

SHCP  
SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



TF  
Tesorería  
de la Federación

B  
BANCO DE MÉXICO



CNBV  
COMISION NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES

CONSAR

CONDUSEF



# Consejo Nacional de Inclusión Financiera

## QUINTA SESIÓN ORDINARIA

20 DE DICIEMBRE DE 2013

# INTRODUCCIÓN

---

- Con el objetivo de apoyar el desarrollo de la Política Nacional de Inclusión Financiera se realizó un **diagnóstico de la situación actual de la inclusión financiera** en México.
- Se presentan los **principales hallazgos del diagnóstico a lo largo de los cuatro componentes** fundamentales de inclusión financiera: **acceso, uso, educación financiera y protección**.
- Como parte del diagnóstico se **caracterizó el perfil de la población adulta que está desatendida y/o excluida** del sistema financiero formal y se **identificaron las principales barreras** para su inclusión.
- Finalmente, en las conclusiones del diagnóstico se **señalan las prioridades de atención a fin de guiar el diseño de la Política Nacional** de Inclusión Financiera.

# EL DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL SE REALIZÓ A LO LARGO DE LOS CUATRO COMPONENTES FUNDAMENTALES DE INCLUSIÓN FINANCIERA

## Definición de Inclusión Financiera<sup>1</sup>:

- El **acceso y uso** de servicios financieros bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de **protección al consumidor** y promueva la **educación financiera** para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población

### 1. ACCESO

- Penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible.

### 2. USO

- Adquisición/contratación de uno o más productos/servicios financieros y la frecuencia de uso

### 3. PROTECCIÓN

- Idoneidad de los productos y servicios, transparencia de información, protección de datos personales y esquemas de protección contra prácticas abusivas

### 4. EDUCACIÓN

- Acciones para que la población adquiriera aptitudes, habilidades y conocimientos para poder evaluar la oferta de productos/servicios financieros

<sup>1</sup> FUENTE: Acuerdo por el que se creó el Consejo.

# ACCESO: HAN INCREMENTADO LOS PUNTOS DE ACCESO, SIN EMBARGO SE REQUIERE SEGUIR AMPLIANDO EL SISTEMA FINANCIERO

## Principales hallazgos del diagnóstico:

- El **número de entidades financieras y puntos de acceso** (sucursales, cajeros, corresponsales y terminales punto de venta) **ha aumentado**.
- Aunque el número de puntos de acceso por cada 10 mil adultos, se ha incrementado de manera continua, **México aún se encuentra rezagado en comparación a otros países de Latinoamérica** con mayor número de sucursales y cajeros por adultos.
- Aunque se ha alcanzado una cobertura amplia a nivel municipio, **aún existen muchas localidades del país con baja cobertura** de servicios financieros.
- A su vez, la expansión de la infraestructura financiera formal, apoyada principalmente por la **entrada de corresponsales, ha logrado ampliar la cobertura de servicios financieros en los municipios del país** donde habita la mayoría de la población adulta, **sin embargo se tiene una concentración en zonas urbanas y una oferta limitada** de servicios.

## Datos:

- a** Desde 2010 a 2012, **el número de entidades creció un 21%**, para llegar a 3,095 entidades, y los **puntos de acceso crecieron un 17%**, impulsados principalmente por la entrada de corresponsales<sup>1</sup>.
- b** México cuenta con 1.5 sucursales por cada 10 mil adultos **mientras que países como Perú y Brasil tienen 5.9 y 4.6, respectivamente**<sup>2</sup>; en cuanto a cajeros, México reporta 4.6 cajeros por cada 10 mil adultos, **por debajo de Brasil y Chile** con 12.0 y 6.5, respectivamente<sup>2</sup>.
- c** A nivel nacional, de un universo de **~107mil localidades** (donde habita el 99.5% de la **población**) **tan sólo el 27% de tiene un punto de acceso en la misma localidad**.<sup>3</sup>
- d** La **red de corresponsales complementó la red de cajeros y sucursales** para brindar servicios en el 68% (1,668) de los municipios en el país donde habitan el 97% de la población adulta<sup>1</sup>.
- e** Sin embargo, el 82% de los corresponsales **se concentran en zonas urbanas** y en su mayoría (76%) ofrecen 4 servicios o menos<sup>1</sup>.

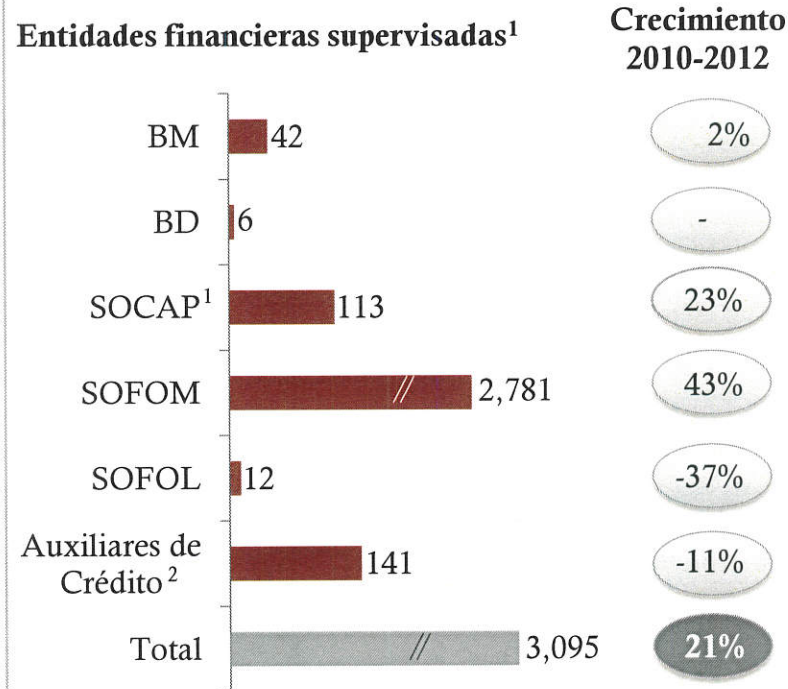
1 Fuente: CNBV, Reportes Regulatorios, datos al cierre de 2012.

2 Fuente: Financial Access Survey (FAS) del Fondo Monetario Internacional (FMI); información disponible al cierre de 2011.

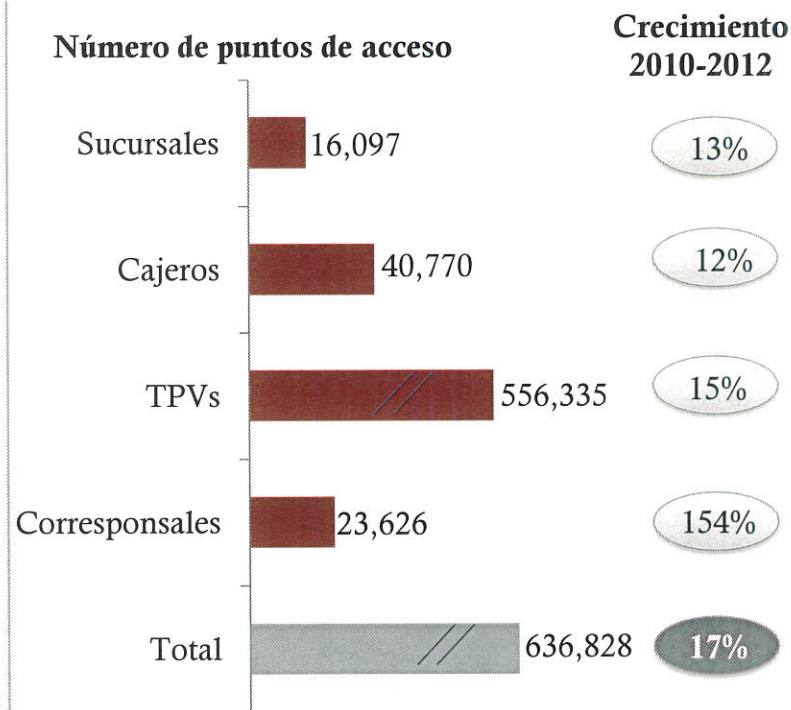
3 Fuente: Alberro, Henderson y Yunez, *Inclusión financiera en México: retos y perspectivas*, libro en proceso de publicación con la editorial de El Colegio de México.

## a INCREMENTO EN EL NÚMERO DE ENTIDADES FINANCIERAS Y PUNTOS DE ACCESO AL SISTEMA FINANCIERO FORMAL

Se observa un crecimiento del 21% en el número de entidades impulsado por SOFOMs, SOCAPs y la Banca Múltiple...



...también se ve un incremento del 17% en los puntos de acceso, principalmente por la incorporación de corresponsales...



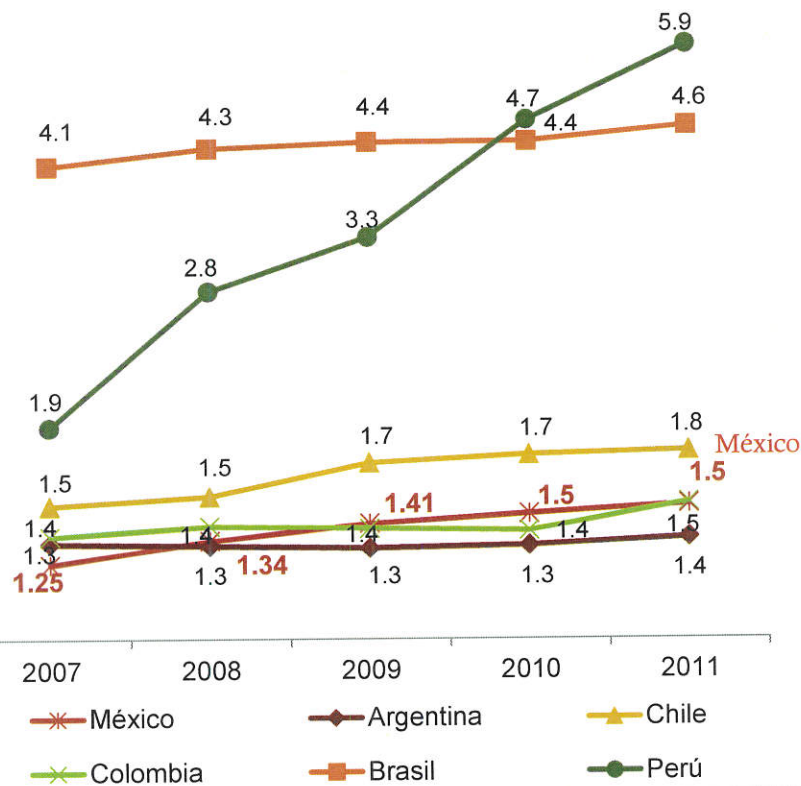
<sup>1</sup> Sociedades de Ahorro y Crédito Popular incluyen: SOCAPs y SOFIPOs; SOFOM (incluye ER y ENR).

<sup>2</sup> Auxiliares de Crédito incluyen: Almacenes Generales de Depósito, Arrendadores Financieros, Empresas de Factoraje y Uniones de Crédito.

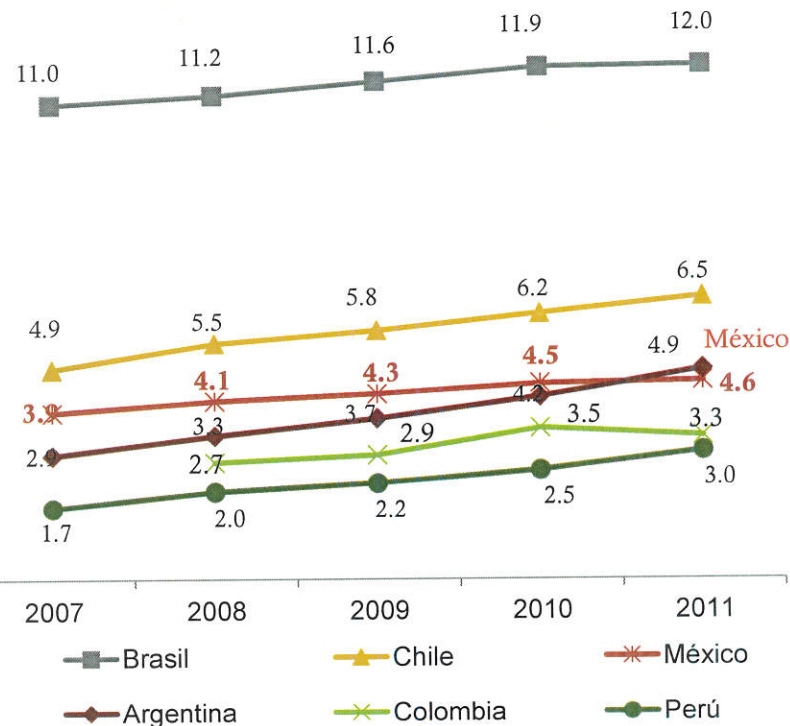
Fuente: CNBV, Reportes Regulatorios, datos al cierre de 2012.

## b) POR DEBAJO DE BRASIL, PERÚ Y CHILE RESPECTO AL NÚMERO DE SUCURSALES Y CAJEROS POR CADA 10 MIL ADULTOS

...pero dado el tamaño de la población, se observa que México tiene ~1.5 sucursales por cada 10 mil adultos...

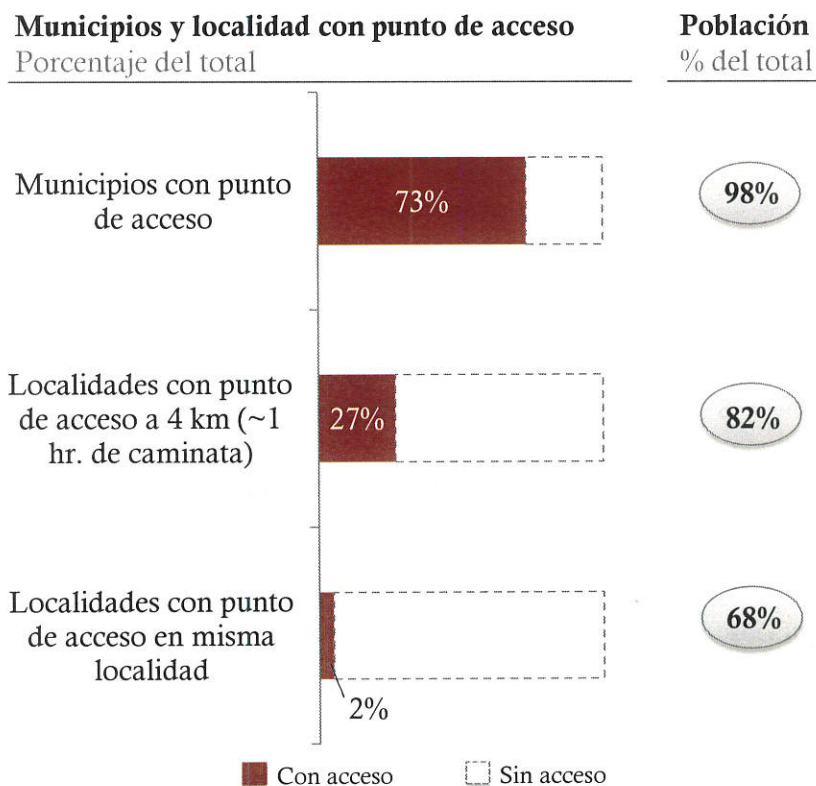


... y alrededor de 5 cajeros por cada 10 mil adultos, por debajo de otros países como Brasil, Chile Argentina



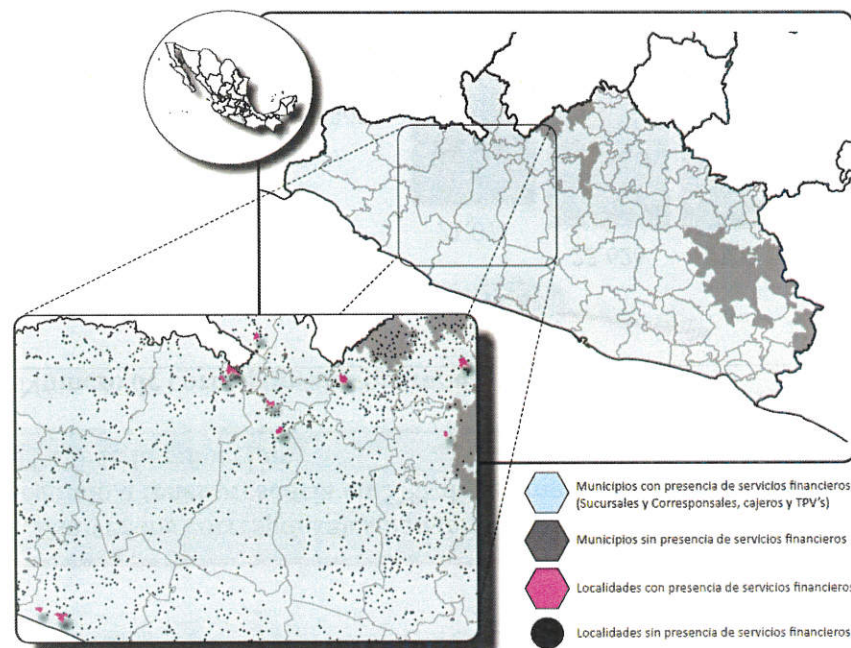
# C AUNQUE SE HA ALCANZADO UNA COBERTURA AMPLIA A NIVEL MUNICIPIO, AÚN EXISTEN MUCHAS LOCALIDADES DEL PAÍS CON BAJA COBERTURA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Es importante reenfocar el diseño de políticas públicas y estrategias de inclusión financiera a nivel de localidad



Las localidades urbanas de mayor densidad dentro del municipio son las que concentran los puntos de acceso

Ejemplo: Presencia de servicios financieros en el Estado de Guerrero por municipio y por localidad



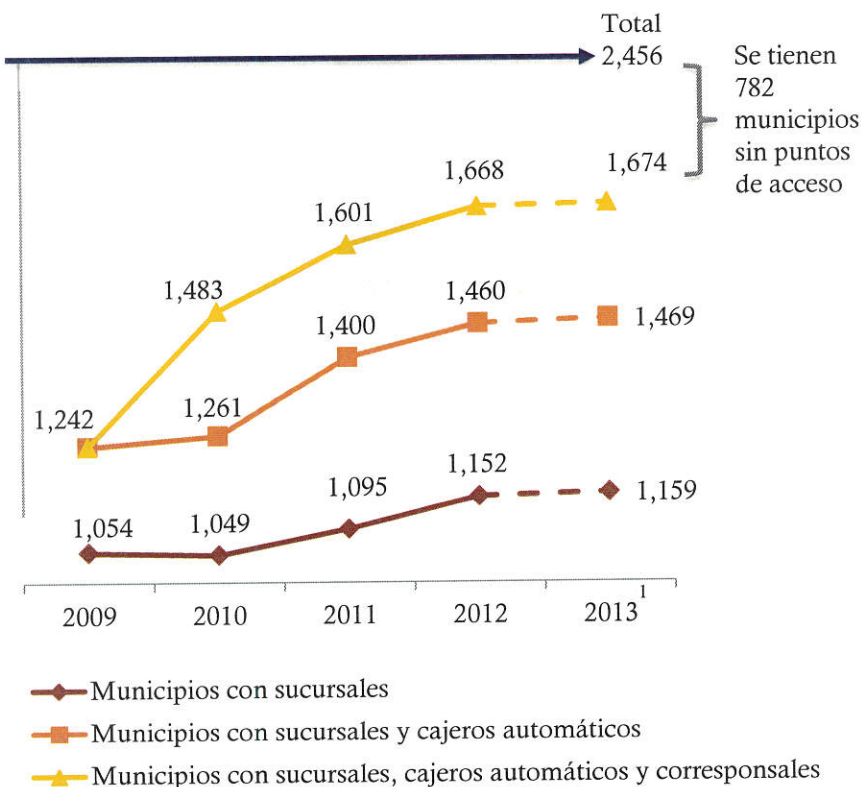
Fuente: Alberro, Henderson y Yunez, *Inclusión financiera en México: retos y perspectivas*, libro en proceso de publicación con la editorial de El Colegio de México.  
 Nota: Estudio se basa en 107,458 localidades provenientes del Índice de Marginación por Localidad de CONAPO, las cuales representan cerca del 56% del total de localidades (192, 245) reportadas por el INEGI en el Censo de 2010.

# d) LOS CORRESPONSALES HAN EXTENDIDO LA INFRAESTRUCTURA BANCARIA. SIN EMBARGO, SE ENCUENTRAN CONCENTRADOS EN ZONAS URBANAS

ACCESO  
USO  
PROTECCIÓN  
EDUCACIÓN

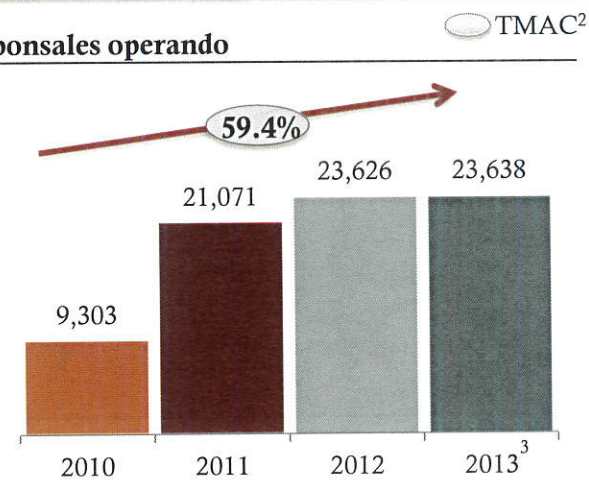
Los corresponsales ampliaron la cobertura de servicios financieros a municipios sin sucursales o cajeros, siendo el principal punto de acceso en 8% de los municipios.

## Municipios con presencia de una sucursal o corresponsal



...a su vez los corresponsales han tenido un crecimiento continuo llegando a tener presencia en 57% de los municipios donde habita el 94% de la población.

## Número de corresponsales operando



### Municipios con corresponsales:

	2010	2011	2012	2013 <sup>3</sup>
Número	1,168	1,351	1,410	1,411
% del total (2,456 municipios)	48%	55%	57%	57%

### Población adulta<sup>4</sup>:

	2010	2011	2012	2013
% del total de la población	90%	94%	94%	94%

Fuente: CNBV, Reportes Regulatorios, datos al cierre de 2012.

1 Información de banca múltiple a abril de 2013, Banca de Desarrollo a febrero 2013; SOFIPOS y SOCAPS, a diciembre 2012.

2 Tasa media anual de crecimiento.

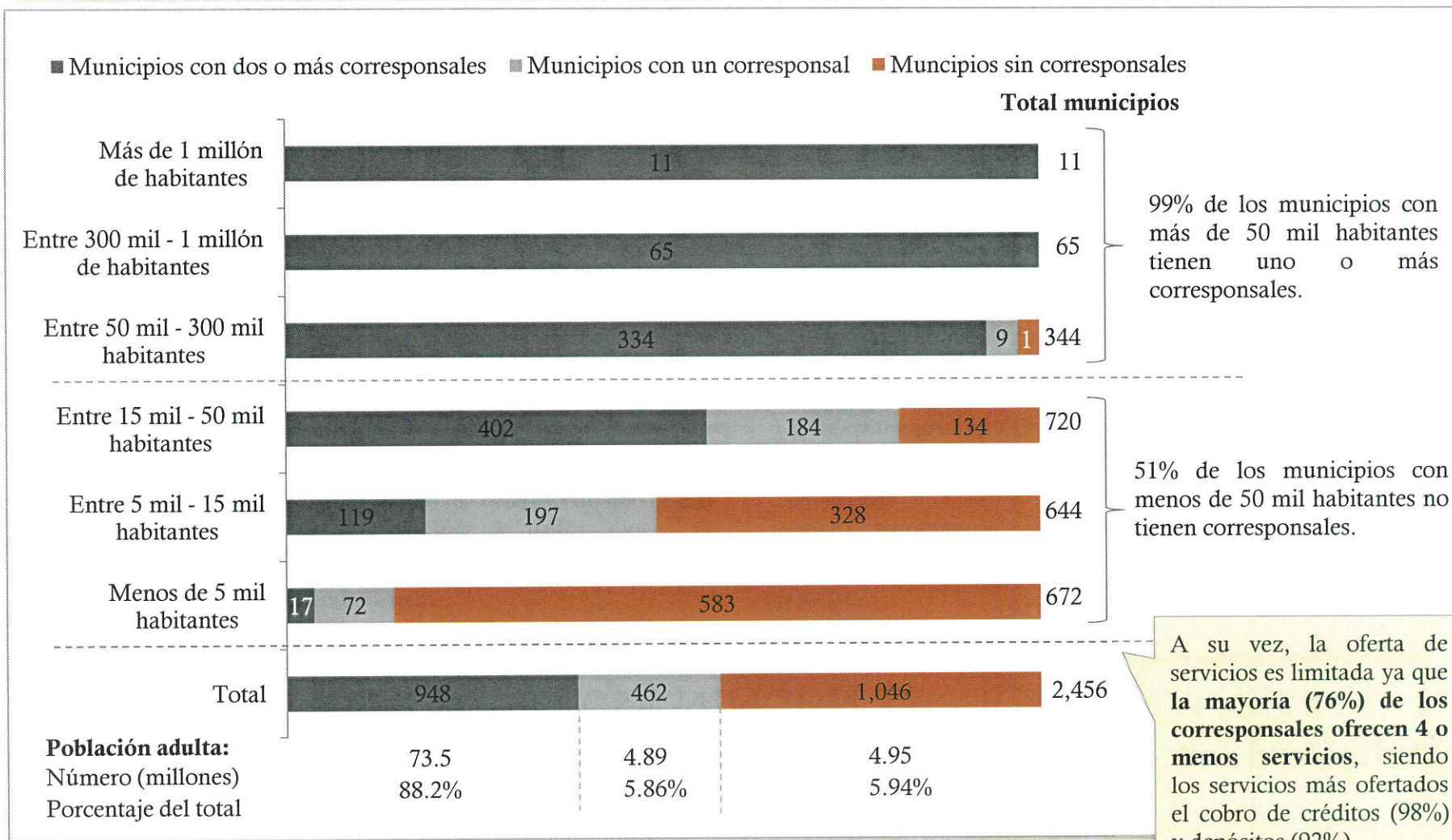
3 Información a febrero de 2013.

4 Fuente: Consejo Nacional de Población (CONAPO).



**e SIN EMBARGO, SE ENCUENTRAN CONCENTRADOS EN ZONAS URBANAS Y LA OFERTA DE SERVICIOS ES LIMITADA**

ACCESO  
 USO  
 PROTECCIÓN  
 EDUCACIÓN



Fuente: CNBV, Reportes Regulatorios, datos al cierre de 2012.

## USO: MÁS DE LA MITAD DE LA POBLACIÓN NO USA SERVICIOS FORMALES Y UN 20% NO USA NINGÚN SERVICIO FINANCIERO

### Principales hallazgos del diagnóstico:

- Aún con la innovación de nuevos canales de acceso como corresponsales, banca por internet y banca móvil, **las sucursales y cajeros siguen siendo los canales con mayor uso.**
- Aunque **más de la mitad de la población usa servicios financieros formales**, una **mayor proporción utiliza servicios informales**. Así mismo, **un segmento significativo reporta no usar servicios financieros.**
- Respecto al uso de productos financieros:
  - El principal producto financiero es la **cuenta de ahorro.**
  - La proporción de personas con un **producto de crédito informal** es mayor a la proporción con un crédito formal.
  - Una proporción aún menor de personas contrata **seguros.**
  - Existen **diferencias importantes por género** en el uso de los diversos productos ofrecidos por las instituciones financieras.
- Se observa un **uso limitado de productos de crédito formal por parte de micronegocios** a pesar de que existe una necesidad y demanda declarada.

### Datos<sup>1</sup>:

- a** De la población adulta: el **41% usa sucursales**, **38% usa cajeros automáticos** y el **30% emplea corresponsales bancarios.**
- b** Un **56%** de la población adulta **reporta usar servicios financieros formales** en comparación con un **60%** de la población adulta que **usa servicios informales**. Asimismo, **20% reporta no usar ningún servicio financiero.**
- c** 25 millones de personas tienen una **cuenta de ahorro**, el crecimiento más importante en el último año ha sido de cuentas nivel 1 y 2.
- d** 19.3 millones de personas acceden al **crédito formal** y 23.7 millones con crédito informal.
- e** Alrededor de 15.5 millones de personas usan **seguros privados** (independiente de seguridad social).
- f** El 59% (18.1 millones) de los adultos que no cuentan con servicios financieros formales, son **mujeres.**
- g** La mayoría (85%) de los **micronegocios** requieren de un financiamiento inicial siendo la principal fuente de recursos ahorros personales.
  - De los micronegocios que requieren financiamiento adicional sólo alrededor de la mitad consigue préstamo.

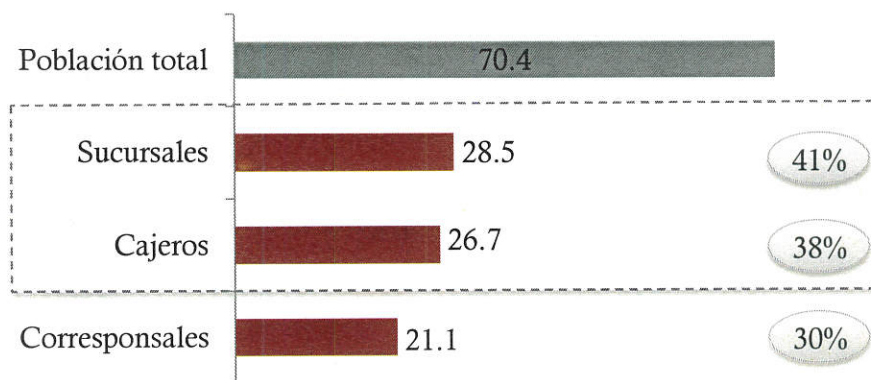
<sup>1</sup> Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012 y Encuesta Nacional de Micronegocios (ENAMIN) 2010.

## a LOS PRINCIPALES CANALES CONTINUÁN SIENDO LAS SUCURSALES Y LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

ACCESO  
 USO  
 PROTECCIÓN  
 EDUCACIÓN

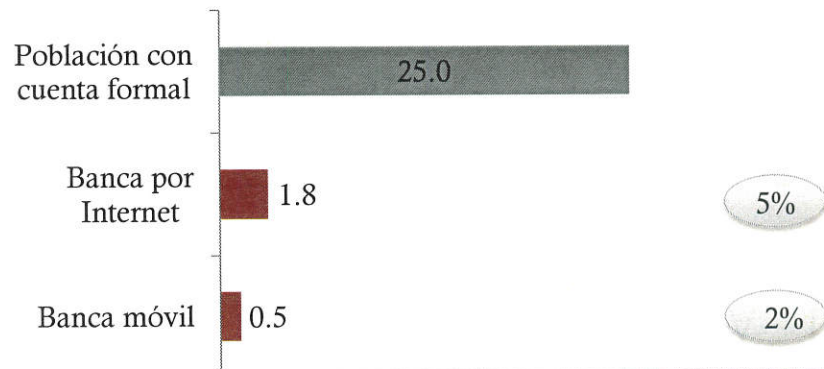
### Uso de los canales de acceso al sistema financiero formal

Población adulta total

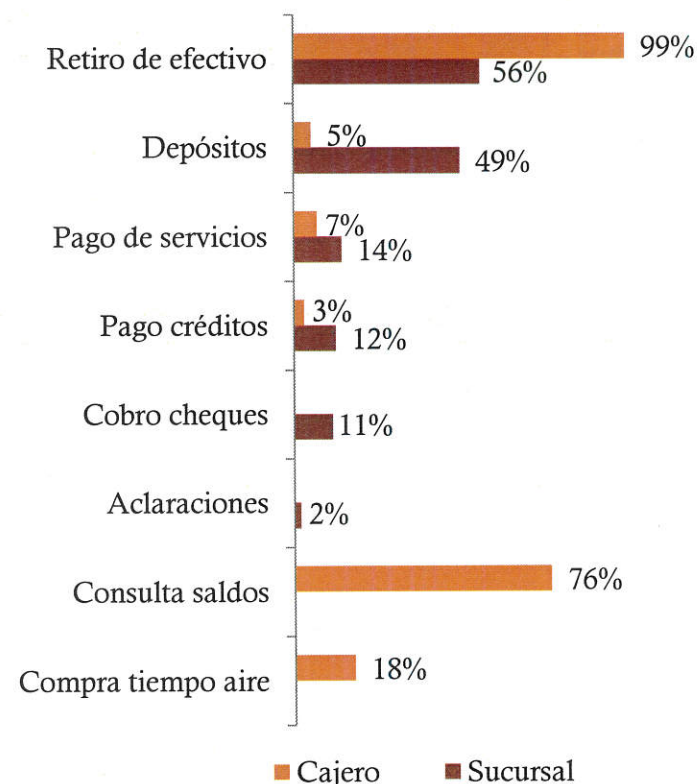


### Uso de banca móvil y banca por internet

Población adulta con cuenta de ahorro / depósito



### Principales operaciones realizadas en cajeros y sucursales

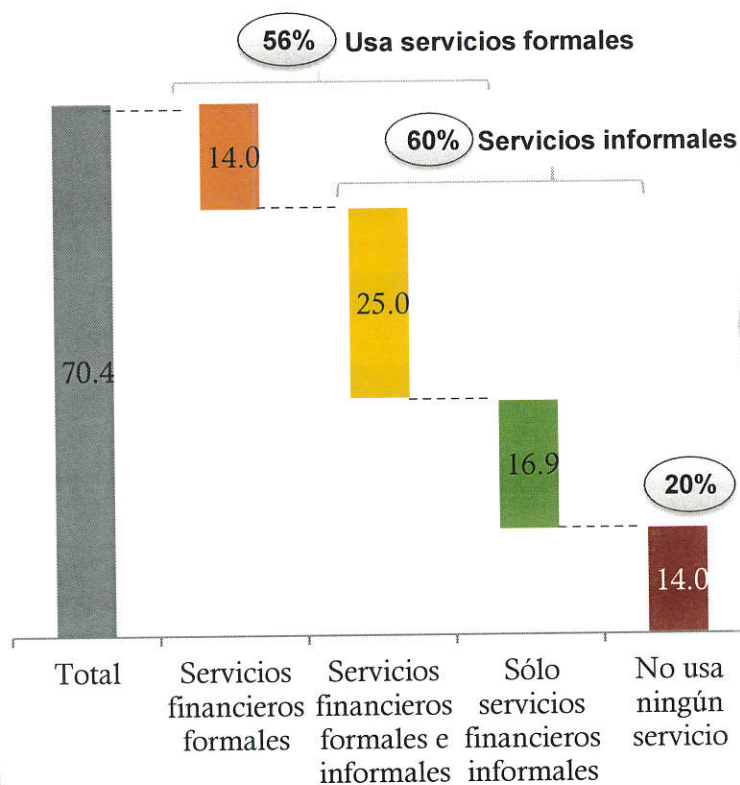


**b** MÁS DE LA MITAD DE LA POBLACIÓN NO USA SERVICIOS FORMALES, Y UN 20% NO USA NINGÚN SERVICIO FINANCIERO

ACCESO  
USO  
PROTECCIÓN  
EDUCACIÓN

**Distribución de la población que usa servicios financieros**

(Población adulta, millones)



**Uso de productos financieros formales e informales**

Millones, total de población adulta

**Motivos por el que no usa producto**

**Ahorro**



- Falta de ingresos
- Falta de interés
- Comisiones altas
- Sucursal está lejos
- Bajos intereses

**Crédito**



- Falta de interés
- No cumple con requisitos necesarios
- Alta comisiones
- Desconfianza
- Sucursal está lejos

**Seguros**



- Alto costo
- No lo necesita
- No los conoce o no sabe donde solicitarlo
- No se lo han ofrecido
- Falta de confianza

**C** LOS PRINCIPALES PRODUCTOS DE AHORRO SON LA CUENTA DE NÓMINA Y LA CUENTA DE AHORRO ENTRE LAS QUE SE OBSERVA UN MAYOR INCREMENTO EN CUENTAS NIVEL 1 - 3

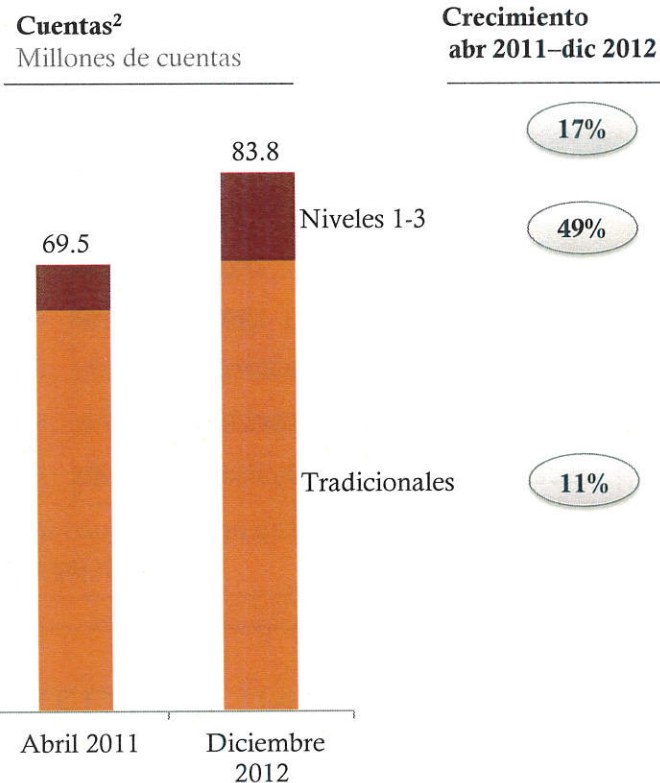
**Principales productos de ahorro formal<sup>1</sup>**

Población adulta, millones		% población total
Total personas con cuenta de ahorro	25.0	35.5%
Cuenta de nómina	15.1	21.5%
Cuenta de ahorro	11.6	16.5%
Cuenta de cheques	1.5	2.2%
Depósito a plazo fijo	1.3	1.8%
Fondo de inversión	0.6	0.9%
Otros	2.1	1.8%

**Principales productos de ahorro informal<sup>1</sup>**

Población adulta, millones		
En efectivo (en casa)	19.9	28.3%
Tanda	9.8	13.9%
Préstamo a terceros	5.9	8.4%
Guardó con un familiar	4.6	6.6%
Caja de ahorro entre amigos	4.5	6.4%

...aunque las cuentas tradicionales representan la mayoría de las cuentas, las cuentas 1 - 3 han tenido un crecimiento acelerado



1 Fuente: ENIF 2012.

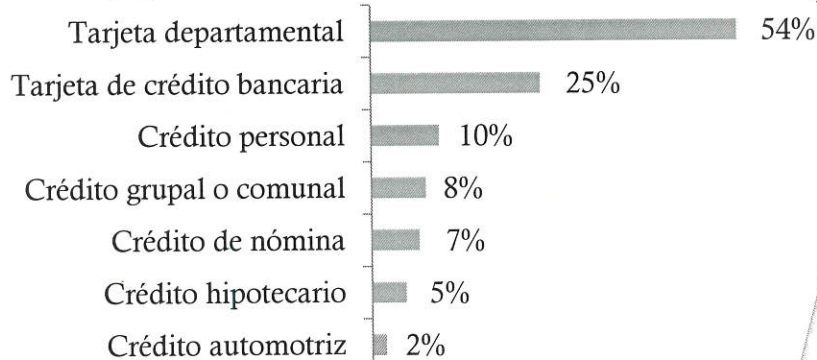
2 Fuente: CNBV, Reportes Regulatorios, datos al cierre de 2012.

# d LOS PRINCIPALES DESTINOS DE CRÉDITO SON DISTINTOS PARA PRODUCTOS DE CRÉDITO FORMAL Y DE CRÉDITO INFORMAL

ACCESO  
USO  
PROTECCIÓN  
EDUCACIÓN

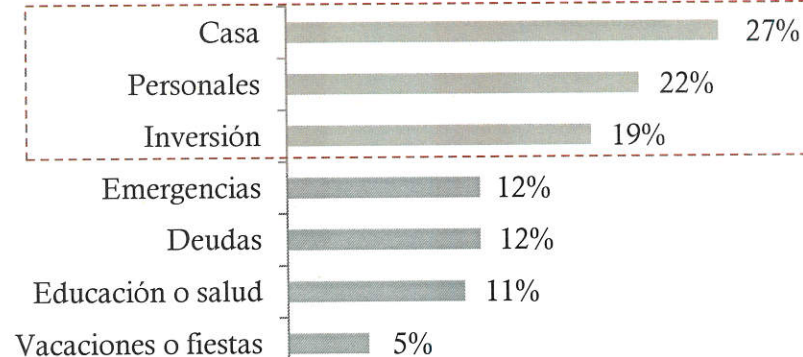
## Principales productos de crédito formal

Porcentaje población con crédito formal: 19.3 millones



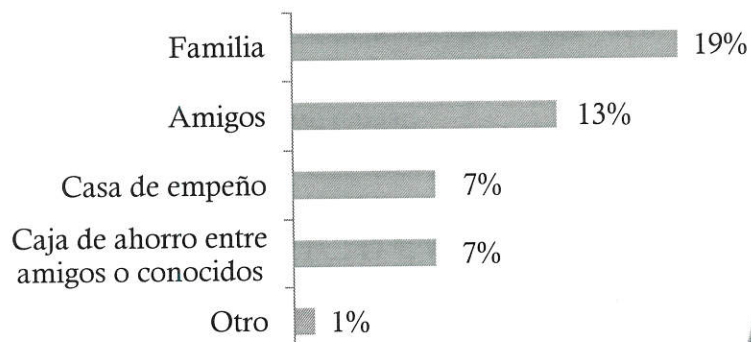
## Principales destinos del crédito

Porcentaje población con crédito no dirigido: 5.9 millones



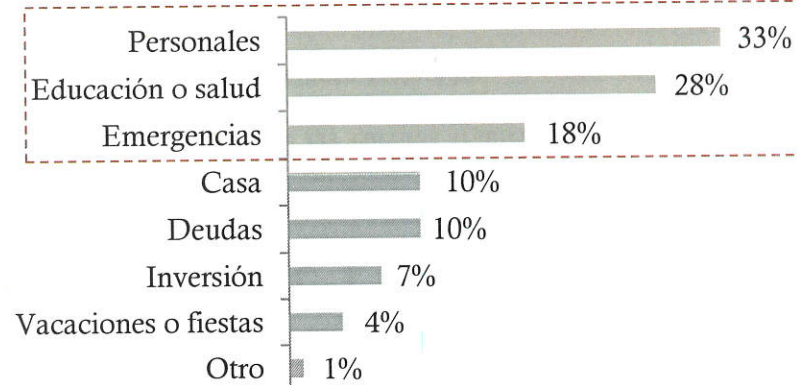
## Principales productos de crédito informal

Porcentaje población con crédito informal: 23.6 millones



## Principales destinos del crédito

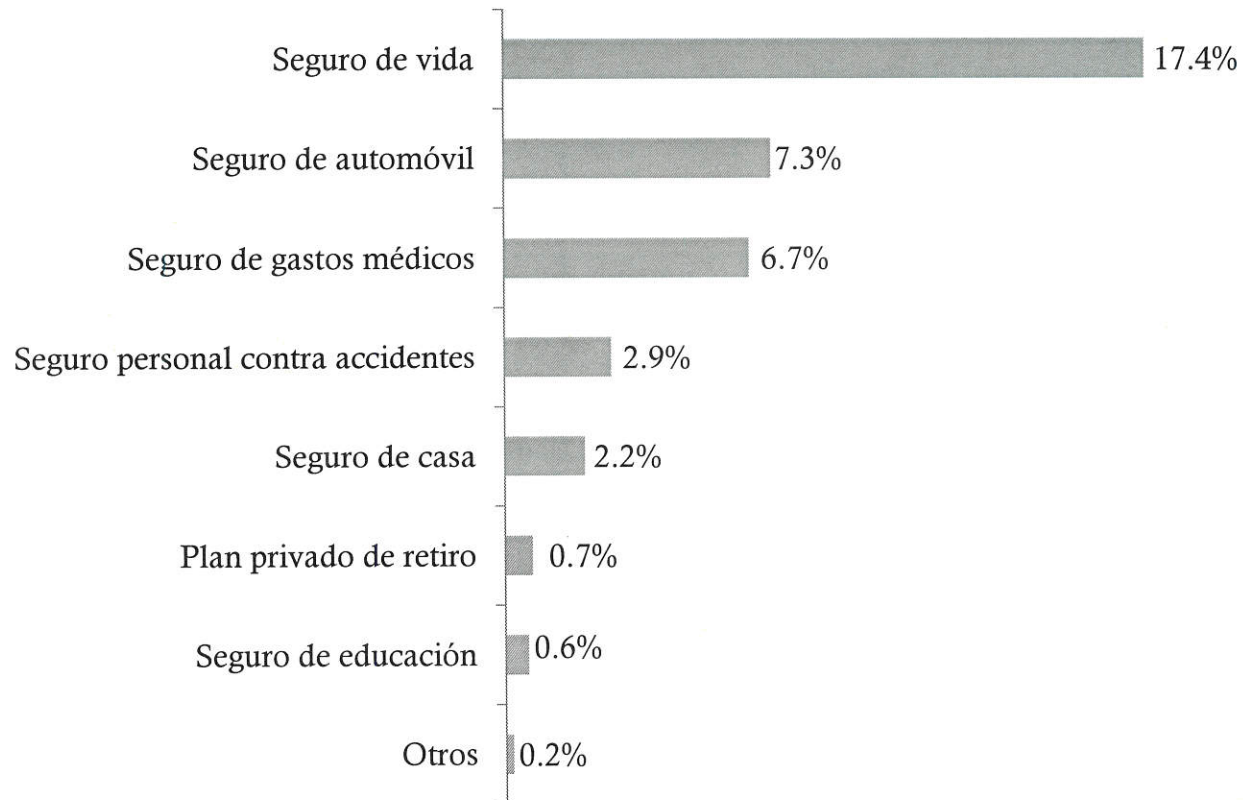
Porcentaje población con crédito informal: 23.6 millones



## e EL SEGURO DE VIDA DESTACA COMO EL PRODUCTO DE SEGURO MÁS UTILIZADO

### Uso de productos de seguros privados

Porcentaje población adulta total: 70.4 millones



# f USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS POR GÉNERO

■ Hombres ■ Mujeres

ACCESO

USO

EDUCACIÓN / PROTECCIÓN

**La mujeres utilizan más mecanismos de ahorro informales que los hombres**

**Ahorro formal**

Porcentaje población con al menos un producto de ahorro formal: 24.9 millones



**Ahorro informal**

Porcentaje población que ahorró en una tanda: 9.8 millones



**Se observa que 2 de cada 9 mujeres tiene un crédito**

**Crédito**

Porcentaje población que tiene por lo menos una tarjeta de crédito: 20.1 millones



**Una proporción menor de mujeres, que de hombres, utiliza seguros**

**Seguros**

Porcentaje población con un seguro privado de retiro: 0.5 millones



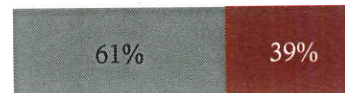
Porcentaje población con un seguro contra accidentes: 2.0 millones



**Se observa una menor proporción de mujeres entre la población que ahorra para el retiro**

**Afores**

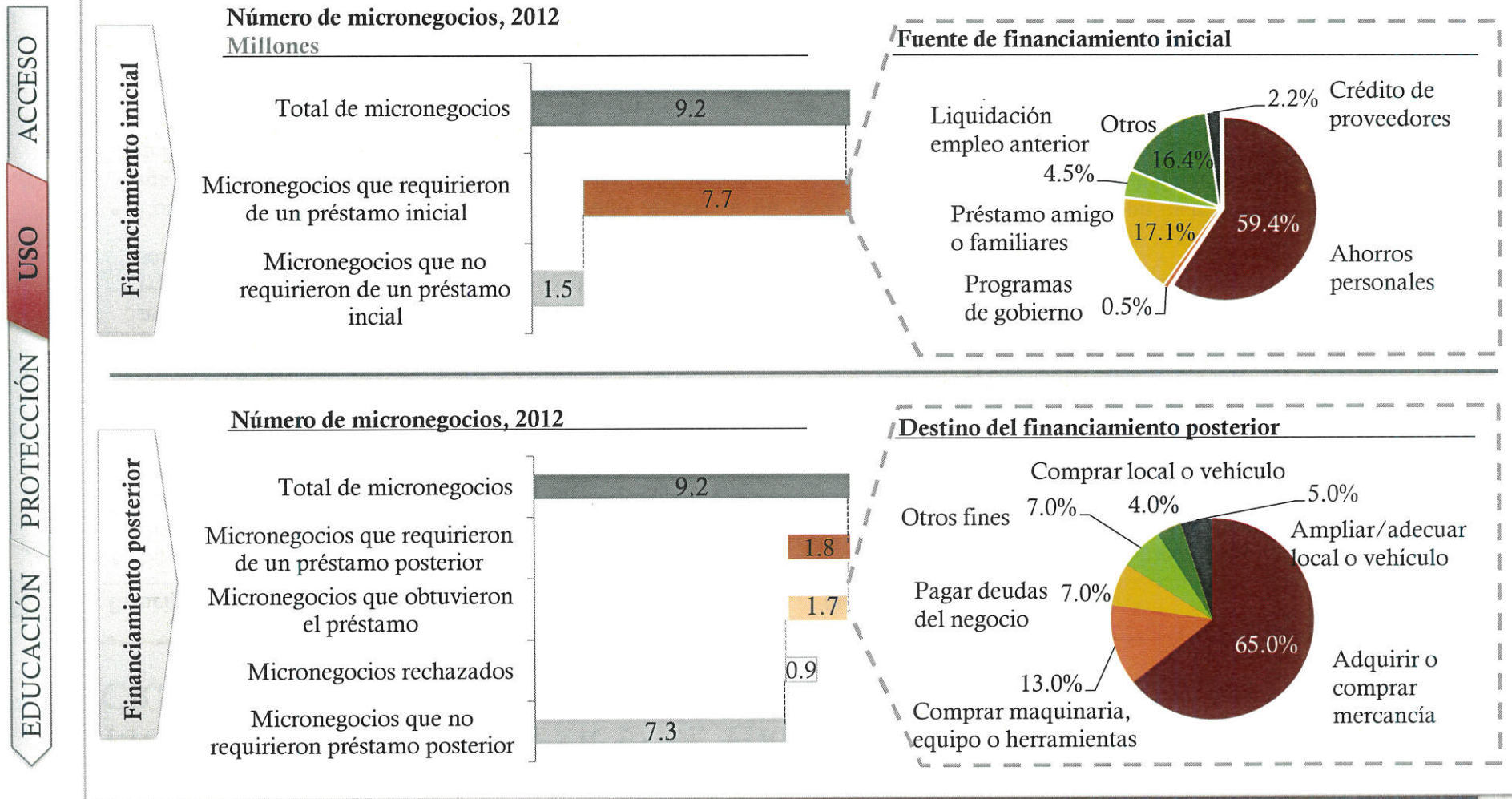
Porcentaje población que tiene trabajo remunerado y son derechohabientes de seguridad social: 19.6 millones



Nota: Total hombres: 32.4 millones; Total mujeres: 38.0 millones  
Fuente: ENIF 2012.



# EL ACCESO AL FINANCIAMIENTO REPRESENTA UN RETO PARA LA EXPANSIÓN E INCLUSO SOBREVIVENCIA DE MICRONEGOCIOS



# PROTECCIÓN: EN MÉXICO SE HA LLEVADO A CABO UNA LABOR PARA CREAR UN MARCO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL USUARIO DE SF

ACCESO

USO

PROTECCIÓN

EDUCACIÓN

## Principales hallazgos del diagnóstico:

- Se requiere seguir avanzando en las labores de protección y defensa de los usuarios para **prevenir la venta de productos inadecuados, condiciones abusivas, prácticas de cobro inadecuadas y situaciones de sobreendeudamiento** que generan vulnerabilidad financiera.
- El **total de reclamaciones que recibe la banca múltiple** ha mostrado un ligero crecimiento y en su mayoría son asuntos reportados como concluidos. La mayoría de las reclamaciones son por montos pequeños en relación a transacciones por TPV.
- Por medio de la **CONDUSEF, se ha logrado atender a un mayor número de solicitudes de atención** para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros.
- Se requiere seguir trabajando para **mejorar la calidad de la información y la capacitación de los asesores de las instituciones financieras** a fin de proveer de información suficiente y de calidad a los consumidores financieros en la contratación de productos de crédito y de captación.

## Datos:

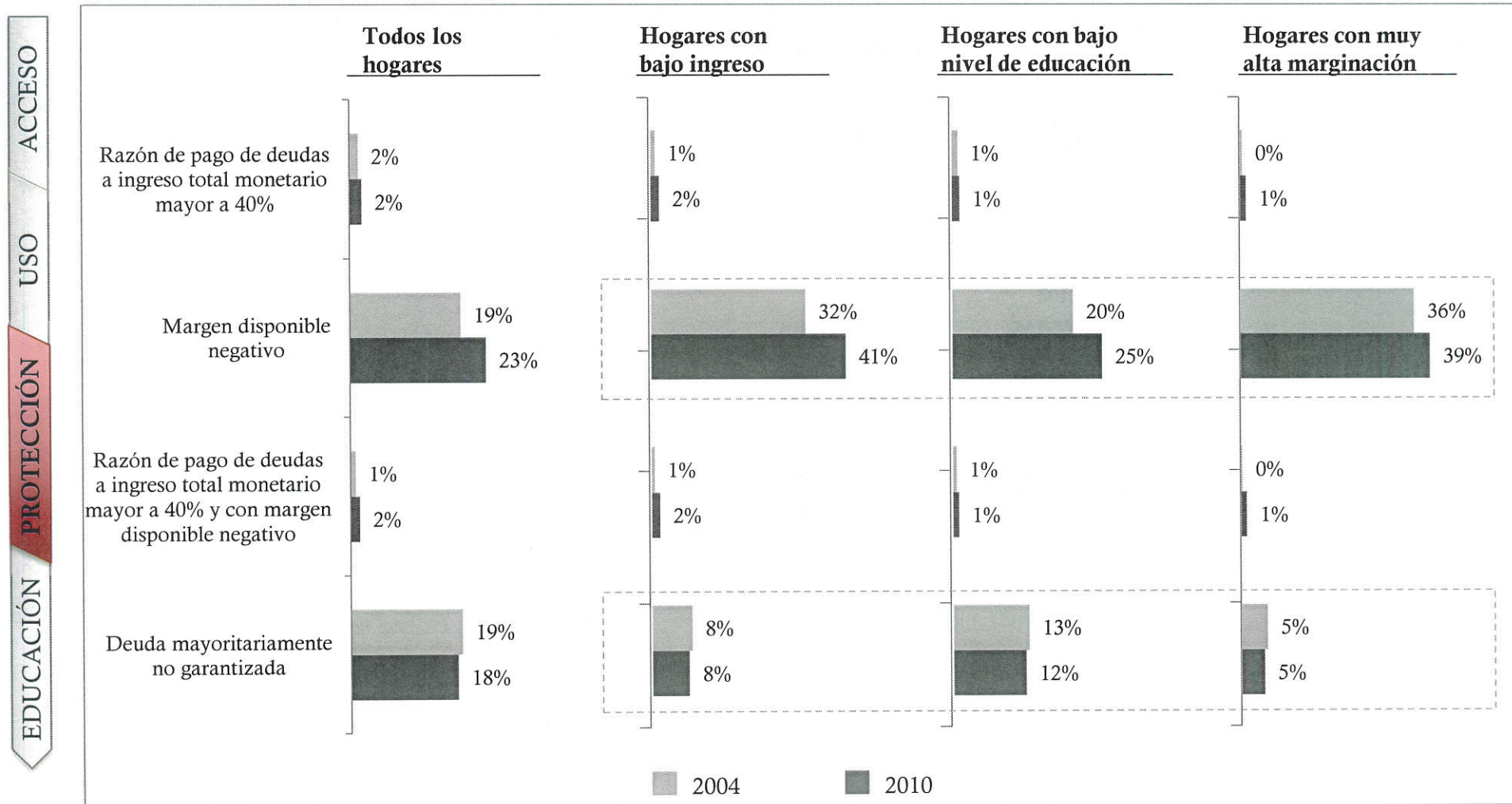
- a** De 2004 a 2010, se observa un incremento en la **vulnerabilidad financiera de los hogares**<sup>1</sup>, de todos los niveles de ingreso, respecto a indicadores de:
  - Razones de pago de deudas mayores al 40% del ingreso del hogar.
  - Márgenes disponibles negativos.
  - Deuda mayoritariamente no garantizada.
- b** De 2010 a 2012, se observa un incremento en el número de **reclamaciones reportadas por las instituciones de banca múltiple** de 3.1 a 4.4 millones de reclamaciones<sup>2</sup>.
- c** De 2009 a 2012, se observa un incremento en el número de **acciones realizadas por la CONDUSEF** de 974 mil a más de 1.2 millones de acciones<sup>3</sup>: la mayoría (83%) de las son asesorías, en gran parte (64%) relacionadas con Instituciones de Crédito<sup>3</sup>.
- d** Un estudio en colaboración con el Banco Mundial, el Grupo Consultivo para Asistir a los Pobres (CGAP por sus siglas en inglés) y la CONDUSEF encontró que:
  - La **calidad de información y la capacitación de asesores de instituciones financieras presenta deficiencias.**
  - Se proporciona **diferente información al cliente de acuerdo a su vestimenta y experiencia** con productos.

1 Fuente: Análisis Banco de México con datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH) 2004 y 2010.

2 Fuente: CNBV, Reportes Regulatorios, datos al cierre de 2012.

3 Fuente: CONDUSEF, datos al cierre de 2012.

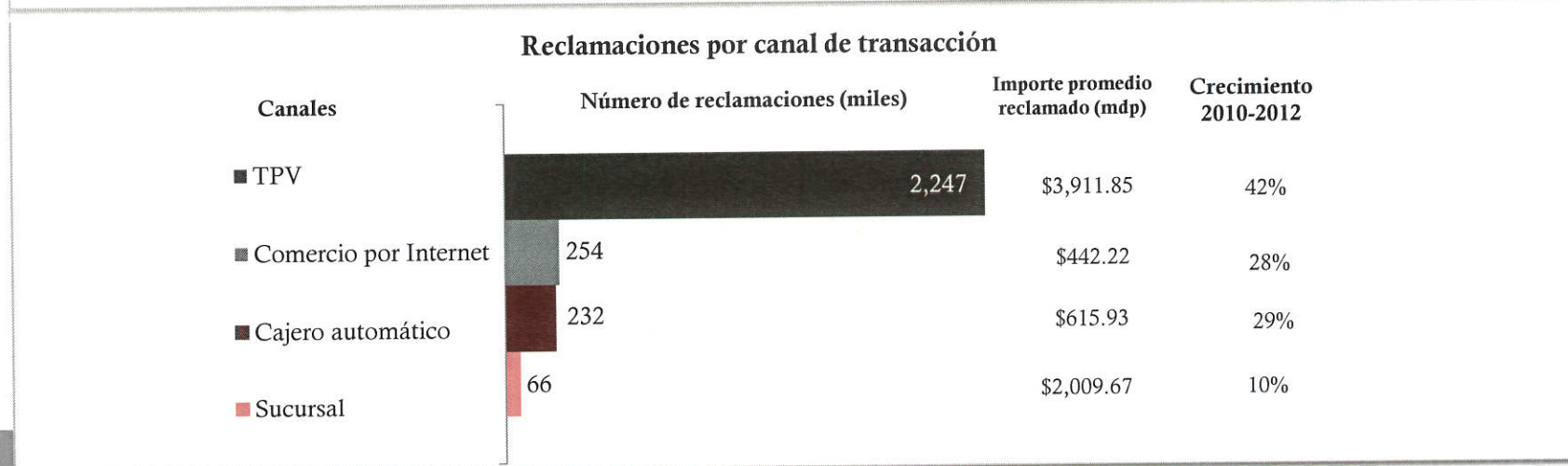
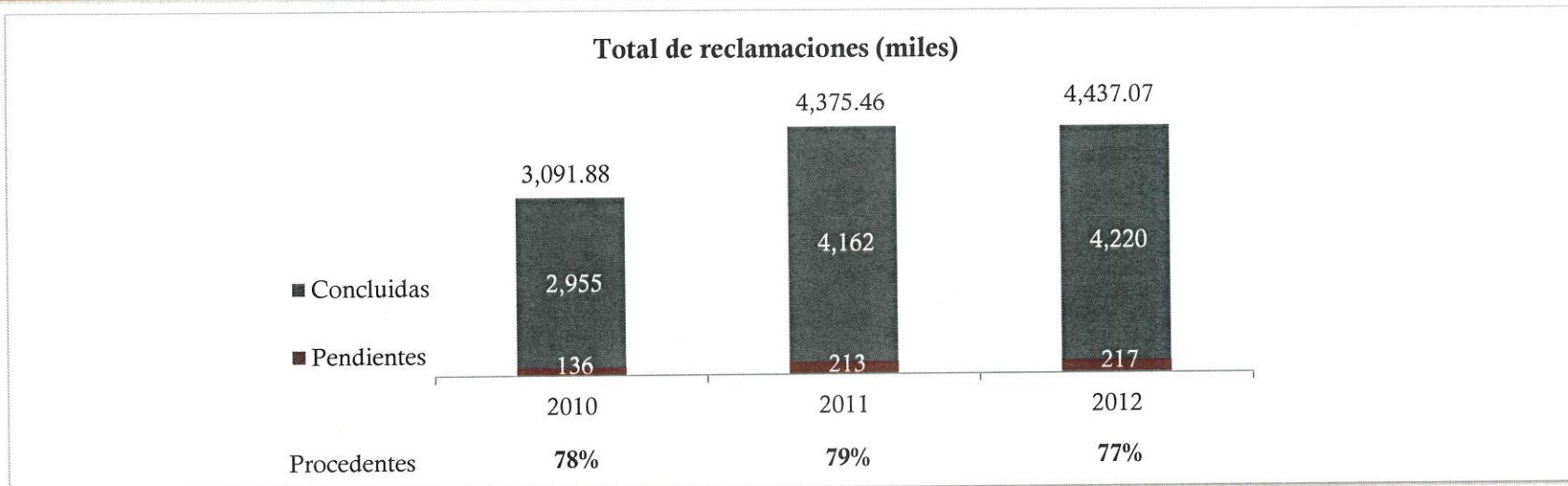
**a** SE OBSERVA UNA CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD FINANCIERA EN TODOS LOS NIVELES DE INGRESO



Fuente: Análisis del Banco de México, con datos de la ENIGH 2004 y 2010.

**b** POR MEDIO DEL REPORTE REGULATORIO 27 SE RECIBE INFORMACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE LAS INSTITUCIONES DE BANCA MÚLTIPLE

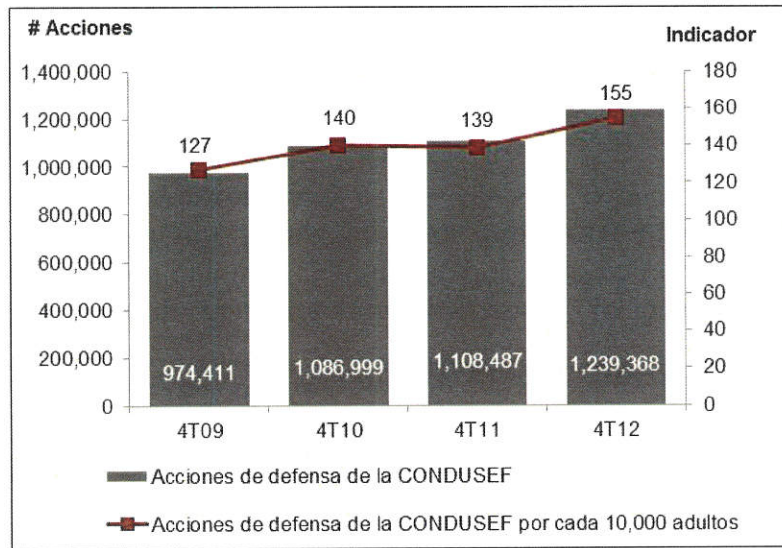
ACCESO  
 USO  
 PROTECCIÓN  
 EDUCACIÓN



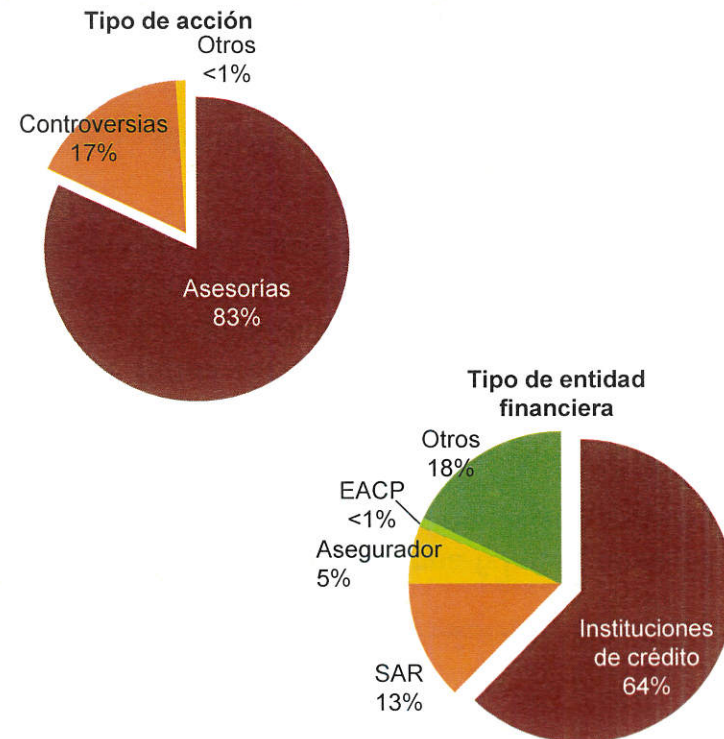
Fuente: CNBV, Reportes Regulatorios, datos al cierre de 2012.  
 Nota: El reporte regulatorio 27 se genera a partir de 2010.

# C POR MEDIO DE LA CONDUSEF SE HA LOGRADO ATENDER A UN MAYOR NÚMERO DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN

Se observa no sólo un incremento en el total de acciones realizadas, sino también, en el número de acciones por cada 10 mil adultos...



... siendo la mayoría de ellas, 83% de asesorías y en relación a instituciones de crédito, el 64%...



## d LAS PRÁCTICAS EXISTENTES NO SON SUFICIENTES PARA AYUDAR A LOS CLIENTES DE BAJOS RECURSOS CON CAPACIDADES FINANCIERAS LIMITADAS

ACCESO

USO

PROTECCIÓN

EDUCACIÓN

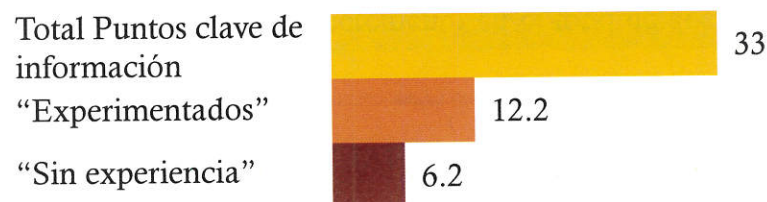
Las observaciones del estudio indican cierto sesgo entre los asesores de instituciones financieras con distintos segmentos de la población

- Los usuarios con perfil “sin experiencia” reciben menos información que los “experimentados” con una diferencia de 6 puntos de información en crédito y casi 3 puntos de información en ahorro.

### En productos de captación



### En productos de crédito



A su vez, se observó que existe una falta de conocimiento por parte de los asesores de venta de las instituciones financieras

- Durante las visitas simuladas **ninguno de los asesores logró explicar de forma correcta el CAT o el GAT** cuando los consumidores preguntaban sobre su significado.
- Entre las respuestas **se suele dar información engañosa sobre que es el CAT**, por ejemplo entre las respuestas que se tuvieron :

“...eso ya esta incluido dentro de la tasa de interés.”

“...Es el Costo Administrativo Tributario.”

“...Aquí no se usa el CAT.”

“...nuestro interés es el más barato.”

# EDUCACIÓN: CON LA ENIF SE REALIZÓ UNA EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES FINANCIERAS DE LA POBLACIÓN ADULTA

## Principales hallazgos del diagnóstico:

- a La ENIF identificó retos en materia de conocimientos financieros y en el manejo de productos y servicios financieros:
  - **Administración del gasto:** La mayoría de los hogares en México no llevan un registro de sus gastos.
  - **Cobertura urgencia económica:** Solamente poco más de un tercio de la población podría cubrir una urgencia económica con sus ahorros.
  - **Planificación para el retiro:** la mayoría de los que ahorran por el retiro lo hacen por descuento directo y no por aportaciones voluntarias; aquellos que no tienen una Afore demuestran un desconocimiento y/o desinterés.
  - **Conocimiento productos financieros:** entre los usuarios de servicios financieros formales existen segmentos importantes que desconocen las características de los productos que usan.

## Datos:

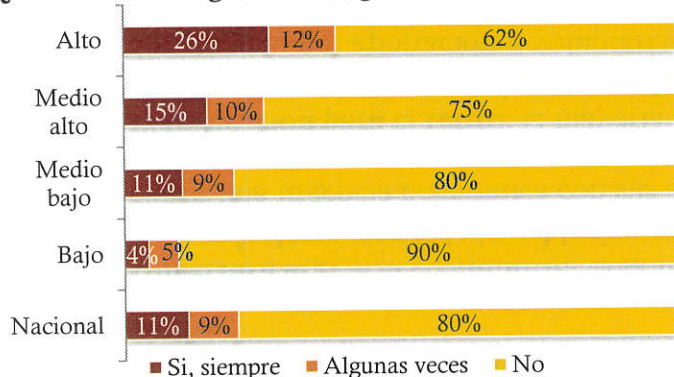
- A nivel nacional, **~80% de los adultos reportan no llevar un registro de sus gastos.** Esta alta proporción es similar en todos los niveles de ingreso.
- A nivel nacional, **35% de la población reporta tener la capacidad de cubrir una urgencia con ahorros.** Esta proporción disminuye entre adultos con niveles educativos bajos.
- Un 71% de la población reportó que le descuentan para la Afore, aunque la **mayoría no realizan aportaciones voluntarias.**
- Así mismo, entre los que no tienen un ahorro para el retiro, un tercio reportó **no saber que es una Afore** y otro tercio, el no interesarle.
- Una proporción (25-48%) de **usuarios de productos formales desconoce las comisiones** que le cobran.
- Cerca del 40% de los adultos **desconocen el seguro de depósito.**
- Entre el 16-54% de usuarios de **productos de créditos formales desconocen el interés que le cobran.**

# a POR MEDIO DE LA ENIF SE LLEVÓ A CABO UNA EVALUACIÓN DE LAS HABILIDADES FINANCIERAS DE LA POBLACIÓN ADULTA

ACCESO / USO / PROTECCIÓN / EDUCACIÓN

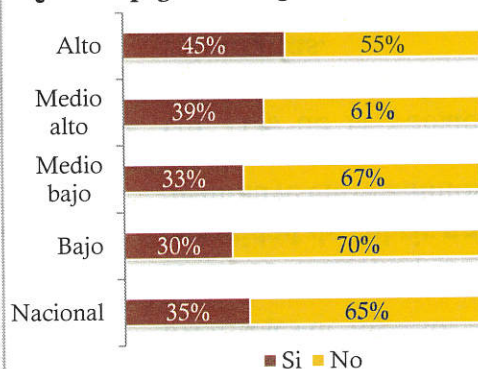
**Administración del gasto:** A nivel nacional la mayoría de los adultos no lleva un control de su gasto

**¿Usted lleva un registro de sus gastos?**



**Capacidad para cubrir emergencia:** Sólo cerca de un tercio de la población tienen podría cubrir una urgencia económica

**¿Podría pagar una urgencia económica<sup>1</sup>?**

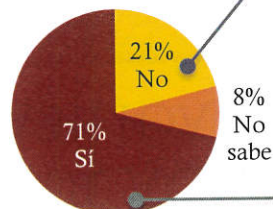


Aquellos que podrían pagar una urgencia, usarían:

- 67% préstamos de familiar o amigos
- 36% empeño
- 35% ahorros
- 22% adelanto de sueldo

**Ahorro para el retiro:** La mayoría de la población con empleo formal ahorra aunque no hace aportaciones voluntarias

**¿Le descuentan para su retiro o Afore<sup>2</sup>?**

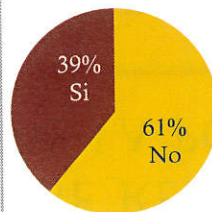


- 31% No sabe que es un Afore
- 31% No le interesa
- 6% Piensa que no le conviene o no le dan confianza las Afores
- 7% Ya tienen cubierta sus necesidades para el retiro

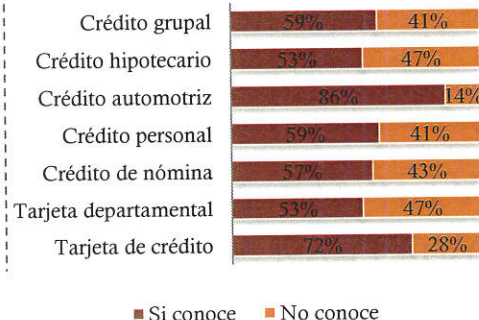
- Sobre aportaciones voluntarias:
- 19% No sabe como
  - 8% No confía en la Afore
  - 10% Desconoce las ventajas
  - 12% Ahorra de otra forma
  - 45% No tiene para ahorrar más

**Conocimiento de productos:** se tiene bajo conocimiento de las condiciones de productos y servicios financieros

**Seguro de depósito**



**Comisiones por producto de crédito**



- Aunque se han realizado esfuerzos en el ámbito de educación financiera, se requiere aún de mucha labor para mejorar las habilidades financieras de la población
- A su vez, es necesario desarrollar e implementar metodologías de evaluación para medir el impacto de los esfuerzos y programas de educación para asegurar que se tiene impacto

Fuente: ENIF 2012.

1 En la ENIF 2012, una urgencia económica se definió como el equivalente a un mes de ingreso del hogar.

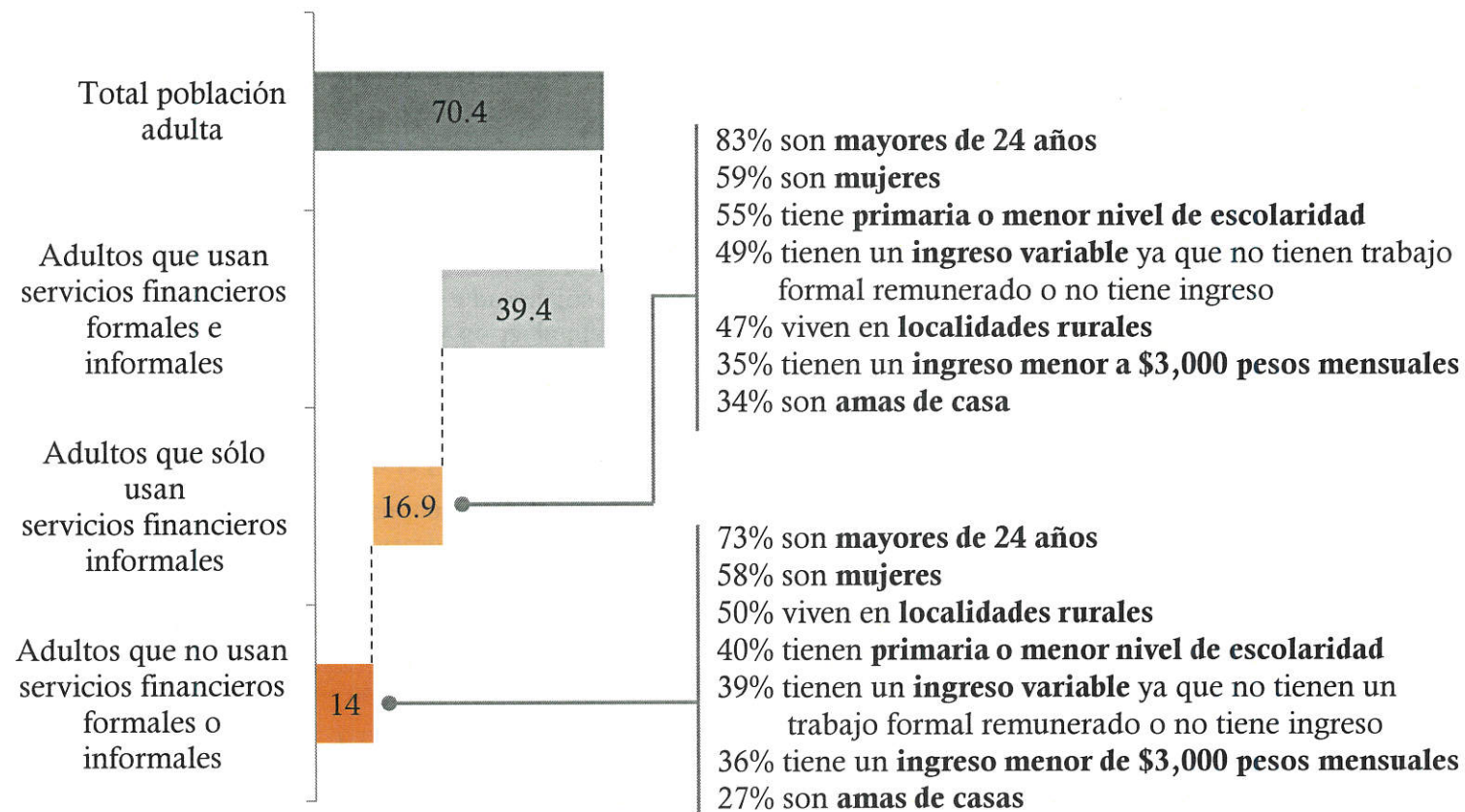
2 Personas que indicaron tener un trabajo remunerado y ser derechohabientes a servicios de salud.



# ASÍ MISMO, CON LOS RESULTADOS DE LA ENIF SE CARACTERIZÓ EL PERFIL DE LOS ADULTOS DESATENDIDOS Y EXCLUIDOS DEL SISTEMA FINANCIERO FORMAL

## Perfil de adultos que no usan servicios financieros formales

Millones de adultos



# CON BASE EN LOS SEGMENTOS DESATENDIDOS SE IDENTIFICARON DIVERSOS RETOS Y BARRERAS PARA AVANZAR EN INCLUSIÓN FINANCIERA

	Principales retos:	Ejemplos de los segmentos objetivos que se busca incluir al sistema financiero:
Barrera de acceso	Falta de infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>32% de los municipios<sup>1</sup> no tienen un punto de acceso al sistema financiero formal (sucursal, cajero o corresponsal) y, de acuerdo a la ENIF, entre las principales razones por las que los adultos no acuden a una sucursal o cajero se encuentra <b>“esta muy lejos o no hay”</b>.</li> </ul>
	Precios y comisiones altas	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la ENIF, la población que no utiliza productos de ahorro mencionó entre las barreras para su uso que <b>“las comisiones son altas y los intereses bajos”</b>, así mismo aquellos que no cuentan con algún tipo de seguro mencionaron como la principal causa que <b>“son muy caros”</b>.</li> </ul>
	Informalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>El <b>60% de la población ocupada, labora en el sector informal<sup>2</sup></b>, lo que limita su capacidad de acceder a productos y servicios.</li> </ul>
	Oferta limitada	<ul style="list-style-type: none"> <li>La mayoría de los corresponsales (76%) <b>ofrecen 4 servicios o menos</b>, siendo tan sólo 25% los que ofrecen retiro de efectivo, que es la transacción más solicitada en sucursales y cajeros<sup>1</sup>.</li> </ul>
Barrera de uso	Bajos conocimientos y/o capacidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la ENIF se identificó que, entre la población que utiliza productos de ahorro formal, un porcentaje importante <b>desconoce las comisiones que le cobran</b> (p.ej. 41% con cuenta de ahorro y 48% con cuenta de nómina). Asimismo, ~40% de la población adulta <b>desconoce que los ahorros en una cuenta bancaria están protegidos por un seguro</b> de depósito y un 20% <b>no conoce o no sabe donde solicitar un seguro</b>.</li> </ul>
	Barreras de percepción y culturales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entre las razones por las que segmentos de la población no utiliza servicios y productos formales que identifica la ENIF, están:               <ul style="list-style-type: none"> <li>La <b>percepción de que los ingresos son insuficientes</b> para poder acceder al sistema financiero formal (p.ej. 47% de las personas sin un producto de ahorro).</li> <li><b>Falta de confianza</b> en las instituciones financieras, <b>falta de interés</b> y/o <b>creencia que no cumple con los requisitos</b> (p.ej. 54% de aquellos que no utilizan crédito formal).</li> </ul> </li> </ul>

<sup>1</sup> Fuente: CNBV, Reportes Regulatorios, datos al cierre de 2012.

<sup>2</sup> Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) 2012.

## CONCLUSIONES

Derivado de los principales hallazgos del diagnóstico, se puede inferir que la política pública y programas para fomentar la inclusión financiera debería enfocarse, entre otros aspectos, en atender los siguientes elementos:

1. Fomentar el **desarrollo de infraestructura financiera en regiones rezagadas** como el sureste y zonas rurales.
2. Promover el **acceso y uso de servicios financieros formales por parte de grupos vulnerables o excluidos**, con un enfoque particular a las:
  - Personas de bajos ingresos;
  - Mujeres;
  - Pymes.
3. Impulsar el uso de servicios financieros a través del **diseño de productos adecuados a las necesidades** de los segmentos de la población actualmente excluidos (p.ej. pilotos con cuentas de nivel 1, 2, 3 y básicas; y programas de créditos para PYMES).
4. Fomentar la inclusión financiera de personas físicas a través de **servicios de depósito y de pagos como un primer paso de inclusión financiera a fin de generar confianza, experiencia e historial en el sistema financiero formal** que facilite el acceso a financiamiento (p.ej. bancarización de beneficiarios de programas sociales y de receptores de remesas).
5. **Desarrollar confianza** en el sistema financiero formal **a través de mecanismos de protección al consumidor fortalecidos** que garanticen la calidad de la información provista a usuarios, a través de folletos, formatos y publicidad claros que faciliten su entendimiento; y de **programas de educación financiera** que faciliten el conocimiento de los derechos y obligaciones al contratar productos y servicios financieros.
6. Favorecer la **sustitución del dinero en efectivo por dinero electrónico** impulsando el **uso de medios de pago electrónicos**, como las transferencias electrónicas y los pagos con tarjeta, así como el **desarrollo de canales de servicios eficientes**, en particular los corresponsales y la banca móvil.
7. **Continuar con los esfuerzos de mediación para desarrollar estudios e indicadores de inclusión financiera**, así como herramientas de medición y evaluación de las políticas públicas para fomentar el acceso y uso del sistema financiero formal.

