



Consejo Nacional
de Inclusión Financiera

POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Junio de 2016, Ciudad de México



Consejo Nacional de Inclusión Financiera

SHCP
SECRETARÍA DE HACIENDA
Y CRÉDITO PÚBLICO



BANCO DE MÉXICO

CNBV
COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORES

CNSF

CONSAR
Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro

CONDUSEF
Comisión Nacional para la Protección
y Defensa de los Usuarios de
Servicios Financieros

IPAB
INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN
AL AHORRO BANCARIO

TF
Tesorería
de la Federación

CONTENIDO

3	Marco conceptual de la inclusión financiera en México
4	Situación actual de la inclusión financiera en México
4	Acciones en materia de inclusión financiera en México
4	Avances en inclusión financiera
13	Retos de la inclusión financiera en México
28	Política Nacional de Inclusión Financiera
28	Visión
29	Ejes de la Política Nacional de Inclusión Financiera
29	Eje 1: Desarrollo de conocimientos para el uso eficiente y responsable del sistema financiero de toda la población
29	Eje 2: Uso de innovaciones tecnológicas para la inclusión financiera
29	Eje 3: Desarrollo de la infraestructura financiera en zonas desatendidas
30	Eje 4: Mayor oferta y uso de servicios financieros formales para la población sub-atendida y excluida
31	Eje 5: Mayor confianza en el sistema financiero formal a través de mecanismos de protección al consumidor
31	Eje 6: Generación de datos y mediciones para evaluar los esfuerzos de inclusión financiera
32	Estructura de coordinación
34	Marco de medición y evaluación
37	Anexos
37	Anexo 1. Características de las cuentas de captación en función del nivel
37	Anexo 2. Fichas técnicas de los indicadores de evaluación
39	Anexo 3. Fichas técnicas de los indicadores de seguimiento
45	Glosario
47	Nota Metodológica

MARCO CONCEPTUAL DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN MÉXICO

En México, 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 las capacidades de todos los segmentos de la población.¹ Esta definición destaca el carácter multidimensional de la inclusión financiera, ya que señala claramente sus cuatro componentes fundamentales:

- **Acceso.** Se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, como sucursales, cajeros automáticos, corresponsales y terminales punto de venta, entre otros. Es decir, los puntos de contacto entre las instituciones financieras y la población, desde una perspectiva de oferta.
- **Uso.** Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como a la frecuencia con que éstos son utilizados. Es decir, uso se refiere a la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población.
- **Protección al consumidor.** Se refiere a que los productos y servicios financieros que se ofrezcan a la población, se encuentren bajo un marco que garantice como mínimo la transparencia de información, el trato justo y mecanismos efectivos para la atención de quejas y asesoría de los clientes contra prácticas desleales y abusivas, así como la efectividad del marco regulatorio para favorecer la inclusión de la población y el resguardo de sus datos personales.
- **Educación financiera.** Se refiere a 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.

1. Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de octubre de 2011.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN MÉXICO

El Grupo de Trabajo de Medición, Diagnóstico y Divulgación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera² trabaja para: i) proveer información fidedigna sobre la oferta y demanda de servicios financieros a fin de examinar la situación que guarda el país en términos de inclusión financiera y ii) evaluar las acciones tomadas para facilitar el acceso al sistema financiero mexicano, para contar con bases sólidas para planear las acciones futuras. Esta información se presenta de manera anual en el Reporte Nacional de Inclusión Financiera el cual incluye a detalle datos y estadísticas respecto a los productos y servicios financieros. A continuación, se presenta, a manera de resumen, un diagnóstico sobre los avances y retos de la situación actual de la inclusión financiera en México en los cuatro componentes señalados en el marco conceptual: acceso, uso, protección al consumidor y educación financiera. Este diagnóstico presenta la problemática y los retos de inclusión financiera que se busca atender con la Política Nacional de Inclusión Financiera.

Acciones en materia de inclusión financiera en México

El gobierno mexicano y las instituciones financieras han realizado diversos esfuerzos en los últimos años encaminados a desarrollar un sistema financiero más estable, sólido e incluyente. Estas acciones han posicionado a México como un referente en innovaciones para promover a nivel mundial un mayor acceso al sistema financiero.

En primera instancia se ha fortalecido a las instituciones que permiten avanzar en la inclusión financiera. Se creó el CONAIF, lo cual ha permitido llevar a cabo una acción más coordinada de las autoridades financieras para definir e implementar una política de inclusión financiera. También han sido importantes las diversas modificaciones normativas para fortalecer a las entidades de ahorro y crédito popular (EACP), la creación de las cuentas básicas, la banca móvil y de nicho, el servicio de corresponsales y las cuentas de expediente simplificado.

En segundo lugar, se han implementado diversos programas y acciones que impulsan la inclusión financiera tales como la bancarización de los beneficiarios de los programas sociales y aquellos que reciben el pago de su nómina. Asimismo, se destaca el Seguro para Jefas de Familia de la Secretaría de Desarrollo Social, el Programa de Financiamiento para el Pequeño Productor de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero y, el Programa

Integral para la Inclusión Financiera (PROIIF) de Bansefi, entre otros.

En tercer lugar, los esfuerzos también se han enfocado en aportar información valiosa para guiar la acción gubernamental y difundir el estado de la inclusión financiera en el país. Así, desde el año 2009 se han elaborado siete Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, dos levantamientos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (2012 y 2015) y diversos estudios sobre el fenómeno en comento. Estas acciones han permitido que México logre el puntaje más elevado -en 2014 y 2015- en materia de obtención de información acerca de inclusión financiera desde la oferta y la demanda en las evaluaciones del estudio Global Microscope, llevado a cabo por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) perteneciente al Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Finalmente, en enero de 2014 se promulgó la Reforma Financiera, la cual contribuyó a impulsar la inclusión financiera a partir de cinco acciones. La primera estableció la posibilidad de que las EACP pudieran ofrecer cuentas de expediente simplificado, banca móvil y servicios de corresponsalía. Segundo, fortaleció la transparencia y protección al consumidor a través de brindar nuevas facultades a la Condusef. Tercero, estableció las bases para que se incremente la competencia en las redes de medios de disposición. Cuarto, redefinió el mandato de la banca de desarrollo para fortalecer su enfoque hacia la atención de grupos prioritarios. Finalmente, la quinta modificó el marco legal para que las instituciones privadas ofrezcan mayor crédito, especialmente a las micro, pequeñas y medianas empresas.

Avances en inclusión financiera

Las acciones señaladas anteriormente se han visto reflejadas de forma positiva en un aumento de la inclusión financiera. El número de instituciones financieras que ofrecen servicios a la población (incluyendo a la ubicada en la base de la pirámide) ha aumentado, al igual que los puntos de acceso (sucursales, cajeros, terminales punto de venta y corresponsales). Asimismo, ha crecido el porcentaje de adultos con una cuenta, un seguro, un crédito y una cuenta de ahorro para el retiro; por otra parte, el marco de protección al consumidor se ha fortalecido y las acciones de educación financiera se han expandido. A continuación se describirán cada uno de estos avances con mayor detalle.

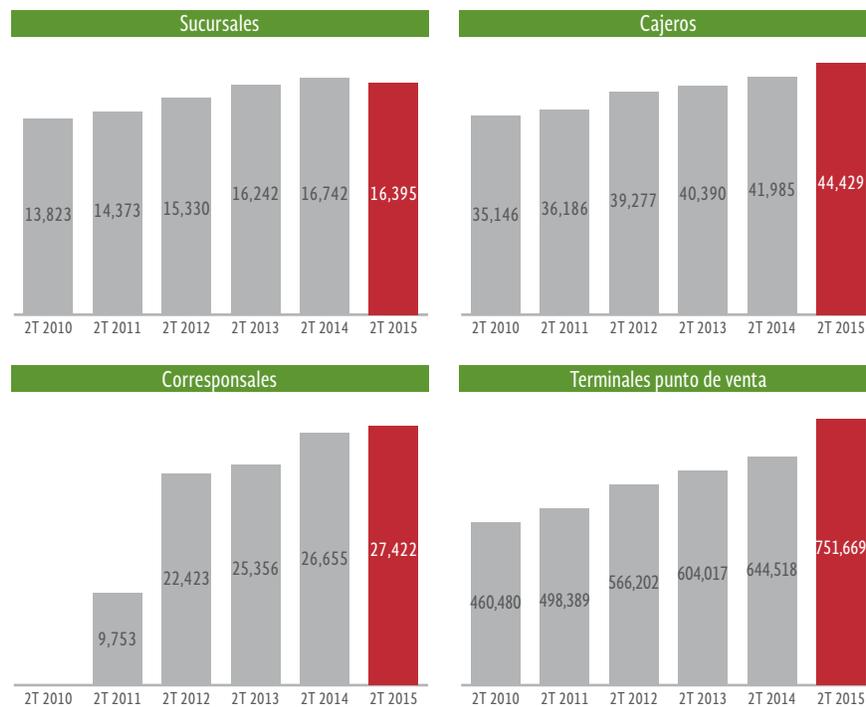
2. En el Grupo de Trabajo de Medición, Diagnóstico y Divulgación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera participan representantes de las instituciones que conforman el propio Consejo. Entre los principales objetivos de este grupo de trabajo están el coordinar el diseño de instrumentos de medición y presentar información estadística sobre la situación de inclusión financiera en el país.

Expansión de la oferta de servicios financieros

En el período 2010 a 2015, se observa un crecimiento de la infraestructura de servicios financieros en cuanto al número de puntos de acceso y de entidades financieras (ver Gráfica 1). Con respecto a cuatro canales de acceso al sistema financiero formal (sucursales, cajeros automáticos,

corresponsales bancarios y terminales punto de venta), se observa que la red financiera se ha expandido en los últimos cinco años al registrar una tasa de crecimiento promedio anual de 11% del segundo trimestre (2t) de 2010 al 2t de 2015.

GRÁFICA 1.
Puntos de acceso en México: 2010-2015



Fuente: CNBV.

De estos cuatro puntos de acceso, los corresponsales³ han registrado el crecimiento más vertiginoso, al pasar de 9,753 en el 2t de 2011 a 27,422 en el 2t de 2015, lo cual se traduce en un crecimiento promedio anual de 29%. Por su parte, de 2010 a 2015, las terminales punto de venta (TPV) han crecido 10%, los cajeros 5% y las sucursales 3%.

A junio de 2015, la infraestructura financiera se conformaba por 16,395 sucursales, 27,422 corresponsales, 44,429 cajeros automáticos y 751,669 TPV. De acuerdo con la ubicación de estos canales, se tiene que existe al menos una sucursal en

la mitad de los municipios del país, hay al menos un cajero y un corresponsal bancario en el 56% y 57% de los municipios, respectivamente, y existe al menos una TPV en el 66% de los municipios.

Visto de otra forma, se observa que al adicionar la infraestructura de las sucursales -la cual cubre al 50% de los municipios-, con la red de cajeros automáticos, se tiene un punto de acceso en el 62% de éstos, dando la posibilidad de acceder al sistema financiero al 96% de los adultos (ver Gráfica 2). De forma similar, si se suma la red de TPV a esta infraestructura, se llega

3. La figura de corresponsal bancario se incorporó a la ley en 2010, permitiendo a las instituciones financieras brindar servicios a través de terceros. A finales de 2011, se observó un crecimiento acelerado originado por la incorporación al esquema de corresponsalía de la cadena de tiendas de conveniencia Oxxo.

al 71% de municipios, donde habita el 97% de los adultos. Por último, al añadir la red de corresponsales bancarios se complementa la infraestructura financiera brindando al

menos un punto de acceso en el 74% de los municipios, donde el porcentaje de adultos beneficiado es de 98%.⁴

GRÁFICA 2.
Cobertura de los canales de acceso en México

	Sucursales	Cajeros automáticos		Corresponsales bancarios	
		Sucursales	TPV	TPV	Sucursales
Municipios con algún punto de acceso (%)	50%	62%	71%	74%	
Municipios con algún punto de acceso (número)	1,233	1,528	1,745	1,829	
Adultos con posibilidad de acceso (%)	92%	96%	97%	98%	
Adultos con posibilidad de acceso (millones)	81	84	85	86	

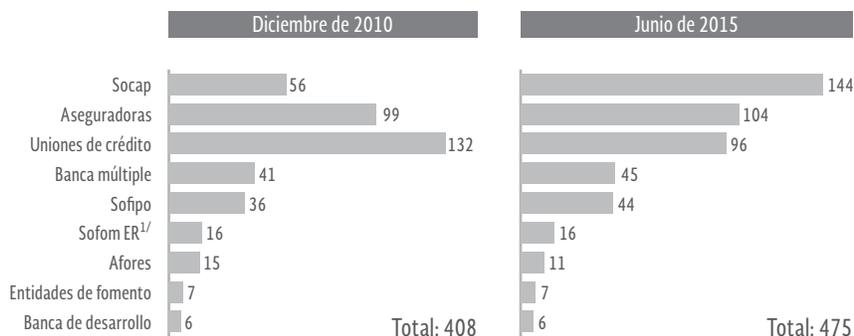
Fuente: CNBV. Datos a junio de 2015.

En lo que respecta al número de instituciones que permiten avanzar en materia de inclusión financiera, se observa que durante los últimos cinco años se ha pasado de 408 a 475, lo cual significa una tasa de crecimiento de 3% (ver Gráfica 3). Las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo (Socap) han mostrado el mayor crecimiento con 23%, seguido de las sociedades financieras populares (Sofipo) con 5% y la banca múltiple con 2%. El crecimiento de las Socap es relevante, ya que las entidades de este sector tienden a desplegar su infraestructura en municipios más pequeños que la banca múltiple.⁵ El número de sociedades financieras de objeto

múltiple no ha crecido, al igual que las instituciones que integran la banca de desarrollo y las entidades de fomento.

Cabe notar que el sector de las Afores se consolidó de 2010 a 2015, ya que a pesar de que el número de Afores se ha reducido, este sector ha mostrado crecimiento en cuanto al número de cuentas únicas y personales, al pasar de 41.2 a 53.6 millones. Asimismo, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), la población adulta de 18 a 70 años que reportó contar con una cuenta de ahorro para el retiro pasó de 28 a 41% de 2012 a 2015.

GRÁFICA 3.
Instituciones que contribuyen a la inclusión financiera: 2010-2015



Fuente: CNBV.

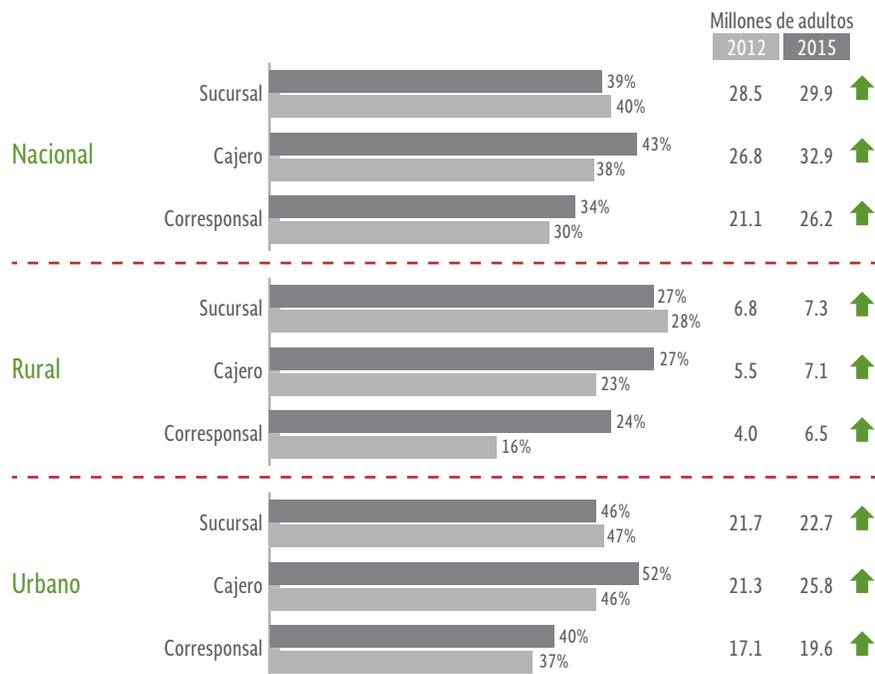
1/ Para 2010 el número de instituciones reportado en Sofom ER corresponde a las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofol), cuyas autorizaciones quedaron sin efecto por ministerio de ley, a partir del 19 de julio de 2013. Las Sofol que decidieron no disolverse y liquidarse reformaron sus estatutos para constituirse como Sofom ER.

- A pesar de que la cobertura se ha incrementado a nivel nacional, aun se cuenta con brechas significativas en algunas zonas del país, lo cual se analizará en la sección correspondiente a los retos.
- Dado el acelerado crecimiento referido de las Socap, es necesario continuar con los esfuerzos para fortalecer la regulación del sector de ahorro y crédito popular, de tal forma que sea acorde con los riesgos que enfrentan y con lo que se ha observado en su desarrollo. Se deberán cuidar aspectos prudenciales, de competencia y de lavado de dinero, entre otros. Por otra parte, los esfuerzos de supervisión sobre el sector, deberán mantenerse para detectar, de manera oportuna, las debilidades que puedan surgir.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, de 2012 a 2015 se incrementó el número de adultos que acudió a algún canal para realizar operaciones financieras (ver Gráfica 4). Con respecto al porcentaje de la población adulta, se observó un crecimiento en el uso de cajeros y corresponsales, pero un decrecimiento en la utilización de

sucursales. El porcentaje de adultos que utilizó al menos una vez un cajero pasó de 38 a 43%. De igual forma, se incrementó la utilización de los corresponsales, toda vez que creció de 30 a 34% del total de la población adulta. Por el contrario, se redujo el porcentaje de adultos que utilizó una sucursal (de 40 a 39%).

GRÁFICA 4.
Usuarios de los servicios financieros en México: 2012-2015



Fuente: ENIF 2012 y 2015.

El panorama sobre el uso de los canales financieros se modifica al desagregar la información por tipo de localidad (urbana-rural).⁶ El crecimiento en el porcentaje de adultos que acudió a algún corresponsal en zonas rurales creció 8 puntos porcentuales (pp), aunque solo 3 pp en localidades urbanas. Esta situación se invierte en el caso de los cajeros, toda vez que el crecimiento fue mayor en zonas urbanas (6 pp) que en áreas rurales (4 pp). Finalmente, la utilización de las sucursales cayó en ambos tipos de localidad en un punto porcentual.

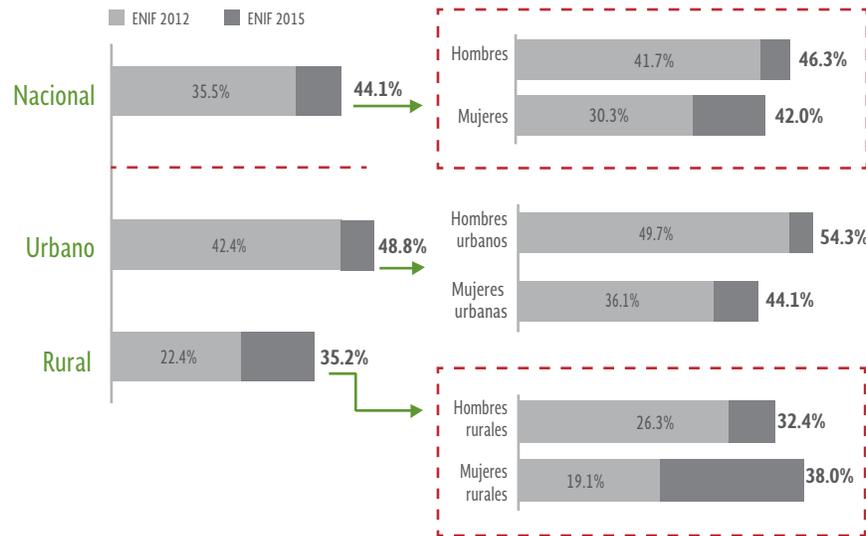
Mayor adquisición y uso de los productos y servicios financieros

El resultado más importante de las acciones señaladas en la sección precedente se ha dado en la tenencia de cuentas. De acuerdo con los datos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, de 2012 a 2015 creció el número de adultos que reporta tener una cuenta en una institución financiera formal, al pasar de 35.5% (25 millones) a 44.1% (33.6 millones), es decir, un incremento de 8.6 puntos porcentuales⁷ (ver Gráfica 5).

6. Se definen zonas rurales como aquellas localidades con menos de 15 mil habitantes y zonas urbanas como aquellas con 15 mil o más habitantes. Por su parte, es importante mencionar que –como se verá más adelante– la cobertura municipal de los canales de acceso se realiza de acuerdo con las seis clasificaciones: rural, en transición, semi-urbana, urbana, semi-metrópoli y metrópoli.

7. En el cuestionario de la ENIF 2012, la pregunta que se realizó fue: ¿Usted tiene alguna cuenta de ahorro, inversión, nómina u otra en algún banco? Por su parte, en el cuestionario de la ENIF 2015 se modificó ligeramente esta pregunta para conocer también a aquellos adultos que tienen alguna cuenta en una institución financiera formal diferente a un banco. La pregunta de la ENIF 2015 fue la siguiente: ¿Usted tiene alguna cuenta o tarjeta de nómina, ahorro, pensión o donde reciba apoyos de gobierno en algún banco o institución financiera? Se considera que esta modificación influyó de manera positiva en el resultado; sin embargo, no se considera que por sí solo explique la totalidad del aumento, toda vez que las cuentas de captación de los sectores formales no bancarios (EACP) solo representan el 13% del total de las cuentas, mientras que el aumento en el número de adultos fue de 34% (de 25 a 33.6 millones).

GRÁFICA 5.
Tenencia de cuentas en México: 2012-2015
(porcentaje de adultos con al menos una cuenta)



Fuente: ENIF 2012 y 2015.

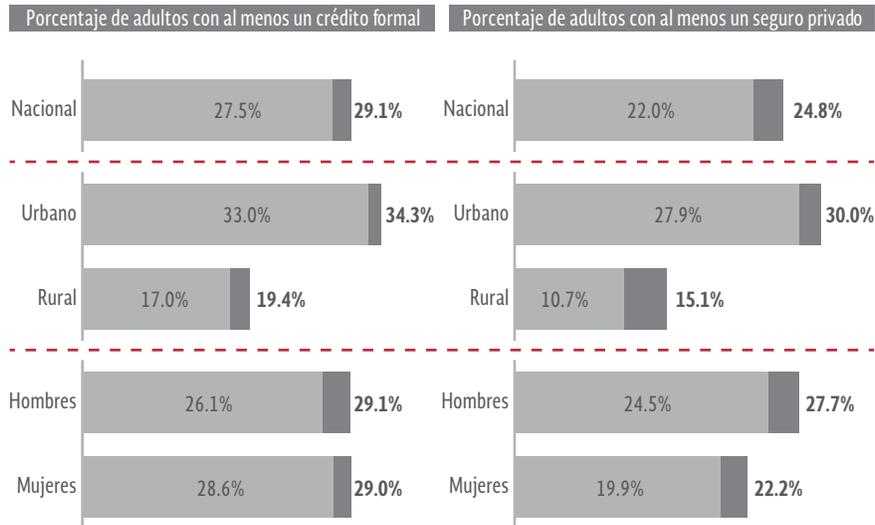
Los resultados segmentados por tipo de población muestran un incremento mayor en la tenencia de una cuenta entre los segmentos de la población tradicionalmente excluidos del sistema financiero, como son las mujeres y la población rural. La brecha de género disminuyó a 4.3 pp, (46.3% para los hombres en comparación con 42.0% para las mujeres) cuando en 2012 esta brecha ascendía a 11.4 pp. En las localidades urbanas, la brecha por género disminuyó de 13.6 a 10.2 pp, mientras que en las localidades rurales la brecha no solo se cerró, sino que se revirtió a favor de las mujeres, lo cual pareciera ser ocasionado, en parte, por los esfuerzos de bancarización de las beneficiarias de los programas sociales.

Al igual que en la posesión de las cuentas, los datos de la ENIF 2015 revelan que a nivel nacional creció en el porcentaje de adultos que poseen un crédito de alguna institución formal de 27.5% al 29.1% (ver Gráfica 6). Si bien este incremento parece menor (1.6 pp), el número de adultos con crédito aumentó de

19.3 a 22.1 millones de 2012 a 2015. También se debe señalar que no existe brecha alguna de género en cuanto al crédito, toda vez que el valor es el mismo para los hombres y las mujeres (29%).

Por su parte, el porcentaje de adultos que tienen un seguro privado subió de 22.0% a 24.8% (ver Gráfica 6). El mayor crecimiento se dio entre los adultos que habitan en zonas rurales, al pasar de 10.7 a 15.0%. En el aseguramiento se sigue manteniendo una brecha de género, la cual asciende a poco más de cinco puntos porcentuales. Uno de los factores que explica esta diferencia es la mayor tasa de participación laboral de los hombres con respecto a las mujeres, debido a que en muchas ocasiones, los empleados reciben un seguro de vida como parte de las prestaciones asociadas a su empleo. Al respecto, los datos de la ENIF 2015 revelan la principal razón para dejar de tener un seguro es haber dejado de trabajar o cambiado de trabajo (44% de la población que alguna vez tuvo un seguro).

GRÁFICA 6.
Crédito y seguros

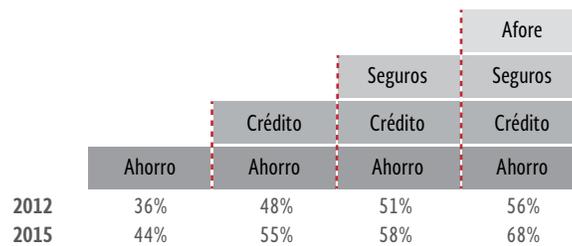


Fuente: ENIF 2012 y 2015.

Los datos de la ENIF 2015 no solo reflejan que un mayor porcentaje de la población posee una cuenta, sino también que se ha registrado crecimiento en los adultos con al menos un servicio financiero (cuenta, seguro, crédito y/o ahorro para el retiro) (ver Gráfica 7). El porcentaje de adultos que tiene una

cuenta o un crédito pasó de 48 a 55%; que cuentan con un seguro, crédito o cuenta creció de 51 a 58%, y finalmente, el porcentaje de adultos con al menos un servicio se incrementó de 56 a 68%.

GRÁFICA 7.
Adquisición de servicios financieros en México: 2012-2015



Fuente: ENIF 2012 y 2015.

Por otra parte, como se señaló en el apartado de las acciones más relevantes, el establecimiento de las cuentas de expediente simplificado ha generado una mayor inclusión financiera. Estas cuentas permiten a las instituciones de crédito abrir una cuenta de manera más expedita y sin la necesidad de formar un expediente físico con la información del cliente, incluso, algunas de ellas pueden abrirse remotamente y vincularse

a nuevos canales financieros como la telefonía móvil y/o hacer retiros de efectivo en cajeros automáticos sin tarjeta. Asimismo, para mitigar el riesgo de que estas cuentas sean utilizadas para actividades ilícitas se establecieron límites al monto de su saldo, el valor acumulado de sus transacciones y en los canales para acceder a los fondos (para mayor información sobre este tipo de cuentas, véase Anexo 1).

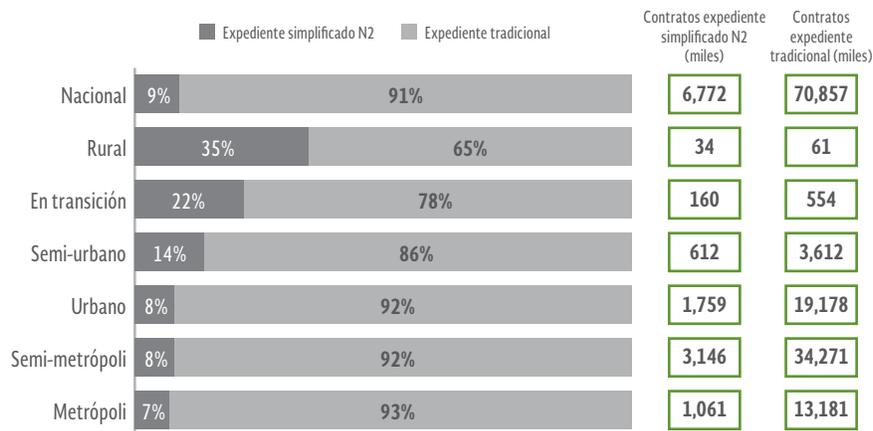
La innovación en la creación de estas cuentas fue la incorporación de diferentes “niveles”, con requerimientos específicos para su apertura y con límites de transaccionalidad acotados. El esquema final tiene cuatro niveles: tres niveles de cuentas de bajo riesgo y la cuenta tradicional, la cual requiere la creación de un expediente completo de manera presencial en la sucursal financiera. Asimismo, uno de los beneficios principales es que los tres primeros niveles de cuenta pueden ser contratados a través de canales alternos como los corresponsales bancarios o medios electrónicos.

Dentro de las cuentas de expediente simplificado, las cuentas de nivel 2 es el producto más aceptado y comercializado por la banca múltiple al registrar, a junio de 2015, 6.8 millones de contratos (ver Gráfica 8). Los contratos de las cuentas nivel

1 ascendieron a 1.9 millones y las cuentas nivel 3 fueron 451 mil⁸. Si bien, en 2011, eran pocas las instituciones que ofrecían estas cuentas a sus clientes, es importante resaltar que en cuatro años estas cuentas representan el 8% del total de productos de captación en el sector.

Por sus características, las cuentas de nivel 2 han sido un producto de captación apropiado para desarrollar modelos de negocio enfocados a la población de bajos ingresos, clientes no bancarizados, e incluso población con residencia en zonas donde el único acceso al sistema financiero es a través de corresponsales bancarios. Al respecto, se observa que en los municipios con menor población, las cuentas de nivel 2 alcanzan una cobertura de 35% en comparación con 7% en los municipios clasificados como metrópoli.⁹

GRÁFICA 8.
Cuentas de expediente simplificado



Fuente: CNBV. Datos a junio de 2015.

Nota. Los datos de esta gráfica solo se refieren a las cuentas otorgadas por la banca múltiple. No se incluyen las cuentas de la banca de desarrollo porque todas éstas se registran en la dirección de las oficinas de Bansefi en la Ciudad de México, independientemente que se otorguen a residentes de otras zonas.

Por otra parte, una de las acciones más relevantes para incluir financieramente a la población ha sido la bancarización de los beneficiarios de los programas sociales. Como se señaló anteriormente, el sesgo positivo en el crecimiento de las cuentas hacia las mujeres en zonas rurales da indicios de que se debe a esta acción, toda vez que el programa social con el

mayor número de beneficiarios se integra únicamente por mujeres en zonas rurales.

La importancia de la entrega de subsidios gubernamentales en la inclusión financiera se muestra en que, de acuerdo con los datos del Global Findex del Banco Mundial, alrededor del 47%

8. Si se contabilizan las cuentas otorgadas por la banca de desarrollo, la cual solo otorga cuentas simplificadas nivel 2, entonces se tendrían 9 millones en ese nivel, y 13.9 millones de cuentas de expediente simplificado en total.

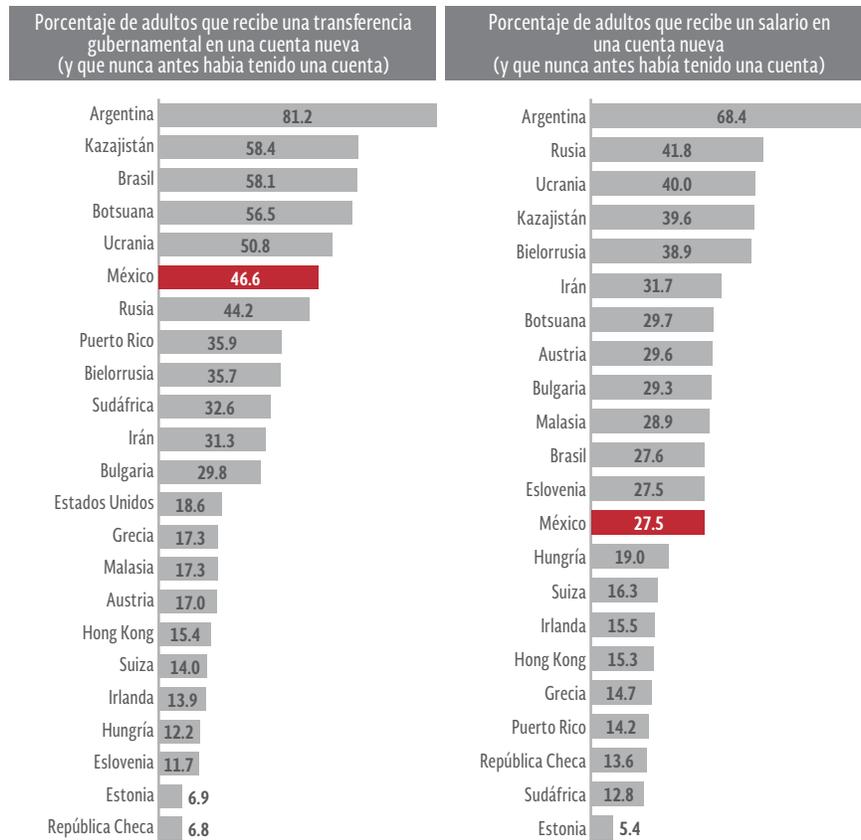
9. La clasificación de los municipios es la siguiente: rural, hasta 5 mil personas; en transición, de 5 a 15 mil personas; semi-urbano, de 15 a 50 mil personas; urbano, de 50 a 300 mil personas, semi-metrópolis, de 300 mil a 1 millón de personas y metrópoli, más de un millón de personas.

de las personas que reciben estas transferencias en México obtengan -por primera vez- una cuenta en una institución financiera formal (ver Gráfica 9, panel izquierdo)¹⁰.

Otra de las acciones gubernamentales que han mostrado impactos en la inclusión financiera es la entrega de la nómina a través de una cuenta. Al respecto, el Findex reportó que para el 27% de los adultos en México, ésta significó su primera

cuenta (ver Gráfica 9, panel derecho)¹¹. La importancia de este mecanismo también se observa en los resultados de la ENIF 2015, toda vez que el principal producto de captación es una cuenta de nómina o pensión, al registrar 21 millones (63% del total). Asimismo, del total de los adultos que alguna vez tuvieron una cuenta -pero la dejaron de tener- la mitad (50%) señaló que se debió a que dejó de trabajar y ya no la usaba para que le pagaran su salario.

GRÁFICA 9.
Transferencias y sueldos



Fuente: Global Findex 2014. Banco Mundial.

10. La combinación de preguntas y respuestas del Global Findex 2014 que dan origen a estos resultados fueron las siguientes dos. Pregunta 39 ¿Usted personalmente, recibió algún apoyo económico por parte del gobierno en los últimos 12 meses? Este dinero podría ser el pago de gastos educativos o médicos, prestaciones por desempleo, pagos de subsidios, o cualquier tipo de beneficio social. Por favor no incluya salario, pensión ni pagos relacionados con el trabajo. Pregunta 42 ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor a la cuenta que usted usa para recibir los pagos del gobierno? Respuesta 3) Esta fue mi primera cuenta, y fue abierta para que pudiera recibir pagos electrónicamente del gobierno.

11. La combinación de preguntas y respuestas del Global Findex 2014 que dan origen a estos resultados fueron las siguientes dos. Pregunta 36 ¿En los últimos 12 meses, su jefe o empleador le ha pagado sueldos o salarios de alguna de las siguientes maneras? Pregunta 38 ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor a la cuenta que usted usa para recibir los pagos de su empleador? Respuesta 3) Esta fue mi primera cuenta, y fue abierta para que pudiera recibir los pagos de mi empleador.

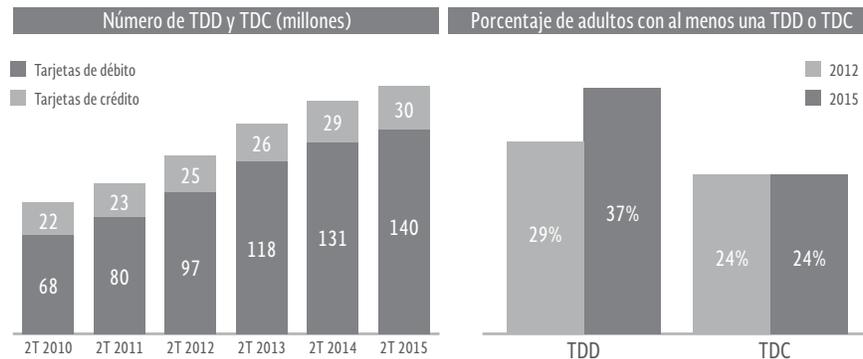
Otro aspecto destacado en cuanto a la adquisición de productos financieros es el incremento sostenido en el número de tarjetas de débito (TDD) y el porcentaje de adultos que posee al menos una (ver Gráfica 10). A junio de 2015, el número de TDD fue de 140 millones, lo cual significa que estos plásticos han aumentado a una tasa de 15.5% en los últimos cinco años. De acuerdo con la ENIF, el porcentaje de adultos que posee al menos una cuenta pasó de 29 a 37% de 2012 a 2015.

Otro aspecto destacado es que el monto promedio de las compras con tarjeta de débito ha disminuido ligeramente al pasar de 616 a 607 pesos en términos nominales, lo cual

puede estar asociado a que segmentos de la población con menores ingresos comienzan a realizar sus pagos con este tipo de instrumento, o a que un mayor número de comercios pequeños están aceptando pagos con tarjeta.

A su vez, el número de tarjetas de crédito (TDC) también se ha acrecentado, ya que ha pasado de 22 a 30 millones para el mismo periodo, y registra una tasa de crecimiento de 6.4%. No obstante, el porcentaje de adultos con al menos una TDC se mantuvo prácticamente inalterado de 2012 a 2015, ya que se ubicó en 24% de la población adulta.

GRÁFICA 10.
Tarjetas de débito y crédito en México



Fuente: Banxico.

Fuente: ENIF 2012 y 2015.

Mayor número de acciones en materia de educación financiera y fortalecimiento de la protección al consumidor

Uno de los avances más relevantes en esta materia se dio con la instauración del Comité de Educación Financiera en 2011. Esta instancia se creó para coordinar los esfuerzos y acciones en materia de educación financiera con el fin de alinear los esfuerzos que realizan los sectores público y privado.

El análisis realizado en el séptimo Reporte Nacional de Inclusión Financiera sobre las acciones realizadas en materia de educación financiera muestra que no sólo las instituciones gubernamentales han participado en la impartición de educación financiera (por ejemplo, a través de la Semana

Nacional de Educación Financiera), sino también las instituciones privadas han llevado a cabo esfuerzos orientados al mismo fin. Ambos tipos de instituciones se han valido de estrategias -cada vez más innovadoras- para llevar el conocimiento a la población sobre esta temática. Por ejemplo, se han creado museos, obras de teatro, juegos de video, cursos en línea, guías y manuales para alumnos, maestros y padres de familia, entre otros.

Aún más, con la aprobación y promulgación de la Reforma Financiera se modificaron, adicionaron y derogaron diversas disposiciones que inciden en materia de educación financiera. Como parte de estas modificaciones se creó el Buró de Entidades Financieras (Buró), el cual tiene como objetivo informar de forma clara y permanente, el desempeño de las

entidades financieras, a efecto de contribuir a la mejor toma de decisiones de los usuarios. El Buró aporta dos importantes fuentes de consulta para el público: en primer lugar, muestra las instituciones que cuentan con programas de educación financiera en beneficio de sus clientes y del público en general; en segundo término, integra el Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros, el cual permite conocer la oferta de productos y servicios financieros, así como sus principales características.

En cuanto a la protección al consumidor, se debe mencionar que los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras supervisadas y reguladas por las autoridades financieras deben reflejar de forma clara los compromisos que contrae cada una de las partes. Adicionalmente, se debe establecer el proceso a seguir para presentar alguna queja o reclamación por parte de los usuarios. En este sentido, en los últimos seis años, las acciones de defensa realizadas por la Condusef crecieron a una tasa promedio anual de 7%, con lo que se alcanzó una cifra de 158 acciones de defensa por cada 10 mil adultos por año.

De acuerdo con la ENIF 2015, 4.9 millones de adultos han presentado alguna queja, reclamo o demanda de alguna institución financiera. De aquellos que la han presentado ante la Condusef, el 44% señaló que ésta fue resuelta en menos de un mes. A su vez, 56% de la población que ha presentado una queja ante una institución financiera señaló que ésta fue resuelta en menos de un mes.

A su vez, a lo largo de los últimos años, las autoridades financieras han emitido diversas disposiciones -algunas derivadas de la Reforma Financiera- con el fin de brindar una mayor protección de los usuarios de productos y servicios financieros. En este sentido, destacan la prohibición de las ventas atadas, el sistema de alertas tempranas de la banca múltiple, el fortalecimiento del esquema de resoluciones bancarias y el seguro de depósitos aplicable al sector de las Sofipo. Adicionalmente, se han fortalecido los mecanismos de protección existentes para los usuarios del servicio de banca móvil, corresponsales bancarios, así como de las transacciones a través de tarjetas de crédito o débito mediante la sustitución de la banda magnética por un chip, y el uso del número de NIP como un candado de seguridad adicional.

Asimismo, derivado de la Reforma Financiera se estableció en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros la obligación para la CNBV y el Banco

de México de emitir conjuntamente disposiciones para regular los términos y condiciones en que se presten servicios relacionados con las redes de medios de disposición, así como las cuotas de intercambio y comisiones que se cobren directa o indirectamente. En éstas se señala que deben sujetarse a los principios de fomento a la competencia, libre acceso, no discriminación y protección de los intereses de los usuarios. Con respecto a este último es fundamental que los participantes en redes sean transparentes en el cobro de comisiones, cuotas o cobros de cualquier clase por cada operación que hagan tanto a sus clientes como a los demás participantes en la red.

Finalmente, a fin de prevenir el robo de identidad, la CNBV está trabajando para establecer una serie de medidas regulatorias con la intención de prevenir el robo de identidad, a fin de que los bancos se cercioren de la veracidad de las identificaciones de sus usuarios, así como para fortalecer el ambiente de control al interior de las instituciones bancarias.

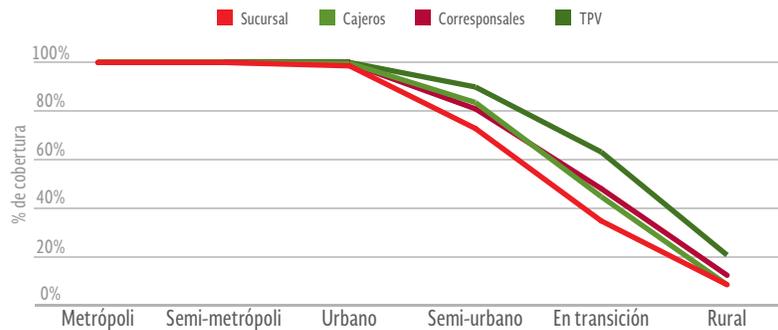
Retos de la inclusión financiera en México

Si bien se observan avances en materia de inclusión financiera, aún persisten múltiples desafíos que se deben abordar para tener mejores resultados. A continuación, se presentan estos desafíos agrupados en cuatro grandes retos: infraestructura insuficiente, uso limitado, conocimientos escasos e información escasa.

1. Infraestructura financiera insuficiente, especialmente en las zonas rurales y en el sur del país

La infraestructura y la oferta de servicios financieros son insuficientes para atender a toda la población debido a que ésta tiende a concentrarse en las zonas urbanas y en las cabeceras municipales, lo cual limita el acceso de la población en las localidades rurales y más pequeñas. En los municipios clasificados como metrópoli y semi-metrópoli se cuenta con todos los puntos de acceso; por el contrario, en los municipios rurales (menores a 5 mil habitantes) solo el 8% tiene al menos una sucursal, 12% cuenta con un corresponsal y 21% tiene al menos una TPV (ver Gráfica 11). La falta de infraestructura también se presenta en el ámbito urbano, ya que a junio de 2015 aún existían cinco municipios con más de 50 mil habitantes que no contaban con ningún punto de acceso. Dos de éstos se localizan en Chiapas (Chamula y Salto del Agua), dos más en Veracruz (Emiliano Zapata e Ixhuatlán de Madero) y uno más en San Luis Potosí (Mexquitic de Carmona).

GRÁFICA 11.
Cobertura de los puntos de acceso por tipo de municipio



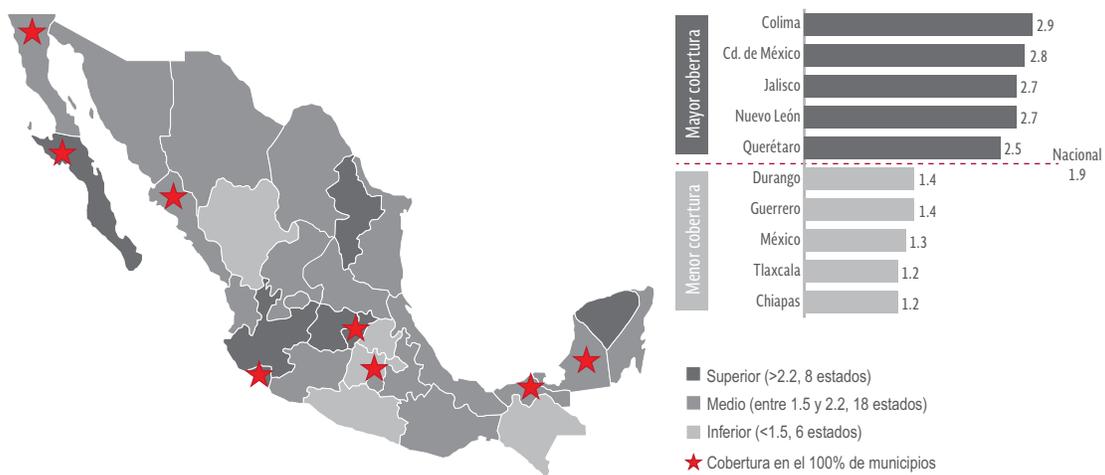
Fuente: CNBV. Datos a junio de 2015.

A su vez, existe una brecha en la cobertura de los puntos de acceso en zonas rurales y en el sur del país. Los indicadores de número de sucursales, cajeros y corresponsales por cada 10 mil adultos son más bajos para los estados del sur del país. El promedio nacional es de 1.9 sucursales por cada 10 mil adultos, mientras que en el sur es de 1.6. En el caso de los corresponsales, esta cifra es de 3.1 a nivel nacional, mientras que apenas alcanza 2.0 en el sur. De igual forma, el promedio nacional de cajeros es de 5.1, mientras que en el sur del país es de 3.7.

número de sucursales por cada 10 mil adultos (ver Gráfica 12). Por el contrario, Colima presenta la mayor cobertura de sucursales en municipios al registrar 153 sucursales, que equivalen a 2.9 sucursales por cada 10 mil adultos, distribuidas en los 10 municipios que conforman la entidad. En segundo lugar se encuentra la Ciudad de México con 1,945 sucursales, con un indicador demográfico de 2.8. En materia de cobertura municipal, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Colima, Querétaro, Tabasco y la Ciudad de México son las entidades que tienen presencia de al menos una sucursal en el total de sus municipios.

El análisis de las sucursales a nivel estatal indica que Chiapas, Tlaxcala, México y Guerrero son las entidades con el menor

GRÁFICA 12.
Cobertura de sucursales a nivel estatal

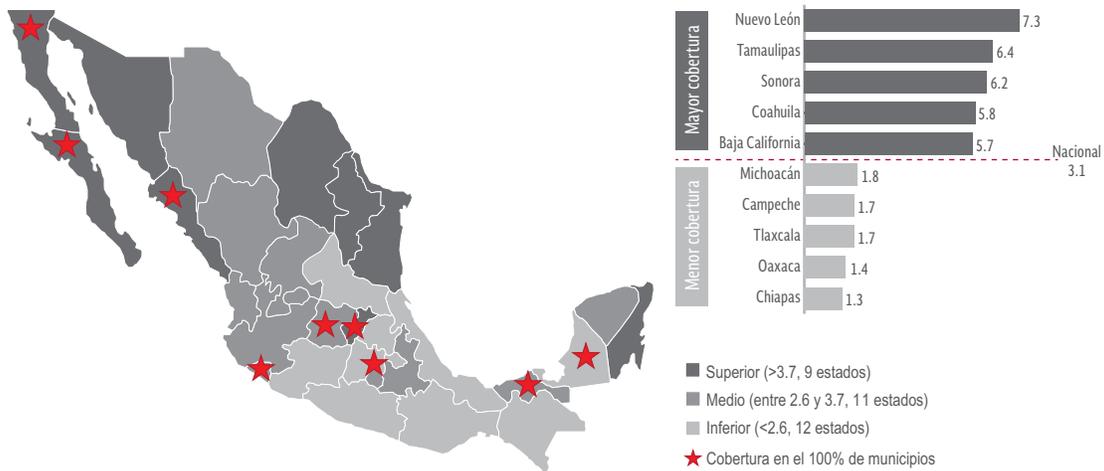


Fuente: CNBV. Datos a junio de 2015.

Por su parte, en materia de corresponsales se observa que los índices demográficos más bajos de corresponsales corresponden a los estados ubicados en el sur: Chiapas y Oaxaca (ver Gráfica 13). Estas entidades tienen presencia de corresponsales en el 54% y 25% de sus municipios. Chiapas con 459 módulos tiene un indicador de 1.3 y Oaxaca con 405 módulos registra un indicador de 1.4 corresponsales por cada

10 mil adultos. Por el contrario, Nuevo León presenta 7.3 corresponsales por cada 10 mil adultos y Tamaulipas alcanza un indicador de 6.4 corresponsales. En materia de cobertura municipal, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Colima, Guanajuato, Querétaro, Sinaloa, Tabasco y la Ciudad de México son las entidades que tienen presencia de al menos un corresponsal en el total de sus municipios.

GRÁFICA 13.
Cobertura de corresponsales a nivel estatal

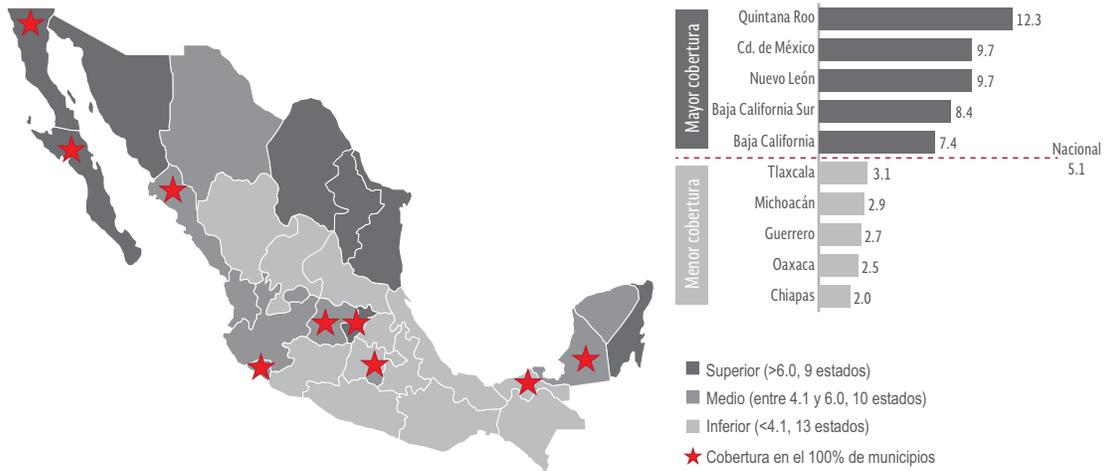


Fuente: CNBV. Datos a junio de 2015.

En materia de cajeros, se vuelve a observar que las entidades con la menor disponibilidad de este canal corresponde a las entidades del sur: Chiapas, Oaxaca y Guerrero (ver Gráfica 14). Por el contrario, Quintana Roo lidera la lista de cajeros por cada 10 mil adultos con 12.3, ubicados en su mayoría en el municipio de Benito Juárez (lugar donde se encuentra

Cancún), le sigue la Ciudad de México y Nuevo León, ambos con 9.7. En materia de cobertura municipal, Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Sinaloa, Tabasco, Querétaro y la Ciudad de México son las entidades que tienen presencia de al menos un cajero en el total de sus municipios.

GRÁFICA 14.
Cobertura de cajeros a nivel estatal

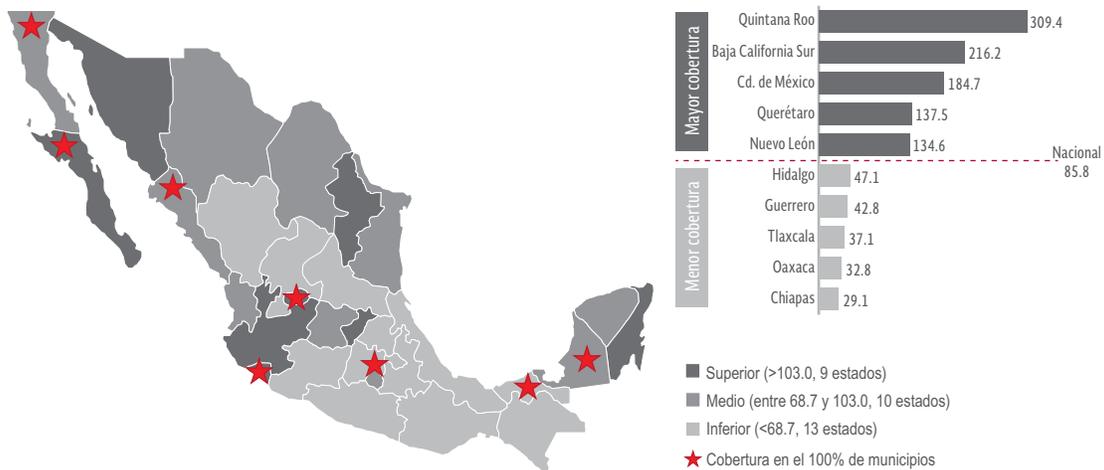


Fuente: CNBV. Datos a junio de 2015.

A su vez, en cuanto a la cobertura de las terminales punto de venta de venta, se observa que Chiapas, Oaxaca y Guerrero se encuentran dentro de las que registran un mayor rezago. A su vez, Quintana Roo y Baja California Sur tienen un indicador casi tres veces mayor que la media nacional y la mayoría de éstas están ubicadas en las zonas turísticas de ambas entidades. El 95% de las TPV en Quintana Roo se encuentran en los

municipios de Benito Juárez (Cancún) y Othón P. Blanco (Riviera Maya), Solidaridad (Playa del Carmen) y Cozumel. En materia de cobertura municipal, Aguascalientes, Baja California, Baja California Sur, Campeche, Colima, Sinaloa, Tabasco y la Ciudad de México son las entidades que tienen presencia de al menos una terminal punto de venta en el total de sus municipios.

GRÁFICA 15.
Cobertura de terminales punto de venta a nivel estatal

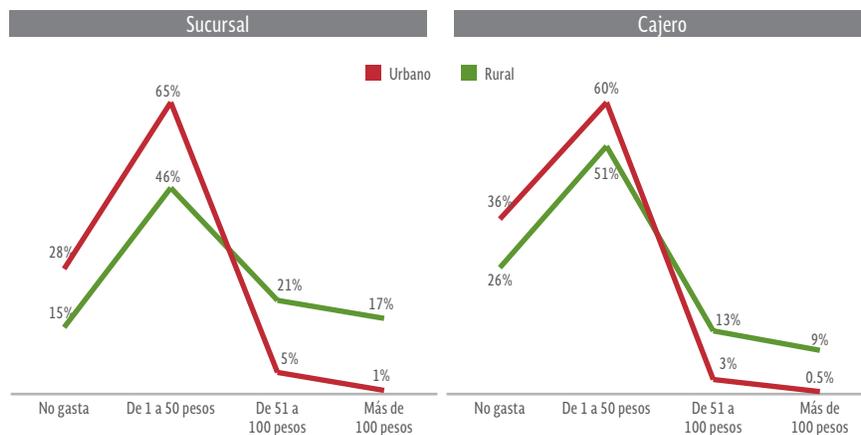


Fuente: CNBV. Datos a junio de 2015.

Las brechas entre zonas urbanas y rurales y las observadas por entidades federativas implican que la población rural deba trasladarse a otros municipios para acceder a sus recursos con un costo mayor (monetario y de tiempo) que las personas que habitan en localidades urbanas (ver Gráfica 16). Los resultados de la ENIF 2015 indican que el porcentaje de adultos que no les implica un costo monetario para acudir a una sucursal es

de 28% en zonas urbanas, en contraste con sólo el 15% en zonas rurales. De manera inversa, el 17% de los adultos en la zona rural que fueron a una sucursal gastaron más de 100 pesos para llegar a ella, en comparación con 1% en zonas urbanas. Esta misma situación se presenta para los adultos que acudieron a un cajero.

GRÁFICA 16.
Gasto promedio en traslado hacia una sucursal o cajero en México



Fuente: ENIF 2015.

El modelo de corresponsalía bancaria surgió como un complemento de las sucursales con la finalidad de llegar a lugares que no contaban con éstas y brindar un punto de acceso al sistema financiero a un menor costo para la institución financiera. No obstante, la presencia de estos módulos no ha presentado un incremento sustancial en los municipios tradicionalmente excluidos de los servicios financieros. La mayoría de los corresponsales se ubican en zonas urbanas, donde ya se tienen puntos de acceso. Un factor que parece influenciar esta situación es el proceso de autorización de éstos, el cual presenta una variación significativa en los tiempos, por lo que los bancos usualmente buscan una red de comercios -generalmente ubicada en zonas urbanas- que les permita habilitar muchos puntos simultáneamente.

Aún más, la oferta de ciertos servicios en corresponsales limita considerablemente que este canal se convierta en un sustituto de las sucursales. De acuerdo con los resultados de la ENIF 2015, del total de adultos que reportaron no haber podido realizar alguna operación financiera en un corresponsal, destaca en primer lugar el pago de servicios (32%), en segundo, el retiro de efectivo (29%), y en tercero la realización de depósitos (21%).

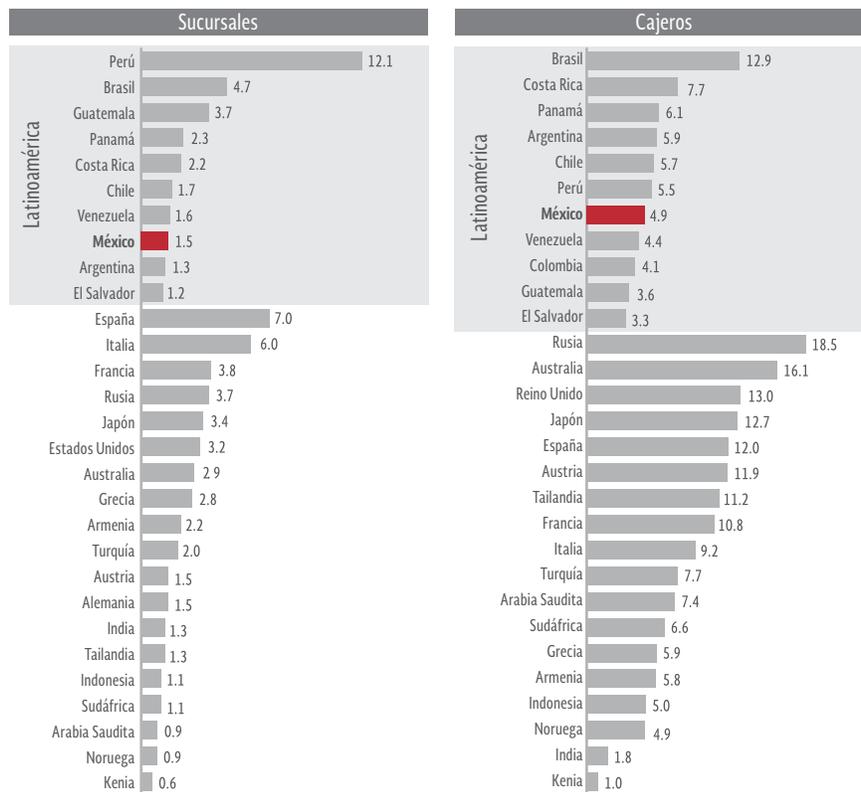
El rezago en materia de infraestructura financiera se refleja en las mediciones internacionales, tal como lo muestra la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional (ver Gráfica 17). De acuerdo con esta medición, México se ubica por debajo de Chile, Guatemala, Brasil y Perú en cuanto al número de sucursales, al registrar 1.5 sucursales por cada 10 mil adultos. También se encuentra por abajo del promedio mundial de los 160 países que reportaron al FAS, el cual asciende a 2.3, y del promedio de América Latina y el Caribe (ALC) con 2.6. En lo que respecta a los cajeros automáticos, México registra 4.9 cajeros por cada 10 mil adultos, por lo que se ubica por debajo de Perú, Chile, Argentina, Brasil, Panamá y Costa Rica. El promedio mundial de los países que reportaron al FAS fue de 5.1 y el promedio de ALC se ubicó en 5.2.

Las terminales punto de venta (TPV) son un canal de acceso vital para promover la inclusión financiera. Las TPV complementan el ecosistema financiero permitiendo el uso de otros medios electrónicos (como las tarjetas de débito) para realizar compras y otros pagos, lo que reduce la necesidad de tener efectivo. Actualmente, los esfuerzos para incluir

financieramente a la población en los municipios semi-urbanos, en transición y rurales se han abocado a la apertura de una cuenta; no obstante, éstos se han visto limitados porque

no existe suficiente infraestructura financiera (sucursales, cajeros, corresponsales con una oferta completa de servicios y TPV) en la misma localidad.

GRÁFICA 17.
Sucursales y cajeros automáticos a nivel mundial (cifras por cada 10 mil adultos)



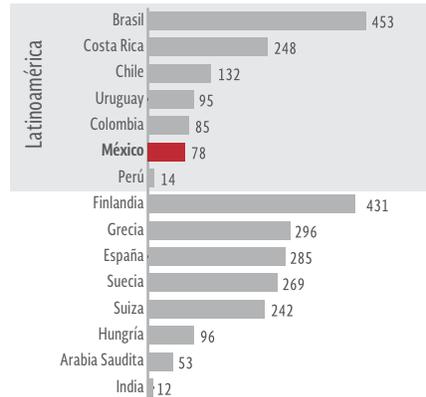
Fuente: Financial Access Survey 2015. Fondo Monetario Internacional. Datos a diciembre de 2014.

La necesidad de incrementar la “terminalización” de los comercios también se observa en el hecho que únicamente el 10% de los comercios (574 mil de un total de más de 5.6 millones) cuenta con una TPV. En perspectiva internacional, México supera a Perú en el indicador de TPV por cada 10 mil adultos, pero su valor es inferior al reportado por Colombia,

Uruguay, Chile, Costa Rica y Brasil (ver Gráfica 18). La insuficiencia de TPV en los comercios se refleja en que -de acuerdo con la ENIF 2015- del total de la población adulta que respondió que prefiere pagar sus compras en efectivo, el 8% mencionó que esto se debe a que no aceptan tarjetas de débito o crédito en los comercios donde adquiere sus productos.

GRÁFICA 18.

Terminales punto de venta (cifra por cada 10 mil adultos)



Fuente: Banco Internacional de Pagos, Libro Rojo 2013. Reguladores de diversos países. Cifras a diciembre de 2013.

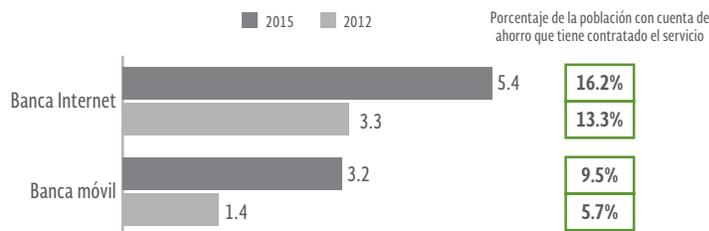
En materia de banca electrónica se han visto avances; sin embargo, las cifras señalan que se está por debajo del potencial esperado de usar estos productos como instrumentos de inclusión financiera, toda vez que los datos de la ENIF muestran que existen 29.1 millones de adultos que cuentan con un teléfono celular, pero no tienen una cuenta.

Con respecto al número de adultos que reportó contar con banca móvil en la ENIF, se observa un crecimiento

de 123%, al pasar de 1.4 a 3.2 millones (ver Gráfica 19). Al considerar el número de adultos con una cuenta (25 millones en 2012 y 33.6 millones en 2015) se observa que el porcentaje creció de 5.7 a 9.5%. Por su parte, el número de adultos con banca por Internet se incrementó de 3.3 a 5.4 millones, lo cual implica un crecimiento de 64%, y que al tomar en cuenta el número total de cuentas, pasó de 13.3 a 16.2%.

GRÁFICA 19.

Millones de adultos con banca móvil y banca por Internet en México



Fuente: ENIF 2012 y 2015.

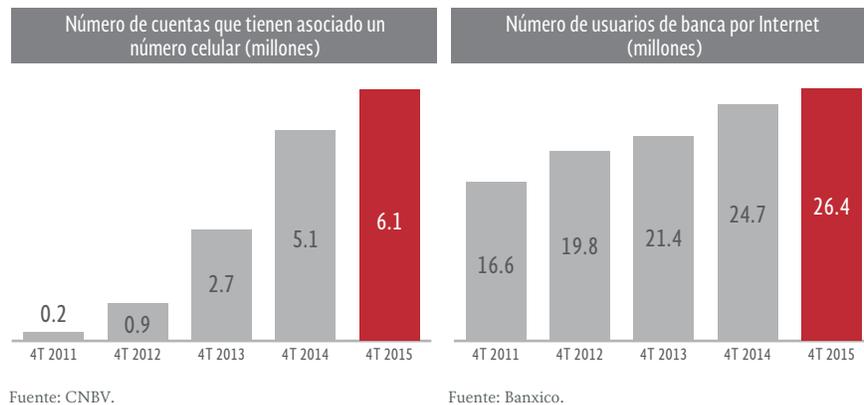
El número de cuentas que tienen asociado un número celular ha pasado de alrededor de 200 mil a 6 millones en un lapso de cuatro años, lo cual equivale a una tasa de crecimiento

promedio anual de 174% (ver Gráfica 20). No obstante, esta cifra solo representa alrededor de 7% del total de cuentas de la banca múltiple (87 millones).

En perspectiva internacional, según la Encuesta de Acceso Financiero del FMI, los países con mayor número de cuentas móviles se localizan en África: Tanzania (14,766 cuentas por cada 10 mil adultos), Kenia (9,853), Uganda (9,340) y Ruanda

(9,245), mientras que México reporta, al cierre de 2014, 570 cuentas por cada 10 mil adultos. Se debe señalar que el esquema de banca móvil en México se encuentra respaldado por una cuenta de captación protegida por el seguro de depósitos bancario.

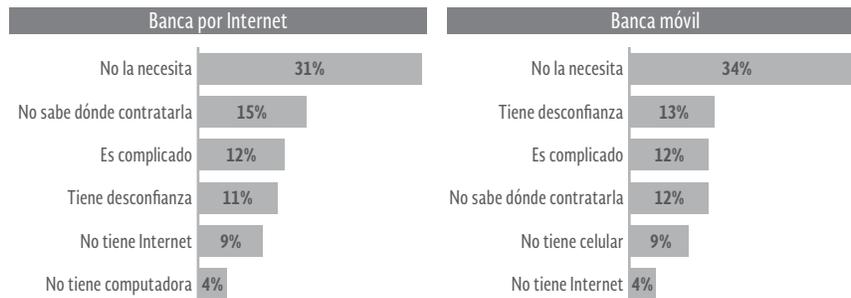
GRÁFICA 20.
Contratos de banca móvil y usuarios de banca por Internet en México



Con respecto a la banca por Internet, para el segundo trimestre de 2015, Banco de México reportó 26.4 millones de usuarios, los cuales realizan 7.5 transacciones al mes, en promedio. Tomando como referencia el último trimestre de 2010, este canal ha presentado una tasa de crecimiento anual de 14.1%. No obstante, se puede notar el potencial que existe para utilizar la banca móvil y la banca por Internet dado que la AMIPCI estima 65 millones de usuarios de Internet, y el Instituto Federal de Telecomunicaciones señala que, al cuarto trimestre de 2015, existían 15 millones de suscriptores de banda ancha y 107.7 millones de suscripciones de telefonía móvil.

La ENIF 2015 indagó sobre las principales razones para no adquirir o contratar el servicio de banca móvil y banca por Internet para aquellas personas que poseen una cuenta de captación. Los resultados indican que la principal razón fue que no la necesitan (31%), seguido de no saben dónde contratarla (15%), es complicado contratarlo (12%) y tienen desconfianza (11%) (Ver Gráfica 21). Las razones menos aludidas fueron no tener acceso a Internet (9%) y no contar con una computadora (4%). Por su parte, la importancia de las barreras para no adquirir banca móvil es bastante similar al de la Banca por Internet, aunque la desconfianza se sitúa un poco más arriba y el desconocimiento tiene una menor relevancia.

GRÁFICA 21.
Razones para no contratar banca por Internet y banca móvil



Fuente: ENIF 2015.
Nota. Los porcentajes se refieren a los adultos que cuentan con una cuenta de captación, pero que no han contratado el servicio de banca por Internet (panel izquierdo) o banca móvil (panel derecho). El 18% de los encuestados mencionó una razón distinta para no contratar banca por Internet, mientras que en banca móvil este porcentaje ascendió a 16%.

Una de las razones que explica lo anterior radica en que los productos de la banca móvil han estado enfocados –en su mayoría– a clientes ya bancarizados, y no como medios para impulsar la inclusión financiera. Con las modificaciones realizadas en la reforma financiera, las cuales permiten la participación de las Sofipo y las Socap en la oferta de productos y servicios de banca móvil, se espera incrementar el uso de este canal.

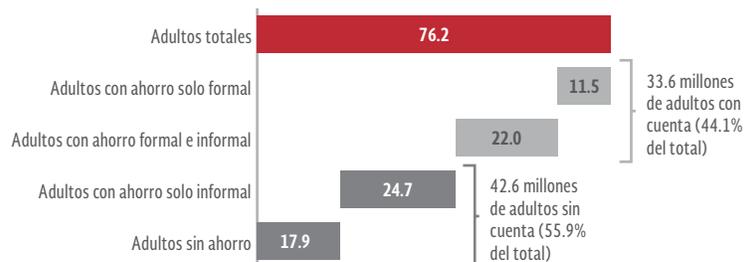
2. Adquisición y uso limitado de los productos y servicios del sistema financiero formal

Los datos de la ENIF 2015 muestran la amplitud del ahorro

informal y de los adultos sin ningún mecanismo de ahorro. Alrededor de 25 millones de adultos sólo utilizan mecanismos de ahorro informal (ver Gráfica 22), lo cual es mayor que aquellos que sólo recurren al sistema financiero formal para ahorrar (11.5 millones). Se observa también que casi 18 millones de adultos no ahorran por ningún mecanismo (formal o informal). A su vez –al igual que en la ENIF 2012– se observa que existe un grado elevado de traslape entre los mecanismos formales e informales, toda vez que 22 millones de adultos así lo reportaron.

GRÁFICA 22.

Distribución del ahorro formal e informal en México (millones de adultos)



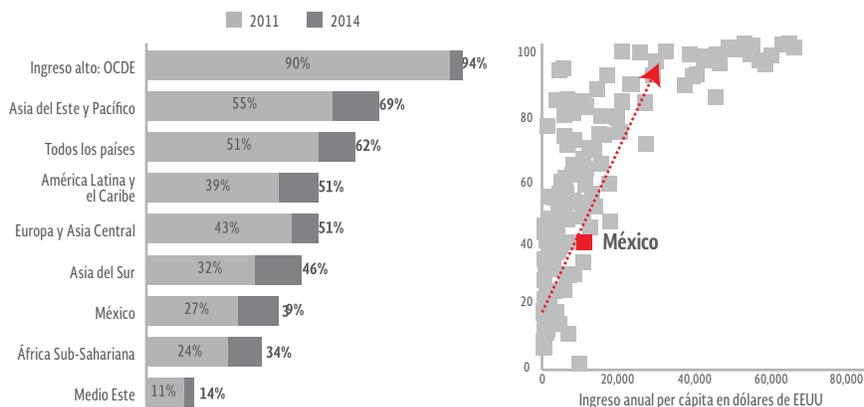
Fuente: ENIF 2015.

Adicionalmente, en perspectiva internacional, los datos del Global Findex indican que México se ubica por debajo del promedio mundial y de América Latina y el Caribe, así como de las regiones de Asia del Este y los países de ingresos altos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos

(ver Gráfica 23). El porcentaje de adultos con cuentas en México parece ser inferior al esperado de acuerdo con su nivel de ingreso (medido a través del PIB per cápita ajustado a paridad de poder de compra), ya que el país se encuentra por debajo de la línea de tendencia.

GRÁFICA 23.

Evolución del porcentaje de adultos con cuenta



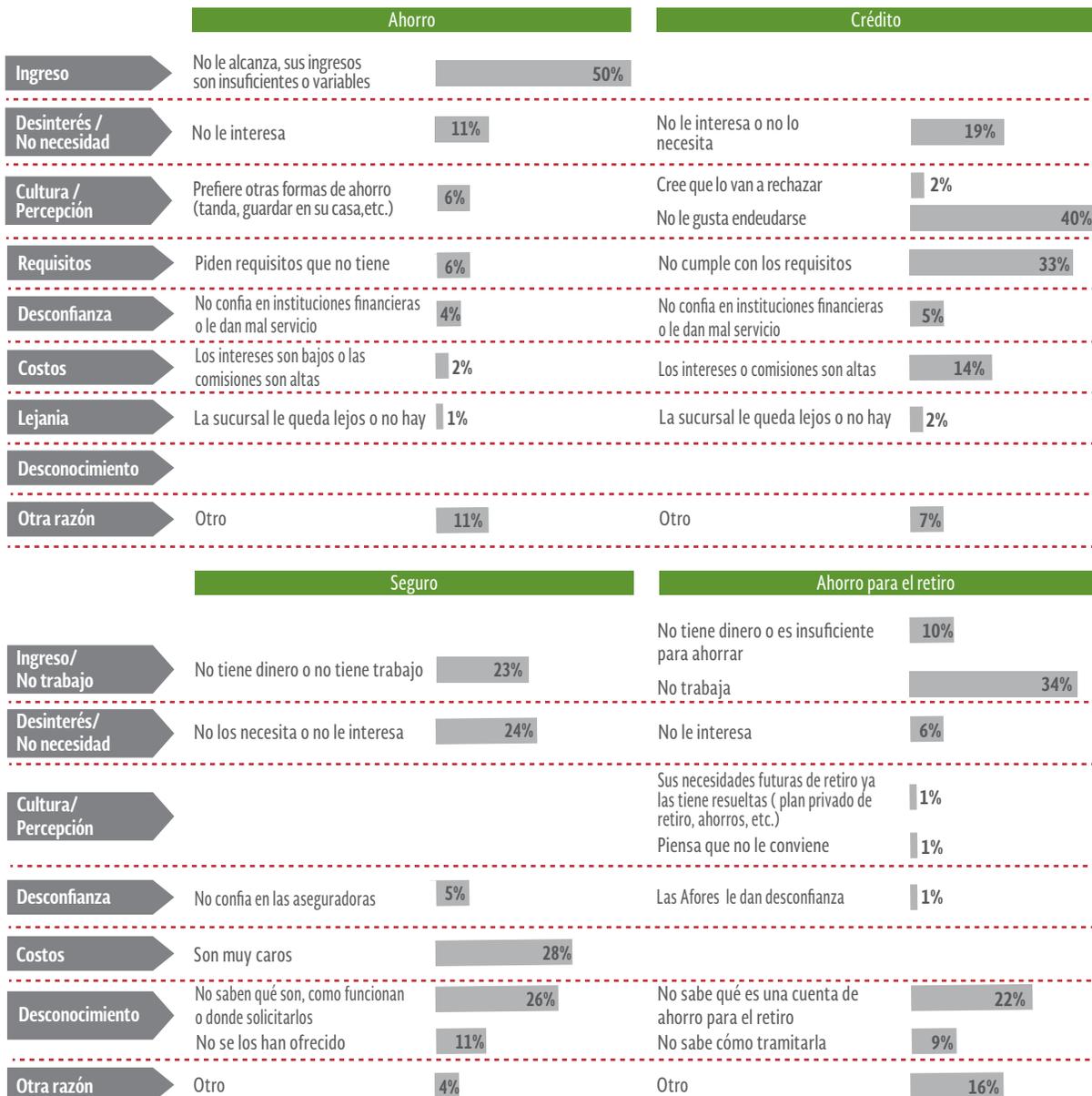
Fuente: Global Findex 2011 y 2014. El PIB per cápita se obtuvo de la base de datos World Development Indicators del Banco Mundial. El análisis incluye a los países considerados en Global Findex 2014. Asimismo, no se incorporaron los países para los cuales no existe información del ingreso per cápita. Se incluyeron 141 países.

De acuerdo con la ENIF 2015, las principales razones para no contar con alguno de los cuatro servicios financieros se relacionan estrechamente con los ingresos obtenidos por la población adulta, aunque el grado de información sobre éstos y aspectos culturales o de percepción también figuran como

barreras importantes para la inclusión financiera (ver Gráfica 24). La insuficiencia de ingresos y de trabajo fueron las barreras con el mayor número de menciones por la población adulta: 50% en el caso de las cuentas y 44% de las cuentas de ahorro para el retiro.

GRÁFICA 24.

Razones para no adquirir algún producto de captación o crédito



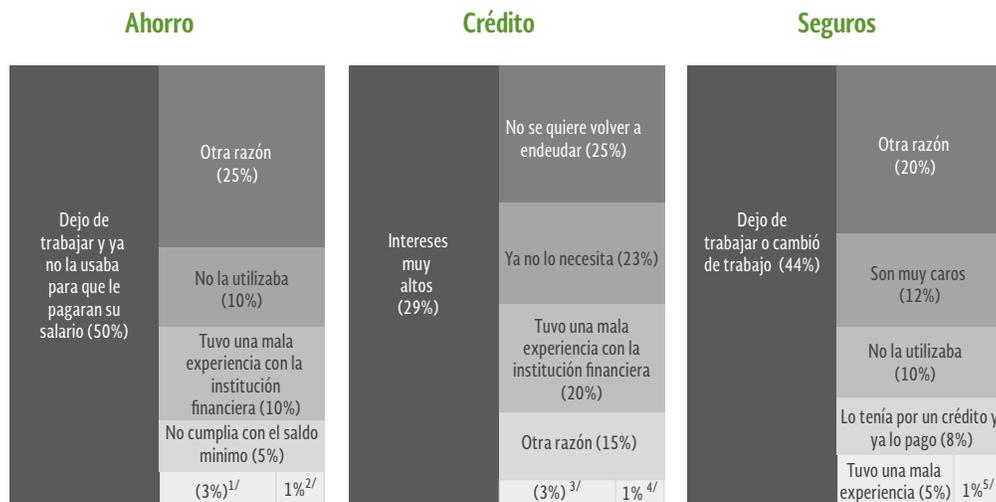
Fuente: ENIF 2015.

Las principales razones para no adquirir o contratar algún producto o servicio financiero se deben observar en conjunto con las razones por las cuales un adulto dejó de ser usuario de éstos (ver Gráfica 25). Así, por ejemplo, la desconfianza hacia las instituciones o haber recibido un mal trato de parte de éstas únicamente fue señalado por alrededor del 5% de la población sin algún producto de ahorro, crédito o seguro.

No obstante, el 10% de las personas que dejaron de contar con una cuenta señalaron que esto se originó en que tuvo una

mala experiencia, 20% lo mencionó en el caso de los créditos y 5% en los seguros. Al igual que en las barreras para adquirir o contratar algún servicio, las razones asociadas al ingreso o al estatus laboral figuraron como la principal razón en el caso de las cuentas (50%) y los seguros (44%). Los aspectos relacionados con el costo de los servicios fue la principal razón para dejar de contar con un crédito (29%), la cuarta razón en las cuentas de captación (5% del total) y la segunda en los seguros (12%).

GRÁFICA 25.
Razones para dejar de contar con servicios financieros



Fuente: ENIF 2015.

1/ Los intereses que le pagaban eran muy bajos.

2/ Cerró la institución financiera o la sucursal.

3/ Ya no cumple con los requisitos.

4/ Prefiere otro tipo de préstamo (familiares o amigos).

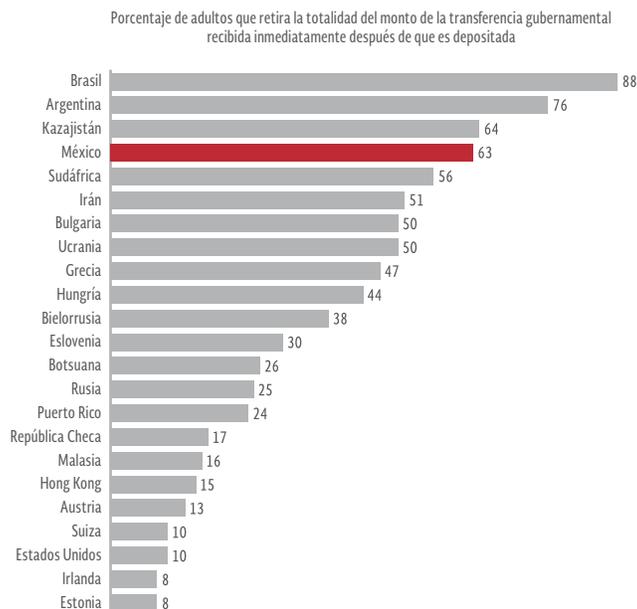
5/ Dejó de recibir un programa de gobierno.

A su vez, preocupa la alta inactividad de las cuentas. Al respecto, se estima que poco menos de la mitad de las cuentas abiertas se encuentran inactivas (46% de los cuentas en el sector de banca múltiple y 43% de las cuentas en el sector de banca de desarrollo)¹². La alta inactividad de las cuentas está asociada con el uso predominante de efectivo y el tamaño del sector informal en el país. La ENIF 2015 reveló que el 92% de los adultos señaló que el efectivo es el medio que utiliza con mayor frecuencia al realizar compras. De acuerdo con los encuestados que tienen tarjeta de débito, la costumbre y la desconfianza son las principales razones para pagar en efectivo.

A su vez, conforme al Global Findex, 36% de los adultos que tienen una cuenta no realizan ningún depósito a lo largo de un mes. En algunos países como Brasil, el 88% de los adultos que reciben transferencias señaló que retiran todo el dinero tan pronto se le deposita (ver Gráfica 26). En México también se observa una situación similar aunque en menor grado, toda vez que el 63% de los adultos reportó actuar de la misma forma. Lo anterior genera costos relacionados con el traslado de efectivo.

12. Asimismo, del total de las cuentas de expediente simplificado, más de 10 millones permanecen inactivas. Alrededor de 28% de éstas fueron otorgadas por instituciones de la banca de desarrollo.

GRÁFICA 26.
Transferencias gubernamentales y actividad de las cuentas



Fuente: Global Findex 2014.

Los datos de la ENIF indican que no utilizar una cuenta es la segunda razón más citada para que la gente deje de poseerla. A su vez, de la población adulta con una tarjeta de débito, poco más de la mitad (51%) mencionó no haberla utilizado para realizar alguna compra durante el trimestre previo al levantamiento de la ENIF 2015. La no utilización se acompaña de una baja actividad en aquellas personas que si la utilizan, toda vez que dos de cada tres adultos la utilizan un máximo de cuatro veces al mes, a pesar de la gran cantidad de transacciones que realizan diariamente.

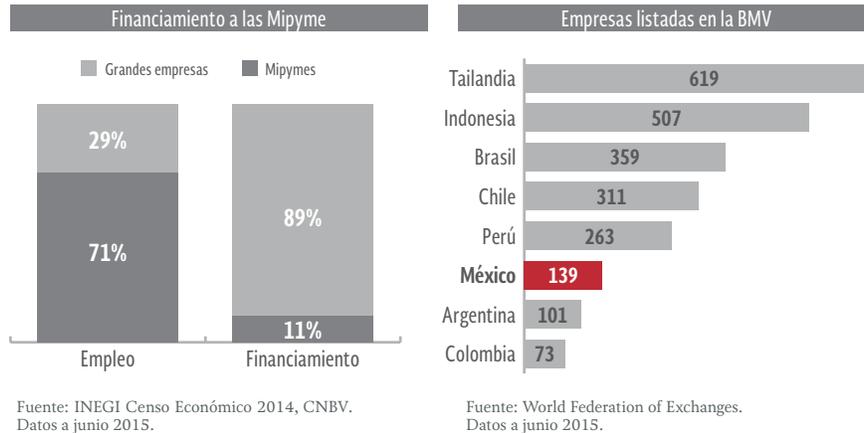
Por otra parte, es importante analizar la inclusión financiera de las micro, pequeñas y mediana empresas (Mipynes). Al

respecto, se observa una baja penetración del crédito al sector privado y el uso limitado de otras fuentes de financiamiento formales (por ejemplo, el mercado de valores). Las Mipymes contribuyen con el 71% del empleo y el 51% de los ingresos del sector empresarial; sin embargo, solo reciben 11.1% de la cartera de crédito de la banca múltiple (ver Gráfica 27). Al respecto, la Encuesta a Empresas¹³ realizada por el Banco Mundial en 2010 encontró que 29% de las empresas en el mundo identifican el acceso a crédito como su principal barrera; en el caso de México este porcentaje es 30%.

13. Encuesta a Empresas, Banco Mundial, 2010.

GRÁFICA 27.

Financiamiento a las empresas en México



Asimismo, en México hay 139 empresas listadas en la Bolsa Mexicana de Valores, mientras que Brasil y Chile tienen 359 y 311, respectivamente. El valor de capitalización del mercado de valores mexicano es del 44% con respecto al PIB, mientras que en Chile el mercado representa 118% de su PIB y en Corea del Sur el 97%; esto significa que el tamaño de nuestro mercado accionario no es proporcional al tamaño de nuestra economía. Una encuesta realizada por la Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles en 2014 refleja que entre las principales problemáticas se encuentra la informalidad, aspectos culturales, desconocimiento de la Bolsa Mexicana de Valores como alternativa de financiamiento, trámites excesivos y percepción de altos costos, entre otros.

3. El conocimiento del sistema financiero formal es insuficiente para un mejor aprovechamiento de productos y servicios

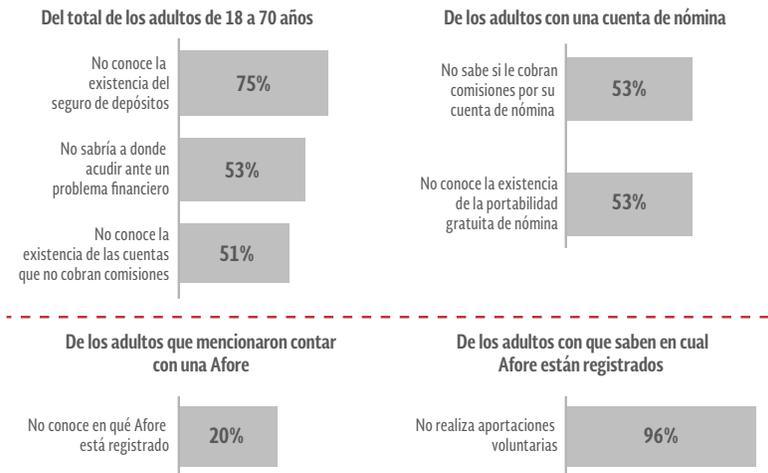
El tercer reto para avanzar en materia de inclusión financiera radica en que el conocimiento del sistema financiero formal es insuficiente para un mejor aprovechamiento de productos y servicios. De acuerdo con la ENIF 2015, el 34% de los adultos señaló no haber recibido ningún tipo de educación para ahorrar, y el 63% no lleva un registro o cuenta de sus gastos.

Asimismo, la mitad de los adultos desconoce que existen cuentas que no cobran comisiones y puede ahorrar aunque sea poco dinero (ver Gráfica 28). Este porcentaje es similar en cuanto a los adultos que saben que pueden cambiar su cuenta de nómina al banco de su preferencia de forma gratuita.

En materia de protección, solo el 25% de la población adulta sabe que sus ahorros se encuentran protegidos por el Seguro de Depósitos. De la población que conoce la institución que los asegura, el 29% reconoce al IPAB y 7% a otro esquema de protección. Este mismo problema se presenta en materia de la importancia de los seguros y el ahorro. En este caso, de los 47 millones de adultos que no cuenta con un seguro, poco menos de la mitad (23 millones) indica que esto se debe a que no sabe qué son, cómo funcionan o dónde solicitarlos, o indicaron que no los necesitan. A su vez, el 11% de los adultos sin una cuenta indicó que no la tiene porque no le interesa.

Con respecto al ahorro para el retiro, 8.7 millones de adultos indicaron que no cuenta con ésta porque no sabe que son, mientras que a 2.5 millones no le interesa y 3.7 millones no saben cómo tramitarla. Adicionalmente, 20% de las personas con una cuenta de ahorro para el retiro no sabe que Afore la administra y casi la totalidad de aquellos con una Afore no realizan aportaciones voluntarias.

GRÁFICA 28.
Conocimiento sobre las características de los productos y servicios financieros

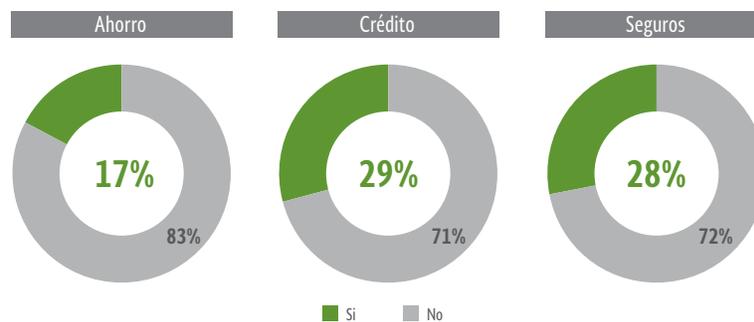


Fuente: ENIF 2015.

Adicionalmente, la práctica de comparar los productos o servicios financieros antes de adquirirlos es muy poco usual entre la

población adulta que cuenta con alguno de éstos, toda vez que menos de uno de tres adultos la llevó a cabo (ver Gráfica 29).

GRÁFICA 29.
Comparación de productos antes de adquirirlos (porcentaje de adultos)



Fuente: ENIF 2015.

4. Falta de información para analizar el impacto de políticas y programas de inclusión financiera

El último reto es la falta de medición del impacto de los productos y servicios financieros en los hogares y empresas. En México no se cuenta con evaluaciones que muestren el

impacto de la inclusión financiera en el nivel de ingreso o bienestar de los hogares. A su vez, es necesario ahondar los esfuerzos para realizar estudios de corte cualitativo (Financial

Diaries) para observar la administración financiera de las personas con bajos recursos.

Otro aspecto fundamental es la inexistencia de datos sobre el acceso y uso del sistema financiero en sectores objetivo. La información que reportan las instituciones supervisadas a la CNBV no contiene un desglose por género, por edad y tipo de localidad. No en todos los casos sería conveniente solicitar este tipo de datos, por el costo que implica su cumplimiento, pero se podría solicitar un catálogo mínimo de variables desagregadas por género y edad.

Finalmente, se tiene una variación en la profundidad de los reportes regulatorios, ya que la información que reportan las instituciones financieras a las autoridades regulatorias (CNBV, CNSF, Condusef, entre otros) no siempre se encuentra con el grado de desglose necesario para su análisis. Por ejemplo, la información sobre los seguros no se desglosa por municipio.

Comentario final sobre la situación actual de la inclusión financiera

A partir de analizar los avances y los retos, se puede concluir que durante los últimos años se han obtenido avances en materia de infraestructura, ahorro, crédito, seguros, ahorro para el retiro y pagos; sin embargo, estos logros son insuficientes para lograr el objetivo de una inclusión

financiera integral si no se complementan entre sí. Ello implica que la ampliación de la red de puntos de acceso –sucursales, cajeros y corresponsales– se acompañe de un mayor número de comercios que acepten pagos con tarjeta de débito y crédito, así como con otros medios de pago. Lo anterior, permitiría reducir el uso de efectivo y crear un ecosistema completo de pagos digitales.

Finalmente, es importante que la población cuente con al menos algún producto financiero, pero es fundamental que se acceda a un portafolio de productos y servicios financieros que atienda todas sus necesidades y los proteja ante los riesgos a los que están expuestos a lo largo de su ciclo de vida. Así, la búsqueda de una inclusión financiera integral debe contener no solo los esfuerzos citados anteriormente (fomentar el establecimiento de infraestructura y un ecosistema de pagos y brindar una gama más amplia de productos financieros), sino que también debe ir acompañada de acciones para fomentar una mayor educación financiera. Ello se debe a que la evidencia ha demostrado que abrir un nuevo punto de acceso y otorgar una cuenta no es suficiente si no se dota a los usuarios de las herramientas adecuadas para realizar un uso correcto de éstos y de información sobre los beneficios, riesgos y obligaciones de los diversos productos y servicios a los que pueden acceder. Se considera que solo así, se puede fomentar la salud financiera de la población y del sistema financiero en su conjunto.

POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

La Política Nacional de Inclusión Financiera (Política) es un instrumento diseñado por los miembros del CONAIF para orientar las acciones de sus integrantes en lo individual, en relación con su ámbito de competencia, en materia de inclusión financiera. Es también la herramienta de coordinación entre las autoridades del sistema financiero mexicano para establecer prioridades comunes, así como para guiar los esfuerzos de otros participantes interesados en la materia tales como entidades financieras públicas y privadas y organismos no gubernamentales.

La Política reafirma la intención de implementar mejores prácticas en inclusión y educación financiera que permitan a la población el acceso y el uso de servicios y productos financieros formales, sin perjuicio de los esfuerzos para reducir los riesgos emprendidos (*de-risking*) para evitar problemáticas como el lavado de dinero.

Adicionalmente, el Banco Mundial¹⁴ reportó que los países que tienen una estrategia o una política nacional para fomentar un mayor acceso y uso de servicios financieros alcanzan niveles más altos de inclusión financiera en comparación con aquellos que no la tienen. Asimismo, la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) indicó que la experiencia de Sudáfrica y el Reino Unido, al igual que los casos de Brasil, Malasia, Namibia y Tanzania corroboran esta aseveración¹⁵.

Dentro de la definición de la Política Nacional de Inclusión Financiera, se detalla:

1. La **visión** de la Política Nacional de Inclusión Financiera, es decir, el objetivo principal a largo plazo.
2. Los seis **ejes de política pública** en materia de inclusión financiera que permiten dar un marco conceptual y establecer líneas de acción para atender los retos y barreras identificados en el diagnóstico.
3. La **estructura de coordinación**, que define los grupos encargados de llevar a cabo la planeación, instrumentación, ejecución y seguimiento de la Política, así como sus roles y responsabilidades.
4. El **marco de medición y evaluación**, en el que se detallan los indicadores clave y secundarios que ayudarán a medir

el impacto de la Política y llevar un seguimiento de las acciones y programas de inclusión financiera, conforme a las metas definidas.

Visión

La visión de la Política Nacional de Inclusión Financiera 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 financiero¹⁶.

Lo anterior, en el entendido que un mayor acceso al ahorro, al financiamiento, a la inversión y al aseguramiento por parte de los mexicanos favorecerá el desarrollo económico a nivel local y regional, y contribuirá a incrementar la productividad y el empleo, elevando con ello el bienestar de la población. Es así que, contar con una política explícita situará el tema de inclusión financiera en el mismo nivel de importancia que otras prioridades de la política pública, lo que permitirá tener mayores avances en una inclusión financiera responsable. Con la definición de la Política, el CONAIF busca cumplir los siguientes objetivos:

- Definir acciones diferenciadas para atender segmentos de la población actualmente desatendidos y para fomentar que los niños y jóvenes de hoy sean incluidos en el futuro.
- Promover el desarrollo de un marco regulatorio que fomenta la innovación y que procure la estabilidad y seguridad del sistema financiero.
- Establecer líneas de política pública y estrategias de inclusión financiera del Gobierno Federal para dar claridad a todos los participantes del sistema financiero, orientando la coordinación de esfuerzos entre todas las dependencias de gobierno y participantes del sector privado que pueden incidir en la inclusión financiera, incluyendo a las instituciones financieras, las empresas de telecomunicaciones y de tecnología, entre otros.
- Utilizar la tecnología para conectar a la población de menores ingresos al sistema financiero dentro de un

14. Banco Mundial (2013). Global Financial Development Report 2014. Washington, D.C.

15. Por ejemplo, en Sudáfrica, la estrategia de inclusión financiera permitió incrementar el porcentaje de adultos bancarizados de 46 a 64% en cuatro años y la apertura de seis millones de cuentas. En Reino Unido, la estrategia implementada contribuyó a reducir a la mitad el número de adultos no bancarizados. AFI (2015) National Financial Inclusion Strategies. Current State of the Practice. Kuala Lumpur.

16. La Visión de la Política Nacional de Inclusión Financiera se estableció formalmente por los miembros del Consejo Nacional de Inclusión Financiera en la sesión ordinaria del 23 de noviembre de 2015.

marco regulatorio que permita la innovación, y procure la solidez y estabilidad del sistema financiero.

Ejes de la Política Nacional de Inclusión Financiera

Se definen seis ejes de política pública que permiten lograr la visión establecida por el CONAIF. Para cada eje se plantea un objetivo específico con lo cual se busca atender los principales retos de inclusión financiera identificados en el diagnóstico. A su vez, se detallan los elementos que componen cada eje. Estos elementos serán la guía para definir líneas de acción, programas e iniciativas que generen soluciones de corto y de largo plazos para incrementar la inclusión financiera en México.

Eje 1: Desarrollo de conocimientos para el uso eficiente y responsable del sistema financiero de 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, en coordinación con las autoridades del sector educativo y el Comité de Educación Financiera.

Elementos:

- 1.1. **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.
- 1.2. Realización de **campañas de comunicación** para divulgar información, sobre productos, servicios y canales financieros, que fomenten el uso eficiente del sistema financiero.
- 1.3. 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.
- 1.4. 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

El segundo eje de la política de inclusión financiera tiene como objetivo 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:

- 2.1. Revisión permanente del marco regulatorio para **permitir la entrada de innovaciones tecnológicas**, procurando la estabilidad y seguridad del sistema financiero.
- 2.2. Aprovechamiento del acceso a las nuevas tecnologías que permite la Reforma en Telecomunicaciones para **conectar a la población actualmente excluida del sistema financiero**.
- 2.3. 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.
- 2.4. 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.
- 2.5. Coordinación con la SCT, Ifetel y empresas de telecomunicaciones para **ampliar la oferta de servicios financieros en zonas objetivo a través de teléfonos móviles**.
- 2.6. Desarrollo de una plataforma abierta para **facilitar la interconectividad de los servicios financieros digitales**.
- 2.7. 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

El objetivo de este eje 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. Al respecto se contemplan acciones que fomenten la competencia y el desarrollo de todo tipo de intermediarios financieros.

Elementos:

- 3.1. 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.
- 3.2. 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**.
- 3.3. 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.
- 3.4. Promoción del uso de los sistemas de pagos electrónicos entre la población, a fin de **fomentar una mayor eficiencia en las transacciones**.
- 3.5. Identificación y disminución de las barreras de uso y movilidad de los servicios financieros para **fomentar la competencia entre los intermediarios**.
- 3.6. Profundización de la regulación diferenciada, proporcional a los riesgos, a fin de **favorecer el desarrollo de los intermediarios financieros**.
- 3.7. 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

El cuarto eje de la política tiene como objetivo 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:

- 4.1. Posicionamiento de la **inclusión financiera como un beneficio del sector formal**.
- 4.2. **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.
- 4.3. 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**.
- 4.4. Desarrollo de **programas para incrementar el acceso a fuentes de financiamiento para Mipymes**.
- 4.5. **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.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. Incremento en el **uso de medios digitales tanto para realizar pagos gubernamentales** como para habilitar la recepción de pagos por servicios públicos.
- 4.9. **Desarrollo de productos** específicamente diseñados para los segmentos excluidos o subatendidos.
- 4.10. 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.
- 4.11. 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:

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Actualización del marco regulatorio, a fin de que las innovaciones tecnológicas brinden mecanismos oportunos, eficientes y adecuados para la resolución de controversias.
- 5.6. 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.
- 5.7. Establecimiento de criterios y campañas de comunicación tendientes a informar al público sobre los riesgos de los esquemas de captación irregular.
- 5.8. Desarrollo de análisis sobre la conveniencia de adaptar regulación tendiente a evitar el sobreendeudamiento de la población.
- 5.9. 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.

- 5.10. 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:

- 6.1. Aplicación de encuestas tipo panel y evaluaciones experimentales para medir el impacto de los programas y acciones gubernamentales que buscan incrementar la inclusión financiera.
- 6.2. 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).
- 6.3. 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.
- 6.4. 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 encomendando realizar.
- 6.5. 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.
- 6.6. Establecimiento de criterios para la generación de cifras oficiales en materia de inclusión financiera.

Estructura de coordinación

Se crea una estructura de coordinación entre los actores de inclusión financiera más relevantes para asegurar una adecuada implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera¹⁷. La estructura de coordinación tiene por objeto establecer los programas y acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos de la política nacional, así como su implementación, seguimiento y evaluación.

Esta estructura se compone de tres grupos: el CONAIF, un Comité de Coordinación y un Grupo de Seguimiento. A su vez, se conformarán grupos de trabajo adicionales para la elaboración de propuestas y recomendaciones específicas en materia de inclusión financiera conforme se considere necesario.

También se establecerán los canales de comunicación necesarios con el Comité de Educación Financiera que tiene por objeto coordinar las acciones y esfuerzos en materia de educación financiera, ya que este es uno de los ejes de la Política Nacional de Inclusión Financiera.

Consejo Nacional de Inclusión Financiera

El CONAIF se creó el 3 de octubre de 2011 por decreto presidencial, y fue incorporado en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, con la Reforma Financiera en 2014, como una instancia de consulta, asesoría y coordinación para proponer medidas para la planeación, formulación, instrumentación, ejecución y seguimiento de una Política Nacional de Inclusión Financiera.

Con relación a la Política, se establecen las siguientes funciones específicas para el Consejo:

1. Formular los lineamientos de Política Nacional de Inclusión Financiera.
2. Establecer un plan de trabajo, tareas y responsabilidades específicas para los principales actores en inclusión financiera.
3. Desarrollar mecanismos de medición, seguimiento y evaluación para asegurar el cumplimiento de la Política.
4. Revisar y evaluar la implementación de la Política.
5. Resolver dudas y aprobar o rechazar las propuestas del Comité de Coordinación y del Grupo de Seguimiento.
6. Proponer cambios a la Política o nuevas iniciativas para

hacer frente a los resultados de la implementación o cambios en el panorama de inclusión financiera.

7. Mantener comunicación con el Comité de Educación Financiera.

El CONAIF está integrado por 10 miembros: el Secretario y el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público (SHCP), el Presidente de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), el Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el Presidente de la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), el Presidente de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), el Secretario Ejecutivo del Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), el Tesorero de la Federación, y el Gobernador y un Subgobernador del Banco de México designado por el propio Gobernador.

El CONAIF tiene sesiones ordinarias cuando menos dos veces al año, y además se puede convocar a sesiones extraordinarias. El Secretario del CONAIF deberá asistir a las reuniones del Comité de Educación Financiera y viceversa, a fin de asegurar una coordinación entre las acciones de los dos grupos, informando a sus miembros de los acuerdos adoptados, de forma que éstos puedan detectar acciones de trabajo común y evitar duplicidad de esfuerzos.

Comité de Educación Financiera

El Comité de Educación Financiera (CEF) se instaló en mayo de 2011 y fue incorporado en la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, con la Reforma Financiera en 2014 como la instancia de coordinación de los esfuerzos, acciones y programas en materia de educación financiera de los integrantes que lo conforman.

Las funciones principales del CEF son:

1. Definir las prioridades de la política de educación financiera.
2. Formular lineamientos sobre la política de educación financiera.
3. Preparar la Estrategia Nacional de Educación Financiera.
4. Planear las actividades de la Semana Nacional de Educación Financiera.
5. Establecer metodologías de medición e indicadores de educación financiera y de las habilidades de la población.

17. Entre las funciones del CONAIF está el proponer esquemas generales de organización para la eficaz atención, coordinación y vinculación de las actividades relacionadas con la inclusión financiera en los diferentes ámbitos de la Administración Pública Federal, con las entidades federativas y los municipios, y con el sector privado del país.

El Comité se integra de acuerdo con sus Reglas de Operación y es presidido por el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, tiene un Secretario Ejecutivo que es el Titular de la Unidad de Banca, Valores y Ahorro de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y un Secretario Técnico que es designado por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Comité de Coordinación

El CONAIF establecerá un Comité de Coordinación con representantes de alto nivel del sector público, privado y académico, gremios del sector financiero, funcionarios de otras Secretarías o Dependencias que no forman parte del Consejo y un funcionario de la Auditoría Superior de la Federación. Este comité apoyará al CONAIF con el propósito de promover la calidad en la implementación de las acciones y programas, incluidos los del Comité de Educación Financiera.

El Comité de Coordinación estará encargado de:

1. Proponer acciones para contribuir al cumplimiento de los ejes de la Política.
2. Identificar problemas que pueden resolverse con acciones de inclusión.
3. Contribuir y/o participar en la implementación de las acciones, programas e iniciativas de inclusión financiera.
4. Establecer sesiones de trabajo con el Grupo de Seguimiento para identificar oportunidades en materia de inclusión financiera, así como barreras adicionales que inhiban el desarrollo de la Política.

El CONAIF invitará a los miembros del Comité de Coordinación, designará a su presidente, y emitirá las reglas para su funcionamiento. A su vez, la participación en el Comité de Coordinación es voluntaria y no remunerada. Este Comité tendrá sesiones ordinarias con el CONAIF y celebrará sus propias sesiones cuando la naturaleza de los asuntos a tratar así lo requiera. Sus convocatorias las realizará el Secretario Ejecutivo del CONAIF.

Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera

El CONAIF tendrá un Grupo de Seguimiento, integrado por un representante designado por cada miembro titular del Consejo. Los representantes asignados deberán tener el nivel jerárquico que les permita tomar acuerdos y emitir opiniones a nombre de las instituciones que representan.

Este grupo de trabajo deberá de incluir, dentro de sus funciones, las siguientes tareas:

1. Coordinar la implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera.
2. Definir y someter a aprobación de los miembros del Consejo, las metas de inclusión financiera de mediano y largo plazo.
3. Definir un plan de trabajo que incluya las tareas, calendario de cumplimiento y las instituciones responsables de cada uno de los elementos que integran los ejes de la Política.
4. Definir los indicadores y metas para dar un adecuado seguimiento de las líneas de acción que se definan para cada uno de los ejes.
5. Dar seguimiento y emitir opiniones acerca de la ejecución de la Política y el resultado de las principales acciones de inclusión financiera en México.
6. Llevar un control de los indicadores de inclusión financiera para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas.
7. Proponer cambios en los indicadores, así como mejoras a los mecanismos de medición, seguimiento y evaluación.
8. Identificar oportunidades en materia de inclusión financiera, así como barreras adicionales que inhiban el desarrollo de la Política.
9. Establecer sesiones de trabajo con el Comité de Coordinación, así como entidades públicas y privadas para intercambiar experiencias en la implementación de la Política.
10. Coordinar los esfuerzos de difusión que se realicen al amparo de esta Política para fomentar la adquisición de conocimientos entre la población sobre las características de productos y servicios financieros, así como mecanismos e instancias de protección.
11. Preparar reportes anuales para el CONAIF y el Comité de Coordinación, en los cuales se incluya la evolución de los indicadores definidos en la Política y aquellos que deriven de las líneas de acción. Asimismo, este reporte deberá informar sobre la participación de las instituciones que son responsables y participantes en cada uno de los elementos que integran los ejes de la Política.

El Grupo de Seguimiento debe reunirse para celebrar sesiones ordinarias cuando menos trimestralmente, y en sesiones extraordinarias, cuando así se requiera.

Grupos de Trabajo

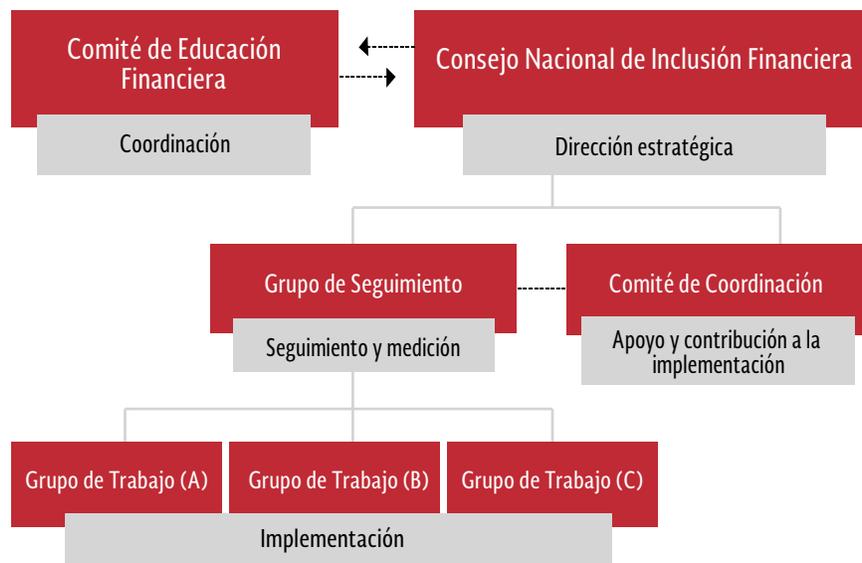
EL CONAIF y el Grupo de Seguimiento podrán establecer grupos para trabajar en el diseño e implementación de programas y/o iniciativas de inclusión financiera. Los grupos de trabajo podrán estar conformados por representantes de las instituciones que integran el CONAIF, así como representantes de instituciones financieras (bancarias y no-bancarias), representantes de instituciones no financieras privadas (por ejemplo, compañías de telecomunicaciones),

académicos y expertos en temas de inclusión financiera, incluyendo empresas de Fintech, y funcionarios de otras Dependencias del Gobierno (por ejemplo, representantes de la Secretaría de Educación para temas de educación financiera).

Estos grupos investigarán temas puntuales y elaborarán propuestas y recomendaciones al Grupo de Seguimiento. También estarán encargados de emitir propuestas para el diseño e implementación de programas en línea con las políticas establecidas.

El Grupo de Seguimiento establecerá los lineamientos para la operación y funcionamiento de dichos grupos.

Estructura de Coordinación de la Política Nacional de Inclusión Financiera

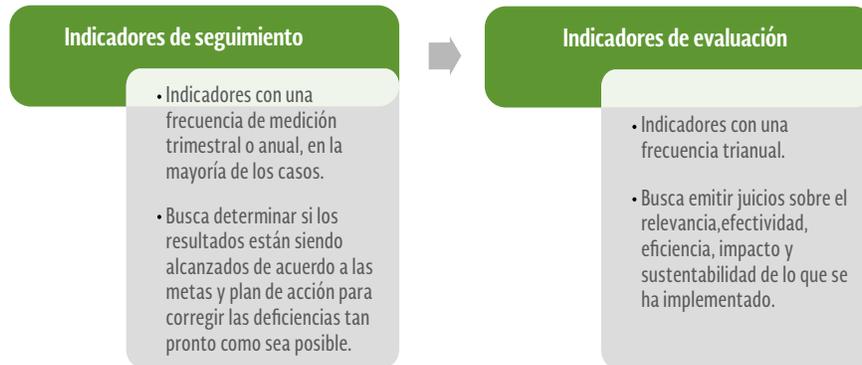


Marco de medición y evaluación

Se establece un marco de seguimiento y evaluación de la Política para determinar si los resultados están siendo alcanzados de acuerdo a las metas de inclusión financiera que sean establecidas por el CONAIF. El objetivo es emitir juicios sobre la relevancia, efectividad, eficiencia, impacto y sustentabilidad de lo que se ha implementado. Bajo este marco se podrá evaluar de forma objetiva e integral 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 tan pronto como sea posible.

Es así que la Política Nacional de Inclusión Financiera contará con indicadores de medición y evaluación para observar el grado de avance en la consecución de los objetivos y estrategias señalados en la sección precedente. Los indicadores de medición serán parte de un ejercicio continuo, de corto plazo, mientras el proyecto, programa o política se estén implementado. En contraste, los indicadores de evaluación serán parte de un ejercicio de mediano y largo plazos con el objetivo de atribuir los cambios en el nivel de inclusión financiera a aquellas iniciativas puestas en marcha.

Esquema de medición y evaluación de la Política Nacional de Inclusión Financiera



La **línea de base** de los indicadores es el año 2012 (a menos que se indique lo contrario) y la meta final tendrá como horizonte el año 2018. Lo anterior, sin perjuicio de que la Política continúe en las administraciones subsecuentes a la actual. En este caso, los miembros del CONAIF establecerán las metas que buscarán alcanzar en periodos sexenales subsecuentes.

Es importante señalar que los indicadores de la Política se construyeron sobre la base del trabajo realizado en los grupos de trabajo de medición de la Alianza para Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés) y en el Grupo de Trabajo de Medición, Diagnóstico y Divulgación del CONAIF. En este

sentido, los indicadores retoman las mejores prácticas sobre la elaboración de indicadores de inclusión financiera a nivel mundial. Dado que todas las dimensiones de la inclusión financiera son igualmente importantes, se establece un número similar de indicadores para cada uno de los cuatro componentes de ésta, si bien es cierto que existen problemáticas particulares en la definición, ejecución y temporalidad de algunos de ellos, por las dificultades intrínsecas que implica su medición.

A continuación, se presentan los indicadores de evaluación y medición de la Política.

Indicadores de evaluación				
Nombre del indicador	Línea base (2012)	Valor observado en 2015	Meta	Dimensión
Porcentaje de adultos que utilizó algún punto de acceso	63%	67%		Acceso
Porcentaje de adultos que cuentan con al menos un producto financiero formal	56%	68%		Uso
Porcentaje de adultos que posee una cuenta de depósito o ahorro formal	36%	44%		Uso
Porcentaje de adultos que conoce la existencia de la instancia nacional de protección financiera	10%	11%		Protección al consumidor
Porcentaje de adultos que conoce la existencia del seguro de depósitos	39%	25%		Educación Financiera

Indicadores de seguimiento				
Nombre del indicador	Línea base (2012)	Valor observado en 2015	Meta	Dimensión
Número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos	9.6	10.1		Acceso
Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso	67.9%	69.1%		Acceso
Porcentaje de adultos que vive en municipios con al menos un punto de acceso	96.8%	97.0%		Acceso
Número de contratos de banca móvil (banca por celular) por cada 10 mil adultos	106	842		Uso
Número de cuentas de captación por cada 10 mil adultos.	11,544	12,086		Uso
Número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos.	5,407	5,703		Uso
Porcentaje de Mipymes con crédito	7.7%	7.5%		Uso
Prima per cápita de mercado total (pesos)	2,703	3,211		Uso
Número de cuentas únicas y personales administradas por las Afores por cada 10 mil adultos.	5,821	6,118		Uso
Número de acciones de atención de la Condusef por cada 10 mil adultos.	155	176		Protección al consumidor
Tiempo de respuesta ante una reclamación (días)	13	13		Protección al consumidor

Finalmente, cabe notar que para cada indicador se ha elaborado una ficha técnica (ver Anexos 1 y 2), la cual indica la **fuentes de información** del indicador con el objetivo de que las personas interesadas en algún tema en particular puedan solicitar más información a las instituciones responsables. A

su vez, los indicadores contienen **medios de verificación**, los cuales contribuirán a dar confianza sobre la calidad y veracidad de la información reportada ya que permitirá a los interesados calcular por su cuenta el avance de los mismos.

ANEXOS

Anexo 1. Características de las cuentas de captación en función del nivel

Nivel de cuenta	1	2	3	4
Requisitos de identificación	Ninguno	Nombre completo, fecha de nacimiento, domicilio, género y entidad federativa.	Nombre completo, entidad federativa y fecha de nacimiento, domicilio, género, nacionalidad, ocupación, actividad o giro de negocio, teléfono y/o correo electrónico, datos de la identificación oficial, CURP, RFC, serie de la FIEL.	
Requisitos de apertura	Presencial y no presencial Personas físicas Sin datos	Presencial y no presencial ¹ Personas físicas Datos, sin copias	Presencial Personas físicas y morales Datos, sin copias	Presencial Personas físicas y morales Datos y copias
Canales de apertura	Sucursales, comercios comisionistas y medios electrónicos ²	Sucursales, comisionistas y medios electrónicos	Sucursales, comisionistas y personas morales	Sucursales.
Límites mensuales (en UDIS)	750 en depósitos 1,000 en saldo	3,000 en depósitos ³	10,000 en depósitos	Determinados por la institución bancaria
Canales de uso	Sucursales, cajeros, TPVs y comisionistas	Los mismos que el nivel 1 más banca electrónica y teléfono celular		Los mismos que el nivel 3 más cheques
Disponición de recursos vía móvil	No	Sí, sujeto a los límites por operación de la regulación de la banca electrónica.		
Cobertura	Nacional	Nacional e internacional		

1. Los datos deben de ser verificados a través de una identificación oficial para la apertura presencial o a través de un sistema de verificación de datos para la apertura no presencial (RENAPO utilizando el CURP). En el caso de cuentas que se encuentren ligadas a un teléfono móvil u otro dispositivo de comunicación equivalente, las Entidades deberán validar la CURP obtenida y el número de teléfono móvil proporcionados.
2. Deben de activarse por el banco o comisionistas aunque sean distribuidas por otros medios.
3. Si la cuenta es utilizada para recibir recursos de programas de apoyo, el límite sube a 6,000 UDIS.

Anexo 2. Fichas técnicas de los indicadores de evaluación

Indicador de evaluación 1	
Nombre del indicador	Porcentaje de adultos que utilizó algún punto de acceso
Método de cálculo	(Número de adultos que acudió a una sucursal bancaria, cajero automático o corresponsal bancario / Número de adultos totales) x 100
Definición	Se refiere al número de adultos que reportó haber utilizado una sucursal bancaria, cajero automático o corresponsal bancario con respecto al número de adultos totales del país.
Dimensión	Acceso
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trianual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	63%
Valor observado 2015	67%
Fuente de información	ENIF (2012, 2015 y 2018)
Medios de verificación	Base de datos en INEGI www.inegi.org.mx
Posible desagregación	Rural-Urbana. Hombre-Mujer.

Indicador de evaluación 2

Nombre del indicador	Porcentaje de adultos que cuentan con al menos un servicio financiero formal
Método de cálculo	$(\text{Número de adultos con al menos un servicio financiero formal} / \text{Número de adultos totales}) \times 100$
Definición	Se refiere al número de adultos que reportó contar con una cuenta de ahorro, nómina o inversión, crédito, préstamo o tarjeta de crédito, seguro (de vida, auto, casa, gastos médicos, educación, contra accidentes, plan privado para el retiro) o cuenta de ahorro para el retiro con respecto al número de adultos totales.
Dimensión	Uso
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Triannual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	56%
Valor observado 2015	68%
Fuente de información	ENIF (2012, 2015 y 2018)
Medios de verificación	Base de datos en INEGI www.inegi.org.mx
Posible desagregación	Rural-Urbana. Hombre-Mujer.

Indicador de evaluación 3

Nombre del indicador	Porcentaje de adultos que poseen una cuenta de ahorro de depósito o ahorro formal
Método de cálculo	$(\text{Número de adultos con una cuenta de captación} / \text{Número de adultos totales}) \times 100$
Definición	Se refiere al número de adultos que reportó contar con una cuenta o tarjeta de nómina, ahorro, pensión o donde reciben apoyos de gobierno en algún banco o institución financiera con respecto al número de adultos totales.
Dimensión	Uso
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Triannual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	36%
Valor observado 2015	44%
Fuente de información	ENIF (2012, 2015 y 2018)
Medios de verificación	Base de datos en INEGI www.inegi.org.mx
Posible desagregación	Rural-Urbana. Hombre-Mujer.

Indicador de evaluación 4

Nombre del indicador	Porcentaje de adultos que conoce la existencia de la instancia nacional de protección financiera
Método de cálculo	$(\text{Número de adultos que conoce a la Condusef} / \text{Número de adultos totales}) \times 100$
Definición	Se refiere al número de adultos que respondió que acudiría a la Condusef si tuviese un problema con un crédito o un cargo indebido en una tarjeta de crédito.
Dimensión	Protección al consumidor
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Triannual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	10%
Valor observado 2015	11%
Fuente de información	ENIF (2012, 2015 y 2018)
Medios de verificación	Base de datos en INEGI www.inegi.org.mx
Posible desagregación	Rural-Urbana. Hombre-Mujer.

Indicador de evaluación 5	
Nombre del indicador	Porcentaje de adultos que conoce la existencia del seguro de depósitos
Método de cálculo	$(\text{Número de adultos que conoce el seguro de depósitos} / \text{Número de adultos totales}) \times 100$
Definición	Se refiere al número de adultos que respondió saber que sus ahorros están protegidos ante el cierre o quiebra de una institución financiera.
Dimensión	Educación Financiera
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Trianual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	39%
Valor observado 2015	25%
Fuente de información	ENIF (2012, 2015 y 2018)
Medios de verificación	Base de datos en INEGI www.inegi.org.mx
Posible desagregación	Rural-Urbana. Hombre-Mujer.

Anexo 3. Fichas técnicas de los indicadores de seguimiento

Indicador de seguimiento 1	
Nombre del indicador	Número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos
Método de cálculo	$[\text{Número de puntos de acceso} / (\text{Número de adultos} / 10,000)]$
Definición	Se refiere al número de puntos de acceso regulados en donde se pueden realizar retiros y/o depósitos por cada 10 mil adultos. Los puntos de acceso considerados son las sucursales de la banca comercial, banca de desarrollo, cooperativas y microfinancieras, así como los cajeros automáticos y corresponsales bancarios. No se consideran a las terminales punto de venta.
Dimensión	Acceso
Unidad de medida	Índice
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	9.6
Valor observado 2013	9.9
Valor observado 2014	10.1
Valor observado 2015	10.0
Fuente de información	Reportes regulatorios de la CNBV / CONAPO
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 2	
Nombre del indicador	Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso
Método de cálculo	$(\text{Número municipios con al menos un punto de acceso} / \text{Número de municipios en el país}) \times 100$
Definición	Se refiere al porcentaje de municipios que cuentan con al menos un punto de acceso regulado en donde se puede realizar retiros y/o depósitos con respecto al total. Los puntos de acceso considerados son las sucursales de la banca comercial, banca de desarrollo, cooperativas y microfinancieras, así como los cajeros automáticos y corresponsales bancarios. No se consideran a las terminales punto de venta.
Dimensión	Acceso
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	67.9%
Valor observado 2013	68.5%
Valor observado 2014	68.6%
Valor observado 2015	68.9%
Fuente de información	Reportes regulatorios de la CNBV / CONAPO
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 3	
Nombre del indicador	Porcentaje de adultos que vive en municipios con al menos un punto de acceso
Método de cálculo	$(\text{Número de adultos que habitan municipios con al menos un punto de acceso} / \text{Número de adultos en el país}) \times 100$
Definición	Se refiere al porcentaje de adultos que viven en municipios que cuentan con al menos un punto de acceso regulado en donde se puede realizar retiros y/o depósitos con respecto al total de adultos que habitan en el país. Los puntos de acceso considerados son las sucursales de la banca comercial, banca de desarrollo, cooperativas y microfinancieras, así como los cajeros automáticos y corresponsales bancarios. No se consideran a las terminales punto de venta.
Dimensión	Acceso
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	96.8%
Valor observado 2013	97.0%
Valor observado 2014	97.0%
Valor observado 2015	97.0%
Fuente de información	Reportes regulatorios de la CNBV / CONAPO
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 4

Nombre del indicador	Número de contratos de banca móvil (banca por celular) por cada 10 mil adultos.
Método de cálculo	[Número de contratos que afectan por celular/(Número de adultos en el país/10,000)]
Definición	Se refiere al número de contratos que tiene asociado un número de celular para con ello poder realizar operaciones financieras a través de ese dispositivo por cada 10 mil adultos.
Dimensión	Uso
Unidad de medida	Índice
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	106
Valor observado 2013	318
Valor observado 2014	590
Valor observado 2015	763
Fuente de información	Reportes regulatorios de la CNBV
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 5

Nombre del indicador	Número de cuentas de captación por cada 10 mil adultos.
Método de cálculo	[Número de productos de captación/(Número de adultos/10,000)]
Definición	Se refiere al número de contratos de cuentas de ahorro, cuentas transaccionales y depósitos a plazo de la banca, así como los depósitos al ahorro, a la vista y a plazos de las entidades de ahorro y crédito popular por cada 10 mil adultos. Este indicador no incluye a las tarjetas de débito.
Dimensión	Uso
Unidad de medida	Índice
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	11,544
Valor observado 2013	11,783
Valor observado 2014	11,662
Valor observado 2015	12,100
Fuente de información	Reportes regulatorios de la CNBV
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 6	
Nombre del indicador	Número de contratos de crédito por cada 10 mil adultos.
Método de cálculo	[Número de productos de crédito/(Número de adultos/10,000)]
Definición	Se refiere al número de tarjetas de crédito, créditos grupales, de nómina, hipotecarios, de consumo, automotriz y vivienda por cada 10 mil adultos.
Dimensión	Uso
Unidad de medida	Índice
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	5,407
Valor observado 2013	5,682
Valor observado 2014	5,980
Valor observado 2015	5,685
Fuente de información	Reportes regulatorios de la CNBV
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 7	
Nombre del indicador	Porcentaje de Mipymes con crédito
Método de cálculo	[Número de Mipymes con crédito de la banca comercial/Número de Mipymes en el país] x 100
Definición	Se refiere al número de micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) con crédito otorgado por la banca comercial con respecto al total de Mipymes en el país. Se clasificó a las Mipymes como aquellas con hasta 100 empleados.
Dimensión	Uso
Unidad de medida	Porcentaje
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	7.7%
Valor observado 2013	7.4%
Valor observado 2014	7.5%
Valor observado 2015	7.5%
Fuente de información	Reportes regulatorios de la CNBV
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 8

Nombre del indicador	Prima per capita de mercado total
Método de cálculo	(Monto de la prima /Número de personas) x 100
Definición	Se refiere al monto total de la prima del sector asegurador con respecto al número de habitantes del país. Se incluyen los seguros de vida, accidentes, enfermedades y daños.
Dimensión	Uso
Unidad de medida	Pesos mexicanos
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	2,703
Valor observado 2013	2,414
Valor observado 2014	2,980
Valor observado 2015	3,211
Fuente de información	CNSF
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 9

Nombre del indicador	Número de cuentas únicas y personales administradas por las Afores por cada 10,000 adultos.
Método de cálculo	[Número de cuentas únicas y personales/(Número de adultos/10,000)]
Definición	Se refiere al número de cuentas únicas y personales de cada trabajador que son administradas por las Afores por cada 10 mil adultos.
Dimensión	Uso
Unidad de medida	Índice
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	5,821
Valor observado 2013	6,001
Valor observado 2014	6,101
Valor observado 2015	6,118
Fuente de información	Consar
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio.

Indicador de seguimiento 10

Nombre del indicador	Número de acciones de atención de la Condusef por cada 10,000 adultos.
Método de cálculo	$[(\text{Número de acciones de atención}) / (\text{Número de adultos} / 10,000)]$
Definición	Se refiere al número de acciones de atención de la Condusef. Las acciones de defensa realizadas por la Condusef, se derivan de 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 ENR.
Dimensión	Protección al consumidor
Unidad de medida	Índice
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	155
Valor observado 2013	154
Valor observado 2014	158
Valor observado 2015	176
Fuente de información	Condusef
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio-Institución Financiera.

Indicador de seguimiento 11

Nombre del indicador	Tiempo de respuesta ante una reclamación
Método de cálculo	$(\text{Número de días hábiles necesarios para atender una reclamación}) / (\text{Número de reclamaciones})$
Definición	Se refiere a la sumatoria de los días hábiles necesarios para atender una reclamación (independientemente si el resultado de ésta es favorable para el cliente o no) entre el número de reclamaciones en un año.
Dimensión	Protección al consumidor
Unidad de medida	Días hábiles
Frecuencia	Anual
Sentido del indicador	Descendente
Año de la Línea Base	2012
Línea de base (LB)	13
Valor observado 2013	11
Valor observado 2014	12
Valor observado 2015	13
Fuente de información	Condusef
Medios de verificación	Reportes Nacionales de Inclusión Financiera, disponibles en el portal de Internet de la CNBV.
Posible desagregación	Nacional-Estado-Municipio-Institución Financiera.

GLOSARIO

Afore	Administradora de Fondos para el Retiro. Instituciones financieras privadas que administran los recursos para el retiro a nombre de los trabajadores.
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público responsable de la supervisión y regulación de las entidades financieras y de las personas físicas, y demás personas morales, cuando realicen actividades previstas en las leyes relativas al sistema financiero, cuyo fin es mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo de dicho sistema, en protección de los intereses del público.
CONAIF	Consejo Nacional de Inclusión Financiera. Organismo de consulta, asesoría y coordinación entre las autoridades financieras del país que tiene como objetivo, formular, poner en marcha y dar seguimiento a la Política Nacional de Inclusión Financiera.
Condusef	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros. Organismo público encargado de orientar, informar, promover la educación financiera y atender y resolver quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios y productos financieros.
Cuenta básica	Cuenta de depósito bancario de dinero a la vista sin comisiones que las instituciones de crédito están obligadas a ofrecer en los términos y condiciones que establece el Banco de México. La disposición establece una cuenta de nómina y otra para el público general y especifica los servicios mínimos que deben comprender como es el contar con tarjeta de débito.
ENIF	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. Encuesta desarrollada por la CNBV, en colaboración con el INEGI, para contar con una medición representativa a nivel nacional en materia de inclusión financiera, con el objeto de generar indicadores de acceso y uso de servicios financieros, permitiendo identificar retos potenciales en esta materia.
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Proporciona el servicio público de información, estadística y geográfica, y promueve el uso de la información de calidad, pertinente, veraz y oportuna, a efecto de coadyuvar al desarrollo nacional.
Localidad	Lugar, circunscrito a un municipio o delegación, ocupado por una o más viviendas, las cuales pueden estar habitadas o no. Este lugar es reconocido por un nombre dado por la ley o por la costumbre.

Medios de pago	Herramienta que los agentes de una economía utilizan para transferir valor monetario en una transacción económica a fin de pagar por algún bien, servicio o activo financiero que se da a cambio.
Mipyme	Micro, pequeña y mediana empresas.
Municipio o delegación	División territorial político-administrativa de una entidad federativa. En el caso de la Ciudad de México, las 16 delegaciones políticas son equivalentes a los municipios.
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. Foro en donde 34 naciones trabajan en colaboración para afrontar los retos que la globalización impone a la economía global, el medio ambiente y la sociedad.
Población adulta	Se refiere a los habitantes de 15 años o más que residen en un territorio (país, estado, ciudad, municipio, localidad), nacionales o extranjeros, en un momento dado en el tiempo. Cabe resaltar que en la ENIF 2012 y 2015, la población adulta se refiere a los individuos entre 18 y 70 años de edad.
Punto de acceso	Infraestructura financiera o canal de distribución a través del cual se ofrecen servicios financieros.
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Institución dependiente del Poder Ejecutivo Federal que propone, dirige y controla la política económica del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública, con el propósito de consolidar un país con crecimiento económico de calidad, equitativo, incluyente y sostenido, que fortalezca el bienestar de los mexicanos.
Situaciones de fondos	Pago en las oficinas bancarias de los comisionistas o corresponsales, o bien, a través de los propios comisionistas, así como transferencias entre cuentas, incluso a cuentas de otras instituciones.
Socap	Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo. Sociedades constituidas y organizadas conforme a la Ley General de Sociedades Cooperativas que tengan por objeto realizar operaciones de ahorro y préstamo con sus socios, y quienes forman parte del sistema financiero mexicano con el carácter de integrantes del sector social sin ánimo especulativo y reconociendo que no son intermediarios financieros con fines de lucro.
Sofipo	Sociedad Financiera Popular. Instituciones de microfinanzas constituidas como Sociedades Anónimas de Capital Variable, que tienen como propósito el fomentar el ahorro popular y expandir el acceso al financiamiento a aquellas personas que por su situación, se han visto excluidas de los sistemas tradicionales de crédito, y en general, propiciar la solidaridad, la superación económica y social, y el bienestar de sus miembros y de las comunidades en que operan, sobre bases formativas y del esfuerzo individual y colectivo.

NOTA METODOLÓGICA

La información sobre el número de entidades, sucursales bancarias, cajeros automáticos, terminales punto de venta y corresponsales a nivel nacional, estado y municipio provienen de los reportes regulatorios que las instituciones supervisadas proporcionan a la CNBV, en particular del reporte regulatorio de información operativa (datos históricos) 040-4A-R1. La información utilizada para el cálculo de los indicadores demográficos corresponde al Censo de Población y Vivienda 2010 del Inegi, donde se considera como adultos a los individuos de 15 años y más edad.

Los datos para la comparación con otros países de Latinoamérica respecto del número de sucursales y cajeros por cada 10 mil adultos provienen de la Encuesta de Acceso Financiero (Access Financial Survey) del FMI. La información proviene de la base de datos del FMI en materia de inclusión financiera, la cual contiene datos anuales para 189 jurisdicciones, incluyendo todas las economías del G20. Por otra parte, la información respecto de la presencia de corresponsales bancarios por tamaño de municipio y los servicios ofertados en corresponsales proviene de los reportes regulatorios R26B 2611 y 2613 de la CNBV.

Para la sección de uso de servicios financieros, la información sobre la utilización de los canales de acceso (sucursales, cajeros automáticos, corresponsales, banca por Internet y banca móvil) provienen de la ENIF 2012 y 2015. La población objetivo de la ENIF fueron individuos de 18 a 70 años que residen permanentemente en viviendas particulares dentro del territorio nacional. Las unidades de selección de la encuesta fueron unidades primarias de muestreo, viviendas y personas de 18 a 70 años, mientras que la unidad de observación fueron los residentes habituales de los hogares, de 18 a 70 años.

La cobertura geográfica de la encuesta fue diseñada para obtener información de más de 7 mil viviendas distribuidas en todo el país, tanto en localidades urbanas como rurales, lo que permite generar resultados con representatividad nacional desagregada por localidades de 15 mil y más habitantes y menores de 15 mil habitantes.

El método de recolección involucró entrevistas directas por medio de un cuestionario electrónico, estructurado con preguntas que se plantean al informante de manera ordenada, con opciones de respuestas cerradas, en su mayoría, y abiertas en algunos temas.

La información respecto del uso de productos de depósito y ahorro, crédito y seguros proviene de la ENIF 2012 y 2015. La información de cuentas simplificadas proviene del reporte regulatorio R24 de la CNBV. Asimismo, los datos en referencia al crédito de la banca múltiple y el saldo de la cartera vigente provienen del reporte regulatorio R04 de la CNBV.

Finalmente, la información sobre protección al consumidor de servicios financieros se obtiene del reporte regulatorio R27 de la CNBV. La información respecto del total de acciones de atención fue proporcionada por la Condusef.