ESTUDIOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2

Insight2 Impact
Advancing Financial Inclusion

Las necesidades financieras de la población mexicana

¿Cómo resuelve la población mexicana sus necesidades financieras?

Septiembre de 2019

GOBIERNO DE MÉXICO | HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO | CNBV COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES

Autores
Christine Hougaard (insight2impact)
Isabelle Carboni (insight2impact)
Wicus Coetzee (insight2impact)
Leonard Makuvaza (insight2impact)
Marco Antonio Del Río Chivardi (CNBV)
Christopher Edmundo Castro Solares (CNBV)
Julissa Hernández Godínez (CNBV)

Agradecimientos
Los autores y autoras de este documento desean agradecer al personal del banco comercial por los datos transaccionales que aportó, así como por sus valiosos comentarios. También agradecemos profundamente a Gabriela Zapata por sus valiosas contribuciones y revisiones al proyecto.

Diseño Editorial y Corrección de Estilo
Ricardo Gómez Ortega (CNBV)
Tonatiuh Estrada Sandoval (CNBV)
Carlos Alberto Godínez Haro (CNBV)

Fecha de publicación: **septiembre de 2019.**

CONTENIDO

3 Índice

4 Resumen ejecutivo

5 Introducción

7 ¿Para qué medir las necesidades financieras?

10 Metodología

13 Hallazgos

13 ¿Cómo cubre la gente sus necesidades financieras?
24 Desglose de cómo los consumidores usan los instrumentos financieros

34 ¿Por qué son relevantes estos hallazgos?

SIGLAS

GPF
Global Policy Forum for Financial Inclusion (Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera)

AFI
Alliance for Financial Inclusion (Alianza para la Inclusión Financiera)

ENIF
Encuesta Nacional de Inclusión Financiera

CNBV
Comisión Nacional Bancaria y de Valores

TPV
Terminal punto de venta

RESUMEN EJECUTIVO

Este informe presenta los hallazgos provenientes de un estudio elaborado por insight2impact, en colaboración con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) de México, para evaluar cómo la población mexicana cubre sus necesidades financieras, en especial cuando se trata de enviar y recibir dinero, gestionar la liquidez, generar capacidad de resiliencia a las emergencias financieras y alcanzar sus metas.

Este estudio se llevó a cabo para que sirviera como lente complementaria al momento de examinar el panorama de inclusión financiera en México, junto con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018 y los hallazgos de los Diarios Financieros de México. Combinó observaciones provenientes de una encuesta que se hizo en el estado de Puebla, sobre necesidades financieras, junto con datos transaccionales obtenidos de un banco comercial, para armar el panorama completo de la elección de mecanismos financieros, tanto formales como informales.

Los hallazgos indican que, en la actualidad, el sector financiero formal, está siendo escasamente utilizado para satisfacer las necesidades de la población mexicana. Esto se observa con claridad en la preferencia continua por el efectivo para transferir valores. La inclinación hacia servicios financieros informales —sobre todo el apoyo de familiares y amigos— también queda clara cuando la gente enfrenta limitaciones de liquidez o una emergencia económica. Dado que, después de tres meses, dos terceras partes de las personas entrevistadas seguían recuperándose de estas emergencias económicas, se observa que la preferencia de servicios informales no basta para generar resiliencia. Los servicios formales se usan con más frecuencia, para alcanzar metas financieras, que para cubrir otras necesidades, pero esto se puede fortalecer aún más con la implementación de otros productos específicos para cada caso de uso, como para vivienda o educación.

Los datos transaccionales muestran que, a pesar del creciente número de transacciones en punto de venta, buena parte del uso de tarjetas sirve para realizar retiros en cajeros automáticos (ATM) que después permitan hacer transacciones en efectivo. Esto confirma el hallazgo de la encuesta de que, ya sea con servicios bancarios o sin ellos, la gente sigue cubriendo la mayoría de sus necesidades financieras con dinero en efectivo. A su vez, los pagos digitales van en aumento en ciertos sectores de consumo, lo cual está asociado positivamente al nivel de ingresos y al nivel educativo.

Recibir ingresos digitales es un impulsor de los pagos digitales. Sería necesario analizar la pertinencia de políticas e incentivos para que los comercios ofrecieran pagos digitales y ampliaran las alternativas al efectivo. Se espera que las instituciones financieras implementen en el mercado nuevas formas de pago instantáneo, que compitan con el uso del efectivo.

La combinación de datos de la encuesta y de datos transaccionales aporta información valiosa para quienes diseñan políticas públicas y para los proveedores de servicios financieros. Adoptar una postura más centrada en las y los consumidores, así como entender las elecciones de la gente a la luz de sus necesidades financieras, puede servir para diseñar productos financieros más específicos. Dado que los servicios financieros formales siguen sin cubrir una cantidad considerable de necesidades, esto genera oportunidades comerciales sustanciales, así como el imperativo de bienestar de ofrecer mejores ventajas a los consumidores por medio de mecanismos capaces de competir con la amplia presencia y flexibilidad de las alternativas informales.

Los resultados de este estudio indican que la gente no puede depender únicamente de servicios financieros informales para resolver de forma eficaz sus dificultades de liquidez, generar resiliencia y alcanzar sus metas. En resumen, la buena salud financiera a largo plazo va ligada al respaldo de servicios financieros formales. No obstante, sin una mejor oferta de servicios financieros formales, la población seguirá usando servicios informales.

INTRODUCCIÓN

México está a la vanguardia en el fomento de la inclusión financiera. En 2011, el gobierno mexicano auspició el Foro Mundial sobre Políticas de Inclusión Financiera (GPF) de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), el cual dio lugar a la Declaración Maya y las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera. Lo anterior subraya la concertación de esfuerzos gubernamentales para ampliar el alcance de la inclusión financiera.

La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018 muestra que 68% de las personas adultas en edad de trabajar tiene acceso al menos a un producto financiero formal. Aún así, el efectivo sigue dominando la economía, y la mayoría de la población mexicana pide préstamos a amistades y familiares cuando los gastos exceden los ingresos. Esto resalta los retos que son necesarios enfrentar para garantizar que los proveedores de servicios financieros brinden ventajas al consumidor.

A nivel mundial se han logrado cumplir varias metas de inclusión financiera, no obstante han surgido cuestionamientos acerca de su impacto en el bienestar. La encuesta Global Findex de 2017 del Banco Mundial reveló que la tenencia de cuentas no ha derivado en uso regular de éstas. México no fue la excepción; los índices de inactividad en 2017 fueron de 22%.

¿Cómo aumentar la inclusión financiera para promover efectos en el bienestar? ¿El sector financiero es capaz de cubrir las necesidades financieras de la población mexicana?

Este informe presenta los hallazgos y las observaciones provenientes del estudio sobre necesidades financieras implementado por insight2impact, en colaboración con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). El propósito del estudio fue evaluar el papel que desempeña el sector financiero en el cumplimiento de las necesidades financieras de la gente. Al adoptar una perspectiva centrada en el cliente para analizar las necesidades financieras de la gente y cómo las cubren, esta investigación complementa la información sobre inclusión financiera existente en la ENIF 2018 y los Diarios Financieros de México.[1]

El estudio observó que la gente suele cubrir la mayoría de sus necesidades financieras en efectivo, sin hacer uso de servicios financieros formales. Prefieren pedir dinero prestado a miembros de sus redes sociales y familiares. No se observó un vínculo entre esto y la falta de acceso o de conocimiento financiero (ENIF 2018), sino una elección racional basada en preferencia por servicios informales que resultan más convenientes y flexibles, y generan una sensación de pertenencia. No obstante, esta recurrencia a los servicios financieros informales no ha logrado reducir en gran medida la vulnerabilidad financiera.

Esto hace que sea imperativo el diseño de políticas de inclusión financiera. El mercado no explorado representa una oportunidad para que los proveedores de servicios financieros formales desarrollen productos más especializados y relevantes que le permitan a la gente cubrir sus necesidades financieras. Para quienes diseñan políticas de inclusión financiera, estas observaciones sobre la vida y los comportamientos financieros de la gente pueden contribuir a las estrategias, programas, acciones e indicadores que midan la satisfacción

1/ http://bfaglobal.com/projects/mexico-financial-diaries/.

de las necesidades financieras. Este informe se estructura de la siguiente forma:

• En la sección 2 se aborda la importancia de medir las necesidades financieras.

• En la sección 3 se describe la metodología del estudio.

• En la sección 4 se citan los principales hallazgos.

• En la sección 5 se enuncian las implicaciones de los hallazgos para el mercado y las políticas de inclusión financiera.

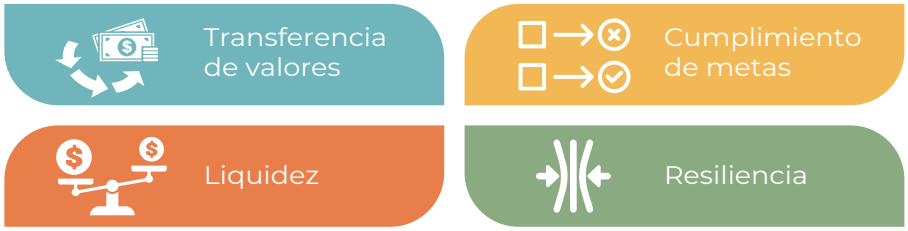
¿PARA QUÉ MEDIR LAS NECESIDADES FINANCIERAS?

La gente usa servicios financieros porque estos servicios pueden ayudarles a cubrir necesidades. La mayor parte de los usos de dinero o de servicios financieros entra en una de las cuatro necesidades financieras,[2] que son:

1. pagar o recibir un pago por algo (transferencia de valores);
2. cubrir gastos dentro de un ciclo de ingresos (liquidez);
3. cubrir gastos sustanciales que son resultado de una emergencia económica (resiliencia); y
4. ahorrar para cumplir metas de vida que no se pueden financiar con un solo ciclo de ingresos (cumplimiento de metas financieras).

Necesidades financieras

FIGURA 1



Las motivaciones para usar dinero se pueden considerar casos de uso. Todos los casos de uso se pueden clasificar dentro de una de las necesidades financieras, por lo que estas últimas son una forma de resumir y clasificar todos los distintos casos de uso para su posterior análisis.

Por ejemplo, ahorrar para el retiro, la educación de un hijo o hija, o la compra de una vivienda son casos de uso que están dentro de la necesidad

2/ Esta categorización se corresponde en gran medida a las realizadas por otros. FSD Kenya, por ejemplo, a través de diarios financieros y otras investigaciones, hace referencia a "puentes" (liquidez), "redes de seguridad" (resiliencia) y "escaleras" (cumplimiento de metas) como las tres funciones nucleares de los servicios financieros para alcanzar la salud financiera. CFSI (2016), también como parte de un marco de medición de la salud financiera, clasifica la necesidad de (i) gastar, (ii) planear, (iii) ahorrar y (iv) pedir prestado. Gastar abarca la capacidad de gastar menos del ingreso actual y pagar facturas completas a tiempo (lo que aquí denominamos necesidad de liquidez). Ahorrar tiene un componente de liquidez y resiliencia (la capacidad de tener suficientes ahorros líquidos para cubrir las necesidades cotidianas), así como un componente de cumplimiento de metas y resiliencia "a largo plazo" (lo que CFSI denomina "tener suficientes activos o ahorros a largo plazo"). Bajo pedir prestado entra tener una carga de deuda sostenible y un buen historial crediticio (lo cual contribuye al cumplimiento de metas y la resiliencia). Por último, planear abarca tener un seguro apropiado (nuestra necesidad de resiliencia) y la capacidad de planeación previa a los gastos (cumplimiento de metas). Investigaciones de seguimiento realizadas para la implimentación del marco CFSI a nivel mundial –que incluían una encuesta especializada orientada a la demanda que se realizó a más de 1 000 personas en Kenia e India, así como 89 entrevistas cualitativas (Dalberg, 2016)– ennumeran necesidades clave tales como cumplimiento de necesidades cotidianas aunado a la configuración y estabilización de un ingreso volatil (correspondiente a nuestras categorías de liquidez y transferencia de valores), búsqueda de oportunidades y creación de reservas financieras (cumplimiento de metas) y desarrollo de resiliencia. Asimismo, CGAP (Peachey & Arora, 2016) clasifica el valor funcional que proveen los servicios financieros para ayudar a la clientela a lidiar con crisis de salud o de otra índole (lo que aquí denominamos resiliencia), equilibrar los flujos de caja entre ciclos de ingreso y gasto (liquidez), y aprovechar oportunidades para fortalecer los ingresos y activos (lo que aquí denominamos cumplimiento de metas).

de cumplimiento de metas. Si alguien expresa un caso de uso que está en una categoría de necesidad, se contabiliza en esa categoría. Esto permite sacar conclusiones más amplias en cuanto a las necesidades.

Toda la gente cubre sus necesidades financieras de cierta forma, ya sea con ahorros, préstamos de familiares y amistades, por medio del ajuste de sus patrones de trabajo o consumo, o recurriendo a los apoyos gubernamentales. A estas estrategias se les denominan instrumentos financieros[3], se usan para cubrir cada caso de uso.

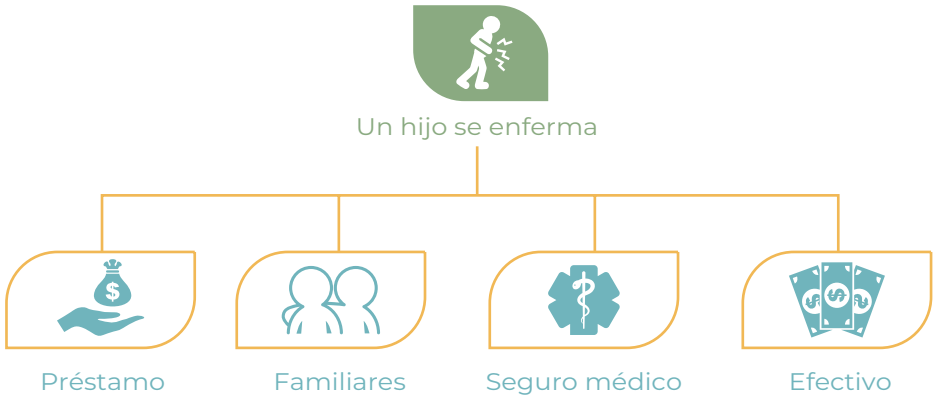
Un instrumento financiero se define como cualquier mecanismo físico, social o electrónico que almacena, acumula, distribuye o transfiere valores, y se puede usar para cubrir una necesidad financiera. Guardar efectivo o activos físicos en casa sería un ejemplo de mecanismo "personal", mientras que el apoyo económico de familiares y amistades sería un mecanismo "social". Aunque los instrumentos financieros incluyen cualquier servicio financiero, se trata de un concepto más amplio que el de servicios financieros formales provistos por instituciones financieras. En resumen: un instrumento financiero es aquello de lo que la gente usa para cubrir un caso de uso financiero.

Al momento de decidir cómo cubrir cada caso de uso, la gente no solo toma en cuenta productos financieros formales como créditos, pagos, ahorros o seguros, sino también otras alternativas que tenga al alcance, como su red familiar o social, efectivo que guardan en casa o activos líquidos. Es posible que usen una combinación de instrumentos, dependiendo del caso de uso.

La Figura 2 ilustra cómo la gente puede usar diferentes tipos de instrumento para responder al caso de uso de cubrir los gastos médicos de un hijo enfermo.

FIGURA 2

Ejemplos de instrumentos usados para cubrir casos de uso específicos



3/ Se toma este término de la metodología de los Diarios Financieros (véanse, por ejemplo, Collins et al., 2009, y Zollman, 2014), la cual hace un mapa de todas las herramientas o instrumentos financieros que la gente usa bajo la categoría de "instrumento financieros".

El marco conceptual de necesidades utilizado en este documento, explora las necesidades financieras de una población y examina la implementación de diferentes tipos de instrumentos financieros para responder a casos de uso vinculados con cada necesidad. Al esbozar un panorama del portafolio de instrumentos financieros que la gente usa para cubrir cada necesidad (véanse ejemplos en el Cuadro 1), es posible extraer conclusiones sobre cómo los distintos tipos de servicios financieros complementan o sustituyen la cobertura de cada necesidad financiera. Para los proveedores de servicios financieros, estas observaciones ponen de manifiesto oportunidades de mercado no exploradas y se pueden usar en el diseño de canales o productos financieros. Desde el punto de vista del diseño de políticas de inclusión financiera, el marco de análisis de las necesidades ayuda a identificar brechas de mercado en las que el sector financiero formal no está cubriendo las necesidades de la población, y a orientar el diseño de políticas públicas o estrategias regulatorias.

CUADRO 1

Categorías de instrumentos financieros

Formal	Cualquier transacción realizada a través de una institución financiera autorizada y supervisada, como un banco, una unión de crédito, una aseguradora o una sociedad cooperativa de ahorro y préstamo.
Informal[4]	Cualquier instrumento ofrecido por una instancia que no sea proveedora de servicios financieros autorizada, como un prestamista informal.
Social	Préstamo o apoyo por parte de amistades, familiares o empleadores, o cualquier instrumento comunitario o colectivo, como un club de ahorros.
Personal	Dinero que se guarda en casa o que se tiene a la mano, o activos personales (relojes, joyas, carros, entre otros).
Bajo este marco conceptual, los instrumentos financieros también se pueden clasificar según el tipo de productos: ahorros, pagos, créditos o seguros.	

4/ Al contrastar la adopción de instrumento formales con la de otros instrumentos, el término "informal" se usa también para hacer alusión en términos generales a cualquier instrumento no provisto por una institución financiera registrada. Por ende, la denominación "informal", en este sentido amplio, agrupa tanto instrumentos informales como sociales y personales, incluyendo el efectivo.

METODOLOGÍA

Este estudio puso en práctica un nuevo enfoque de investigación que combinó una encuesta realizada en persona sobre necesidades financieras con datos transaccionales de un banco comercial para comprender a profundidad las vidas financieras de la población.

Primer paso. Se hizo una encuesta a 1,154 adultos en el estado de Puebla, en diciembre de 2017, para analizar necesidades, usos y motivaciones. *Insight2impact* diseñó la encuesta en colaboración con la CNBV, y subcontrató una empresa que la realizara. El diseño metodológico de la encuesta permitió obtener una muestra representativa de la población adulta de Puebla. Se eligió este estado porque su demografía se asemeja a grandes rasgos a la población general mexicana; por ende, permitiría obtener hallazgos indicativos de la población adulta del país.

Los datos obtenidos durante las encuestas se analizaron en función de las cuatro necesidades financieras (transferencia de valores, liquidez, resiliencia y cumplimiento de metas), y a más detalle según casos de uso relevantes. Estos hallazgos no son estrictamente generalizables a nivel nacional y deben leerse en compañía de los datos de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, ENIF 2018.

Segundo paso. Un banco comercial aportó datos (cuidando el anonimato) transaccionales de 616,867 clientes (una muestra representativa de todos sus usuarios) con una amplia variedad de tipos de cuentas de servicios financieros para que *insight2impact* analizara los patrones de uso. Esto incluyó transacciones durante un periodo de un año de depósitos a cuentas, tarjetas de crédito, seguros y préstamos, así como información demográfica correspondiente. Los datos transaccionales de dicho proveedor de servicios financieros han complementado la información obtenida en la encuesta al aportar datos más granulares y confiables sobre patrones de uso reales.

Los datos transaccionales se usaron para generar una caracterización de clientes con base en la intensidad de uso de productos financieros formales como tarjetas de débito y crédito, y sus características demográficas.

Tercer paso. Se realizó la encuesta a otras 400 personas tomadas de la muestra de clientes del banco en comento, para crear un conjunto de datos combinados que vinculara la demanda del lado de ese mismo cliente y los datos del lado de la oferta. El uso de ambos tipos de datos combinado permitió evaluar cómo el consumidor usa los instrumentos formales e informales para cubrir sus necesidades financieras y comprender con mayor profundidad su vida financiera.

Sinopsis de la metodología de estudio

CUADRO 2

Muestra	1,154 adultos, representativa del estado de Puebla Trabajo de campo completado en diciembre de 2017
Muestra de refuerzo	400 clientes individuales del banco Trabajo de campo completado en julio de 2018
Muestra de clientes del banco	616,867 clientes, datos transaccionales de un periodo de 12 meses

Esta metodología complementa tanto la ENIF 2018, que es representativa a nivel nacional y mide acceso y adopción de servicios financieros, como los Diarios Financieros, que son un estudio longitudinal profundo que provee un panorama detallado de las decisiones financieras al interior de los hogares (véase el resumen de los hallazgos en el Cuadro 3). El presente estudio analiza hallazgos cuantitativos sobre uso de servicios financieros para cubrir necesidades y los resultados de dicho uso. En la Tabla 1 se muestra cómo los tres estudios se complementan entre sí para brindar un mejor entendimiento de las vidas financieras de la población en México.

Comparación entre encuesta de necesidades financieras, ENIF 2018 y Diarios Financieros

TABLA 1

	Encuesta de insight2impact en Puebla	ENIF 2018	Diarios Financieros en México
	Estatal	Nacional y regional	Municipal
Muestra	1,154	14,500	185
Tipo de encuesta	Transversal	Transversal	Longitudinal
Aspectos considerados			
Características sociodemográficas	√	√	√
Flujo de caja	√	√	√
Medios de pago	√	√	√

	Encuesta de insight2impact en Puebla	ENIF 2018	Diarios Financieros en México
Ahorros	√	√	√
Préstamos	√	√	√
Fuentes de ingresos	√	√	√
Gastos inesperados	√	√	√
Frecuencia y actividad de ahorros	√	Incluidos parcialmente	√
Logro de metas	√	√	X
Transferencia de remesas	√	X	√
Incentivos de uso	√	X	Incluidos parcialmente
Contexto socioeconómico	√	√	Incluidos parcialmente
Ahorros para el retiro	Incluidos parcialmente	√	√
Canales financieros	Incluidos parcialmente	√	√
Seguros	Incluidos parcialmente	√	√
Posesión de activos	√	√	√
Razones para no adoptar/ usar	√	√	Incluidos parcialmente
Educación financiera	√	√	√

Aspectos destacados de los Diarios Financieros de México

CUADRO 3

Los hogares operan con presupuestos muy limitados.
En promedio, obtienen ingresos de siete fuentes distintas, pero siguen teniendo dificultades para estabilizar el ingreso.
Las personas entrevistadas hacen 85% de todas las compras y transacciones financieras a una distancia a pie de su casa no mayor a 30 minutos.
Durante el estudio, los hogares usaron un promedio de siete instrumentos financieros, pero se apoyaban sobre todo en instrumentos financieros informales.
El crédito les permite a las familias cubrir sus gastos cotidianos, adquirir activos que mejoraran su calidad de vida, crear y administrar pequeños negocios.
Debido a la dependencia del crédito, algunas familias destinan ahorros a corto plazo al pago de créditos.
Algunos hogares usan ahorros informales, como agrupaciones de ahorro (cajas de ahorro), debido a las estructuras rígidas de los productos financieros formales, como la exigencia de mantener un saldo mínimo en las cuentas bancarias.
Las principales razones para ahorrar son prepararse para emergencias y lograr aspiraciones clave como construir una casa, comprar un terreno y pagar colegiaturas.
Las transacciones destinadas a ahorros en casa son sustanciales, lo que evidencia una potencial oportunidad de ahorro en instrumentos formales.
Las personas entrevistadas valoran la certeza y previsibilidad, pero al mismo tiempo valoran y necesitan flexibilidad en los productos financieros.

HALLAZGOS

Esta sección se divide en dos partes:

• La primera esboza cómo la gente cubre sus necesidades financieras. Para ello, examina los datos obtenidos por la encuesta para explorar casos de uso comunes y los instrumentos financieros que la gente utiliza. Los resultados se analizan desde una perspectiva de mercado para explorar el grado en que el sector financiero contribuye a la satisfacción de necesidades.

• La segunda sección examina el uso de los productos financieros a partir de los datos transaccionales provistos por el banco. Se utilizan técnicas estadísticas para identificar segmentos de consumidores distintivos con base en la intensidad de uso de tarjetas de débito y crédito. Con ayuda del conjunto de datos combinados, el cual vincula los datos transaccionales con los datos obtenidos en la encuesta, se realiza un ejercicio comparativo entre el uso de instrumentos formales e informales de las personas con una cuenta.[5]

¿Cómo cubre la gente sus necesidades financieras?

Aunque México ha tenido logros en materia de extender la inclusión financiera, el estudio de las necesidades financieras demuestra que el sector financiero formal no suele ser el canal primario por medio del cual la gente cubre sus necesidades financieras. El uso de efectivo sigue dominando cuando se trata de hacer o recibir pagos. Al enfrentar una emergencia económica o la incapacidad para cubrir sus necesidades de liquidez dentro de un ciclo de ingresos, la mayoría de la gente recurre antes a su red de familiares y amigos y no a los servicios financieros formales. Cuando se trata de cumplir metas, la gente tiende a usar efectivo ahorrado en casa, en lugar de ahorros o préstamos formales.

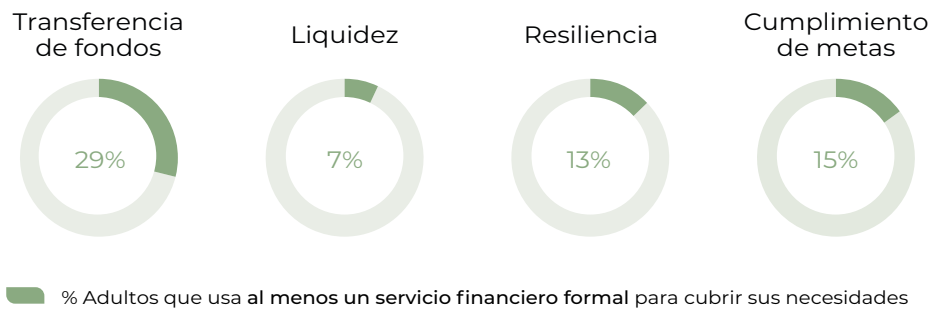
Esto es evidencia de una brecha sustancial en el mercado que los servicios financieros formales no han logrado cubrir aún.

La figura 3 muestra la escisión entre uso de instrumentos financieros formales e informales para cada una de las cuatro necesidades. Cada uno de los círculos representa a las personas adultas que expresaron casos de uso ligados a dicha necesidad. Por ejemplo, de todas aquellas personas que expresaron un caso de uso para cumplir metas (como querer comprar una propiedad o ahorrar para la educación de sus hijos e hijas), solo 15% dijo haberse apoyado en servicios financieros formales.

5/ Nótese que la muestra de clientes del conjunto de datos combinados era demasiado pequeña como para realizar un análisis estadístico significativo. Por lo tanto, se usa para obtener información indicativa que abarque las dos fuentes de datos.

Uso de servicios financieros formales por parte de adultos, según necesidad expresada[6]

FIGURA 3



Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

Para entender por qué la adopción de servicios financieros formales para cubrir necesidades es tan baja, primero se debe entender por qué la gente elige ciertos servicios en lugar de otros. Para ello, la encuesta incluyó una serie de preguntas diseñadas para evaluar la importancia de ciertos productos o atributos de proveedores para determinar por qué la gente elige ciertas combinaciones de instrumentos para cubrir sus casos de uso. Esto generó un gran volumen de información de la cual se detectaron los siguientes patrones:

- Los servicios formales tienden a ser seleccionados por los beneficios funcionales que proveen (es decir, el producto ofrece valor funcional a un costo razonable).

- Los instrumentos normalmente se escogen informales por los beneficios relacionales que proveen (es decir, la población confía en el proveedor y experimenta un sentido de pertenencia al usarlo).

- Todos los estratos socioeconómicos se inclinan por los aspectos relacionales provistos por instrumentos sociales, salvo por los segmentos más altos, quienes se inclinan por los beneficios funcionales.

En las siguientes subsecciones se desglosa a detalle cómo la gente cubre sus casos de uso en cada una de las cuatro categorías de necesidad.

Transferencia de valores

La mayoría de las personas entrevistadas expresó la necesidad de transferir valores en efectivo o digitales entre individuos. Los casos de uso de transferencia de valores se pueden agrupar según la forma en que la gente recibe ingresos y hace pagos. Por ejemplo, los ingresos se pueden agrupar en salarios y remesas, y los pagos incluyen compras diarias, desembolsos regulares como rentas, colegiaturas y servicios, y envíos de remesas a otros individuos.

Los siguientes resultados se basan en toda la población adulta encuestada en Puebla. Las barras representan cómo se recibió el ingreso o se hizo el pago: ¿fue a través de un canal digital (formal) o en efectivo?

Ingresos

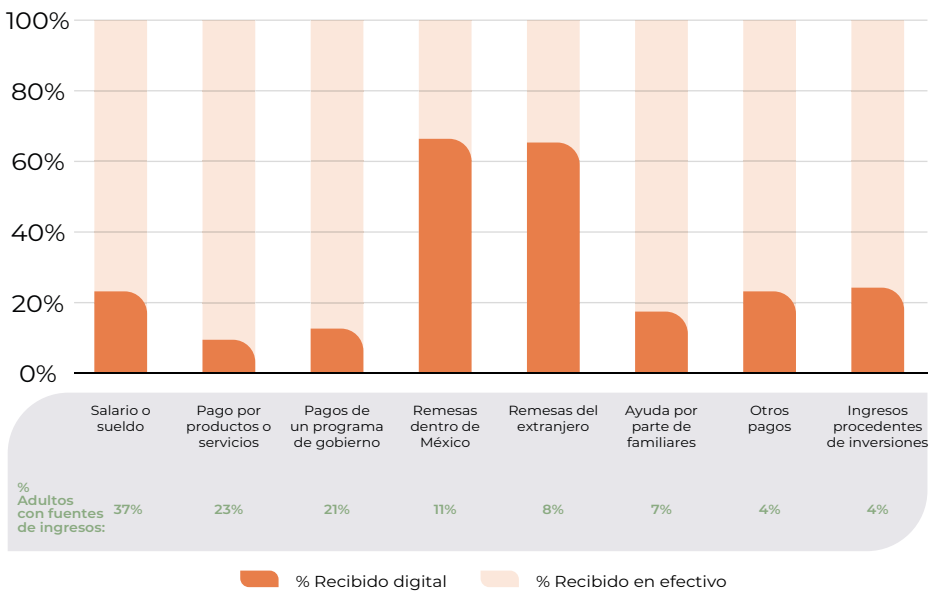
La mayoría de las personas adultas recibe un ingreso en efectivo. Por ejemplo, 37% recibe un ingreso proveniente de sueldos, pero más de tres cuartas partes lo recibe en efectivo. Aunque una proporción alta de las

6/ Transferencia de valores n=1,139; Liquidez n = 700; Resiliencia n = 561; Cumplimiento de metas n = 683

remesas se recibe de forma digital (67% internacionales y 64% locales), solo una pequeña cantidad de personas en Puebla recibe dichas remesas (11% y 8%, respectivamente). Con base en lo anterior, las remesas parecen ser el servicio financiero más digitalizado. No obstante, una proporción amplia de dichas transacciones se hace a través de transmisores de dinero electrónico (44%). Esto implica que el efectivo sigue siendo un vínculo importante, pues la transacción se lleva a cabo en un mostrador, en donde la persona que envía dinero entrega una cantidad en efectivo que luego se transfiere de forma digital y es extraída en efectivo por quien la recibe.

¿Cómo recibe ingresos la gente?[7]

FIGURA 4



Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

Nota. La encuesta no registró cómo se almacenan los fondos una vez que se reciben. Si se reciben de forma digital, ¿se convierten a efectivo o viceversa? Esta línea de investigación agregaría valor a encuestas futuras.

Pagos

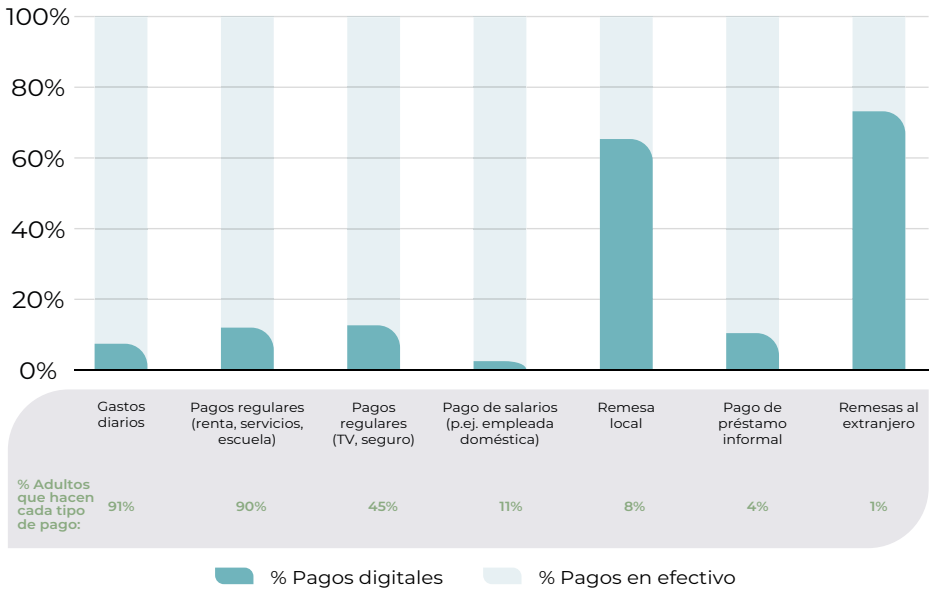
El efectivo sigue siendo el principal medio para hacer pagos. Los dos casos de uso más importantes mencionados en materia de pagos son gastos cotidianos (91%) y pagos regulares (90%), los cuales incluyen los casos de uso de pago de rentas, colegiaturas y pago de servicios del hogar. Ambos se pagan en efectivo en la mayoría de los casos (94 y 90%, respectivamente). Pocas personas expresaron casos de uso para otros pagos regulares no esenciales, como servicios de televisión y seguro (45%).

De forma congruente con los hallazgos sobre los ingresos provenientes de remesas, se observan que la mayoría de la gente que transfiere dinero al interior del país (64%) o fuera de éste (75%) recurre al sector financiero formal para hacerlo. No obstante, este caso de uso sólo representa un porcentaje bajo de adultos (8 y 1%, respectivamente). Asimismo, solo 25% de quienes envían remesas lo hacen por medio de transferencias bancarias en lugar de usar efectivo o un transmisor de dinero electrónico.[8]

7/ n= 1,154
8/ En el caso de los transmisores de dinero electrónico, quienes envían dinero suelen depositar en efectivo en la agencia y retirar el efectivo en la agencia. Por ende, este tipo de transacción es distinta de una transacción digitalizada de principio a fin, como una transferencia bancaria electrónica.

¿Cómo realiza pagos la gente?[9]

FIGURA 5



Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

Los datos de la ENIF 2018 revelan un patrón similar: la gran mayoría de personas adultas en México (91%) usa efectivo como medio predominante de pago, cuando hace compras con valor de 500 pesos o menos; para compras de 501 pesos en adelante, el porcentaje disminuye a 87%.

Posesión de cuenta bancaria, educación financiera y uso de efectivo

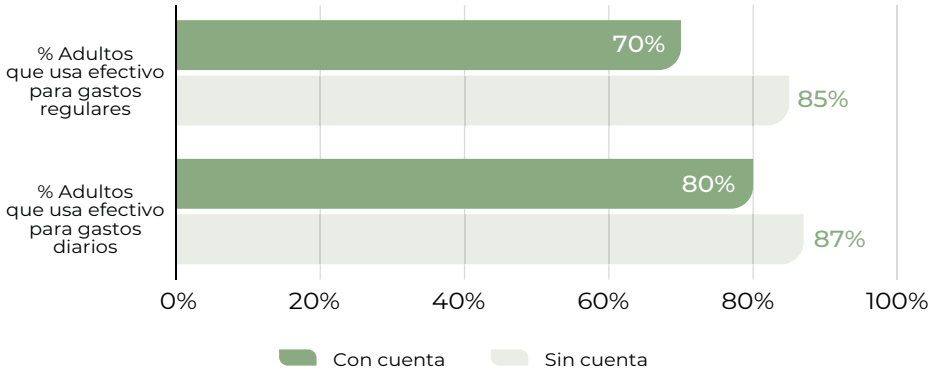
Los hallazgos demuestran que el uso de efectivo sigue siendo preponderante incluso entre quienes poseen una cuenta bancaria. Esto complementa los hallazgos de la ENIF 2018, los cuales demuestran que el uso de efectivo es preponderante incluso entre quienes tienen una cuenta.

Los dos principales casos de uso de transferencia de valores (gastos diarios y pagos regulares) siguen realizándose en gran medida en efectivo. Como se ilustra en la Figura 6, el 80% de las personas adultas que tienen cuenta bancaria sigue usando efectivo para gastos cotidianos, porcentaje apenas un poco menor que entre personas adultas sin cuenta (87%).

9/ n= 1,154

Uso del efectivo entre adultos con y sin cuenta bancaria[10]

FIGURA 6

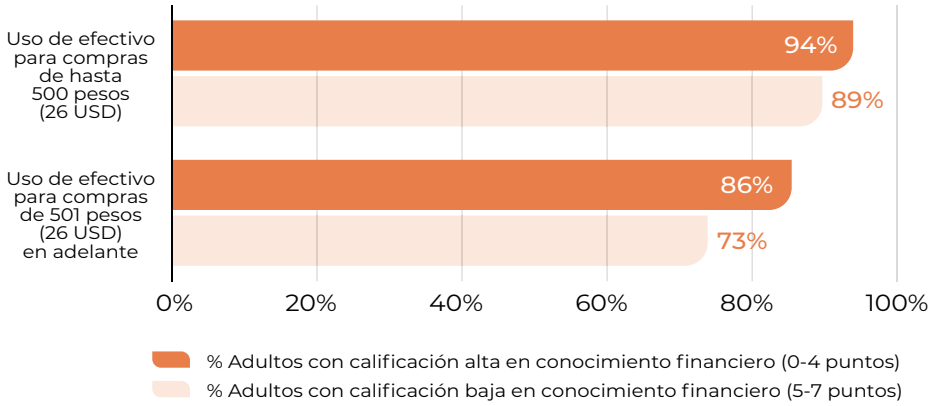


Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

A su vez, la ENIF 2018 revela que el uso de efectivo es casi exactamente igual, independientemente del conocimiento financiero de la persona entrevistada.[11] La diferencia entre personas con una calificación de conocimiento financiero alta (5-7 puntos) y personas con calificación baja (0-4 puntos) es de menos de 5%, como se ilustra en la Figura 7.

Uso del efectivo por adultos según nivel de conocimiento financiero

FIGURA 7



Fuente: ENIF 2018, representativa a nivel nacional.

Resumen

El uso de efectivo es preponderante en todos los casos de uso de transferencia de valores. Una proporción significativa de personas adultas tiene cuenta, pero la mayoría sigue haciendo pagos en efectivo. Incluso si los ingresos o pagos se realizan en gran medida a través del sector financiero formal, como ocurre con las remesas, suele seguir existiendo un vínculo con el uso de efectivo. Como demuestra la discusión en la sección 4.2, muchas transacciones digitales también involucran depósito y retiro de efectivo en cajeros automáticos (ATM).

Preferir el uso de efectivo no es reflejo de baja educación financiera. Desde el punto de vista de las políticas de inclusión financiera, fortalecer un entorno con mayores opciones de pagos digitales y recepción de

10/ Gastos regulares n = 1,154; Gastos diarios n = 1,145; Con afiliación bancaria n = 293; Sin afiliación bancaria n = 859. Nótese que esto no denota uso exclusivo de efectivo.

11/ En la ENIF 2018, el conocimiento financiero se evalúa usando la metodología de la OECD contenida en el Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion (kit de herramientas de medición de educación e inclusión financieras) de 2015. La calificación máxima para este subíndice es de 7 puntos.

ingresos son fundamentales para reducir el uso del efectivo. Estas políticas deberían fomentar que tanto los proveedores de pagos regulares como los comercios pequeños y medianos ofrezcan soluciones de pago digital a sus clientes, así como garantizar que para los consumidores los pagos digitales serán igual de rentables, convenientes y ubicuos que el efectivo. La introducción de la plataforma de pago instantáneo CoDi en México augura que los pagos digitales podrán imitar el efectivo y competir.[12] No obstante, aún está próximo a lanzarse.

Manejo de liquidez

La necesidad de liquidez implica equilibrar los ingresos con los gastos dentro de los ciclos de ingresos. La gente usa servicios financieros para lograr estabilizar dicho consumo. Cuando una persona es incapaz de cubrir sus gastos dentro de un ciclo de ingresos regular, esto genera afectaciones a la liquidez y detona la necesidad de servicios financieros que ayuden a recuperar la liquidez. Un objetivo importante de la inclusión financiera es saber si la gente está en riesgo de incurrir en situaciones que reduzcan su patrimonio a largo plazo con tal de mantenerse a flote en el corto plazo.

La gente experimenta diversos grados de carencia de liquidez. En esta muestra, se hace una diferenciación entre personas que no experimentaron déficit de liquidez en los últimos 12 meses (lo que se clasificó como "sin afectación"), quienes experimentaron limitaciones de liquidez en un mes ("afectación leve") y quienes la experimentaron en más de un mes ("afectación grave").

Como se indica en la Figura 8, cerca de la mitad de la población (48%) experimentó afectaciones graves en el último año, mientras que 14% experimentó afectaciones leves. Solo 39% de la población logró cubrir los gastos cotidianos con su ingreso normal a lo largo de todo el año. Estos resultados son similares a los obtenidos en la ENIF 2018, en la cual se observa que 42% de la población fue incapaz de cubrir sus gastos mensuales en alguno de los meses del último año.

Lidiar con déficits de liquidez

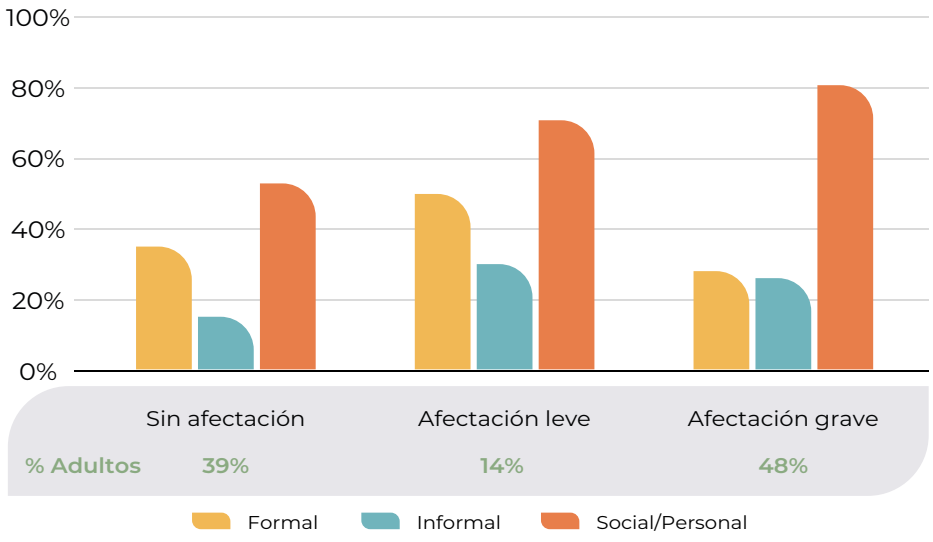
La Figura 8 muestra la adopción de todo tipo de instrumentos financieros por parte de personas que experimentaron distintos grados de afectación de la liquidez, dividida en las siguientes categorías: instrumentos informales, formales y sociales o personales.

Los resultados muestran que, en todas las categorías de afectación, hay una gran dependencia de las redes sociales y familiares y los instrumentos personales (p. ej. dinero guardado en casa, venta de un activo o reducción del consumo) más que de servicios financieros formales. Se observa una correlación entre el apoyo generalizado en mecanismos sociales y personales, y el nivel de afectación de la liquidez experimentado.

12/ Para saber más sobre el sistema de pagos CoDi en México, véase, por ejemplo: https://cbpaymentsnews.com/assets/CBPN_Volume1/CBPN-December-2018-Vol1_4_Web.pdf. El estudio realizado por insight2impact en Nigeria observó una adopción veloz del sistema de pagos instantáneos NIP en ese país.

FIGURA 8

Adopción de instrumentos según nivel de afectación de liquidez[13]

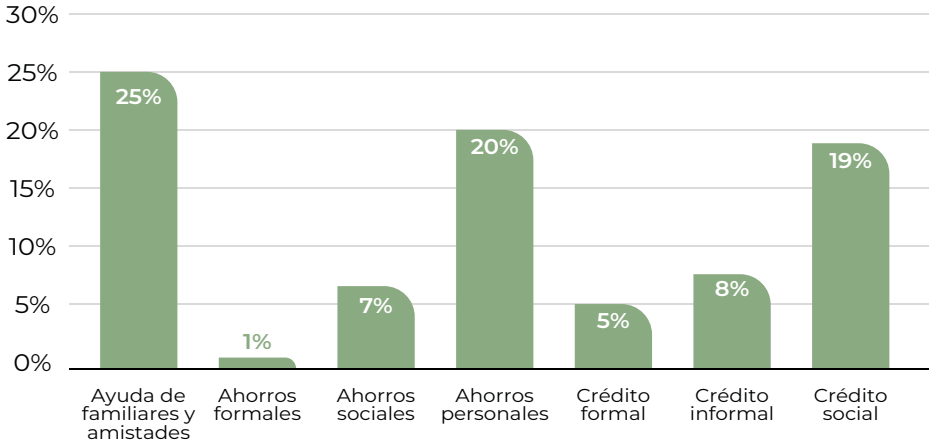


Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

Otras preguntas de la encuesta exploraron la óptica del mercado de productos entre quienes experimentaron afectaciones a la liquidez. ¿A qué instrumentos recurrió la gente al experimentar afectaciones a la liquidez?, ¿el instrumento al que recurrieron al necesitar liquidez fue algún tipo de crédito?, ¿provino del ahorro?, ¿fue una donación? La Figura 9 sugiere que la distribución entre ayuda, crédito y ahorro es bastante similar, aunque un porcentaje ligeramente mayor de personas recurre a créditos más que a ahorros.

FIGURA 9

Porcentaje de adultos afectados que usan diferentes mecanismos para cubrir la necesidad de liquidez[14]



Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

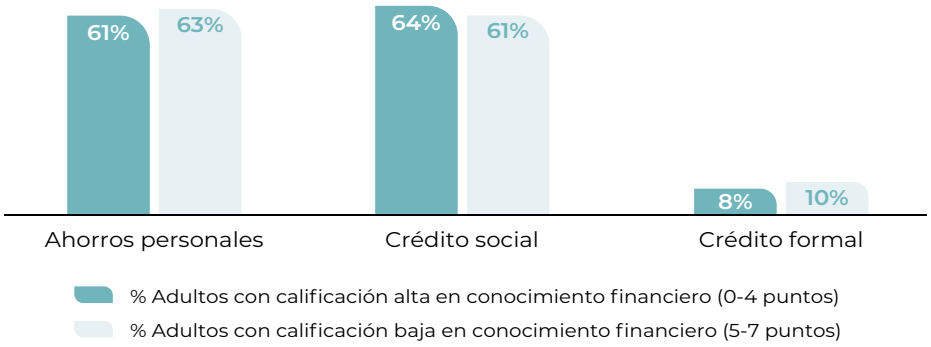
13/ n = 1,154. Esta gráfica muestra la adopción de cualquier instrumento financiero independientemente de si un instrumento se usó para abordar la necesidad de liquidez.

14/ n = 700.

De nueva cuenta, estos hallazgos confirman los de la ENIF 2018, la cual revela que 62% de las personas que no pudo cubrir sus gastos usó sus ahorros personales, 63% usó créditos sociales y sólo 9% usó créditos formales.[15] Estos porcentajes muestran variaciones muy leves en cuanto a la calificación en materia de conocimiento financiero,[16] como se ilustra en la Figura 10.

FIGURA 10

Porcentaje de personas con afectaciones que usan diferentes tipos de productos para cubrir sus necesidades de liquidez, según el grado de conocimiento financiero



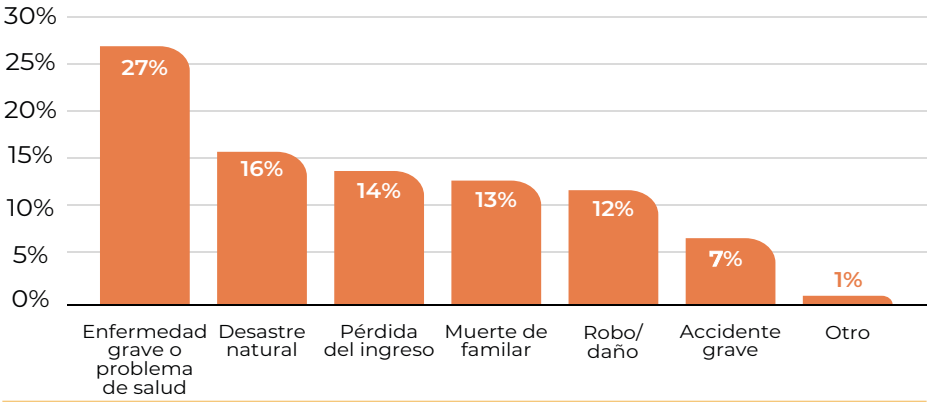
Fuente: ENIF 2018, representativa a nivel nacional.

¿Cómo aborda la gente las necesidades de resiliencia?

La necesidad de resiliencia se refiere a la exigencia de lidiar con situaciones inesperadas que tienen un impacto financiero. La Figura 11 muestra los casos de uso de resiliencia citados con más frecuencia entre toda la población adulta encuestada. Los costos relativos a la enfermedad y la salud representan el principal caso de uso (27%), seguido de desastres naturales (16%) y pérdida del ingreso (14%). Es importante señalar que en Puebla hubo un terremoto meses antes de la realización de la encuesta, lo cual pudo haber incrementado el número de personas que mencionó los desastres naturales.

FIGURA 11

Emergencias económicas experimentadas por las personas encuestadas en los últimos 12 meses[17]



Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

15/ La suma de los porcentajes puede ser mayor a 100% ya que las personas entrevistadas podían elegir más de una opción al contestar.
16/ La calificación máxima para este subíndice es 7 puntos (OECD, 2015).
17/ n = 1,154.

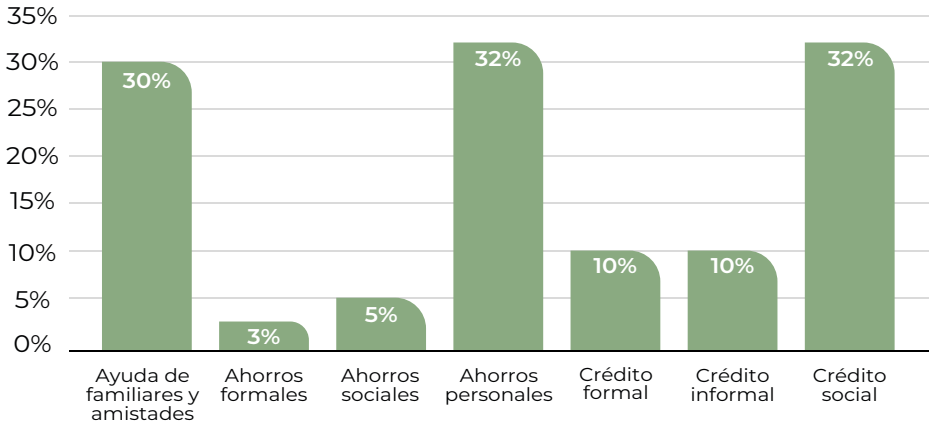
Lidiar con el impacto de las emergencias económicas

Así como ocurrió con la liquidez, la Figura 12 muestra que la mayoría de la gente que experimentó casos de uso de resiliencia recurrió a su círculo social para lidiar con el impacto de la emergencia económica en lugar de usar servicios financieros formales. Casi una tercera parte (32%) de las personas adultas que vivieron una emergencia económica en los últimos 12 meses recurrió a su red social en busca de crédito, mientras que 30% pidió ayuda a gente de su círculo social. Hacer frente a una emergencia económica a partir de sus propios recursos también juega un papel importante. Esto incluye el uso de ahorros propios u otros medios, como vender un activo (en conjunto 32%). El sector formal desempeña un papel menor en la resolución de necesidades de resiliencia: casi nadie estaba asegurado[18] y solo 10% recurrió a proveedores de crédito formales.

Esto evidencia que los servicios financieros formales tienen la oportunidad de desempeñar un papel más preponderante si proveen productos más adecuados que ayuden a la gente a lidiar con sus necesidades de resiliencia.

Mecanismos para lidiar con casos de uso de resiliencia[19]

FIGURA 12



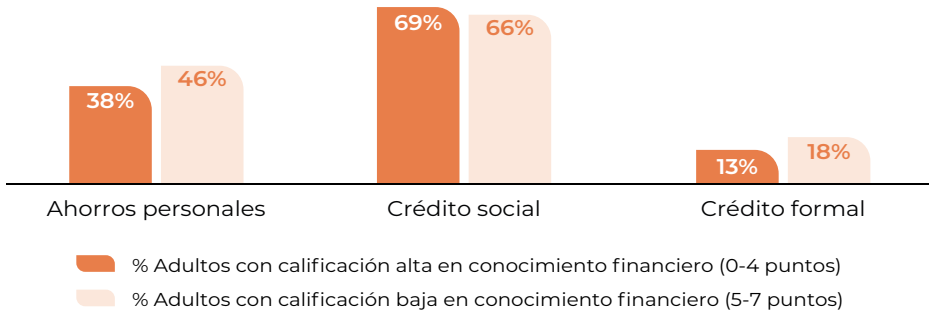
Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

De nueva cuenta, estos hallazgos confirman los resultados de la ENIF 2018: cuando a las personas encuestadas se les hizo la pregunta hipotética de cómo solventarían una emergencia económica equivalente al ingreso de un mes, 67% dijo que pediría un préstamo a familiares, amistades y conocidos, 43% que pagaría con sus propios ahorros y 16% que solicitaría un crédito formal.[20] Estos porcentajes muestran variaciones muy pequeñas cuando se analiza de acuerdo a la calificación en materia de conocimiento financiero de la población, como se ilustra en la Figura 13.

18/ Nótese que la encuesta ENIF 2018, la cual se basa en muestras representativas de todo el país, detectó niveles superiores de penetración de seguros en general.
19/ n = 561
20/ La suma de los porcentajes puede ser mayor a 100% ya que las personas entrevistadas podían elegir más de una opción al contestar.

Mecanismos para solventar una emergencia económica según calificación de conocimiento financiero

FIGURA 13



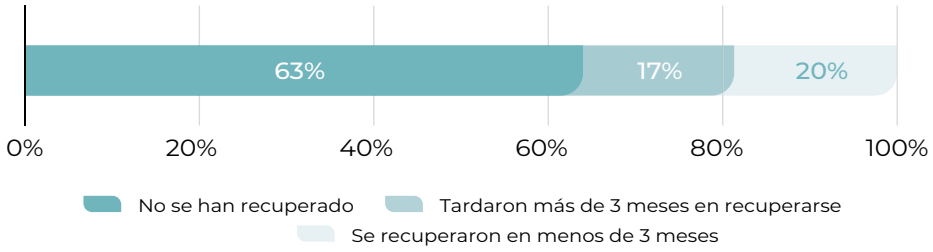
Fuente: ENIF 2018, representativa a nivel nacional.

Capacidad y tiempo de recuperación de una emergencia económica

A las personas encuestadas que habían experimentado una emergencia económica hace más de tres meses durante el último año, se les preguntó cuánto tiempo tardaron en recuperarse. En el momento de la encuesta, 63% no se había recuperado aún, como se indica en la Figura 14.

Proporción de personas que experimentaron una emergencia económica hace más de tres meses, según estatus de recuperación[21]

FIGURA 14



Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

Estos resultados son indicativos de niveles elevados de vulnerabilidad: casi dos de cada tres personas encuestadas fueron incapaces de recuperar su posición financiera previa en el transcurso de los tres meses posteriores al suceso de riesgo, lo que sugiere que no son resilientes a las crisis financieras. Esto genera una necesidad de políticas de inclusión financiera que garanticen que el sector financiero ayude a la gente a crear resiliencia. Aunque la gente suele depender principalmente de mecanismos informales, estas elecciones no garantizan que se recuperarán sin tener pérdidas de bienestar. Una relación complementaria entre los sectores formal e informal podría brindar mejores resultados y disminuir el tiempo que toma recuperarse de una crisis financiera.

La siguiente sección se enfoca en cómo se involucra la gente con el sector financiero para cumplir sus necesidades financieras de largo plazo.

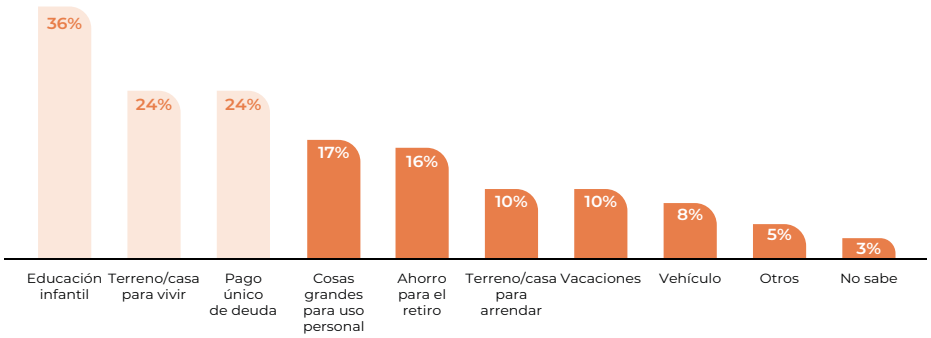
21/ n = 408.

¿Cómo cumple sus metas la población?

El cumplimiento de metas se refiere a financiamiento a largo plazo para cumplir objetivos, obligaciones o de negocios que requieren múltiples ciclos de ingreso. De todas las personas encuestadas en Puebla, las metas expresadas con más frecuencia fueron: educación de hijos e hijas (36%), compra de un terreno o una propiedad en la cual vivir (24%) y pago de deudas (24%). En la Figura 15, estos tres casos de uso primordiales aparecen resaltados en amarillo. Estos hallazgos se asemejan en gran medida a los de los Diarios Financieros.

FIGURA 15

Porcentaje de adultos que expresan diferentes casos de uso relacionados con metas[22]



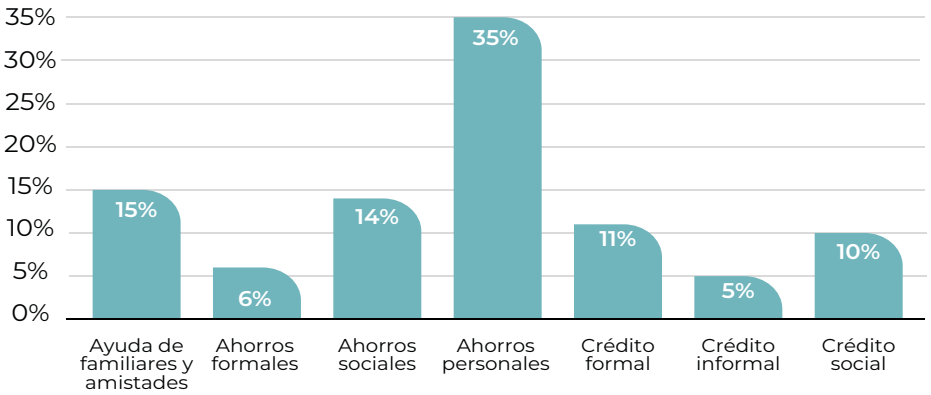
Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

Elección de instrumentos para el cumplimiento de metas

Como se muestra en la Figura 16, la mayoría de las personas entrevistadas que expresaron casos de uso para el cumplimiento de metas usa sus ahorros personales (35%). Los familiares y amigos también desempeñan un papel preponderante, pues 15% de las personas busca ayuda de familiares y amistades, 14% usa dinero ahorrado dentro de una red de ahorro y 10% pide prestado a sus círculos sociales. El sector formal desempeña un papel más sustancial en el cumplimiento de metas, en comparación con su papel en otras necesidades financieras. El uso tanto de crédito formal (11%) como de ahorros formales (6%) es más frecuente para cumplir metas que para tener resiliencia o liquidez.

FIGURA 16

Uso de mecanismos para cumplir metas, como porcentaje de totalidad de adultos que expresaron la necesidad de cumplimiento de metas[23]



Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

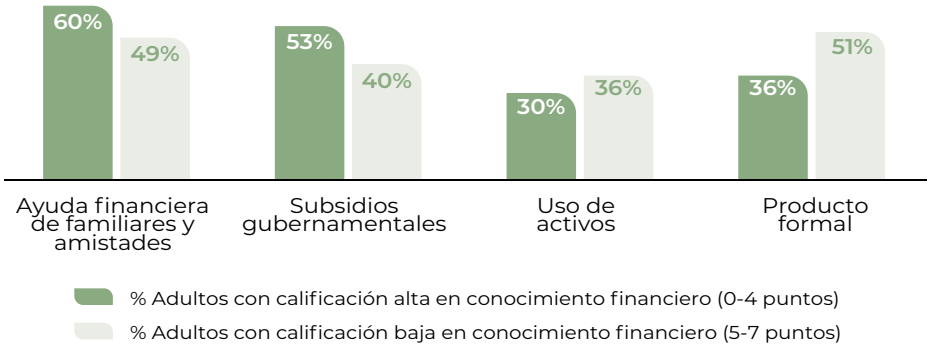
22/ n = 1,154.
23/ n = 683.

Resalta la oportunidad de que productos formales ayuden a la gente a cumplir sus metas; por ejemplo, productos de ahorro destinados específicamente a gastos educativos.

Los hallazgos de la ENIF 2018 subrayan el ahorro para el retiro como un caso de uso específico que abre una ventana de oportunidad para el sector financiero formal. La respuesta más común a cómo esperan las personas cubrir sus necesidades financieras durante el retiro suele ser por medio de apoyo financiero de familiares y amistades (57%). El segundo instrumento financiero más mencionado es subsidios gubernamentales (48%). De todas las personas, 35% indica que recurrirá a sus propios activos (arrendamiento o venta). Curiosamente, apenas menos de la mitad de la población encuestada (47%) mencionó que recurriría a un instrumento financiero formal para el retiro.[24] Esto evidencia el papel significativo del sector financiero formal para cubrir el uso de caso del retiro. A diferencia de otras necesidades, el conocimiento financiero sí marca una diferencia significativa en cuanto a probabilidad de recurrir a instrumentos financieros formales para el retiro, como se ilustra en la Figura 17.

FIGURA 17

Porcentaje de adultos que planean cubrir gastos durante el retiro a través de varios instrumentos, según su calificación en conocimiento financiero



Fuente: ENIF 2018, representativa a nivel nacional.

Uso de los instrumentos financieros

A partir de las necesidades financieras, a continuación se analiza cómo las y los consumidores usan los instrumentos financieros a los que recurren. Por medio de datos transaccionales, y en conjunto con los datos obtenidos en la encuesta enfocada a la demanda, se puede generar conocimiento nuevo que enriquezca el entendimiento de la inclusión financiera y tenga implicaciones importantes para las políticas y enfoques de mercado relacionados con ella.

La mayor parte del análisis contenido en esta sección se basa en datos transaccionales de una muestra de clientes que usan tarjetas de crédito y débito de un banco comercial. Estos datos transaccionales de cada cliente, junto con la información demográfica asociada a ellos, crea una imagen panorámica más precisa de la frecuencia de uso de las tarjetas, así como de comportamientos de ahorro y gasto. Posteriormente, se llevó a cabo un proceso analítico más detallado para agrupar a los clientes en segmentos de intensidad de uso, determinar cada segmento según su perfil demográfico y construir un modelo para explicar los determinantes de uso.

24/ La suma de los porcentajes puede ser mayor a 100% ya que las personas entrevistadas podían elegir más de una opción al contestar.

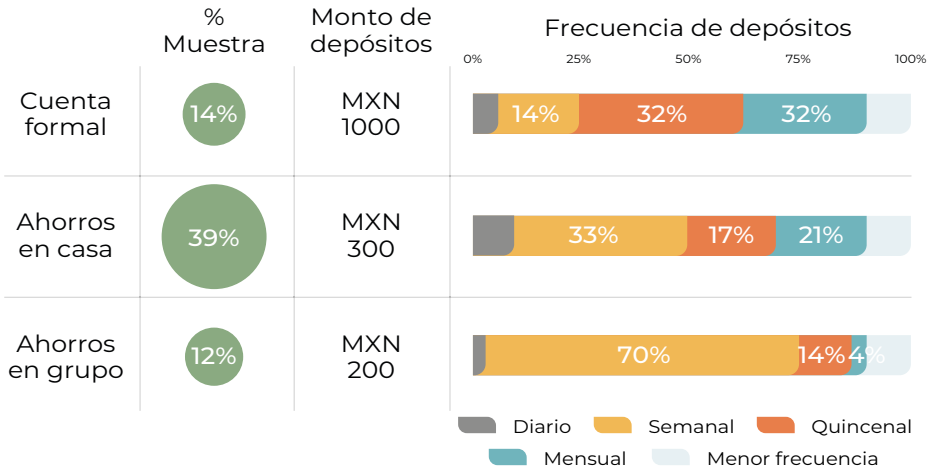
Por último, los datos transaccionales de una submuestra de clientes se vincularon con las respuestas de esos mismos clientes dentro de una muestra adicional de la encuesta realizada en Puebla para entender en su totalidad los casos de uso y las vidas financieras de dichos clientes.

Comportamiento de ahorro

Los resultados de la encuesta sugieren que el comportamiento de ahorro difiere entre instrumentos formales e informales. En la Figura 18 se observa que, de las personas entrevistadas en Puebla que afirmaron hacer ahorros, la mayoría (39%) guarda el dinero en casa en cantidades relativamente pequeñas. De igual modo, quienes ahorran en grupos sociales ahorran solo pequeñas cantidades (en promedio, 200 pesos), pero las aportaciones se hacen, en la mayoría de las veces, cada semana. Por el contrario, quienes ahorran en cuentas formales tienden a hacer depósitos de mayor valor (con una promedio de 1,000 pesos) de forma menos frecuente (una vez a la quincena o al mes).

Comportamiento de ahorro[25]

FIGURA 18



Fuente: Encuesta de necesidades financieras realizada en Puebla (2017).

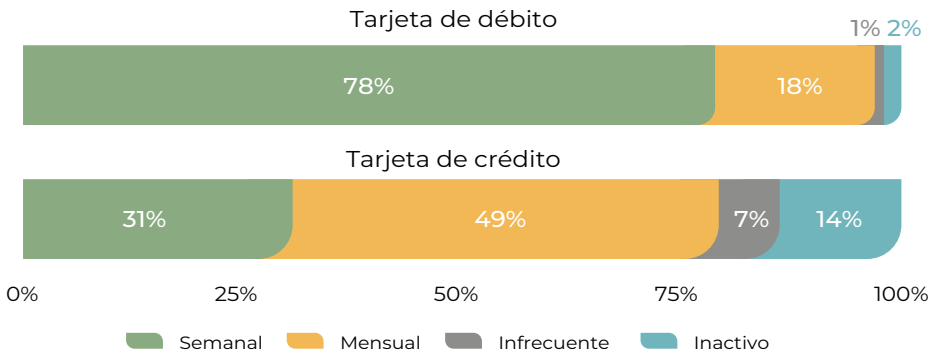
Frecuencia de transacciones

Los datos transaccionales permiten explorar la frecuencia de uso de las tarjetas y las cuentas bancarias con mucha más precisión de la que se tiene en la encuesta. Se observaron niveles elevados de uso de tarjetas de débito, ya que 78% de los clientes la usaba de forma semanal. El uso de tarjetas de crédito también es amplio, dado que casi la mitad usa la tarjeta de forma mensual y 31% la usa de forma semanal. Aunque los datos provienen solo de un banco y, por lo tanto, son meramente ilustrativos, sugieren una frecuencia de uso de tarjetas relativamente alta.

25/ Ahorros en grupo n = 146, Ahorros en casa n = 457, Cuenta formal n = 124.

Frecuencia de transacciones con tarjeta[26]

FIGURA 19



Fuente: Datos transaccionales provistos por el banco.

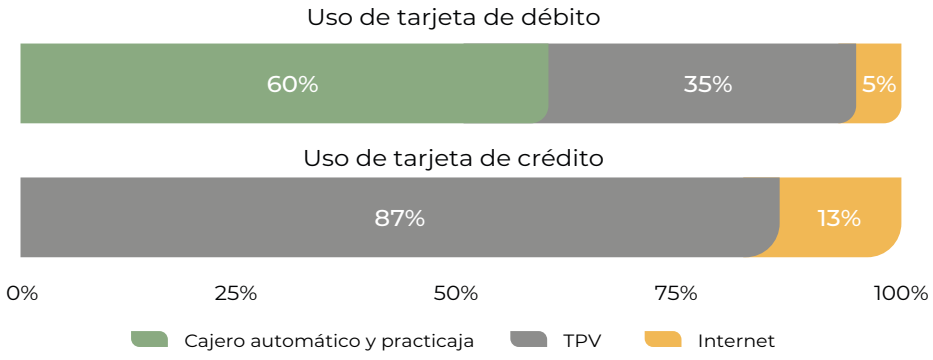
La siguiente subsección explora cómo los clientes usan las tarjetas, seguida de un análisis más detallado de transacciones en comercios.[27]

Canales utilizados

A continuación se analiza a detalle los datos transaccionales para identificar cómo las y los clientes usaban sus tarjetas (véase Figura 20). Esto reveló que 60% del uso de tarjetas de débito fue en cajero automático (ATM) o en terminal de tienda ("practicaja"). La prevalencia de canales con una interfaz de efectivo es congruente con los hallazgos de altos niveles de uso de efectivo para cubrir las necesidades diarias y hacer pagos regulares, incluso entre personas con cuentas. No obstante, 35% del uso de tarjetas de débito y 87% del uso de tarjetas de crédito fue en compras con terminales punto de venta (TPV), y una menor cantidad para compras por internet (5 y 13%, respectivamente).

Uso de tarjetas, según canal[28]

FIGURA 20



Fuente: Datos transaccionales provistos por el banco.

Se presentan los tipos de comercio donde se paga más frecuentemente con tarjetas para identificar particularidades de casos de uso propios de pagos digitales.

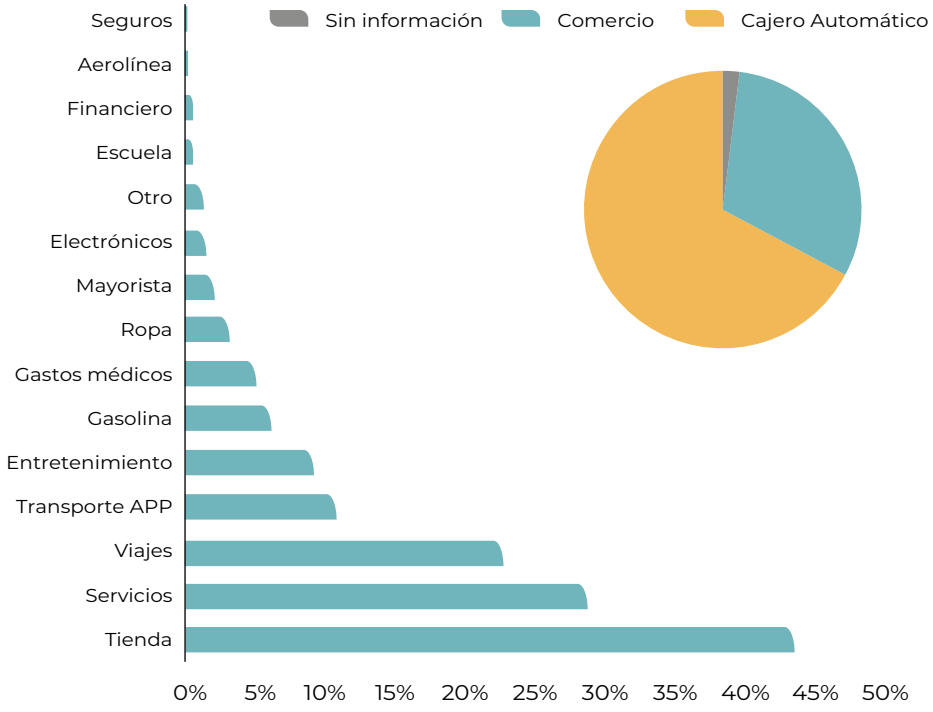
26/ Tarjeta de débito n = 357,572; Tarjeta de crédito n = 77,697.
27/ En la ENIF 2018, se les preguntó a las personas adultas encuestadas cuáles eran sus razones para no usar tarjetas de débito o de crédito, y las dos razones citadas con más frecuencia para no usar débito fueron "prefiero pagar en efectivo" (61%) y "falta de confianza" (12%). Las dos razones citadas con más frecuencia para no usar tarjetas de crédito fueron "solo la uso en casos de emergencia" (39%) y "no me gusta tener deuda" (35%).
28/ Tarjeta de débito n = 357,572; Tarjeta de crédito n = 77,697.

Análisis de comercios

Por medio de los códigos ligados a las transacciones en TPV, fue posible identificar cómo la gente gasta su dinero al usar tarjetas de débito o crédito. En la Figura 21, la gráfica circular representa la proporción de uso de tarjetas de débito en comercios con TPV y la gráfica de barras representa las categorías de uso en TPV.

Uso de tarjeta de débito y pago en TPV por tipo de comercio[29]

FIGURA 21



Fuente: Datos transaccionales provistos por el banco.

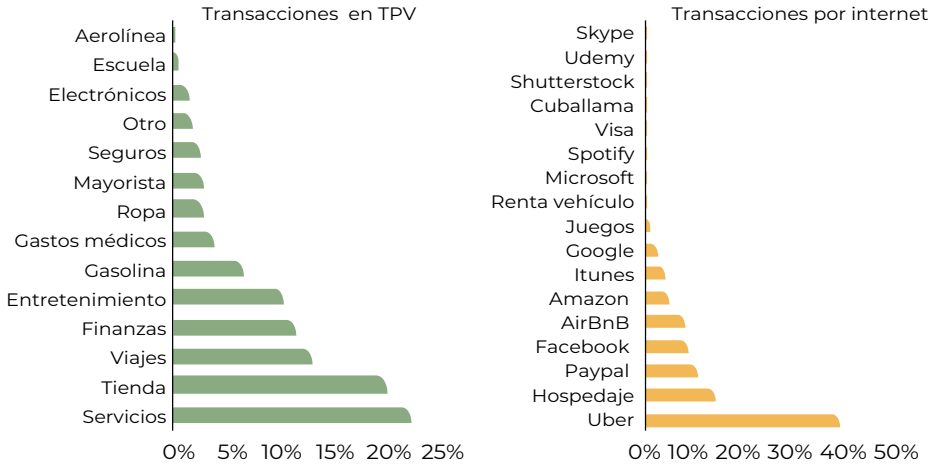
Los detalles completos de cada comercio no estaban disponibles, por lo que algunos conjuntos son bastante amplios, como "tienda" y "servicios". No obstante, los datos aportan información valiosa sobre los avances de los comercios en materia de digitalización. Es notoria la proporción considerable que se gasta en servicios de viaje y de transporte personal a través de plataformas.

En la Figura 22 se examina el uso de las tarjetas de crédito, tanto en TPV como en compras por internet. Los pagos por internet más recurrentes se realizan por medio de plataformas digitales internacionales. Las transacciones con tarjeta de crédito en TPV son similares a las que se hacen con tarjeta de débito.

29/ n = 9,734,193.

Uso de tarjeta de crédito en TPV y transacciones por internet[30]

FIGURA 22



Fuente: Datos transaccionales provistos por el banco.

¿Qué motiva la frecuencia de uso?

Para conocer qué motiva el uso, se utiliza un enfoque de modelos estadísticos para determinar la calificación de intensidad de uso,[31] la cual combinaba información sobre frecuencia de uso con fecha de utilización, valor monetario promedio de la transacción y antigüedad del cliente. La intensidad de uso se modeló después en contraste con las variables demográficas del conjunto de datos para identificar determinantes de mayor uso que fueran estadísticamente significativos. Lo anterior reveló que:

- El ingreso es la variable más relevante de uso, por un factor de varias veces con respecto a otros factores.

- La educación se asocia en gran medida con un mayor uso.

- Vivir en pareja también se asocia con mayor uso, aunque en menor medida que la educación y en mucha menor medida que el ingreso.

- El género y la edad tienen efectos pequeños, pero estadísticamente significativos.

No obstante, este análisis no esboza un panorama completo, sino que solo revela el uso de servicios financieros formales y, en particular, del uso de tarjetas de crédito y débito. Asimismo, tampoco puede aprovechar determinantes distintos a la información demográfica incluida en el conjunto de datos para explicar el uso. Por ejemplo, al preguntarle a la gente sus razones para elegir un instrumento, quienes contestaron la encuesta que se llevó a cabo en Puebla, indicaron que la confianza, el sentido de pertenencia y la conveniencia influyen en sus elecciones, hallazgo que también se observa en casi todas las clases socioeconómicas. El modelo de uso de la base de datos de transacciones no toma en cuenta dichas variables.

Asimismo, los datos transaccionales no pueden explicar cómo el uso interactúa con los casos de uso de la gente. Añadir motivaciones desde el punto de vista del consumidor acerca de su elección de instrumentos según sus necesidades financieras aporta información nueva sobre patrones de uso y sobre por qué las y los consumidores eligen ciertas combinaciones de instrumentos.

En las siguientes dos subsecciones, se usan datos transaccionales para crear segmentos basados en patrones de uso e información

30/ TPV n = 4,965,299; Por internet n = 964,676.

31/ Cada una de las variables de entrada se estandarizó, se establecieron límites superiores e inferiores y se dividió en quintiles. A cada individuo se le asignó una calificación de uso equivalente al total de sus valores (1-5) para cada quintil. Se usó el inverso de recencia para dar cuenta de su relación inversa con otras variables.

demográfica. Después, se vinculan los datos de la encuesta realizada a esos mismos clientes, se desarrollan perfiles de uso de la clientela y se compara la adopción de instrumentos formales con la de otro tipo de instrumentos para enfrentar necesidades financieras subyacentes.

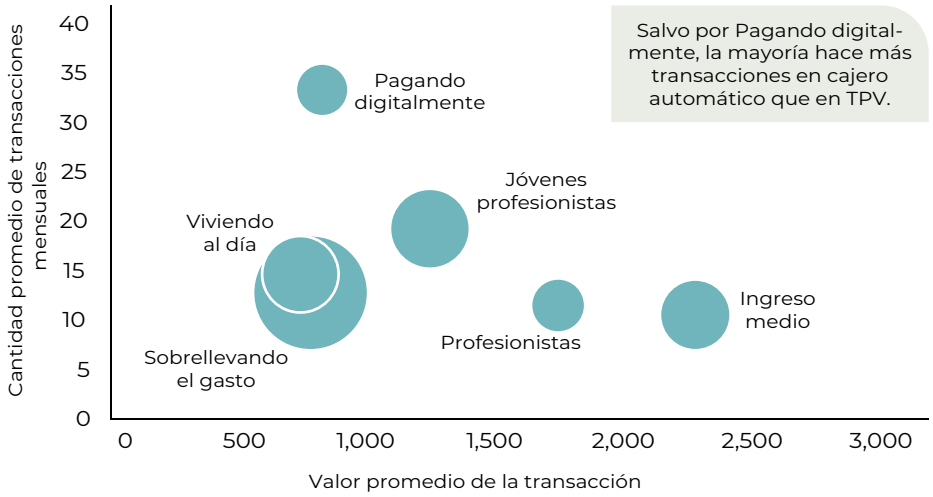
Uso de datos transaccionales para crear segmentos de consumidores[32]

Crear perfiles de uso permite hacer observaciones reveladoras sobre el comportamiento de los clientes y el tamaño de esos conjuntos de consumidores. Al separarlos en segmentos, se pueden observar las diferencias e identificar formas de brindarle a la clientela más valor por su dinero.

Por medio de técnicas de segmentación estadística[33] aplicadas a la base de datos de transacciones con tarjeta de débito, se pudo identificar clientes que tuvieran perfiles de uso similares. Con base en el valor promedio de las transacciones de cada cliente y la cantidad de transacciones mensuales, se identificaron seis segmentos estadísticamente diferentes, y a cada uno se le asignó un seudónimo que describiera sus características. Estos segmentos se desglosan en la Figura 23. Entre más elevada la burbuja, con más frecuencia realiza transacciones ese conjunto. Cada uno de los segmentos hace transacciones con relativa frecuencia, la cual va de las 11 a las 33 transacciones mensuales. Los grupos poblacionales identificados por las burbujas de la derecha hacen transacciones por cantidades más elevadas que las de la izquierda.

FIGURA 23

Segmentos de clientela[34]



Fuente: Datos transaccionales provistos por el banco.

El segmento de clientela más grande es el de la "Sobrellevando el gasto". Se trata de individuos jóvenes que realizan transacciones de menor valor y con menor frecuencia. Una cantidad considerable de clientes se agrupan en los segmentos "Jóvenes profesionistas" –frecuencia relativamente alta de transacciones– o "Ingreso medio" –transacciones de valor elevado–. Todos los segmentos de consumidores, salvo por la pequeña "Pagando digitalmente", hacen la mayoría de sus transacciones en cajeros automáticos (ATM) y no en TPV, ni por internet.

32/ El ejercicio de segmentos es una técnica matemática para identificar conjuntos de observaciones que sean bastante similares entre sí dentro de una serie de dimensiones previamente especificada. Esta técnica no establece causalidad, sino que es solo una herramienta descriptiva que se debe complementar con un conocimiento cabal del contexto.

33/ Agrupación de K-medias sobre uso de tarjeta de débito a partir de las siguientes variables de entrada: cantidad promedio de transacciones, valor promedio de la transacción, género, edad, ingreso y nivel educativo.

34/ n = 350,674

La Figura 24 provee un perfil más detallado de cada segmento, incluyendo su nivel de ingresos, estado civil y nivel educativo, el cual, según el análisis de regresión, es uno de los principales impulsores de uso.

Perfiles de segmentos de clientela[35]

FIGURA 24

	Viviendo al día	Sobrellevando el gasto	Ingreso medio	Pagando digitalmente	Profesionistas	Jóvenes profesionistas
% Muestra	17%	37%	14%	7%	8%	17%
Hombres / Mujeres	42% / 58%	53% / 47%	56% / 44%	39% / 61%	30% / 70%	57% / 43%
Ingreso	Bajo	Medio bajo	Medio	Alto	Muy alto	Muy alto
% Casados o en concubinato	37%	35%	58%	47%	54%	55%
% Educación terciaria	18%	12%	31%	60%	51%	55%
Edad (promedio)	42	32	50	41	43	36

Fuente: Datos transaccionales provistos por el banco.

- El grupo de "Viviendo al día", junto con el de "Sobrellevando el gasto", es el de menor frecuencia de uso. También tiene el ingreso más bajo, el menor nivel educativo, y está conformado en su mayoría por mujeres.

- El grupo de "Ingreso medio" hace transacciones de cantidades elevadas, pero esto puede deberse a que quienes pertenecen a él retiran cantidades sustanciales de cajeros automáticos para cubrir sus necesidades y las de su familia, dado su rango de edad elevado y la probabilidad de que estén casados.

- El segmento "Pagando digitalmente" como el de los "Profesionistas" son grupos dominados por mujeres de poco más de cuarenta años, alto nivel educativo e ingreso elevado.

- Los "Jóvenes profesionistas", quienes hacen transacciones con más frecuencia que el segmento de "Profesionistas", tienen una media de edad menor y es más probable que sean hombres.

- Aunque el segmento "Pagando digitalmente" hace transacciones por cantidades menores, el promedio de transacciones que realiza es significativamente mayor que el de otros segmentos, lo que sugiere que es más probable que usen las tarjetas para hacer pagos cotidianos de cantidades poco elevadas.

35/ n = 350,674

Nuevas perspectivas de la combinación de datos transaccionales y de la demanda

Los datos bancarios muestran una clientela cuyos niveles de uso de servicios financieros formales son bastante elevados: los seis segmentos realizan con bastante frecuencia transacciones bancarias con valores que dependen de sus niveles de ingreso. No obstante, al agregar los datos de la encuesta realizada a esos mismos clientes se observa que las cuentas formales solo representan una parte del panorama. Este análisis demuestra que, en todos los segmentos, la clientela cubre sus necesidades en gran medida fuera del sector de servicios financieros formales. Solo en el caso del grupo "Pagando digitalmente" una proporción más grande de personas afirmó que usa servicios financieros formales en lugar de servicios informales para cubrir todas sus necesidades.

Cabe destacar que los desafíos que implicó vincular a la muestra de la clientela del banco con las encuestas, como se esboza en la Sección 3, derivaron en una muestra pequeña. Por ende, los hallazgos que aquí se presentan son indicativos de patrones y tendencias de las transacciones realizadas por clientes del banco, tanto en el sector formal como en el informal, pero no son representativos.

Tres de los seis perfiles se esbozan a continuación, creados a partir del conjunto de datos combinados. Los perfiles combinan información de los datos transaccionales (izquierda) y de la encuesta de demanda (tabla a la derecha), lo cual revela el porcentaje del segmento que afirma adoptar mecanismos formales o informales[36] para cubrir cada necesidad. Es importante señalar que la mayoría de los clientes utiliza tanto efectivo como productos digitales para cubrir sus necesidades, por lo que la suma de los porcentajes indicados es superior a 100%.

El segmento más grande es el de "Sobrellevando el gasto", y quienes pertenecen a él realizan la menor cantidad de transacciones al mes.

Perfil de segmento Sobrellevando el gasto[37]

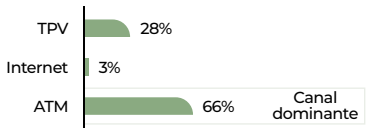
FIGURA 25

Sobrellevando el gasto

37% de la clientela pertenece a este segmento

Transacciones al mes	13
Valor promedio de transacción	MXN 766
Gasto medio mensual	MXN 8,596

Tipos de transacción usados



Necesidades financieras	Tipo de mecanismo financiero: Formal	Tipo de mecanismo financiero: Informal
Recepción de ingreso	60% digital	45% efectivo
Realización de pagos	57% digital	96% efectivo
Balance de gastos (Liquidez)	15%	97%
Manejo de riesgos (Resiliencia)	13%	47%
Cumplimiento de metas	34%	72%

Fuente: Combinación de conjuntos de datos (datos transaccionales de uso de tarjeta de crédito y respuestas de esos mismos usuarios a la encuesta de demanda).

36/ Se usa la definición amplia de informal; es decir, cualquier instrumento provisto por una institución informal, o instrumentos sociales o personales.

Aunque su uso de cajeros automáticos (ATM) es elevado, el uso de tarjetas en TPV es mayor que en algunos segmentos con mayores ingresos, como el de "Jóvenes profesionistas". Incorporar los datos de la encuesta evidencia que, al momento de cubrir sus necesidades, "Sobrellevando el gasto" utiliza una mezcla de mecanismos formales e informales. Aunque 57% hace algunos pagos con medios digitales, en su mayoría también usan efectivo. La elección de instrumentos informales es preponderante en las necesidades de liquidez, resiliencia y cumplimiento de metas.

Los "Jóvenes profesionistas" tienen un ingreso más elevado y, por ende, más gastos mensuales, pero realizan menos transacciones en TPV que el grupo "Sobrellevando el gasto". Aunque 74% afirma hacer pagos digitales, también en su mayoría usan efectivo. La mayor parte de este segmento usa medios informales para cubrir sus necesidades de liquidez, pero, curiosamente, un número más alto de clientes usa medios formales (en lugar de informales) para cumplir metas.

Jóvenes profesionistas[38]

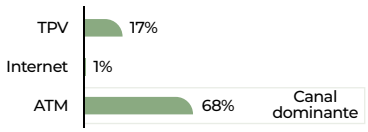
FIGURA 26

Jóvenes profesionistas

17% de la clientela pertenece a este segmento

Transacciones al mes	19
Valor promedio de transacción	MXN 1,162
Gasto medio mensual	MXN 19,250

Tipos de transacción usados



Necesidades financieras	Tipo de mecanismo financiero: Formal	Tipo de mecanismo financiero: Informal
Recepción de ingreso	71% digital	49% efectivo
Realización de pagos	74% digital	91% efectivo
Balance de gastos (Liquidez)	30%	87%
Manejo de riesgos (Resiliencia)	22%	31%
Cumplimiento de metas	54%	46%

Fuente: Combinación de conjuntos de datos (datos transaccionales de uso de tarjeta de crédito y respuestas de esos mismos usuarios a la encuesta de demanda).

37/ Muestra combinada n = 68; Muestra de transacciones n = 129,433.
38/ Muestra combinada n = 38; Muestra de transacciones n = 59,895.

El segmento "Pagando digitalmente" es un grupo pequeño, pero es el que realiza transacciones con más frecuencia, por lo regular en cantidades pequeñas. Es el único segmento en el que el canal dominante es la TPV (y no el cajero automático) y que usa instrumentos formales más que instrumentos informales para cubrir cada necesidad. Notablemente, el uso de efectivo, tanto de efectivo como de productos digitales, sigue siendo elevado, de 91%. Como ocurre con los hallazgos generales de la encuesta sobre cómo la gente cubre los casos de uso para la transferencia de valores, el efectivo sigue siendo una forma preponderante de pago, aunque en este caso esté al mismo nivel que los productos digitales.

Pagando digitalmente[39]

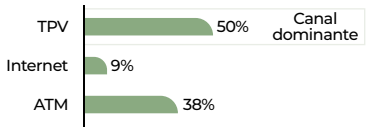
FIGURA 27

Pagando digitalmente

7% de la clientela pertenece a este segmento

Transacciones al mes	33
Valor promedio de transacción	MXN 821
Gasto medio mensual	MXN 23,427

Tipos de transacción usados



Necesidades financieras	Tipo de mecanismo financiero: Formal	Tipo de mecanismo financiero: Informal
Recepción de ingreso	88% digital	46% efectivo
Realización de pagos	92% digital	92% efectivo
Balance de gastos (Liquidez)	73%	53%
Manejo de riesgos (Resiliencia)	45%	45%
Cumplimiento de metas	60%	50%

Fuente: Combinación de conjuntos de datos (datos transaccionales de uso de tarjeta de crédito y respuestas de esos mismos usuarios a la encuesta de demanda).

39/ Muestra combinada n = 72; Muestra de transacciones n = 25,669.

¿POR QUÉ SON RELEVANTES ESTOS HALLAZGOS?

La discusión previa ha demostrado que las encuestas y el conjunto de datos transaccionales proveen una perspectiva de la vida financiera de la gente y de la forma en que cubren sus necesidades. Al combinar los conjuntos de datos de algunos clientes, se pueden desarrollar perfiles indicativos sobre los usos y comportamientos de la clientela. Estas observaciones, a su vez, pueden servirles a diseñadores de políticas de inclusión financiera y proveedores de servicios financieros para desarrollar mejores estrategias y enfoques que promuevan que la inclusión financiera mejore el bienestar.

Incumplimiento de los propósitos de las políticas de inclusión financiera

A pesar de que se observan puntos de crecimiento en algunos instrumentos formales –en particular las pensiones y cuentas (ENIF 2018), las remesas y la recepción de ingresos (como se esboza en la Figura 4)–, los hallazgos sugieren que, en general, la elección del portafolio de instrumentos que las y los consumidores usan en cada caso de uso experimentado, favorece los mecanismos financieros informales. Esto se observa en cualquier segmento socioeconómico[40] y en las cuatro necesidades financieras.

La ENIF 2018 ha demostrado que los niveles de conocimiento y conciencia financieros son razonablemente altos, lo que implica que la gente toma la decisión racional de usar efectivo y servicios financieros informales en lugar de los servicios formales disponibles. La encuesta revela que la gente prefiere los servicios informales por cuestiones relacionales, facilidad de acceso y fiabilidad. Las redes sociales y familiares son fáciles de acceder y flexibles en momentos de dificultad (por ejemplo, no exigen saldos ni cargos mínimos, y ofrecen un acceso flexible a los fondos). Se prefiere el efectivo porque está en todos lados, es fácil de usar, intercambiable, y no representa un costo aparente para el consumidor. Por lo tanto, los hallazgos sugieren que hay una disparidad entre las necesidades financieras de la gente y la oferta comercial actual.

Hay una gran necesidad de políticas que potencien los servicios financieros, dados los niveles elevados de vulnerabilidad financiera entre la población: 37% de la población adulta encuestada se quedó sin dinero en más de una ocasión mensual durante el último año. Dos de cada tres personas que experimentó una crisis no se había recuperado aún después de tres meses. Estos problemas afectan tanto a quienes tienen acceso a servicios financieros formales como a quienes no lo tienen. Por el momento, la inclusión financiera formal contribuye de forma limitada a mejorar el bienestar. No obstante, el uso de servicios financieros informales tampoco garantiza la resiliencia, a pesar de que la gente prefiera dichos instrumentos. Esto refuerza el imperativo de diseñar políticas y estrategias de mercado que garanticen que el sector financiero formal pueda equiparar el valor ofrecido por alternativas informales, sociales y personales para cubrir de forma eficaz las necesidades financieras subyacentes de la gente.

40/ Se segmentan y analizan los datos de la encuesta de demanda citados a lo largo de este informe a partir de variables clave como género, nivel educativo y clase socioeconómica para comparar la elección de instrumentos según los segmentos de clientes. Muchos de los hallazgos se repiten en los distintos grupos socioeconómicos, incluyendo el uso de efectivo y la dependencia de las redes sociales para cubrir necesidades. La longitud de este informe no permite la inclusión de todos los detalles del análisis, pero es posible proveer detalles adicionales a petición de terceros.

Una oportunidad de mercado sustancial

La prevalencia actual de instrumentos informales para cubrir la mayoría de los casos de uso plantea una oportunidad de mercado para los proveedores de servicios financieros. La Tabla 1 esboza lo que estas oportunidades plantean para el mercado de cada necesidad financiera.

Oportunidades de mercado

TABLA 1

Necesidad	Transferencia de valores	Liquidez	Resiliencia	Cumplimiento de metas
Oportunidad de mercado (%)[41]	71%	92%	90%	85%
Imperativos para aprovechar oportunidades	Los productos digitales deben competir con el efectivo en cuanto a fungibilidad, presencia, conveniencia y costo. Puntos de crecimiento existentes: recepción de ingreso, remesas, pagos.	Mayor oportunidad si los incentivos para la clientela logran orientarse hacia los servicios formales al garantizar que la oferta formal iguala el acceso y flexibilidad de los instrumentos sociales y personales.	Los instrumentos informales no protegen del todo ni generan suficiente resiliencia. Esto representa una oportunidad para ofrecer servicios financieros formales adaptados para casos de uso específico, por ejemplo ahorros o préstamos reservados para ciertos casos de uso (como cuestiones de salud) o paquetes de beneficios de seguros.	La ENIF 2018 muestra que las pensiones son un ancla para el caso de uso del retiro. Hay oportunidad de que ocurra lo mismo en otros casos de uso clave, como gastos de vivienda o educación, a través de la oferta de productos orientados a la meta.

41/ "Inexplorado" se usa aquí para denotar el porcentaje de personas encuestadas que expresó un caso de uso en esta categoría de necesidad, pero que no usó ningún tipo de instrumento formal para dicho caso de uso.

ESTUDIOS DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2

Insight2 Impact
Advancing Financial Inclusion

GOBIERNO DE MÉXICO | HACIENDA SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO | CNBV COMISIÓN NACIONAL BANCARIA Y DE VALORES