



PANORAMA ANUAL DE  
**INCLUSIÓN  
FINANCIERA**  
CON DATOS AL CIERRE DE 2022



20  
23



VERSIÓN ACCESIBLE



**CNBV**

COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES

## **Comisión Nacional Bancaria y de Valores**

Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez, Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

Dra. Lucía Buenrostro Sánchez, Vicepresidenta de Política Regulatoria

### **Investigación, diseño y desarrollo de contenido**

#### **Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros**

Socorro Mayec Vargas Arias

Christopher Edmundo Castro Solares

Julissa Hernández Godínez

Sergio Ruben Cano Vallejo

### **Generación de información y apoyo técnico**

**CNSF:** Luis Humberto Villalpando Venegas, Lenin Enrique Márquez Mendicuti, Ana María Nieto Carmona.

**CONDUSEF:** Luis Fabre Pruneda, Wilfrido Perea Curiel, Jesús David Chávez Ugalde, María Antonia Saldaña Bernal.

**CONSAR:** Francisco Soberanes Rojas, Alejandra Ayala Alpuche, Abril Verónica Martínez Agraz.

**IPAB:** Andrea Margarita Vives Delgado, Vicente Vargas González, Julio Enrique Arteaga Navarro, Leonardo Marín Téllez, Laura Crystel Carreño Olivera, Eduardo Sánchez Baños, Irma Gabriela Ahumada Abrego

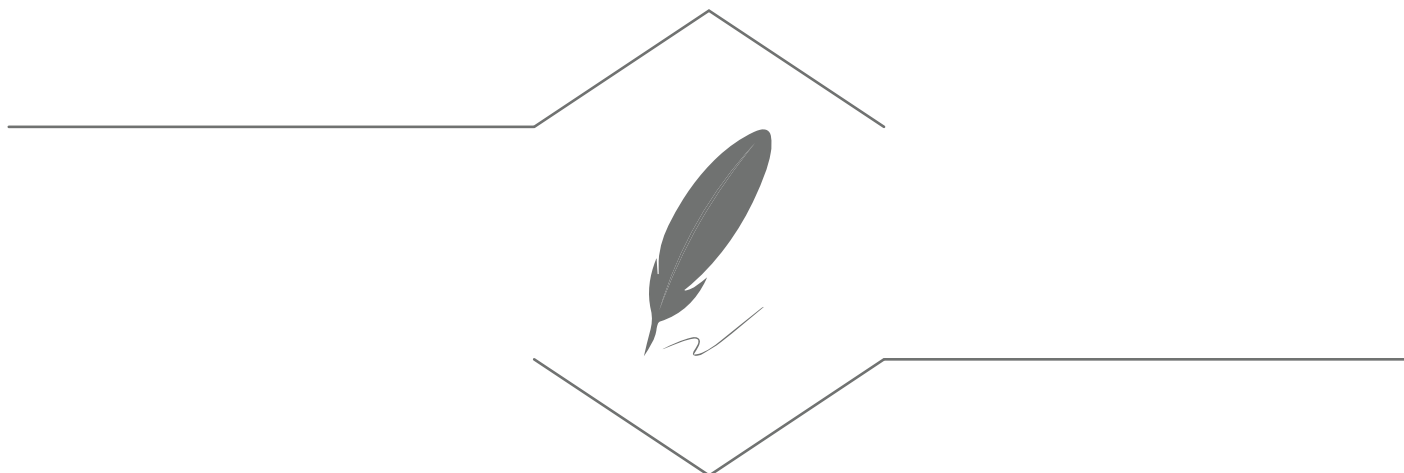
**CNBV:** Diana Rosalba Yáñez Alarcón, Reyna Alejandría Dorantes González, Cristian Cortés Rodríguez, Gloriella Robledo Cortés, Alejandro Martínez López, José Víctor Pérez Romero, Nancy Castillo Franco, Aydee Juárez Bello, Diana Delfina Radilla Escudero, Ricardo Fernández González, integrantes de la Dirección General de Análisis de Información; Gabriela Jaramillo Gabiño, Javier Serna García y Ana Lilia Silva Becerra, de la Dirección General de Supervisión de Participantes en Redes; Ana Laura Hernández Flores, Santa Teresa Montes Aguilar, Víctor Manuel Gaspar García, José David Martínez Meza, de la Vicepresidencia de Supervisión de Banca de Desarrollo y Finanzas Populares; Antonio Sánchez Bugarín, Carlos Alberto Godínez Haro, Tonatiuh Estrada Sandoval, Blanca Estela González Reyes y María del Carmen Varela Arreola, de la Dirección General de Comunicación Social; y Jesús Isaac Pérez Serrano, Laura Ríos Quiroz, Javier Chávez Minjares, Yolanda Sosa Juárez, Karina Sarel Pineda Ochoa y Frida Olmos Vargas (prácticas profesionales), de la Dirección General para el Acceso a Servicios Financieros.

#### **Noviembre de 2023**

Se sugiere citar esta publicación de la siguiente manera: CNBV. (2023). Panorama Anual de Inclusión Financiera 2023, versión accesible.

# Principales datos a nivel nacional al cierre de 2022

- **Población total:** 129,552,175
- **Población adulta:** 96,811,044
- **Producto Interno Bruto (PIB):** 30,757,473 millones de pesos
- **Sucursales:** 16,641 (crecimiento de 7.6%)
- **Corresponsales:** 50,764 (crecimiento de 3.9%)
- **Cajeros automáticos:** 63,842 (crecimiento de 5.6%)
- **TPV de la banca, entidades de ahorro y crédito popular y agregadores:** 4,875,080 (crecimiento de 12.4%)
- **Cuentas de captación:** 143,581,670 (crecimiento de 6.2%)
- **Créditos:** 65,724,655 (crecimiento de 12.6%)
- **Cuentas administradas de ahorro para el retiro:** 72,473,103 (crecimiento de 2.9%)
- **Millones de pesos de prima directa de seguros:** 672,712 (crecimiento de 4.6%)
- **Millones de transacciones y transferencias:** 6,938 (crecimiento de 4.1%)
- **Millones de dólares de ingresos por remesas:** 58,510 (crecimiento de 13.4%)
- **Acciones de defensa a las personas usuarias:** 1,745,944 (decremento de 6.1%)
- **Reclamaciones ante la banca comercial:** 9,191,055 (decremento de 11.9%)
- **Brechas de género:**
  - Cuentas de captación: 4.0 puntos porcentuales a favor de las mujeres
  - Número de créditos: 4.5 puntos porcentuales a favor de las mujeres
  - Índice de cartera vencida: 0.3 puntos porcentuales menor en las mujeres
  - Tasa promedio ponderada: 3.8 puntos porcentuales mayor en las mujeres



# Presentación

Desde 2009, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) ha realizado esfuerzos para poner a disposición del público, información estadística sobre la inclusión financiera a nivel nacional. En dicho año, se publicó el primer reporte que incluyó indicadores macroeconómicos, así como de acceso y uso, desagregados a nivel demográfico y geográfico por entidad federativa y municipio. Este fue el antecedente directo del *Panorama Anual de Inclusión Financiera*.

Es un gusto presentar la edición 2023, la cual parte desde la infraestructura financiera: sucursales, corresponsales, cajeros automáticos y terminales punto de venta; continúa con la oferta de productos y servicios financieros (cuentas de captación, cartera de crédito, cuentas de ahorro para el retiro, primas de seguros, medios de pago y remesas); y finaliza con la protección a las personas usuarias y la inclusión financiera con perspectiva de género.

Este documento se ha venido robusteciendo gracias a la colaboración de instituciones aliadas del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF): la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) y el Banco de México (Banxico).

La presente edición nos ayuda a reflexionar sobre la evolución en la inclusión financiera al cierre del año 2022, incluyendo por primera vez el Índice de Niveles Socioeconómicos de la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado (AMAI), que permite relacionar la inclusión financiera y la calidad de vida de los hogares mexicanos.

También ofrece información novedosa respecto a la participación de las mujeres en puestos de liderazgo de la banca, basada en la estrategia de aprovechar los reportes regulatorios para monitorear acciones de igualdad de género en el sector financiero.

Con esta publicación, la Comisión refrenda su compromiso de producir y divulgar información con apego a la filosofía de datos abiertos, lo que promueve la transparencia y la rendición de cuentas ante la población.

Les invito a consultar esta investigación que, estoy seguro, será la base para el diálogo sobre el estado de la inclusión financiera en nuestro país.

**Dr. Jesús de la Fuente Rodríguez**

Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores

# Contenido

Principales datos a nivel nacional al cierre de 2022

Presentación

Sucursales

Corresponsales

Cajeros automáticos

Terminales punto de venta

Cuentas de captación

Cartera de crédito

Cuentas de ahorro para el retiro

Primas de seguro

Medios de pago

Remesas

Acciones de la CONDUSEF

Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple

Protección al ahorro bancario

Brechas de género

Anexo 1. Glosario, siglas y acrónimos

Anexo 2. Nota metodológica



# Sucursales

*(Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular)*

Al cierre de 2022, el **número de sucursales** en el país fue de **16 mil 641**, es decir, hubo un crecimiento **de ocho por ciento** respecto a 2021. Se reportó una **cobertura de poco más de la mitad de los municipios** y una **cobertura demográfica de 95 por ciento**, esto es, en los municipios donde se cuenta con al menos una sucursal habitan el 95 por ciento de la población adulta total del país.

El crecimiento de las sucursales para este año se debió al establecimiento de sucursales del **Banco del Bienestar**, que alcanzó un **total de mil 457 sucursales**, colocándose dentro de los tres principales bancos con **mayor presencia en el país**.

La banca múltiple concentró cerca de tres de cada cuatro sucursales que hay en el país, atendiendo mayormente a municipios con muy bajo rezago social. La banca de desarrollo fue el sector que atendió a más municipios con muy alto rezago social. Se puede observar que conforme **augmenta el rezago social** de los municipios, **disminuye el número de sucursales**; por ejemplo, en los municipios de muy alto rezago social, solo el 30 por ciento cuenta con alguna sucursal.

La entidad con el **mayor número de sucursales** fue la **Ciudad de México**, donde se concentraron **mil 819**; mientras el **municipio con más sucursales** fue **Guadalajara**, en el estado de Jalisco, con **363**. El **porcentaje de la población con acceso al menos a una sucursal** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **79 por ciento**, que representa el **23 por ciento de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2021, el **número de sucursales de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas** fue de **1.2 para México**. Dicha cifra resultó superior en Colombia, con 1.3, y menor en Chile, con 1.1.

De acuerdo con la ENIF 2021, **el nivel socioeconómico tiene una relación directa con el uso de sucursales**, ya que en el nivel más alto (A/B) el 69 por ciento de la población adulta utilizó una sucursal, mientras que en el nivel más bajo (E) solo el 18 por ciento de la población adulta las utilizó.





# Corresponsales

*(Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular)*

El número de corresponsales al cierre de 2022 fue de **50 mil 764**, lo que implicó un crecimiento de **cuatro por ciento** respecto a 2021. Se reportó una **cobertura municipal de 75 por ciento** y una **cobertura demográfica de 98 por ciento**. Por cada **10 mil personas adultas** se contó con **5.2 corresponsales** para su atención, **mientras el promedio de instituciones financieras por corresponsal** fue de **9.6**.

**Los corresponsales son el canal que mayor cobertura tiene en los municipios con muy alto rezago social**, pues en 2022 tuvo una **cobertura municipal de 43 por ciento**, la cual estuvo por encima de la cobertura lograda por las sucursales o los cajeros automáticos.

El principal comercio que fungió como corresponsal fue la cadena de tiendas **Oxxo**, que concentró casi la mitad de los corresponsales y mantuvo contrato mercantil con 20 instituciones. El mayor administrador de corresponsales fue la **Red Yastás**. Las **operaciones** que se realizaron en corresponsales con **mayor frecuencia** fueron los **depósitos** (81 por ciento), seguido de los retiros en efectivo (10 por ciento), y los pagos de créditos (siete por ciento).

El **Estado de México** fue la entidad con **mayor número** de corresponsales con **cuatro mil 374** y **Tijuana** fue el municipio con el **mayor número de corresponsales** con **mil 152**. El **porcentaje de la población con acceso al menos a un corresponsal** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **89 por ciento**, que representa el **44 por ciento de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2021, **México** contó con **cinco corresponsales por cada 10 mil personas adultas**, cifra que fue mayor en Brasil, con 12.6, y menor en Uruguay, con 4.5.

De acuerdo con la ENIF 2021, **el uso de corresponsales fue muy similar en la mayoría de los niveles socioeconómicos** (48 por ciento en promedio), excepto en nivel socioeconómico D donde descendió a 31 por ciento, y en el nivel E donde bajó hasta 15 por ciento.



# Cajeros automáticos

*(Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular)*

En 2022, el **número de cajeros automáticos** ascendió a **63 mil 842 unidades**, representando un crecimiento de **cerca del seis por ciento** respecto a 2021. Se tuvo una **cobertura municipal del 66 por ciento** y una **cobertura demográfica del 97 por ciento**. Por cada **10 mil personas adultas** se contó con **6.6 cajeros** para su atención.

**En los municipios con alto y muy alto rezago social menos de uno de cada tres contaron con algún cajero automático**, situación que contrastó con los municipios con bajo y muy bajo rezago social, donde la proporción se incrementó a al menos tres de cada cuatro municipios.

Casi la totalidad de los cajeros automáticos pertenece a la banca múltiple, siendo BBVA el banco más destacado en este aspecto con 14 mil 19 unidades. En el caso de las SOCAP y SOFIPO, las instituciones sobresalientes fueron Caja Popular Mexicana y Libertad Servicios Financieros, respectivamente. En la mayoría de los cajeros automáticos se pueden realizar retiros de efectivo. Cabe destacar el incremento de cajeros automáticos del Banco del Bienestar, que de 2021 a 2022 aumentó casi en mil unidades.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de cajeros** con **ocho mil 807**, donde la alcaldía **Cuauhtémoc** fue el municipio con mayor número de cajeros con mil 545. El **porcentaje de la población con acceso al menos a un cajero** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **82 por ciento**, que representó el **27 por ciento de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2021, el **número de cajeros por cada 10 mil personas adultas** fue de **6.2 para México**. Este número resultó mayor en Brasil (9.5) y menor en Chile (4.9).

De acuerdo con la ENIF 2021, **el nivel socioeconómico también tiene una relación directa con el uso de cajeros automáticos**, ya que de 79 por ciento de uso en el nivel socioeconómico A/B disminuye hasta 17 por ciento en el nivel socioeconómico E.



# Terminales punto de venta

*(Incluye información de la banca y entidades de ahorro y crédito popular y de los agregadores)*

Al cierre de 2022, el número de terminales punto de venta (TPV) de la banca y de las EACP fue cerca de 1.2 millones, lo que representó una disminución de 15 por ciento respecto a 2021. Mientras que el número de TPV de agregadores fue de alrededor de 3.6 millones, registrando un crecimiento del 26 por ciento respecto al año anterior. Por lo que, el **número total de TPV** en el país ascendió a **4.9 millones**, lo que representa una **cobertura municipal de 95 por ciento** y una **cobertura demográfica de casi 100 por ciento**.

La cobertura municipal de los **TPV de agregadores** es superior al de los **de TPV de la banca y de las EACP**, y esto se observa en el crecimiento que han registrado los primeros, año con año. Los municipios que menos atienden los **TPV de la banca y de las EACP** fueron los municipios con **rezago social muy alto**, con 62 por ciento; mientras los **TPV de agregadores** atendieron en menor medida a los municipios con **rezago social alto**, con 77 por ciento.

La mayor parte de TPV de la banca y de las EACP fueron provistas por la **banca múltiple**, destacando **BBVA**.

La **Ciudad de México** fue la entidad con el **mayor número de TPV de la banca y de las EACP y de agregadores**. El municipio con mayor número de TPV de la banca y de las EACP fue **Monterrey**, en Nuevo León; mientras el municipio con el mayor número de TPV de agregadores fue la alcaldía **Benito Juárez**, en la Ciudad de México. El **porcentaje de la población con acceso al menos a una TPV** a una distancia de **cuatro kilómetros** fue de **92 por ciento**, que representa el **53 por ciento de localidades con más de 20 habitantes**.

En el contexto internacional, al cierre de 2021, el **número de TPV de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas** fue de **161 para México**, lo cual resultó mayor en otros países como Brasil, con mil 123, y Argentina, con 143.

De acuerdo con la ENIF 2021, **en los niveles socioeconómicos más altos (A/B y C+) al menos ocho de cada 10 personas adultas utilizaron su tarjeta de débito**, mientras que en el nivel más bajo (E) la proporción fue de solo una de cada cuatro personas adultas.



# Cuentas de captación

*(Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular)*

Al cierre de 2022, el **número de cuentas de captación** se ubicó en cerca de **143.6 millones de contratos**, lo cual representó un crecimiento de **seis por ciento** respecto a 2021. Se tuvo un **saldo promedio** de **51 mil 213 pesos**. Por cada **10 mil personas adultas** se tuvieron **14 mil 831 cuentas de captación**.

Es notable mencionar el crecimiento que tuvo la banca de desarrollo, principalmente a través del **Banco del Bienestar**, pues su número de **cuentas de captación incrementó poco más de cuatro millones**, con relación a 2021, crecimiento relacionado con la dispersión de los recursos de programas sociales a través de esta institución financiera.

La **banca múltiple** fue el sector que concentró el mayor número de cuentas de captación, así como de contratos de tarjeta de débito, sobresaliendo **BBVA** en ambos casos.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de cuentas de captación** registrando **33 millones**, donde a su vez el **municipio** con mayor número fue **Tlalpan** con **9.4 millones**.

En el contexto internacional, al cierre de 2021, el **número de cuentas de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas** fue de **11 mil 303 para México**, a diferencia de Colombia donde el número fue mayor, con 18 mil 760. En relación con las **tarjetas de débito por cada 10 mil personas adultas, México** registró **15 mil 439 tarjetas**, mientras este número fue mayor en Chile, con 15 mil 687, y menor en Colombia, con 10 mil 193.

De acuerdo con la ENIF 2021, **casi ocho de cada 10 personas adultas del nivel socioeconómico A/B tiene cuenta de captación**, mientras que en los niveles D y E la proporción fue de alrededor de la tercera parte de las personas adultas.





# Cartera de crédito

*(Incluye información de la banca y de las entidades de ahorro y crédito popular)*

En 2022, el **número de créditos a personas físicas en el país** fue de **65.7 millones**, lo que implicó un incremento **de 13 por ciento** respecto a 2021. Por cada **10 mil personas adultas** se tuvieron **seis mil 789 créditos**. Particularmente, para el sector de las pequeñas y medianas empresas (pyme) se tuvieron 465 mil créditos.

Una de las principales causas del crecimiento del número de créditos en este año se debió a los créditos reportados por la SOFIPO **Nu México Financiera**, los cuales ascendieron a un poco más de **tres millones de tarjetas de crédito**, representando la mitad de la totalidad de los créditos otorgados por las entidades de ahorro y crédito popular.

La mayoría de los créditos fueron de la **banca múltiple**, donde la **principal institución** dispersora fue **Banco Azteca**. De 2021 a 2022, los **créditos de la banca** que presentaron el **mayor incremento** fueron los **créditos automotrices**, así como también fueron los que tuvieron el **índice de cartera vencida más bajo (1.4)**. En cuanto a los **créditos de las entidades de ahorro y crédito popular**, las **tarjetas de crédito** tuvieron un **incremento muy superior al 100 por ciento**.

Los créditos empresariales de la banca múltiple que tuvieron un incremento del **70 por ciento** fueron para las **grandes empresas**, en tanto para las pyme prácticamente se conservaron respecto a 2021.

La **Ciudad de México** fue la entidad con el **mayor número de créditos** (10 millones 207 créditos), donde a su vez estuvo el **municipio con el mayor número de créditos: Miguel Hidalgo**.

En el comparativo internacional, en 2021, el **número de créditos de la banca comercial por cada 10 mil personas adultas en México** fue de **cinco mil 614**, quedando debajo de Chile, con seis mil 760, y encima de Colombia, con cuatro mil 879.

De acuerdo con la ENIF 2021, **en los niveles socioeconómicos C+ y C más de la tercera parte de las personas adultas tiene algún crédito con alguna institución financiera regulada**, esta proporción se incrementa a **56 por ciento en el nivel socioeconómico A/B** y disminuye a solo **15 por ciento en el nivel socioeconómico E**.



# Cuentas de ahorro para el retiro

*(Incluye cuentas de ahorro administradas por las Afore)*

En 2022, el **número de cuentas administradas por las Afore** ascendió a **72.5 millones**, es decir, tuvo un **crecimiento de tres por ciento** respecto a 2021. Asimismo, tuvo un **monto del ahorro voluntario y solidario de 165.8 mil millones de pesos**. Por cada **10 mil personas adultas** se tuvieron **siete mil 486 cuentas administradas por las Afore**.

Si bien el **número de aportaciones voluntarias y solidarias en 2022 aumentó 12 por ciento** con relación al año anterior, no ha pasado lo mismo en cuanto al monto, pues éste fue cuatro por ciento menor con respecto a 2021. Los trabajadores mayormente realizaron solo una aportación voluntaria en ventanilla.

La distribución de las cuentas administradas por las Afore estuvo concentrada mayormente en cuentas registradas, donde **el IMSS reportó 54.1 millones**. Por otro lado, **Azteca, Coppel y Citibanamex** fueron las instituciones que concentraron el **57 por ciento** del total de las cuentas administradas.

El **Estado de México** fue la entidad con el **mayor número de cuentas administradas por el IMSS**, con **6.9 millones**.

De acuerdo con la ENIF 2021, **en casi todos los niveles socioeconómicos la tenencia de cuenta de ahorro para el retiro fue de alrededor de la mitad de las personas adultas**, sin embargo, en los dos niveles más bajos (D y E) la tenencia disminuyó a 33 y 22 por ciento, respectivamente.



# Primas de seguro

*(Incluye primas y certificados vigentes de seguros de vida, pensiones, accidentes y enfermedades, daños sin automóviles, y automóviles)*

Al cierre de 2022, el **monto de las primas directas del sector asegurador** fue superior a los **672 mil millones de pesos**, lo que significó un **incremento del cinco por ciento** respecto a 2021. Asimismo, la densidad de este sector medida a través de la **prima per cápita** fue de **cinco mil 193 pesos**, mientras la **prima como proporción del PIB** fue de **2.3 por ciento**. El **número de certificados vigentes**, al cierre de 2022, ascendió a **190.5 millones**.

Los **seguros de pensiones** presentaron un **decremento del 14 por ciento en la prima** respecto a 2021, el mayor entre los diferentes tipos de seguros, esto se debió a las minusvalías que experimentan las Afore, ya que algunas personas que cumplen requisitos para pensionarse retrasan el trámite para obtener una pensión<sup>1</sup>.

Respecto a la composición de la cartera del sector asegurador, los **seguros de vida** fueron los que presentaron **la mayor concentración** con el **39 por ciento**, así como

---

<sup>1</sup> Más información en: **Anuario estadístico de seguros y fianzas 2022**

tuvieron el **mayor número de certificados vigentes**. Las instituciones más sobresalientes para este tipo de seguro fueron: **Metlife México, BBVA Seguros y GNP**.

La **Ciudad de México** fue la entidad que tuvo el **mayor monto de prima** en todos los tipos de seguros, con excepción de los seguros de pensión, donde resultó ser el Estado de México.

En el comparativo internacional, la **penetración del sector asegurador en México fue de 2.4 por ciento** del Producto Interno Bruto (PIB). Este porcentaje se encontró por debajo de Colombia, con 2.9, y por arriba de Perú, con 2.0.

De acuerdo con la ENIF 2021, los seguros son un instrumento financiero con tenencia baja en la población en general, pues **solo en el nivel socioeconómico más alto (A/B) la tenencia de algún tipo de seguro fue superior al 50 por ciento**.



# Medios de pago

*(Incluye información de Sistema de pagos de Banxico y reportes regulatorios de la banca a la CNBV)*

Durante 2022, el **número de transacciones y transferencias** ascendió a **6.9 mil millones**, implicando un **crecimiento de cuatro por ciento**. El **importe de transferencias y el efectivo en circulación, ambos como porcentaje del PIB**, fue de **166 por ciento** y de **nueve por ciento**, respectivamente. Por cada **10 mil personas adultas**, el **número de transferencias** fue de **54 mil 233**.

El **importe de las transferencias** se efectuó prácticamente a través de dos vías: **banca por internet y banca electrónica**. Cerca de **la tercera parte de las transferencias por SPEI** se realiza **entre las 12 y 15 horas**. Particularmente, diciembre es el mes en el cual se suelen realizar un mayor número de transferencias enviadas por CoDi.

Entre los distintos medios para realizar operaciones, las **TPV** registraron el mayor número con **mil 122 millones de operaciones**, seguido de las **transferencias, cajeros, comercio electrónico y**, finalmente, **cheques**. Sin embargo, las transferencias fueron el único medio que registró un incremento respecto a 2021, el cual fue de 18 por ciento.

De las **tarjetas de crédito y débito emitidas** en el mercado, la marca predominante fueron las **tarjetas Visa**, en ambos casos, pues son **más de la mitad de la totalidad**.

La **Ciudad de México** fue la entidad con **mayor número de transacciones en TPV de la banca y EACP**, donde también estuvo el **municipio** con el **mayor número de transacciones** a través de este canal, la alcaldía **Álvaro Obregón**.

En el comparativo internacional, en 2021, México tuvo **52.9 transacciones con tarjetas por persona adulta** con un **monto promedio de 30.6 dólares en cada transacción**, quedando por debajo de Argentina en estas dos métricas.

De acuerdo con la ENIF 2021, **los niveles económicos A/B y C- fueron aquellos donde mayor porcentaje de población adulta realiza pagos digitales con mayor frecuencia en compras mayores a 500 pesos**, con el 61 y 47 por ciento, respectivamente.





# Remesas

*(Incluye información de Sistema de pagos de Banxico)*

En 2022, los **ingresos por remesas** enviadas a México fueron de **58.5 mil millones de dólares**, es decir, un incremento de **13 por ciento** respecto a 2021. El **monto promedio de remesa enviada a México** fue de **390.1 dólares**.

El **89 por ciento** de los **ingresos por remesas** estuvo distribuido en los municipios de **muy bajo y bajo rezago social**, no obstante, prácticamente **todos los municipios recibieron remesas**, solo el uno por ciento de los dos mil 470 municipios del país no reportó ingresos de este tipo.

De los **150 millones de operaciones de remesas enviadas a México** en 2022, **542 mil** se efectuaron por el servicio **Directo a México** por un **monto de 390 millones de pesos**, por lo que, este servicio fue muy poco utilizado, representando **menos del uno por ciento** tanto en **número** como en el **importe total de los envíos**.

Jalisco fue la entidad con **mayor ingreso por remesas enviadas a México** con **5.4 mil millones de dólares**. En cuanto a municipios, **Tijuana**, en Baja California, fue el que tuvo el mayor importe, con **753.4 millones de dólares**. Los dos estados de Estados Unidos con

**mayor envío de remesas a México** fueron **California y Texas** con importes de 18.4 mil millones de dólares y 8.4 mil millones de dólares, respectivamente.

En el contexto internacional, en 2021, México registró un **costo promedio de envío de remesas desde Estados Unidos de 4.6 por ciento por cada 200 dólares**, porcentaje que fue superior para Colombia, con 5.9 por ciento, e inferior para Honduras, con 3.9 por ciento.

De acuerdo con la ENIF 2021, **los niveles socioeconómicos C- y D+ fueron en los que mayor porcentaje de la población recibió dinero de familiares o personas conocidas que viven en otro país**, ambos con el 14 por ciento.



# Acciones de la CONDUSEF

*(Incluye información de las instituciones financieras supervisadas por la CONDUSEF)*

La **Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros** (CONDUSEF) supervisó **a tres mil 494 instituciones financieras** en 2022. Se registraron aproximadamente **1.7 millones de acciones de defensa**, lo que significó una **disminución del seis por ciento** respecto a 2021. Por cada **10 mil personas adultas**, el **número de acciones de defensa** fue de **180.3**.

Del total de las acciones de defensa, 1.1 millones fueron asesorías a través del Sistema de Información Operativa (SIO), 432 mil 328 fueron asesorías vía chat y chatbot y 230 mil 698 fueron reclamaciones. De esta distribución predominaron las **Asesorías Técnico-Jurídicas de información básica**.

Las **tres principales acciones de defensa** fueron **consulta para saber si la persona es beneficiaria de algún seguro, orientación sobre los servicios que ofrece la CONDUSEF y orientación sobre el funcionamiento de productos financieros**. Mientras que los productos con **mayor número de reclamaciones** fueron las **tarjetas de crédito y débito**, ya que entre ambos conformaron casi la **tercera parte** del total de reclamos.

El **47 por ciento** de las acciones de defensa se brindó en el **Centro de Contacto y Atención por Medios Remotos**, mientras que poco más de la mitad de las acciones de defensa estuvo concentrado en la **banca múltiple**. Particularmente, el **número de reclamaciones** para estas instituciones representó el **61 por ciento** de la totalidad de las reclamaciones, siendo **Citibanamex, BBVA y Banco Azteca las que presentaron un mayor número de ellas**.

La **Ciudad de México** fue la entidad con el **mayor número de reclamaciones**, alcanzando un total de **44 mil 210**.



# Reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple

*(Incluye información de la banca múltiple)*

La Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) recibe información sobre las **reclamaciones monetarias** que las y los clientes de la banca múltiple presentan **de manera directa ante estas instituciones**. En **2022** se presentó un total de **9.2 millones de reclamaciones**, lo que representó una **disminución de 12 por ciento**. El monto reclamado fue de **34.7 mil millones de pesos**. De las reclamaciones concluidas, el **65 por ciento** de las **reclamaciones** se resolvió **a favor del cliente**; mientras solo el **33 por ciento** del **importe reclamado** fue **abonado a la persona usuaria**.

Los productos con **mayor número de reclamaciones concluidas** principalmente fueron las **tarjetas de débito y crédito**, donde cerca de la **mitad del importe reclamado** en estos productos resultó **procedente al cliente**.

Las tres instituciones con mayor número de reclamaciones concluidas fueron **Banco Azteca, Citibanamex y BBVA**, donde el **54, 60 y 35 por ciento**, respectivamente, de las reclamaciones resultaron favorables para las y los clientes.

De acuerdo con la ENIF 2021, **el nivel socioeconómico A/B fue en el que mayor porcentaje de la población sabe a dónde acudir en caso de tener algún problema con algún producto financiero**, con el **77 por ciento**; mientras que en el nivel socioeconómico más bajo (E) solo el 31 por ciento sabría a dónde acudir.



# Protección al ahorro bancario

*(Incluye información del IPAB)*

El Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB) **garantiza el patrimonio** de las personas ahorradoras hasta por **400 mil Unidades de Inversión (UDI)**, lo que equivale a **3.1 millones de pesos** al cierre de 2022, esto significa un **crecimiento de ocho por ciento** respecto a 2021.

Los depósitos que cumplen con los requisitos de elegibilidad para cobertura del IPAB se denominan Obligaciones Garantizadas (OG). A finales de 2022, **más de 148 millones cuentas de personas físicas y morales estuvieron garantizadas con un saldo promedio de 42 mil 113 pesos**, lo que constituye un saldo total de las OG por más de seis billones de pesos.

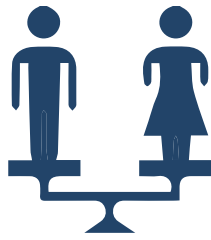
El IPAB administra el Fondo de Protección al Ahorro Bancario (FPAB), que se constituye a través de cuotas cobradas a los bancos mensualmente. A diciembre de 2022, el **FPAB**

contaba con recursos alrededor **de 70 mil millones de pesos**, equivalentes al 2.0 por ciento de las Obligaciones Garantizadas Cubiertas (OGC).

El límite de cobertura del IPAB coloca a México en los más altos niveles de protección en el mundo, incluso por encima de la garantía promedio en Europa, Latinoamérica, Asia y África. Si bien este **límite de cobertura** es de lo más altos a nivel internacional, el **porcentaje de la población adulta en México** que **conoce acerca de la protección al ahorro** es únicamente del 28 por ciento.

De acuerdo con la ENIF 2021, **el nivel socioeconómico A/B fue el nivel en que mayor porcentaje de la población conoce la protección al ahorro**, con el **49 por ciento**; este porcentaje disminuyó a 38 por ciento para el siguiente nivel socioeconómico (C+), manteniendo esta tendencia a la baja para llegar a solo 14 por ciento de conocimiento en el nivel socioeconómico E.





## Brechas de género

*(Incluye información de cuentas y crédito de la banca y las entidades de ahorro y crédito popular; cuentas de ahorro para el retiro; y ENIF 2021)*

En 2022 se registró una **brecha de género de distribución** en **cuentas de captación** de **4.0 puntos porcentuales (pp)** y en **créditos** de **4.5 pp**, ambas a favor de las mujeres. Asimismo, en los **créditos** se tuvo una diferencia en el **índice de cartera vencida (ICV)** de **0.3 pp** menor en las mujeres y una diferencia en **la tasa promedio ponderada** de **3.8 pp** mayor en las mujeres.

Las mujeres reportaron un ICV menor que los hombres, así como una mayor tasa promedio ponderada para los créditos otorgados por la banca y las EACP. En las cuentas de la banca se tuvo la mayor brecha a favor de las mujeres (N1 en banca múltiple, y N2 y Ahorro en banca de desarrollo), y se reportaron regularmente los menores saldos de la cartera. En cuanto a los créditos, **las mujeres contaron con brecha a su favor en los créditos grupales de 79.6 pp; mientras que resultaron menos favorecidas en los créditos hipotecarios, con 25.2 pp a favor de los hombres para la banca múltiple y con 86.8 pp a favor de los hombres para la banca de desarrollo.**

Poco más de la mitad del personal contratado por la banca fueron mujeres, no obstante, solo el 28 por ciento estuvo en puestos de la alta dirección. De las cinco **instituciones de la banca con el mayor porcentaje de mujeres en estos puestos**, únicamente en dos de ellas se registró una **brecha a favor de las mujeres: Pagatodo y JP Morgan**.

El municipio con **mayor brecha a favor de las mujeres en el número de cuentas** fue **Santa Cruz Quilehtla**, en Tlaxcala; en tanto que el municipio con **mayor brecha a favor de las mujeres en el número de créditos** fue **Santiago Yaitepec**, en Oaxaca

De acuerdo con la ENIF 2021, **el nivel socioeconómico C-** fue el nivel con la **mayor brecha** en que la **población tiene cuenta de captación**, con **18.7 pp** a favor de los hombres. En cuanto a la **población que tiene crédito en alguna institución financiera formal**, **el nivel socioeconómico A/B** tuvo la **mayor brecha**, con **6.5 pp** a favor de los hombres. Mientras que de la **población que tiene cuenta de ahorro para el retiro**, el **nivel socioeconómico D** registró la **mayor brecha**, con **20.4 pp** a favor de los hombres, rubro donde la diferencia entre hombres y mujeres fue mayor.

# Anexo 1. Glosario, siglas y acrónimos

<b>ABCD</b>	Adquisición de Bienes de Consumo Duradero.
<b>Afore</b>	Administradora de Fondos para el Retiro.
<b>Agregador</b>	Participante en redes que, al amparo de un contrato de prestación de servicios celebrado con un adquirente ofrece a receptores de pagos el servicio de aceptación de pagos con tarjetas y, en su caso, provee la infraestructura de TPV conectadas a dichas redes.
<b>AMAI</b>	Asociación Mexicana de Agencias de Inteligencia de Mercado y Opinión
<b>Arbitrajes</b>	Es una forma de resolver un litigio sin acudir a la jurisdicción ordinaria. Las partes, de mutuo acuerdo, deciden nombrar a un tercero independiente (para este documento, CONDUSEF), denominado árbitro, o a un tribunal arbitral, que será el encargado de resolver el conflicto.
<b>Asesorías Técnico-Jurídicas (ATJ)</b>	Le ayuda a las personas usuarias a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, su forma de operación y el compromiso asumido por las partes (derechos y obligaciones).
<b>Banca de desarrollo</b>	Son entidades de la Administración Pública Federal que tienen como objetivo facilitar el acceso al ahorro y financiamiento a personas físicas y morales, así como proporcionar asistencia técnica y capacitación.
<b>Banca múltiple</b>	Es una institución crediticia la cual capta recursos financieros del público en general y otorga a su vez créditos, los cuales son destinados para mantener en operación las actividades económicas.
<b>Banjercito</b>	Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada.
<b>Banxico</b>	Banco de México.

<b>BIS</b>	Banco de Pagos Internacionales (Bank for International Settlements). Esta institución publica un documento llamado <i>Libro rojo</i> , el cual es una referencia básica sobre sistemas de pagos y otras infraestructuras de los mercados financieros en los países miembros del Comité de Sistemas de Pagos y Liquidación (CPSS, por sus siglas en inglés), y constituye la principal fuente de información para el estudio de los sistemas de pagos; la actualización es anual. Disponible en: <a href="https://stats.bis.org/statx/toc/CPMI.html">https://stats.bis.org/statx/toc/CPMI.html</a>
<b>Brechas de género</b>	Es una medida estadística que da cuenta de la distancia de mujeres y hombres con respecto a un mismo indicador.
<b>Brechas de género de concentración</b>	Diferencia porcentual entre mujeres y hombres con relación a la concentración de una variable para cada sexo, esto es, los porcentajes de cada sexo son independientes y no deben sumarse. Se obtiene al restar el porcentaje de mujeres que cuenta con cierta condición respecto al total de las mujeres del porcentaje de hombres que cuenta con cierta condición respecto al total de los hombres. Regularmente, estas brechas se utilizan al comparar datos de encuestas poblacionales.
<b>Brechas de género de distribución</b>	Diferencia porcentual entre mujeres y hombres con relación a la distribución por sexo de alguna variable, es decir, la suma de los porcentajes de mujeres y hombres es igual a 100. Se obtiene al restar el porcentaje de mujeres respecto al total del porcentaje de hombres respecto al total.
<b>CAME</b>	Consejo de Asistencia al Microemprendedor.
<b>CNBV</b>	Comisión Nacional Bancaria y de Valores.
<b>CNSF</b>	Comisión Nacional de Seguros y Fianzas.
<b>CONDUSEF</b>	Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.
<b>CONEVAL</b>	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.
<b>CONSAR</b>	Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.
<b>Conciliación</b>	Es la etapa del proceso de atención a las personas usuarias, a través de la cual la CONDUSEF propone alternativas para dar solución a los conflictos, con la finalidad de lograr consensualmente el acuerdo entre las partes involucradas.
<b>Consulta Beneficiarios de Cuentas Bancarias</b>	Tiene por objeto que la persona usuaria pueda tener el conocimiento si es beneficiario de alguna cuenta de depósito o inversión, o en su caso pueda tener información de la existencia de esta.

<b>Consultas Jurídicas y Orientaciones Jurídicas Especializadas</b>	Es la herramienta previa y siempre necesaria, puesta a disposición de la persona usuaria para el correcto ejercicio de sus derechos y obligaciones recogidos en las leyes, explicados y desarrollados a través de la figura profesional de la persona abogada.
<b>Consulta SIAB VIDA</b>	Es el sistema mediante el cual la persona usuaria, en su carácter de beneficiaria, consulta la existencia de un seguro de vida a su favor.
<b>Corresponsales</b>	Establecimientos o negocios autorizados para actuar a nombre y por cuenta de alguna institución bancaria.
<b>CPSS</b>	Comité de Sistemas de Pagos y Liquidación (Committee on Payment and Settlement Systems)
<b>Crédito</b>	Préstamo que concede una institución financiera por medio de sus diversos instrumentos. A través de un contrato crediticio, las personas físicas o morales que necesitan financiamiento, es decir, fondos y recursos, solicitan un crédito con el compromiso de pagarlo en una fecha posterior, así como pagar un interés pactado en el contrato y tiempo establecidos por la institución.
<b>Crédito al consumo</b>	Crédito que se otorga para comprar un bien o servicio de uso personal en plazos determinados.
<b>Crédito de nómina</b>	Es un crédito simple, de monto fijo, que puede obtener una persona empleada que recibe su sueldo de manera periódica, a través de un depósito en su cuenta de nómina, en donde la garantía la constituye su salario y el plazo puede ser de tres a 30 meses con cargo automático a la cuenta de nómina.
<b>Crédito personal</b>	Es un crédito de monto fijo otorgado a una persona física, que requiere un aval, garantía prendaria o pagaré, cuyo plazo de pago puede ser establecido desde tres hasta 60 meses y cuyos pagos pueden ser semanales, quincenales o mensuales.
<b>Créditos formales</b>	Es un préstamo solicitado a una institución financiera regulada y supervisada que se dedica a intermediar recursos económicos. Los tipos de crédito que pueden ser otorgados son: tarjetas de crédito, créditos de nómina, créditos de consumo, créditos a la vivienda, entre otros.
<b>Cuenta</b>	Es un contrato con una institución financiera que permite a la persona (cuentahabiente) depositar y retirar su dinero de acuerdo con sus necesidades y puede o no recibir ganancia, dependiendo de lo establecido en dicho contrato, o de los productos que tenga asociados al mismo.

<b>Cuentas de ahorro</b>	Cuentas comercializadas como producto de “ahorro”, que pagan intereses y no proporcionan chequera o tarjeta de débito como medio de disposición o transacción.
<b>Cuentas de depósito a la vista</b>	Cuentas de exigibilidad inmediata que pueden pagar o no intereses.
<b>Cuentas de depósito a plazo</b>	Cuentas sujetas a un tiempo de permanencia en la institución financiera y al pago de intereses.
<b>Cuentas de expediente simplificado Nivel 1</b>	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas, cuya suma de abonos no exceda 750 UDI en el transcurso de un mes calendario, ni el saldo de 1,000 UDI en ningún momento.
<b>Cuentas de expediente simplificado Nivel 2</b>	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas, cuya suma de abonos no exceda 3,000 UDI (6,000 UDI para programas gubernamentales), en el transcurso de un mes calendario.
<b>Cuentas de expediente simplificado Nivel 3</b>	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas o morales, cuya suma de abonos no exceda 10,000 UDI en el transcurso de un mes calendario.
<b>Cuentas tradicionales</b>	Cuentas de depósito a la vista para personas físicas o morales, sin límite en la suma de abonos en el transcurso de un mes calendario, ni en saldo.
<b>Defensa Legal Gratuita</b>	Si el arbitraje es rechazado por la institución financiera, se podrá solicitar a la CONDUSEF se proporcione una persona abogada de manera gratuita para que tramite el asunto ante tribunales, siempre y cuando la persona usuaria acredite: contar con los elementos legales suficientes para una adecuada defensa; y no contar con los medios económicos para contratar los servicios de un abogado particular.
<b>Demografía</b>	Estudio de las poblaciones humanas.
<b>Directo a México</b>	Servicio para enviar dinero desde una cuenta bancaria en algún banco participante en Estados Unidos a una cuenta bancaria en cualquier banco, o para cobrar en efectivo en las ventanillas de cualquier sucursal de Financiera para el Bienestar (antes Telecom).)
<b>EACP</b>	Entidades de Ahorro y Crédito Popular.
<b>ENIF</b>	Encuesta Nacional de Inclusión Financiera.

<b>FAS</b>	Encuesta de Acceso Financiero (Financial Access Survey). Conjunto de datos anual del lado de la oferta sobre el acceso y el uso de los servicios financieros destinados a ayudar a las personas encargadas de realizar políticas a medir, monitorear la inclusión financiera y comparar a sus pares. Disponible en: <a href="https://data.imf.org">https://data.imf.org</a>
<b>Findex</b>	Encuesta que se realiza de manera trienal, sirve de instrumento para obtener comparativos internacionales ya que estudia las modalidades que usan las personas para ahorrar, pedir préstamos, hacer pagos y gestionar riesgos. Disponible en: <a href="https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex">https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex</a>
<b>Gestión Cobranza (REDECO)</b>	REDECO (Registro de Despachos de Cobranza), es un sistema electrónico que contiene información de los Despachos de Cobranza, quienes actúan como intermediarios entre la entidad financiera y el deudor, con el propósito de requerir extrajudicialmente el pago de la deuda, así como negociar y reestructurar los créditos, préstamos o financiamientos. Cualquier persona puede presentar su queja en contra de las entidades financieras a través del REDECO y recibir respuesta por el mismo sistema.
<b>Gestión Electrónica</b>	Es el mecanismo que permite a la CONDUSEF y a la Unidad Especializada de la Institución, resolver de forma electrónica las inconformidades o reclamaciones que plantean las personas usuarias, diseñado para la optimización de los procesos y los resultados.
<b>Gestión Ordinaria</b>	Es el procedimiento por el que la CONDUSEF notifica a la institución financiera la inconformidad o reclamación de la persona usuaria, y se realiza en aquellos casos en los que no se cuenta con convenio de colaboración de gestión electrónica.
<b>IFRS 9</b>	Norma Internacional de Información Financiera 9 (IFRS 9, por sus siglas en inglés). Más información en: <a href="https://portafolioinfdoctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/Nota_IFRS9_Portafolio.pdf">https://portafolioinfdoctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/Nota_IFRS9_Portafolio.pdf</a>
<b>Inclusión financiera</b>	Es el acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección a las personas usuarias y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades de todos los segmentos de la población.  Definición para México plasmada en la Política Nacional de Inclusión Financiera, disponible en: <a href="http://bit.ly/PNIF2024">http://bit.ly/PNIF2024</a>

<b>ICV</b>	Índice de cartera vencida. Se refiere a la proporción que existe entre la cartera vencida (etapa 3 de la norma IFRS 9) y la cartera total (etapas 1, 2 y 3, así como cartera de crédito valuada a valor razonable de la norma IFRS 9), y se puede determinar para cada uno de los segmentos de cartera o a nivel total. Representa el retraso en el cumplimiento de pago por parte del acreditado.
<b>Indemnización</b>	Compensación económica que recibe una persona como consecuencia de haber recibido un perjuicio de índole laboral, moral, económica, etc.
<b>Índice de Niveles Socioeconómicos</b>	Es la regla, basada en un modelo estadístico, que permite agrupar y clasificar a los hogares mexicanos en siete niveles, de acuerdo con su capacidad para satisfacer las necesidades de sus integrantes. Este índice está basado en un marco conceptual que considera seis dimensiones del bienestar dentro del hogar: capital humano; infraestructura práctica; conectividad y entretenimiento; infraestructura sanitaria; planeación y futuro; e infraestructura básica y espacio. Metodología disponible en: <a href="https://www.amai.org/NSE/">https://www.amai.org/NSE/</a>
<b>Índice de Rezago Social</b>	Es una medida ponderada que resume cuatro indicadores de carencias sociales (educación, salud, servicios básicos, y calidad y espacios en la vivienda) en un solo índice que tiene como finalidad ordenar a las unidades de observación según sus carencias sociales. Metodología disponible en: <a href="https://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Indice_Rezago_Social_2020.aspx">https://www.coneval.org.mx/Medicion/IRS/Paginas/Indice_Rezago_Social_2020.aspx</a>
<b>Instrumentos de inversión</b>	Herramienta que se utiliza para hacer efectiva la capitalización de un proyecto determinado.
<b>IPAB</b>	Instituto para la Protección al Ahorro Bancario.
<b>Personal contratado por la institución</b>	Número de personal contratado por la institución, en donde esta se encarga de cubrir las prestaciones sociales y el pago de los salarios directamente a sus personas trabajadoras, existiendo ante todo una relación laboral.
<b>Personal de alta dirección</b>	Considerar a la directora o director general u homólogo y a las dos jerarquías inferiores.
<b>PIB</b>	Producto Interno Bruto a precios corrientes base 2018. El PIB se reporta de manera trimestral; para el cálculo del PIB anual, se promedia lo reportado en los cuatro trimestres del año. Disponible en: <a href="https://www.banxico.org.mx/SielInternet/">https://www.banxico.org.mx/SielInternet/</a>
<b>Prima</b>	Cantidad que el asegurado, o un tercero, paga al asegurador como precio de un seguro.



<b>Prima per cápita</b>	Seguro por cada habitante.
<b>Pyme</b>	Pequeña y mediana empresa.
<b>Remesas</b>	Transferencias de dinero que los emigrantes envían a su país de origen.
<b>RFC</b>	Registro Federal de Contribuyente.
<b>Siefore</b>	Sociedad de Inversión Especializada de Fondos para el Retiro.
<b>SOCAP</b>	Sociedad Cooperativa de Ahorro y Préstamo.
<b>SOFIPO</b>	Sociedad Financiera Popular.
<b>Solicitud de Dictamen</b>	Es una opinión técnico-jurídica, elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente del asunto, con la intención de que dicha opinión la pueda hacer valer ante los tribunales.
<b>SPEI</b>	Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios. Permite realizar transferencias de fondos entre sus participantes. Lleva información para indicar si un cliente ordenó el pago y, en su caso, para identificarlo. Asimismo, puede llevar información para instruir al participante receptor para que acredite el pago a uno de sus clientes.
<b>Swiss Re sigma</b>	Investigaciones basadas en datos, que permiten la toma de decisiones enfocadas en el riesgo e identifican oportunidades estratégicas en la industria de seguros.
<b>Tarjeta de crédito</b>	Medio de disposición de recursos, asociado o que se emite al amparo de un contrato de crédito.
<b>Tarjeta de débito</b>	Medio de disposición de depósitos a la vista e instrumentos de pago de los bancos. Dichas tarjetas pueden utilizarse para: a) obtener recursos en ventanilla en las oficinas de la institución; b) obtener recursos a través de equipos y sistemas automatizados, y c) disponer de efectivo y/o adquirir bienes y servicios en negocios afiliados.
<b>Tarjeta prepagada</b>	Tarjeta que se le deposita cierta cantidad de dinero y a medida que se utiliza se van consumiendo dichos fondos; no se puede obtener un financiamiento ni están ligadas a su cuenta bancaria como las tarjetas de débito.
<b>Tasa de descuento</b>	Índice de rendimiento utilizado para descontar futuros flujos de efectivo a su valor actual.
<b>Tasa implícita</b>	Tasa que resulta de considerar no solo el interés pactado, sino todo lo que el deudor se obliga a pagar: intereses, compensaciones, comisiones, gastos, seguros u otros cargos por cualquier concepto.

<b>Tasa ponderada</b>	Promedio de las tasas de interés de cada una de las operaciones, tomando como ponderador el porcentaje de participación en el total de las operaciones.
<b>Tasa promedio ponderada</b>	Es el promedio ajustado por la importancia relativa que el saldo de crédito otorgado a cada tasa de interés tiene en el saldo de crédito total.
<b>TIIE</b>	Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio. Tasa representativa de las operaciones de crédito entre bancos, esta es calculada diariamente (para plazos 28 y 91 días) por el Banco de México con base en cotizaciones presentadas por las instituciones bancarias mediante un mecanismo diseñado para reflejar las condiciones del mercado de dinero en moneda nacional. Además, se utiliza como referencia para diversos instrumentos y productos financieros, tales como tarjetas de crédito.
<b>TPV</b>	Terminal Punto de Venta. Dispositivos de acceso al servicio de banca electrónica, tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por comercios o personas usuarias para instruir el pago de bienes o servicios con cargo a una tarjeta o cuenta bancaria.
<b>Transferencia</b>	Envíos de dinero realizados a la orden de un cliente desde su cuenta bancaria en una entidad (ordenante) a otra designada (beneficiario).
<b>UDI</b>	Unidad de Inversión. Índice con valor diario publicado por el Banco de México que varía de acuerdo con la evolución de la inflación cuya finalidad, en cuanto a las operaciones financieras, es que a él se vinculen instrumentos de inversión o de financiamiento sobre los cuales se pacten tasas de interés reales.
<b>Valores</b>	Documentos representativos de un derecho patrimonial ligados a la propiedad del documento. De acuerdo con esto, son valores las letras, los cheques, certificados y bonos de prenda, pólizas de seguro, etc.

## Anexo 2. Nota metodológica

El cálculo de los **indicadores de inclusión financiera** presentados en este documento se realizó empleando las fórmulas establecidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) junto con otras autoridades financieras del Grupo de Seguimiento de Inclusión Financiera (GSIF); en algunos casos, se utilizaron los indicadores definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI, por sus siglas en inglés). En virtud de seguir las recomendaciones internacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y otros organismos, con el fin de facilitar los comparativos entre países, el **número de personas adultas** a nivel municipal que se consideró, en el cálculo de los indicadores, incluyó a las personas de 15 años o más, de conformidad con los resultados del Censo de Población y Vivienda 2020, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); mientras a nivel estatal y nacional se tomaron las proyecciones a inicio de año del Consejo Nacional de Población (CONAPO). El listado de municipios considerados concuerda con el presentado por el INEGI en los Principales resultados por localidad (ITER) 2020, que se encuentra disponible en el Sistema de Consulta de Integración Territorial (SCITEL).

Para las secciones que contienen información desagregada por grado de rezago social, se consideró el Índice de Rezago Social (IRS) 2020 publicado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

En el caso de la información de las instituciones de banca de desarrollo, solo se contempló la reportada por Banjercito y Banco del Bienestar, debido a que son las únicas que ofrecen productos de captación y crédito para el público en general.

La información de los indicadores provino de las siguientes instituciones: i) el Banco de México (Banxico), ii) la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), iii) la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), iv) la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF); v) la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los

Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF); y el Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB).

## ● **Infraestructura financiera**

La información acerca del número de **sucursales, cajeros automáticos y terminales punto de venta** de la banca y Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACP) provino del reporte regulatorio R24 B-2422 sobre información operativa que las instituciones financieras supervisadas enviaron a la CNBV, mientras que la información del número de **corresponsales** procedió de la serie de reportes regulatorios R26. Asimismo, la información georreferenciada de los puntos de acceso fue extraída de los datos recibidos a través del reporte regulatorio R24 D-2443. Por otra parte, los datos referentes a **terminales punto de venta de agregadores** fueron proporcionados por la Dirección General de Supervisión de Participantes en Redes de la CNBV.

Para los comparativos internacionales, en el caso del número de sucursales, corresponsales y cajeros automáticos por cada 10 mil personas adultas se consultaron en la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional, mientras que para el número de terminales punto de venta por cada 10 mil personas adultas se utilizó la información del Banco de Pagos Internacionales (BIS, por sus siglas en inglés). En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, estos contienen información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

En el apartado referente a **corresponsales**, en vista de que cada comisionista de corresponsales puede tener un contrato mercantil con diversas instituciones financieras, además de que cada institución financiera reporta sus módulos de corresponsales, se consideró un número máximo de módulos en lugar del total de módulos reportados, el cual se obtuvo al considerar el número máximo de módulos al desagregarlos por comisionista, institución y municipio, simultáneamente. Para este cálculo no se

consideró la información de algunas instituciones, ya que presentaron inconsistencias sustanciales en el reporte de la ubicación de sus módulos de corresponsalía.

## ● Captación

La información respecto al número y saldo de las **cuentas de captación** de la banca procedió del reporte regulatorio R24 B-2421, mientras que los datos con relación a las cuentas de las EACP fueron sustraídos por medio del reporte regulatorio R08 D-0841. De forma similar, los datos acerca de las tarjetas de débito fueron extraídos de la información enviada mediante el reporte regulatorio R24 B-2422.

Para los comparativos internacionales se consideraron los datos de la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) sobre el número de cuentas de la banca comercial y el número de tarjetas de débito por cada 10 mil personas adultas. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, este contiene información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

## ● Financiamiento

La información acerca del número y saldo de los **créditos** no revolventes (personales, de nómina, ABCD, grupales y automotrices) de la banca provino de la información requerida a las instituciones bancarias a través de los formularios de Banco de México. A su vez, la información de los créditos hipotecarios de la banca se obtuvo mediante la serie de reportes regulatorios R04 H, en tanto que la información de los créditos de las EACP fue conseguida por medio de la serie de reportes regulatorios R04 C. De forma similar, la información respecto a tarjetas de crédito de la banca y las EACP fue recabada por medio del reporte regulatorio R24 B-2422. Para el cálculo del número total de créditos de las EACP, no se consideraron los créditos comerciales ni las tarjetas de crédito contenidas en los créditos de consumo, ambos reportados a través de la serie de reportes regulatorios R04 C. Con estos criterios, se realizó una actualización en la información de créditos de las EACP correspondiente al cierre de 2021 con fines de comparabilidad.

Por otra parte, la información de las tasas de interés implícitas de la cartera con riesgo de crédito en etapa 1 de la banca múltiple sin consolidar se consultó mediante las series históricas publicadas en el Portafolio de Información de Consultas de la CNBV. Similarmente, los datos sobre el índice de cartera vencida (ICV) de los créditos de la banca múltiple previos al año 2022 se obtuvieron a través del archivo 040\_1a\_R16, en el cual se utiliza la metodología de pérdida esperada y que están publicados en el apartado Información de la situación financiera de banca múltiple del Portafolio de Información de Exportación de la CNBV, mientras los datos correspondientes al año 2022 se obtuvieron de la consulta Situación Financiera IFRS9 del Portafolio de Información de Consultas de la CNBV, que utiliza la Norma Internacional de Información Financiera 9 (IFRS 9, por sus siglas en inglés).

Asimismo, la información sobre créditos empresariales de la banca múltiple por tamaño de empresa fue tomada de la consulta 040-11L, que está disponible en el apartado Información de Cartera de Crédito de banca múltiple del Portafolio de Información de Consultas de la CNBV, donde similarmente al caso anterior, para la información previa al año de 2022 se utilizaba la metodología de pérdida esperada, mientras para la información de 2022 se utiliza la norma IFRS 9.

Para los comparativos internacionales de esta sección, el número de créditos a hogares de la banca comercial y el número de tarjetas de crédito por cada 10 mil personas adultas fueron obtenidos de la Encuesta de Acceso Financiero (FAS, por sus siglas en inglés) del Fondo Monetario Internacional. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, este contiene información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

Respecto a la situación de los créditos, la cartera vigente considera la cartera de crédito con riesgo en etapa 1, en etapa 2, así como la cartera de crédito valuada a valor razonable, las cuales están en la norma IFRS 9, mientras la cartera vencida solo contempla la cartera de crédito con riesgo de crédito en etapa 3 de la norma IFRS 9.

## ● Ahorro para el retiro

En relación con las **cuentas de ahorro para el retiro**, los datos sobre las cuentas administradas y recursos registrados en las Afores fueron obtenidos por medio de la Información Estadística de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR), mientras que la información referente a la desagregación por sexo, edad y entidad federativa de las cuentas administradas a través del IMSS, así como las aportaciones voluntarias y solidarias, fue facilitada por la propia CONSAR. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, este contiene información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

## ● Seguros

Respecto a los **seguros**, la información del mercado asegurador fue provista propiamente por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). En el indicador con respecto al PIB se utiliza a valores corrientes base 2018. Asimismo, se realizó una actualización en los seguros de daños sin automóvil en 2021, por lo cual, la suma total se actualizó en este año.

En el comparativo internacional de esta sección, las primas de los seguros como porcentaje del PIB fueron consultadas en el informe *sigma* del Swiss Re Institute. En cuanto al apartado con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, este contiene información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

Finalmente, se realizó una actualización del PIB histórico, ya que a partir del 29 de agosto de 2023 el INEGI actualizó el año base de la información correspondiente al Sistema de Cuentas Nacionales de México a 2018. Por lo anterior, las series con la base 2013 ya no se actualizarán; estas series son las que se consideraban para la realización de este Panorama.

## ● Transacciones

Para el capítulo sobre **medios de pago**, la información sobre efectivo, transacciones y transferencias electrónicas, así como de tarjetas de débito y crédito, fue descargada del Sistema de Información Económica de Banco de México. Asimismo, la información acerca del número de transacciones en terminales punto de venta de la banca y EACP procedió del reporte regulatorio R24 B-2422. Respecto al capítulo sobre **remesas**, los datos sobre el número de operaciones y el ingreso de las remesas enviadas a México también fueron obtenidos por medio del Sistema de Información Económica de Banco de México.

Para los comparativos internacionales, tanto el número de transacciones con tarjetas por persona adulta como el monto promedio de cada transacción fueron tomados de los datos publicados por el Banco Internacional de Pagos (BIS, por sus siglas en inglés). A su vez, para el costo promedio de enviar remesas desde Estados Unidos como porcentaje de un envío de 200 dólares se utilizó la información del Banco Mundial. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, estos contienen información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

Como parte de los procesos de revisión y mejora continua del Banco de México, se detectaron inconsistencias en diversos valores reportados por las instituciones financieras. Derivado de lo anterior, a inicios de 2023, se actualizaron datos correspondientes al periodo de 2015 a 2022. Finalmente, se realizó una actualización del PIB histórico, ya que, a partir del 29 de agosto de 2023, el INEGI actualizó el año base de la información correspondiente al Sistema de Cuentas Nacionales de México a 2018.

## ● Protección a las personas usuarias

La información considerada en el capítulo sobre **acciones de la CONDUSEF** fue proporcionada por dicha institución. El número de acciones de defensa puede ser consultado mensualmente en Estadística de CONDUSEF, en los *Resultados de las Acciones de Defensa a las Personas Usuarias* en CONDUSEF. De forma similar, el



número de instituciones financieras en operación y autorizadas que supervisó CONDUSEF fue consultado en el *Anuario Estadístico 2022*, publicado por la institución, particularmente en la sección Sistema de Registro de Prestadores de Servicios Financieros (SIPRES).

En el caso del capítulo sobre **reclamaciones presentadas ante las instituciones de banca múltiple**, los datos procedieron del reporte regulatorio R27 A-2701. Para el capítulo de **protección al ahorro bancario**, los datos fueron proporcionados por el IPAB. En el comparativo internacional, los límites de cobertura promedio fueron consultados en la IADI *Annual Survey 2021*. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, estos contienen información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

## ● **Inclusión financiera con perspectiva de género**

Las **brechas de género** calculadas respecto a la tenencia de cuentas de captación de la banca provinieron de los datos enviados a través del reporte regulatorio R24 B-2421, mientras que la brecha en las cuentas de las EACP procedió del reporte R08 D-0841. Por otro lado, las brechas de género en los créditos no revolventes (personales, de nómina, ABCD, grupales y automotrices) de la banca provinieron de la información requerida a las instituciones bancarias a través de los formularios de Banco de México.

A su vez, la brecha de género en los créditos hipotecarios de la banca se obtuvo mediante la serie de reportes regulatorios R04 H, en tanto que la brecha de los créditos de las EACP fue calculada por medio de la serie de reportes regulatorios R04 C. En el caso del cálculo de la brecha en los créditos de las EACP, no se consideraron los créditos comerciales ni las tarjetas de crédito contenidas en los créditos de consumo, ambos reportados a través de la serie de reportes regulatorios R04 C; mientras en el caso de la banca, la brecha en las tarjetas de crédito fue calculada de forma separada. Respecto a las tarjetas de débito y de crédito, las brechas se obtuvieron del reporte regulatorio R24 B-2422, al igual que la

brecha entre las socias y socios de las SOCAP, así como la brecha entre las clientas y clientes de las SOFIPO.

Asimismo, las brechas en el personal de la banca contratado por la institución, así como las brechas en el personal de alta dirección de la banca provinieron del reporte R24 B-2422. Por otra parte, la información utilizada para obtener la brecha en las cuentas de ahorro para el retiro fue proporcionada por la CONSAR. En cuanto a los apartados con hallazgos en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021, estos contienen información consultada a través de la base de datos de dicha encuesta.

Respecto a la situación de los créditos, de acuerdo con la norma IFRS 9, la cartera vigente considera la cartera de crédito con riesgo en etapa 1 y 2, así como la cartera de crédito valuada a valor razonable; mientras la cartera vencida solo contempla la cartera de crédito con riesgo de crédito en etapa 3.

---

Descarga todos los datos del Panorama en: [https://bit.ly/Anexo\\_Panorama\\_2023](https://bit.ly/Anexo_Panorama_2023)

---



PANORAMA ANUAL DE  
**INCLUSIÓN  
FINANCIERA**  
CON DATOS AL CIERRE DE 2022

**20  
23**



**GOBIERNO DE  
MÉXICO**

**HACIENDA**  
SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

