

# 24ª Sesión Ordinaria del Consejo Nacional de Inclusión Financiera

4 de agosto de 2023



**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO



**CNBV**  
COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES



BANCO DE MEXICO



CNSF



COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN  
Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE  
SERVICIOS FINANCIEROS



CONSAR  
COMISIÓN NACIONAL DEL SISTEMA  
DE AHORRO PARA EL VEHICULO



IPAB  
INSTITUTO PARA LA PROTECCIÓN  
AL AHORRO BANCARIO



Tesorería  
de la Federación



2023  
AÑO DE  
**Francisco**  
**VILLA**

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Presentación y aprobación del Informe de Ejecución 2023 y del Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)
4. Informe sobre la instalación y avances de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas
5. Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
6. Toma de acuerdos de la sesión

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Presentación y aprobación del Informe de Ejecución 2023 y del Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)
4. Informe sobre la instalación y avances de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas
5. Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
6. Toma de acuerdos de la sesión

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Presentación y aprobación del Informe de Ejecución 2023 y del Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)
4. Informe sobre la instalación y avances de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas
5. Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
6. Toma de acuerdos de la sesión

## SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE SESIONES ANTERIORES (1/2)

Acuerdo	Estado
<p>● <b>CONAIF23.O.1</b> Con fundamento en el artículo 184, fracción XI de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las personas integrantes del Consejo por unanimidad tomaron nota del estado de los acuerdos de la Vigésima Segunda Sesión Ordinaria del Consejo, y su cumplimiento.</p>	<b>Cumplido</b>
<p>● <b>CONAIF23.O.2</b> Con fundamento en el artículo 184, fracción XI de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las personas integrantes del Consejo por unanimidad tomaron conocimiento de la actualización del estatus de publicación de las recomendaciones del <i>FSAP</i> en el ámbito del CONAIF, mismas que se compartirán al GSIF y CONAIF una vez que sean publicadas de forma completa.</p>	<b>En proceso</b>
<p>● <b>CONAIF23.O.3</b> Con fundamento en el artículo 184, fracción XI de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, por unanimidad, las personas integrantes del Consejo tomaron conocimiento de la perspectiva para el desarrollo de las finanzas abiertas, desde el ámbito regulatorio como facultad de la CNBV.</p>	<b>Cumplido</b>
<p>● <b>CONAIF23.O.4</b> Con fundamento en el artículo 184, fracción VIII de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las personas integrantes del Consejo tomaron nota de los resultados relevantes de la ENAFIN 2021.</p>	<b>Cumplido</b>
<p>● <b>CONAIF23.O.5</b> Con fundamento en el artículo 184, fracción XI de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las personas integrantes del Consejo tomaron conocimiento de la segunda edición del Premio de Ensayo de Inclusión Financiera.</p>	<b>Cumplido</b>

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Presentación y aprobación del Informe de Ejecución 2023 y del Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)
4. Informe sobre la instalación y avances de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas
5. Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
6. Toma de acuerdos de la sesión



## Resumen ejecutivo

- Implementación del Plan de Trabajo 2022–2023
- Principales resultados de la Mesas de Diálogo Público – Privado
- Análisis del abordaje de las líneas de acción de 2020 a 2023
- Principales acciones realizadas en la implementación de la PNIF
- Plan de Trabajo 2023–2024

**Informe de ejecución 2023 de la PNIF** (texto libre por cada integrante del GSIF)

## Avance de los indicadores de la PNIF al cierre 2022

- Indicadores de los objetivos
- Indicadores de las estrategias

**Plan de trabajo anual de la PNIF 2023-2024** (por objetivo y línea de acción)

## Anexos

- Avance de las actividades del Plan de Trabajo 2022–2023
- Alineación de las líneas de acción en los informes de ejecución 2020, 2021 y 2022
- Siglas y acrónimos

## IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE TRABAJO 2022–2023

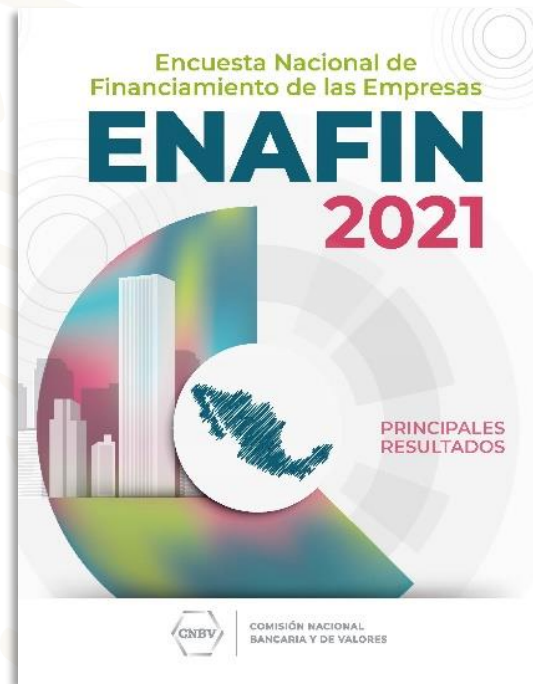
### Distribución del avance porcentual de las actividades del Plan de Trabajo 2022–2023

■ Al 100% o permanentes ■ Reestructuradas ■ Menos del 100% ■ Eliminadas





# PRINCIPALES RESULTADOS DE LA MESAS DE DIÁLOGO PÚBLICO – PRIVADO



**12 de octubre de 2022**

(grupos: gubernamental, académico, bancario, entidades financieras no bancarias, y organismos y agencias internacionales de desarrollo)




**30 de mayo de 2023**

(grupos: gubernamental, bancario y entidades financieras no bancarias)

# ANÁLISIS DEL ABORDAJE DE LAS LÍNEAS DE ACCIÓN DE 2020 A 2023






## Líneas de acción con algún abordaje de 2020 a 2023

Objetivo	Total	2020	2021		2022		2023		Abordadas	
		IE	AR	IE	AR	IE	AR	IE	Número	%
 <b>1.</b> Acceso y uso de servicios financieros	<b>20</b>	2	7	4	9	4	12	11	<b>14</b>	<b>70%</b>
 <b>2.</b> Ecosistema de pagos	<b>9</b>	0	1	0	1	2	1	4	<b>6</b>	<b>67%</b>
 <b>3.</b> Infraestructura para servicios financieros	<b>17</b>	1	5	5	6	5	5	6	<b>10</b>	<b>59%</b>
 <b>4.</b> Competencias económico - financieras	<b>12</b>	0	8	5	7	5	6	7	<b>10</b>	<b>83%</b>
 <b>5.</b> Mecanismos de información y protección	<b>14</b>	0	9	6	11	7	11	5	<b>12</b>	<b>86%</b>
 <b>6.</b> Personas en situación de vulnerabilidad	<b>16</b>	0	6	6	9	7	8	8	<b>14</b>	<b>88%</b>
 <b>ET.</b> Generar información e investigación	<b>9</b>	0	7	4	7	5	7	5	<b>8</b>	<b>89%</b>

IE: Informes de ejecución

AR: Avances reportados

## INDICADORES ANUALES DE OBJETIVO DE LA PNIF

Indicador	2018	2022	Meta 2024
 <b>Objetivo 1. Acceso y uso de servicios financieros</b> Número de cuentas de la banca, entidades de ahorro y crédito popular e instituciones de fondos de pago electrónico por cada 10 mil personas adultas	12,970	<b>14,831</b>	16,681
 <b>Objetivo 2. Ecosistema de pagos</b> Número de transacciones y transferencias electrónicas per cápita anual	37	<b>83</b>	60
 <b>Objetivo 3. Infraestructura para servicios financieros</b> Porcentaje de la población que habita en localidades en un radio de 4 km alrededor de al menos un punto de acceso Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso	87%	<b>90%</b>	90%
 <b>Objetivo 5. Protección financiera</b> Número de visitas anuales a los comparadores provistos por autoridades financieras por cada 10 mil personas adultas	76%	<b>80%</b>	90%
 <b>Objetivo 6. Personas en situación de vulnerabilidad</b> Brecha de género en el número de cuentas de la banca, entidades de ahorro y crédito popular e instituciones de fondos de pago electrónico	47	<b>64</b>	94
	1.3 pp	<b>-4.0 pp</b>	0.0 pp

# PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PNIF



## 1. Acceso y uso de servicios financieros

- La CNBV emitió un oficio de facilidades regulatorias con el propósito de incentivar de manera temporal el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas.
- La CNSF actualizó la Tabla de mortalidad de Pensiones para Activos que permitirá un cálculo más adecuado de las Pensiones derivados de Leyes de Seguridad Social.
- Durante el mes de agosto de 2022 se incorporaron los Bonos BPA182 a cetesdirecto, que son instrumentos que tienen protección inflacionaria. De esta forma, se completó el abanico de valores gubernamentales del IPAB en esta plataforma digital de inversión.



## 2. Ecosistema de pagos

- El Banco de México publicó el marco normativo sobre la participación en el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) en el 2022, con el objeto de regular la participación indirecta en el sistema y ampliar la infraestructura del SPEI.
- La Tesorería de la Federación incorporó contenidos en su sitio web, aprovechando la cobertura que tiene este medio de comunicación, para hacer del conocimiento del público en general las instituciones a través de las cuales es posible realizar pagos a la TESOFE.



# PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PNIF



## 3. Infraestructura para servicios financieros

- El Banco del Bienestar reportó que ha aprobado el establecimiento de dos mil 744 sucursales, de las cuales dos mil 106 se encuentran operativas al 30 de junio del 2023.
- La SHCP coordinó una serie de talleres de aprendizaje e intercambio de conocimientos sobre las mejores prácticas en materia regulatoria y de política pública.



## 4. Competencias económico - financieras

- La 15ª edición de la SNEF 2022, organizada por la CONDUSEF, atendió a un millón 315 mil 568 personas en un formato híbrido.
- En colaboración con el programa Sembrando Vida, la SHCP desarrolló una propuesta técnica para el diseño de contenidos de educación financiera.



## 5. Mecanismos de información y protección

- El Banco de México puso a disposición de la población una herramienta de comparación de cuentas de depósito.
- La CONSAR, brindó asesoría a trabajadoras del hogar afiliadas al SINACTRAHO y del CACEH Nacional para la apertura de cuentas individuales, así como el ahorro voluntario.



# PRINCIPALES ACCIONES REALIZADAS EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PNIF



## 6. Personas en situación de vulnerabilidad

- La CNBV, en colaboración con la Cooperación Alemana (GIZ), publicó el estudio "Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones".
- En el marco de las acciones del CIIGEF, la SHCP coordinó el desarrollo de un diagnóstico detallado sobre las principales barreras para promover la igualdad de género y el liderazgo femenino en las entidades financieras.
- Se consiguió una integración igualitaria en los consejeros independientes de la banca de desarrollo, con excepción de tres casos en los que actualmente se está buscando a la persona candidata para ser designada.










## ET. Generar información e investigación

- En agosto de 2022, la CNBV y el INEGI presentaron los resultados de la ENAFIN 2021 para conocer el acceso al financiamiento del sector empresarial mexicano.
- La CNSF ha generado cinco estudios y análisis relativos al sector asegurador con enfoque de inclusión, que permiten conocer con mayor detalle la situación actual.



## PLAN DE TRABAJO DE LA PNIF 2023 – 2024

Objetivo	Líneas de acción en atención	Actividades planeadas
 Objetivo 1. Acceso y uso de servicios financieros	13	21
 Objetivo 2. Ecosistema de pagos	3	3
 Objetivo 3. Infraestructura para servicios financieros	4	6
 Objetivo 4: Competencias económico-financieras	7	14
 Objetivo 5. Protección financiera	9	21
 Objetivo 6. Personas en situación de vulnerabilidad	9	16
 Estrategia transversal	7	15

# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Presentación y aprobación del Informe de Ejecución 2023 y del Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)
4. Informe sobre la instalación y avances de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas
5. Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
6. Toma de acuerdos de la sesión



# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Presentación y aprobación del Informe de Ejecución 2023 y del Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)
4. Informe sobre la instalación y avances de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas
5. Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
6. Toma de acuerdos de la sesión

# INCLUSIÓN FINANCIERA

## de las personas con discapacidad

Retos y recomendaciones







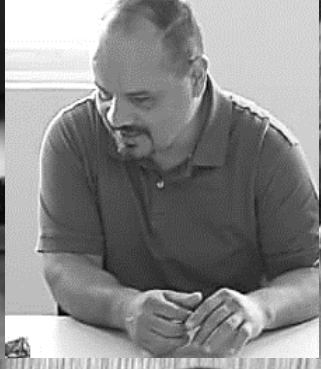
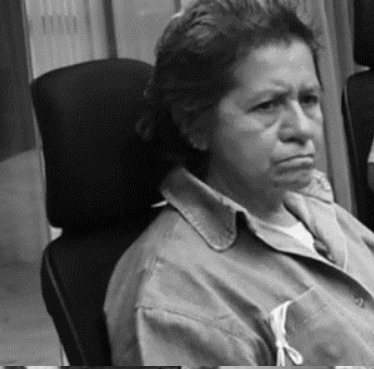










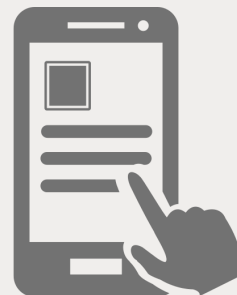
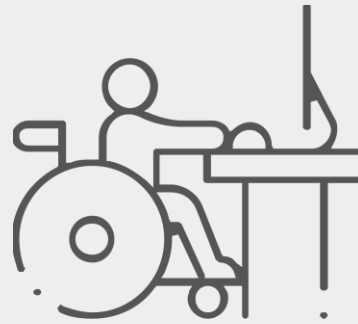


# Fases

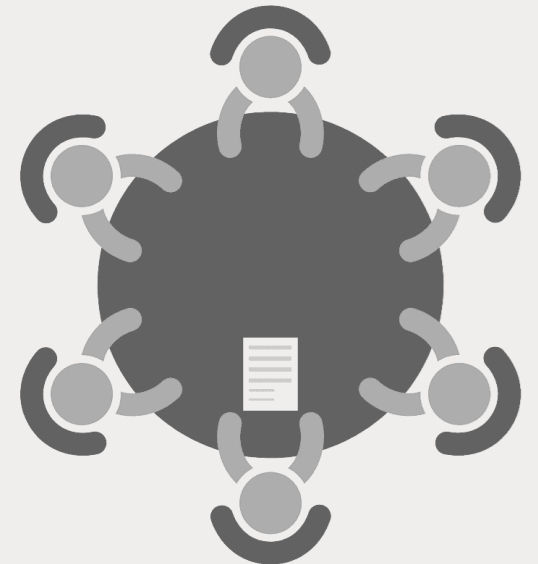
**Cuestionario de  
inclusión financiera**



**Evaluación  
accesibilidad web y  
usabilidad banca  
móvil**



**Grupos  
focales**



# Fase 1

## Questionario de inclusión financiera



# Hallazgos fase 1

**Existe una mayor preferencia por el uso de puntos de acceso físico al sistema financiero, como las sucursales.**



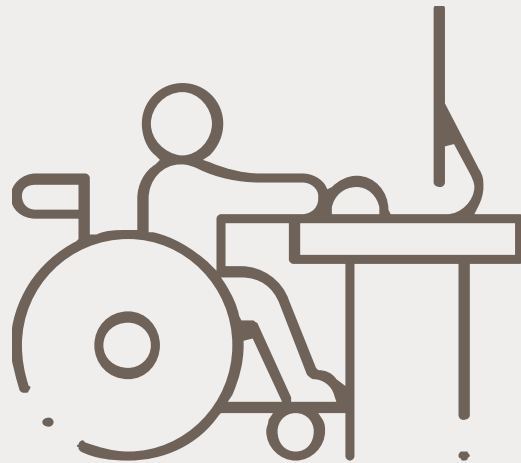
# Hallazgos fase 1

**Declaran menor confianza en que se recibirán la información necesaria al acudir a una institución financiera.**



# Hallazgos fase 1

**Las personas con discapacidad son económicamente activas y usuarias de los productos y servicios financieros.**



## Fase 2

# Evaluación de la accesibilidad web y usabilidad de la banca móvil



# Instituciones evaluadas





## **Principios WCAG 2.1**



**Perceptible**



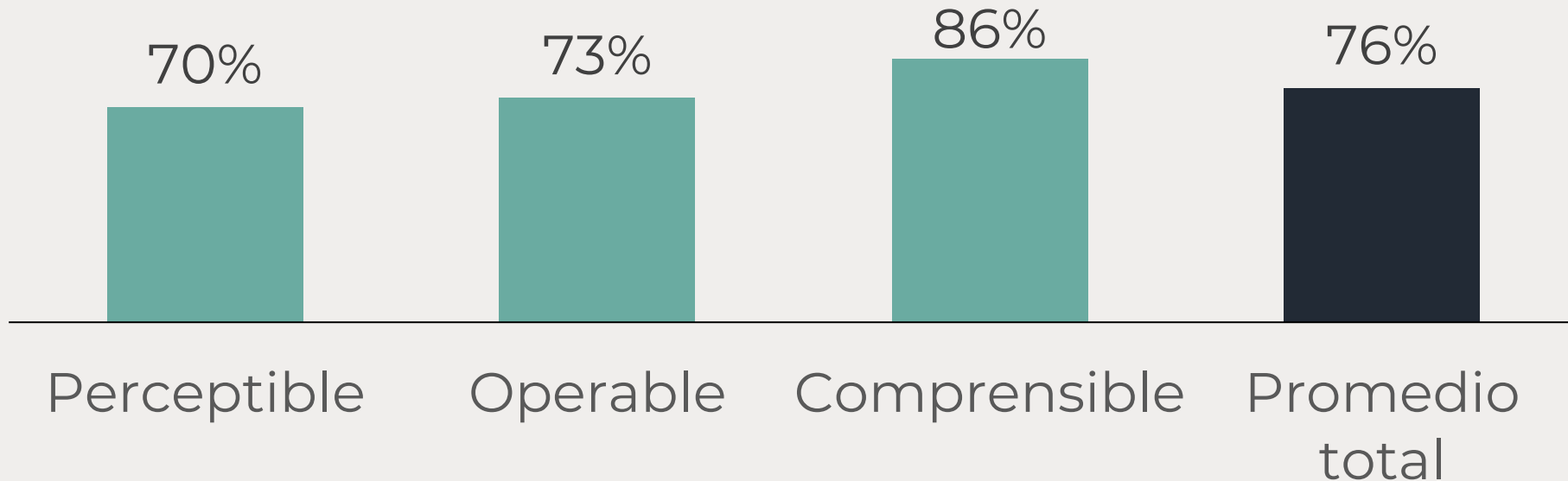
**Operable**



**Comprehensible**

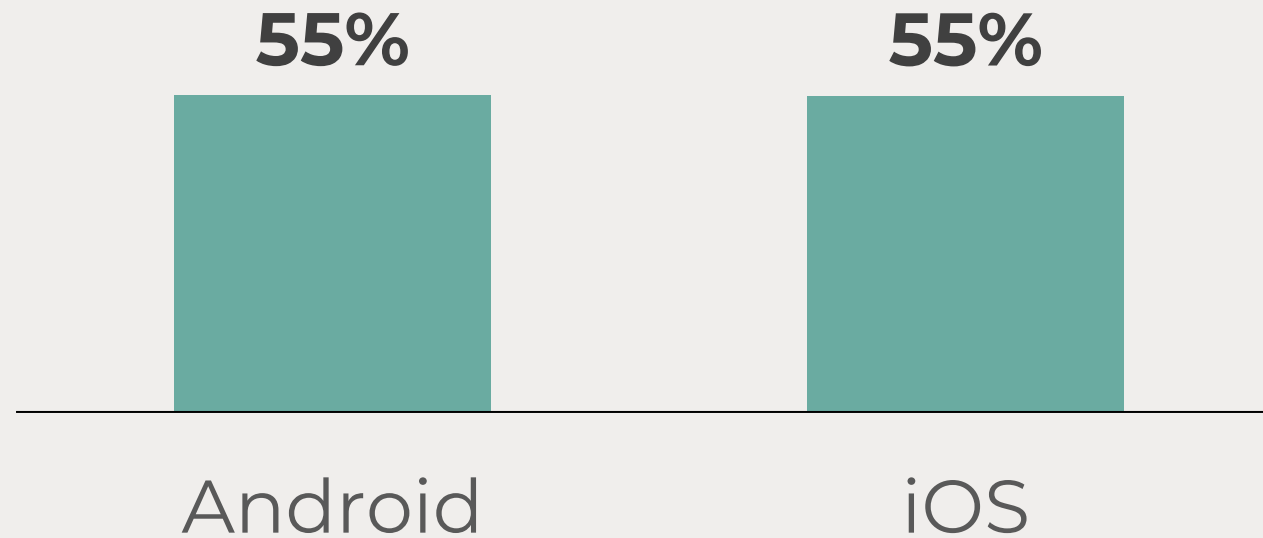
# Evaluación accesibilidad de páginas web

**% promedio de cumplimiento**



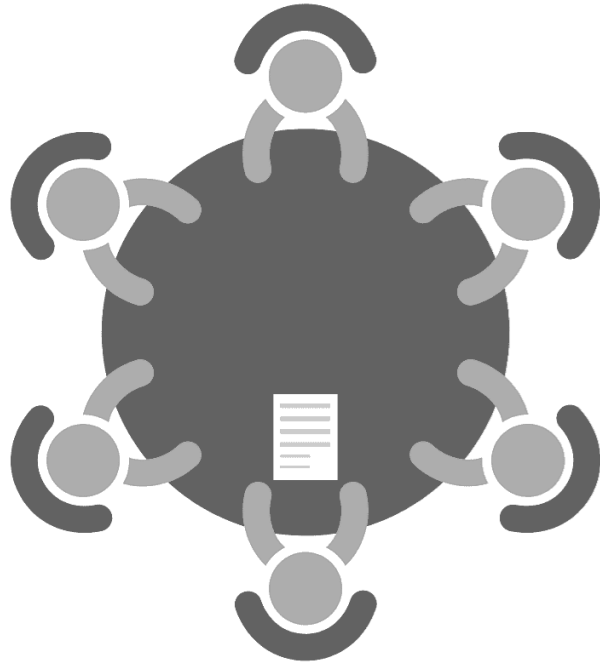
# Evaluación banca móvil

**% promedio aplicaciones**



# Fase 3

## Grupos focales



# Grupos focales







**“Si quiero retirar dinero, yo tengo que retirarme de ahí de la ventanilla como cuatro metros para atrás para que me puedan ver. Y si quiero yo sacar dinero de ahí, tengo que hablarle a un empleado para que venga a teclear mi NIP y se supone que el NIP es privado”**





**“Para algunas personas que tienen atrofia en las manos es difícil tener suficiente fuerza para extraer la tarjeta de cajeros y el dinero de las ranuras. El diseño de cajeros, para una silla de ruedas, hace que la persona quede más alejada del cajero, por lo que requiere mayor esfuerzo para estirarse y sostener la tarjeta o billetes”**

Hombre con discapacidad motriz  
46 años







**“Es un riesgo tener que dar información confidencial a otras personas para que te ayuden a hacer los trámites, tienes que confiar plenamente en las personas. Si alguna persona como tu esposo o alguien que sea es controlador, estás en desventaja de poder usar o disponer el dinero que es tuyo. Eso es un problema”**

Mujer con discapacidad auditiva  
52 años



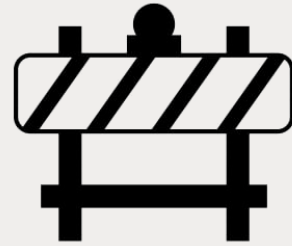


**“Los cajeros no están bien diseñados, el braille que tiene las teclas está en formato escritura y no de lectura. El contenido informativo en cajeros varía en el menú de teclas, cambian de posición de un cajero a otro. No hay retroalimentación audible. Si se agregara un menú parlante estaría mejor aunque no tenga braille. Muchos tienen para colocar audífonos, pero no está activada esa función”**

Hombre con discapacidad visual  
44 años

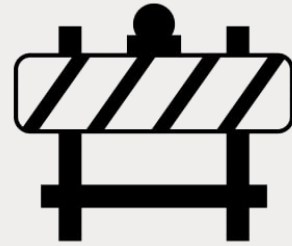


# Barreras



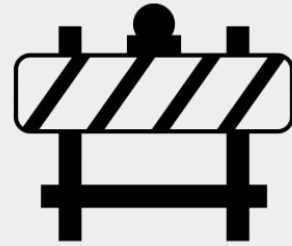
**Falta de documentación y herramientas de apoyo en Lengua de Señas Mexicana y en sistema de escritura braille, macrotipos o audios, lectura de labios, pictogramas o formatos en lectura fácil**

# Barreras



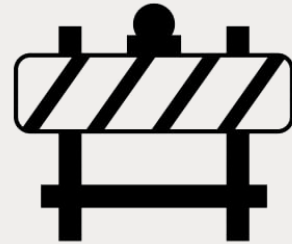
**No hay intérpretes para apoyo a las personas con discapacidad auditiva**

# Barreras



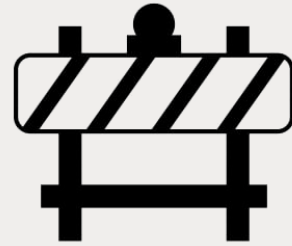
**Faltan apoyos sonoros o parlantes en las interfaces de los cajeros automáticos, las aplicaciones y en la asignación de turnos dentro de las sucursales, así como señalamientos podotáctiles**

# Barreras



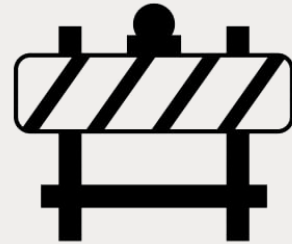
**Instalaciones y mobiliario cuyo diseño resulta discapacitante**

# Barreras



**Se carece alternativas en el uso de biométricos conforme a la necesidad o condiciones de la persona**

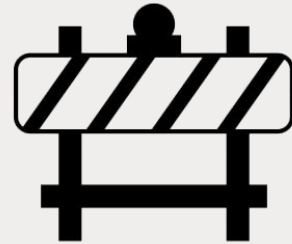
# Barreras



**No hay claridad sobre la contratación de productos o servicios adicionales**



# Barreras



**Falta de perspectiva inclusiva en los procesos de atención**



# Recomendaciones



**Garantizar el respeto a la autonomía y a la libertad de tomar decisiones de las personas con discapacidad**

# Recomendaciones



**Brindar apoyo a las personas con discapacidad tanto al interior de las sucursales, como en estacionamientos y accesos**

# Recomendaciones



**Sensibilizar y diversificar los procesos de resolución de quejas para la atención de personas con discapacidad**

# Recomendaciones



**Diseñar las páginas web y aplicaciones móviles respetando las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web con un nivel de accesibilidad objetivo**

# Recomendaciones



**Seguir las recomendaciones para un entorno accesible en sucursales y cajeros automáticos establecidas en el documento “Guía para la accesibilidad en sucursales bancarias y cajeros automáticos”**

# Recomendaciones



**Tener una política interna de accesibilidad,  
y definir un área responsable de impulsar,  
apoyar y supervisar la implementación de  
dicha política**





# Recomendaciones



**Definir recursos de capital y humanos:  
buscar consultoría y capacitar a equipos de  
trabajo**

# Recomendaciones



**Formar equipos interdisciplinarios que incluyan a personas con discapacidad**

# Recomendaciones



**Generar estadísticas de la atención, tenencia y uso de productos financieros de las personas con discapacidad**

# Recomendaciones



**Realizar periódicamente diagnósticos que verifiquen que las condiciones de accesibilidad sigan siendo óptimas**





# ORDEN DEL DÍA

1. Verificación del quórum e instalación de la sesión
2. Seguimiento de acuerdos de sesiones anteriores
3. Presentación y aprobación del Informe de Ejecución 2023 y del Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)
4. Informe sobre la instalación y avances de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas
5. Presentación del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”
6. Toma de acuerdos de la sesión



## ACUERDOS DE LA SESIÓN

<b>CONAIF24.O.1</b>	Con fundamento en el artículo 184, fracción XI de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las personas integrantes del Consejo por unanimidad tomaron nota del estado de los acuerdos de la Vigésima Tercera Sesión Ordinaria del Consejo, y su cumplimiento.
<b>CONAIF24.O.2</b>	Con fundamento en el artículo 184, fracciones IV y V de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las personas integrantes del Consejo aprobaron el Informe de Ejecución 2023 y el Plan de Trabajo 2023-2024 de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).
<b>CONAIF24.O.3</b>	Con fundamento en el artículo 184, fracciones VI de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las personas integrantes del Consejo tomaron conocimiento de la instalación de la Mesa de Trabajo sobre Servicios Financieros Digitales – Finanzas Abiertas y del primer acuerdo alcanzado entre la CNBV y Banco de México.
<b>CONAIF24.O.4</b>	Con fundamento en el artículo 184, fracción VIII de la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras, las personas integrantes del Consejo tomaron conocimiento de los principales hallazgos del estudio “Inclusión financiera de las personas con discapacidad: retos y recomendaciones”.



2023  
AÑO DE  
*Francisco*  
**VILLA**

EL REVOLUCIONARIO DEL PUEBLO

# MUCHAS GRACIAS

4 de agosto de 2023