratarlos se incrementó al pasar del 20 al 26%; considerar que no se necesitan o no les interesa contratar algún tipo de seguro pasó del 19 al 24% (ver Gráfica 5.17).

Gráfica 5.17 Barreras de acceso a los seguros

Fuente: ENIF 2012 y 2015.

En la ENIF 2015 se agregó una pregunta para identificar a los ex usuarios de algún producto de seguros y conocer las principales razones para dejar de tenerlo. Al respecto, se observa que la principal barrera para dejar de tener un seguro fue dejar de trabajar o cambiar de trabajo con el 44%; seguido

por el costo de los seguros, ya que el 12% de los ex usuarios indicó que son muy caros y, en tercer lugar, el 10% de los ex usuarios indicaron que dejaron de tener un seguro porque no lo utilizaban (ver Gráfica 5.18).

Gráfica 5.18 Barreras de acceso a los seguros para los ex usuarios

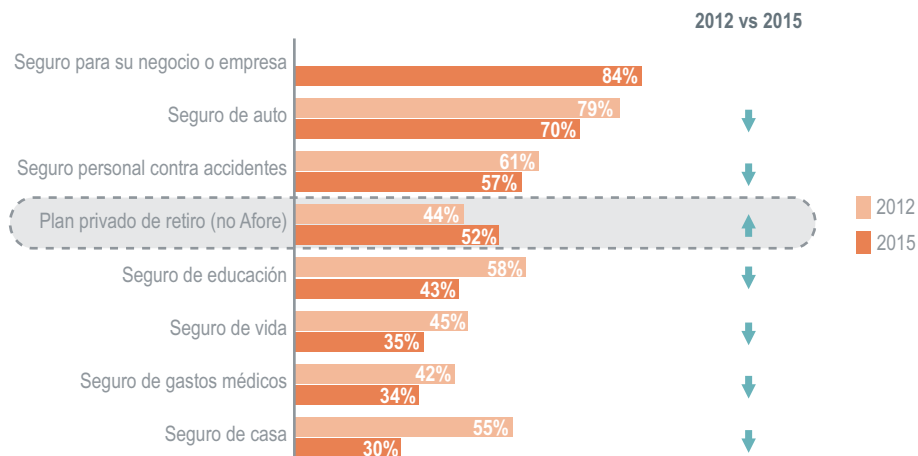
Fuente: ENIF 2015.

Un aspecto relevante en el tema de la contratación de seguros es conocer si las personas la realizan de manera directa o a través de un tercero, tal como empleadores, instituciones financieras, escuelas, entre otros. Lo anterior resulta relevante ya que la contratación indirecta incrementa la dependencia para poder tener un seguro.

En la ENIF se preguntó sobre la contratación directa o indirecta del seguro de auto, seguro personal contra accidentes, plan privado de retiro (no Afore), seguro de educación, seguro de vida, seguro de gastos médico y seguro de casa. Adicionalmente, en la edición de 2015 se preguntó sobre la contratación de un seguro para su negocio o empresa.

Los resultados muestran un decremento en la contratación directa en la mayoría de los tipos de seguros excepto en el plan privado de retiro (no Afore), al pasar del 44% en 2012 a 52% en 2015. En el caso de la contratación de un seguro para su negocio o empresa, el 84% de las personas que indicaron tener este tipo de seguro lo contrató de manera directa. La contratación directa disminuyó más en el seguro de casa, al hacerlo en 25 puntos porcentuales, seguido del seguro de educación, de vida, de automóvil, de gastos médicos, y personal contra accidentes (ver Gráfica 5.19).

Gráfica 5.19 Contratación directa del seguro



Fuente: ENIF 2012 y 2015.

Es importante conocer directamente de los usuarios de seguros el nivel de satisfacción de los diferentes productos que ofrecen las aseguradoras, así como las principales causas de insatisfacción en el servicio, con el fin de identificar la percepción de los usuarios respecto a la calidad en el servicio de los seguros.

Al desagregar la información por tipo de seguro, se observa que el seguro de auto muestra el nivel de satisfacción más elevado, dado que el 70% de los usuarios reportaron estar satisfechos con éste. A su vez, el seguro personal contra accidentes es el segundo en cuanto a satisfacción al registrar 65%, seguido de gastos médicos con 61%, de vida con 45% y casa con 43%.

Sección 5.5 Microseguros

La inclusión financiera no sólo trata de integrar a las personas al sector económico formal, sino de mejorar su calidad de vida y, a través de esto, generar el desarrollo de las personas, el cual llevará al desarrollo nacional. Para las aseguradoras, “la información de mercado y los esfuerzos de educación son el aspecto más importante para desarrollar el mercado de microseguros”⁴. Los microseguros, tal como la Comisión Nacional para la Protección y la Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) lo señala, no son “seguros chiquitos”, sino productos diseñados para cubrir necesidades específicas, con características específicas que los hacen más accesibles a la población⁵.

En México, desde el año 2007 se incluyó el tema de microseguros en la regulación del sector. En la actualidad, el marco regulatorio vigente en materia de microseguros está contenido en la Circular Única de Seguros y Fianzas (CUSF),

la cual deriva de la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas (LISF) promulgada el 4 de abril de 2013, y en vigor desde el 4 de abril de 2015.

La regulación define microseguros como los productos de seguros que se ubican dentro de algunas de las operaciones de vida, accidentes y enfermedades y daños, con excepción de los seguros de pensiones derivados de las leyes de seguridad social, de crédito, de caución, de crédito a la vivienda y de garantía financiera. Deben tener como propósito promover el acceso de la población de bajos ingresos a la protección del seguro mediante la utilización de medios de distribución y operación de bajo costo⁶.

La normativa establece ciertas condiciones en términos de límites cuantitativos sobre suma asegurada y primas, para que un producto pueda ser considerado como microseguro

4/ McCord, M. & Biese, K. (2016). *El panorama de los microseguros en América Latina y el Caribe: Un mercado cambiante*. Microinsurance Network.

5/ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2016). *Microseguros: más vale prevenir que lamentar*. Proteja su dinero, 191, pp.40-42.

6/ Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2016). *Circular Única de Seguros y Fianzas, Capítulo 1.1, Título 1, inciso 1.1.1, fracción XCI*. México: CNSF.

y de aspectos cualitativos. Algunas de sus principales características, son:

- Deben formalizarse a través de contratos de adhesión, es decir, un contrato sencillo en el que se comprenda fácilmente lo que se está adquiriendo, con redacción clara, precisa y sencilla.
- Son de bajo costo, ideales para personas con bajos ingresos.
- Las sumas aseguradas regularmente están en proporción al costo de la prima.
- Son de fácil adquisición, ya que cuentan con requisitos sencillos de contratación.
- No se requieren exámenes médicos, solo es necesario que el asegurado declare su estado de salud.
- Sin deducibles, copagos o cualquier otra forma de participación del asegurado en el costo del siniestro.
- Cuentan con procedimientos simplificados para la reclamación y pago de indemnización, la cual deberán efectuar dentro de los 5 días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación debidamente integrada⁷.
- El comprobante de pago de la prima servirá como elemento probatorio de la celebración del contrato del seguro.

Los intermediarios de seguros que venden microseguros no requieren cumplir con la evaluación y certificación de conocimientos ante el órgano regulador (CNSF), como sucede en el caso de los intermediarios de seguros tradicionales, siempre y cuando éstos hayan cursado los programas de capacitación que al efecto imparta la institución de seguros a la que prestan sus servicios⁸.

Es relevante que se cuente con un marco regulatorio diferenciado para microseguros con la prioridad de salvaguardar el interés del usuario. En este sentido, en el caso de los microseguros sobresale la posibilidad que brinda la regulación para reducir los costos de transacción, para poder ofrecer protección a la población más desfavorecida a través de una prima reducida.

La intermediación de los microseguros por lo general se lleva a cabo a través de alguien que representa a la comunidad o que ha generado lazos de confianza con la misma.

Es importante considerar las oportunidades que representa el nuevo entorno de la economía digital para impulsar el crecimiento de los microseguros, en el sentido de permitir ampliar y mejorar los mecanismos tradicionales de acceso al mercado, aumentar la interacción con el cliente y el conocimiento de sus necesidades, incrementar la calidad del servicio ofrecido, mejorar los mecanismos de reclamación, disminuir los costos de transacción y promover la innovación.

En México, la evolución de los microseguros ha estado vinculada, en gran parte, con la oferta de microcréditos y, por lo tanto, se ha centrado en la cobertura de vida vinculada a un crédito comercial (seguro de vida enfocado a liberar un saldo deudor).

De acuerdo con datos de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, de los 14.7 millones de personas que cuentan con un microseguro, el 79% corresponde a microseguros de vida, el 17% a microseguros de daños y el 4% restante, a microseguros de accidentes y enfermedades.

En perspectiva internacional, México ocupa el primer lugar en la tenencia de microseguros entre 21 países de la región de América Latina y el Caribe, de acuerdo al estudio realizado por el Micro Insurance Center. Al respecto, el 15% de la población del país se encuentra cubierta con algún microseguro, lo cual equivale a alrededor de 17 millones de personas (ver Gráfica 5.20). Cabe señalar que esta información se obtuvo mediante una encuesta dirigida a las aseguradoras bajo la concepción de microseguros que el grupo de investigación definió por lo que la información no necesariamente es la misma que la reportada a la CNSF.

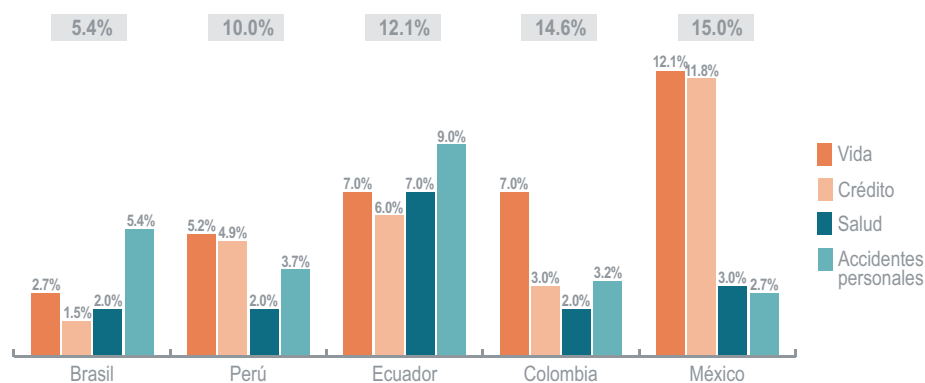
A pesar de que México se encuentra en el primer lugar de cobertura de microseguros en la región de América Latina y el Caribe, la cifra de asegurados aún sigue siendo muy baja, si consideramos que en México existen 119 millones de habitantes, de los cuales 55 se encuentran en situación de pobreza⁹, los cuales podrían tener acceso al sistema financiero a través de este tipo de productos básicos.

7/ Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2016). *Circular Única de Seguros y Fianzas, Título 4, Capítulo 4.8, inciso 4.8.1.* México: CNSF.

8/ Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (2016). *Circular Única de Seguros y Fianzas, Título 4, Capítulo 4.8, inciso 4.8.1. y Capítulo 33.2, inciso 33.2.10.* México: CNSF.

9/ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2015). *Resultados de la medición de pobreza 2014.* México: Coneval.

Gráfica 5.20 Comparativo de cobertura de microseguros en la región de América Latina y el Caribe*



Fuente: MicroInsurance Center, septiembre 2015.
* Porcentaje respecto a la población total de cada país.

■ Sección 5.6 Seguro de vida para empresas inscritas en el Régimen de Incorporación Fiscal

El Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) del Sistema de Administración Tributaria (SAT), es creado a partir de la Reforma Fiscal de 2013, cuyo principal objetivo es incorporar en el esquema de tributación a aquellas personas físicas con actividad empresarial¹⁰, cuyos ingresos no superen los 2 millones de pesos anuales. En este régimen se pueden emitir facturas fácilmente, declarar bimestralmente y tener una reducción en el pago de impuestos.

Las personas inscritas en el RIF, sólo podrán permanecer en el mismo durante un período máximo de diez ejercicios fiscales consecutivos, tiempo en el que se espera puedan crecer y mejorar los ingresos de sus negocios. Una vez concluido dicho período, deberán tributar en el régimen de personas físicas con actividades empresariales y profesionales.

Para fortalecer la incorporación a la formalidad, a nivel federal se creó el programa Crezcamos Juntos. Como parte de los beneficios de este programa, se encuentra el “Seguro de vida Crezcamos Juntos”. Existen dos tipos de seguros que se pueden contratar:

- Seguro de fallecimiento para el titular y gastos funerarios para el cónyuge o concubino(a) e hijos;
- Seguro por muerte accidental (únicamente para el titular). La inclusión financiera no sólo trata de integrar a las

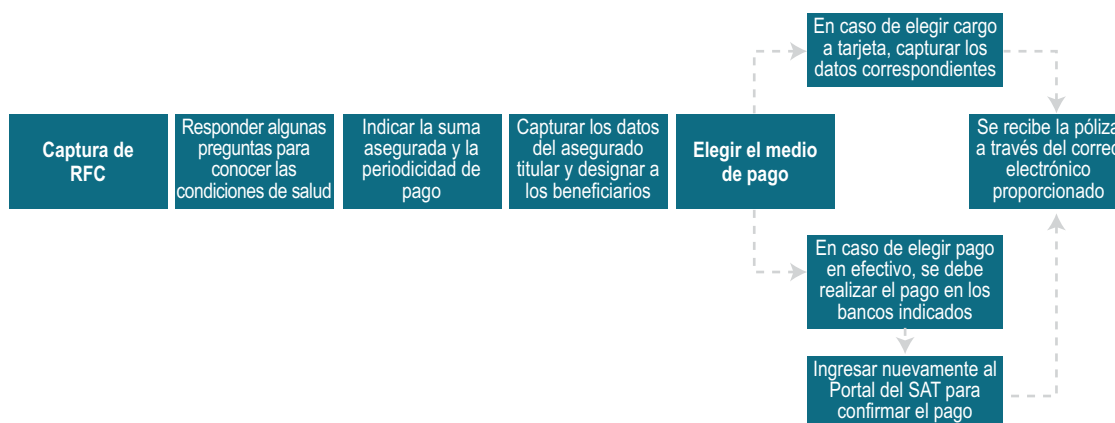
personas al sector económico formal, sino de mejorar su calidad de vida.

Para obtenerlo, se debe ingresar al portal del SAT y seleccionar Régimen de Incorporación Fiscal, posteriormente, seleccionar el apartado “Beneficios-Seguro de Vida Crezcamos Juntos” y finalmente, seleccionar “Contrata tu seguro de vida”. Una vez realizados los pasos anteriores, se ingresa al sistema de contratación de seguros avalado por la Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros (AMIS) y se puede iniciar el proceso de compra del seguro.

Como primer paso, se solicita ingresar el Registro Federal de Contribuyentes (RFC), posteriormente, se da respuesta a preguntas sobre las condiciones de salud del titular. Adicionalmente, se selecciona el seguro que se quiere contratar, la suma asegurada y la periodicidad del pago (mensual o anual), y se procede a capturar los datos del asegurado titular y beneficiarios y, finalmente, se elige el medio de pago.

El pago puede realizarse con cargo a una tarjeta de crédito de manera anual o mensual, o bien, con cargo a una tarjeta de débito o pago en efectivo mediante depósito en un banco (solo de manera anual). Una vez realizado el pago, se recibe la póliza del seguro a través de correo electrónico (ver Cuadro 5.1).

10/ Sistema de Administración Tributaria. (2016). Datos abiertos del SAT. México: SAT. A diciembre de 2016, el padrón del Régimen de Incorporación Fiscal (RIF), registró 4.7 millones de contribuyentes.

Cuadro 5.1 Proceso para adquirir el seguro de vida Crecamos Juntos

Fuente: Portal de Internet del SAT, diciembre 2016.

Como ya se mencionó anteriormente, existen dos tipos de seguros que se pueden contratar: la opción A consiste en un

seguro de vida para el titular y sus familiares y la opción B es un seguro por muerte accidental para el titular (ver Cuadro 5.2).

Cuadro 5.2 Características del seguro de vida Crecamos Juntos

Opción A Seguro de vida para el titular y sus familiares		Opción B Seguro por muerte accidental para el titular
Este seguro cubre al titular, a su cónyuge o concubino(a) e hijos, cuando el titular no padece o haya padecido: infarto, SIDA, cáncer, insuficiencia renal y/o cardíaca, hemorragias cerebrales, infartos del cerebro o cirrosis, de acuerdo con lo siguiente:		Este seguro por muerte accidental cubre únicamente al titular, cuando padece: infarto, SIDA, cáncer, insuficiencia renal y/o cardíaca, hemorragias cerebrales, infartos del cerebro, cirrosis o diabetes con hipertensión.
Fallecimiento del titular	Gastos funerarios del cónyuge o concubino(a) e hijos	Fallecimiento del titular
Si el titular llegara a fallecer durante la vigencia de la póliza, se le paga al beneficiario designado la suma asegurada.	Si alguno de los dependientes asegurados fallece, durante la vigencia de la póliza, se le paga la suma asegurada al titular.	Si el titular llegara a fallecer de un accidente durante el plazo de la cobertura, dentro de los 90 días siguientes a la fecha del mismo, se le paga al beneficiario designado la suma asegurada, entendiéndose como accidente, a un acontecimiento proveniente de causa externa, súbita, fortuita o violenta, independiente a su voluntad, que cause la muerte.

Fuente: Portal de Internet del SAT, diciembre 2016.

Dependiendo del tipo de seguro que se seleccione y del estado de salud del titular, se tienen tres opciones de suma asegurada

(desde los 20 mil hasta los 100 mil pesos) de lo que dependerá su costo (ver Cuadro 5.3).

Cuadro 5.3 Sumas aseguradas y costos

Opción A Seguro de vida para el titular y sus familiares				Opción B Seguro por muerte accidental para el titular			
Si el titular no padece o padeció alguna de las siguientes enfermedades: infarto, SIDA, cáncer, insuficiencia renal y/o cardíaca, hemorragias o infartos cerebrales, cirrosis, diabetes o hipertensión, las opciones de sumas aseguradas y costos serán:				Si el titular padece: infarto, SIDA, cáncer, insuficiencia renal y/o cardíaca, hemorragias cerebrales, infartos del cerebro, cirrosis o diabetes con hipertensión, las opciones de sumas aseguradas y costos serán:			
	Opción 1 \$	Opción 2 \$	Opción 3 \$		Opción 1 \$	Opción 2 \$	Opción 3 \$
Suma asegurada por fallecimiento del titular	20,000	50,000	100,000	Fallecimiento por muerte accidental del titular	20,000	50,000	100,000
Gastos funerarios del cónyuge o concubina/o e hijos	5,000	12,500	25,000	Costo mensual**	8	13	22
Costo mensual*	29	65	125	Costo anual**	40	100	200
Costo anual*	293	725	1,445				

** El costo cubre únicamente el aseguramiento del titular.

Si el titular padece o ha padecido hipertensión o diabetes, las sumas aseguradas y costos serán:

	Opción 1 \$	Opción 2 \$	Opción 3 \$
Suma asegurada por fallecimiento del titular	20,000	50,000	100,000
Gastos funerarios del cónyuge o concubina/o e hijos	5,000	12,500	25,000
Costo mensual*	38	80	150
Costo anual*	340	845	1,685

* El costo cubre el aseguramiento del titular y familiares.

Fuente: Portal de Internet del SAT, diciembre 2016.

La edad mínima para el titular del seguro, su cónyuge o concubino(a) es de 16 años y la máxima es de 69 años. En el

caso de los hijos, la edad mínima es de 2 años y la máxima de 24 años (ver Cuadro 5.4).

Cuadro 5.4 Edades para la contratación del seguro

Opción A Seguro de vida para el titular y sus familiares			Opción B Seguro por muerte accidental para el titular		
	Mínima	Máxima		Mínima	Máxima
Titular	16	69	Titular	16	69
Cónyuge o concubina/o	16	69			
Hijos	2	24			

Fuente: Portal de Internet del SAT, diciembre 2016.

■ Conclusiones

Los seguros representan una parte importante en la economía de los países, ya que permiten un manejo eficiente de los riesgos tanto patrimoniales como personales; por lo anterior, en este capítulo se presentó un comparativo a nivel internacional y el panorama general de los seguros en México. Asimismo, se analizó la información correspondiente a la penetración de los principales tipos de seguros a nivel nacional y estatal; se realizó un análisis sobre el aseguramiento desde la perspectiva de la demanda utilizando los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera; se presentó el panorama de los microseguros en México; y finalmente, se hizo una breve descripción de los seguros de vida para empresas inscritas en el Régimen de Incorporación Fiscal.

En 2015, la penetración del sector asegurador en México fue de 2.1% con lo cual sigue estando por debajo del promedio en Latinoamérica que es del 3.1%. En cuanto a la densidad del sector asegurador, México se ubica en 186 dólares de Estados Unidos (dólares), lo cual también es más bajo que el promedio en Latinoamérica que asciende a 251 dólares. Los seguros que muestran una mayor penetración en el mercado mexicano son los seguros de vida con el 42% del total de la cartera de seguros. En importancia, le siguen los seguros de automóviles, de daños sin automóviles, de accidentes y enfermedades y de pensiones con el 20, 18, 15 y 5%, respectivamente.

El indicador de densidad del mercado total de seguros a nivel nacional al cierre de 2015 fue de 3,024 pesos. La Ciudad de México es la entidad que presenta la mayor prima emitida per cápita para todos los tipos de seguros. Los estados del norte del país se encuentran en el nivel medio o superior en la prima emitida per cápita mientras que la mayoría de las entidades del sur del país se encuentran en el nivel inferior.

El análisis de los datos de la ENIF muestra un ligero crecimiento respecto al porcentaje de adultos a nivel nacional que cuentan con algún producto de seguros, al pasar del 22% en 2012, al 25% en 2015. Al desagregar los resultados por género se observa que el 26% de las mujeres cuentan con algún tipo de seguro mientras que el 34% de los hombres cuentan con este tipo de producto. Al analizar por rango de edad, se observa que los dos rangos de edad menores, de 18 a 30 años y de 31 a 40 años, son los que cuentan con mayor tenencia de algún tipo de seguro.

Los principales bienes con que cuentan las personas son su vivienda y su automóvil; sin embargo, solo el 6% de los adultos propietarios de una vivienda tienen un seguro de casa; asimismo, el seguro de automóvil tiene mayor penetración que

el seguro de vivienda ya que a nivel nacional el 23% de los adultos es propietario de un automóvil y, de ese porcentaje, el 33% indicó tener un seguro de auto.

Las principales barreras de acceso para contratar algún tipo de seguro para los adultos que nunca han sido usuarios de este tipo de producto fueron, en primer lugar, una percepción de un costo elevado de los seguros; en segundo lugar, no saber qué son, cómo funcionan o no saber dónde contratarlos y, en tercer lugar, considerar que no los necesitan o no les interesa contratar algún tipo de seguro.

Se observó que un alto porcentaje de las personas que cuentan con un seguro no realizan la contratación de manera directa. Para los ex usuarios de algún tipo de seguros, se observa que la principal barrera para dejar de tener un seguro fue que dejó de trabajar o cambió de trabajo con el 44%, le siguió el costo de los seguros, ya que el 12% de los ex usuarios indicó que son muy caros y, en tercer lugar, el 10% de los ex usuarios indicaron que dejaron de tener un seguro porque no lo utilizaban.

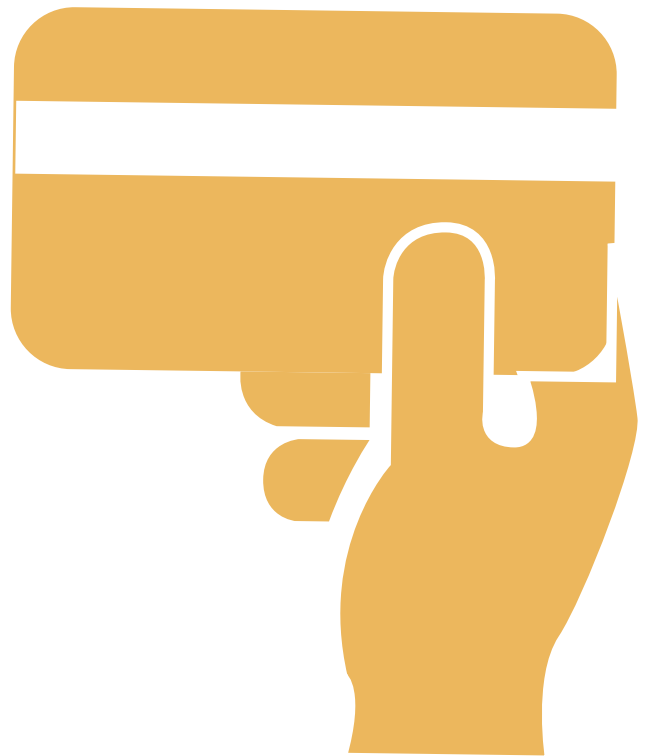
Por lo que respecta a la percepción de los usuarios respecto a la calidad en el servicio de los seguros, al desagregar la información por tipo de seguro, se observa que el seguro de auto muestra el nivel de satisfacción más elevado con el 70% de usuarios satisfechos que cuentan con este tipo de producto.

Respecto al tema de microseguros, de acuerdo al estudio comparativo efectuado por el Micro Insurance Center (2016), México se encuentra en el primer lugar de cobertura de microseguros en la región de América Latina y el Caribe; sin embargo, aún existe un amplio mercado para extender el uso de este tipo de productos entre la población.

Para lograr un aumento del número de personas cubiertas por un seguro, se debe promover la contratación voluntaria de los seguros a través de una mayor difusión de los beneficios con relación a su costo. Asimismo, se podría incrementar el uso de los seguros a través de la contratación obligatoria, no obstante, en este caso se tienen que implementar mecanismos para verificar y asegurar que se dé cumplimiento a dicha contratación, así como establecer sanciones en caso de incumplimiento. Adicionalmente, los usuarios irían identificando los beneficios de contar con un seguro para reducir los riesgos a los que se encuentran expuestos. Esto es relevante dado que, en algunos estados del país, para el caso de los automóviles, por ejemplo, no se ha observado el incremento esperado en la contratación de este tipo de productos, a pesar de que se ha establecido su obligatoriedad.

06

Transacciones



■ Introducción

Para adquirir o pagar diversos bienes y servicios, los individuos requieren realizar diversas transacciones monetarias, ya sea a través del efectivo o de algún otro medio o dispositivo. Para satisfacer esta necesidad es conveniente que los mecanismos disponibles para los individuos sean de bajo costo, seguros y fáciles de utilizar. Al incluir financieramente a la población a través de algún producto de ahorro o crédito se les abre la posibilidad de realizar transacciones con mayor facilidad; sin embargo, si la utilización de estos productos es poco frecuente, los beneficios potenciales de la inclusión financiera no se verán reflejados en su nivel máximo.

Dada la importancia que revisten las transacciones en la inclusión financiera, en este capítulo se presenta la evolución de distintos medios para realizar transacciones. En la primera sección se analiza la evolución de las transacciones desde la perspectiva de la oferta, es decir desde los oferentes de los servicios financieros. Se comienza describiendo el comportamiento de las operaciones en efectivo y de las transferencias electrónicas en los últimos años. Posteriormente se analiza la evolución de los distintos medios empleados en las transacciones, distintas al efectivo: terminales punto de venta, cajeros automáticos, cheques y transferencias electrónicas. En

cada caso se indica si las operaciones son interbancarias o dentro del mismo banco.

A continuación, se analiza la evolución del uso y número de tarjetas de crédito (TDC) y débito (TDD) en México, en particular su utilización en el comercio electrónico. Posteriormente, se compara el estado del ecosistema de pagos en México con una muestra de países. En la segunda sección se analizan las transacciones desde la óptica de la demanda, es decir, a partir de la información revelada por los adultos a través de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. En particular se describe el panorama sobre el uso de efectivo, la tenencia y uso de las TDC y TDD y las remesas internacionales.

Sobre las TDD se presenta una caracterización de los adultos que utilizan ésta como medio de pago para realizar compras en comercios y un modelo econométrico para conocer el impacto de las principales características sociodemográficas en la probabilidad de su uso. Se concluye el capítulo con el estudio de las remesas internacionales desde la perspectiva de la inclusión financiera, es decir, a partir del medio de envío y recepción, los costos asociados y si se destina a actividades generadoras de ingreso.

■ Sección 6.1 Transacciones desde la perspectiva de la oferta

Evolución del efectivo y las transferencias en México

En México existen diferentes instrumentos de pago, cuyo uso varía entre segmentos de la población de acuerdo con su acceso a los mismos y con la infraestructura disponible. Las transacciones se pueden realizar en efectivo o en el sistema financiero formal a través de diversos instrumentos: banca electrónica, donde las operaciones son realizadas a través de una aplicación o de alguna terminal proporcionada por el banco; banca por Internet, en las cuales las operaciones se ejecutan a través de la página de Internet del banco; banca por teléfono, donde las operaciones se realizan vía telefónica, y banca tradicional, en las cuales las operaciones son practicadas en una sucursal o cajero automático.

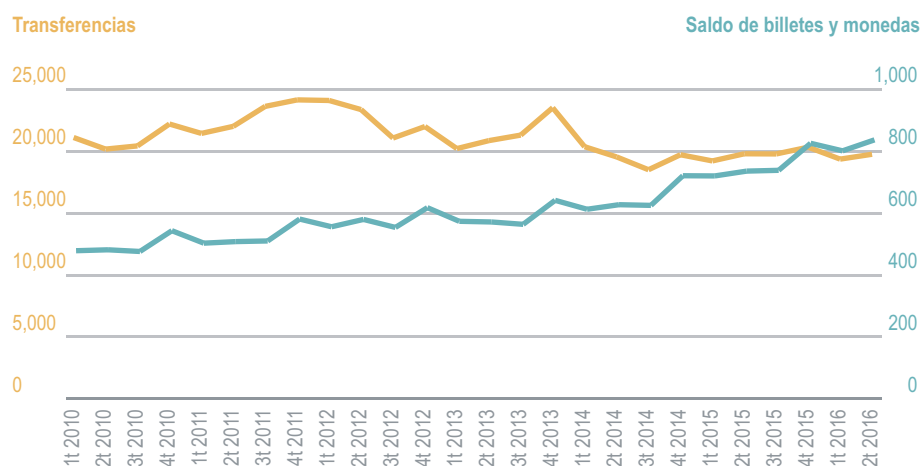
En los últimos años se ha observado de forma simultánea un crecimiento más acelerado del efectivo y una caída en el monto de las transferencias bancarias (ver Gráfica 6.1)¹. De acuerdo al Banco de México, de enero de 2010 a junio de 2016, el efectivo, medido a través del saldo de billetes y monedas en manos del público, ha aumentado en 76%, lo cual representa un incremento promedio anual cercano a 10%. Al compararse con el producto interno bruto (PIB) se observa que ha pasado de 4 a 6%²; por el contrario, las transferencias bancarias han decrecido en 6%, lo cual significa una disminución promedio anual de alrededor de 1%. Esta caída se traduce en una disminución de su monto de 180 a 138 puntos con respecto al PIB.

1/ Si se mantiene la velocidad del dinero constante (número promedio de veces que es gastado el dinero en un año para comprar bienes producidos en la economía), un mayor saldo de billetes y monedas reflejará un mayor número de transacciones realizadas con efectivo. Fuente: Mishkin, F. S. (2009). *The economics of money, banking, and financial markets*. Massachusetts: Pearson Education.

2/ Los dos componentes del saldo de monedas y billetes son: en poder del público y en caja de bancos. El primero es el que explica el crecimiento del saldo total, al pasar de menos de 500 mmdp a más de 800 mmdp. A su vez, el saldo en caja de bancos se ha mantenido en alrededor de 100 mmdp. Fuente: Banco de México.

Gráfica 6.1 Transferencias y saldo de billetes y monedas en poder del público

(En miles de millones de pesos, a precios constantes de 2008)



Fuente: Banxico, junio 2016.

Este cambio de tendencias coincide con la entrada en vigor de la reforma fiscal, la cual, a través de la aplicación de un monto máximo de deducciones personales sobre el Impuesto Sobre la Renta de personas físicas, generalización de una percepción de mayor fiscalización, homologación del Impuesto al Valor Agregado en las fronteras, y reducción en el monto máximo de cheques al portador, puede dar incentivos a preferir el uso de efectivo sobre otros medios de pago³.

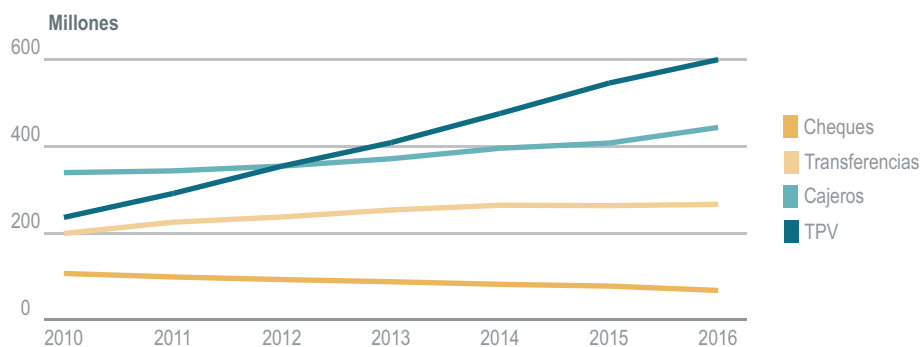
Las transferencias interbancarias han aumentado y superado a las transferencias del mismo banco desde el tercer trimestre de 2014. De acuerdo al Banco de México, las transferencias interbancarias han crecido en alrededor de 2% en promedio anual desde 2010, al pasar de 9,951 a 11,131 miles de millones de pesos (mmdp), mientras que las transferencias del mismo banco decrecieron cerca de 4% anual, al pasar de 11,163 a 8,629 mmdp. Este cambio de tendencia se genera posterior a la modificación realizada a finales de abril de 2014 a la Circular 6/2014 del Banco de México, la cual indica que las transacciones interbancarias deberán ser recibidas todos los días del año en un horario determinado. Este cambio evita el

costo de retirar y depositar en dos bancos distintos para los usuarios de las transferencias interbancarias.

Evolución de los medios de uso para realizar transacciones en México

Las TPV son el medio para realizar transacciones monetarias, distintas al efectivo, que ha mostrado el mayor crecimiento en los últimos años (ver Gráfica 6.2). El número de operaciones a través de las TPV ha crecido a una tasa anual de 13% del segundo trimestre (2t) de 2010 al mismo periodo de 2016, al pasar de 253 a 599 millones. Esto indica que un mayor número de individuos está pagando en establecimientos a través de una tarjeta, ya sea de débito o crédito, o que el mismo número de individuos está eligiendo o siendo capaz de pagar a través de una tarjeta con mayor frecuencia. Este crecimiento ha estado impulsado por las operaciones interbancarias, las cuales han pasado de 153 a 445 millones en comparación con las operaciones del mismo banco. Asimismo, en el periodo bajo estudio, aproximadamente dos de cada tres operaciones en TPV son realizadas por TDC y el resto por TDD.

Gráfica 6.2 Número de operaciones de acuerdo al medio utilizado



Fuente: Banxico, junio 2016.

Las operaciones en cajeros automáticos también han crecido en los últimos años. Del 2t de 2010 al 2t de 2016, las operaciones en cajeros han aumentado a una tasa media anual de 5%. El cajero automático permite la disposición de efectivo, consulta de saldos y movimientos y, en algunos casos, otras operaciones como depósitos o pago de servicios. A partir del tercer trimestre de 2010 se observa una reducción progresiva de las operaciones interbancarias en cajeros automáticos, lo cual coincide con la emisión de regulación que prohíbe el cobro de comisión en infraestructura propia en la Circular 22/2010 de Banco de México. Esta regulación entró en vigor a partir del tercer trimestre de 2010. Con respecto al tipo de tarjeta para realizar transacciones en los cajeros se observa que prácticamente en su totalidad (98%) es a través de TDD.

A su vez, las transferencias han aumentado a una tasa promedio anual igual a los cajeros, es decir, 5%. Las transferencias están integradas por tres componentes: Internet, que representa el 74% de las operaciones; banca electrónica, con 25% del total, y banca por teléfono, que representa menos del 1% del total de operaciones. En el primer caso, el número de usuarios de banca por Internet ha mostrado un crecimiento del 150% (de 12 a 30 millones de usuarios), lo cual se compara favorablemente con el crecimiento de las operaciones que han aumentado en 68% (de 118 a 198 millones). Esta diferencia sugiere que cada vez más personas utilizan este servicio, aunque no necesariamente lo utilizan de manera más intensiva.

La mayor utilización de las transferencias por Internet se puede explicar porque resultan menos costosas para el usuario debido a que se pueden realizar rápido y sin costo de desplazamiento. Además, es posible decidir si la transferencia interbancaria será programada para una fecha específica o si se desea realizar ese mismo día. En este sentido, las transferencias que se ejecutan en un mismo día son la mayoría, en comparación con las operaciones programadas.

Por su parte, las transferencias por teléfono son las menos comunes y han exhibido una tendencia decreciente desde 2013. Las transferencias por teléfono pueden tardar más que una transferencia por Internet. Este tipo de operaciones

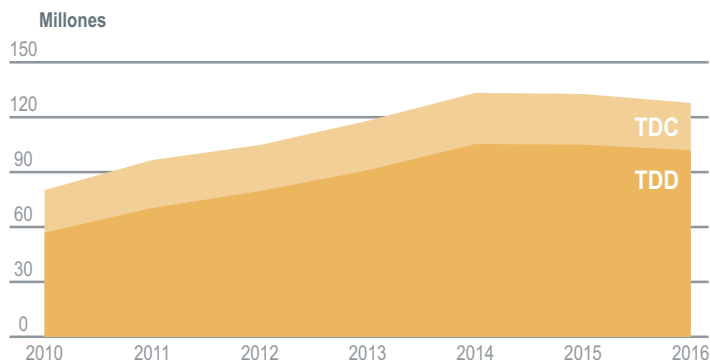
se realizan en mayoría para operaciones en el mismo banco en comparación con las interbancarias cuya participación es cercana a cero. A su vez, las transferencias en banca electrónica han disminuido en 7%, al pasar de 72 a 67 millones, lo cual es explicado por el comportamiento de las transferencias entre el mismo banco, mientras que las interbancarias han aumentado.

Finalmente, el número de operaciones con cheques exhibió una tasa negativa de 6%. Esto se puede deber a que los cheques resultan ser un medio de pago más ineficiente en comparación con otros medios, toda vez que el proceso para su disposición es más tardado y es necesario trasladarse a una sucursal. Entre 2010 y 2016 el número de operaciones con cheques del mismo banco fue más del doble que el de operaciones de cheques entre bancos. Una posible explicación detrás de esta observación es que cuando se quiere hacer el canje por efectivo forzosamente se tiene que hacer a través de la ventanilla del banco emisor.

Evolución del número y uso de tarjetas de crédito y débito en México

Las tarjetas, tanto de crédito como de débito, son un instrumento de pago que reduce la dependencia al efectivo y constituye un canal de acceso al sistema financiero. En el caso de las tarjetas de crédito también permiten el acceso al crédito. En los últimos años, el número de TDD ha crecido a una tasa más acelerada que las TDC, toda vez que del 2t de 2010 al mismo periodo de 2016 las primeras han crecido en 79%, al pasar de 57 a 102 millones, lo cual implica una tasa de crecimiento promedio anual de 10% (ver Gráfica 6.3). A su vez, las TDC han crecido 12%, al pasar de 23 a 26 millones, lo cual se traduce en un aumento promedio anual de 2%.

Una mayor tasa de crecimiento de las TDD en comparación con la TDC sugiere que los individuos acceden más al sistema financiero formal a través de una cuenta bancaria que de un crédito, ya sea porque les resulta más conveniente o de fácil acceso. Asimismo, las TDD son un medio de disposición de las cuentas de nómina, por lo que su adopción puede avanzar rápidamente en tanto los empleadores abran cuentas de nómina a sus trabajadores.

Gráfica 6.3 Evolución del número de TDC y TDD

Fuente: CNBV, junio 2016.

Las cifras corresponden al segundo trimestre de cada año.

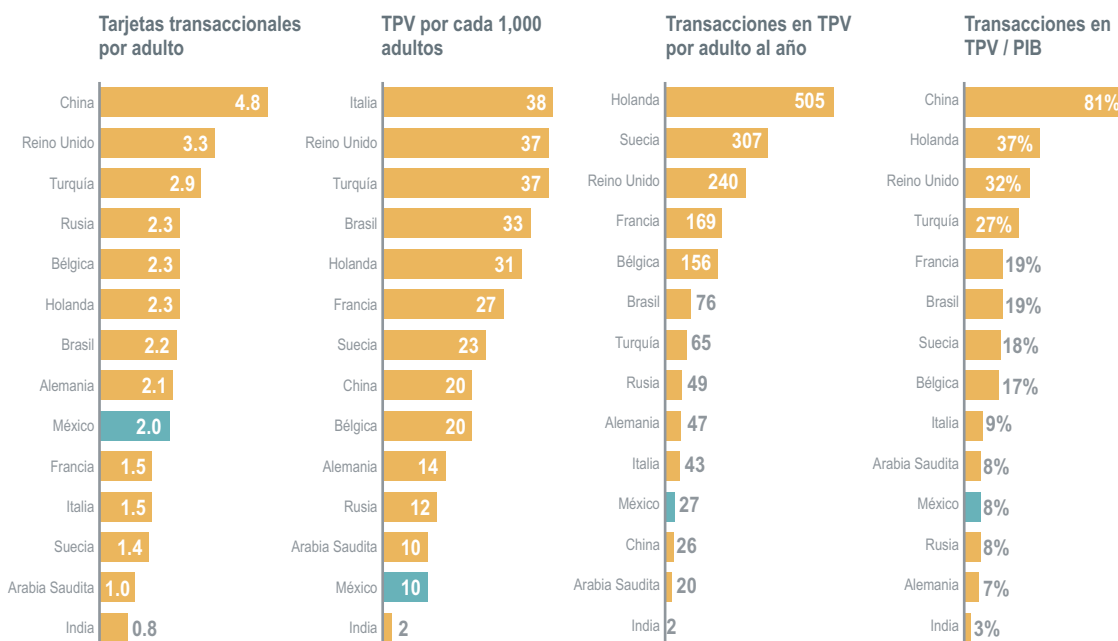
Las TDD y TDC constituyen un medio de pago para el comercio electrónico, mediante el cual la población puede adquirir bienes sin la necesidad de ir a una tienda, pero únicamente pueden hacerlo si paga a través de una tarjeta. La evolución de las compras en sitios de comercio electrónico ha aumentado 10%, impulsado por el crecimiento de las compras con TDD que pasaron de 3.4 a 4.3 millones del 2t de 2015 al 2t 2016. En el caso de las TDC, la tasa de crecimiento es negativa, toda vez que pasó de 5.83 a 5.79. A su vez, el monto de las operaciones en sitios de comercio electrónico con TDD ha aumentado y con TDC ha disminuido.

Comparativo internacional sobre el ecosistema de pagos

México se encuentra ligeramente rezagado en el acceso y uso de medios de pago electrónicos en comparación con otros países (ver Gráfica 6.4). De acuerdo al Libro Rojo del Banco de Pagos

Internacionales, en 2015 el país poseía dos tarjetas transaccionales (TDD o TDC) por adulto, lo cual lo ubica por debajo de países con un nivel de ingreso similar como China, Turquía, Rusia y Brasil, pero superior a países como Francia y Suecia, con un nivel de ingreso mayor. La posición relativa de México disminuye en materia de TPV por cada mil adultos, ya que solo supera a India, al registrar 10 TPV, mientras que Turquía y Brasil reportaron más de 30 y China 20.

En cuanto a la transaccionalidad en cada TPV, se observa que en México se realizan 27 operaciones por adulto al año, lo cual es mayor a lo que se registra en China e India, pero es menos de la mitad que el uso que se da en Brasil y Turquía. A su vez, el monto de transacciones operado en TPV como porcentaje del PIB fue de 8% en México, lo cual es superior al valor reportado en Rusia, Alemania e India, pero diez veces menor al valor de China, cercano a un tercio de Turquía y la mitad de Brasil.

Gráfica 6.4 Comparativo internacional sobre el uso de las TPV

Fuente: Libro Rojo, Banco de Pagos Internacionales. Las cifras corresponden a 2015.

Los cajeros automáticos favorecen la inclusión financiera dado que las personas pueden realizar diversos tipos de transacciones como retiros de efectivo y consulta de saldos, y de forma creciente operaciones que antes solo estaban confinadas a las sucursales, como el pago de créditos o depósitos. En este sentido, el crecimiento de la red de cajeros es positivo para el país; no obstante, se espera que a medida que las tarjetas de débito se utilicen como medio de pago el retiro de efectivo comience a disminuir en función de que se realicen mayores compras a través de otros medios como TPV o por Internet.

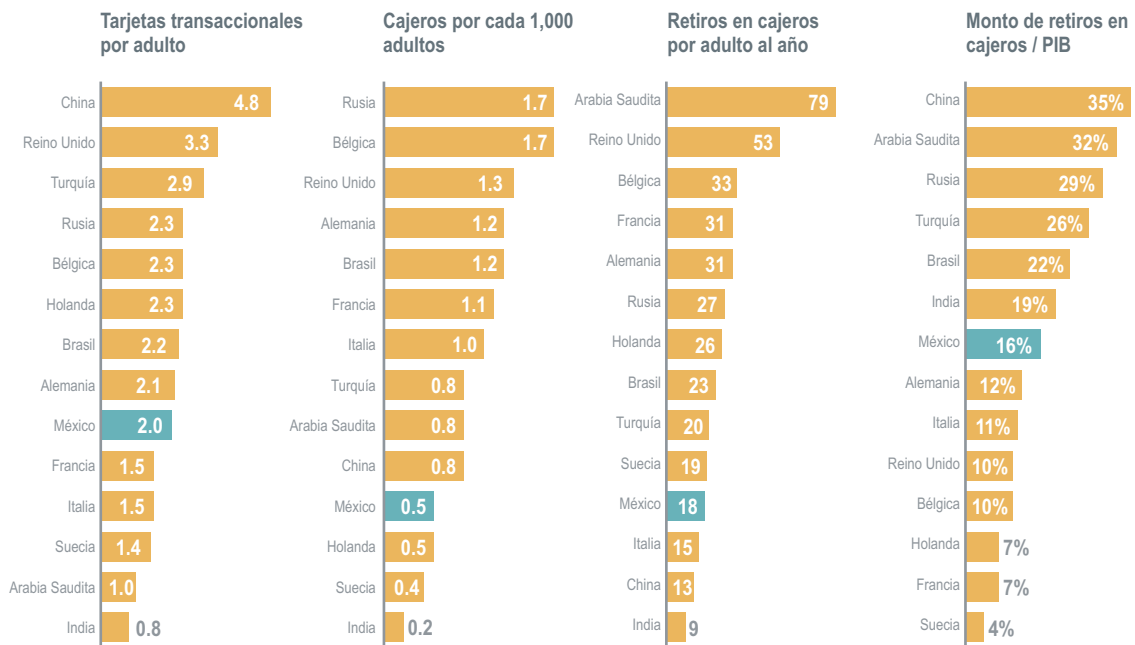
De acuerdo a lo anterior, se observa que la posición relativa de México en el número de tarjetas transaccionales por adulto (dos) disminuye dos posiciones en el caso del número de cajeros por cada mil adultos, al registrar 0.5, mientras que Rusia y Brasil reportan más del doble (ver Gráfica 6.5). A su vez, el país registra 18 retiros en cajeros automáticos por adulto al año, lo cual lo mantiene en la misma posición relativa que el indicador anterior, siendo superior al valor de Italia, China e India.

Por su parte, el monto de retiros en efectivo como porcentaje del PIB fue de 16% en México, lo cual es el doble de la cifra operada a través de TPV. Como se señaló anteriormente, a

medida que el uso de las tarjetas como medio de pago crezca, esta diferencia se deberá acortar. En este caso, el país se encuentra en la posición relativa más alta de la muestra de países incluidos en este análisis. Aún más, se observa que la mayoría de los países con mayor nivel de ingreso se encuentran en la parte baja de la lista.

Finalmente, se debe destacar que el ecosistema de los medios de pago (puntos de acceso y tarjetas) y su uso ha aumentado en los últimos años, en perspectiva internacional. De acuerdo al Banco de Pagos Internacionales, de 2010 a 2015, el número de tarjetas para realizar transacciones en México ha crecido en 52%, lo cual es superior a la cifra de nueve países (Bélgica, Brasil, Francia, Alemania, Italia, Holanda, Suecia, Turquía y Reino Unido). El crecimiento de México también ha sido rápido en cuanto a los puntos de acceso, toda vez que el número de TPV por cada mil adultos aumentó en 56%, cifra mayor a la de ocho países (Bélgica, Brasil, Francia, Alemania, Italia, Suecia, Turquía y Reino Unido), y creció en 11% en cajeros por cada mil adultos, superando a ocho países (Bélgica, Brasil, Francia, Alemania, Italia, Holanda, Suecia y Reino Unido). Finalmente, el ascenso en la utilización de TPV al año por adulto ha sido notable, al crecer en 97% (de 14 a 27 transacciones), siendo mayor a la de ocho países (Bélgica, Brasil, Francia, Alemania, Italia, Suecia, Turquía y Reino Unido).

Gráfica 6.5 Comparativo internacional sobre el uso de cajeros automáticos



Fuente: Libro Rojo, Banco de Pagos Internacionales. Las cifras corresponden a 2015.

■ Sección 6.2 Transacciones desde la perspectiva de la demanda

Con la información de la ENIF se puede describir un panorama sobre los medios de pago en México, a partir de los patrones de pago al realizar compras, la penetración de las tarjetas de débito y crédito entre la población adulta, la frecuencia de uso de éstas, así como las razones para no utilizarlas.

Uso del efectivo y las tarjetas de débito

La inmensa mayoría de la población adulta en México utiliza efectivo para pagar sus compras. De acuerdo a la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 (ENIF), el 92% de la población adulta respondió que utiliza el efectivo al realizar sus compras, seguido en un 5% por las TDD y 3% por TDC. La preferencia por el uso de efectivo observada a nivel nacional es aún mayor en las zonas rurales, ya que el porcentaje asciende a 97%, mientras que en las zonas urbanas disminuye ligeramente para situarse en 90%.

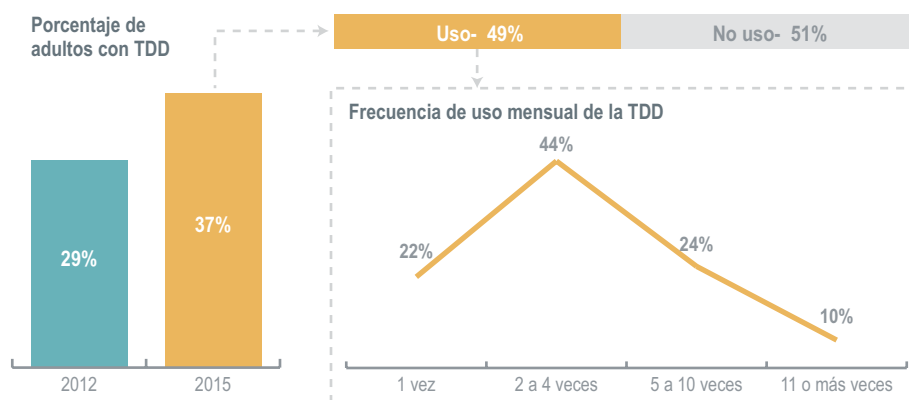
Por su parte, la penetración de las TDD entre los adultos ha crecido en los últimos años (ver Gráfica 6.6). A nivel nacional, el porcentaje de adultos con una TDD creció en 8 puntos porcentuales de 2012 a 2015, al pasar de 29 a 37%. Este crecimiento fue más acelerado en las zonas rurales, al pasar de 17 a 27%, mientras que en las zonas urbanas creció de

35 a 42%. La evolución sobre la penetración de las TDD se encuentra altamente asociado a la tenencia de cuentas, ya que más del 80% de las personas que reportaron tener una, poseen una TDD vinculada a ésta. En este sentido, la población que posee una cuenta pasó de 35 a 44% en el mismo periodo.

El uso de las TDD como medio para realizar transacciones muestra una relativamente baja adopción entre la población incluida financieramente. De acuerdo a la ENIF, el 49% de los adultos que cuenta con una TDD la utilizó para realizar compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes. Este porcentaje es ligeramente mayor en las zonas urbanas, al reportar 55%, mientras que en las zonas rurales es 25 puntos porcentuales menor, con 30%. Al analizar por sexo se observa una amplia brecha a favor del hombre que asciende a 13 puntos porcentuales con respecto a las mujeres (24 vs 37).

Aunado a lo anterior, la población que reportó haberla utilizado lo hizo con una frecuencia escasa dada la cantidad de transacciones diarias que realiza un adulto, ya que alrededor de dos de cada tres adultos lo hicieron hasta cuatro veces al mes. El 24% de los adultos la utiliza de 5 a 10 veces y únicamente el 10% lo hace al menos 11 veces. Las mujeres hacen un uso menos frecuente que los hombres de su TDD a nivel nacional y en los ámbitos rural y urbano.

Gráfica 6.6 Evolución de la posesión de TDD y su frecuencia de uso



Fuente: ENIF 2012 y 2015.

La costumbre, desconfianza y la percepción de un mejor control de gastos son las principales razones para preferir usar el efectivo al realizar compras en lugar de usar una TDD. El 29% de la población adulta que prefiere pagar en efectivo lo hace por costumbre, el 23% por desconfianza a las TDD, 22% mencionó que lo hace porque le representa un mejor control de sus gastos, 9% indicó que sus pagos son de montos bajos y 8%

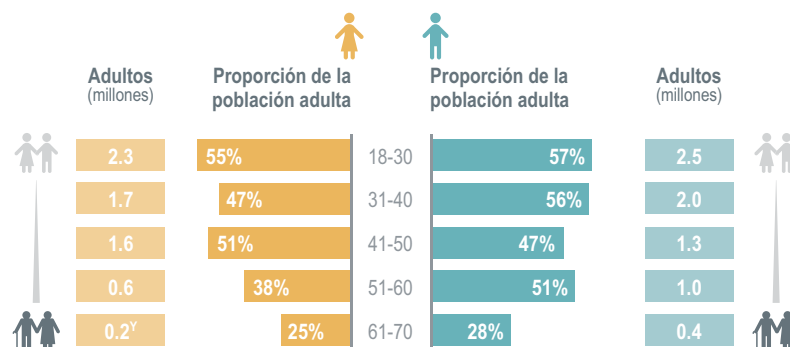
dijo que en los comercios donde compra solo aceptan efectivo. Estas razones reflejan que se debe fortalecer la difusión de las ventajas de tener y usar una TDD en materia del control de gastos y los mecanismos de protección que existen para los tarjetahabientes que sufren de algún delito como compras no reconocidas.

Características sociodemográficas de los adultos que utilizan su tarjeta de débito

La utilización de las TDD para realizar compras está negativamente asociada con la edad, ya que al crecer una, disminuye la otra (ver Gráfica 6.7). De acuerdo a la ENIF 2015, de la población que posee una TDD, más de la mitad de los

adultos más jóvenes (entre 18 y 30 años) reportó usarla para realizar compras, a diferencia de los adultos de 61 a 70 años, donde la utilización disminuye a menos de 30%, en ambos sexos. Esto puede deberse a que las razones señaladas anteriormente para no usar la TDD, como la costumbre y el control de gastos, pueden presentarse con mayor frecuencia entre la población de mayor edad.

Gráfica 6.7 Uso de la TDD por sexo y rango de edades



Fuente: ENIF 2015.

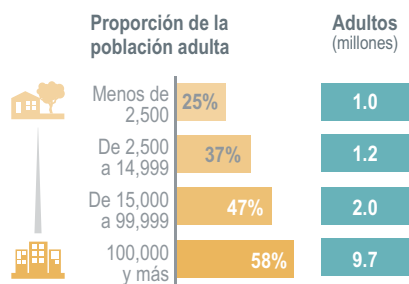
^{y/} Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

El tamaño de localidad y el grado de escolaridad muestran una clara relación positiva con respecto al uso de las TDD como medio de pago (ver Gráfica 6.8). En las localidades más pequeñas (menores a 2,500 habitantes) únicamente el 25% de los adultos que tiene una TDD la usaron para comprar,

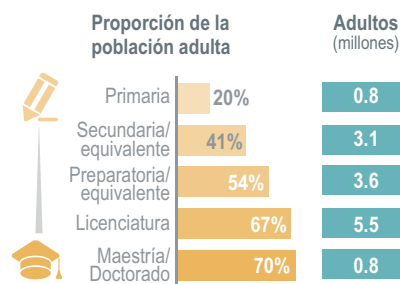
mientras en las localidades mayores a 100 mil habitantes, el 58% de aquellos con una TDD lo hizo. A su vez, la diferencia entre los adultos con menor escolaridad (primaria) y los que tienen la mayor (maestría o doctorado) asciende a 50 puntos porcentuales, al ser 20% en el primer caso y 70% en el segundo.

Gráfica 6.8 Uso de TDD por tamaño de localidad y escolaridad

Tamaño de localidad



Escolaridad



Fuente: ENIF 2015.

^{y/} Estimación con coeficiente de variación mayor a 25%.

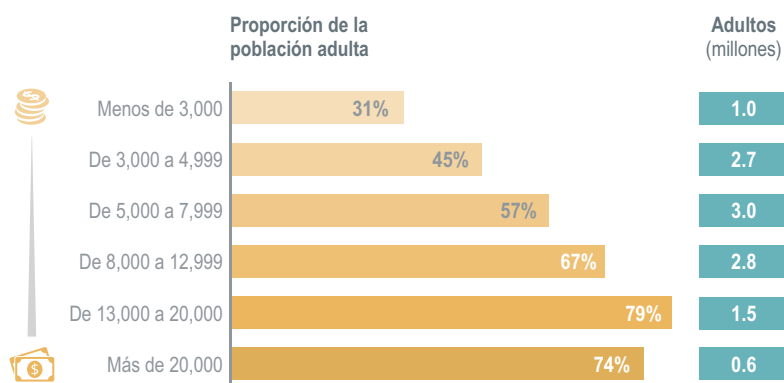
El nivel de ingreso, al igual que la escolaridad y el tamaño de localidad donde habita la población se asocia de forma positiva con el uso de las TDD como medio de pago, aunque disminuye ligeramente entre los adultos que reportaron un

ingreso mensual mayor a 20 mil pesos (ver Gráfica 6.9). Entre los adultos con un ingreso mensual menor a 3 mil pesos, solo el 31% usó su TDD para comprar; esta cifra sube a 45% entre aquellos que perciben entre 3 y 5 mil pesos. El porcentaje más

alto se ubica en los adultos con ingresos entre 13 y 20 mil pesos, ya que alrededor del 80% utiliza su TDD. La razón de la caída en el uso de las TDD en el rubro de ingreso más alto puede ser el resultado del acceso a una TDC en ese estrato

de la población, el cual asciende a 40% en el caso de las TDC departamentales o de tiendas de autoservicio y a 65% en las TDC bancarias.

Gráfica 6.9 Uso de TDD por nivel de ingreso mensual



Fuente: ENIF 2015.

Determinantes del uso de las tarjetas de débito

En el análisis probabilístico se utilizó un modelo Probit, al igual que para los Capítulos de Ahorro y Crédito, ocupando como variable dependiente el uso de la tarjeta de débito; es decir, si ésta se utiliza para hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes⁴, considerando a la población adulta que posee una tarjeta de débito⁵ con su cuenta de banco o institución financiera. El modelo pretende determinar el efecto de las variables independientes en la probabilidad de usar la tarjeta de débito para hacer compras (ver Tabla 6.1 y Gráfica 6.10).

Las variables independientes que integran el modelo son las siguientes: aprobar algún grado de secundaria, edad, contar con un empleo formal⁶, vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes, ser mujer, recibir un ingreso mensual menor a 4,300 pesos, recibir un ingreso mensual igual o mayor a 4,300 pesos,

llevar el registro de gastos⁷ y emplear algún mecanismo de ahorro informal⁸; excepto por la edad, las otras variables son dicotómicas. La variable dependiente considera únicamente a las personas que contestaron haber utilizado su tarjeta de débito para hacer compras durante los últimos tres meses.

Los resultados del modelo indican que tener aprobado algún grado de secundaria aumenta 23% la probabilidad de usar la tarjeta de débito para hacer compras y vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes la incrementa 15%. Percibir un ingreso mensual igual o mayor a 4,300 pesos, tener un empleo formal y tener contratado algún producto de crédito formal prácticamente tiene el mismo efecto, al aumentar la probabilidad de usar TDD entre 9 y 10%. A su vez, emplear algún mecanismo de ahorro informal incrementa 5% la probabilidad de utilizar la TDD y la edad no tiene ningún efecto. Ser mujer y percibir un ingreso menor a 4,300 pesos resultaron no significativas en términos estadísticos.

4/ Pregunta 5.21 de la ENIF 2015.

5/ 2,238 observaciones que se traducen en 28.1 millones de adultos que dijeron tener tarjeta de débito asociada con su cuenta.

6/ Se considera que una persona tiene empleo formal si contestó que tiene derecho a los servicios médicos del IMSS, ISSSTE, PEMEX, SEDENA o SEMAR (opciones 2, 3 y 4 de la pregunta 3.10 de la ENIF 2015).

7/ Pregunta 4.1 de la ENIF 2015.

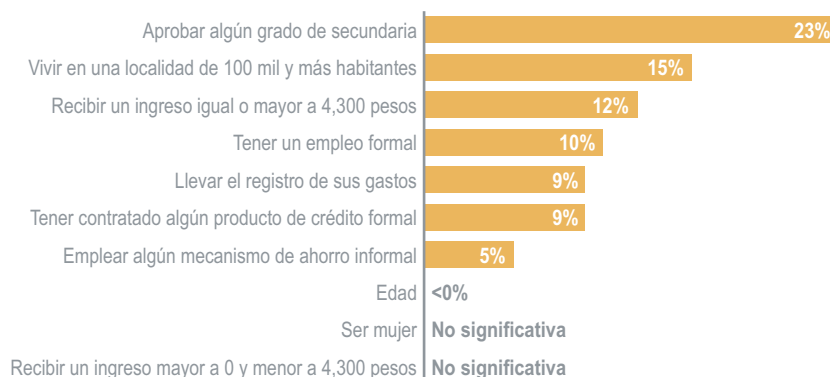
8/ Población que contestó haber guardado o ahorrado dinero a través de un mecanismo informal, pregunta 5.1 de la ENIF 2015.

Tabla 6.1 Efecto marginal de cada variable sobre la probabilidad de usar la tarjeta de débito

Variable	Todas las cuentas	
	Efecto marginal	Valor Z
Aprobar algún grado de secundaria	0.234	(6.515) **
Edad	-0.002	(-2.303) *
Tener un empleo formal	0.100	(3.722) **
Vivir en una localidad de 100 mil y más habitantes	0.146	(6.313) **
Ser mujer	0.004	(0.187)
Recibir un ingreso mayor a 0 y menor a 4,300 pesos	-0.011	(-0.323)
Recibir un ingreso igual o mayor a 4,300 pesos	0.123	(3.606) **
Llevar el registro de sus gastos	0.093	(4.079) **
Tener contratado algún producto de crédito formal	0.092	(3.983) **
Emplear algún mecanismo de ahorro informal	0.048	(1.963) *

** Significativo al 1%, * Significativo al 5%; con 2,238 observaciones.

Gráfica 6.10 Efectos marginales sobre la probabilidad de usar la tarjeta de débito



Fuente: ENIF 2015.

Tenencia y uso de las tarjetas de crédito

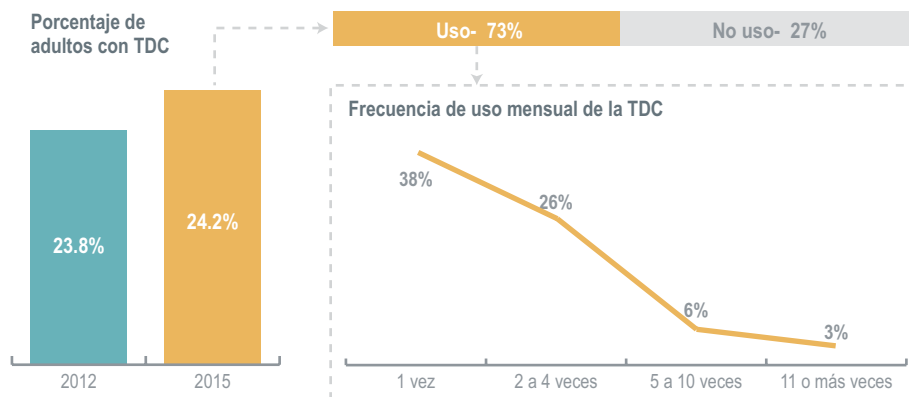
La penetración de las tarjetas de crédito entre la población adulta mostró un ligero crecimiento en los últimos años (ver Gráfica 6.11). De acuerdo a la ENIF, el número de adultos que posee una TDC departamental o bancaria creció en 1.7 millones; no obstante, al tomar en cuenta el valor del crecimiento poblacional, se observa que la penetración medida a través del porcentaje de adultos con una TDC se mantuvo prácticamente sin cambios de 2012 a 2015, al situarse en 24%.

El principal uso de las TDC bancarias o departamentales es la realización de compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes, ya que poco más del 90% de quienes tienen una reportaron utilizarla para ese fin. Alrededor del 20% indicó que la utiliza para retirar dinero en cajeros automáticos, cifra similar a su uso para pagar servicios como agua, luz y teléfono. Finalmente, 8% mencionó que la utiliza para cubrir gastos relacionados con su negocio.

Por otra parte, la inactividad de las TDC es menor en comparación con las TDD, lo cual puede estar ocasionado porque éstas últimas son contratadas por personas ajenas al titular en muchos casos, tal como cuando se adquieren para dispersar subsidios gubernamentales o pagar al salario a través de una cuenta de nómina. Como se mencionó anteriormente, la mitad de la población con una TDD no la utiliza para realizar compras, mientras que solo el 27% de aquellos con una TDC reportaron no haberla usado en ninguna ocasión en un mes. No obstante, en ambos casos se observa un bajo uso, toda vez que menos del 10% las utiliza al menos cinco veces al mes.

Las principales razones para no usar una TDC departamental o bancaria son la aversión al endeudamiento y la preferencia por pagar en efectivo. Alrededor de la mitad de la población adulta que tiene una TDC citó el no querer endeudarse como la principal razón para no usarla, seguido de la preferencia de pagar en efectivo en 12%⁹.

9/ Esta cifra tuvo un coeficiente de variación entre 15 y 25%.

Gráfica 6.11 Evolución de la posesión de TDC y su frecuencia de uso

Fuente: ENIF 2012 y 2015.

Sección 6.3 Remesas internacionales

Formas de envío y destino de las remesas

La ENIF contiene una sección que aborda aspectos relacionados con el envío y uso de las remesas internacionales, con preguntas que buscan conocer el medio más utilizado para enviar recursos monetarios y el uso de éstos. Los principales resultados indican que el medio más frecuente para recibir remesas es una tienda, como Coppel, Elektra o Famsa, con 37% de los casos; seguido de una empresa remesadora, como Western Union y Money Gram, con 27% del total. Únicamente el 14% lo recibe en una sucursal bancaria y 9% en una cuenta bancaria. Al recibir los recursos provenientes de las remesas, la inmensa mayoría de la población adulta los maneja en efectivo (94%), en comparación con una cuenta. Esta cifra es casi idéntica al porcentaje de la población que prefiere pagar en efectivo sus compras: 92%.

El principal uso que se le da al dinero recibido está asociado con el pago de gastos corrientes o emergencias, toda vez que el 60% respondió que lo destina para gastos de comida, personales o pago de servicios; a su vez, el 25% indicó que lo utiliza para pagar enfermedades, emergencias o imprevistos. Lo anterior es un indicio que los recursos no se están destinando a realizar inversiones, como sería en un negocio, gastos educativos o la adquisición o remodelación de una propiedad.

Esta situación puede deberse a que la población que recibe remesas internacionales tiende a estar ubicada en los estratos más bajos del ingreso. De acuerdo a la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2012, para los primeros cuatro deciles del ingreso, los recursos provenientes de las remesas representan el 5% de su ingreso por hogar, en comparación con el 2.6% de los cuatro deciles más altos.

Esta razón llevó a que el Plan de Migración incluyera dos

indicadores relacionados con la vinculación entre remesas e inversiones: porcentaje de migrantes mexicanos que destinan sus remesas a inversión productiva y porcentaje de migrantes en retorno que cuentan con un micro-negocio en México y accedieron a financiamiento para establecerlo. El primer indicador tiene una meta de 4%, mientras que en el segundo indicador se estableció una meta de 7%.

Costos de envío y recepción de remesas internacionales

El dinero enviado por los migrantes en el exterior sufre una merma por el costo de envío. Por esta razón, en el año 2011, los líderes del Grupo de los 20 (G20) acordaron realizar acciones tendientes a reducir el costo de las transferir remesas de 10 a 5% sobre el monto enviado para el cierre de 2014, acuerdo que fue refrendado en 2014. A partir del acuerdo original, el costo promedio de envío de remesas desde países del G20 ha disminuido hasta llegar a 7.6% al primer trimestre de 2017. El promedio global se ubicó en 7.5%, lo cual sugiere que los costos son ligeramente menores en aquellos países donde se observan los mayores montos de envío.

El costo de enviar dinero a través bancos comerciales fue 11.2% al primer trimestre de 2017. Las oficinas de correos cobran 6.6% y los transmisores de dinero (como Western Union) cobran 6.3%, en promedio. Dentro de los países del G20, el costo promedio en los países receptores de remesas del G20 se ubicó en 7.5% en el primer trimestre de 2017, siendo México y la India los países donde la recepción de remesas es menos costosa al registrar 4.8% y 6.1%, respectivamente.

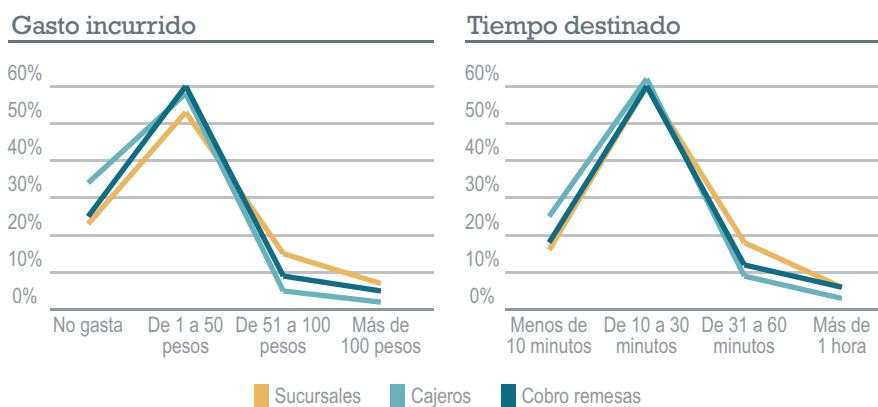
El costo de envío no es el único gasto en que se incurre por las partes involucradas en las remesas internacionales, toda vez que los receptores de las remesas deben gastar en el traslado al lugar donde obtendrán el dinero y también destinan tiempo

en ello. De acuerdo a la ENIF 2015, el 23% de la población que recibe remesas no gasta en su traslado, 53% gasta de 1 a 50 pesos, 15% gasta de 51 a 100 pesos y 7% más de 100 pesos (ver Gráfica 6.12). En cuanto al tiempo destinado, se observa que la mayoría (60%) se tarda de 1 a 30 minutos, seguido de aquellos que deben destinar de 31 a 60 minutos (18%) y de las personas que les significa menos de 10 minutos (16%).

El gasto y el tiempo que tienen que destinar los adultos que acuden a cobrar las remesas que les envían familiares o amigos es mayor en comparación con el necesario para

acudir a alguna sucursal o cajero automático. El porcentaje de la población que no gasta al acudir a un punto de cobro de remesas es menor que los adultos que acuden a alguna sucursal o cajero; en contraste, el porcentaje de adultos que gasta más de 51 pesos es mayor en el caso de las remesas que en los otros dos puntos de acceso. Esta misma situación se observa en el tiempo que se debe destinar para acudir a un punto de cobro de remesas, toda vez que el porcentaje de adultos que ocupan menos de 10 minutos es inferior que el necesario para ir a una sucursal o cajeros.

Gráfica 6.12 Gasto y tiempo destinado para acudir a puntos de acceso



Fuente: ENIF 2012 y 2015.

Conclusiones

La tenencia de una cuenta es usualmente el primer paso para la inclusión financiera; no obstante, si ésta permanece inactiva o solo se utiliza como medio de disposición en lugar de ser un medio de pago, sus beneficios se ven mermados. Asimismo, la actividad de las cuentas revela información valiosa para las instituciones financieras en materia de transaccionalidad, lo cual abre la posibilidad de incrementar la oferta de servicios financieros, y de esta forma generar una inclusión financiera más robusta. Por lo anterior, el estudio de las transacciones realizadas por los individuos y los medios de pago utilizados en éstas es fundamental para conocer las brechas que existen en materia de inclusión financiera.

En este capítulo se presentó un panorama sobre las transacciones y los medios de pago de los individuos en México a partir de la información reportada por las instituciones financieras y de la obtenida a través de la ENIF; asimismo, se analizaron las características sociodemográficas de los adultos que utilizan sus tarjetas de débito para realizar transacciones,

así como la forma de recibir las remesas internacionales, su destino y los gastos asociados a su envío y recepción.

El estudio de las transacciones desde la información de las instituciones financieras reveló diversos aspectos: en primer lugar, de 2010 a 2016 se ha observado de forma simultánea un crecimiento más acelerado del efectivo y una caída en el monto de las transferencias bancarias, lo cual coincide con la entrada en vigor de la reforma fiscal. En segundo lugar, las operaciones realizadas en terminales punto de venta son el medio para realizar transacciones monetarias, distintas al efectivo, que ha mostrado el mayor crecimiento en los últimos años, seguido por las operaciones en cajeros automáticos y las transferencias; por el contrario, el número de operaciones con cheques exhibió una tasa negativa en el mismo periodo.

En tercer lugar, el número de contratos de tarjetas de débito ha crecido a una tasa más acelerada que las tarjetas de crédito, lo cual refleja que el primero se está consolidando como un

mecanismo más efectivo para incluir financieramente a la población. En cuarto lugar, el país se encuentra rezagado en cuanto al ecosistema de pagos en comparación con países con niveles de ingreso similares, como Turquía, Rusia, Brasil, China y Arabia Saudita; no obstante, las tasas de crecimiento de la mayoría de los indicadores considerados en el estudio son superiores en México en comparación con todos los países analizados, con excepción de China, India, Rusia y Arabia Saudita.

Por su parte, el análisis de los datos de la ENIF corroboró tendencias mostradas con información de la oferta: en primer lugar, la inmensa mayoría de la población adulta en México utiliza efectivo para pagar sus compras; en segundo lugar, el porcentaje de adultos que posee una tarjeta de débito creció de 2012 a 2015 a nivel nacional. A su vez, reveló otros aspectos que no es posible inferir a través de los datos administrativos, como el hecho de que la mitad de los adultos con una tarjeta no la utilicen como medio de pago y lo cual esta ocasionado por la costumbre, desconfianza y la percepción de un mejor control de gastos utilizando el efectivo. Esta sección también mostró que la población que reportó haberla utilizado como medio de pago, lo hace con una frecuencia escasa.

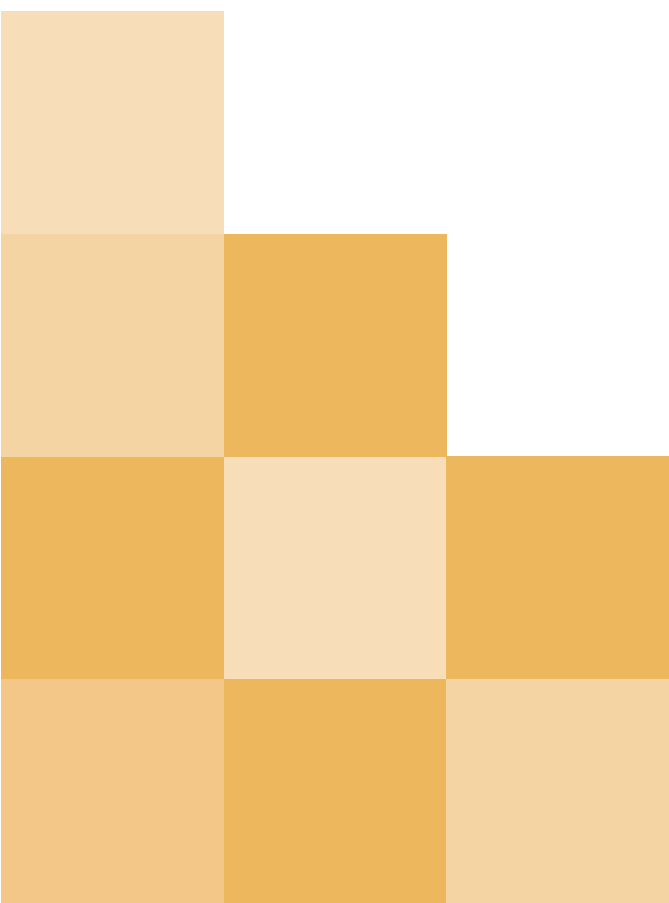
El análisis realizado sobre la relación entre las características sociodemográficas y la utilización de las tarjetas de débito como medio de pago encontró una relación negativa con la edad, ya que al crecer una, disminuye la otra, y una relación

positiva con el nivel de ingreso, la escolaridad y el tamaño de localidad donde habita la población. Aún más, el análisis econométrico realizado mostró que el tener aprobado algún grado de secundaria incrementa en 23% la probabilidad de usar la tarjeta de débito como medio de pago, vivir en una localidad mayor a 100 mil habitantes incrementa la probabilidad en 15%, percibir un ingreso mensual igual o mayor a 4,300 pesos lo hace en 12% y tener un empleo formal en 10%. Finalmente, los datos de la ENIF 2015 revelaron un escaso crecimiento del porcentaje de adultos que poseen una TDC y un nivel de actividad mayor que las TDD.

En la sección final de este capítulo se analizaron las remesas internacionales desde la perspectiva de la inclusión financiera. La información de la ENIF 2015 expuso que el medio más común para recibir remesas es una tienda, como Coppel, Elektra o Famsa, seguido de una empresa remesadora, como Western Union y Money Gram. A su vez, el principal uso que se le da al dinero recibido está asociado con el pago de gastos corrientes o para emergencias. En cuanto a los costos asociados al envío y recepción se encontró que el costo promedio en los países receptores de remesas del G20 se ubicó en 7.5%, siendo México el país donde la recepción de remesas es menos costosa al registrar 4.8%. Finalmente, el gasto y el tiempo que tienen que destinar los adultos que acuden a cobrar las remesas que les envían familiares o amigos es ligeramente mayor que el destinado para acudir a las sucursales o cajeros automáticos.

07

Protección al consumidor



■ Introducción

La protección al consumidor implica el diseño e implantación de un marco normativo para proteger a los usuarios de servicios financieros y de esta forma, generar confianza en las instituciones financieras. La transparencia, el trato justo y los mecanismos de atención de reclamaciones son de amplia importancia para fortalecer la protección de los clientes.

Al inicio de este capítulo, se analiza la situación en México respecto a la información en materia de transparencia que se presenta en el Buró de Entidades Financieras (BEF) para la evaluación de productos financieros, las características de

las reclamaciones de los usuarios de servicios financieros presentadas ante la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) y los principales indicadores de protección al consumidor. Posteriormente, se presenta un análisis sobre algunas características de los usuarios que presentan reclamaciones ante la Condusef, las reclamaciones presentadas de manera directa por clientes de las instituciones de banca múltiple y, finalmente, los datos más relevantes en la materia, obtenidos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2015.

■ Sección 7.1 Acciones de la Condusef

En México, la Condusef es la institución pública a la que se puede acudir para la atención de problemas relacionados con servicios y productos financieros. La misión de la Condusef es promover y difundir la educación y la transparencia financiera para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre los beneficios, costos y riesgos de los productos y servicios que se ofrecen en el sistema financiero mexicano; así como proteger sus intereses mediante la supervisión y regulación de las instituciones financieras y proporcionarles servicios de asesoría y apoyo en la defensa de sus derechos.

Para dar cumplimiento a su misión, la Condusef implementa dos tipos de acciones: acciones preventivas (protección al usuario) y acciones correctivas (defensa al usuario). Las acciones preventivas se refieren a la elaboración y establecimiento de programas educativos en materia financiera con el objetivo de apoyar a los usuarios y no usuarios de servicios financieros, para adquirir conocimientos, habilidades y capacidades que les permitan tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de sus recursos, mantener finanzas sanas, conocer los medios disponibles para hacer frente a imprevistos y formar un patrimonio, entre otros.

La transparencia sobre las características de los productos y servicios financieros está vinculada con el propósito de impulsar una mayor educación financiera, al concientizar a las personas de los derechos y obligaciones que adquieren, así como con la promoción de una competencia sana y más abierta. Por su parte, las acciones correctivas se refieren a la atención del público que acude a la Condusef, para orientarlos, asesorarlos en materia financiera y/o ayudarlos a solucionar inconformidades frente a las instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y promover la equidad en las relaciones entre éstos, contribuyendo, de esta manera, al sano desarrollo del sistema financiero mexicano.

Buró de Entidades Financieras

Con la puesta en marcha de la Reforma Financiera, se promovieron una serie de modificaciones en el marco regulatorio con el objetivo de incrementar la competencia entre las instituciones financieras, promover el otorgamiento del crédito y generar más derechos para los usuarios de servicios financieros.

Para lograr los objetivos de la reforma, se han fortalecido las atribuciones de la Condusef, entre las que destaca el ordenamiento que dicta el artículo 8 Bis de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros que faculta a la Condusef para establecer y mantener un Buró de Entidades Financieras (BEF) a través del cual se informa al público en general sobre el desempeño de las instituciones financieras en la prestación de productos y servicios, para la mejor toma de decisiones.

La adecuada defensa de los usuarios permite que el sistema financiero sea más competitivo, al buscar eliminar el uso de prácticas poco sanas fomentadas, en gran medida, por la alta concentración de los mercados. De esta manera, las entidades financieras compiten con base en la calidad del servicio que prestan y en la gama de productos que ofrecen.

La información contenida en el BEF se puede consultar a través del portal de Internet www.buro.gob.mx, y en la página de Condusef www.gob.mx/condusef. A su vez, las Instituciones tienen la obligación de darla a conocer en sus páginas Web y en sus sucursales. Al difundir esta información, se fomenta la competencia entre las instituciones financieras; se promueve la transparencia al revelar información sobre el desempeño de éstas y los productos que ofrecen y con ello se impulsa el desarrollo del sector financiero y económico del país.

El BEF se integra a partir del acopio, procesamiento y evaluación de información de las propias instituciones financieras, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), Banco de México y de la Condusef.

El BEF presenta información sobre las consultas, reclamaciones y controversias presentadas ante la Condusef y ante las propias

instituciones; las sanciones que han sido impuestas a las instituciones al no cumplir la normatividad; si han incurrido en prácticas no sanas que afectan los derechos de los usuarios; si tienen cláusulas abusivas en los contratos, que pudieran tener un efecto negativo en el patrimonio del usuario; el nivel de cumplimiento de los registros que por ley deben tener ante la Condusef; si tienen programas de educación financiera; y una evaluación de la Condusef por cada producto, entre otra (ver Tabla 7.1).

Tabla 7.1 Información que se reporta en el BEF de las entidades financieras

Datos de identificación de la entidad financiera
Características de los productos y servicios financieros que ofrecen
Actividades que se aparten de las sanas prácticas
Número y monto de las sanciones impuestas
Consultas, reclamaciones y controversias
Recomendaciones
Cláusulas abusivas en los contratos de adhesión
Disposiciones de carácter general y ordenamientos
Ofertas públicas del sistema arbitral
Cumplimiento a los registros que administra la Condusef
Resultados de la facultad de supervisión de la Condusef
Programas de educación financiera
Información relevante de autoridades competentes para informar al usuario

Fuente: Condusef, junio de 2016.

El usuario puede revisar la información contenida en el BEF mediante tres opciones de consulta, en la primera se puede verificar directamente el comportamiento de las instituciones por sector, la segunda es una liga al Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros y la tercera es un motor de búsqueda en donde se puede consultar la información por institución financiera.

Desde el lanzamiento del BEF, el 9 de julio de 2014, al cierre del primer semestre de 2016, se han recibido poco más de 845 mil visitas al portal. Al primer semestre del 2016, el BEF cuenta con información del 100% del total de instituciones en operación, autorizadas y registradas en el Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES), es decir, de 4,036 entidades que se encuentran clasificadas en 25 sectores financieros. El total de reclamaciones mostradas en el BEF asciende a 3.7 millones. El total de las sanciones asciende a 2,768 por un monto de 80.8 millones de pesos.

El BEF cuenta con la evaluación de 26 productos financieros de los sectores: bancos, Sofom E.N.R., aseguradoras, sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap), sociedades financieras populares (Sofipo) y uniones de crédito. Los conceptos que se evalúan de cada producto son: reclamaciones y controversias, sanciones, supervisión de Condusef, prácticas no sanas y recomendaciones de Condusef; conforme a la evaluación de cada concepto se da una calificación al producto.

Se muestran en total 795 calificaciones, de las cuales 680 son aprobatorias (86%) y 115 son reprobatorias (14%). Se detectaron 289 cláusulas abusivas en siete sectores: Socaps (118), Sofom E.N.R. (79), Sofipo (65), uniones de crédito (17), banca múltiple (6), aseguradoras (2) y Sofom E.R. (2). Se identificaron 10,627 observaciones de Condusef en seis sectores: Sofom E.N.R. (3,695), asegurador (2,251), Socap (2,022), Sofipo (1,668), banca múltiple (582) y uniones de crédito (409).

Sección 7.2 Indicadores de protección al consumidor

El indicador básico que se utiliza para la medición de la protección al consumidor, consiste en el número de acciones de defensa que la Condusef realiza por cada 10 mil adultos, considerando el lugar de origen de la acción atendida.

Las acciones de defensa realizadas por la Condusef, se refieren a las consultas o reclamaciones presentadas por los

usuarios que tienen o desean contratar un producto o servicio financiero con diversas instituciones financieras que cuentan con autorización para constituirse y operar como tal, así como de aquellas instituciones que no requieren de autorización para constituirse y que estén consideradas como intermediarios financieros, como el caso de las Sofom E.N.R. (ver Tabla 7.2).

Tabla 7.2 Número de instituciones financieras que atiende Condusef

Banca múltiple y de desarrollo	53
Sociedades de información crediticia (SIC)	3
Instituciones de seguros	99
Afore (Administradoras de fondos para el retiro)	11
Afianzadoras	15
Casas de bolsa	36
Sofom (Sociedad financiera de objeto múltiple)	2,782
Sociedades de inversión y fondos de inversión	569
Uniones de crédito	95
Entidades de ahorro y crédito popular	188
Otras	185
Total	4,036

Fuente: Condusef, junio de 2016.

Además del indicador básico de protección al consumidor, se cuenta con la medición de la cobertura de los puntos de atención a usuarios mediante tres indicadores adicionales: número de puntos de atención por cada 10 mil adultos, número

de municipios con puntos de atención a usuarios y la población adulta con posibilidad de acceso a un punto de atención (ver Tabla 7.3).

Tabla 7.3 Indicadores de protección al consumidor

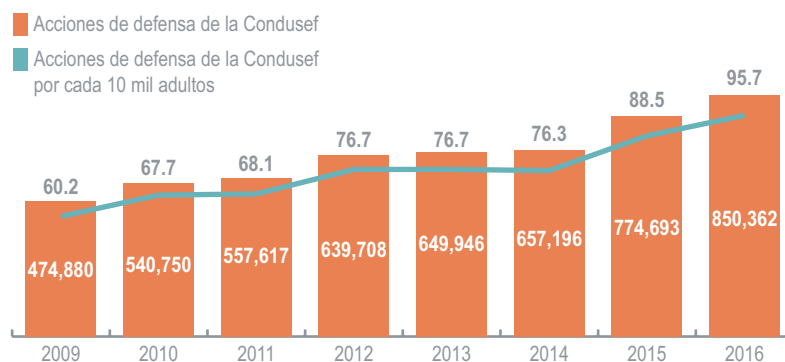
Acciones de defensa	Acciones de defensa que la Condusef realiza por cada 10 mil adultos.
Puntos de atención a usuarios	Número de puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos.
Municipios con posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención a usuarios	Número o porcentaje de municipios con al menos un punto de atención a usuarios.
Población adulta con posibilidad de acceso a un punto de atención a usuarios	Número o porcentaje de adultos que viven en municipios con al menos un punto de atención a usuarios.

Fuente: Condusef, junio de 2016.

El número de acciones de defensa al cierre del primer semestre de 2016, incrementaron un 10% respecto al cierre del primer semestre de 2015, al pasar de 775 mil a poco más de 850

mil acciones de defensa. Asimismo, el indicador demográfico aumentó 8%, alcanzando 95.7 acciones de defensa por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 7.1).

Gráfica 7.1 Evolución histórica de las acciones de defensa de la Condusef* (enero-junio)



Fuente: Condusef, junio 2009-2016.

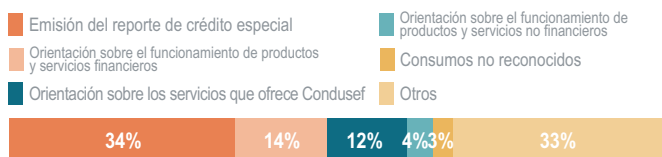
* Índices calculados con base en proyecciones de la población para varios años obtenida del Consejo Nacional de Población (Conapo) y con información tomada del Censo 2010, INEGI.

Del total de acciones de defensa, el 85% se relacionan con asesorías y consultas. Los principales motivos de las asesorías son: emisión del reporte de crédito especial; orientación sobre el funcionamiento de productos y servicios financieros; servicios que ofrece la Condusef; funcionamiento de productos y servicios no financieros; consumos no reconocidos, entre otros. El restante 15% de las acciones de defensa, tienen que

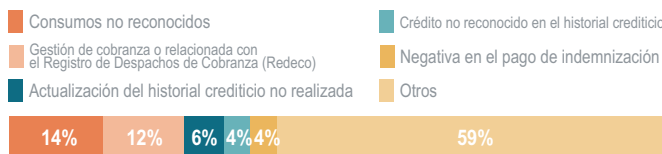
ver con reclamaciones presentadas por los usuarios en contra de alguna institución financiera. Las principales causas en esta materia son: consumos no reconocidos, gestión de cobranza o relacionada con el Registro de Despachos de Cobranza (Redeco), actualización del historial crediticio no realizada, crédito no reconocido en el historial crediticio, negativa en el pago de la indemnización, entre otras (ver Gráfica 7.2).

Gráfica 7.2 Clasificación de las acciones de defensa presentadas ante la Condusef

Asesorías y consultas
85%



Reclamaciones
15%

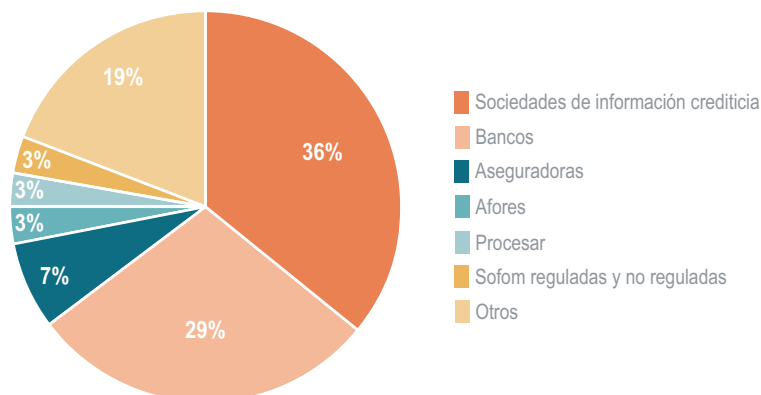


Fuente: Condusef, enero-junio 2016.

Las acciones de defensa que se presentan ante la Condusef corresponden en su mayoría a sociedades de información crediticia (SIC), de usuarios que solicitan asesoría en la emisión de su reporte de crédito especial; bancos, con asuntos principalmente en materia de tarjeta de crédito o débito; el resto, les corresponde a las aseguradoras, afores, base de

datos nacional del sistema de ahorro para el retiro (Procesar), Sofom reguladas y no reguladas; y a otros que incluye el sector bursátil, fianzas, entidades de ahorro y crédito popular (EACP), organizaciones y actividades auxiliares del crédito (OAC), banca de desarrollo, entre otros (ver Gráfica 7.3).

Gráfica 7.3 Acciones de defensa realizadas por tipo de institución

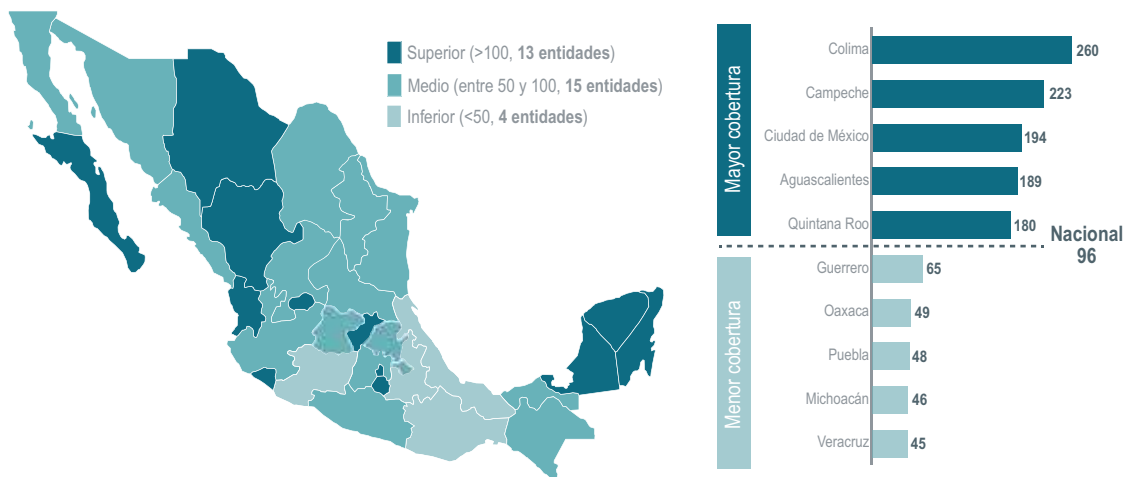


Fuente: Condusef, enero-junio 2016.

Al cierre del primer semestre de 2016, se observa que Colima cuenta con el mayor indicador demográfico, con 260 acciones de defensa realizadas por cada 10 mil adultos, seguido de Campeche con 223 y Ciudad de México con 194. Las entidades

con el indicador demográfico más bajo son Veracruz con 45 acciones de defensa por cada 10 mil adultos, seguido por Michoacán con 46 y Puebla con 48 (ver Gráfica 7.4).

Gráfica 7.4 Acciones de defensa por cada 10 mil adultos*



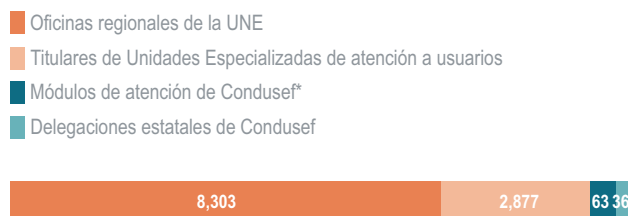
Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

* Proyección de la población adulta para 2016, Consejo Nacional de Población (Conapo).

Los usuarios de productos o servicios financieros pueden realizar consultas o presentar reclamaciones directamente en las instituciones financieras, a través del titular de la Unidad Especializada de Atención a Usuarios (UNE), en las oficinas

regionales de la UNE o directamente en la Condusef, a través de delegaciones estatales o en sus módulos de atención a usuarios. Al cierre del primer semestre de 2016, existen en México 11,279 puntos de atención a usuarios (ver Gráfica 7.5).

Gráfica 7.5 Puntos de atención a usuarios por tipo



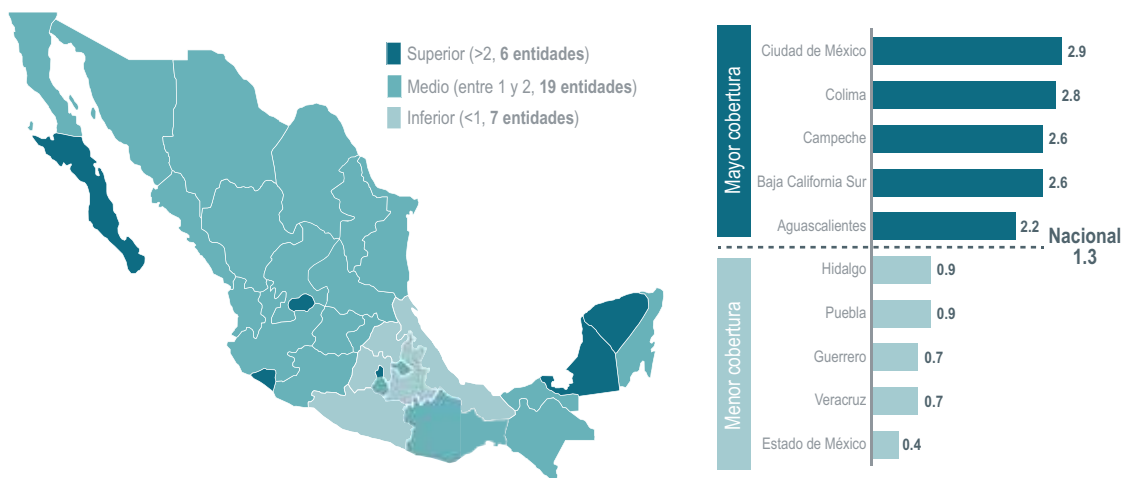
Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

* Adicionalmente, se contó con 9 módulos itinerantes que se instalan en diferentes municipios a nivel nacional.

El segundo indicador de protección al consumidor se refiere al número de puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos. A nivel nacional, para el primer semestre de 2016, este indicador fue de 1.3 puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos. La Ciudad de México, Colima y Campeche son las

entidades con mayor número de puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos (2.9, 2.8 y 2.6 respectivamente). Por otra parte, las entidades que tienen el indicador más bajo son Estado de México, Veracruz, Guerrero, Puebla e Hidalgo (0.4, 0.7, 0.7, 0.9 y 0.9, respectivamente) (ver Gráfica 7.6).

Gráfica 7.6 Puntos de atención a usuarios por cada 10 mil adultos*



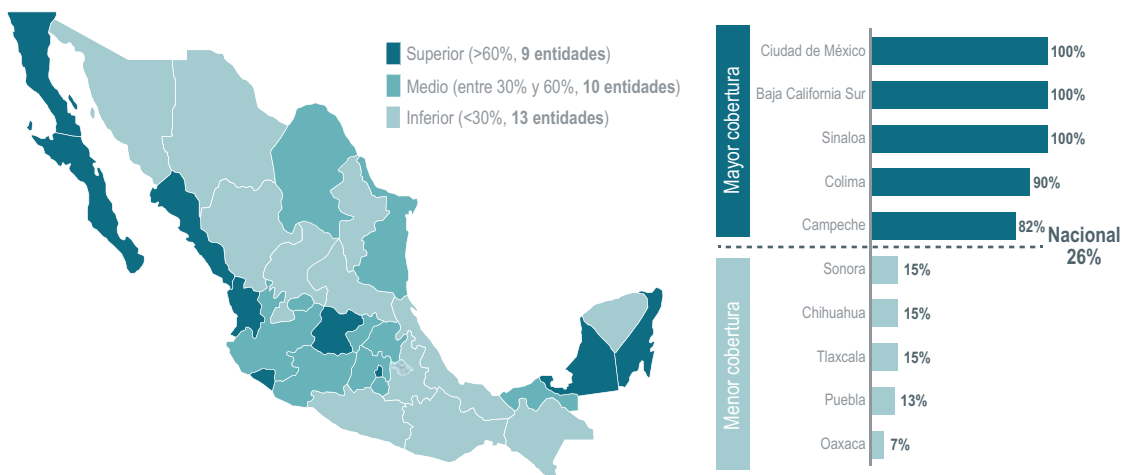
Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

* Proyección de la población adulta para 2016, Consejo Nacional de Población (Conapo).

De las 32 entidades que integran la República Mexicana, la Ciudad de México, Baja California Sur y Sinaloa tienen presencia de puntos de atención a usuarios en el total de sus

municipios. Las entidades con menor cobertura municipal son Oaxaca, Puebla y Tlaxcala (7, 13 y 15%, respectivamente) (ver Gráfica 7.7).

Gráfica 7.7 Porcentaje de puntos de atención a usuarios por entidad federativa

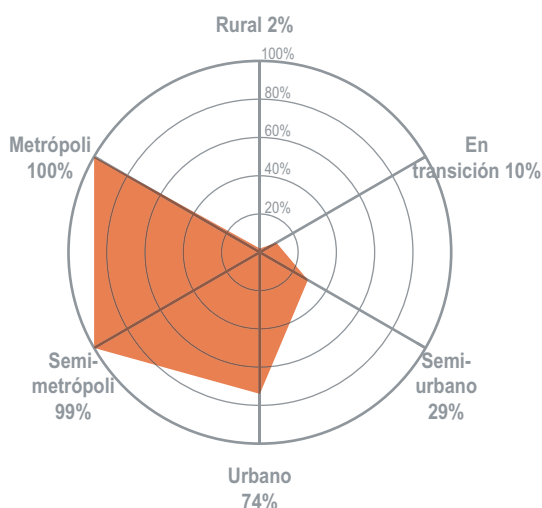


Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

Al analizar la información por tipo de municipio, de acuerdo al tamaño de su población, se observa que los municipios denominados metrópolis están cubiertos en su totalidad por puntos de atención a usuarios, los municipios semi-metrópolis tienen el 99% de cobertura y los municipios urbanos cuentan

con el 74% de cobertura. Conforme disminuye el tamaño de la población, la cobertura de los puntos de atención a usuarios es menor; de esta forma, los municipios semi-urbanos cuentan con 29% de cobertura, en transición 10% y rurales 2% (ver Gráfica 7.8).

Gráfica 7.8 Cobertura de puntos de atención a usuarios por tipo de municipio*



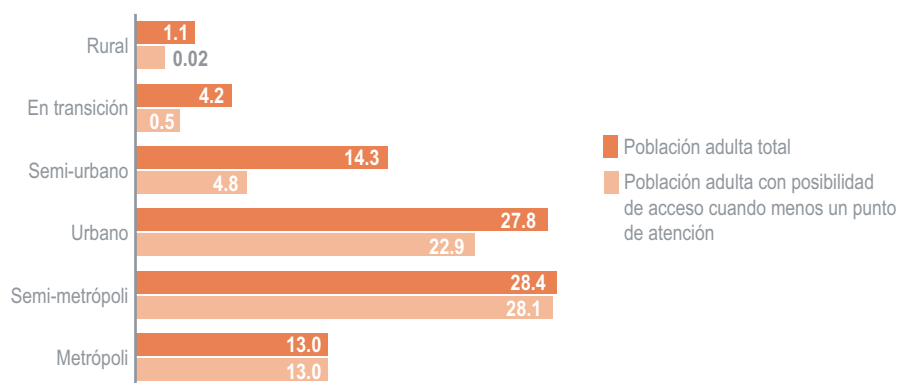
Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

* Proyección de la población adulta para 2016, Consejo Nacional de Población (Conapo).

A nivel nacional, el 78% de la población adulta tiene posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención a usuarios. Al analizar este dato por tipo de municipio, se observa que los municipios denominados metrópolis, semi-metrópolis y urbanos son los que tienen mayor población adulta con posibilidad de

acceso a cuando menos un punto de atención (100, 99 y 82%, respectivamente). Por el contrario, los municipios semi-urbanos, en transición y rurales son los que tienen menor población adulta con posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención (33, 11 y 2%, respectivamente) (ver Gráfica 7.9).

Gráfica 7.9 Población adulta con posibilidad de acceso a cuando menos un punto de atención a usuarios por tipo de municipio*



Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

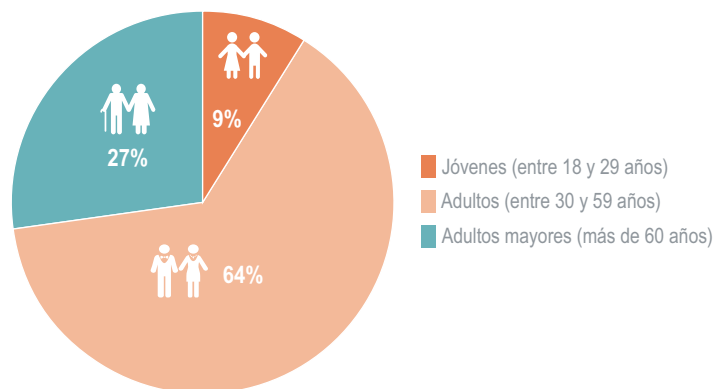
* Proyección de la población adulta para 2016, Consejo Nacional de Población (Conapo).

Sección 7.3 Características de los usuarios que presentan reclamaciones ante la Condusef

Con la información registrada de las reclamaciones recibidas en Condusef, de enero a junio de 2016, se analizaron algunas características sobre quién reclama a través de esta Comisión.

De cada 100 reclamaciones que se atienden en Condusef, 9 son presentadas por jóvenes, 64 por adultos y 27 por adultos mayores (ver Gráfica 7.10).

Gráfica 7.10 Reclamaciones por edad



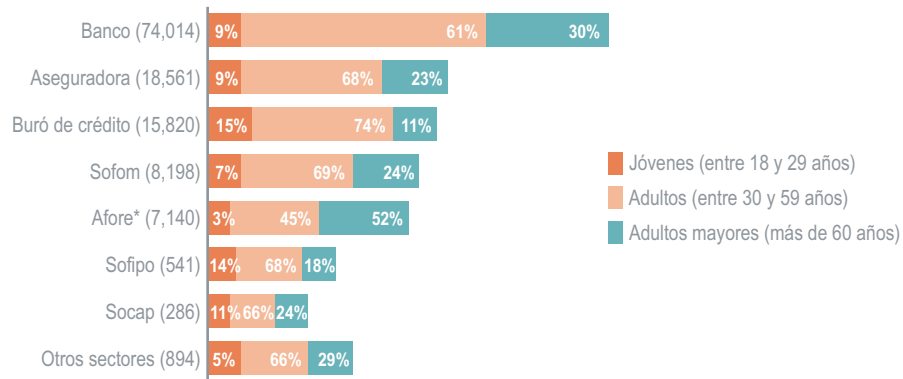
Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

Nota: De las 125,454 reclamaciones, 88,647 tienen registrado en el Sistema de Información Operativo (SIO) la edad del reclamante, con los cuales se obtuvieron los porcentajes (8,076 jóvenes, 56,344 adultos y 24,227 adultos mayores).

Por sector, el mayor número de reclamaciones corresponde a los bancos, seguido de las aseguradoras y burós de crédito. En el caso de bancos y aseguradoras, el mayor número de reclamaciones las presentan los adultos, en segundo lugar, los adultos mayores y por último los jóvenes. En el caso de las reclamaciones presentadas a burós de crédito, al igual que en

los sectores anteriores, los adultos son los que presentan el mayor número de reclamaciones, pero en este caso los jóvenes representan el segundo lugar y los adultos mayores el tercero. Finalmente, en las reclamaciones presentadas de Afores, los adultos mayores son quienes ocupan el primer lugar, seguidos por los adultos y en tercer lugar los jóvenes (ver Gráfica 7.11).

Gráfica 7.11 Reclamaciones por sector y por edad



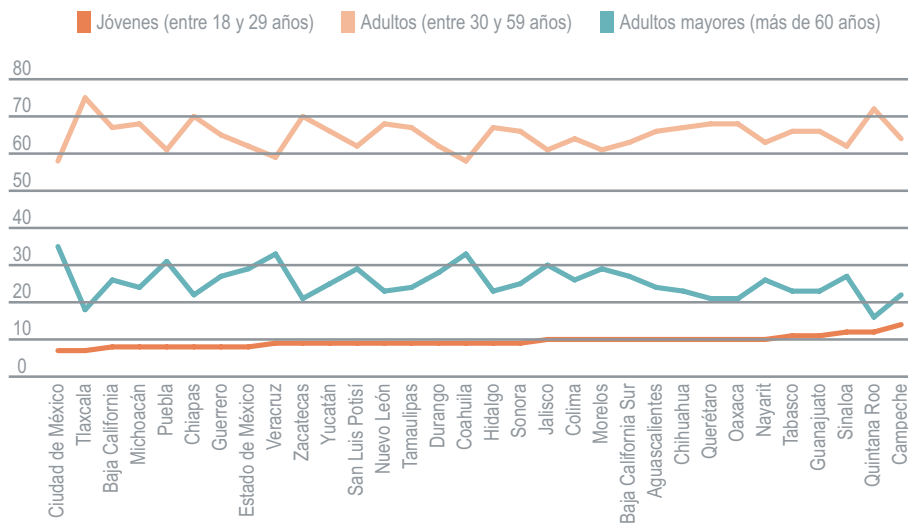
Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

* Incluyen reclamaciones de la base de datos nacional del sistema de ahorro para el retiro (Procesar) y Consar.

Los estados que presentan mayor número de reclamaciones por parte de adultos mayores son la Ciudad de México con 35 reclamaciones por cada 100 presentadas, Coahuila y Veracruz con 33 reclamaciones y Puebla con 31 reclamaciones. Los adultos presentan mayor número de reclamaciones en los estados de Tlaxcala con 75 reclamaciones, seguido de Quintana Roo con 72 reclamaciones y en tercer lugar Chiapas y Zacatecas con 70 reclamaciones cada uno.

Por otra parte, los estados que presentan mayor número de reclamaciones realizadas por jóvenes son Campeche con 14 reclamaciones, en segundo lugar, Quintana Roo y Sinaloa con 12 reclamaciones y en tercer lugar Guanajuato y Tabasco con 11 reclamaciones cada uno (ver Gráfica 7.12).

Gráfica 7.12 Reclamaciones por entidad federativa y por edad



Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

Para los adultos mayores, las principales causas de reclamación son consumos no reconocidos en tarjetas de crédito o débito bancarias (19%), solicitud de cancelación de algún producto bancario no atendida, cargos no reconocidos en su cuenta de banco y solicitud de retiro no concluida o no atendida en afore (5%, en cada caso), así como disposición de efectivo no

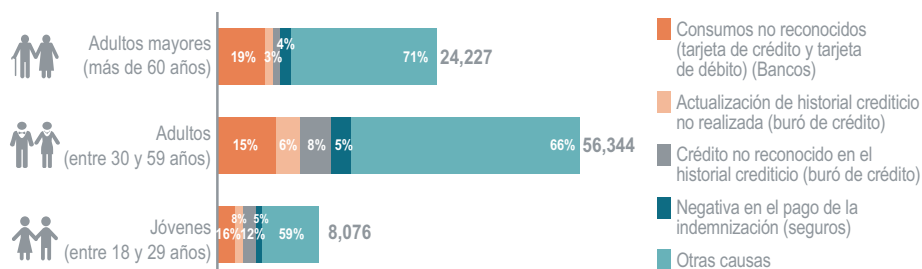
reconocida en cajeros automáticos y negativa en el pago de indemnización en el caso de seguros (4%, en cada caso).

Las principales reclamaciones en el caso de los adultos fueron las siguientes: consumos no reconocidos en tarjetas de crédito o débito bancarias (15%), actualización de historial crediticio no

realizada (8%) y crédito no reconocido en el historial crediticio (6%). En el caso de los jóvenes, al igual que para los adultos y los adultos mayores, la principal causa de reclamaciones fue consumos no reconocidos en tarjetas de crédito o débito

bancarias (16%), seguidas por actualización de historial crediticio no realizada (12%) y crédito no reconocido en el historial crediticio (8%) (ver Gráfica 7.13).

Gráfica 7.13 Principales causas de reclamación por edad



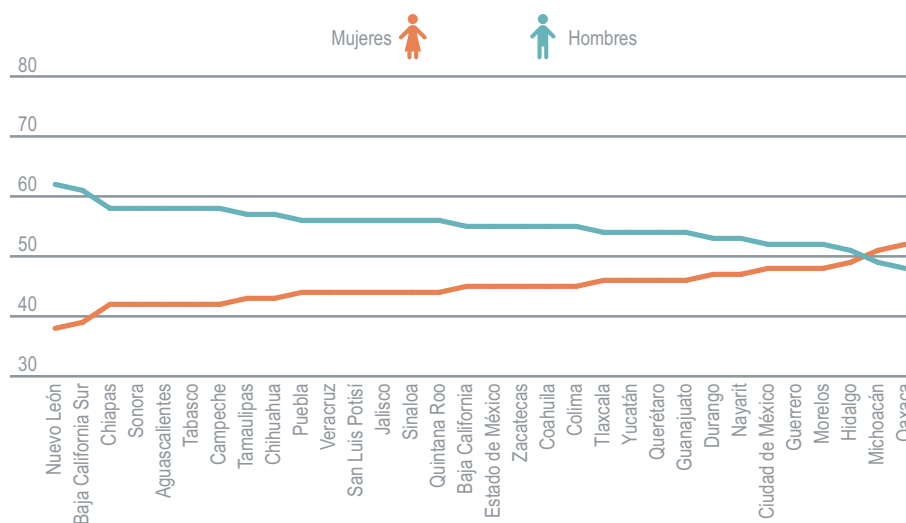
Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

Nota: De las 125,454 reclamaciones, 88,647 tienen registrado en el Sistema de Información Operativo (SIO) la edad del reclamante, con los cuales se obtuvieron los porcentajes (8,076 Jóvenes, 56,344 adultos, 24,227 adultos mayores).

De cada 100 reclamaciones que se atienden en la Condusef, 55 son presentadas por hombres y 45 por mujeres. Los estados que presentan mayor diferencia en las reclamaciones de hombres y mujeres son Nuevo León (62% reclamaciones de hombres y 38% reclamaciones de mujeres) y Baja California

Sur (61% reclamaciones de hombres y 39% reclamaciones de mujeres). Oaxaca y Michoacán son los dos estados en donde las reclamaciones de las mujeres son mayores que las reclamaciones de los hombres (48% hombres y 52% mujeres y, 49% hombres y 51% mujeres, respectivamente) (ver Gráfica 7.14).

Gráfica 7.14 Reclamaciones por entidad federativa y por género



Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

Respecto a las causas más recurrentes de reclamación por género, no existe diferencia, ya que los consumos no reconocidos en tarjetas de crédito y débito ocupan el primer lugar tanto para hombres como para mujeres (15% de las reclamaciones de los hombres y 18% de las reclamaciones de las mujeres), el segundo lugar corresponde a la actualización del historial crediticio no

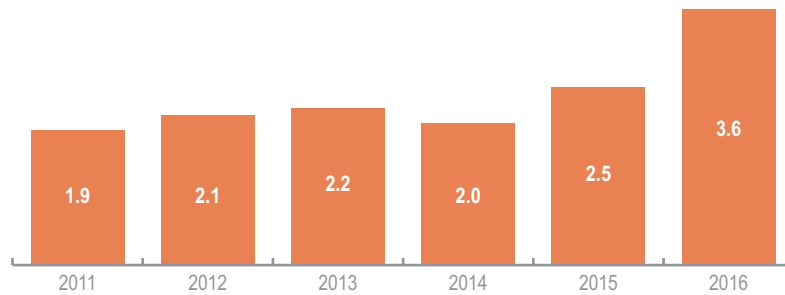
realizada (7% de las reclamaciones de los hombres y 6% de las reclamaciones de las mujeres), y en tercer lugar se encuentran créditos no reconocidos en el historial crediticio (6% de las reclamaciones de los hombres y 5% de las reclamaciones de las mujeres).

■ Sección 7.4 Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) recibe información, de manera trimestral, sobre las reclamaciones que los clientes de la banca múltiple presentan de manera directa ante estas instituciones. De acuerdo con los datos reportados,

en el primer semestre de 2016 se registraron 3.6 millones de reclamaciones en contra de 32 bancos, 48% más que en el mismo periodo de 2015 (ver Gráfica 7.15).

Gráfica 7.15 Evolución histórica de las reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple



Fuente: Condusef, enero-junio 2011-2016.
Cifras en millones.

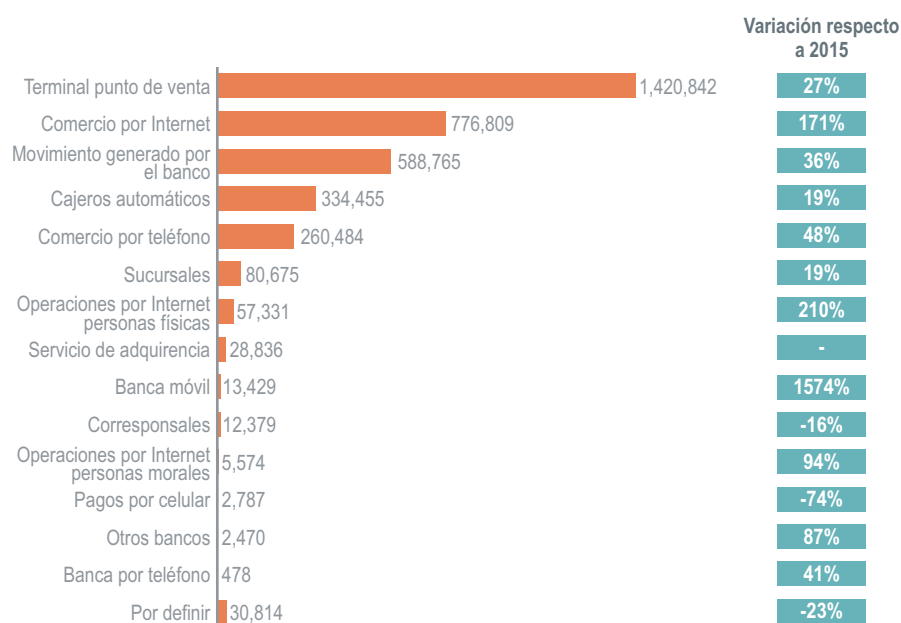
Durante el primer semestre de 2016, el producto con mayor número de reclamaciones fue la tarjeta de crédito con 2.1 millones de reclamaciones (57%), seguido por la tarjeta de débito con 1.2 millones (33%) y las cuentas de depósito a la vista con poco más de 200 mil reclamaciones (7%); el resto de las reclamaciones (3%) están relacionadas a cuentas de nómina y créditos personales, entre otras.

Respecto al canal transaccional por el cual se realizó la operación origen de la reclamación reportada, el que registra el mayor número de reclamaciones es la terminal punto de venta (TPV) con 1.4 millones de reclamaciones (39%) seguido de comercio por internet con más de 700 mil reclamaciones (21%) y, movimientos generados por el banco, que incluye cargos

por comisiones, anualidades, intereses moratorios, abono de intereses y domiciliaciones con más de 500 mil reclamaciones (16%). Las reclamaciones por operaciones a través de estos canales incrementaron 27, 171 y 36%, respectivamente en relación al primer semestre de 2015. Estos canales son los que más reclamaciones tienen debido a que son los más utilizados por los usuarios (ver Gráfica 7.16).

Los canales transaccionales con menor número de reclamaciones son banca por teléfono con 478 (0.01%); otros bancos con 2,470 (0.1%), con un aumento de 41 y 87%, respectivamente en comparación al primer semestre de 2015; y pagos por celular con 2,787 (0.1%), que disminuyó 74% con respecto al primer semestre del año pasado.

Gráfica 7.16 Principales canales por los que se realizó la operación origen de la reclamación

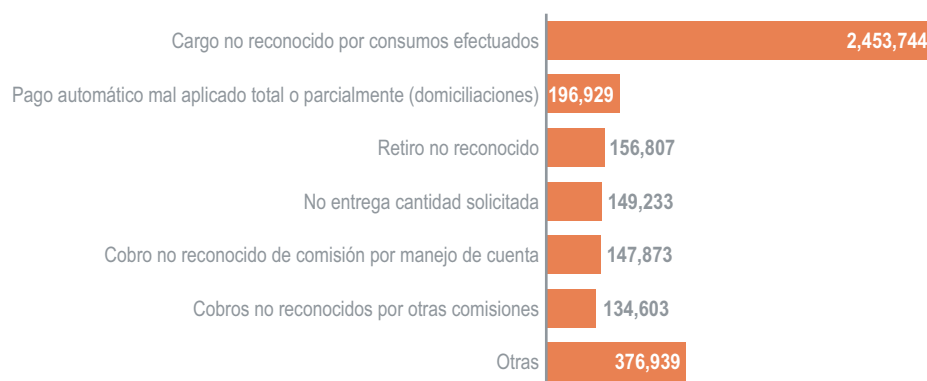


Fuente: Condusef, enero-junio de 2015 y 2016.

La causa de reclamación más recurrente es el cargo no reconocido por consumos efectuados, con cerca de 2.5 millones de reclamaciones (68%), la cual está directamente vinculada con el uso de tarjetas bancarias (crédito, débito y prepagada) en terminales punto de venta, que además son el canal y los productos con mayor número de reclamaciones.

Le siguen: pago automático mal aplicado total o parcialmente (domiciliaciones), con poco más de 196 mil reclamaciones (5%) y retiro no reconocido con poco más de 156 mil reclamaciones (4%). La causa de menor reclamo fue transferencia no acreditada, con 478 reclamaciones (0.01%) (ver Gráfica 7.17).

Gráfica 7.17 Principales causas de reclamación

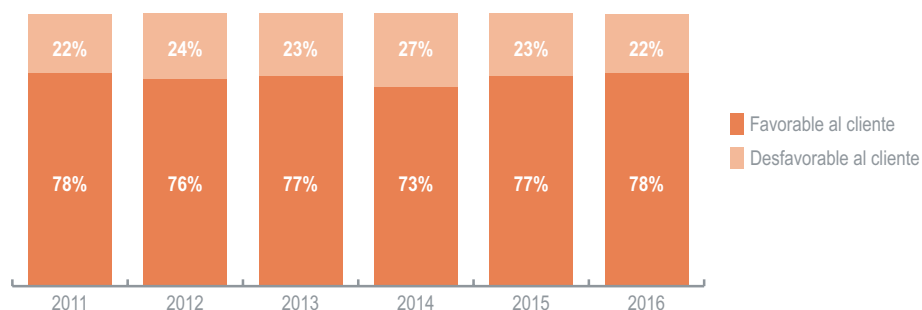


Fuente: Condusef, enero-junio de 2016.

De las 3.6 millones de reclamaciones registradas durante el primer semestre de 2016, el 99.1% se encontraban concluidas, mientras que el restante 0.9% continuaban en trámite. De las reclamaciones concluidas, el 78% fueron favorables al cliente, porcentaje mayor al reportado en el mismo periodo de 2015

(77%) (ver Gráfica 7.18). El tiempo promedio de respuesta a las reclamaciones de los clientes en el primer semestre de 2016 fue de 12 días hábiles, con una disminución de 3 días respecto al mismo periodo de 2015.

Gráfica 7.18 Resultado de las reclamaciones concluidas

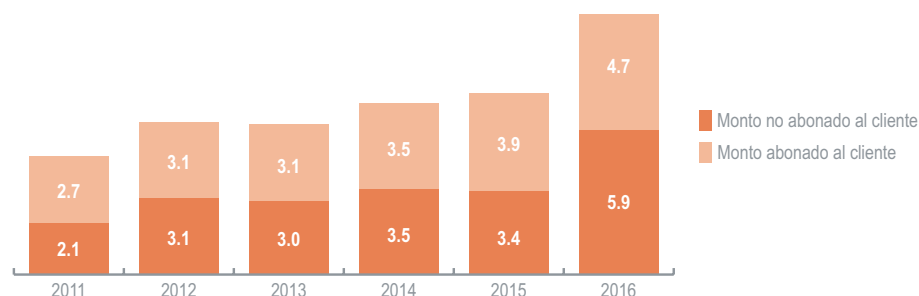


Fuente: Condusef, enero-junio 2011-2016.

El monto de las reclamaciones registradas durante el primer semestre de 2016, fue de 10.5 miles de millones de pesos (mmdp), mientras que en el primer semestre de 2015 el monto de las reclamaciones fue de 7.3 mmdp. Al mes de junio de

2016, en los casos en que las resoluciones fueron favorables al cliente, se procedió al abono del 44% del monto total reclamado en el periodo, por un importe equivalente a 4.7 mmdp (ver Gráfica 7.19).

Gráfica 7.19 Monto abonado al cliente del total reclamado*



Fuente: Condusef, enero-junio 2011-2016.

Cifras en miles de millones de pesos

* Las cifras podrán variar conforme los asuntos en trámite se vayan concluyendo.

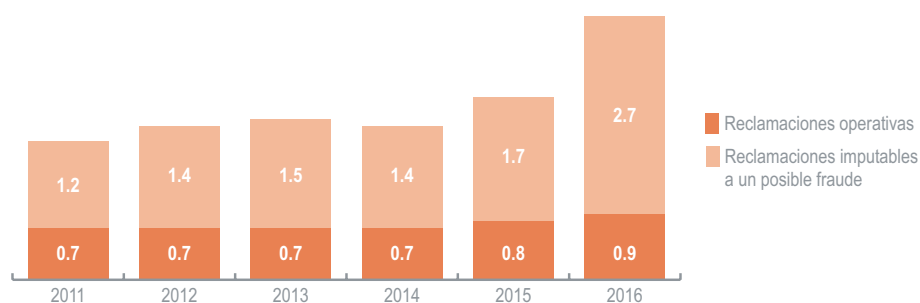
Del total de las reclamaciones presentadas por los clientes ante las instituciones de banca múltiple, durante el primer semestre de 2016 (3.6 millones de reclamaciones), el 74% de las mismas se identificaron como un posible fraude; el 26% restante de las reclamaciones se identificaron como operativas, ya que derivan de inconformidades en materia de comisiones, intereses, fallas del banco o del cliente.

Respecto a las reclamaciones identificadas como un posible fraude, hubo un aumento de 59% respecto a lo reportado en el primer semestre de 2015 (ver Gráfica 7.20). En el primer semestre del 2016, de cada 100 reclamaciones identificadas como un posible fraude, 81 se resolvieron a favor del cliente y el tiempo de respuesta promedio fue de 13 días hábiles.

Las reclamaciones imputables a un posible fraude son aquellas en las que los defraudadores utilizan los medios de pago para hacer operaciones activas o pasivas a nombre del titular del producto o servicio financiero. Estas reclamaciones proceden principalmente de las siguientes causas:

- Robo o extravío del plástico
- Clonación de la banda magnética
- Compras remotas (ventas por teléfono e Internet)
- Transferencias electrónicas no reconocidas
- Robo de identidad o falsificación de datos personales
- Prácticas engañosas para obtener datos en cajeros automáticos

Gráfica 7.20 Tipo de reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple



Fuente: Condusef, con datos de la CNBV, enero-junio 2011-2016.

En el primer semestre de 2016, la tarjeta de crédito tuvo el mayor número de reclamaciones derivadas de un posible fraude, el 58% del total (1.6 millones de reclamaciones), lo que significó un incremento de 41% con respecto al mismo periodo de 2015. La tarjeta de débito le sigue con el 38% del total reclamaciones imputables a posible fraude (1 millón de reclamaciones), 95% más que el primer semestre de 2015. El 4% restante de estas reclamaciones corresponden a cuentas

de nómina, cuentas de depósitos a la vista, crédito personal, crédito de nómina, tarjeta prepagada, valores e instrumentos de inversión, crédito automotriz, crédito al consumo y crédito hipotecario. Respecto a los montos reclamados y recuperados durante el primer semestre del 2016, el monto reclamado fue de 6.5 miles de millones de pesos, de los cuáles se abonaron 3.3 miles de millones de pesos, es decir, poco más del 50% del monto reclamado.

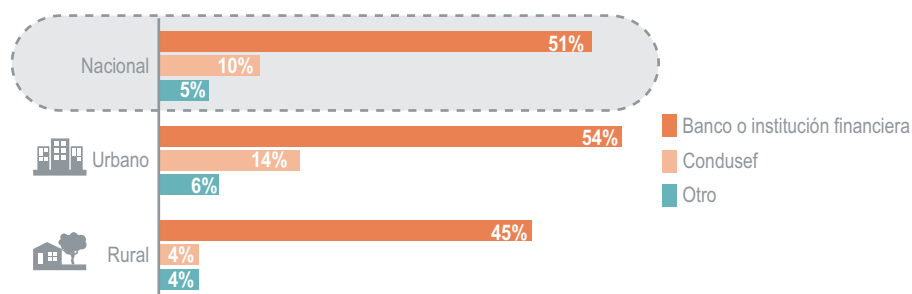
Sección 7.5 Principales resultados de la ENIF 2015 respecto a la protección al consumidor

A continuación, se presenta la información sobre la protección al consumidor obtenida en la ENIF 2012 y los principales resultados de la ENIF 2015 por parte de la población adulta de 18 a 70 años. Para ampliar la información respecto a la protección de los usuarios de productos y servicios financieros, en la ENIF 2015, además de preguntar a qué instituciones acudirían si tuvieran un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguros o Afore), se incluyeron preguntas adicionales en la materia.

En la ENIF 2012, el 51% de la población adulta indicó que,

en caso de tener algún problema con un crédito o un cargo indebido en una tarjeta de crédito, acudirían directamente al banco o institución financiera; el 10% indicó que acudiría a la Condusef; el 5% acudiría a otra institución; y, el 37% no sabría a qué institución acudir (ver Gráfica 7.21). Es importante resaltar que, en este caso, únicamente se preguntó a los adultos que contaban con algún producto de crédito a dónde acudirían a presentar una queja con su crédito. En la ENIF 2015, esta pregunta se realizó al total de los adultos y se les preguntó a dónde acudirían a presentar una queja por algún problema con un producto financiero en general.

Gráfica 7.21 Lugar al que acudiría a presentar una queja



Fuente: ENIF 2012.

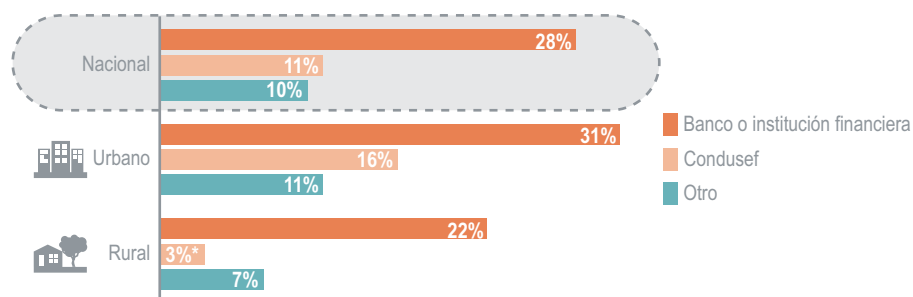
Pregunta: ¿A qué institución o con quién acudiría si tuviese un problema con un crédito o un cargo indebido en una tarjeta de crédito?

En la ENIF 2015, el porcentaje de adultos a nivel nacional que indicó que acudiría a presentar su queja al banco o institución financiera en caso de tener algún problema con un producto financiero fue de 28% y el que acudirían a Condusef fue el 11%. Por otra parte, la población adulta que manifestó que acudiría a otra institución fue de 10%, mientras que el 53% de la población adulta indicó no saber a qué institución acudir en caso de tener algún problema con algún producto financiero. Se observa una disminución importante en el porcentaje de adultos que acudirían al banco o institución financiera, esta disminución se puede deber a que en la ENIF 2015, se

preguntó al total de adultos, incluso a aquellos que no poseen productos financieros.

De manera desagregada, se observa que en los municipios urbanos (mayores a 15 mil habitantes), el porcentaje de la población adulta que acudiría al banco o institución financiera y a la Condusef en caso de tener un problema con un producto financiero (31% y 16%, respectivamente), es mayor que en los municipios rurales (menores a 15 mil habitantes), con un porcentaje del 22% y 3%, respectivamente (ver Gráfica 7.22).

Gráfica 7.22 Institución a la que acudiría a presentar una queja por algún problema con un producto financiero



Fuente: ENIF 2015.

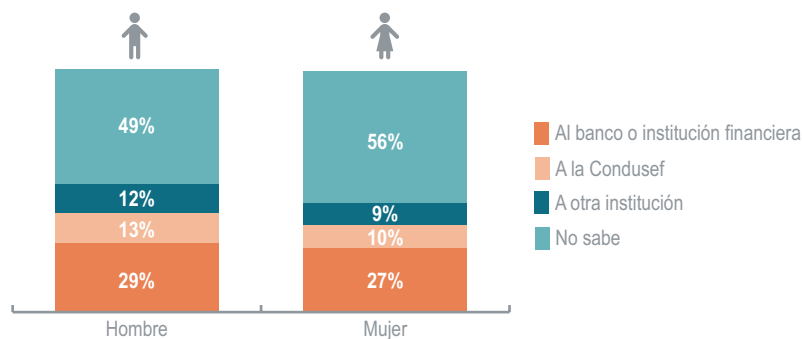
Pregunta: Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguro o Afore), ¿a quién acudiría a presentar su queja?

* Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Al analizar a que institución acudirían en caso de tener algún problema con un producto financiero por género, se observa que el porcentaje de los hombres que saben a dónde acudir en caso de tener un problema con un producto financiero es ligeramente mayor que el de las mujeres, ya que el 29% de los hombres y el 27% de las mujeres acudirían al banco o

institución financiera; a la Condusef acudirían el 13% de los hombres y el 10% de las mujeres; a otra institución acudirían el 12% de los hombres y el 9% de las mujeres; mientras que el 49% de los hombres y el 56% de las mujeres no sabría a dónde acudir (ver Gráfica 7.23).

Gráfica 7.23 Institución a la que acudiría a presentar una queja por algún problema con un producto financiero por género*



Fuente: ENIF 2015.

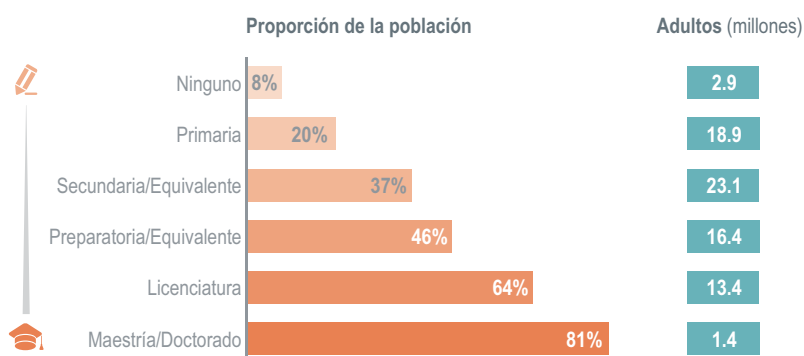
Pregunta: Si tuviera un problema con un crédito, tarjeta de crédito, sus ahorros u otros productos financieros (seguro o Afore), ¿a quién acudiría a presentar su queja?

* La suma de los porcentajes puede sumar más de 100, ya que las respuestas no son mutuamente excluyentes.

Al desagregar por escolaridad a los adultos que indicaron conocer a dónde acudir en caso de tener algún problema con un producto financiero, se observa que existe una relación directa entre el nivel de escolaridad y un mayor conocimiento sobre a dónde acudir en caso de tener un problema con un producto financiero, ya que el 81% de los adultos con un nivel

de escolaridad de maestría o doctorado mencionaron saber a qué institución acudir, le siguieron el 64% de los adultos con un nivel de estudios de licenciatura y posteriormente, el 46% de los adultos con un nivel de estudios de preparatoria o equivalente (ver Gráfica 7.24).

Gráfica 7.24 Adultos que acudirían al banco o institución financiera o a la Condusef

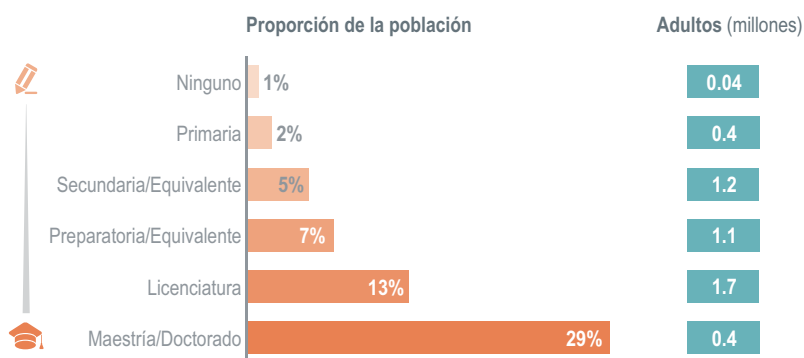


Fuente: ENIF 2015.

De los 36.1 millones de adultos que indicó que acudiría al banco o institución financiera, a la Condusef u otro, el 13% (4.8 millones de adultos), respondió que sí ha presentado alguna queja, reclamo o demanda. Si se analiza por nivel de escolaridad, el número de adultos que ha presentado alguna queja, se observa que, a mayor nivel de escolaridad, son

más los adultos que han presentado alguna queja por algún problema con un producto financiero. Los adultos con un nivel de escolaridad de maestría o doctorado, licenciatura y preparatoria o equivalente, son los que en porcentaje han presentado más quejas ante alguna institución con el 29, 13 y 7%, respectivamente (ver Gráfica 7.25).

Gráfica 7.25 Adultos que han presentado una queja

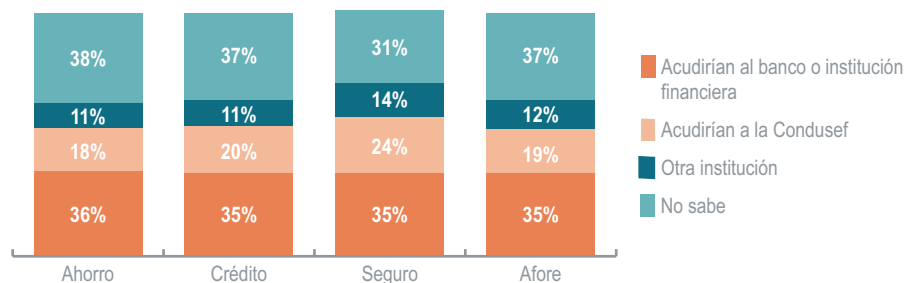


Fuente: ENIF 2015.

Si analizamos el número de adultos que conocen a dónde acudir para presentar una queja por algún problema con un producto financiero, dependiendo del tipo de producto que poseen, se observa que los adultos que cuentan con un seguro tienen mayor conocimiento sobre a dónde acudir en caso algún problema con un producto financiero. El porcentaje de

los adultos que acudiría al banco o institución financiera o a la Condusef en caso de tener un problema con un producto financiero es del 59% para los que poseen un seguro, 55% para los que tienen un producto de crédito y el 54% para los que poseen una Afore y para los que tienen un producto de ahorro (ver Gráfica 7.26).

Gráfica 7.26 Institución a la que acudirían si tuvieran un problema con un producto financiero por tenencia de productos*



Fuente: ENIF 2015.

* La suma de los porcentajes puede sumar más de 100, ya que las respuestas no son mutuamente excluyentes.

De los 4.8 millones de adultos que han presentado quejas por algún problema con algún producto financiero, 79% (3.8 millones de adultos) las han presentado directamente ante el banco o institución financiera mientras que el 33% (1.6 millones de adultos) han presentado alguna queja ante la Condusef.

El número de quejas presentadas ante el banco o institución financiera o la Condusef, es mayor al número total de quejas presentadas, ya que una persona puede presentar una queja ante ambas instituciones.

Conclusiones

Como se mencionó al inicio de este capítulo, la protección al consumidor resulta indispensable para que los usuarios de servicios financieros conozcan los mecanismos de atención de consultas y presentar reclamaciones y, de esta forma, se genere confianza en las instituciones financieras. Mientras mayor sea el conocimiento de los derechos y obligaciones que se tienen como usuarios del sistema financiero mexicano, mejor será el aprovechamiento de los diversos productos financieros con los que se cuentan.

Por lo anterior, en este capítulo se presentó el panorama de las consultas y reclamaciones que los usuarios de servicios financiero presentan ante la Condusef y de manera directa ante las instituciones de banca múltiple; asimismo, se describió de manera general, la información contenida en el Buró de Entidades Financieras (BEF); se mostraron algunas características sobre las personas que presentaron reclamaciones ante la Condusef; y finalmente, se realizó un análisis sobre la sección de protección al consumidor de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015.

La información contenida en el BEF representa un esfuerzo conjunto de las instituciones y de las autoridades financieras del país, para que los usuarios cuenten con mayor información sobre las características de los productos financieros que se ofrecen, a fin de contar con mayores elementos para comparar y elegir la institución y productos que mejor se adapte a sus intereses y necesidades.

En cuanto a las reclamaciones presentadas por los usuarios ante la Condusef, se observa un incremento constante del número de acciones de defensa. Del primer semestre de 2015 al cierre del primer semestre de 2016, el número de acciones de defensa pasó de 775 mil a poco más de 850 mil. De igual manera, el indicador demográfico aumentó de 88.5 a 95.7 acciones de defensa por cada 10 mil adultos. Es importante mencionar que el 85% de las reclamaciones presentadas ante la Condusef son relacionadas con asesorías y consultas mientras que el 15% restante, tiene que ver con reclamaciones de los usuarios en contra de alguna institución financiera.

Por lo que respecta a las reclamaciones presentadas de manera directa por clientes ante las instituciones de banca múltiple, se observa un incremento importante, ya que se registraron 3.6 millones de reclamaciones, lo que representa un 48% más que el mismo período de 2015.

Lo anterior refleja que cada vez más personas están acudiendo ante las instituciones financieras o la Condusef ya sea para obtener más información sobre los productos o servicios financieros que se ofrecen en el sistema financiero mexicano o para presentar alguna queja o reclamación respecto a esos productos o servicios financieros. Esta situación es positiva, ya que es importante promover la transparencia sobre las características de los diversos productos y servicios financieros que existen para que los usuarios puedan tomar decisiones que se adapten mejor a sus necesidades y que conozcan tanto

sus derechos como sus obligaciones al contratar este tipo de productos.

Finalmente, el análisis de los datos de la ENIF muestra que aún existe un porcentaje alto de adultos que no saben a dónde acudir en caso de tener que presentar una queja por algún problema con un producto financiero. Al desagregar los resultados por género se observa que el 56% de las mujeres y el 49% de los hombres no saben a dónde acudir a presentar una queja por algún problema con un producto financiero. Al analizar por nivel de escolaridad, se observa una relación directa entre un mayor nivel de escolaridad y un mayor conocimiento sobre a dónde acudir en caso de tener un problema con un producto financiero, el 81% de los adultos con un nivel de escolaridad de maestría o doctorado versus el 20% de los adultos con un

nivel de escolaridad hasta primaria, indicaron que acudirían al banco o institución financiera o a la Condusef en caso de tener que presentar una queja por un problema con un producto financiero.

Si bien se ha avanzado para atender a más usuarios de los servicios financieros y dar mayor calidad a la atención de sus consultas o reclamaciones, se deben continuar desarrollando estrategias para que cada vez más población conozca los mecanismos que pueden utilizar y las instituciones a las que pueden acudir en caso de requerir asesoría o presentar alguna reclamación. De esta forma se promoverá un mejor uso de los productos y servicios financieros en beneficio de la población y el crecimiento de la economía.

08

Educación Financiera



■ Introducción

La educación financiera es un proceso continuo que se puede dar en cualquiera de las diferentes etapas de la vida de un ser humano y que tiene como objetivo modificar las decisiones de las personas para fortalecer su bienestar financiero y propiciar una mayor inclusión financiera¹ y social de las familias, así como de las de micro, pequeñas y medianas empresas (mipyme). La educación financiera puede transformar las decisiones sobre el ahorro y el crédito, sobre cómo reducir los riesgos a los que los individuos están expuestos, cómo seleccionar los productos y servicios financieros que se ajusten mejor a las necesidades de los usuarios y cómo construir el patrimonio, presente y futuro.

Dada la importancia que juega la educación financiera en la vida de los individuos, este capítulo se enfoca en su análisis. Para ello, la primera sección aborda los conceptos de educación, alfabetización, capacidades financieras y bienestar financiero. Posteriormente se analiza diversos indicadores nacionales, respecto al estado que guarda el país en estos temas con base en la información obtenida a través de la ENIF 2015. En la segunda sección se describen los esfuerzos en materia de educación financiera que se llevan a cabo en nuestro país por parte de diversas instituciones y, finalmente, se presentan las principales conclusiones y los retos que se vislumbran.

■ Sección 8.1 Educación, alfabetización, capacidades y bienestar financieros

Marco conceptual

La educación financiera no solo es importante por sí misma, sino que constituye uno de los ejes fundamentales para fortalecer y profundizar la inclusión financiera. La definición de educación financiera de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), es “el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos y, a través de información, instrucción o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico”².

La definición de educación financiera ofrecida en la Política Nacional de Inclusión Financiera es congruente con la definición de la OCDE, siendo ésta: “las acciones para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros, tomar decisiones

acordes a sus intereses, elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios”³.

La educación financiera puede ser considerada como una primera etapa, a la cual sigue la alfabetización financiera, que se considera como “la combinación de la concientización, conocimientos, habilidades, y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras sólidas y eventualmente lograr el bienestar financiero individual”⁴. Al respecto, diversas publicaciones de la Red Internacional de Educación Financiera de la OCDE (INFE por sus siglas en inglés), entre otras, sobre educación e inclusión financiera indican que existe una correlación positiva entre ambas⁵ (esto es, se observa que niveles bajos de inclusión financiera están asociados a menores niveles de alfabetización financiera). En este sentido, diversas autoridades financieras en el mundo, como los bancos centrales, promueven la educación financiera para contribuir a la inclusión financiera⁶.

Finalmente, la educación y la alfabetización financiera promueven al desarrollo de capacidades financieras. El Banco Mundial define las capacidades financieras como “la

1/ El Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera considera a la inclusión financiera como el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades de todos los segmentos de la población.

2/ Organization for Economic Co-operation and Development Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness. 2005.

3/ Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Política Nacional de Inclusión Financiera. 2016.

4/ Atkinson, A. y F. Messy “Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practices”, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 34. OECD Publishing, 2013.

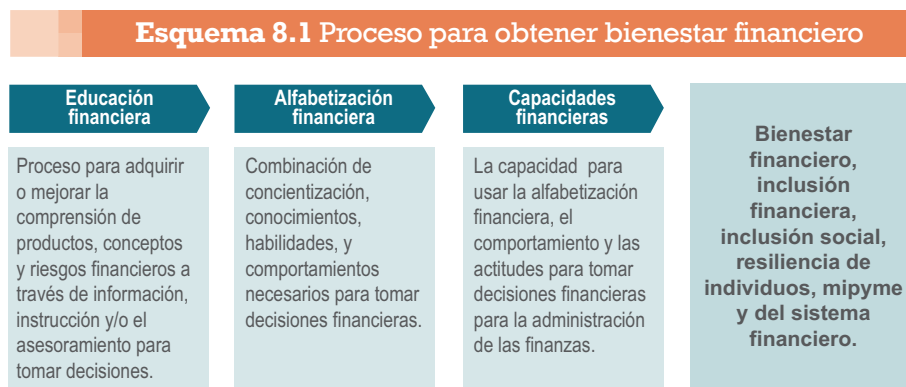
5/ OECD/Financial Literacy and Education Russia Trust Fund. Financial literacy and inclusion. Results of OECD/INFE survey across countries and by gender, 2013; Atkinson, A. y F. Messy “Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practices”, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 34. OECD Publishing, 2013. World Bank, Why Financial Capability is important and how surveys can help. 2013.

6/ Bank for International Settlements. Measures of financial inclusion – a central bank perspective. June, 2016.

habilidad de los usuarios para usar la alfabetización financiera adquirida para tomar decisiones financieras informadas sobre la administración de sus finanzas⁷⁷.

Uno de los objetivos de este proceso de educación, alfabetización y adquisición de capacidades financieras es que la población tenga mayores conocimientos para la toma de decisiones informadas sobre los productos y servicios que

se adecúen mejor a sus necesidades, lo que deriva en un aumento de su bienestar personal y financiero, el cual se ha definido como “el estado en el cual una persona puede cumplir plenamente con sus obligaciones financieras presentes y futuras, puede sentirse seguro respecto a su futuro financiero y puede tomar decisiones que le permiten disfrutar la vida⁷⁸ (ver Esquema 8.1).



Fuente: Elaboración propia con base en: Organization for Economic Co-operation and Development. Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness. 2005; Atkinson, A. y F. Messy "Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practices", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 34. OECD Publishing, 2013; World Bank. Financial Education Programs and Strategies: Approaches and Available Resources. January, 2014; y, Consumer Financial Protection Bureau. Financial well-being: The goal of financial education. January, 2015.

La educación, la alfabetización y las capacidades financieras son importantes, toda vez que fomentan mejores prácticas, tanto en individuos como en empresas, particularmente las mipyme, relacionadas con la administración de los recursos, el ahorro, el ahorro para el retiro, el uso responsable del crédito, la confianza para usar servicios financieros, la reducción de riesgos, y la creación, conservación o incremento del patrimonio. Por parte del sistema financiero, la educación financiera propicia que los usuarios demanden mejores productos, y ello a la vez fomenta la competencia, facilita el uso del sistema financiero formal y la protección de los usuarios. Finalmente, tanto para los usuarios, como para el sistema financiero, abona a su capacidad de resiliencia ante fluctuaciones en la economía.

Si bien estos factores han sido importantes desde hace algunos años, a partir de la crisis financiera internacional de 2008 - 2009 se evidenció la necesidad de mayor educación financiera a nivel mundial; ya que el usuario se enfrenta a un creciente número de productos financieros, cada vez más complejos; así como a una continua innovación en servicios y formas de acceso y, a un mayor uso de la tecnología. Asimismo, los usuarios cada vez tienen una mayor responsabilidad financiera, lo que se

ejemplifica en todas las elecciones que debe tomar en el marco del ahorro para el retiro.

Educación, alfabetización, capacidades y bienestar financiero en México

La definición de inclusión financiera en México incorpora las dimensiones de educación financiera y de protección al usuario de servicios financieros. La inclusión, educación financiera y la protección interactúan entre sí y están relacionadas. La Política Nacional de Inclusión Financiera reconoce esta relación al incorporar en dos de sus ejes rectores los temas de educación financiera y de protección a los usuarios.

Por una parte, el Eje 1 busca “el desarrollo de conocimientos para el uso eficiente del sistema financiero por parte de toda la población”. Por otra parte, el Eje 5 tiene como objetivo “dar mayor confianza en el sistema financiero formal a través de mecanismos de protección al consumidor”. Es importante notar que cada uno de estos ejes se relaciona directamente con el fomento del uso del sistema financiero formal. Se espera que el acceso y uso de productos sea más benéfico para los usuarios

⁷⁷ World Bank. *Financial Education Programs and Strategies: Approaches and Available Resources*. January, 2014.

⁷⁸ Consumer Financial Protection Bureau. *Financial well-being: the goal of financial education*. 2015.

en la medida en que tengan los conocimientos y capacidades necesarios para hacer una selección adecuada de productos, dar un mejor uso a éstos, reducir riesgos y así, fomentar un mayor bienestar. A su vez, la protección permite que el usuario tenga acceso a información oportuna y fidedigna de los productos, conozca las instancias correctas a dónde acudir en caso de enfrentar algún problema y esté consciente de sus derechos y obligaciones respecto a los productos y servicios que contrata.

Medición de la educación, alfabetización y capacidades en México

El nivel de educación financiera se mide, entre otros métodos, a través de encuestas respecto a la demanda de productos y servicios financieros. Usualmente, las encuestas sobre educación y alfabetización financiera incluyen preguntas acerca de conceptos financieros (por ejemplo, tasas de interés simples y compuestas), comportamientos financieros (por ejemplo, el presupuesto del hogar), actitudes financieras (tales como la reducción de riesgos), conocimiento de productos financieros e incluso preguntas relacionadas a la inclusión financiera⁹.

En México se han levantado diversas encuestas sobre educación e inclusión financiera. La más reciente que incluye algunas preguntas sobre educación, alfabetización y capacidades financieras es la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015 (ENIF 2015), la cual se llevó a cabo a nivel nacional, aplicada a una población objetivo de 76 millones de

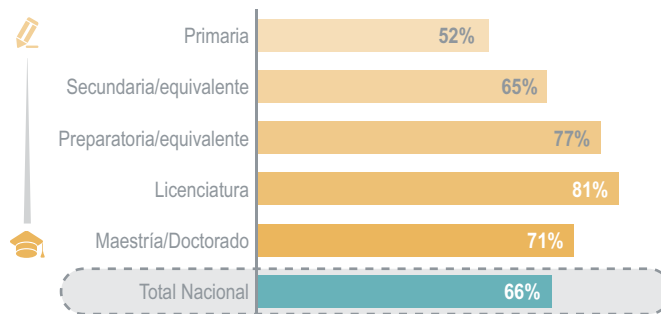
adultos de 18 a 70 años de edad. A continuación, se comentarán algunos de los hallazgos relacionados con la educación, alfabetización y capacidades financieras agrupados alrededor de la planeación y administración, reducción de riesgos y conocimientos de productos financieros.

Educación financiera

La educación financiera es la etapa de adquisición de conocimientos que, idealmente, inicia desde la niñez y adolescencia. Al respecto, en México, el 66% de los adultos declararon haber recibido instrucción sobre el ahorro cuando eran menores de edad (ver Gráfica 8.1). Los resultados muestran que la principal fuente de enseñanza fueron los padres en un 90% de los casos, seguido de la escuela o profesor con 8% y algún familiar con 5%¹⁰. El instrumento usado con mayor frecuencia fue la alcancía en un 59% de los casos, hablando de la importancia del ahorro en un 30% y con enseñado a través del ejemplo en un 15%¹¹.

Los resultados de la ENIF 2015 apuntan a que de la población adulta que tienen una cuenta de ahorro, al 68% le enseñaron a ahorrar cuando eran menores de edad. Además, se observa que la enseñanza del ahorro en la niñez es mayor conforme aumenta el nivel de escolaridad, toda vez que el 52% de los adultos con estudios de primaria la recibieron, en contraste con el 81% de aquellos con licenciatura, lo cual implica una diferencia de 29 puntos porcentuales.

Gráfica 8.1 Educación para el ahorro por nivel de estudios



Fuente: ENIF 2015.

9/ G20/OECD INFE. *International Survey of Adult financial literacy competencies*. 2016.

10/ La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción.

11/ *Idem*.

Cuadro 8.1 Evaluación del Programa para el Desarrollo de la Inteligencia Económica y Financiera de Niños y Jóvenes¹²

El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) es un banco de desarrollo que como parte de su misión busca contribuir al desarrollo económico del país a través de la educación financiera. Con el fin de fomentar una mayor educación financiera y también una mayor cultura del emprendimiento, creó un programa piloto denominado Programa para el Desarrollo de Inteligencia Económica y Financiera de Niños y Jóvenes.

Este programa, en su fase de piloto, definió como objetivos principales: propiciar el desarrollo de conocimientos, habilidades, actitudes y valores en materia de inteligencia económica y financiera, cultura de previsión, ahorro y uso de servicios financieros generada en los alumnos a partir de la intervención; así como capacidades emprendedoras en niños y jóvenes matriculados en centros de educación básica, (preescolar, primaria y secundaria), priorizando aquéllos que habitan en localidades con muy alto, alto y mediano grado de marginación y en menor medida, en el medio rural-urbano.

Lo anterior se realizó a través de un curso impartido por capacitadores de Bansefi, organizado en 12 sesiones diarias de una hora y estuvo distribuido en tres módulos. El módulo 1 abarca la identificación de necesidades básicas y del valor del dinero, la transformación del entorno para obtener beneficios, la toma de decisiones, elección de alternativas, disciplina, autocontrol y consumo inteligente. El módulo 2 busca desarrollar conocimientos sobre instituciones financieras, ahorro y formas de potencialización del ingreso, préstamo y seguros. Finalmente, el módulo 3 aborda conceptos sobre el perfil del emprendedor, la identificación de oportunidades, la elaboración de planes de negocio, la gestión de recursos para el desarrollo de proyectos, así como el desarrollo, evaluación y presentación de proyectos. Para la sesión 12, el currículo previó una feria del emprendimiento donde los estudiantes presentaron ideas de proyectos productivos.

En el curso se describieron conceptos y se realizaron actividades relacionadas a cumplir los objetivos en cuestión, adicionalmente se asignaron tareas a los estudiantes para que fueran realizadas en casa con la participación de los padres de familia, buscando que se involucraran con la posibilidad de conformar un ecosistema de aprendizaje en el entorno familiar. Estas sesiones se aplicaron en 207 escuelas seleccionadas de manera aleatorizada en los estados de Campeche, Colima, Jalisco, Querétaro, San Luis Potosí y Sonora, lo que implicó una cobertura de 99,053 alumnos capacitados de preescolar, primaria y secundaria.

Este programa piloto fue sujeto de una evaluación externa a finales de 2016, la cual se caracterizó por someterse a una prueba de control aleatorizado (RCT, por sus siglas en inglés), es decir, la asignación de escuelas de control (no recibieron el programa) y de escuelas de tratamiento (escuelas que si recibieron el programa) se realizó mediante un proceso aleatorio. El objetivo fundamental de la evaluación fue determinar si el programa consigue generar en el corto plazo un cambio en la cultura financiera y de emprendimiento de los estudiantes que lo reciben.

Los resultados obtenidos mostraron que derivado de la intervención del programa se incrementó, en el corto plazo, la cultura financiera y de emprendimiento entre los estudiantes de primaria y secundaria, medidos por un índice elaborado con base en un cuestionario que mide actitudes de ahorro, percepciones sobre el crédito y el emprendimiento, hábitos financieros y conocimiento del sistema financiero. Se obtuvieron resultados para tres distintos niveles: primaria baja (1º, 2º y 3º grado), primaria alta (4º, 5º y 6º grado) y secundaria. Los impactos por nivel fueron de 0.41, 0.28 y 0.22 desviaciones estándar, respectivamente para primaria baja, alta y secundaria. Por el diseño de la prueba, existe un efecto favorable identificado y atribuible a la intervención, siempre que el impacto observado sea mayor que 0.

Las magnitudes del impacto encontrado son considerables tomando como referencia otros programas internacionales de educación financiera evaluados rigurosamente, tal es el caso de una intervención en Brasil

¹²/ Fuente: Bansefi. Marzo, 2017.

con duración de tres semestres en escuelas de nivel medio superior, que arrojó un impacto del orden de 0.25 desviaciones estándar, abonando así a la escasa evidencia internacional disponible sobre la efectividad de programas de educación financiera.

Con estos resultados se logra obtener evidencia empírica que aportará valor agregado a la adopción de buenas prácticas en materia de educación financiera, tanto en el diseño como en su implementación por parte de Bansefi, aportando a la exploración del conocimiento en la materia por otras instituciones, así como en el ámbito académico. La estimación del impacto del programa puede utilizarse para apoyar la toma de decisiones sobre su diseño, su posible expansión a un mayor número de escuelas y su eventual incorporación al plan de estudios oficial.

Fuente: Rubalcava et al (2016). *Evaluación de Impacto del Piloto Ampliado del Programa para el Desarrollo de la Inteligencia Económica y Financiera de Niños y Jóvenes, México.*

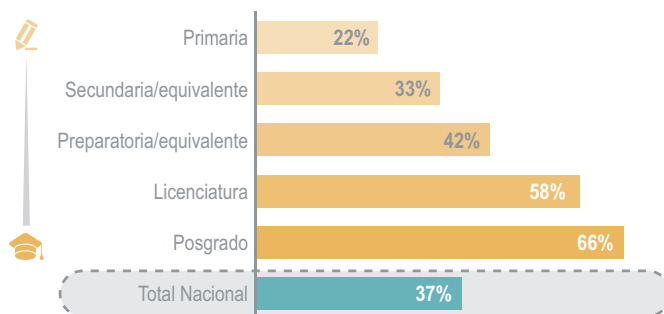
El informe completo se puede consultar en el link siguiente: http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/187687/Eval_Piloto_Ampliado_infantil_Informe_final.pdf

Alfabetización financiera

La OCDE considera que la formulación de un presupuesto es parte de la alfabetización financiera de los adultos¹³, lo cual demanda llevar un registro de los gastos. Asimismo, los esfuerzos recientes por definir bienestar financiero consideran que el control de gastos es uno de los elementos esenciales

de éste¹⁴. Al respecto, la ENIF 2015 indica que el 37% de los adultos lleva un registro de sus gastos (ver Gráfica 8.2). Se observa una relación positiva entre el nivel de escolaridad y el porcentaje de las personas que llevan un registro de sus gastos. Alrededor de dos de cada tres personas que cuentan con maestría o doctorado llevan el registro de sus gastos, en contraste con uno de cada cinco de los adultos con primaria.

Gráfica 8.2 Registro de sus gastos por escolaridad



Fuente: ENIF 2015.

Por otra parte, se observa que el método más común para registrar los gastos en México es el menos sólido. De los adultos que respondieron llevar el registro, 64% lo lleva a cabo de forma mental, 28% en papel y 9% en computadora. Se observa una brecha de género en cuanto a la solidez de los métodos para registrar los gastos, ya que solo el 5% de las mujeres lo lleva en computadora en comparación con el 13% de los hombres. Asimismo, también se presenta una brecha entre habitantes de zonas rurales y urbanas, donde el 80% de

los primeros llevan sus registros mentalmente, en comparación con 58% de los habitantes urbanos.

Una vez que se lleva un presupuesto, o registro de gastos, sigue la etapa de control del mismo. Al respecto, en México, el 76% de los adultos reportaron hacer compras que no tenían planeadas o fuera de presupuesto en un mes de acuerdo a la ENIF 2015. Al interior de este grupo, la amplia mayoría realiza este tipo de compras algunas veces (36%), el 27% rara vez,

13/ G20/OECD/INFE Core Competencies Framework on Financial Literacy for Adults.2016.

14/ Consumer Financial Protection Bureau. *Financial well-being: the goal of financial education.* 2015.

aproximadamente el 8% lo hace casi siempre y 5% siempre. Este aspecto no registra diferenciales entre sexos ni tampoco entre habitantes de localidades urbanas y rurales.

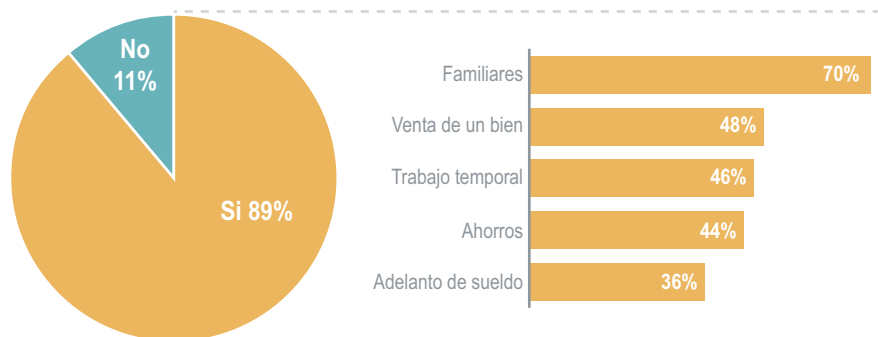
El control de las finanzas también se refleja en el comportamiento de pago de los acreditados. Al respecto, la ENIF muestra que aproximadamente 38% de los adultos con una tarjeta de crédito departamental o de autoservicio se atrasan en el pago de ésta al menos una vez. En el caso de las tarjetas de crédito bancarias, alrededor de 29% de los adultos que poseen una se han atrasado en su pago al menos una vez. Asimismo, el 44% paga lo requerido al corte para no generar intereses, 11% el total del adeudo de su tarjeta de crédito y el 22% el pago mínimo en su tarjeta.

El destino que se le da a los ahorros está relacionado con el nivel de ingresos, la planeación y la administración. De acuerdo a la ENIF 2015, un mayor porcentaje de la población que tiene una cuenta de ahorro formal planea utilizar los recursos ahorrados en acciones que permiten incrementar su patrimonio (esto es, inversiones productivas o adquisición de activos como terrenos y otros bienes durables), que la población que ahorra por canales informales. El 5%¹⁵ de la población que ahorró en una cuenta de depósito piensa destinar éste a comenzar, ampliar u operar un negocio, en comparación con el 3% de los adultos que ahorraron

de manera informal. A su vez, el 67% de los adultos que ahorraron a través de mecanismos informales piensa destinar éste en gastos corrientes como comida, educación o salud, en contraste con el 57% de aquellos con ahorro formal.

Uno de los elementos centrales de la alfabetización y del bienestar financiero es la capacidad de absorber choques externos, es decir, de afrontar situaciones inesperadas. Es importante saber si el monto de ahorro permite enfrentar situaciones inesperadas, lo cual coadyuva a reducir riesgos y fortalecer la resiliencia de las familias, aspectos centrales de la educación financiera. La ENIF indica que el 89% de los adultos pueden afrontar una urgencia económica igual a lo que gana o recibe de ingresos en un mes (ver Gráfica 8.3). Este aspecto no registra diferenciales importantes entre sexos (88% para mujeres y 91% para hombres) ni tampoco entre habitantes de localidades urbanas y rurales (90% y 89% respectivamente). El 44% de la población que respondió poder afrontar una emergencia de esta magnitud señaló que lo haría a través de sus ahorros, y en menor medida (36%) a través de un adelanto del sueldo. No obstante, la respuesta más citada fue a través de un préstamo de familiares, amigos o conocidos con 70%. Asimismo, el 48% respondió que recurriría a la venta o empeño de algún bien, lo cual implica reducir el patrimonio del hogar.

Gráfica 8.3 Posibilidad de afrontar una urgencia económica



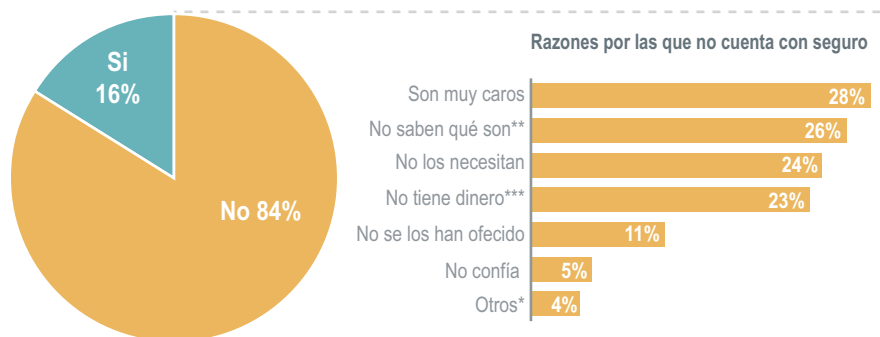
Nota: La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción
Fuente: ENIF 2015.

Por otra parte, la alfabetización financiera implica el conocimiento de productos financieros. Al respecto, los resultados de la ENIF muestran un desconocimiento generalizado sobre las principales características de los productos de ahorro, seguros y ahorro para el retiro que la población posee. Por ejemplo, el 52% de la población adulta no sabe de la existencia de las cuentas que no cobran comisiones, es decir, de las cuentas básicas. Asimismo, de la población que tiene una cuenta de nómina, el 53% no sabe que la puede cambiar al banco que prefiera de forma gratuita.

Una de las dimensiones de la alfabetización financiera es la de contar con las herramientas para reducir los riesgos financieros, lo que incrementa la resiliencia de las familias. En este sentido, la contratación de seguros es una herramienta importante en este aspecto; sin embargo, el 73% de los adultos en 2015 no tenían un seguro (equivalente a 56 millones de adultos). De ellos, el 84% nunca han tenido un seguro y al preguntar a este segmento las razones para nunca haber adquirido uno, resalta que alrededor de uno de cada cuatro no saben qué son los seguros y un porcentaje menor indicó que no los necesitan o no les interesa (ver Gráfica 8.4).

¹⁵/ Estimación con coeficiente de variación mayor a 15% y menor o igual a 25%.

Gráfica 8.4 Principales barreras para adquirir un seguro entre la población que nunca lo ha tenido



* Otros incluye no tener un sueldo fijo, el esposo es el que maneja el dinero, se encuentran en proceso de adquirirlo, entre otros, de acuerdo a la Base de Datos de la ENIF 2015.

** No saben qué son o cómo funcionan.

*** No tiene dinero o trabajo.

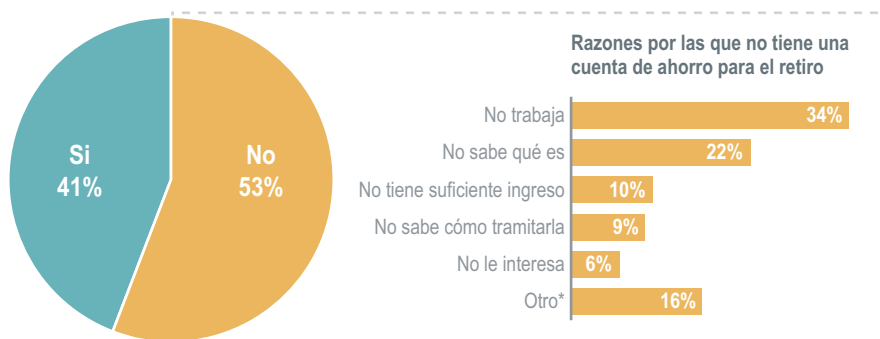
Nota: La suma de los porcentajes es igual o mayor a 100%, dado que el informante podía mencionar más de una opción

Fuente: ENIF 2015.

Este mismo aspecto se observa dentro de las cuentas de ahorro para el retiro (41% de la población encuestada tiene una cuenta de ahorro para el retiro o Afore), ya que de aquellos adultos que reportaron tener este tipo de cuentas, el 20% no sabe en qué Afore está registrada su cuenta. Por su parte, dentro de los principales motivos para no tener una Afore se encuentran: no

saber qué es una de éstas (22%) y no saber cómo tramitarla (9%) (ver Gráfica 8.5). Finalmente, de la población que sabe en donde se encuentra registrada su cuenta de ahorro para el retiro, únicamente el 4% realiza aportaciones voluntarias. No saber cómo hacerlo fue una de las principales barreras para hacer aportaciones voluntarias.

Gráfica 8.5 Conocimiento de ahorro para el retiro



*Otros incluye: ahorra por su cuenta, no se lo dan en su trabajo, entre otros.

Nota: La suma de los porcentajes de la población que cuenta con Afore no suman 100% ya que no se incluyeron las personas que no saben si cuenta con Afore o no, que son el 6% de la población.

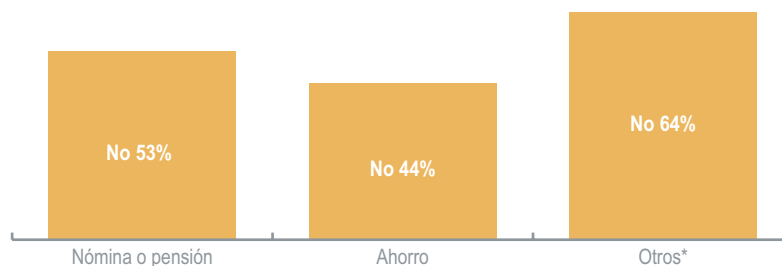
Fuente: ENIF 2015.

El conocimiento de las características de los productos y servicios financieros, como tasas de interés y comisiones, es fundamental. De acuerdo a la ENIF 2015, se observa un amplio desconocimiento en la población acerca de comisiones e intereses de los productos de captación. Los tipos de cuentas de ahorro que más poseen los adultos son nómina o pensión (63%), ahorro (40%) y aquellas donde reciben

apoyos gubernamentales, clasificado en el rubro de otros tipos de cuentas (14%). En este caso, alrededor de la mitad de la población adulta con una cuenta de nómina, no saben si les cobran comisiones por su producto; en el caso de la cuenta de ahorro, el número de adultos representa 44% y en las cuentas gubernamentales el 64% (ver Gráfica 8.6).

Gráfica 8.6 Conocimiento de comisiones en cuentas

Porcentaje de usuarios que no conoce si le cobran comisiones



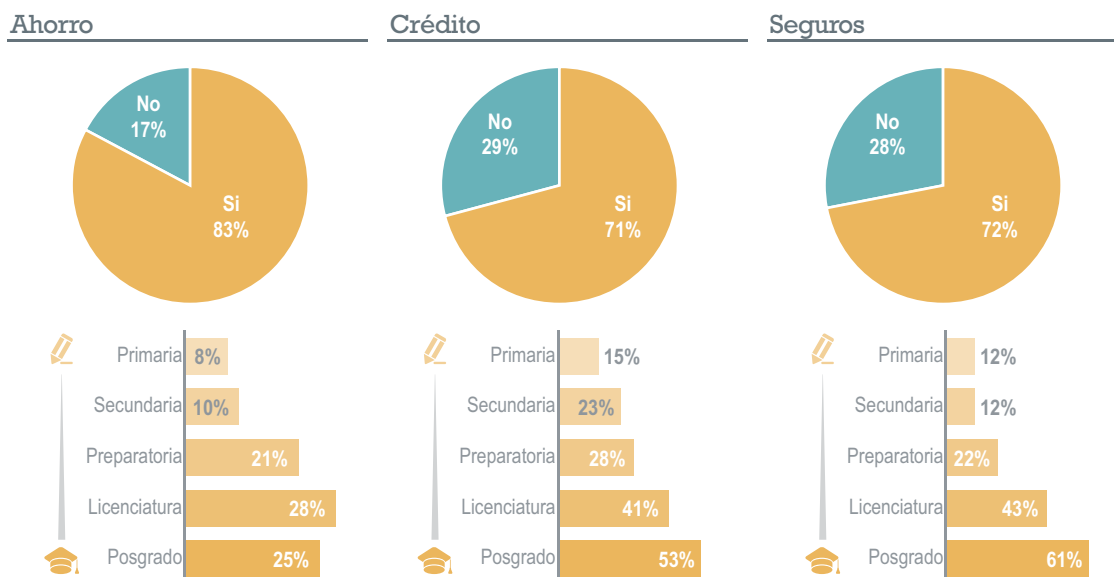
*Adultos que contestaron tener una cuenta donde reciben apoyos de gobierno.
Fuente: ENIF 2015.

Capacidades financieras

El conocimiento de los productos financieros y sus condiciones permiten al usuario llevar a cabo una comparación de éstos para detectar el producto que mejor se ajusta a sus necesidades. No obstante, la ENIF 2015 muestra que en México al menos dos de cada tres personas no comparó sus productos o servicios antes de adquirirlos (ver Gráfica 8.7). Únicamente el 17% de los adultos poseedores de un producto de ahorro lo comparó antes de adquirirlo. En el caso del crédito y seguros esta cifra asciende a 29% y 28% respectivamente.

El grado de escolaridad está positivamente relacionado con la comparación de productos antes de adquirirlos. En el caso del ahorro, únicamente el 8% de la población con primaria comparó antes de adquirir su producto, mientras que el 25% de aquellos con posgrado lo hicieron, lo cual implica una diferencia de 17 puntos porcentuales. Las diferencias son más agudas en el caso de crédito donde el 53% de personas con posgrado comparó su producto, en comparación con 15% de los adultos que estudiaron hasta primaria. Finalmente, en los seguros se observa que esta diferencia se extiende a 49 puntos porcentuales entre la población con posgrado y la que estudió hasta primaria.

Gráfica 8.7 Comparación de productos financieros antes de adquirirlos



Nota: En el caso de seguros y el nivel de escolaridad de primaria, el coeficiente de variación es superior a 25%.
Fuente: ENIF 2015.

■ Sección 8.2 Acciones en materia de educación financiera

Las acciones en materia de educación financiera se pueden dividir, en términos generales, en programas de capacitación, programas de divulgación y las acciones realizadas dentro de la semana de educación financiera. Cada uno de estos aspectos están dirigidos a diferentes públicos y tienen diversos alcances; no obstante, todos abonan a la educación y alfabetización financiera personal, de las micros, pequeñas y medianas empresas y de los emprendedores. A continuación, se presentarán las acciones llevadas a cabo por diversas instituciones en materia de educación financiera.

Programas de capacitación

La educación financiera puede iniciar a través de la capacitación de diversos grupos de la población. En este sentido, diversas entidades llevan a cabo programas de capacitación en materia de educación financiera.

Condusef

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (Condusef) tiene diversos programas de capacitación dirigidos a diferentes grupos poblacionales. Uno de ellos, Educación Financiera en tu Institución, se lleva a cabo en colaboración con instituciones públicas, privadas y sociales, desarrolla y difunde contenidos prácticos en materia de finanzas personales. A través de este programa se ha capacitado a más de 1.3 millones de personas, en 139 empresas registradas.

Otros programas son las pláticas que ofrecen cada semana en las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México, sobre temas específicos, por ejemplo, robo de identidad, manejo de tarjetas de crédito, planeación del retiro, incremento del patrimonio, así como cursos de educación financiera en las instalaciones de la oficina matriz de la Condusef, sobre temas como presupuesto y ahorro, inversión, crédito seguros y retiro.

Finalmente, en 2016 se llevó a cabo, por segundo año, el Taller para Formar Formadores en Educación Financiera, a través del cual se busca construir una Red Nacional de Educación Financiera para que los participantes sean capaces de replicar lo aprendido en sus comunidades o en los grupos a los que pertenezcan. El contenido de los talleres se divide en seis módulos: presupuesto, ahorro, inversión, crédito, ahorro para el retiro y seguros. Se estima que en 2016 este programa benefició a poco menos de 2 mil personas.

Bansefi

El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi) desarrolla diversos programas de educación financiera. Uno de ellos, que se implementa en alianza con Prospera, es el Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF), que tiene como objetivo proporcionar a las beneficiarias de Prospera

herramientas para una mejor planeación de sus finanzas, evaluar la oferta de productos financieros, tomar decisiones acordes con sus intereses y comprender sus derechos y obligaciones. En su primera etapa, este Programa capacitó a más de un millón de beneficiarias. Con base en la experiencia de la Evaluación de Resultados efectuada a dicha etapa del Programa, se pudo observar que la educación financiera está teniendo impacto favorable en las beneficiarias; asimismo se identificaron elementos que servirán para actualizar y perfeccionar los materiales del programa.

Por otra parte, en 2016, amplió el Programa para el Desarrollo de Inteligencia Económica y Financiera de Niños y Jóvenes, a través del cual se impartió educación financiera en centros educativos de nivel básico, tal como se menciona en el Cuadro 8.1. Por su parte, el Programa Piloto Fortaleza Mujer se instrumentó con la aplicación de dos componentes: ahorro y educación financiera, en cuanto a este último, al 31 de octubre del 2016 se llevaron a cabo 36 sesiones en las cuales se capacitó a 2,317 mujeres. Asimismo, implementó el Programa de Educación Financiera para el Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo, a través del cual se capacitaron a 220 personas de 102 Socap.

Finalmente, el banco obtuvo su acreditación como Entidad de Certificación y Evaluación de Competencias Laborales para capacitar, evaluar y certificar competencias laborales en el área de educación financiera a diversos segmentos de la población. Al respecto, ha publicado cinco estándares de competencia de educación financiera para inteligencia económica y financiera de niños y jóvenes, para programas sociales, enfoque productivo para trabajadores, para la promoción del empoderamiento e igualdad de género de la mujer y finalmente, el de educación financiera para el sector de ahorro y crédito popular y cooperativo.

IME

El Instituto de los Mexicanos en el Exterior (IME) lleva a cabo programas de educación financiera para migrantes mexicanos en Estados Unidos y Canadá en colaboración con instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil como estrategia prioritaria de la protección integral del patrimonio de los mexicanos en el exterior. Ello, con el objeto de facilitar el acceso de los migrantes a mejores servicios financieros, contribuir a la mejor toma de decisiones para su economía familiar, divulgar información sobre los envíos de dinero a México y promover el uso productivo de las remesas. Como consecuencia de ello, el IME coordina e impulsa anualmente la Semana de Educación Financiera; asimismo, a través de la Red Consular en América del Norte se han establecido acuerdos en 39 consulados y con 62 instituciones financieras en materia de educación financiera y en colaboración con la Condusef ha impulsado la puesta en marcha del Módulo de Atención en el Exterior (MAEX) en 8 Consulados con la intención de extenderlos a toda la Red Consular.

Además, el IME opera el Programa de Ventanillas de Asesoría Financiera, en 11 Consulados de México en los Estados Unidos (Atlanta, Chicago, Dallas, Houston, Los Ángeles, Nueva York, Orlando, Raleigh, San Diego, San Francisco y Santa Ana). El Instituto trabaja para expandir el programa a los otros 39 consulados restantes en Estados Unidos dentro del marco de la estrategia de protección integral del patrimonio de los mexicanos en el exterior para 2017.

Banxico

El Banco de México (Banxico) lleva a cabo cuatro programas de educación financiera. El primero, Cátedra Banco de México, tiene como propósito familiarizar a los estudiantes, profesores e investigadores universitarios con el papel que desempeña el banco central en el entorno macroeconómico, el sector financiero y el desarrollo económico. El programa se ofrece en distintas universidades del país previa solicitud de las mismas. Durante 2016 se ofreció en la Universidad Nacional Autónoma de México, en la Universidad Autónoma de Chiapas y en la Universidad de Monterrey.

Otros programas son: Asignatura Banco de México, que es un programa con la facultad de Contabilidad de la UNAM donde los alumnos de dicha facultad cursan un programa en el banco como parte de su currículo sobre la importancia de la banca central y la estabilidad financiera y de precios. El programa ¿Qué hace el Banco de México por ti y tu familia? es un curso para el público en general sobre las funciones del Banco de México y el Seminario Banco de México es un curso dirigido a una audiencia en particular y es diseñado según las necesidades específicas de la misma.

Por otra parte, Banxico otorga dos premios de educación financiera. El primero es el Premio Contacto Banxico, instituido en 2009, para premiar trabajos de alumnos de preparatoria sobre las funciones y finalidades del banco. El premio al primer lugar es de 20 mil pesos a cada integrante del equipo y de 20 mil a la escuela en donde estudian; el segundo lugar recibe un premio de 15 mil por participante y 15 mil a la escuela; el tercer lugar recibe 50 mil pesos, divididos entre los integrantes del equipo y 10 mil para la escuela. El Premio Reto Banxico, constituido en el año 2016, es a nivel de licenciatura con trabajos sobre la conducción de la política monetaria para procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional; el premio puede ser de hasta 180 mil pesos, las bases señalan que los equipos deben tener un mínimo de 3 alumnos, sin profesor asesor, y un máximo de 6 integrantes con profesor asesor.

Nafin

Nacional Financiera (Nafin) es una institución de la banca de desarrollo que tiene programas de educación financiera diseñados para las micro, pequeñas y medianas empresas, así como para emprendedores. Esta capacitación se lleva a cabo en el marco de su Programa de Capacitación y Asistencia Técnica Empresarial. El contenido incluye, entre otros temas,

cómo obtener microcréditos y créditos bancarios, el Buró de Crédito, evaluación de riesgos, Régimen de Incorporación Fiscal y el Programa Crédito Joven. Este último programa tiene un componente importante de inclusión financiera, ya que incorpora a la población entre 18 y 35 años que no necesariamente ha tenido acceso a financiamiento y que quiere iniciar un negocio o hacer crecer a su empresa.

Además, ofrece capacitación empresarial en línea, por medio de nafintecapacita.com que incluye componentes de educación financiera; asimismo, se ofrecen conferencias y talleres enfocados al financiamiento y asesorías a nivel nacional por medio de sus Unidades Móviles y el Centro de Desarrollo Empresarial. El Programa se enfoca fundamentalmente en tres ejes: gobierno corporativo, eficiencia energética y gestión empresarial. En cuanto a los cursos en línea, se cuenta con más de 50 mil personas registradas, quienes en promedio han tomado más de 2 cursos. A través de sus programas ha capacitado más de 126 mil beneficiarios.

CNSF

La Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF) en 2016 llevó a cabo la edición XXVI del Seminario Internacional de Seguros y Fianzas bajo el título Desarrollo Innovativo, Inclusivo y Competitivo en los Mercados de Seguros y Fianzas. Este Seminario contó con la participación de expertos de Chile, Gran Bretaña, Japón, Perú y México. En el marco de los trabajos del seminario, se dedicó una sesión al tema “Educación e Inclusión Financiera”. En esta sesión se contó con la participación de BBVA Bancomer, que compartió su visión sobre mejores prácticas de educación financiera en nuestro país; de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones de Perú, que describió los esfuerzos realizados en materia de educación financiera en dicho país y la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Finalmente, se ofreció un panorama de las necesidades de educación financiera de la población de menores recursos.

MIDE

El Museo Interactivo de Economía (MIDE) aborda la educación financiera de diversas formas. Entre ellas ofrece talleres presenciales, diseñados para ofrecer una visión integral de distintos servicios financieros y la importancia de la inclusión financiera para la organización de las finanzas personales. Otros ejemplos son los simposios o reuniones, como el 7° Simposio de Educación Económica y Financiera, que se llevó a cabo en septiembre de 2015, que incluyó el tema de la educación económica en el mundo, la investigación sobre educación financiera, el panorama de la educación financiera en México, el comportamiento del individuo y el alfabetismo financiero en jóvenes mexicanos.

Además, en octubre de 2016, fue anfitrión de la IV Reunión Anual de la Federación Internacional de Museos de Finanzas en la que se presentaron ponencias sobre las diferencias de

género en la educación financiera alrededor del mundo y el panorama mexicano sobre educación financiera. También lleva a cabo cursos y talleres, incluyendo para profesores, sobre finanzas personales, presupuesto, seguros, riesgos, crédito, y ahorro. Asimismo, ha publicado sobre temas relacionados y enriquecido su oferta museográfica.

FIRA, SHF e IPAB

Los Fideicomisos Instituidos en Relación con la Agricultura (FIRA) impartió talleres de micro financiamiento y educación financiera en todos los estados, ha generado contenido a través de un canal de YouTube y también ha elaborado cápsulas de Educación Financiera.

Sociedad Hipotecaria Federal (SHF) apoya a los mercados de vivienda a través de la implementación de diversas soluciones encaminadas a la construcción, adquisición o mejora de la vivienda. En este sentido y por la importancia del ahorro, finanzas personales sanas, la trascendencia del crédito y su correcta utilización para la adquisición o remodelación de vivienda, SHF desarrolló el programa de educación financiera: Asesor. Tu consejero patrimonial. El objetivo del programa es que todo aquel que reciba la información tenga un panorama completo de lo que implica tener un crédito hipotecario y con ello se fomenta la cultura de planeación financiera, de previsión y de correcta utilización del crédito. El programa inició con la aplicación de una encuesta para conocer el reconocimiento de temas como: hábitos de gasto y crédito, entre otros.

El curso está planteado en tres etapas: antes, durante y después. En la fase “antes”, se dan los primeros acercamientos sobre lo que es un presupuesto, qué es el ahorro, qué es un gasto necesario e innecesario, y cómo planear estrategias para mejorar la situación financiera, entre otros aspectos. En la etapa “durante” se aterrizan dos conceptos trascendentes para el acceso a un financiamiento para la vivienda: tipos y características de ofertas en financiamiento y capacidad de deuda. Para la etapa “Después” se plantean aquellas consideraciones que deben ser tomadas en cuenta dentro del gasto familiar para convertir al crédito en una palanca para generar patrimonio.

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) lleva a cabo el programa “Educación Financiera Itinerante: El IPAB en Tu Escuela” que tiene como propósito difundir entre los jóvenes los beneficios del ahorro formal y los esquemas de protección al ahorro bancario. En 2016 se impartieron 15 conferencias en 12 entidades federativas de México.

Programas de divulgación

Los programas de divulgación de información, educación y alfabetización financiera permiten llegar a diversos sectores en forma paralela, multiplicando así los efectos de los mensajes e información y reforzando los programas de capacitación. Por ello, entidades del gobierno mexicano, entre otras, llevan a cabo esfuerzos de divulgación en materia de educación financiera,

además de los programas de capacitación en materia de educación financiera.

Condusef

Condusef, en su página de Internet, publica material de educación financiera, como Consejos para tu Bolsillo, cuadernos y videos de diferentes temas financieros. Adicionalmente, elabora cuadros comparativos y herramientas informáticas sobre diversos productos como el catálogo de tarjetas de crédito, los simuladores de créditos, seguro de automóviles, entre otros. Esta Comisión también difunde temas de educación financiera a través de la revista Proteja su Dinero, así como guías dirigidas a la familia, estudiantes de primaria y secundaria.

Otro esfuerzo de Condusef es el Buró de Entidades Financieras, a través del cual se puede evaluar la actuación y calidad de las instituciones financieras y comparar los productos y servicios financieros, parte fundamental de la educación financiera. Para mayores detalles ver el capítulo 7 sobre protección al usuario.

Por otra parte, a fin de contribuir a los esfuerzos de educación financiera y protección para los migrantes mexicanos, Condusef desarrolló el Micrositio, en donde se encuentra el Buzón Financiero, a través del cual se aclaran dudas y ofrece asesoría en forma personal en algunos consulados en los Estados Unidos o canaliza la dudas con la Oficina para la Protección del Consumidor Financiero de dicho país (*Financial Consumer Protection Bureau*). En esta línea, en octubre de 2016 se creó el MAEX (Módulo de Atención de Mexicanos en el Exterior), con la finalidad de atender y asesorar a la población mexicana que radica en el exterior en aspectos como; presentación de quejas contra alguna institución financiera mexicana, recibir material de educación financiera, impresión de su Reporte de Crédito Especial, información de su cuenta individual de ahorro para el retiro, entre otras.

Consar

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) contribuye con acciones de divulgación a favor de la educación financiera, mediante la realización anual de la Feria de Afores, estrategias segmentadas en medios digitales y campañas de difusión masiva con fines informativos y de sensibilización sobre temas del Sistema de Ahorro para Retiro (SAR) y de cultura previsional.

En 2016 se llevó a cabo la octava edición de la Feria de Afores, con el tema: 2016, Año del Ahorro Voluntario. En esa ocasión se contó con la presencia de 28 módulos por parte de 11 Afore e institutos relacionados, como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), entre otros. En los módulos se atendieron a 12,841 personas, 21% más que en la feria de 2015, y se contó con un módulo remoto

de Telecomunicaciones de México (Telecomm) para motivar la realización de aportaciones de Ahorro Voluntario. La reunión de todos estos organismos que participan en la operación del SAR facilita la comprensión y realización de los trámites de los trabajadores. Las ferias se realizan en diversos estados de la República, siempre con las 11 Afore y funcionarios de instituciones relacionadas como la Condusef, el Infonavit, Infonacot, el Registro Civil, IMSS, FOVISSSTE e institutos de pensiones estatales.

En los medios digitales, la Consar informa y sensibiliza con mensajes de la propia Comisión, de trámites, del SAR y de las Afore. Para ello, realiza y difunde contenidos diseñados para canales como YouTube, Google, Twitter y Facebook. De igual forma, cada año realiza campañas de difusión en medios masivos, potenciadas por convenios de colaboración con gobiernos estatales, así como con organismos de ámbitos y sectores más específicos, como la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES). Las principales campañas de 2015-2016 fueron para la promoción del Ahorro Voluntario en la Cuenta Afore.

A su vez, las alianzas interinstitucionales favorecieron la promoción y ejecución de acciones en beneficio de la cultura previsional, como videoconferencias de capacitación a distancia y pláticas en empresas privadas y dependencias gubernamentales, la distribución de materiales impresos, y la atención de públicos específicos como los universitarios, los connacionales en los Estados Unidos, los trabajadores independientes o directamente los pensionados.

En 2016, la Consar realizó y difundió los principales resultados del primer Censo de Acciones de Educación Financiera de las Afores, con el objeto de que los cuentahabientes y el público en general sepan dónde localizar los contenidos y las herramientas que les permitan un mejor manejo de su cuenta Afore.

IPAB

El IPAB difunde el seguro de depósitos bancarios a través de las instituciones de banca múltiple. A través de ello, estas instituciones dan a conocer en diversos materiales publicitarios, sitios *web* y estados de cuenta, información relacionada con la cobertura del citado seguro.

Asimismo, el IPAB cuenta con un microsítio especializado de educación financiera que integra información, herramientas y materiales didácticos como juegos y videos relacionados con el ahorro y la protección al ahorro bancario. Estos materiales didácticos proporcionan información sobre los beneficios y alcances del seguro de depósitos bancarios, y orientan a la población sobre las ventajas del ahorro formal, el uso y la buena administración de los instrumentos de ahorro bancario. Además, el IPAB anualmente publica historietas, trípticos y caricaturas didácticas sobre el seguro de depósitos bancarios y participa con una entidad de servicios financieros en el juego interactivo Fútbol Financiero.

Banxico, MIDE y Cetesdirecto

Banxico cuenta con un nuevo portal de educación financiera titulado “Banxico Educa” el cual busca fortalecer las competencias económicas y financieras de las audiencias a las que está dirigido: niños, jóvenes, adultos y profesores. Además, el microsítio de educación financiera “Mi Banxico”, alojado en “Banxico Educa”, se adaptó a las nuevas metodologías educativas para que los niños, jóvenes, adultos y profesores que lo visiten conozcan más acerca de la historia y el valor del dinero, de las finalidades y funciones del Banco de México y de los sistemas financiero y de pagos.

En el MIDE, algunas dependencias del gobierno tienen exhibiciones sobre temas específicos, tal es el caso del IPAB con la exposición permanente “Tu Dinero está Seguro” para dar a conocer los beneficios y alcances del seguro de depósitos bancarios. Otros ejemplos son la exhibición sobre el presupuesto de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como el simulador de Banxico con temas sobre Cetes y política monetaria e inflación.

Por otra parte, cetesdirecto tiene un simulador financiero en Kidzania. Durante 2016, asistieron alrededor de 147 mil personas a este espacio. Además, cetesdirecto mantiene una sección sobre educación financiera en su página de Internet, incluyendo una sección para niños con material informativo sobre el ahorro y la inversión, con ejercicios, juegos y cuentos, que permite a los menores de edad tener una réplica con todas las funciones de la cuenta de inversiones dirigida a la población adulta. Estos esfuerzos incluyen la publicación del libro electrónico “Como enseñar cultura financiera a tus hijos”.

Participación en la Semana Nacional de Educación Financiera en México

Las entidades del sector público llevan a cabo diversas acciones de educación financiera. En este sentido, un esfuerzo es la Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) que organiza y coordina la Condusef, y que en 2016 llevó a cabo la novena edición. Se busca promover los buenos hábitos financieros, mediante el desarrollo de actividades lúdicas, didácticas, recreativas y audiovisuales, que permitan a la población familiarizarse con conceptos básicos de educación financiera, como el ahorro, el presupuesto y el crédito, entre otros temas. En la SNEF participan instituciones públicas, privadas, sociales y académicas.

La Ciudad de México fue la sede central de la SNEF en 2016, en donde se realizaron 2,650 actividades y asistieron alrededor de 71 mil personas. En esta sede participaron, además de la Condusef, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), la CNSF, la Consar, el IPAB, cetesdirecto, Bansefi, FIRA, el MIDE, entre otras instituciones. Es importante destacar que, desde su creación en 2008, la Semana Nacional de Educación Financiera ha atendido a 2,505,336 personas, de los cuales 187,639 corresponden a la Sede Central de la Ciudad de México.

Participación en la Semana de Educación Financiera en los Estados Unidos y Canadá

El IME organizó en 2017 la sexta edición de la Semana de Educación Financiera en Estados Unidos y Canadá bajo el lema “¡Ahorra, invierte y construye tu patrimonio!”. En dicha semana participaron diversas dependencias del gobierno mexicano, con el fin de brindar conocimientos y herramientas financieras a los mexicanos que viven en dichos países. En su conjunto, en las seis ediciones de este evento han participado aproximadamente 407 mil connacionales, se han organizado aproximadamente 7 mil actividades (talleres, ferias, conferencias, seminarios y módulos informativos), se ha contado con la presencia de más de 2 mil socios locales y han participado los 56 consulados y las embajadas de México en Estados Unidos y Canadá.

En este evento, participaron dependencias del gobierno de México como Condusef, Bansefi, IPAB, Sedesol, Profeco, Consar y Nafin quienes difundieron entre los connacionales, información de utilidad en materia financiera.

Entre las acciones más destacadas se encuentran:

- Los Módulos de Atención en el Exterior de Condusef (MAEX), que se encuentran operando en Nueva York, Los Ángeles, Dallas, Orlando, Raleigh, San Diego y Santa Ana en donde los connacionales pueden obtener información sobre los productos y servicios de México y Estados Unidos.
- Las Ventanillas de Atención Financiera (VAF) en Nueva York, Los Ángeles, San Francisco, Dallas, Chicago, Atlanta, Orlando, Raleigh, San Diego y Santa Ana que tienen como finalidad ayudar y asesorar en materia de productos y servicios financieros a todos los mexicanos en Estados Unidos.

Conclusiones

El fin de la educación financiera es contribuir a la inclusión financiera y social que lleven a un mayor bienestar de las familias, incluyendo el bienestar financiero, y de las mipyme. El camino para alcanzar ese bienestar financiero implica transitar por el proceso de educación, alfabetización y adquisición de capacidades financieras. En México se han registrado avances en materia de educación financiera, reflejado en el porcentaje de adultos que lleva un registro de sus gastos.

El ahorro es un elemento importante en el bienestar de las familias, ya que contribuye a mitigar riesgos y fortalece la resiliencia de la población. En México, dos de cada tres adultos recibió alguna forma de educación para el ahorro durante su niñez. Sin embargo, es necesario fomentar el ahorro ya que,

- Se distribuyó la guía financiera “Más vale estar preparado” para orientar a los connacionales en la Unión Americana y sus familiares en México sobre los derechos y alternativas que tienen para conservar sus bienes y proteger su patrimonio en caso ser deportados.

La Semana de Educación Financiera de 2016 recibió un reconocimiento especial como finalista de la III Edición del Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva, organizado por la Organización de Estados Americanos. Este premio tiene el propósito de incentivar la innovación en el sector público.

En este evento, la Condusef difundió entre los connacionales, información sobre las instancias a donde pueden acudir sus familiares en México para presentar una reclamación en contra de alguna institución financiera, así como para brindar asesoría y orientación sobre los productos y servicios financieros que se ofrecen a la comunidad mexicana, tanto en México como en Estados Unidos. Por su parte, Bansefi participó en 21 sesiones y atendió a más de 1,200 connacionales

Como parte de la colaboración con el IME, en 2016 la Consar participó por segunda ocasión en las actividades de la Semana de Educación Financiera, donde llevó a cabo 33 entrevistas, 32 pláticas y 13 talleres. Además, en esa Semana se dio a conocer el nuevo Centro de Atención Telefónica SARTEL en los Estados Unidos de América (SARTEL-EUA - 1 844 582 4933), cuyo objetivo es dar asesoría inmediata y gratuita a los mexicanos que viven en ese país sobre los aspectos básicos del funcionamiento del sistema de pensiones en México.

El IPAB fue otra de las entidades que tomó parte en la Semana, con el fin de contribuir en los esfuerzos de concientización sobre los beneficios y alcances del seguro de depósitos bancarios en México y en los Estados Unidos.

de la población que indicó que pueden afrontar una urgencia económica igual a lo que ganan o reciben en un mes, la minoría lo hace a través del ahorro.

Los programas de educación financiera pueden reforzar la información que se proporciona sobre los productos y servicios financieros, sus ventajas, costos y beneficios. Ello es importante porque la minoría de los adultos compara los productos financieros antes de su contratación, poco más de la mitad, saben que existen cuentas que no cobran intereses o que pueden cambiar su cuenta de nómina de un banco a otro sin costo, y aproximadamente una cuarta parte de los adultos que nunca han tenido un seguro, saben cómo funcionan.

En ese sentido, las autoridades financieras en México han tenido avances significativos para compartir información útil para la toma de decisiones de la población y para asegurar que los participantes del mercado brinden información transparente y clara a sus usuarios. Por ejemplo, gracias a las atribuciones otorgadas por la Reforma Financiera a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y a la Condusef para dar un mayor seguimiento y evaluación constante de las instituciones de banca múltiple, la Asociación de Bancos de México recientemente anunció la implementación de un programa gremial de educación financiera para asegurar que las instituciones asociadas implementen programas de educación financiera para sus clientes y empleados.

De igual manera, los programas sociales representan una oportunidad para seguir llevando a los mexicanos en condiciones más vulnerables conocimientos y capacidades financieras que contribuyan al objetivo de romper ciclos de pobreza y lograr que utilicen el sistema financiero a su favor. Actualmente las más de 6.9 millones de familias beneficiarias de Prospera han recibido algún tipo de material con información sobre conceptos financieros y más de 1 millón de familias beneficiarias han recibido clases de educación financiera en los talleres ofrecidos por Bansefi y Prospera en el marco del PROIF.

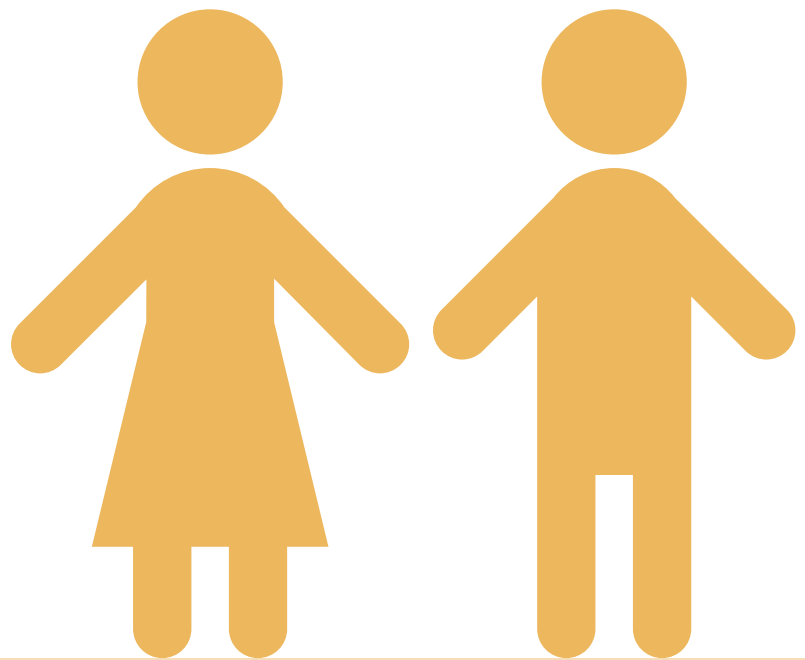
Asimismo, diversas instituciones gubernamentales mantienen programas de educación y divulgación de educación financiera

para beneficiar a segmentos específicos de la población. Por ejemplo, además de Bansefi, los programas de Condusef, el IME y Nafin, entre otros. Como una de las respuestas a los niveles reportados de educación y alfabetización financiera, el Eje 1 de la Política Nacional de Inclusión Financiera está dedicado al desarrollo de conocimientos para el uso eficiente y responsable del sistema financiero en toda la población. El objetivo de este eje es contribuir a que toda la población, incluyendo niños, jóvenes y adultos, tenga los conocimientos necesarios para hacer un uso eficiente y responsable de los productos y servicios financieros, a través de programas de educación financiera.

Hacia el futuro, los retos se centran en concientizar a las familias, las mipyme y a los emprendedores de la importancia y los beneficios de la educación y alfabetización financieras, así como en la implementación de los Elementos del Eje 1 de la Política Nacional de Inclusión Financiera y de otras políticas o estrategias gubernamentales en materia de educación financiera. Para que los programas tengan los impactos deseados, éstos deben estar enfocados en segmentos determinados de la población. Además, es aconsejable ampliar el número de programas de inclusión financiera en los cuales se incluyen acciones de educación financiera y utilizar formas innovadoras en cuanto a tecnología para avanzar en la educación, alfabetización y capacidades financieras para llegar a todos los segmentos y áreas del país.

09

Inclusión financiera con perspectiva de género



■ Introducción

La relevancia que ha adquirido la inclusión financiera durante los últimos años se debe, en parte, a la amplia gama de literatura que sustenta la correlación positiva entre la inclusión financiera, el crecimiento económico y la estabilidad financiera; objetivos primordiales de las autoridades y reguladores financieros¹. Sin embargo, a pesar de los avances que se han logrado a nivel general en esta materia, las mujeres siguen estando sobrerrepresentadas dentro de los adultos excluidos o sub-atendidos del sistema financiero en México, al igual que en el resto del mundo. Esto se demuestra a nivel mundial con los indicadores de la encuesta *Global Findex 2014*, donde 58% de mujeres tienen una cuenta en una institución formal, en comparación con 65% de los hombres. En México, la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) destaca que 42% de las mujeres reportan tener una cuenta, a diferencia de 46% de los hombres². Estos resultados reflejan la importancia de

desarrollar estrategias y mecanismos que faciliten la inclusión de las mujeres en el sistema financiero, ya que representan a más de la mitad de la población en México (51.4%)³.

Por esta razón, en este Reporte se introduce, por primera vez, un capítulo sobre inclusión financiera con perspectiva de género. En la primera sección de este capítulo se describe la vinculación entre la inclusión financiera de las mujeres y los principales instrumentos de planeación nacional. La segunda sección plasma el panorama actual con los datos disponibles, tanto del lado de la demanda como del lado de la oferta; en la tercera sección, se presenta una comparación a nivel internacional sobre las brechas de género y, finalmente, se mencionan algunas de las conclusiones más importantes que puedan servir para el desarrollo de políticas públicas que atiendan los retos planteados.

■ Sección 9.1 Inclusión financiera con perspectiva de género e instrumentos de planeación nacional

La inclusión financiera contribuye a la reducción de la pobreza, ya que disminuye la vulnerabilidad de las personas; asimismo, incrementa la productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) al darles acceso a servicios que facilitan su crecimiento, al igual que sus operaciones. A su vez, un mayor acceso a los servicios financieros tiene efectos positivos en el crecimiento económico, en la estabilidad financiera y en la reducción de la desigualdad⁴.

En este sentido, el Plan Nacional de Desarrollo en México (PND) 2013-2018 incluye, como una de las tres estrategias transversales para todas las políticas públicas derivadas, la perspectiva de género⁵. De igual manera, se desarrolló el Programa Nacional para la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación contra las Mujeres (Proigualdad), que obedece a la obligación señalada en el PND de contar con una estrategia transversal de perspectiva de género en todos los programas y acciones del gobierno. Con esto, se busca garantizar que las políticas del Estado se rijan bajo los principios de igualdad, no discriminación y equidad, y por tanto, se atienda de manera diferenciada a mujeres y hombres, eliminando así las desigualdades estructurales por motivos de género.

Adicionalmente, el 15 de junio de 2016 el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (Conaif) aprobó la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) que tiene como objetivo lograr que toda la población tenga acceso a los beneficios que genera el sistema financiero, mediante estrategias concretas y coordinadas entre los actores de los sectores público y privado. Esta Política incluye objetivos relevantes para la inclusión financiera de las mujeres: el Eje 4, señala el desarrollo de productos específicamente diseñados para segmentos excluidos o sub-atendidos, dentro de los cuales se encuentran las mujeres, y en el Eje 6, se considera la generación de datos para medir con mayor precisión las brechas existentes en materia de acceso y de uso. Asimismo, la política presenta una estructura de coordinación de los programas y acciones encaminados al cumplimiento de los objetivos de la misma, al igual que un marco de seguimiento y evaluación, con el fin de determinar que se alcancen los objetivos planteados.

La importancia de analizar la brecha de género en los indicadores de inclusión financiera se debe, en parte, a la condición socioeconómica de la mujer relacionada con la actividad laboral y la posesión de activos, que sugiere la necesidad de estrategias de

1/ *The Certified Government Auditing Professional (CGAP)*, 2013; *the Global Partnership for Financial Inclusion (GPII)*, 2012; *the Asian Development Bank Institute (ADB)*, 2010; *the African Development Bank (AFDB)*, 2013.

2/ *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera*, 2015.

3/ *Encuesta Intercensal 2015*, INEGI.

4/ *Banco Interamericano de Desarrollo*, 2016. *Datos de oferta desagregados por sexo relevantes para la inclusión financiera*.

5/ *Las otras dos estrategias son: i) Democratizar la Productividad y ii) Gobierno Cercano y Moderno*.

inclusión financiera diferenciadas que atiendan sus necesidades específicas, aunado a la existencia de evidencia respecto al rol que tiene la igualdad de género como factor que impulsa al desarrollo económico y su relevancia para la formulación de políticas públicas⁶. La evidencia también indica que la existencia de discriminación legal o normas culturales contra la mujer explican gran parte de la variación observada entre países en cuanto al acceso al sector financiero formal por parte de las mujeres⁷.

Éstos son algunos de los motivos por los que adquiere relevancia el rol de los reguladores financieros en cuanto a reducir la brecha de género en la inclusión financiera. En este sentido, se han logrado avances a nivel nacional e internacional en la recolección de datos de inclusión financiera desagregados por sexo, tanto del lado de la demanda como de la oferta, aunque del último todavía es escasa la información.

■ Sección 9.2 Brechas en la tenencia de productos y servicios financieros

A pesar de los esfuerzos realizados, tanto a nivel nacional como internacional, el desarrollo y monitoreo de indicadores desagregados por género sigue representando un reto, sobre todo en cuanto a los datos del lado de la oferta (datos reportados por las instituciones financieras). En México, se han logrado avances del lado de la demanda, ya que la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) permite generar indicadores desagregados por sexo para monitorear el comportamiento entre mujeres y hombres y, por lo tanto, detectar posibles barreras para impulsar la inclusión financiera de las mujeres.

El objetivo de esta sección es presentar el panorama general de los indicadores de inclusión financiera desagregados por sexo, con la finalidad de detectar las brechas existentes entre hombres y mujeres, y, en consecuencia, sus posibles causas. En primer lugar, se presenta una comparación entre hombres y mujeres respecto a la contratación de los principales servicios financieros: ahorro, crédito, seguros y ahorro para el retiro; así como las barreras predominantes que enfrentan en el proceso. En segundo lugar, se analiza el uso de productos como las tarjetas de débito (TDD) y tarjetas de crédito (TDC), ya sea como medio para disponer de efectivo o de pago, así como los canales más utilizados por cada sexo.

En tercer lugar, se compara la educación financiera que reciben mujeres y hombres, su conocimiento y comportamiento frente al sistema financiero y, finalmente, se presentan algunos retos

y limitantes que existen, y que pueden ser clave para reducir en el largo plazo la brecha entre hombres y mujeres. Finalmente, se reafirma la importancia de generar indicadores para estudiar el comportamiento de las mujeres frente al sistema financiero y detectar posibles consecuencias, y en su caso, proponer acciones.

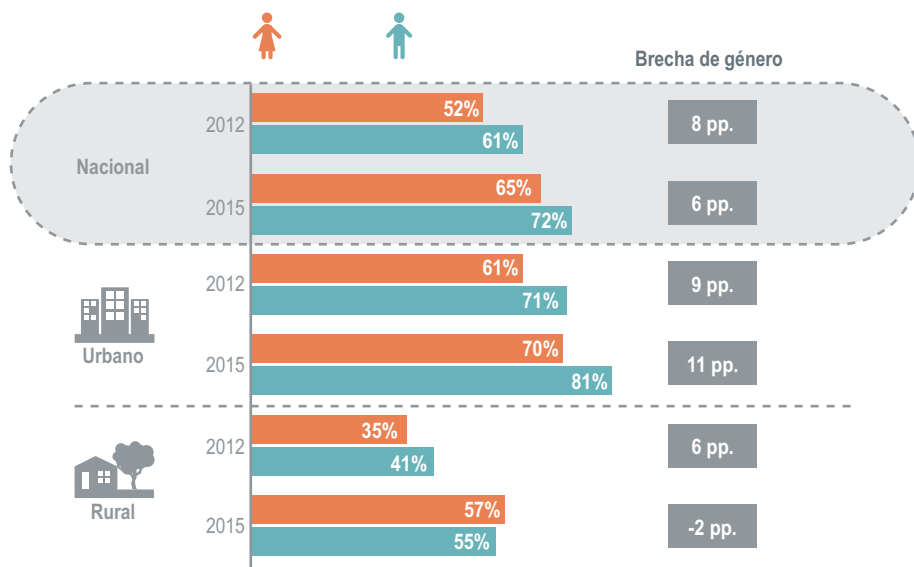
El primer paso para la inclusión financiera es el acceso, que se ve reflejado en la contratación y tenencia de productos financieros. Resulta interesante analizar por sexo si existe alguna diferencia en los productos con mayor contratación, así como en el número de productos contratados por adulto. Destaca la disminución, de 2012 a 2015, de la brecha en la tenencia de al menos un producto financiero a nivel nacional, ya que el porcentaje de mujeres con al menos un producto financiero aumentó 13 puntos porcentuales (pp.), mientras que para los hombres el aumento fue de 11 pp. (ver Gráfica 9.1).

El porcentaje de mujeres que tienen al menos un producto financiero en zonas urbanas pasó de 61 a 70%, y de 71 a 81% para el caso de los hombres. En las zonas rurales, el porcentaje de mujeres con al menos un producto financiero aumentó casi 20 puntos porcentuales, lo que representa un aumento mayor al correspondiente al porcentaje de los hombres, que pasó de 41 a 55%. Este comportamiento resultó en un cambio de signo en la brecha de género para las zonas rurales, de 6% en 2012 a -2% en 2015.

6/ Banco Mundial, 2012; BID, 2014 GBA, Data 2X y FOMIN-BID, 2015.

7/ Demirguc-Kunt, Klapper y Singer, 2013. Pailhé, 2014; BID, 2014.

Gráfica 9.1 Adultos que cuentan con al menos un producto financiero (ahorro, crédito, seguro, ahorro para el retiro o Afore)

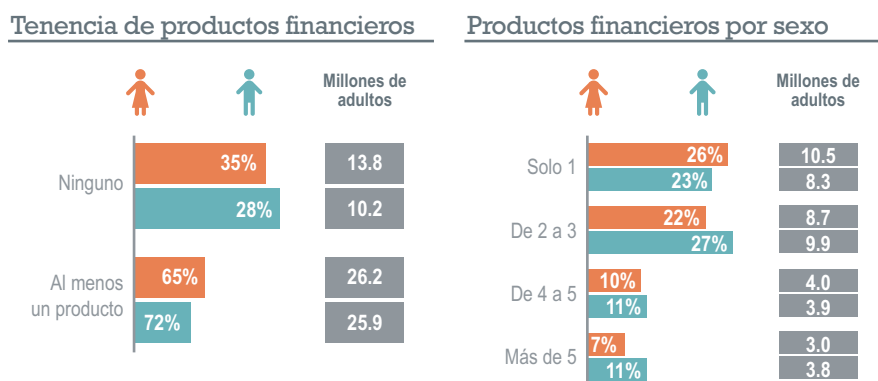


Fuente: ENIF 2012 y 2015.

La brecha en la tenencia de productos y servicios financieros también se observa en la densidad de éstos, esto es, en el número de productos que posee cada adulto (ver Gráfica 9.2). En este sentido, se observa una brecha de género a favor de los

hombres en cuanto a la población que tiene más de 2 productos financieros por adulto. Caso contrario se observa en cuanto a la población con tan solo 1 producto financiero por adulto, donde existe una brecha de género a favor de las mujeres de 3 pp.

Gráfica 9.2 Tenencia y densidad de productos financieros

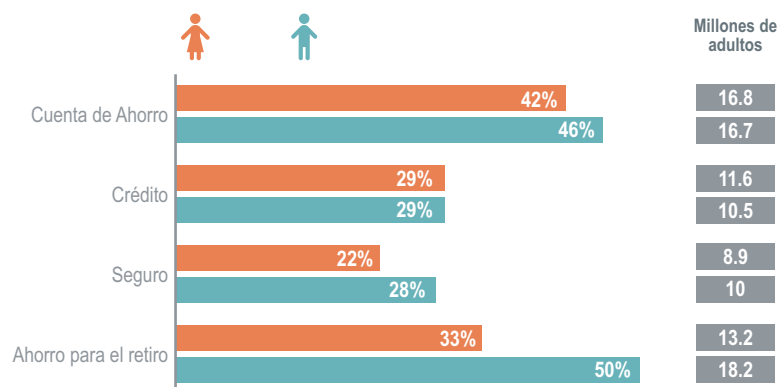


Fuente: ENIF 2015.

Además, al observar el porcentaje de adultos que cuentan con los principales servicios financieros que incluyen cuentas de ahorro, créditos, seguros y ahorro para el retiro, resalta el hecho de que la cuenta de ahorro para el retiro es la que

presenta un mayor porcentaje de usuarios para el caso de los hombres, a diferencia de las mujeres, donde el producto más contratado es la cuenta de ahorro (ver Gráfica 9.3).

Gráfica 9.3 Contratación de los principales productos financieros



Fuente: ENIF 2015.

Esto demuestra la importancia que tiene el análisis de las características socioeconómicas de hombres y mujeres en cada uno de los principales productos financieros, ya que éstas pueden definir necesidades particulares de las mujeres y, por lo tanto, explicar la brecha que se observa en los indicadores.

Productos de ahorro

Usualmente, el acceso al sistema financiero empieza con un producto de captación o producto de ahorro de acuerdo con la ENIF. En México, el ahorro informal es mucho mayor que el formal, tanto para hombres como mujeres, aunque las características del ahorrador y los productos adquiridos varían por sexo. En este sentido, el estudio de las diferencias que existen en las características sociodemográficas entre hombres y mujeres resulta interesante, ya que puede dar un primer acercamiento sobre las necesidades que deben contemplar

las estrategias de política pública enfocadas en la inclusión financiera de las mujeres.

Las mujeres con una cuenta de captación poseen un menor nivel de ingreso, están empleadas en un trabajo informal y su inserción financiera es menos robusta en comparación con los hombres con una cuenta. En el caso de los ingresos, las mujeres tienen un ingreso aproximadamente 33% menor que los hombres; en segundo lugar, existe un mayor porcentaje de mujeres que habitan en una localidad rural; en tercer lugar, el porcentaje de mujeres que perciben ingresos fijos es casi 10 puntos porcentuales menor al de los hombres, así como la inserción laboral promedio de las mujeres, que es 20 puntos porcentuales menor y, finalmente, se observa un menor porcentaje de mujeres que tienen otros productos financieros además de la cuenta de ahorro (ver Gráfica 9.4).

Gráfica 9.4 Características de adultos con una cuenta formal

16.7 millones de hombres		16.8 millones de mujeres	
46%		42%	
5.8 (16%)	10.9 (30%)	5.7 (14%)	11 (28%)
Únicamente mecanismos formales	También mecanismos informales	Únicamente mecanismos formales	También mecanismos informales
40 años	Edad Promedio		39 años
Bachillerato inconcluso	Escolaridad promedio		Bachillerato inconcluso
8,357 pesos	Ingreso promedio mensual		5,557 pesos
43.9%	Lleva registro de sus gastos		48.1%
25.6%	Habita en localidades rurales		30.5%
47.9%	Percibe ingresos fijos		39.4%
83.7%	Tiene otros productos financieros		69.1%
63.4%	Tiene trabajo formal		42.7%

Fuente: ENIF 2015.

Por otro lado, no se observan diferencias importantes en cuanto a la edad promedio de hombres y mujeres que tienen una cuenta formal, ni tampoco en la escolaridad promedio. De igual manera, no es tan grande la diferencia en el porcentaje de mujeres y hombres que llevan el registro de sus gastos.

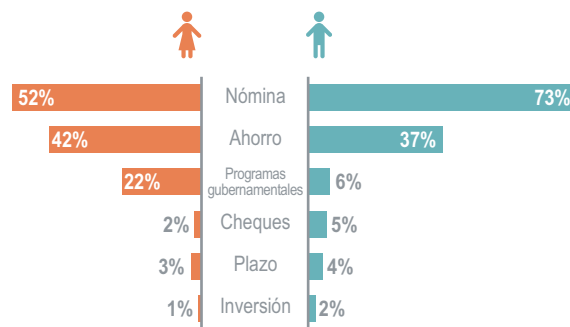
Las diferencias en las características socioeconómicas entre los hombres con una cuenta y las mujeres pueden estar asociadas a los esfuerzos de bancarización de los beneficiarios de programas sociales llevados a cabo por el gobierno federal, toda vez que la mayoría de los receptores de este tipo de programas se ubican en zonas rurales, son mujeres y perciben ingresos menores o laboran en la economía informal.

Por otro lado, en cuanto a las características de los adultos que no tienen una cuenta formal, también se observan diferencias entre hombres y mujeres; sin embargo, éstas tienen una menor profundidad. Las diferencias entre hombres y mujeres que tuvieron una cuenta formal en el pasado, pero dejaron de tenerla, es tan solo de un punto porcentual, lo cual indica que

el grado de vulnerabilidad asociado a no tener una cuenta es sumamente similar entre sexos; por el contrario, la brecha entre aquellos que nunca han tenido una cuenta asciende a cuatro puntos porcentuales a favor de los hombres, lo cual indica que existe un segmento de mujeres que no han podido ser incluidas a través de las estrategias implementadas hasta el momento.

Dentro de los principales productos de ahorro, las cuentas de nómina y de ahorro son las que presentan una mayor posesión por parte de hombres y mujeres. Sin embargo, es mayor la tenencia por parte de las mujeres de las cuentas ahorro (ver Gráfica 9.5). Esto puede ser explicado debido a que, mientras el 83% de los hombres reportaron haber trabajado durante el último mes, tan solo el 46% de las mujeres reportaron lo mismo, lo que significa que las mujeres contratan opciones alternativas a las cuentas de nómina dada esta condición⁸. Asimismo, el 90% de la gran brecha de género entre hombres y mujeres observada en la categoría de “otros”⁹ de la gráfica 9.5 se debe a los programas de transferencias del gobierno, tales como Prospera y 65 y Más.

Gráfica 9.5 Tenencia de cuentas por tipo de producto



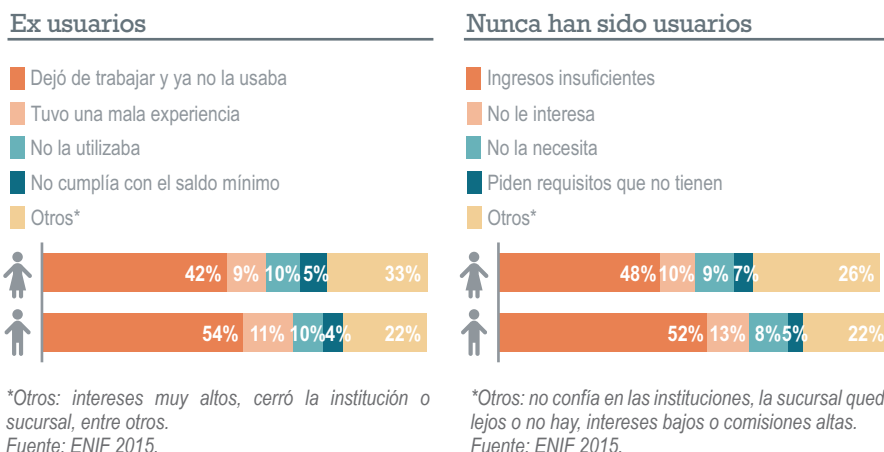
*Nota: Programas gubernamentales incluye Prospera, 60 y Más, Procampo y otras transferencias gubernamentales.
Fuente: ENIF 2015.*

Más aún, al observar el tipo de barreras que reportan tanto los ex usuarios, como las personas que nunca han contado con un producto de ahorro formal o informal, se detecta que, para ambos sexos, las razones por las que dejaron de tener un producto de ahorro son las mismas en orden de importancia, sin embargo, las proporciones cambian (ver Gráfica 9.6). En particular, resalta la dependencia de los hombres del estado laboral en el que se encuentren, ya que el 54% reportó ser ex usuario debido a que dejó de trabajar y ya no utilizaba su cuenta de ahorro, a diferencia de la mujer donde este porcentaje desciende a 42%.

Por parte de los adultos que nunca han sido usuarios, se observa que los hombres le otorgan mayor preeminencia a la insuficiencia de ingresos y a la falta de interés como motivos para no adquirir una cuenta, en comparación con las mujeres. Por el contrario, las mujeres no incluidas financieramente citaron en mayor proporción no cubrir los requisitos como una barrera para no contratar una cuenta.

^{8/} Estos resultados se obtuvieron de una pregunta en la ENIF 2015 que va en el sentido de si la persona había trabajado en el último mes.

^{9/} Programas gubernamentales: incluyen Prospera, 60 y Más, Procampo, otras transferencias gubernamentales.

Gráfica 9.6 Barreras para la adquisición de un producto de ahorro


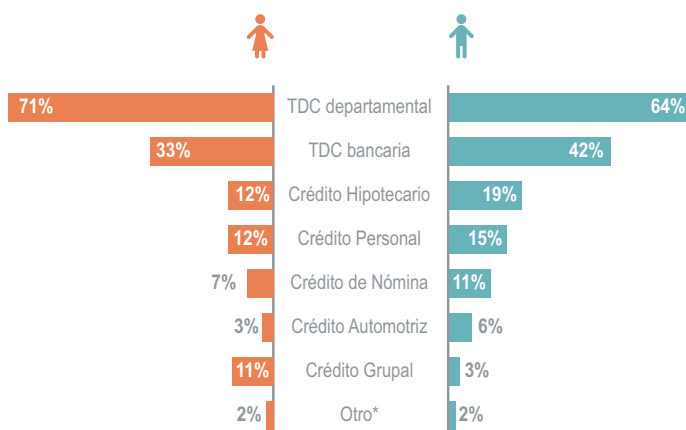
Productos de crédito

Los productos de crédito tienen una importancia fundamental en la determinación del potencial de generación de ingresos de una persona, ya que permiten mejorar el manejo de los recursos económicos que van a percibir durante su vida al suavizar el consumo, enfrentar emergencias económicas, hacer inversiones o comenzar un negocio. En el caso de las mujeres, este servicio cobra especial importancia ya que el porcentaje de mujeres que reportaron tener un empleo formal es menor que el de aquellas que indicaron haber desempeñado alguna actividad económica que les genera una ganancia¹⁰. Esto significa que existe una amplia ventana de oportunidad para el crecimiento en los ingresos provenientes de las actividades realizadas por cuenta propia.

Como un primer paso para analizar las brechas de género en el mercado crediticio se detectaron los principales productos

que poseen las mujeres y se compararon con los que tienen los hombres. Por ejemplo, mientras que el 71% de las mujeres tienen una tarjeta de crédito departamental, el 64% de los hombres cuentan con una. Por otro lado, un porcentaje mayor de hombres poseen tarjetas de crédito bancarias en contraste con las mujeres (ver Gráfica 9.7).

El crédito grupal es el producto donde se observa una mayor diferencia entre sexos, ya que el porcentaje de mujeres que poseen un crédito grupal es más de tres veces el correspondiente al de hombres que lo demanda. Una de las razones principales de esto se encuentra en el desarrollo de esquemas enfocados a ofrecer créditos a grupos de mujeres a partir de garantías solidarias, lo cual permite subsanar parcialmente la menor posesión de garantías susceptibles de ser utilizadas como colateral para acceder a un crédito.

Gráfica 9.7 Posesión de crédito por tipo de producto


Nota: los porcentajes son calculados sobre el total de adultos que cuentan con algún tipo de crédito. Además, los porcentajes pueden sumar más de 100% ya que una persona puede contestar más de una opción.

*La categoría "Otro" incluye crédito del Infonavit, Fonacot, entre otros.

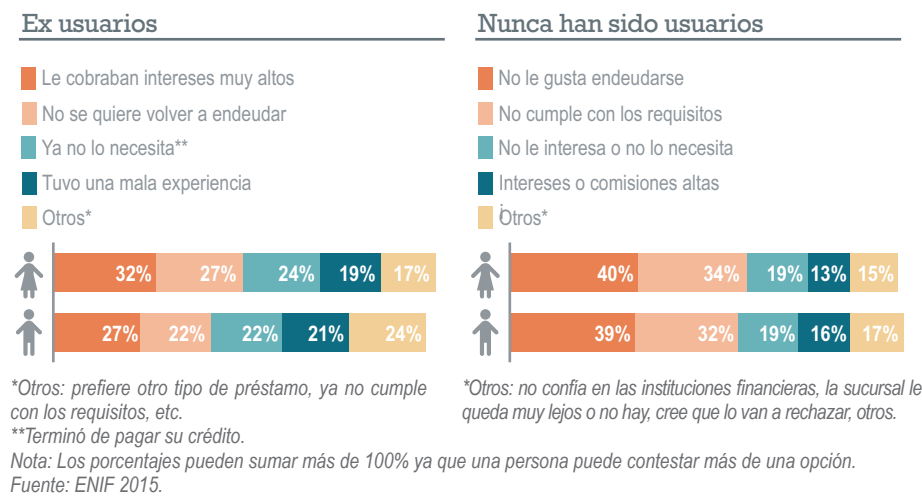
Fuente: ENIF 2015.

^{10/} Las actividades incluyen: vender o producir algún bien, prestar algún servicio a cambio de pago, ayudar en el negocio familiar, trabajar por cuenta propia y emplear a otras personas.

Para entender las razones por las cuáles se observa este patrón en la tenencia de productos de crédito, es necesario analizar las barreras que perciben y reportan tanto los ex usuarios, como los adultos que nunca han contado con un producto de crédito. El orden de importancia de las barreras entre hombres y mujeres es el mismo; no obstante, las magnitudes varían entre unos y otros. En ambos casos destaca

un mayor porcentaje de mujeres que no se quiere endeudar o no quiere volver a hacerlo; asimismo, un mayor porcentaje de mujeres declara que los intereses que pagaba eran muy altos. Por último, para los adultos que nunca han sido usuarios, existe un mayor porcentaje de mujeres que reporta no cumplir con los requisitos para obtener un crédito en comparación con los hombres (ver Gráfica 9.8).

Gráfica 9.8 Barreras para la adquisición de un crédito

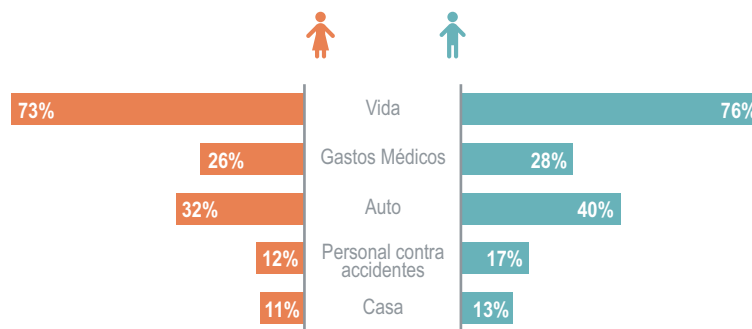


Seguros

El ahorro y el crédito son parte fundamental de los productos financieros ofrecidos a la población, sin embargo, éstos se deben complementar con los seguros para brindar estabilidad a las familias, fortalecer el ecosistema y obtener todos los beneficios que ofrece el sistema financiero formal. A su vez, los seguros¹¹ son un producto fundamental para dar seguridad económica a una persona, ya que protegen su patrimonio y brindan seguridad ante situaciones adversas (desastres naturales, muertes, entre otros).

A pesar de las ventajas de los seguros, en este servicio financiero se presenta una mayor brecha entre hombres y mujeres en comparación con los productos de captación y crédito, aunque menor que el ahorro para el retiro. Además, 22% de las mujeres reportaron contar con algún producto de seguro, cinco puntos porcentuales por debajo del porcentaje de hombres que reportó tener alguno (ver Gráfica 9.9). Dentro del grupo de mujeres que cuentan con algún tipo de seguro, se reporta una menor tenencia en todos los tipos de seguros, esto es, de vida, gastos médicos, auto, personal contra accidentes y casa, lo cual implica una menor densidad de aseguramiento.

Gráfica 9.9 Aseguramiento por tipo de producto



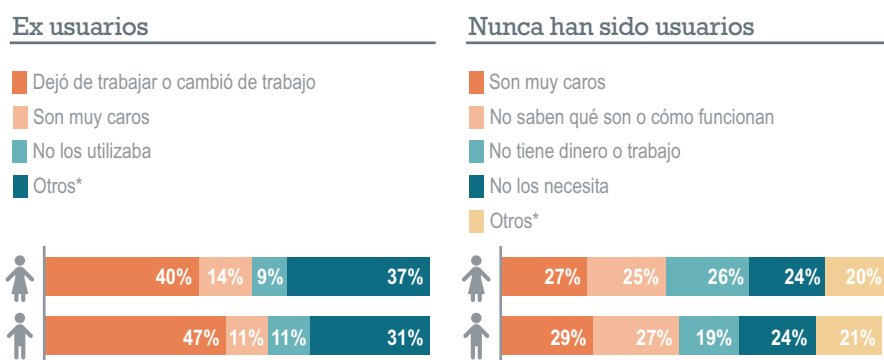
Fuente: ENIF 2015.

11/ Esta sección se refiere a los seguros que son contratados de manera privada por los usuarios, a diferencia de los seguros obligatorios que están a cargo de los asegurados y empleadores en el IMSS o ISSSTE u otro esquema de seguridad social.

Para entender esta situación, es necesario analizar las razones por las cuales, tanto hombres como mujeres, reportaron una menor tenencia de seguros. Las barreras más importantes para los ex usuarios consisten, en primer lugar, en que el usuario dejó de trabajar o cambió de trabajo y, en segundo lugar, que el precio de estos productos es considerado muy alto. Estas razones se ubican en el mismo orden de importancia para ambos sexos, aunque destaca la diferencia en el porcentaje de mujeres que declaran haber tenido el seguro por un crédito

que ya terminaron de pagar en relación con el porcentaje de hombres (12 vs 5%). Por otro lado, para las personas que nunca han sido usuarios, las barreras más importantes para ambos sexos son el alto costo de los productos; en segundo lugar, la falta de conocimiento acerca de su funcionamiento y, en tercer lugar, la falta de dinero o trabajo. Dentro de estas barreras, la brecha más importante se encuentra en la falta de dinero o trabajo, ya que el 26% de las mujeres reportan esta barrera a comparación del 19% de los hombres (ver Gráfica 9.10).

Gráfica 9.10 Barreras para la adquisición de algún seguro



*Otros: no lo necesita, tuvo una mala experiencia, dejó de recibir un programa de gobierno.

Nota: Los porcentajes pueden sumar más de 100% ya que una persona puede contestar más de una opción.
Fuente: ENIF 2015.

*Otros: no se los han ofrecido, no confía en las aseguradoras, etc.

Productos de ahorro para el retiro

El ahorro para el retiro es un servicio indispensable para asegurar la solvencia y liquidez económica de las personas al llegar a la edad de retiro, ya que se evita que los adultos caigan en situación de pobreza al no tener un ingreso por su trabajo. Adicionalmente, el ahorro para el retiro reduce o evita que siga aumentando la carga en las finanzas públicas por los costos que implican programas como el de las pensiones para adultos mayores.

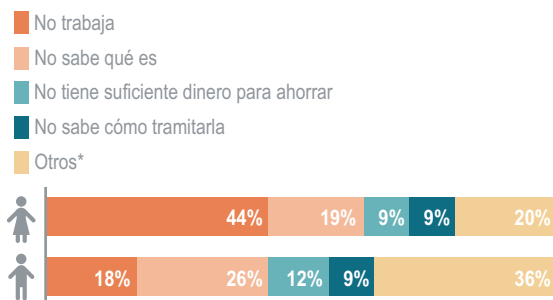
Se debe considerar que la evidencia empírica muestra que las mujeres tienden a ahorrar más en términos relativos a su nivel de ingreso con respecto a los hombres, lo cual genera efectos positivos para el sistema financiero al incrementar la base de depósitos y, por tanto, la capacidad del sistema financiero de asimilar shocks externos¹². En este sentido, se observa que, al medir el porcentaje de mujeres que reportan tener una cuenta de ahorro para el retiro, éste es significativamente menor al de los hombres. Mientras que el 50% de los hombres reportan tener una cuenta de ahorro para el retiro, solamente el 33% de las mujeres reportan tenerla. Es importante detectar las razones y barreras que provocan este comportamiento, ya que, debido al bono demográfico que se registró durante las últimas décadas, la población en condiciones de retiro está aumentando cada

vez más, lo que incrementa la presión sobre los sistemas de pensiones y sobre las generaciones más jóvenes que tienen que mantener a una mayor proporción de la población.

A diferencia de los otros tres servicios financieros mencionados con anterioridad (ahorro, crédito y seguros), en los cuales el orden de importancia de las barreras percibidas para no contar con uno de ellos era igual para hombres y mujeres, en las cuentas de ahorro para retiro, la predominancia de las razones varía entre sexos. En este sentido, las razones que reportan las mujeres como las principales barreras para acceder a una cuenta de ahorro para el retiro son que no trabajan y que no saben qué es una cuenta de ahorro para el retiro, con 44 y 19%, respectivamente (ver Gráfica 9.11).

En el caso de los hombres, no saber qué es una cuenta de ahorro para retiro se ubica como la principal razón, seguido de no trabajar, con 26 y 18%, respectivamente. Esta observación es relevante ya que, aunque muchas mujeres reportan que no tienen un trabajo formal, realmente si desempeñan una actividad económica que les genera un ingreso, pero al no tener conocimiento de la posibilidad de adquirir una cuenta de ahorro para el retiro, pierden esta oportunidad que podría ayudarles a estabilizar su situación financiera en el futuro.

Gráfica 9.11 Barreras de acceso a servicios de ahorro para el retiro



*Otros: no le interesa, sus necesidades futuras ya están resueltas, no confía en las aseguradoras, piensa que no le conviene.
Fuente: ENIF 2015.

Sección 9.3 Uso de productos y canales financieros

El primer paso para la inclusión financiera es la adquisición de un producto financiero, sin embargo, este se debe complementar con el uso adecuado y regular de estos instrumentos, ya que solo así se podrán aprovechar al máximo sus beneficios. Por ejemplo, la ENIF muestra que, de las mujeres que reportaron tener una cuenta de ahorro, tan solo el 68% reconoció haberla usado durante el último año para guardar, depositar o ahorrar. Asimismo, tan solo el 48% de las mujeres que tienen TDD reportó haberlo utilizado en los últimos tres meses, lo que significa que, aunque se tenga acceso por parte de las mujeres al sistema financiero, la falta de uso regular de estos productos puede mitigar el proceso de inclusión financiera efectiva.

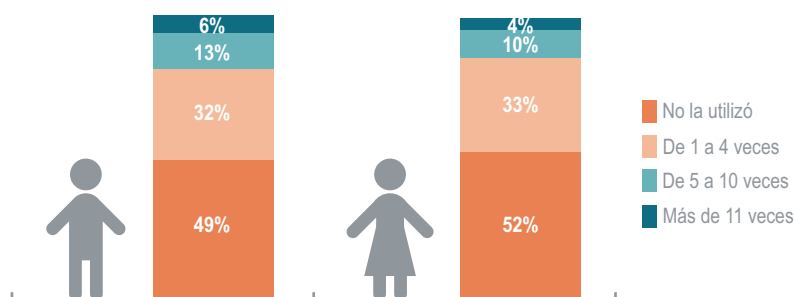
Uso de las tarjetas de débito y tarjetas de crédito

Uno de los aspectos que se debe analizar en cuanto a la tarjeta de débito es detectar las distintas maneras de uso, es decir, si la utilizan simplemente para disponer de efectivo o como medio de pago. Se observa una brecha de género en el uso de tarjetas

de débito, ya que el porcentaje de mujeres que tienen asociada una TDD a su cuenta de ahorro es menor. El 34% de mujeres y el 40% de hombres cuentan con una TDD asociada a alguna de sus cuentas de ahorro, aunque el 42 y 46% de mujeres y hombres, respectivamente, tienen una cuenta de ahorro.

En cuanto a la frecuencia y al uso de la TDD como medio de pago, no existe una brecha de género importante en el porcentaje de hombres y mujeres que utilizan su TDD como medio de pago o en la frecuencia. El 48 y 51% de mujeres y hombres, respectivamente, que tienen una TDD asociada a alguna cuenta de ahorro, la utilizan como medio de pago¹³. Asimismo, en cuanto a la frecuencia de uso de la TDD, tampoco se observa una brecha importante (ver Gráfica 9.12). Sin embargo, cabe destacar que alrededor de la mitad de los usuarios con una TDD reportaron no haberla utilizado (49% de los hombres y 52% de las mujeres), y el 32 y 33% de hombres y mujeres, respectivamente, reportaron haberla utilizado de 1 a 4 veces en los últimos 3 meses.

Gráfica 9.12 Frecuencia de uso de TDD como medio de pago



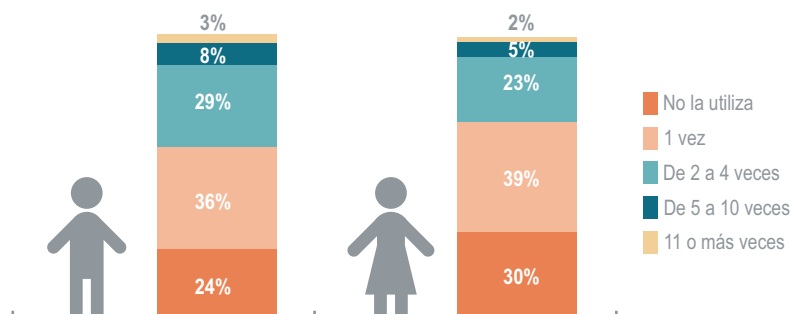
Fuente: ENIF 2015.

13/ Porcentajes calculados en base a la pregunta 5.21 de la ENIF. En los últimos tres meses (de abril a la fecha) ¿usted utilizó sus tarjetas de débito para hacer compras en establecimientos comerciales, tiendas o restaurantes?

Por otro lado, las TDC son el segundo producto de crédito con mayor cobertura poblacional, después de las tarjetas de crédito departamentales o de tiendas de autoservicio. Al desagregar por sexo, no se detecta una brecha de género amplia, ya que el 10 y 12% del total de la población de mujeres y hombres,

respectivamente, cuentan con una TDC. En este sentido, se observa un menor uso de la TDC, en comparación al uso de la TDD, ya que el 30 y 24% de mujeres y hombres que cuentan con una TDC no la utilizaron en el trimestre previo a la aplicación de la encuesta (ver Gráfica 9.13).

Gráfica 9.13 Frecuencia de uso de TDC como medio de pago



Fuente: ENIF 2015.

El principal uso de las TDC, tanto para las mujeres como para los hombres, es la realización de compras en establecimientos comerciales, seguido de los retiros en cajeros y pago de servicios. No obstante, la magnitud en el porcentaje de mujeres que la utilizan para hacer retiros y realizar pagos de servicios es menor en comparación con los hombres, en ocho y siete puntos porcentuales.

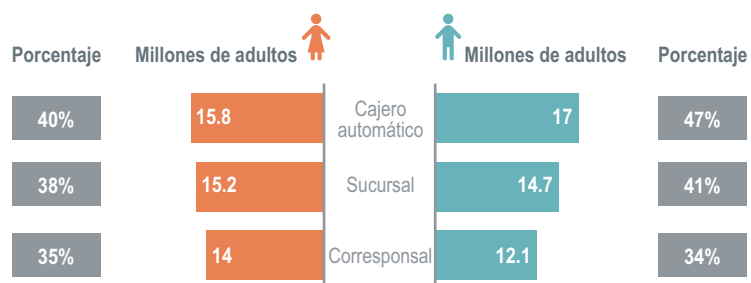
Utilización de canales de acceso

El análisis sobre el uso de la infraestructura financiera (sucursales, cajeros y corresponsales) permite explorar aspectos relacionados con la demanda, los cuales están influidos por su localización, aceptación y conocimientos de los mismos. Se

observa que mientras en los canales más tradicionales, que son cajeros automáticos y sucursales, el porcentaje de adultos que los utilizó es mayor para hombres, para los corresponsales, un porcentaje mayor de mujeres utiliza este canal.

Esta observación puede estar asociada a la distribución geográfica de los cajeros y sucursales. La evidencia empírica señala que la ubicación de cajeros y sucursales se encuentra altamente determinada por la ubicación de los comercios, la población y marginación urbana, por lo que éstos tienden a estar ubicados en zonas de trabajo. Esta situación genera que los hombres se encuentran más cerca de estos dos canales de acceso en comparación con las mujeres dada las menores tasas de participación laboral de estas últimas (ver Gráfica 9.14)¹⁴.

Gráfica 9.14 Canales de Acceso



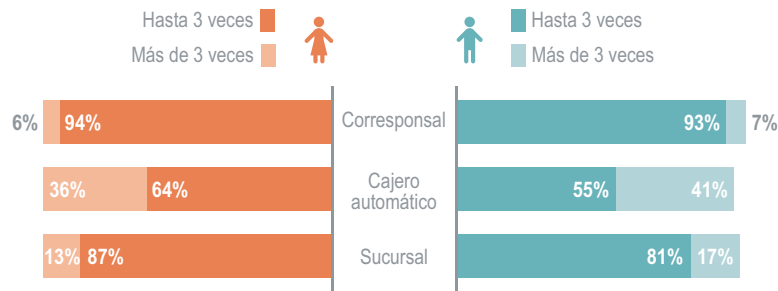
Fuente: ENIF 2015.

14/ Urbina Romero, 2016. Determinantes de la localización de los servicios bancarios en México.

Los hombres no solo acuden a los distintos canales de acceso en mayor proporción que las mujeres, sino también en un mayor número de ocasiones durante un mismo periodo de tiempo (ver Gráfica 9.15). A los adultos que respondieron haber acudido a un cajero, corresponsal o sucursal para realizar operaciones financieras, se les preguntó la frecuencia mensual con la que

visitaban estos canales. Los resultados muestran que existe una diferencia de cinco puntos porcentuales entre los hombres que utilizan los cajeros automáticos con una frecuencia mayor a tres veces en un mes con respecto a las mujeres. Esta brecha es de cuatro puntos porcentuales en la utilización de sucursales y de un punto porcentual en corresponsales.

Gráfica 9.15 Frecuencia mensual de uso de canales de acceso



Fuente: ENIF 2015.

Sección 9.4 Educación financiera

Para alcanzar la integración de toda la población al sistema financiero, se necesita que tanto hombres como mujeres tengan las herramientas y conocimientos necesarios para tomar las decisiones básicas que repercutirán en su bienestar futuro. Si bien es cierto que muchas de las herramientas son las mismas sin importar el sexo del usuario, las condiciones y retos a los que se enfrentan las mujeres son distintos, por lo que se requieren estrategias específicas para atender a este segmento de la población de la manera más efectiva posible.

En este sentido, la Red Internacional de Educación Financiera (*International Network on Financial Education*, INFE)¹⁵ de la OCDE señaló la importancia de la educación financiera de las mujeres, ya que sobre ellas recae comúnmente la responsabilidad primordial sobre los hijos. Asimismo, éstas toman decisiones diarias que son sumamente importantes para la distribución de los recursos de sus hogares y tienen un rol en la transmisión de los hábitos financieros y habilidades a los hijos. Por tanto, necesitan desarrollar habilidades financieras no solamente para su bienestar, sino para el de las futuras generaciones.

Por ello, es importante analizar el comportamiento, así como el nivel de conocimientos y educación financiera desagregados por sexo. De este análisis se pueden obtener áreas de oportunidad para demostrar la existencia de una brecha de género en cuanto a educación financiera y, por lo tanto, para

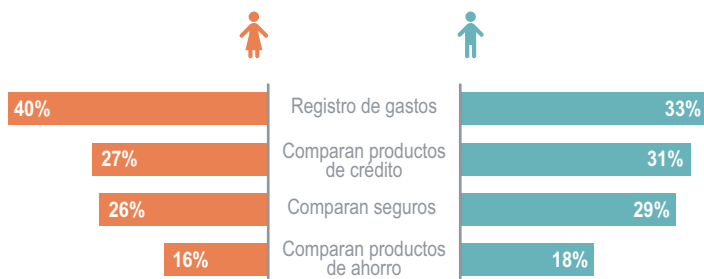
justificar el desarrollo de políticas diseñadas específicamente para mujeres.

Comportamientos

La ENIF 2015 reporta que un mayor porcentaje de mujeres lleva el registro de sus datos en comparación con los hombres, ya sea mentalmente, en papel o en computadora. Este resultado refleja un mayor control y orden en las finanzas personales por parte de las mujeres, indicador del buen comportamiento potencial que tendrían estas personas en caso de ser incluidas al sistema formal (ver Gráfica 9.16). No obstante, dentro de los adultos que respondieron llevar el registro de sus gastos, el 13% de los hombres realizan este registro en computadora en contraste con las mujeres, donde el 5% lo hace utilizando esta herramienta.

Por otro lado, el porcentaje de mujeres y hombres que comparan los productos financieros antes de adquirirlos no presenta brechas de género profundas. Para todos los tipos de productos, la brecha de género oscila entre dos y cuatro puntos porcentuales, siendo el crédito el que presenta una brecha mayor con cuatro puntos porcentuales. Tanto para hombres como mujeres, elevar estos porcentajes representa un reto en cuanto a educación financiera, ya que, para lograr un aprovechamiento eficiente de las ventajas de estos productos, es necesario que el usuario conozca y compare entre el universo de opciones que ofrece el mercado.

^{15/} El INFE es una red de expertos en educación financiera formada por la OCDE en 2008. Esta red cuenta con 240 instituciones públicas de más de 110 países. Se reúnen dos veces al año para analizar los retos de las prioridades de la agenda política, así como para proponer recomendaciones y buenas prácticas.

Gráfica 9.16 Registro de gastos y comparación de productos


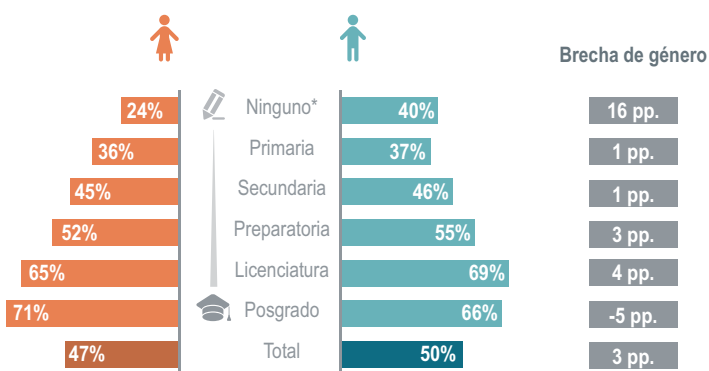
*Nota: Porcentajes calculados con respecto a los segmentos de la población que tenían un producto de ahorro, crédito o seguro, o bien, lleva el registro de sus datos.
Fuente: ENIF 2015.*

Conocimientos

Una manera de evaluar el nivel de educación financiera que tienen tanto hombres como mujeres es por medio de preguntas sobre los conocimientos básicos que el usuario debe tener para tomar las decisiones financieras en su día a día. Al obtener una evaluación de estos conocimientos básicos y comparar los resultados entre hombres y mujeres, se obtiene un panorama general de la situación actual y las áreas de oportunidad que deben ser prioridad en el diseño de políticas públicas y en la agenda de los reguladores.

Al respecto, como se analizó en la sección sobre el acceso, entre las razones más comunes que reportaron tanto hombres como mujeres para justificar la falta de algunos de estos

servicios, en particular del ahorro, fueron la ausencia de ingresos suficientes o que las comisiones de estos productos son altas. Esta observación es importante ya que es un indicio del bajo conocimiento sobre la existencia de cuentas básicas, las cuales no cobran comisiones y en las que se pueden ahorrar incluso cantidades pequeñas de dinero. Al respecto, se observa que existe una brecha de género en el conocimiento de las cuentas básicas de tres puntos porcentuales (ver Gráfica 9.17). Esta brecha tiene una relación negativa con el nivel de educación, ya que mientras la brecha entre hombres y mujeres que saben de la existencia de cuentas básicas es del 16% para los adultos que no tienen ningún nivel de educación. La brecha disminuye a medida que se incrementa el nivel de estudios, e incluso llega a cambiar de signo a favor de las mujeres al llegar al nivel más alto de educación (brecha de 5%).

Gráfica 9.17 Conocimiento sobre la existencia de las cuentas básicas


**La categoría "Ninguno" hace referencia a los adultos que no cuentan con años de escolaridad.
Fuente: ENIF 2015.*

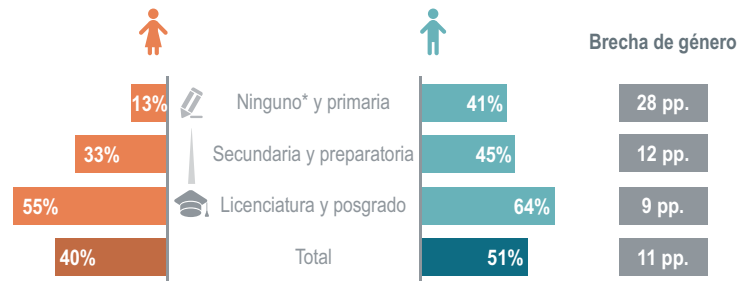
En este sentido, se observa que la educación financiera tiene una relación positiva con el nivel de estudios de cada usuario. La gráfica 9.17 muestra que, a mayor nivel de escolaridad,

mayor es el porcentaje de adultos que conocen la existencia de las cuentas básicas, relación que demuestra la importancia de mejorar la cobertura de la educación, así como la calidad.

Otro indicador sobre el conocimiento de los servicios financieros es la portabilidad gratuita de nómina, que consiste en el derecho de disponer y cambiar sin costo alguno la cuenta en la que depositan el salario de los usuarios a la entidad financiera que ellos deseen. En este sentido, se observa una brecha de género mayor a la observada en cuanto al conocimiento de la cuenta básica (ver Gráfica 9.18), la cual asciende a 11

puntos porcentuales. Esta brecha también está relacionada negativamente con el nivel de estudios, ya que a mayor nivel de estudios se reduce la brecha de género. La brecha sobre el conocimiento es de 28 puntos porcentuales entre los adultos con un nivel de escolaridad que incluye hasta primaria, en secundaria y preparatoria es de 12 puntos porcentuales, y de 9 puntos porcentuales en licenciatura y posgrado.

Gráfica 9.18 Conocimiento sobre la portabilidad gratuita de nómina



*Nota: Porcentajes calculados con respecto al total de adultos que tienen una cuenta de nómina.
*La categoría "Ninguno" hace referencia a los adultos que no cuentan con años de escolaridad.
Fuente: ENIF 2015.*

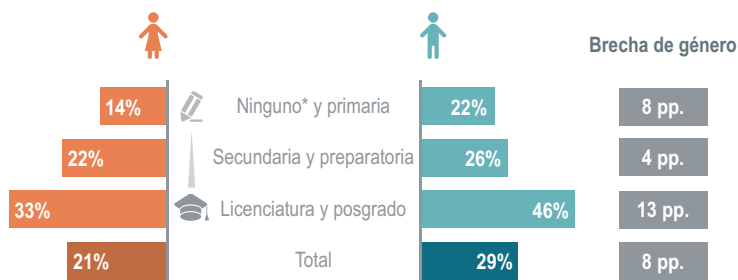
Esta disparidad entre hombres y mujeres acerca del conocimiento de la portabilidad de nómina indica la importancia de desarrollar políticas de educación financiera diseñadas específicamente para mujeres, ya que esta brecha fue calculada en relación al total de adultos que tienen una cuenta de nómina únicamente, lo que suprimió el efecto de la posesión de cuentas de nómina asociada estrechamente a la diferencia en tasas de ocupación existente entre hombres y mujeres y al tipo de inserción laboral (expresada en la sobrerrepresentación de las mujeres en el sector informal de la economía).

aumentaría la confianza de los ahorradores en el sistema financiero. Al desagregar el porcentaje de adultos que saben que sus depósitos están protegidos en el escenario de quiebra de un banco o institución financiera supervisada, se observa que estos porcentajes son menores a los observados sobre el conocimiento de la cuenta básica (ver Gráfica 9.19).

Otro indicador relevante para este análisis es el conocimiento del seguro de depósitos administrado por el IPAB (en el caso del sector bancario) y los fondos de protección y fideicomisos (en el caso del sector de ahorro y crédito popular), y que garantiza los depósitos de los pequeños y medianos ahorradores. Incrementar este conocimiento es importante porque incentivaría a muchas personas a abrir cuentas y

El porcentaje de mujeres y hombres que conocen el seguro de depósitos es bajo y muestra una relación positiva con el nivel de estudios. Tan sólo el 14% de las mujeres que no cuentan con ningún nivel de estudios o preescolar o primaria saben que en caso de que la institución financiera en la que tienen sus ahorros quiebre, éstos se encontrarían protegidos (ver Gráfica 9.19). Esta cifra se incrementa a 22%, entre aquellas que cursaron secundaria y preparatoria, y 33% para las que acreditaron una licenciatura o posgrado. A su vez, las brechas de género no siguen un patrón de acuerdo al nivel de estudios, ya que ésta es más alta en los últimos grados de estudio, seguida de los primeros.

Gráfica 9.19 Conocimiento de seguro de depósitos

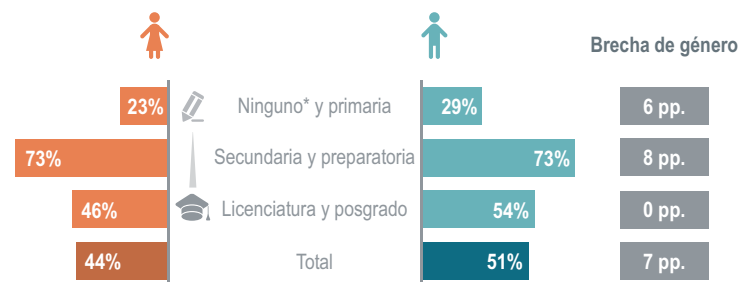


**La categoría "Ninguno" hace referencia a los adultos que no cuentan con años de escolaridad.
Fuente: ENIF 2015.*

Además, destaca la falta de conocimiento sobre la institución a la cual acudir en caso de problemas o quejas de alguna institución financiera (ver Gráfica 9.20). Al igual que en el resto de los indicadores sobre conocimiento abordados en esta sección, también existe una brecha de género a favor

del hombre, aunque es menor a la observada en el caso de la portabilidad de nómina y el seguro de depósitos. La brecha de género asciende a 7 puntos porcentuales, dado que el 44% en el caso de mujeres sabría a dónde acudir en comparación con 51% para el caso de hombres.

Gráfica 9.20 Conocimiento de la institución financiera a la que acudir en caso de quejas o problemas financieros



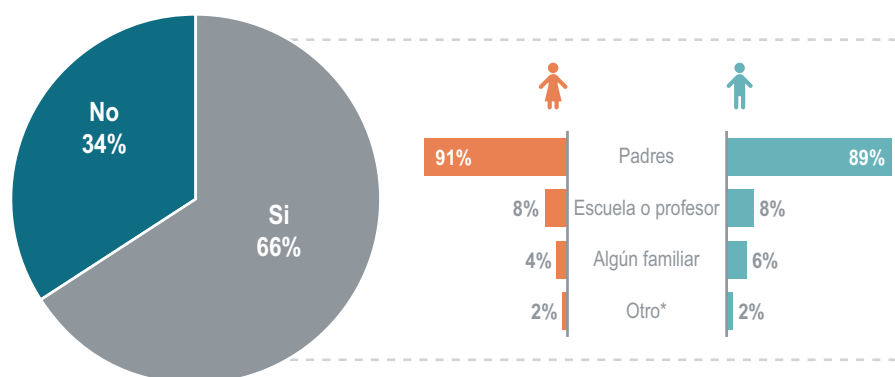
*La categoría "Ninguno" hace referencia a los adultos que no cuentan con años de escolaridad.
Fuente: ENIF 2015.

Educación para el ahorro

La educación que reciben las personas en su niñez acerca de la importancia del ahorro es una variable que usualmente influye de manera positiva en el desempeño y uso de los servicios financieros que tendrán los usuarios en su vida adulta, por lo que resulta interesante analizar: en primer lugar, el porcentaje de personas que recibieron educación para el ahorro en sus hogares; en segundo lugar, el mecanismo por el cual les enseñaron a ahorrar y, en tercer lugar, quién fue la persona que les enseñó a ahorrar.

En cuanto al porcentaje de personas que reportaron haber recibido educación para el ahorro, no existe una brecha de género, ya que el 66% de hombres y mujeres reportaron haber recibido educación para el ahorro cuando eran menores de edad. Asimismo, tampoco se observa una diferencia importante en cuanto al origen de la enseñanza del ahorro, ya que, tanto para hombres como mujeres, en primer lugar, los padres son las personas que les enseñaron; en segundo lugar, la escuela o el profesor y, en tercer lugar, algún familiar (ver Gráfica 9.21).

Gráfica 9.21 Educación para el ahorro y persona que enseñó a ahorrar



*Otro incluye amigos y conocidos.
Fuente: ENIF 2015.

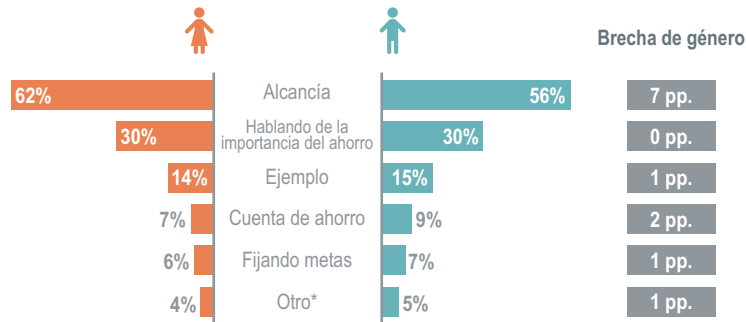
Por otro lado, los principales mecanismos para recibir educación para el ahorro tienen el mismo orden de importancia tanto para hombres como mujeres, aunque con diferentes proporciones

(ver Gráfica 9.22). Por ejemplo, las mujeres reportaron la alcancía como el mecanismo predilecto con el cual les enseñaron a ahorrar con un 62%, seis puntos porcentuales más

que los hombres. Por el contrario, las cuentas de ahorro y el fijar metas fueron los mecanismos que los hombres reportaron con mayores porcentajes que las mujeres. Aun así, las brechas de género en los diferentes mecanismos no son amplias, por

lo que se puede concluir que no existe una diferencia en la manera de enseñar las prácticas sobre el ahorro a los menores de edad.

Gráfica 9.22 Mecanismo de educación para el ahorro



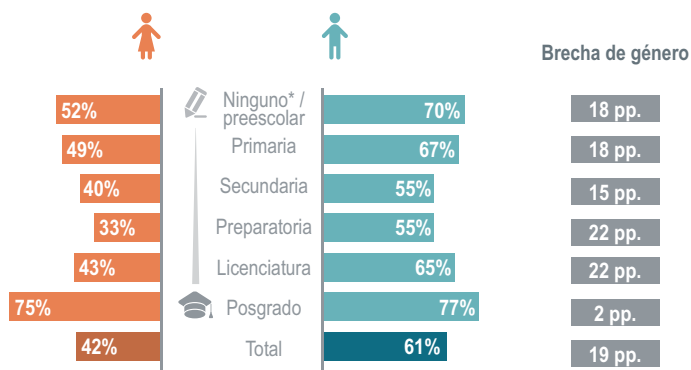
*Otro: anotando en una libreta, por necesidad, caja de ahorro escolar, solos, en la escuela, entre otros.
Fuente: ENIF 2015.

Sección 9.5 Propiedad de activos y empoderamiento

La propiedad de activos de los adultos es una variable que usualmente resulta determinante en el acceso al sistema financiero. Cuando una persona no cuenta con algún activo aumenta la dificultad para tener acceso a los diferentes productos, ya sea por falta de los requisitos necesarios para obtener algún producto financiero o simplemente porque no pueden aprovechar de forma productiva. Por tanto, la falta de activos se vuelve una barrera estructural para la inclusión financiera.

En este sentido, al analizar los porcentajes de adultos desagregados por sexo que son propietarios de algún activo se observa una brecha grande entre las mujeres y los hombres (ver Gráfica 9.23). A nivel nacional, el 61% de los hombres tienen algún activo, mientras que este porcentaje es de 42% para el caso de las mujeres.

Gráfica 9.23 Adultos que son propietarios de algún activo

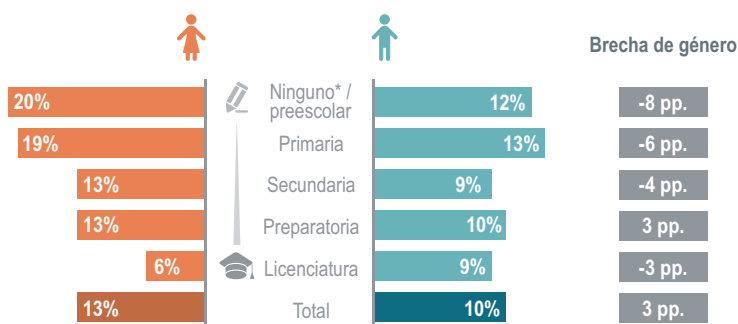


*La categoría "Ninguno" hace referencia a los adultos que no cuentan con años de escolaridad.
Nota: Los activos incluyen terrenos, automóviles, vivienda, locales o bodegas, puestos fijos o semifijos, otro tipo de propiedades.
Fuente: ENIF 2015.

En cuanto al empoderamiento, medido a través de la necesidad de pedir permiso a otra persona para disponer del dinero, se observa una brecha de género de 3 puntos porcentuales, ya que el 13% de las mujeres deben hacerlo en comparación con 10% de los hombres (ver Gráfica 9.24). Asimismo, existe una relación negativa entre el porcentaje de adultos que deben de pedir permiso para disponer de su dinero y el nivel de escolaridad que alcanzaron. A mayor nivel de escolaridad, menor es el porcentaje de mujeres y hombres que deben de pedirle permiso a otro para disponer de su dinero.

En los niveles más bajos de escolaridad, existe una brecha de género importante, ya que para las personas que no cuentan con ningún nivel de estudios, se presenta una brecha de ocho puntos porcentuales. Sin embargo, este comportamiento se reduce o invierte en los niveles más altos de educación. En específico, se observa una brecha de género a favor de las mujeres de tres puntos porcentuales para el nivel de licenciatura.

Gráfica 9.24 Necesidad de permiso para disponer del dinero

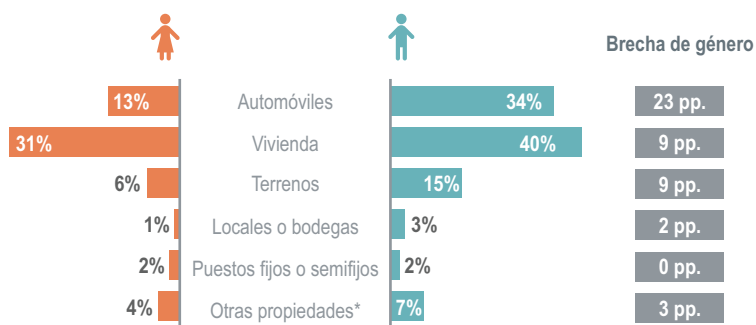


*La categoría "Ninguno" hace referencia a los adultos que no cuentan con años de escolaridad.
Fuente: ENIF 2015.

Por último, en cuanto a los tipos de activos que tienen tanto hombres como mujeres, también existe una brecha de género entre los distintos tipos de activos de los propietarios (ver Gráfica 9.25). Los automóviles son la propiedad que presenta

la mayor brecha de 23 puntos porcentuales, mientras que los puestos fijos y locales tienen brechas de cero y dos puntos porcentuales.

Gráfica 9.25 Propiedad de activos



*Otras propiedades incluyen tipos de ganado y otros animales.
Fuente: ENIF 2015.

Sección 9.6 Indicadores desagregados por sexo del lado de la oferta

Los datos de la oferta son una herramienta esencial para los reguladores y hacedores de políticas públicas, al ser utilizados para analizar comportamientos en el mercado y en el ambiente de negocios, así como para identificar riesgos y elaborar políticas basadas en evidencia. Por otro lado, las entidades financieras también pueden utilizar estos datos para comprender mejor las áreas de oportunidad del mercado¹⁶.

Los datos de la oferta se obtienen de los proveedores de servicios financieros, por ejemplo: bancos o cooperativas financieras. Estos datos se basan en las transacciones ocurridas, y por tanto brindan información que permite analizar el acceso, uso, calidad y otras características de las transacciones efectivamente realizadas, entre otros, de los productos de crédito y ahorro utilizados. Se recopilan a nivel nacional a través del organismo regulador, y una de las ventajas más importantes es que, una vez establecidos, el costo variable de recolección disminuye a medida que la recolección se realiza con una frecuencia establecida.

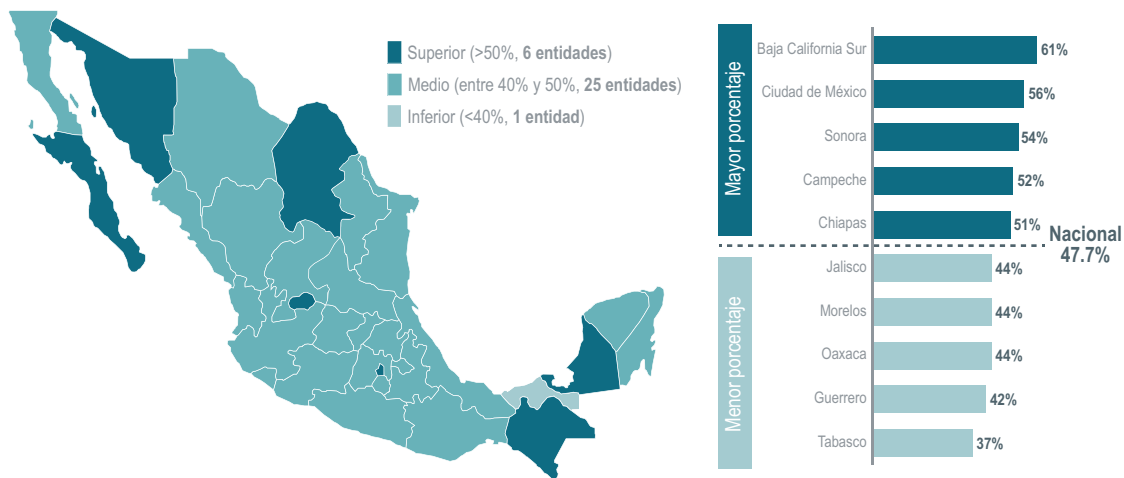
Como se mencionó en la sección anterior, México ha logrado generar y obtener datos de la demanda por medio de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Sin embargo, los datos de la oferta todavía son escasos, por lo que se han comenzado a realizar esfuerzos para recopilar este tipo de datos desagregados por sexo. En esta sección se presentan la información disponible desagregada por sexo de los socios de las cooperativas, las cuentas de ahorro para el retiro, los seguros y las reclamaciones ante Condusef.

Participación en las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap) reportan el número de socios desagregado por sexo desde septiembre de 2013. En este sentido, se observa que existe una brecha de género a favor de las mujeres de 10 puntos porcentuales en cuanto a su participación dentro del sector. El número de socias, a junio de 2016, fue de 3 millones, equivalentes al 55% del total, mientras que los socios fueron 2.5 millones, equivalente al 45% del total. Esto se puede justificar por la presencia de estas instituciones en municipios donde no existen instituciones financieras tradicionales, como banca múltiple.

En este sentido, el despliegue de la infraestructura de las cooperativas a nivel municipal, en comparación con las instituciones de la banca múltiple y las Sofipo, le ha dado a este sector el alcance para llegar a un segmento de la población que no había sido incluido por los otros componentes del sistema financiero. La participación de las mujeres en las Socap se encuentra muy uniformemente distribuida, ya que la proporción de socios mujeres por estado promedio a nivel nacional es de 48%. Sin embargo, la diferencia en puntos porcentuales entre los estados con el mayor y el menor porcentaje de socios mujeres es de 24 pp. (ver Gráfica 9.26).

Gráfica 9.26 Proporción de socios mujeres por entidad federativa



Fuente: CNBV, a junio 2016.

16/ Banco Interamericano de Desarrollo, 2016. Datos de oferta desagregados por sexo relevantes para la inclusión financiera

Cuentas de ahorro para el retiro

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (Consar) lleva el registro de 57 millones de cuentas desagregadas por sexo. Como se mencionó en el apartado de ahorro para el retiro, de los datos de la ENIF 2015, se observa que el porcentaje de mujeres que reportan tener una cuenta de ahorro para el retiro (33%) es significativamente menor al de los hombres (50%).

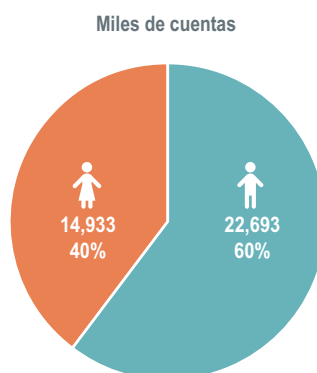
La Consar ha llevado a cabo varios estudios para analizar el desempeño del número de mujeres que tienen una cuenta de ahorro para el retiro ya que, de acuerdo con datos del Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres), se prevé que para el año 2050, las mujeres de 60 años y más representen 23% del total de la población femenina y los hombres, el 20% del total de la masculina¹⁷.

Además, durante la vida productiva de las mujeres, predomina el trabajo no remunerado, lo que dificulta la obtención de una

cuenta de ahorro de gran parte de este segmento poblacional. Asimismo, la principal fuente de ingresos de las personas adultas mayores difiere según el sexo: para las mujeres son las transferencias (59%), mientras que para los hombres es el ingreso por trabajo o negocio (58%). En ambos casos, los ingresos por trabajo disminuyen conforme aumenta la edad y cobran mayor importancia las transferencias y los programas sociales¹⁸.

Más aún, según estudios de la Consar, solamente un 9% de las mujeres adultas mayores está pensionada o jubilada, o recibe pensión por viudez, a diferencia de los hombres, donde una cuarta parte recibe una pensión. Por esta razón, la tenencia de cuentas de ahorro para el retiro por parte de las mujeres es un indicador que debe monitorearse constantemente por la importancia que va adquiriendo con respecto al porcentaje de la población que se beneficia de este producto. En este sentido, la distribución de las cuentas de ahorro para el retiro presenta una brecha de género consistente con lo observado en los resultados de la ENIF 2015, ya que el 60% de las cuentas corresponden a hombres y el 40% a mujeres (ver Gráfica 9.27).

Gráfica 9.27 Distribución de cuentas de ahorro para el retiro*



*Solo se tomaron en cuenta las cuentas con el sexo del usuario identificado. Existen 16,656,007 cuentas donde no hay un registro del sexo del usuario.
Fuente: Consar, a junio 2016.

Seguros

Como se destacó en la sección de datos de seguros que se obtuvieron de la ENIF, este producto financiero presenta una mayor brecha entre hombres y mujeres en comparación con otros productos, como son el crédito y el ahorro. Por esta razón, es relevante contrastar esos resultados con los datos recabados por el lado de la oferta, ya que la CNSF cuenta con el número de asegurados por entidad federativa desagregados por sexo para el año 2015.

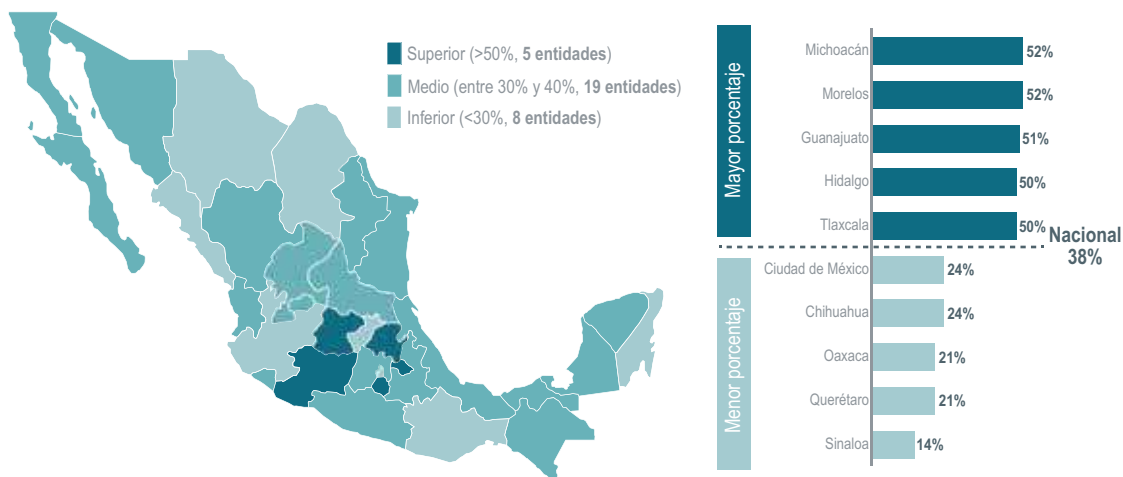
En este sentido, se observa una brecha de género a nivel nacional, tan solo 28% del total de asegurados son mujeres, mientras que el 72% corresponde a usuarios hombres. A nivel estatal destacan Michoacán, Morelos y Guanajuato, ya que tienen un mayor porcentaje de mujeres aseguradas, con 52, 52 y 51% del total de asegurados, respectivamente. Siguen Hidalgo y Tlaxcala, donde del total de asegurados, el 50% corresponde a mujeres (ver Gráfica 9.28).

17/ Inmujeres con base en CONAPO y ENOE. Proyecciones de la Población 1990-2009 y 2010-2050.

18/ *Ibid.*

19/ Para este cálculo se tomaron en cuenta únicamente las cuentas de ahorro para el retiro que tienen identificado el sexo del usuario.

Gráfica 9.28 Distribución por sexo de asegurados por estado



* Incluye las operaciones de seguros de personas de Vida y de Accidentes y Enfermedades.
Fuente: CNSF, enero a diciembre 2015.

Reclamaciones

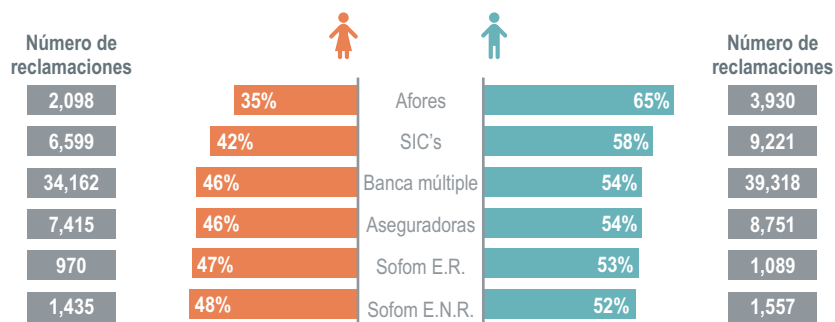
Una de las dimensiones de la inclusión financiera es la protección al consumidor, que incluye el desarrollo de un marco que garantice, como mínimo, la transparencia de información, el trato justo y los mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas. Por tanto, uno de los indicadores para medir el nivel de protección al consumidor es el número de reclamaciones ante la Condusef por sector.

La desagregación por sexo de este indicador es relevante, ya que un estudio de mercado de la Alianza Global Bancaria para mujeres (*Global Banking Alliance for Women*, GBA) encontró evidencia señalando que la confianza es el factor más importante para las mujeres al escoger un banco²⁰. Por tanto, el nivel de reclamaciones desagregados por sexo, así como por

sector, pueden ser un indicador de la confianza de los usuarios en las instituciones de protección (ver Gráfica 9.29).

En este sentido, se observa una brecha de género en todos los sectores analizados, desde cuatro puntos porcentuales en las reclamaciones de Sofomes no reguladas, hasta 30 puntos porcentuales para las reclamaciones de Afores. Este comportamiento está influido por el perfil de los clientes de cada uno de los sectores, ya que, por ejemplo, las mujeres participan menos en el sector de las Afores que los hombres. Sin embargo, cabe destacar que el número de reclamaciones por parte de las mujeres es menor que de los hombres de acuerdo a la distribución de la tenencia de Afores, donde las primeras representan el 42% del total de acuerdo a la ENIF y 40% según los registro de la Consar, mientras que las reclamaciones abarcan el 35% del total.

Gráfica 9.29 Distribución de reclamaciones por sector



SIC's: Sociedades de Información Crediticia.
Fuente: Condusef, de enero a junio de 2016.

Sección 9.7 Brecha de género en perspectiva internacional

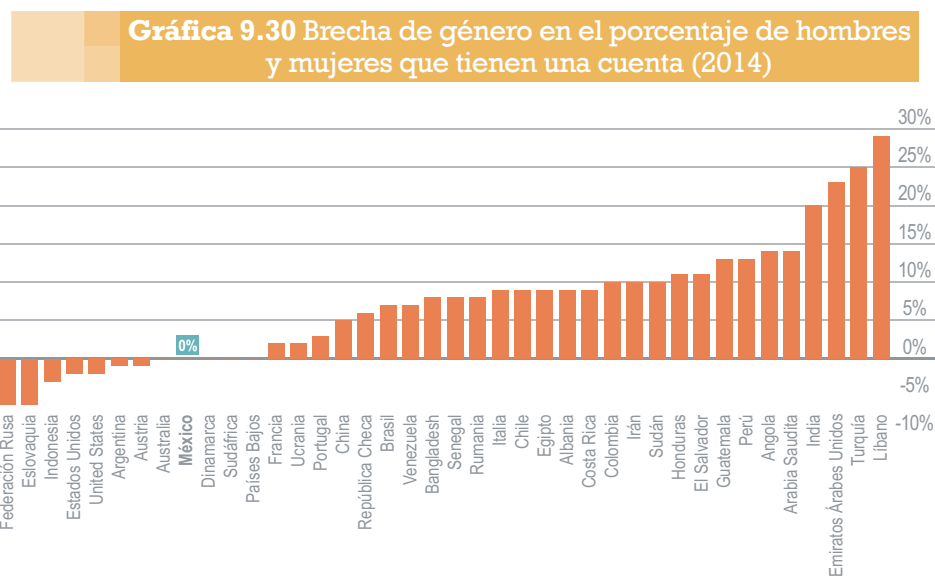
A nivel internacional, a pesar de los esfuerzos que se han hecho en los últimos años, aún existe una falta de datos desagregados por sexo y, principalmente, del lado de la oferta. Esto afecta el logro de una mayor inclusión financiera dado que existe evidencia de que mujeres y hombres tienen actitudes distintas frente a sus finanzas personales²¹, por lo que la ausencia de datos desagregados por sexo impide definir estrategias apropiadas de inclusión financiera con acciones y objetivos diferenciados para hombres y mujeres, imposibilita una evaluación y monitoreo periódico de los indicadores desagregados por sexo y no permite una medición de progreso de las políticas públicas empleadas.

En particular, en América Latina y el Caribe (ALC), existe una notoria falta de datos de inclusión financiera y, más aún, de datos desagregados por sexo. En particular, el único país en ALC que ha generado datos de lado de la oferta de inclusión financiera desagregados por sexo es Chile; y en el caso de los datos del lado de la demanda, México desarrolló la ENIF, analizada en la sección anterior de este capítulo. Para el resto de los países, la mayor parte de la información desagregada por sexo es recolectada por organismos internacionales bajo la modalidad de encuestas a los usuarios de servicios financieros. En este sentido, cabe destacar el esfuerzo del Fondo Monetario Internacional para realizar la Encuesta de Acceso Financiero (*Financial Access Survey*, FAS, por sus siglas en inglés) con alrededor de 189 países o regiones, y que incluye información tanto de la banca tradicional, como de proveedores de servicios financieros digitales.

La base de datos de demanda más integral que existe a nivel mundial es la encuesta *Global Findex* del Banco Mundial, en la cual participan 143 países y se tienen datos para dos años: 2011 y 2014. Resulta interesante analizar el grado de avance en la inclusión financiera de las mujeres a partir de la evolución de los indicadores de México con respecto los resultados observados en otros países del mundo, aunque se debe tomar en cuenta que es necesario contar con información proveniente de dos fuentes: la oferta y la demanda.

Los datos de *Global Findex* indican que, a nivel mundial, la brecha entre hombres y mujeres excluidos del sistema formal, medido a través de la posesión de una cuenta²², disminuyó poco, al pasar de ocho puntos porcentuales en 2011 a siete puntos porcentuales en 2014. Sin embargo, la brecha de género de México ha disminuido significativamente entre 2011 y 2014, ya que en 2011 se observaba una brecha de 11 puntos porcentuales, y en 2014 fue eliminada (ver Gráfica 9.30). Además, al comparar el desempeño de 40 países encuestados en el Findex, destaca la evolución de México que pasó del lugar 28 al lugar 9 de los 40 países analizados en materia de brechas a favor de la mujer.

La eliminación de la brecha de género para México en 2014 se debe a que el 39% de hombres y mujeres tienen una cuenta, respectivamente. Para las mujeres, se incrementó la posesión de una cuenta de forma más rápida que los hombres, al aumentar de 22 a 39% (17 puntos porcentuales), mientras que los hombres pasaron de 33 a 39% (seis puntos porcentuales).



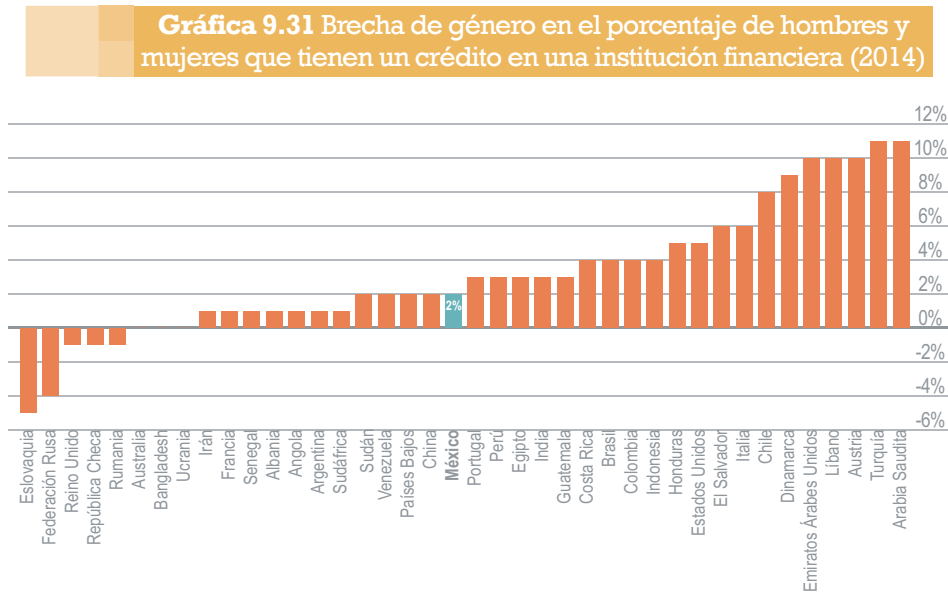
Fuente: *Global Findex*, Banco Mundial, 2014.

21/ Pailhé, C. (2016). Datos de oferta desagregados por sexo relevantes para la inclusión financiera. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

22/ Las cuentas incluyen, para 2011, cuentas en instituciones financieras y, para 2014, se consideran las cuentas móviles en la categoría de cuentas.

En cuanto al crédito, a nivel mundial también se observó un incremento en la proporción de tanto mujeres como hombres que adquirieron un crédito en una institución formal. En 2011, el 8 y 10% de mujeres y hombres, respectivamente, contaban con un crédito; mientras que, en 2014, los porcentajes fueron el 10 y 12% de mujeres y hombres, respectivamente. Por tanto, aunque la brecha de género no disminuyó, a nivel global, sí hubo un incremento en la inclusión de mujeres y hombres al sistema formal en cuanto al crédito.

En México la tendencia fue similar, ya que la brecha de género observada en el año 2011 de dos puntos porcentuales se mantuvo para 2014, aunque los porcentajes de mujeres y hombres que adquirieron un crédito si aumentaron (ver Gráfica 9.31). Además, destaca la evolución de otros países como Sudáfrica, Australia y Francia, los cuales redujeron la brecha de género entre dos y cuatro puntos porcentuales.



Fuente: Global Findex, Banco Mundial, 2014.

Conclusiones

Como se mencionó al principio de este capítulo, el objetivo fue presentar al lector el panorama actual de la inclusión financiera enfocada en la igualdad de género en México. Para esto, se incluyeron varias secciones, entre ellas, la incorporación de la perspectiva de género en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y en la agenda política; el panorama actual de los datos existentes tanto del lado de la demanda como de la oferta, así como una comparación a nivel internacional del estado actual de la inclusión financiera de las mujeres con datos del Findex.

Se han logrado importantes avances al plasmar los principios de igualdad, no discriminación y equidad en el PND 2013-2018, así como la Política Nacional de Inclusión Financiera. Sin embargo, los resultados a mediano y largo plazo, dependen de que tanto reguladores, hacedores de políticas públicas, como la sociedad en su conjunto, continúen trabajando para lograr que se atienda de manera diferenciada a mujeres y hombres, de acuerdo a sus necesidades particulares, eliminando así las desigualdades estructurales por motivos de género.

Los datos e información son de gran importancia, ya que, con base en ellos, se puede medir y comparar el desempeño de los indicadores y, por lo tanto, se pueden modificar y mejorar las áreas de oportunidad que se detecten en las políticas y programas. Los principales resultados de los indicadores disponibles indican la existencia de una brecha de género en las cuatro dimensiones que conforman la inclusión financiera: acceso, uso, educación financiera y protección al usuario. Sin embargo, comparando los resultados de la ENIF 2012 con los de la ENIF 2015, la brecha de género ha disminuido.

A nivel nacional, la brecha de género en la proporción de hombres y mujeres que tienen al menos un producto financiero (ahorro, crédito, seguro, ahorro para el retiro o afore) disminuyó de ocho pp. a seis pp. Más aún, a nivel rural, la brecha se revierte en favor de la mujer al pasar de 6 a -2 pp., resultado que indica un avance importante en la inclusión financiera de mujeres, y comprueba que las acciones y programas que se han llevado a cabo por parte de los sectores público y privado han contribuido a este objetivo.

En cuanto a las barreras de acceso al sistema financiero, en general, se observa que existen barreras que son consistentes entre hombres y mujeres, sin embargo, el orden de importancia o el peso que le dan a estas razones son distintos. En particular, resalta la importancia que las mujeres le dan a la barrera que consiste en no cubrir los requisitos para contratar alguno de los productos, a diferencia de los hombres, quienes resaltan la falta de ingresos o la dependencia de su situación laboral como las principales barreras para la contratación de los principales productos financieros. Por otro lado, el uso de TDD y TDC no presentan brechas de género importantes, tanto hombres como mujeres las utilizan con frecuencias similares, y los tipos de uso también son los mismos; aunque el porcentaje de mujeres que la utilizan para hacer retiros y realizar pagos de servicios es menor en comparación con los hombres, en ocho y siete puntos porcentuales de diferencia.

Por tanto, si bien es cierto que en promedio esta brecha no presenta niveles altos, existen barreras como la propiedad de activos que impide estructuralmente el empoderamiento de la mujer, factor imprescindible para la inclusión de las mujeres y para el mejoramiento de la educación financiera de las futuras generaciones. La comprensión de esta brecha, así como la identificación de sus causas e implicaciones para el desarrollo del sistema financiero mexicano, deben ser analizados a fondo para ser efectivamente atendidos. Éstos representan un área de oportunidad única para la economía mexicana, ya que, si se busca crear una economía fuerte y sólida, mejorar la calidad de vida de las mujeres y de sus familias, así como mantener la estabilidad del sistema financiero, es necesario desarrollar estrategias para empoderar a la mujer a participar plenamente en la vida económica de México.

En este sentido, se han desarrollado esquemas que han impactado el acceso al sistema financiero formal de las mujeres; un ejemplo son los modelos de crédito grupales, que

facilitan el proceso para que las mujeres puedan cumplir con los requisitos necesarios para conseguir este producto. Asimismo, el desarrollo de canales de acceso como los corresponsales y su distribución dentro del territorio nacional han logrado acercar a más usuarios a los beneficios de los servicios financieros. Las Socap son otro ejemplo de modelo de negocios que ha logrado impactar la inclusión financiera de las mujeres, ya que se observa una brecha de género a favor de las mujeres de 10 puntos porcentuales en cuanto a su participación dentro del sector.

El panorama es alentador, ya que, a nivel internacional, México ha logrado un avance importante con respecto a los países de América Latina y el Caribe. México es uno de los países del *Global Findex* que no presentan una brecha de género en cuanto a la tenencia de una cuenta en una institución formal en 2014. Además, al comparar el desempeño de 40 países, destaca la evolución de México que pasó del lugar 28 al lugar 9 de los 40 países analizados.

En conclusión, si bien se ha logrado reducir la brecha de género en cada dimensión de la inclusión financiera, es cierto que muchos de los servicios actualmente son exactamente iguales sin importar el sexo del usuario, aunque las condiciones y retos a los que se enfrentan, tanto mujeres como hombres, son distintos, por lo que se deben continuar desarrollando estrategias específicas para atender a este segmento de la población de la manera más efectiva posible, y medir los resultados de las que ya han sido implementadas. Este monitoreo y periodicidad de los indicadores de inclusión financiera de las mujeres es indispensable para alcanzar los objetivos planteados en la agenda política, objetivos diseñados para mejorar la calidad de vida de los mexicanos, promover el crecimiento de la economía y mejorar la calidad de vida de las futuras generaciones.

Bibliografía



AFI. Alianza para la Inclusión Financiera (2011). “*Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators*”. Bangkok, Tailandia: AFI. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.afi-global.org/sites/default/files/publications/fidwg-core-set-measuring-fi.pdf>

Atkinson, A. y Messy, F. (2013). “*Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practices*”, *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, No. 34. OECD Publishing, OECD. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.oecd-ilibrary.org/docserver/download/5k3xz6m88smp-en.pdf?expires=1493335300&id=id&ccname=guest&checksum=7F18169161176E76051D6C4681593B2E>

Banxico. Banco de México (2010). Circular 22/2010: Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones. México: Banxico. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.banxico.org.mx/disposiciones/normativa/circular-22-2010/%7BFA4BF2DB-B297-4D2E-D305-CE0D24451FB3%7D.pdf>

Banxico (2012). Circular 3/2012: Disposiciones aplicables a las operaciones de las instituciones de crédito y de la financiera rural. México: Banxico. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.banxico.org.mx/disposiciones/normativa/circular-3-2012/%7BFCB9A23C-C229-254B-70CB-55F7B0F40D30%7D.pdf>

Banxico (2015). Informe Trimestral Enero-Marzo de 2015. México: Banxico. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/informes-periodicos/trimestral-inflacion/%7B5702711B-997A-2CA5-7042-8B57C41E40B1%7D.pdf>

Banxico (2014). Circular 6/2014: dirigida a los participantes en el sistema de pagos electrónicos interbancarios, relativa a la prórroga de la entrada en vigor de la Circular 4/2013. México: Banxico. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.banxico.org.mx/disposiciones/normativa/circular-17-2010/%7BFA4D7CA9-9C61-75FF-6962-82205D291533%7D.pdf>

Banxico (2016). Convenios autorizados por el Banco de México para compartir infraestructura de cajeros automáticos. México: Banxico. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.banxico.org.mx/sistemas-de-pago/servicios/tarifas-y-comisiones/%7BC1D05BD4-0E68-BDC1-3701-AF8FB35B10CA%7D.pdf>

Banxico (2016). Encuesta de Evaluación Coyuntural del Mercado Crediticio, segundo trimestre de 2016. México: Banxico. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?accion=consultarCuadro&idCuadro=CF89&locale=es>

Banco Mundial (2010). Encuesta a empresas. Washington, Estados Unidos: Banco Mundial. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://espanol.enterprisesurveys.org/data/exploreconomies/2010/mexico>

Banco Mundial (2013). *Global Financial Development Report*. 2014. Washington, D.C. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFINREPORT/Resources/8816096-1361888425203/9062080-1364927957721/GFDR-2014_Complete_Report.pdf

Banco Mundial (2013). *Crowdfunding's potential for the development world. Information for Development Program, Finance and Private Sector Development Department*. Washington, DC: Banco Mundial. Recuperada el 27 de abril de 2017, de:
http://www.infodev.org/infodev-files/wb_crowdfundingreport-v12.pdf

Banco Mundial (2014). *Financial Education Programs and Strategies: Approaches and Available Resources*. January. Recuperado el 27 de abril, 2017 de:

<http://responsiblefinance.worldbank.org/~media/GIAWB/FL/Documents/Publications/Financial-Education-Programs-and-Strategies.pdf>

Banco Mundial (2015). *Global Financial Inclusion Database 2015: Financial Inclusion Indicators*. Washington DC, United States: Banco Mundial. Recuperada el 27 de abril de 2017, de:

<http://datatopics.worldbank.org/financialinclusion/>

BIS. Banco de Pagos Internacionales (2015). *Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPMI countries - Figures for 2015*. BIS. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.bis.org/cpmi/publ/d155.htm>

BIS (2016). *Measures of financial inclusion – a central bank perspective*. Recuperado el 27 de abril, 2017 de:

https://www.bis.org/ifc/publ/ifc_finan_inclu.pdf

Carreón, V., Di Giannatale, S. y López, A. (2007). “Mercados formal e informal de crédito en México: Un estudio de caso”, número 386, Centro de Investigación y Docencia Económicas. México: CIDE. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.libreriacide.com/librospdf/DTE-386.pdf>

CNBV. Comisión Nacional Bancaria y de Valores (2009). Reporte de Inclusión Financiera 1. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%201.pdf>

CNBV (2010). Reporte de Inclusión Financiera 2. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%202.pdf>

CNBV (2011). Reporte de Inclusión Financiera 3. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusi%C3%B3n%20Financiera%203.pdf>

CNBV (2012). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012: Análisis descriptivo de los resultados. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/divulgacion-de-inclusion-financiera-26625>

CNBV (2012). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012: Resultados de la encuesta. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Documents/Encuesta%20Nacional%20de%20IF/An%C3%A1lisis%20Descriptivo%20ENIF%202012.pdf>

CNBV (2012). Ley de Ahorro y Crédito Popular. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Ley%20de%20Ahorro%20y%20Cr%C3%A9dito%20Popular.pdf>

CNBV (2012). Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Normatividad/Ley%20para%20Regular%20las%20Actividades%20de%20las%20Sociedades%20Cooperativas%20de%20Ahorro%20y%20Pr%C3%A9stamo.pdf>

CNBV (2016). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015: Libro de tabulados. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/112648/ENIF_2015.pdf

CNBV (2016). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015: Principales hallazgos. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/104215/Cuadrante_2016_impresion_carta.pdf

CNBV (2015). Informe Anual 2015. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.cnbv.gob.mx/TRANSPARENCIA/Documents/Informe_Anual_2015.pdf

CNBV (2016). Portafolio de Información. México: CNBV. Recuperado de:

<http://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Inicio.aspx>

CNBV (2016). R24 B-2421 Información de operaciones referente a productos de captación: Instructivo de llenado. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/121817/BM_BD_R24_B-2421_Informacion_de_productos_de_captacion_Periodicidad_201606-actual_Actualizacion_03_de_Agosto_de_2016.pdf

CNSF (2016). Comisión Nacional de Seguros y Fianzas. Circular Única de Seguros y Fianzas. México: Recuperado el 28 de abril de 2017, de:

<http://www.cnsf.gob.mx/Normativa/Paginas/Circular-Unica-Seguros-Fianzas.aspx>

Consar. Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (2015). Informe Anual de Labores. México: Consar. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/1155317/Informe_Anual_de_Labores_2015.pdf

Consar (2015). Diagnóstico del Sistema de Pensiones. México: Consar. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/67501/Diagnostico_del_Sistema_de_Pensiones.pdf

Consar (2014). Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro. México: Consar. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/65656/normatividad_ley_sar.pdf

CONAIF. Consejo Nacional de Inclusión Financiera (2012). Reporte de Inclusión Financiera 4. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusion%20Financiera/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%204.pdf>

CONAIF (2013). Reporte de Inclusión Financiera 5. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusion%20Financiera/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%205.pdf>

CONAIF (2014). Reporte de Inclusión Financiera 6. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusion%20Financiera/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%206.pdf>

CONAIF (2016). Reporte Nacional de Inclusión Financiera 7. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.cnbv.gob.mx/Inclusion%20Financiera/Documents/Reportes%20de%20IF/Reporte%20de%20Inclusion%20Financiera%207.pdf>

CONAIF (2016). Política Nacional de Inclusión Financiera. México: Conaif. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/190321/PNIF.pdf>

Condusef (2016). Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. (2016). Microseguros: más vale prevenir que lamentar. Proteja su dinero, 191. Recuperado el 28 de abril de 2017, de:

<http://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/historico-revista/category/18-numeros-2016>

Coneval (2016). Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2015). Resultados de la medición de pobreza 2014. México: Recuperado el 28 de abril de 2017, de:

http://www.coneval.org.mx/SalaPrensa/Documents/Comunicado005_Medicion_pobreza_2014.pdf

Consumer Financial Protection Bureau. *Financial well-being: The goal of financial education*. January, 2015. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://files.consumerfinance.gov/f/201501_cfpb_report_financial-well-being.pdf

Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., & Singer, D. (2013). *Financial inclusion and legal discrimination against women: Evidence from developing countries*. Washington, DC: World Bank.

FMI. Fondo Monetario Internacional (2015). *Financial Access Survey*. Washington, DC: IMF. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://data.imf.org/?sk=E5DCAB7E-A5CA-4892-A6EA-598B5463A34C>

Fertig, A., Lefkowitz, J., Fishbane, A. (2015). El uso de las ciencias del comportamiento para aumentar los ahorros para el retiro. México: Ideas 42. Recuperado el 27 de abril de 2017 de:

http://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/67484/ideas42_MX-Pensiones_Esp.pdf

Global Banking Alliance for Women, Data2X and the Multilateral Investment Fund of the Inter-American Development Bank. (2015). *Measuring Women's Financial Inclusion: The Value of Sex-Disaggregated Data*. The Global Banking Alliance for Women (GBA). Recuperado el 27 de abril de 2017 de:

http://data2x.org/wp-content/uploads/2016/10/RoadMap_English_Final-32.pdf

Greene, W. (1999). *Análisis econométrico* (3ra ed.). Madrid, España: Prentice Hall.

Gujarati, D. y Porter, D. (2010). *Econometría* (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill

Instituto Nacional de las Mujeres (2010). *Política nacional de igualdad entre mujeres y hombres. Balance y perspectivas*. México: Inmujeres. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.imumi.org/attachments/INMUJERES-Politica_Igualdad_2010.pdf

INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2015). *Encuesta Intercensal 2015: Microdatos*. México: Recuperado el 28 de abril de 2017, de:

<http://cuentame.inegi.org.mx/poblacion/habitantes.aspx?tema=p>

INEGI. (2012). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012: Cuestionario*. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/especiales/enif/2012/doc/enif2012_cuestionario.pdf

INEGI (2012). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012: Microdatos*. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/enif/2012/default.html>

INEGI (2012). *Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2012: Síntesis metodológica*. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/metodologias/ENIF/ENIF2012/Sint_MetENIF2012/Sint_MetENIF2012.pdf

INEGI (2013). Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2012: Tabulados básicos. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril de 2017 de:
<http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/enigh/nc/2012/default.html>

INEGI (2016). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015: Cuestionario. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
http://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/proyectos/enchogares/especiales/enif/2015/doc/enif_2015_cuestionario.pdf

INEGI (2016). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015: Documento metodológico. México: INEGI.
http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/702825081270.pdf

INEGI (2016). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015: Manual del entrevistador. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril de 2017, de: http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/promo/enif_2015_man_entrev.pdf

INEGI (2016). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2015: Microdatos. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/enif/2015/default.html>

INEGI, Bancomext e Inadem (2016). Encuesta Nacional de Productividad y Competitividad de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas: Cuestionario. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril, 2017 de:
http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/establecimientos/otras/enaproce/default_t.aspx

INEGI (2016). Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas. México: INEGI. Recuperado el 27 de abril de 2017 de:
<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mapa/denue3d/default.aspx>

Instituto Nacional de Telecomunicaciones (2016). Segundo Informe Trimestral Estadístico 2016. México: IFT. Recuperado el 27 de abril de 2017 de:
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/estadisticas/informetrimestral2q2016.pdf>

McCord, M. & Biese, K. (2016). El panorama de los microseguros en América Latina y el Caribe: Un mercado cambiante. *Microinsurance Network*. Recuperado el 28 de abril de 2017, de:
file:///E:/id002625/Downloads/Microseguros_Panorama%20ALC%202014_ES_FINAL.pdf

McKinsey Global Institute (2016). *Digital finance for all: Powering Inclusive growth in emerging economies*. Recuperado el 27 de abril de 2017 de:
<file:///E:/id004160/Downloads/MGI-Digital-Finance-For-All-Executive-summary-September-2016.pdf>

Mishkin, F. S. (2009). *The economics of money, banking, and financial markets*. Massachusetts: Pearson Education.

NAFIN. Programa Nacional Crezcamos Juntos. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
http://www.nafin.com/portalfn/content/productos-y-servicios/programas-empresariales/cred_crecer_juntos.html

OCDE. Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (2005). *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:
<http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>

OCDE (2013). *Financial literacy and inclusion. Results of OECD/INFE survey across countries and by gender*. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/TrustFund2013_OECD_INFE_Fin_Lit_and_Incl_SurveyResults_by_Country_and_Gender.pdf

OCDE/INFE (2016). *International Survey of Adult financial literacy competencies*. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD-INFE-International-Survey-of-Adult-Financial-Literacy-Competencies.pdf>

OCDE (2016). Estudio de la OCDE sobre los sistemas de pensiones: México. México: Consar. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/61968/sistema_de_pensiones_2016.pdf

Pailhé, C. (2016). Datos de oferta desagregados por sexo relevantes para la inclusión financiera. Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7827/Datos-de-oferta-desagregados-por-sexo-relevantes-para-la-inclusion-financiera.pdf?sequence=1>

Palabras del Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Enrique Peña Nieto, durante la presentación de la Política Nacional de Inclusión Financiera. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

<https://www.gob.mx/presidencia/prensa/palabras-del-presidente-de-los-estados-unidos-mexicanos-epn-durante-la-presentacion-de-la-politica-nacional-de-inclusion-financiera>

Programa Nacional para el Financiamiento al Desarrollo 2014-2018 (2014). Diario Oficial de la Federación. México. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.shcp.gob.mx/RDC/prog_plan_nacional/pronafide_2013_2018.pdf

SAT (2016). Sistema de Administración Tributaria. (2016). Régimen de Incorporación Fiscal (RIF). México: Recuperado el 28 de abril de 2017, de:

<http://www.sat.gob.mx/RegimenDeIncorporacionFiscal/default.htm>

SAT (2016). Datos abiertos del SAT. México: Recuperado el 28 de abril de 2017, de:

http://www.sat.gob.mx/cifras_sat/Paginas/datos/vinculo.html?page=giipPorRegimen.html

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2009). Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito. México: SHCP. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.shcp.gob.mx/LASHCP/MarcoJuridico/InteligenciaFinanciera/Nacional/a_01_115_ley_de_instituciones_credito.pdf

Swiss Re Sigma. (2016). El seguro mundial en 2015: crecimiento sostenido en un escenario de disparidades regionales. Zúrich, Suiza: *Swiss Reinsurance Company Ltd*. Recuperado el 28 de abril de 2017, de:

http://www.swissre.com/library/archive/sigma3_2016_es.html

Plan Nacional de Migración. Diario Oficial de la Federación. México. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

http://www.gobernacion.gob.mx/es_mx/SEGOB/Programa_Especial_de_Migracion_2014_2018

Vázquez, A. (2015). Determinantes para participar en el mercado formal de productos financieros: El caso del ahorro y del crédito en México, Estudios Económicos CNBV Volumen 3. México: CNBV. Recuperado el 27 de abril de 2017, de:

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/71345/2015_Estudios_economicos_CNBV_Volumen_3.pdf

Anejo A

Instituciones Financieras

En este Anexo se presenta el universo de instituciones que se utilizaron para el análisis de este reporte. La información para todos los sectores corresponde al cierre del primer semestre de 2016. La información sobre activos, cartera y captación proviene de los boletines estadísticos que emite la propia CNBV y la información sobre los canales de acceso proviene de diversas fuentes.



Banca múltiple

Este sector está conformado por 47 instituciones y, de acuerdo a los activos que representa, es el más grande del país.

Tabla A.1 Instituciones que conforman la banca múltiple

Banco	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ^{1/}		
	Miles de millones de pesos	%	Miles de millones de pesos	%	Miles de millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros	TPV
BBVA Bancomer	1,836	22.59	966	23.87	1,042	22.74	1,821	11,133	253,523
Santander	1,244	15.31	572	14.13	634	13.85	1,228	6,423	153,373
Citibanamex	1,099	13.52	575	14.23	705	15.38	1,492	7,662	101,553
Banorte	968	11.91	528	13.06	570	12.44	1,173	7,631	156,262
HSBC	614	7.56	267	6.60	342	7.45	974	5,518	40,788
Scotiabank	351	4.31	226	5.59	234	5.12	574	1,934	23,324
Inbursa	328	4.03	260	6.43	206	4.51	647	827	64,174
Interacciones	180	2.21	93	2.30	108	2.35	1	0	0
Banco del Bajío	175	2.16	114	2.81	136	2.98	295	589	35,661
Afirme	137	1.68	19	0.46	32	0.70	180	1,516	19,565
Banco Azteca	124	1.52	54	1.33	98	2.14	1,746	910	4,817
Bank of America	121	1.49	5	0.12	29	0.63	1	0	0
J.P. Morgan	101	1.24	4	0.11	8	0.18	1	0	0
Banregio	93	1.14	73	1.81	65	1.41	143	266	15,860
Multiva	83	1.02	54	1.33	69	1.50	51	688	4,939
Invex	79	0.97	17	0.41	19	0.42	1	0	0
Monex	71	0.88	17	0.41	23	0.50	10	0	0
Barclays	56	0.69	0	0.00	3	0.06	1	0	0
Banca Mifel	50	0.61	31	0.77	31	0.68	61	62	4,407
Ve por Más	43	0.53	26	0.65	28	0.61	14	0	0
Bancoppel	40	0.50	16	0.41	34	0.75	972	501	0
Deutsche Bank	39	0.48	0	0.00	1	0.02	0	0	0
Banco Credit Suisse	34	0.42	1	0.01	10	0.22	1	0	0
ClBanco	33	0.40	7	0.18	17	0.36	183	137	0
Bank of Tokyo-Mitsubishi UFJ	28	0.35	9	0.23	19	0.41	1	0	0
Compartamos	28	0.34	23	0.58	17	0.37	97	2	0
Banco Ahorro Famsa	23	0.29	12	0.31	20	0.43	486	216	4,187
Bansí	22	0.27	11	0.27	12	0.26	11	518	101
Banco Base	19	0.24	3	0.07	4	0.09	11	0	0
Actinver	19	0.23	9	0.23	13	0.29	58	0	0
Inter Banco	18	0.22	5	0.12	7	0.16	71	249	154
American Express	16	0.19	9	0.23	9	0.19	0	0	0
Consubanco	9	0.11	6	0.14	6	0.12	2	0	0
Banco Bancrea	7	0.08	6	0.16	6	0.13	3	0	0
Investa Bank	6	0.08	2	0.05	3	0.07	1	0	0
Volkswagen Bank	6	0.07	5	0.11	4	0.08	1	0	0
ABC Capital	5	0.06	4	0.10	4	0.09	2	3	0
Inmobiliario Mexicano	5	0.06	4	0.11	4	0.09	1	0	0
Autofin	5	0.06	3	0.08	4	0.08	13	19	0
Finterra	3	0.04	3	0.08	3	0.06	0	0	0
Bankaool	3	0.03	2	0.06	2	0.05	2	3	294
Sabadell	2	0.03	2	0.04	1	0.02	1	0	0
UBS	2	0.02	0	0.00	0	0.00	1	0	0
Forjadores	1	0.01	0	0.01	0	0.01	42	0	0
ICBC	1	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0	0
Dondé Banco	0	0.01	0	0.00	0	0.00	40	0	0
Pagatodo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0	9,868
Banco Walmart	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	0	0	0
Total banca múltiple	8,126	100	4,045	100	4,582	100	12,414	46,807	892,850

1/ El número de canales de acceso proviene de los reportes regulatorios serie R24 Información operativa de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

Fuente: CNBV, junio 2016.

Banca de desarrollo

Este sector se integra por seis instituciones, siendo las más grandes Banobras y Nafin.

Tabla A.2 Instituciones que conforman la banca de desarrollo

Banco	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹		
	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Millones de pesos	%	Sucursales	Cajeros	TPV
Banobras	643,345	39.45	351,607	43.53	347,156	38.12	32	0	0
Nafin	458,770	28.13	176,075	21.80	257,280	28.25	6	0	0
Bancomext	320,169	19.63	171,390	21.22	175,009	19.22	3	0	0
Sociedad Hipotecaria Federal	107,650	6.60	72,789	9.01	76,084	8.36	1	0	0
Banjército	60,643	3.72	33,842	4.19	38,595	4.24	65	351	394
Bansefi	40,280	2.47	2,106	0.26	16,472	1.81	536	37	0
Total banca de desarrollo	1,630,858	100	807,809	100	910,596	100	643	388	394

1/ El número de canales de acceso proviene de los reportes regulatorios serie R24 Información operativa de las Disposiciones de carácter general aplicables a las instituciones de crédito.

Fuente: CNBV, junio 2016.

Sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

Este sector se conforma por 149 instituciones, de las cuales solo Coopdesarrollo tiene un nivel de operación IV. Las dos cajas más grandes (Caja Popular Mexicana y Caja de Ahorro de los Telefonistas) concentran el 46% de los activos y el 50% de la cartera vigente.

Tabla A.3 Instituciones que conforman las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹		
		Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Sucursales	Cajeros	TPV
Caja Popular Mexicana	III	35,969	33.39	23,829	37.32	29,780	34.07	461	194	655
Caja de Ahorro de los Telefonistas	III	13,488	12.52	7,812	12.24	10,577	12.10	17	0	17
Caja Morelia Valladolid	III	3,823	3.55	2,246	3.52	3,171	3.63	77	9	86
Coopdesarrollo	IV	2,606	2.42	1,229	1.93	2,070	2.37	44	2	46
Caja Real del Potosí	III	2,278	2.11	1,419	2.22	1,524	1.74	24	0	24
FINAGAM	III	2,194	2.04	1,074	1.68	1,924	2.20	23	0	23
Caja Hipódromo	III	1,969	1.83	825	1.29	1,619	1.85	14	3	17
Cooperativa Acreimex	III	1,918	1.78	1,290	2.02	1,611	1.84	0	0	0
Caja San Nicolás	III	1,901	1.76	1,355	2.12	1,561	1.79	39	10	49
Caja Popular San Rafael	III	1,743	1.62	1,005	1.57	1,264	1.45	15	0	15
Caja Popular Cerano	III	1,652	1.53	776	1.22	1,309	1.50	22	0	22
Caja Inmaculada	III	1,645	1.53	552	0.87	1,453	1.66	20	5	25
Caja Popular Apaseo el Alto	III	1,638	1.52	1,086	1.70	1,187	1.36	59	4	63
Caja Popular Cristóbal Colón	III	1,435	1.33	1,041	1.63	1,187	1.36	27	4	31
Caja Popular Dolores Hidalgo	III	1,391	1.29	632	0.99	1,070	1.22	23	0	23
Caja Popular Tamazula	III	1,348	1.25	857	1.34	1,168	1.34	11	0	11
Caja Buenos Aires	III	1,224	1.14	631	0.99	1,046	1.20	31	3	34
Caja Popular San Pablo	III	1,214	1.13	726	1.14	992	1.14	11	0	11
Caja Popular San Juan Bosco	III	1,202	1.12	532	0.83	916	1.05	16	0	16
Caja Popular Los Reyes	III	1,126	1.05	588	0.92	864	0.99	6	3	9
Caja Popular Oblatos	III	1,015	0.94	709	1.11	843	0.96	40	6	46
Caja SMG	III	1,013	0.94	681	1.07	833	0.95	42	14	56
Caja Popular de Ahorros Yanga	III	1,011	0.94	720	1.13	824	0.94	18	8	26
Caja Popular la Providencia	III	994	0.92	580	0.91	804	0.92	32	8	40
Caja Popular Las Huastecas	III	871	0.81	556	0.87	756	0.86	38	15	53
Caja Popular Atemajac	III	687	0.64	509	0.80	584	0.67	40	0	40
Caja Mitras	III	674	0.63	489	0.77	552	0.63	27	0	27

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹		
		Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Sucursales	Cajeros	TPV
Caja Popular Cortazar	III	664	0.62	292	0.46	484	0.55	15	4	19
Caja Popular Florencio Rosas de Querétaro	III	661	0.61	353	0.55	474	0.54	10	0	10
Caja Popular José Ma. Mercado	III	574	0.53	399	0.63	489	0.56	10	4	14
Caja Popular Juventino Rosas	III	529	0.49	378	0.59	472	0.54	10	0	10
Caja Popular 15 de Mayo	II	502	0.47	282	0.44	404	0.46	8	0	8
Caja Popular Tata Vasco	III	446	0.41	173	0.27	388	0.44	4	1	5
Caja La Sagrada Familia	III	444	0.41	251	0.39	332	0.38	32	3	35
Caja Cihualpilli de Tonalá	III	431	0.40	244	0.38	347	0.40	13	0	13
Caja Popular Santiago Apóstol	II	424	0.39	200	0.31	352	0.40	9	0	9
Caja Popular Chavinda	III	416	0.39	64	0.10	380	0.43	1	0	1
Progreso de Vicente Guerrero	III	412	0.38	185	0.29	382	0.44	9	0	9
Caja Popular Santuario Guadalupano	III	393	0.37	158	0.25	363	0.41	5	0	5
Caja Popular Sahuayo	II	384	0.36	192	0.30	316	0.36	6	1	7
Caja Popular Agustín de Iturbide	II	373	0.35	231	0.36	311	0.36	14	0	14
Caja Popular 9 de Agosto Salamanca	III	364	0.34	202	0.32	291	0.33	19	0	19
Caja Popular Rosario	II	325	0.30	189	0.30	211	0.24	3	0	3
Caja Popular Lagunillas	III	315	0.29	176	0.28	270	0.31	8	0	8
Caja Popular Fray Juan Calero	III	309	0.29	135	0.21	261	0.30	5	1	6
Caja Popular Purépero	II	306	0.28	61	0.10	256	0.29	6	0	6
Caja Popular Pío XII	II	299	0.28	180	0.28	263	0.30	11	4	15
Caja Popular La Merced	III	293	0.27	205	0.32	251	0.29	16	0	16
Caja Zongolica	II	288	0.27	139	0.22	233	0.27	15	4	19
Caja Solidaria Guachinango	I	278	0.26	153	0.24	246	0.28	13	7	20
Caja de Ahorros Tepeyac	II	274	0.25	114	0.18	171	0.20	10	0	10
Caja Popular León Franco de Rioverde	II	272	0.25	127	0.20	238	0.27	6	0	6
Unión de Servicios Allende	II	269	0.25	108	0.17	244	0.28	1	0	1
Caja Popular Comonfort	II	268	0.25	145	0.23	225	0.26	7	0	7
Caja Popular San José de Tlajomulco	II	253	0.23	144	0.23	196	0.22	12	0	12
Cooperativa Nuevo México	II	245	0.23	114	0.18	211	0.24	4	0	4
Caja Cerro de la Silla	II	226	0.21	147	0.23	190	0.22	18	0	18
Caja Popular Inmaculada Concepción de la Huerta	II	210	0.20	154	0.24	187	0.21	0	0	0
El Rosario	II	208	0.19	85	0.13	161	0.18	1	0	1
Caja Depac Poblana	II	208	0.19	130	0.20	179	0.21	15	1	16
Caja Solidaria Epitacio Huerta	I	206	0.19	68	0.11	161	0.18	3	0	3
Cooperativa San Andrés Coyutla	II	205	0.19	58	0.09	185	0.21	4	0	4
Caja de Ahorros UNIFAM	II	193	0.18	95	0.15	142	0.16	12	1	13
Caja Solidaria Regional Serrana	I	192	0.18	101	0.16	174	0.20	6	0	6
Jesús María Montaña	II	187	0.17	129	0.20	110	0.13	6	0	6
Caja Popular Villanueva	II	187	0.17	134	0.21	154	0.18	6	0	6
Tangamandapio	II	186	0.17	40	0.06	165	0.19	1	0	1
Caja Solidaria San Miguel Huimilpan	I	172	0.16	15	0.02	155	0.18	1	0	1
Caja Popular Peñitas	II	168	0.16	91	0.14	139	0.16	6	0	6
Caja Popular Manzanillo	II	167	0.16	95	0.15	139	0.16	9	0	9
Caja Popular San José de Casimiro	II	160	0.15	110	0.17	140	0.16	9	0	9
Renacimiento	II	160	0.15	138	0.22	134	0.15	6	0	6
Red Eco de la Montaña	I	158	0.15	98	0.15	118	0.14	8	2	10
Caja Santa María de Guadalupe	II	156	0.15	40	0.06	132	0.15	3	0	3
San Bernardino	II	151	0.14	41	0.06	133	0.15	6	0	6
Cooperativa San Juan Bautista de San Juan del Río Qro	II	150	0.14	71	0.11	129	0.15	5	0	5
Caja Solidaria Sierra de San Juan	II	150	0.14	77	0.12	111	0.13	7	2	9
Caja Solidaria Santa María del Oro	II	148	0.14	82	0.13	119	0.14	3	1	4
Caja Popular Tanhuato	II	147	0.14	113	0.18	124	0.14	7	0	7
Caja Solidaria Valle de Guadalupe	II	141	0.13	77	0.12	112	0.13	6	3	9

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹		
		Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Sucursales	Cajeros	TPV
Caja Popular José Ma. Velasco	II	139	0.13	56	0.09	112	0.13	4	0	4
Caja Popular Río Presidio	II	136	0.13	117	0.18	111	0.13	7	0	7
Caja Solidaria Jala	II	135	0.12	97	0.15	93	0.11	3	0	3
Cooperativa Yolomecatl	II	133	0.12	87	0.14	108	0.12	8	0	8
Caja Solidaria Tecuala	I	133	0.12	69	0.11	100	0.11	2	0	2
Caja Solidaria Chiquilztl	I	133	0.12	81	0.13	97	0.11	8	0	8
Caja Popular Tomatlán	II	131	0.12	82	0.13	115	0.13	11	0	11
Caja Arturo Márquez Aguilar	II	129	0.12	74	0.12	107	0.12	9	0	9
Caja Solidaria Sur de Jalisco	II	128	0.12	87	0.14	96	0.11	6	0	6
Caja Itzaez	II	125	0.12	64	0.10	111	0.13	14	0	14
Caja Solidaria San Gabriel	I	117	0.11	46	0.07	71	0.08	1	0	1
Caja Popular San Miguel de Allende	II	117	0.11	59	0.09	90	0.10	2	0	2
Caja Solidaria José Carrillo García	II	112	0.10	75	0.12	58	0.07	1	0	1
Caja Solidaria Dr. Arroyo	II	111	0.10	65	0.10	68	0.08	2	0	2
Caja Solidaria Galeana	II	108	0.10	34	0.05	65	0.07	1	0	1
Caja Popular Cristo Rey	II	105	0.10	50	0.08	98	0.11	3	0	3
Cosechando Juntos lo Sembrado	I	100	0.09	22	0.03	89	0.10	5	0	5
Caja Solidaria Nueva Galicia	II	98	0.09	58	0.09	81	0.09	3	1	4
Caja Polotitlán	II	92	0.09	39	0.06	80	0.09	1	0	1
Caja Solidaria La Huerta	II	92	0.08	56	0.09	82	0.09	10	3	13
Unidos por el Progreso de Sayula	II	90	0.08	70	0.11	61	0.07	7	0	7
Caja Popular Tzaulán	II	83	0.08	43	0.07	67	0.08	8	0	8
Fesolidaridad	I	83	0.08	57	0.09	71	0.08	13	0	13
Caja Cristo Rey	II	81	0.08	0	0.00	10	0.01	0	0	0
Caja Solidaria San Miguel de Cruces	I	73	0.07	47	0.07	61	0.07	4	0	4
Caja San Isidro	I	71	0.07	22	0.03	63	0.07	0	0	0
Caja Solidaria Huejuquilla	I	69	0.06	28	0.04	67	0.08	2	1	3
Tecolotlán	II	68	0.06	25	0.04	47	0.05	4	0	4
Caja Solidaria Dos Ríos	II	66	0.06	20	0.03	49	0.06	2	0	2
Cooperativa Lachao	I	66	0.06	48	0.08	44	0.05	3	0	3
Caja Popular Progreso García	I	64	0.06	27	0.04	56	0.06	2	0	2
Caja Popular Tecuala	II	62	0.06	23	0.04	49	0.06	2	0	2
Caja Santa Rosa	I	60	0.06	17	0.03	54	0.06	5	0	5
Caja Popular Yuriria	I	59	0.05	24	0.04	44	0.05	2	0	2
Caja Solidaria Ejidos de Xalisco	I	58	0.05	16	0.03	34	0.04	3	0	3
Caja Popular Nuestra Señora de Tonaya	I	58	0.05	22	0.03	49	0.06	2	0	2
Caja Tepic	I	56	0.05	26	0.04	47	0.05	4	0	4
Caja de Ahorro Santiaguito	I	55	0.05	39	0.06	45	0.05	1	0	1
Caja Solidaria Minatitlán	I	55	0.05	35	0.06	48	0.05	2	0	2
Caja Popular Teocelo	I	54	0.05	16	0.03	46	0.05	3	0	3
Caja Solidaria San Sebastián del Oeste	I	53	0.05	19	0.03	48	0.05	3	0	3
Caja Solidaria Aguascalientes	II	50	0.05	34	0.05	42	0.05	4	0	4
Caja Solidaria Zapotitlán	I	49	0.05	31	0.05	34	0.04	0	0	0
Caja Solidaria Puente de Camotlán	I	46	0.04	20	0.03	33	0.04	3	0	3
Caja Solidaria El Limón	I	45	0.04	15	0.02	39	0.04	1	0	1
Caja Solidaria Santiago Papasquiaro	I	42	0.04	22	0.03	23	0.03	3	0	3
IFR Tlapanalton	I	36	0.03	24	0.04	31	0.04	6	0	6
Esperanza Indígena Zapoteca	I	36	0.03	20	0.03	23	0.03	3	0	3
Caja Solidaria Casa de Ahorro Campesino	I	35	0.03	25	0.04	14	0.02	2	0	2
Caja Solidaria Magdalena	I	34	0.03	12	0.02	20	0.02	1	0	1
Caja Solidaria Ayotl	I	33	0.03	16	0.03	31	0.04	1	0	1
Caja Solidaria Cuautitlán	I	32	0.03	23	0.04	21	0.02	4	0	4
Sistemas de Proyectos Organizados en Comunidad	I	31	0.03	9	0.01	24	0.03	3	0	3

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera total		Captación total		Canales ¹		
		Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Sucursales	Cajeros	TPV
Caja Solidaria Xochitlán	I	30	0.03	13	0.02	25	0.03	1	0	1
Caja Solidaria Campesinos Unidos de Culiacán	I	28	0.03	10	0.02	21	0.02	4	0	4
Caja Solidaria Elota	I	25	0.02	14	0.02	11	0.01	2	0	2
Caja Santa María	I	25	0.02	16	0.03	20	0.02	2	0	2
Caja Solidaria Tala	I	23	0.02	14	0.02	11	0.01	1	0	1
Tuxca	I	23	0.02	11	0.02	16	0.02	1	0	1
Redfin	I	22	0.02	15	0.02	17	0.02	5	0	5
Caja Solidaria Campesina Santa María Amealco	I	18	0.02	11	0.02	6	0.01	1	0	1
MANXICO	I	14	0.01	4	0.01	10	0.01	3	0	3
Cooperativa Acapiotzin	I	12	0.01	7	0.01	10	0.01	1	0	1
Seficroc	I	8	0.01	1	0.00	6	0.01	1	0	1
Caja Fama*	II							8	0	8
Caja La Guadalupeana*	II							8	0	8
Caja Popular San José Iturbide*	III							0	0	0
Santa Margarita*	II							4	0	4
Tosepantomin*	II							6	0	6
Total		1,630,858	28,062	100	63,844	100	87,422	1,859	332	2,191

1/ El número de canales de acceso proviene de los reportes regulatorios que las instituciones envían a la CNBV.

* Sociedades que a la fecha de corte no habían entregado información a la CNBV en tiempo y forma de acuerdo a las disposiciones aplicables.

Fuente: CNBV, junio 2016.

Sociedades financieras populares

Este sector se conforma por 44 instituciones, de las cuales, 32 operan bajo nivel I, 6 con nivel II, 5 en nivel III y solo Libertad Servicios Financieros en nivel IV, misma que tiene el 46% de la captación tradicional del mercado.

Tabla A.4 Instituciones que conforman las sociedades financieras populares

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera vigente		Captación tradicional		Canales ¹	
		Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Sucursales	Cajeros
Libertad Servicios Financieros	IV	11,553	41.17	7,923	43.74	9,039	46.07	201	160
Consejo de Asistencia al Microemprendedor (CAME)	III	2,340	8.34	1,768	9.76	1,469	7.49	245	5
Akala	I	2,113	7.53	352	1.94	1,929	9.83	22	32
Proyecto Coincidir	I	1,760	6.27	1,364	7.53	1,249	6.37	39	0
Fincomún, Servicios Financieros Comunitarios	III	1,688	6.01	1,295	7.15	1,064	5.42	98	0
Administradora de Caja Bienestar	III	1,387	4.94	801	4.42	1,213	6.18	29	0
Te Creemos	II	1,325	4.72	971	5.36	384	1.96	140	0
Unagra	III	611	2.18	446	2.46	489	2.49	9	14
Crediclub	I	531	1.89	417	2.30	0	0.00	34	0
Opciones Empresariales del Noreste	I	517	1.84	438	2.42	70	0.36	31	0
Operadora de Recursos Reforma	III	502	1.79	229	1.26	451	2.30	18	0
Financiera Auxi	I	443	1.58	238	1.31	389	1.98	3	0
Financiera Planfia	II	389	1.39	164	0.90	185	0.94	0	0
Financiera Tamazula	I	360	1.28	218	1.20	293	1.49	5	0
Capital Activo	I	305	1.09	171	0.94	276	1.41	4	0
Financiera Súmate	I	290	1.03	217	1.20	0	0.00	42	0
La Perseverancia del Valle de Tehuacán	I	272	0.97	208	1.15	133	0.68	11	5
Financiera Mexicana para el Desarrollo Rural	II	261	0.93	90	0.50	172	0.88	34	0
Solución ASEA	II	229	0.82	201	1.11	74	0.37	34	0
Caja Progressa	II	196	0.70	134	0.74	181	0.92	11	0
Caja de la Sierra Gorda	II	154	0.55	103	0.57	139	0.71	15	0
Financiera Sustentable de México	I	147	0.52	110	0.61	7	0.04	0	0

Sociedad	Nivel de operación	Activo total		Cartera vigente		Captación tradicional		Canales ¹	
		Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Miles de pesos	%	Sucursales	Cajeros
Unete Financiera de Allende	I	118	0.42	20	0.11	111	0.57	0	0
Ku-Bo Financiero	I	113	0.40	34	0.19	33	0.17	1	0
JP Sofiexpress	I	89	0.32	53	0.29	76	0.39	14	0
Sociedad de Alternativas Económicas	I	67	0.24	0	0.00	58	0.30	1	0
Multiplica México	I	65	0.23	36	0.20	58	0.30	6	0
Impulso para el Desarrollo de México	I	53	0.19	40	0.22	7	0.03	2	0
Mascaja	I	42	0.15	31	0.17	24	0.12	0	0
Alta Servicios Financieros	I	30	0.11	1	0.00	0	0.00	0	0
Apoyo Múltiple	I	26	0.09	3	0.01	9	0.05	1	0
Servicios Financieros Alternativos	I	25	0.09	18	0.10	23	0.12	9	0
Paso Seguro Creando Futuro	I	13	0.05	10	0.06	0	0.00	3	0
Financiera del Sector Social	I	12	0.04	0	0.00	0	0.00	1	0
Financiera Sofitab	I	10	0.03	6	0.04	5	0.02	2	0
Acción y Evolución	I	7	0.03	2	0.01	3	0.01	6	0
Comercializadora Financiera de Automotores	I	6	0.02	1	0.01	0	0.00	1	0
Tepadi	I	3	0.01	0	0.00	2	0.01	0	0
Sociedad de Ahorro y Crédito La Paz	I	2	0.01	0	0.00	1	0.00	1	0
Sociedad Financiera de Crédito Popular Nacional	I	2	0.01	0	0.00	0	0.00	1	0
T Agiliza	I	2	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0
Batoamigo	I	2	0.01	0	0.00	0	0.00	0	0
Devida Hipotecaria	I	1	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0
Operaciones de Tu Lado	I	1	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0
Total		28,062	100	18,115	100	19,617	100	1,076	216

^{1/} El número de canales de acceso proviene de los reportes regulatorios que las instituciones envían a la CNBV.
Fuente: CNBV, junio 2016.

Anejo B


Infografías



Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.9

Cajeros  5.4


Corresponsales  4.3

TPV  100.5

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 2,023 municipios
67%
50 mil y menos habitantes

 435 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 72%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



96

Controversias
por sector

Banca múltiple	59%	74,014
Seguros	15%	18,561
SIC	13%	15,820
Afores	5%	6,028
Otros	9%	11,031
Total		125,454



Acceso



Protección



Nacional

Municipios: 2,458

 Población adulta: 88,898,734



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **12,493**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,936**

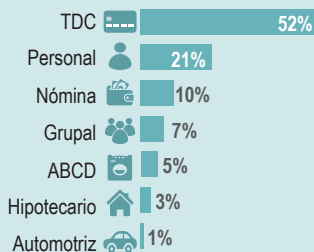
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **6,106**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,598

EACP 338



Distribución de asegurados por género

 **72%**  **28%**

3,024

Prima per cápita
(pesos)


Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,000**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.8


Cajeros  6.2


Corresponsales  5.0

TPV  126.7

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

7 municipios  100%
50 mil y menos habitantes

4 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



189

Controversias
por sector

Banca múltiple	51%	1,604
Seguros	14%	448
SIC	15%	459
Afores	5%	151
Otros	15%	454
Total		3,116



Acceso



Protección



Aguascalientes

Municipios: 11

 Población adulta: 924,782



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **12,039**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,440**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos


 **8,826**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,039**

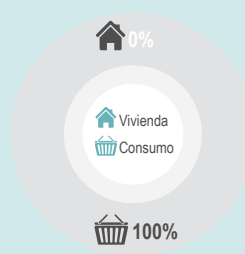
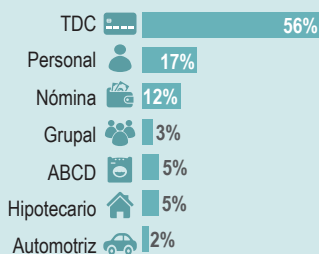
EACP **401**

Distribución de asegurados por género

 60%  40%

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **887**




2,151
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.3


Cajeros  9.1


Corresponsales  5.9

TPV  258.4

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

1 municipio  100%
50 mil y menos habitantes

4 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



174

Controversias
por sector

Banca múltiple	57%	578
Seguros	15%	148
SIC	9%	95
Afores	9%	88
Otros	10%	98
Total		1,007



Acceso



Protección



Baja California Sur

Municipios: 5

 Población adulta: 572,341



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 11,958

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 6,216

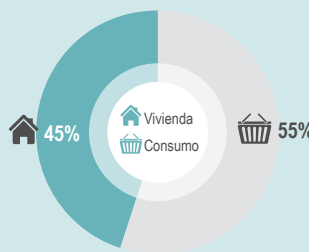
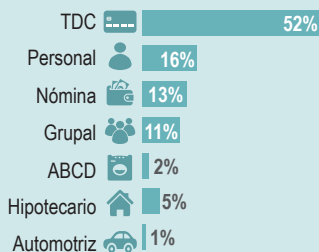
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 7,268

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **6,189**

EACP **27**



Distribución de asegurados por género

 58%  42%

2,758

Prima per cápita
(pesos)


Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 1,291

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.6

Cajeros  7.5

Corresponsales  7.0

TPV  116.3

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

0 municipios
0%
50 mil y menos habitantes

5 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



70

Controversias
por sector

Banca múltiple	64%	1,558
Seguros	13%	306
SIC	8%	201
Afores	6%	150
Otros	9%	206
Total		2,421



Acceso




Protección



Baja California

Municipios: 5

 Población adulta: 2,608,958



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **10,791**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,333**

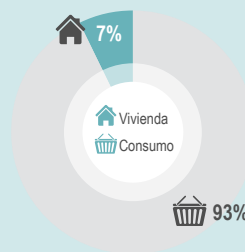
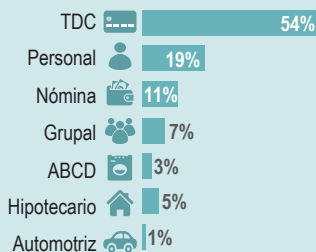
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **9,224**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,308

EACP 25



Distribución de asegurados por género

 55%  45%

2,028

Prima per cápita
(pesos)


Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,221**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.1


Cajeros  5.5


Corresponsales  3.5

TPV  93.0

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

6 municipios  100%
50 mil y menos habitantes

5 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



223

Controversias
por sector

Banca múltiple	35%	920
Seguros	11%	281
SIC	40%	1,042
Afores	7%	185
Otros	7%	170
Total		2,598



Acceso



Protección



Campeche

Municipios: 11

 Población adulta: 671,897



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 10,378

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 5,651

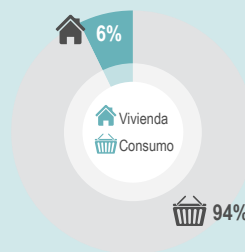
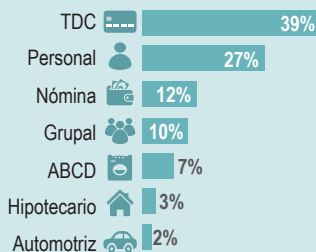
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 5,062

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,516**



EACP **135**



Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 1,035

Distribución de asegurados por género

 56%  44%

2,362

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.8

Cajeros  10.3

Corresponsales  4.5

TPV  228.2

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

0 municipios
0%
50 mil y menos habitantes

16 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



194

Controversias por sector

Banca múltiple	72%	15,048
Seguros	16%	3,390
SIC	1%	294
Afores	2%	486
Otros	8%	1,603
Total		20,821



Acceso




Protección



Ciudad de México

Municipios: 16

 Población adulta: 6,941,889



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **36,068**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **13,095**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **11,013**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **13,005**

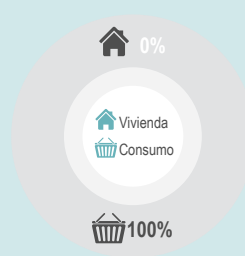
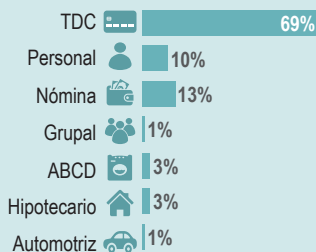
EACP **90**

Distribución de asegurados por género

 76%  24%

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,641**



15,670

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.2


Cajeros  2.1


Corresponsales  3.5

TPV  32.8

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

94 municipios  67%
50 mil y menos habitantes

24 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 74%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



78

Controversias
por sector

Banca múltiple	40%	1,280
Seguros	13%	412
SIC	27%	862
Afores	5%	157
Otros	15%	491
Total		3,202



Acceso




Protección



Chiapas

Municipios: 118

 Población adulta: 3,644,598



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **6,812**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **3,278**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

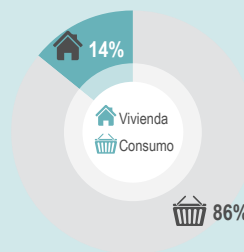
 **2,443**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos



Banca **3,159**

EACP **120**

TDC	37%
Personal	30%
Nómina	8%
Grupal	15%
ABCD	7%
Hipotecario	1%
Automotriz	1%



Distribución de asegurados por género

 63%  37%

727

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **773**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.7


Cajeros  6.6


Corresponsales  4.6

TPV  117.7

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

58 municipios  72%
50 mil y menos habitantes

9 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 76%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



123

Controversias
por sector

Banca múltiple	51%	2,935
Seguros	14%	821
SIC	20%	1,171
Afores	7%	409
Otros	8%	451
Total		5,787



Acceso




Protección



Chihuahua

Municipios: 67

 Población adulta: 2,707,442



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **11,188**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,023**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **8,720**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **4,800**

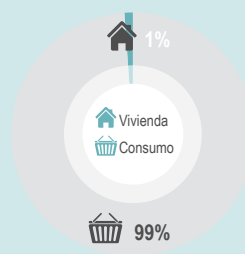
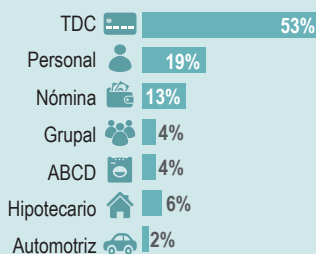
EACP **223**

Distribución de asegurados por género

 76%  24%

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **844**



2,188
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.8


Cajeros  7.4


Corresponsales  6.9

TPV  113.4

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

26 municipios  85%
50 mil y menos habitantes

12 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 89%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



80

Controversias
por sector

Banca múltiple	57%	1,673
Seguros	14%	422
SIC	6%	188
Afores	11%	316
Otros	11%	317
Total		2,916



Acceso




Protección



Coahuila

Municipios: 38

 Población adulta: 2,185,600



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **10,997**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **6,234**

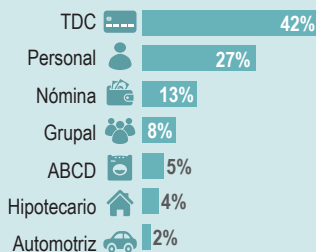
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **7,590**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 6,055

EACP 180



Distribución de asegurados por género

 72%  28%

2,952

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **874**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.9

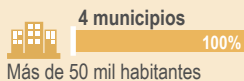
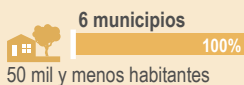
Cajeros  6.3

Corresponsales  4.2

TPV  118.5

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



260

Controversias
por sector

Banca múltiple	53%	880
Seguros	10%	163
SIC	21%	348
Afores	5%	88
Otros	11%	191
Total		1,670



Acceso



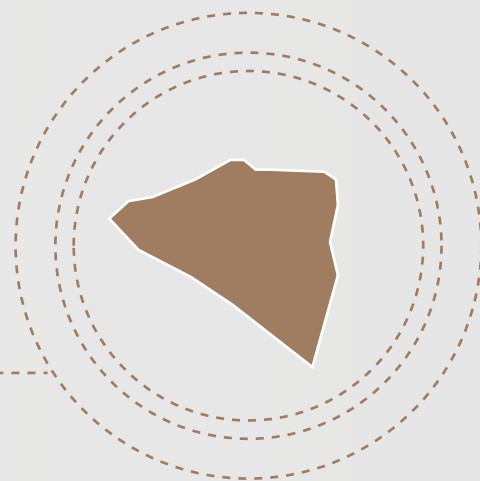
Protección



Colima

Municipios: 10

 Población adulta: 543,562



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 13,046

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 7,031

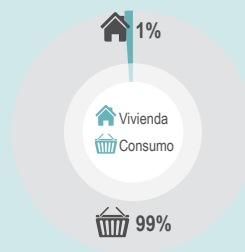
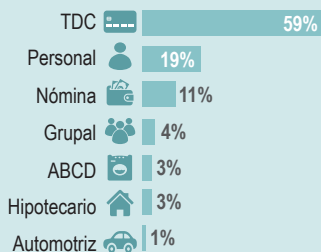
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 6,572

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,842

EACP 1,189



Distribución de asegurados por género

 59%  41%

2,473

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 916

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.4


Cajeros  4.1


Corresponsales  4.2

TPV  65.8

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 35 municipios
50 mil y menos habitantes 91%

 4 municipios
Más de 50 mil habitantes 100%

Total: 92%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



131

Controversias
por sector

Banca múltiple	50%	1,499
Seguros	15%	454
SIC	19%	556
Afores	7%	210
Otros	9%	262
Total		2,981



Acceso



Protección



Durango

Municipios: 39

 Población adulta: 1,279,976



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **9,359**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **4,883**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **5,982**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

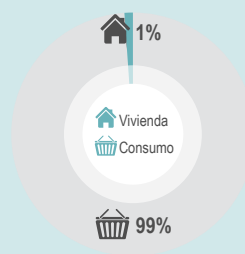
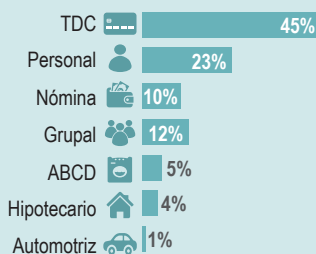
Banca 4,335



EACP 548

Distribución de asegurados por género

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **819**



 68%  32%

1,685
Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.3

Cajeros  4.6

Corresponsales  3.4

TPV  87.7

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

17 municipios
50 mil y menos habitantes

29 municipios
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



65

Controversias
por sector

Banca múltiple	49%	2,286
Seguros	12%	570
SIC	25%	1,167
Afores	4%	200
Otros	9%	415
Total		4,638



Acceso




Protección



Guanajuato

Municipios: 46

 Población adulta: 4,172,393



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 14,023

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 5,965

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 5,400

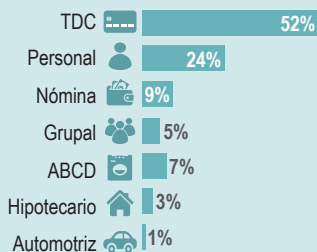
Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,604



EACP 1,361

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 931



Distribución de asegurados por género

 49%  51%


1,832

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.4


Cajeros  3.0

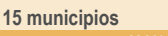
Corresponsales  2.8

TPV  49.0

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

66 municipios  85%
50 mil y menos habitantes

15 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 88%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



65

Controversias
por sector

Banca múltiple	59%	1,225
Seguros	15%	306
SIC	14%	287
Afores	5%	98
Otros	8%	167
Total		2,083



Acceso




Protección



Guerrero

Municipios: 81

 Población adulta: 2,497,973



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **7,463**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **4,381**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

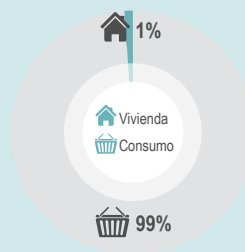
 **3,234**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,233

EACP 148

TDC	36%
Personal	33%
Nómina	10%
Grupal	13%
ABCD	8%
Hipotecario	1%
Automotriz	1%



Distribución de asegurados por género

 53%  47%

1,439

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **739**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.5


Cajeros  3.6


Corresponsales  2.7

TPV  53.7

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

72 municipios  90%
50 mil y menos habitantes

12 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 92%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



76

Controversias
por sector

Banca múltiple	50%	999
Seguros	20%	392
SIC	16%	311
Afores	5%	95
Otros	10%	197
Total		1,994



Acceso



Protección



Hidalgo

Municipios: 84

 Población adulta: 2,097,713



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **8,711**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **4,652**

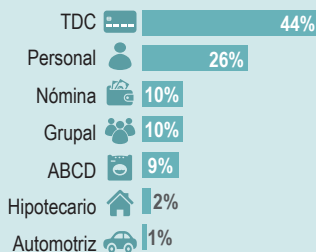
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **3,620**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,437

EACP 215



Distribución de asegurados por género

 50%  50%

1,158

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **801**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.6


Cajeros  5.8


Corresponsales  4.3

TPV  123.9

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 102 municipios
50 mil y menos habitantes 95%

 23 municipios
Más de 50 mil habitantes 100%

Total: 96%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



84

Controversias
por sector

Banca múltiple	65%	5,712
Seguros	12%	1,079
SIC	12%	1,072
Afores	4%	386
Otros	7%	588
Total		8,837



Acceso




Protección



Jalisco

Municipios: 125

 Población adulta: 5,812,665



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **13,425**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **6,032**

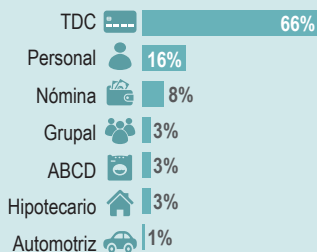
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **6,112**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,240

EACP 793



Distribución de asegurados por género

 72%  28%

2,922

Prima per cápita
(pesos)


Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,388**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.3


Cajeros  3.6


Corresponsales  2.7

TPV  60.2

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 65 municipios
95%
50 mil y menos habitantes

 60 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 98%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



74

Controversias
por sector

Banca múltiple	68%	8,821
Seguros	15%	1,957
SIC	5%	627
Afores	3%	396
Otros	9%	1,220
Total		13,021



Acceso



Protección



México

Municipios: 125

 Población adulta: 12,499,669



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **7,391**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,082**

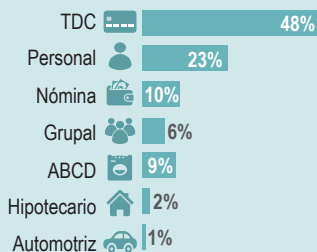
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **3,415**


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,979

EACP 103



Distribución de asegurados por género

 63%  37%

1,611

Prima per cápita
(pesos)

 **827**

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 0%

 Vivienda


 Consumo

 100%

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.9


Cajeros  3.4

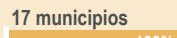
Corresponsales  2.5

TPV  67.6

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

96 municipios  98%
50 mil y menos habitantes

17 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 98%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



46

Controversias
por sector

Banca múltiple	57%	1,227
Seguros	13%	286
SIC	21%	460
Afores	2%	53
Otros	6%	122
Total		2,148



Acceso




Protección



Michoacán

Municipios: 113

 Población adulta: 3,316,364



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **10,915**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,147**

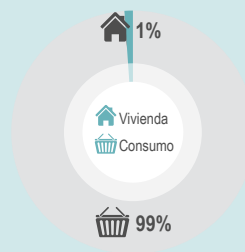
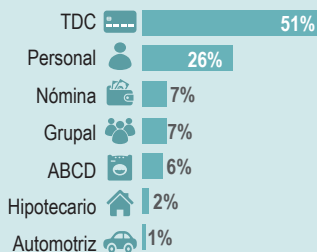
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **3,722**



Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,444

EACP 703



Distribución de asegurados por género

 48%  52%

1,210

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **676**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.1


Cajeros  5.0


Corresponsales  4.1

TPV  95.8

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

21 municipios  100%
50 mil y menos habitantes

12 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



127

Controversias
por sector

Banca múltiple	61%	2,015
Seguros	11%	372
SIC	16%	510
Afores	3%	111
Otros	8%	275
Total		3,283



Acceso




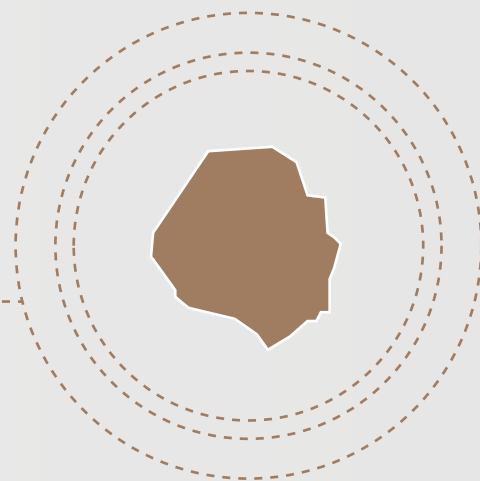
Protección



Morelos

Municipios: 33

 Población adulta: 1,428,442



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 10,831

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 6,207

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos



 4,900

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,729

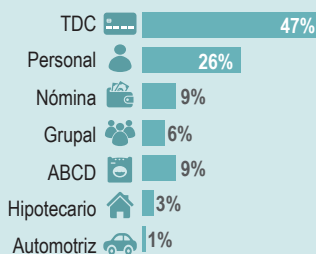
EACP 478

Distribución de asegurados por género

 48%  52%

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 850



1,816

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.2

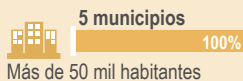
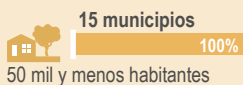
Cajeros  5.4

Corresponsales  4.0

TPV  86.1

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)



Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



147

Controversias
por sector

Banca múltiple	49%	1,078
Seguros	11%	232
SIC	24%	529
Afores	6%	132
Otros	10%	226
Total		2,197



Acceso



Protección



Nayarit

Municipios: 20

 Población adulta: 894,703



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 10,958

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 5,643

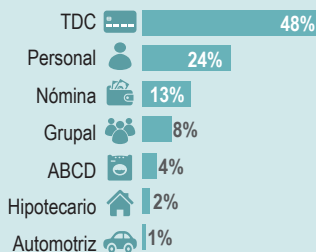
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 4,772

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,797



EACP 847



Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 831

Distribución de asegurados por género

 55%  45%

1,436

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.7


Cajeros  10.0


Corresponsales  8.4

TPV  159.3

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 38 municipios
50 mil y menos habitantes 95%

 13 municipios
Más de 50 mil habitantes 100%

Total: 96%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



72

Controversias
por sector

Banca múltiple	61%	2,669
Seguros	14%	591
SIC	9%	375
Afores	7%	322
Otros	9%	383
Total		4,340



Acceso




Protección



Nuevo León

Municipios: 51

 Población adulta: 3,831,996



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 15,685

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 7,457

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 8,705

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 7,071

EACP 386

TDC	53%
Personal	25%
Nómina	10%
Grupal	4%
ABCD	2%
Hipotecario	4%
Automotriz	2%



Distribución de asegurados por género

 70%  30%

6,059

Prima per cápita (pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 1,064

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.5


Cajeros  2.9


Corresponsales  2.4

TPV  37.8

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 561 municipios
31%
50 mil y menos habitantes

 9 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 32%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



49

Controversias
por sector

Banca múltiple	43%	1,136
Seguros	13%	332
SIC	30%	800
Afores	5%	128
Otros	9%	245
Total		2,641



Acceso




Protección



Oaxaca

Municipios: 570

 Población adulta: 2,849,667



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **8,794**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **4,079**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **2,714**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 3,561

EACP 518

Distribución de asegurados por género

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **474**

TDC	33%
Personal	33%
Nómina	10%
Grupal	15%
ABCD	6%
Hipotecario	1%
Automotriz	1%



 79%  21%

737
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.6


Cajeros  3.4


Corresponsales  3.8

TPV  73.6

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 193 municipios
63%
50 mil y menos habitantes

 24 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 67%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



48

Controversias
por sector

Banca múltiple	66%	2,662
Seguros	20%	814
SIC	3%	102
Afores	4%	169
Otros	7%	262
Total		4,009



Acceso




Protección



Puebla

Municipios: 217

 Población adulta: 4,418,895



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **7,629**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **4,445**

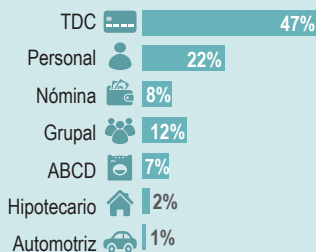
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **3,756**


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,251

EACP 194



Distribución de asegurados por género

 54%  46%

1,338

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **703**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.6


Cajeros  7.4


Corresponsales  5.0

TPV  159.4

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

9 municipios  100%
50 mil y menos habitantes

9 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



123

Controversias
por sector

Banca múltiple	55%	1,418
Seguros	12%	302
SIC	24%	626
Afores	3%	80
Otros	6%	165
Total		2,591



Acceso




Protección



Querétaro

Municipios: 18

 Población adulta: 1,469,155



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **15,451**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **6,707**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **6,858**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,665**

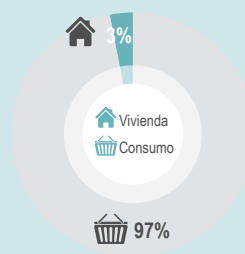
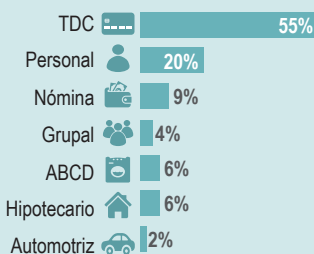
EACP **1,043**

Distribución de asegurados por género

 79%  21%

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **781**




2,873

Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.2


Cajeros  12.7


Corresponsales  7.4

TPV  383.7

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

6 municipios  83%
50 mil y menos habitantes

5 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 91%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



180

Controversias
por sector

Banca múltiple	46%	1,311
Seguros	10%	293
SIC	22%	611
Afores	6%	182
Otros	16%	440
Total		2,837



Acceso




Protección



Quintana Roo

Municipios: 11

 Población adulta: 1,165,272



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **12,945**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,496**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **8,023**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

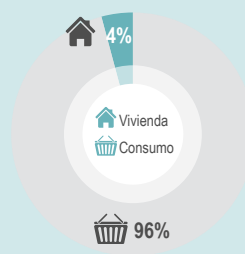
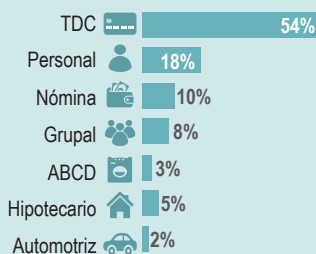
Banca 5,395



EACP 100

Distribución de asegurados por género

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,142**




 **72%**  **28%**
3,040
Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.6


Cajeros  4.3


Corresponsales  3.3

TPV  76.4

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

49 municipios  86%
50 mil y menos habitantes

9 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 88%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



85

Controversias
por sector

Banca múltiple	53%	1,120
Seguros	17%	367
SIC	14%	300
Afores	4%	90
Otros	11%	221
Total		2,098



Acceso




Protección



San Luis Potosí

Municipios: 58

 Población adulta: 1,984,657



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **9,405**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **4,988**

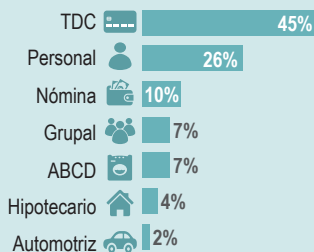
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **4,677**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,323

EACP 665



Distribución de asegurados por género

 55%  45%

1,750

Prima per cápita (pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **752**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.7


Cajeros  5.4


Corresponsales  5.4

TPV  112.0

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

8 municipios  100%
50 mil y menos habitantes

10 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



93

Controversias
por sector

Banca múltiple	64%	2,127
Seguros	15%	487
SIC	8%	252
Afores	7%	245
Otros	6%	207
Total		3,318



Acceso




Protección



Sinaloa

Municipios: 18

 Población adulta: 2,211,763



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **23,444**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,529**

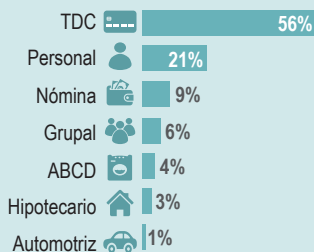
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **9,241**


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,399

EACP 129



Distribución de asegurados por género

 86%  14%

2,494

Prima per cápita
(pesos)


Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,221**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.8


Cajeros  6.4


Corresponsales  7.7

TPV  123.6

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 **60 municipios**
67%
50 mil y menos habitantes

 **12 municipios**
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 72%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



66

Controversias
por sector

Banca múltiple	62%	1,783
Seguros	17%	493
SIC	6%	167
Afores	8%	229
Otros	8%	217
Total		2,889



Acceso



Protección



Sonora

Municipios: 72

 Población adulta: 2,162,630



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **11,755**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,434**

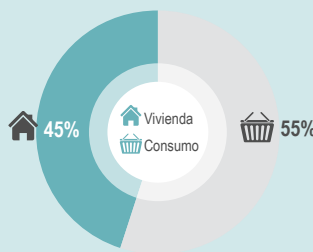
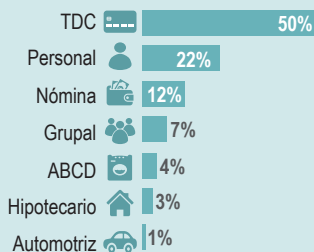
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **8,158**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,407**

EACP **28**



Distribución de asegurados por género

 **56%**  **44%**

2,469

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,428**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.5


Cajeros  4.0

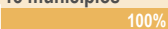
Corresponsales  5.2

TPV  74.4

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

4 municipios  100%
50 mil y menos habitantes

13 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 100%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



94

Controversias
por sector

Banca múltiple	45%	953
Seguros	17%	351
SIC	25%	533
Afores	5%	113
Otros	7%	158
Total		2,108



Acceso




Protección



Tabasco

Municipios: 17

 Población adulta: 1,739,130



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **8,629**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,528**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos



 **4,524**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca **5,472**

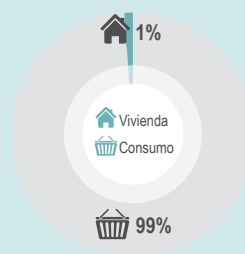
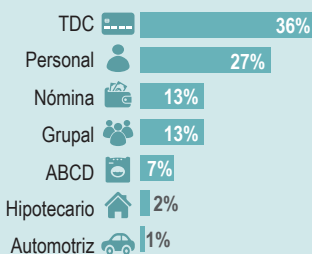
EACP **56**

Distribución de asegurados por género

 63%  37%

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,029**



1,666
Prima per cápita
(pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.8


Cajeros  6.9


Corresponsales  6.7

TPV  89.5

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 32 municipios
88%
50 mil y menos habitantes

 11 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 91%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



85

Controversias
por sector

Banca múltiple	51%	1,813
Seguros	16%	561
SIC	18%	624
Afores	5%	163
Otros	11%	403
Total		3,564



Acceso



Protección



Tamaulipas

Municipios: 43

 Población adulta: 2,642,889



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **10,852**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **6,173**

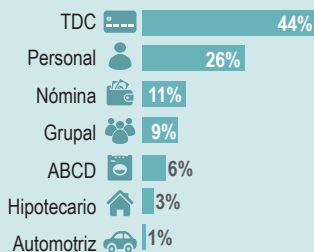
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **7,022**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 6,051

EACP 122



Distribución de asegurados por género

 55%  45%

3,527

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,058**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.2


Cajeros  3.3


Corresponsales  2.9

TPV  43.3

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 55 municipios
73%
50 mil y menos habitantes

 5 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 75%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



102

Controversias
por sector

Banca múltiple	48%	399
Seguros	24%	202
SIC	17%	145
Afores	3%	28
Otros	7%	59
Total		833



Acceso



Protección



Tlaxcala

Municipios: 60

 Población adulta: 921,479



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **6,597**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **4,941**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **3,500**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 4,838

EACP 104

TDC	35%
Personal	27%
Nómina	7%
Grupal	19%
ABCD	10%
Hipotecario	1%
Automotriz	1%



Distribución de asegurados por género

 50%  50%

752

Prima per cápita
(pesos)


Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **676**

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.6


Cajeros  4.0


Corresponsales  4.0

TPV  58.0

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 171 municipios
78%
50 mil y menos habitantes

 41 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 82%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



45

Controversias
por sector

Banca múltiple	64%	2,764
Seguros	16%	692
SIC	6%	244
Afores	4%	179
Otros	10%	422
Total		4,301



Acceso




Protección



Veracruz

Municipios: 212

 Población adulta: 5,985,758



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **9,095**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **5,371**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **4,184**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

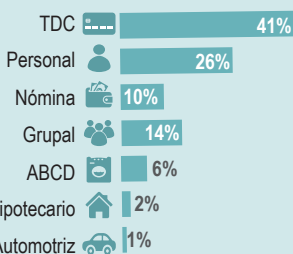
Banca 5,128



EACP 243

Distribución de asegurados por género

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **1,293**




 61%  39%

1,127
Prima per cápita (pesos)

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  2.1


Cajeros  5.1


Corresponsales  4.7

TPV  104.3

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

 100 municipios
61%
50 mil y menos habitantes

 6 municipios
100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 63%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



144

Controversias
por sector

Banca múltiple	56%	1,868
Seguros	17%	583
SIC	13%	422
Afores	6%	184
Otros	8%	275
Total		3,332



Acceso




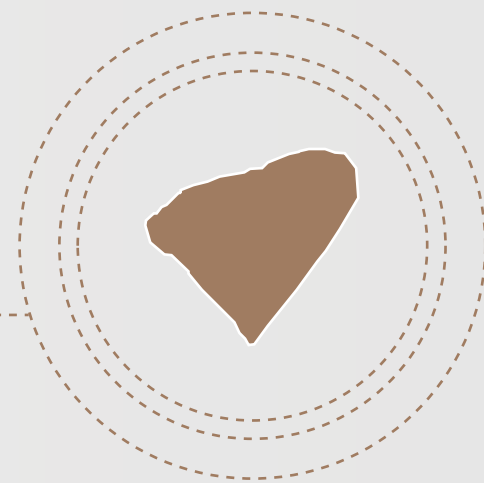
Protección



Yucatán

Municipios: 106

 Población adulta: 1,581,331



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 9,294

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 5,776

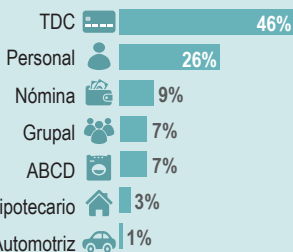
Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 4,685


Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 5,532

EACP 244



Distribución de asegurados por género

 58%  42%

2,135

Prima per cápita
(pesos)

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 986

Puntos de acceso
por cada 10,000 adultos

Sucursales  1.6

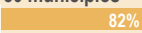
Cajeros  3.5


Corresponsales  3.4

TPV  53.5

Cobertura
por tipo de municipio

(Sucursales, cajeros y corresponsales)

50 municipios  82%
50 mil y menos habitantes

8 municipios  100%
Más de 50 mil habitantes

Total: 84%

Acciones de atención
por cada 10,000 adultos



96

Controversias
por sector

Banca múltiple	35%	653
Seguros	24%	454
SIC	23%	440
Afores	11%	205
Otros	6%	121
Total		1,873



Acceso




Protección



Zacatecas

Municipios: 58

 Población adulta: 1,133,143



Uso

Cuentas de captación
por cada 10,000 adultos

 **8,889**

Contratos de crédito
por cada 10,000 adultos

 **3,859**

Ahorro para el retiro
por cada 10,000 adultos

 **3,895**

Distribución por tipo de crédito
por cada 10,000 adultos

Banca 3,439

EACP 420

Distribución de asegurados por género

 60%  40%

Cuentas ligadas a un celular
por cada 10,000 adultos

 **612**

1,276

Prima per cápita
(pesos)

