CONSEJO NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

José Antonio Meade Kuribreña
Agustín Carstens Carstens
Manuel Sánchez González
Gerardo Rodríguez Regordosa
Guillermo Enrique Babatz Torres
Manuel Sergio Aguilera Verduzco
Pedro Ordorica Leñero
Luis Pazos de la Torre
José Luis Ochoa Bautista
Irene Espinosa Cantellano
Carlos Serrano Herrera

GRUPO DE TRABAJO DE MEDICIÓN, DIAGNÓSTICO Y DIVULGACIÓN DEL CONSEJO NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Raúl Enrique Hernández Coss
Ricardo Medina Álvarez
Alberto Mendoza Hernández
José Luis Negrín Muñoz
José Christian Carreón Álvarez
Francisco Niembro Cibrián
Gabriela Basurto Lizaola
Federico Rubli Kaiser
Arturo Luna Canales
René Curiel Obscura
Galía Borja Gómez

EQUIPO DE TRABAJO

La coordinación, edición, diseño y publicación ha estado a cargo de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores - Vicepresidencia de Política Regulatoria - Dirección General de Acceso a Servicios Financieros.


Creatividad y diseño: Ricardo Gómez Ortega.

Corrección de estilo: Guadalupe Chabaud Pous.
AGRADECIMIENTOS

De igual manera, se extiende el agradecimiento a quienes apoyaron a los miembros del Grupo de Trabajo para hacer posible esta obra: Ramiro Álvarez Hernández, Roberto Calderón Colín, Vicente Castañón Ibarra, Jesús David Chávez Ugalde, Myrna Echartea Mojica, Luis Fabre Pruneda, José Antonio González Carranca, José Rafael González Mc Carthy, Bernardo González Rosas, Mauricio Hernández Pérez, Paolina del Carmen Medina Palma, Francisco Mier Sainz Trápaga, José Luis Ochoa Bautista, Alma Antonieta Pérez Pérez, Huber Pita Campos, Roberto Rodríguez Hernández, Héctor Romero Gatica, Rainer Albrecht Schwabe Rosenbaum, Alejandro Soto Benítez y Juan Manuel Valle Pereña.

Finalmente, se agradece el apoyo de la Alianza para la Inclusión Financiera, que hizo posible la publicación de este cuarto Reporte.
CONTENIDO

Presentación p. 12

Nota metodológica p. 14

Introducción p. 15
Creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera p. 16
Objetivos del CONAIF p. 16
Grupos de Trabajo del CONAIF p. 16
Objetivos de los grupos de trabajo del CONAIF p. 17
Secciones del reporte p. 18

Capítulo 1 Canales de Acceso p. 21
Indicadores básicos p. 23
Indicadores a nivel nacional p. 24
Puntos de acceso p. 24
  Sucursales p. 24
  Corresponsales bancarios p. 26
  Cajeros automáticos p. 29
  Terminales punto de venta p. 29
  Banca móvil p. 30
  Banca por Internet p. 31
Cobertura p. 32
  Integración de sucursales y corresponsales p. 33
  Integración de los canales de acceso p. 35
Indicadores a nivel estatal p. 37
  Puntos de acceso p. 37
  Cobertura p. 40
Indicadores a nivel municipal p. 42
  Puntos de acceso p. 42
  Sucursales p. 42
  Corresponsales bancarios p. 43
  Cajeros automáticos p. 44
  Terminales punto de venta p. 45
Capítulo 2 Captación p. 53

Indicadores básicos de uso p. 54
Encuesta Global Financial Inclusion Index p. 55
Productos de captación p. 55
Oferta de productos de captación de bajo costo para los usuarios p. 57
Indicadores básicos de captación p. 58
Indicadores de captación a nivel nacional p. 59
  Indicadores base de captación p. 59
  Productos de captación de la Banca p. 61
  Tarjetas de débito bancarias p. 62
  Productos de captación de las EACP p. 62
  Tarjetas de débito de las EACP p. 63
  Cobertura p. 63
Indicadores de captación a nivel estatal p. 64
  Banca p. 64
  EACP p. 67
Seguro de depósito p. 70
Indicadores a nivel nacional para el seguro de depósito p. 70

Capítulo 3 Crédito p. 73

Indicadores básicos de crédito p. 74
Indicadores de crédito a nivel nacional p. 75
  Indicadores base de crédito p. 75
  Productos de crédito de la Banca p. 76
    Tarjetas de crédito p. 76
    Créditos grupales p. 78
    Créditos hipotecarios p. 79
  Productos de crédito de las EACP p. 81
    Créditos al consumo p. 81
    Créditos a la vivienda p. 84
Cobertura p. 84
Indicadores de crédito a nivel estatal p. 85
Capítulo 4 Transacciones p. 91
Indicadores básicos de transacciones p. 92
Indicadores de transacciones a nivel nacional p. 93
Retiros de efectivo en cajeros automáticos p. 93
Pagos con tarjetas en comércios p. 95
Transferencias electrónicas de fondos p. 97
Remesas del exterior p. 98

Capítulo 5 Seguros p. 101
Dinámica de crecimiento y desarrollo del sector asegurador mexicano p. 102
Intermediación del seguro p. 102
Indicadores básicos de los seguros p. 102
Indicadores de seguros a nivel nacional p. 103
Indicadores de seguros a nivel estatal p. 106
Microseguros p. 114
Indicadores de microseguros a nivel nacional p. 114

Capítulo 6 Sistema de Ahorro para el Retiro p. 117
Indicadores básicos de ahorro para el retiro p. 118
Indicadores de ahorro para el retiro a nivel nacional p. 120

Cuentas individuales p. 120
Ahorro voluntario y solidario para el retiro p. 125
Comparación de las cuentas independientes, de ahorro voluntario y solidario p. 126
Indicadores a nivel estatal p. 127

Capítulo 7 Pagos gubernamentales G2P p. 131
Indicadores básicos de pagos gubernamentales p. 132
Indicadores de pagos gubernamentales a nivel nacional p. 133

Nómina p. 134
Pensiones p. 135
Programas Sociales p. 135
Pago de apoyos de programas gubernamentales a beneficiarios de programas sociales p. 135
Dispensión electrónica de apoyos gubernamentales p. 136
Microseguros p. 139
Próximos pasos p. 139
Capítulo 8 Educación Financiera p. 141
Esfuerzos nacionales: Comité de Educación Financiera p. 142
Esfuerzos internacionales: Red Internacional de Educación Financiera p. 143

Capítulo 9 Protección al Consumidor p. 147
Indicador básico de protección al consumidor p. 150
Indicadores a nivel nacional p. 150
Acciones de atención p. 151
Indicadores a nivel estatal p. 152

Capítulo 10 Diagnóstico de Inclusión Financiera en México p. 155
Sección I: Identificación del problema de Inclusión Financiera p. 157
Sección II: Índices de acceso y uso a servicios financieros p. 157
Comparación inter-estatal de acceso y uso a servicios financieros p. 158
Relación entre acceso y uso p. 159
Relación con PIB per cápita p. 160
Sección III: Identificación de barreras y causas de la baja Inclusión Financiera p. 161
Sección IV. Evaluación de políticas que se han seguido para mejorar la Inclusión Financiera p. 165

Comentarios Finales p. 169

Bibliografía p. 173

Anexo 1 Infografías por entidad federativa p. 177

Anexo 2 Metodología para índices de acceso físico y uso de servicios financieros p. 211
### Acceso

<table>
<thead>
<tr>
<th>Indicador</th>
<th>Definición</th>
<th>Valor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Puntos de acceso por cada 10,000 adultos</td>
<td>Puntos de acceso regulados en donde se puede hacer retiros y depósitos (cash in, cash out) por cada 10,000 adultos.</td>
<td>9.08</td>
</tr>
<tr>
<td>Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso</td>
<td>Municipios con al menos un puntos de acceso regulado en donde se puede hacer retiros y depósitos (cash in, cash out).</td>
<td>65%</td>
</tr>
<tr>
<td>Porcentaje de adultos que viven en un municipio con al menos un punto de acceso</td>
<td>Proporción de la población adulta que habita en un municipio con un punto de acceso regulado en donde se puede hacer retiros y depósitos (cash in, cash out).</td>
<td>96%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Uso

<table>
<thead>
<tr>
<th>Indicador</th>
<th>Definición</th>
<th>Valor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Productos de captación por cada 10,000 adultos (contratos de depósito)</td>
<td>Número total de contratos de cuentas de ahorro, cuentas transaccionales y depósitos a plazo de la Banca y los depósitos al ahorro, a la vista y a plazo de las EACP por cada 10,000 adultos.</td>
<td>12,150</td>
</tr>
<tr>
<td>TDD por cada 10,000 adultos</td>
<td>Número de contratos de tarjeta de débito de la Banca y el número de tarjetas de débito de las EACP por cada 10,000 adultos.</td>
<td>9,732</td>
</tr>
<tr>
<td>Productos de crédito por cada 10,000 adultos (contratos de crédito)</td>
<td>Número total de tarjetas de crédito, créditos grupales, hipotecarios, de consumo y vivienda que se otorgan por cada 10,000 adultos.</td>
<td>4,227</td>
</tr>
<tr>
<td>Retiros de efectivo en cajeros automáticos por cada 10,000 adultos</td>
<td>Retiros de efectivo que se llevan a cabo con tarjetas bancarias en cajeros automáticos por cada 10,000 adultos en el último trimestre de 2011.</td>
<td>45,065</td>
</tr>
<tr>
<td>Pagos en comercios por cada 10,000 adultos</td>
<td>Número de pagos con tarjetas bancarias que se llevan a cabo en las terminales punto de venta de los comercios, ya sean con tarjetas de débito o con tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos en el último trimestre de 2011.</td>
<td>42,790</td>
</tr>
<tr>
<td>Transferencias electrónicas de fondos por cada 10,000 adultos</td>
<td>Transferencias de dinero enviadas desde una cuenta bancaria hacia otras cuentas en un mismo banco o a cuentas en otros bancos por cada 10,000 adultos, en el último trimestre de 2011.</td>
<td>33,449</td>
</tr>
<tr>
<td>Ingreso promedio por remesas (dólares americanos)</td>
<td>Monto promedio proveniente del exterior, originado por un remitente en el extranjero para ser entregado en territorio nacional a un beneficiario.</td>
<td>326 USD</td>
</tr>
<tr>
<td>Prima por cantidad del mercado total</td>
<td>Prima por cantidad del mercado de seguros (vida, accidentes y enfermedades y daños) en pesos mexicanos.</td>
<td>2,440 pesos</td>
</tr>
<tr>
<td>Cuentas de ahorro para el retiro por cada 10,000 adultos</td>
<td>Número de cuentas únicas y personales de cada trabajador que son administradas por las AFORES por cada 10,000 adultos.</td>
<td>5,326</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Protección al consumidor

<table>
<thead>
<tr>
<th>Indicador</th>
<th>Definición</th>
<th>Valor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Acciones de atención de la CONDUSEF por cada 10,000 adultos</td>
<td>Número de asesorías, controversias, dictámenes, arbitrajes y solicitudes de defensoría que la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros realiza por cada 10,000 adultos.</td>
<td>139</td>
</tr>
</tbody>
</table>

La información utilizada para el cálculo de los indicadores demográficos corresponde al Censo de población y vivienda 2010, ha sido obtenida del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y consiste en los individuos de 15 años y más de edad.
Las cifras para la construcción de los indicadores han sido obtenidas como sigue: las cifras de acceso (sucursales, corresponsales, cajeros automáticos, terminales punto de venta), productos de captación y productos de crédito han sido obtenidas de los reportes 040-4A-R1, 26A-R8 de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y de los reportes que las EACP autorizadas entregan a la misma; los indicadores básicos de seguros han sido proporcionados por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas ( CNSF); las cifras relacionadas con los Sistemas de ahorro para el Retiro han sido proporcionadas por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR); por último, la información para el indicador de protección al consumidor ha sido proporcionada por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
<table>
<thead>
<tr>
<th>Sigla</th>
<th>Abreviatura</th>
<th>Explicación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>AFI</td>
<td>Alliance for Financial Inclusion</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>AFORE</td>
<td>Administradora de Fondos para el Retiro</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>AMIPCI</td>
<td>Asociación Mexicana de Internet</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Banjército</td>
<td>Banco Nacional del Ejército Fuerza Aérea y Armada</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Bansefi</td>
<td>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CECOBAN</td>
<td>Centro de Cómputo Bancario</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CGAP</td>
<td>Consultative Group to Assist the Poor</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CNBV</td>
<td>Comisión Nacional Bancaria y de Valores</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CNSF</td>
<td>Comisión Nacional de Seguros y Fianzas</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>COFETEL</td>
<td>Comisión Federal de Telecomunicaciones</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CONAIF</td>
<td>Consejo Nacional de Inclusión Financiera</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CONAPO</td>
<td>Consejo Nacional de Población</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CONDUSEF</td>
<td>Comisión Nacional para la Defensa para los Usuarios de las Instituciones Financieras</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CONEVAL</td>
<td>Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CONSAR</td>
<td>Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>CUT</td>
<td>Cuenta Única de Tesorería</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>DSMGDF</td>
<td>Salario Mínimo Diario General del Distrito Federal</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>EACP</td>
<td>Entidades de Ahorro y Crédito Popular</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ENDSFI</td>
<td>Encuesta Nacional de Servicios Financieros</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ENIF</td>
<td>Encuesta Nacional de Inclusión Financiera</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ENIGH</td>
<td>Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>ENNVIH</td>
<td>Encuesta Nacional sobre los Niveles de Vida de los Hogares</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Global FÍNDICE</td>
<td>Global Financial Inclusion Index</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Siglas y Abreviaturas
<table>
<thead>
<tr>
<th>Acro</th>
<th>Expresión</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>IMSS</td>
<td>Instituto Mexicano del Seguro Social</td>
</tr>
<tr>
<td>INEGI</td>
<td>Instituto Nacional de Estadística y Geografía</td>
</tr>
<tr>
<td>INFE</td>
<td>International Network on Financial Education</td>
</tr>
<tr>
<td>INFONACOT</td>
<td>Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</td>
</tr>
<tr>
<td>INFONAVIT</td>
<td>Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores</td>
</tr>
<tr>
<td>IPAB</td>
<td>Instituto para la Protección de Ahorro Bancario</td>
</tr>
<tr>
<td>ISSSTE</td>
<td>Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado</td>
</tr>
<tr>
<td>LFPRH</td>
<td>Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria</td>
</tr>
<tr>
<td>LGISMS</td>
<td>Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros</td>
</tr>
<tr>
<td>LPAB</td>
<td>Ley para la Protección al Ahorro Bancario</td>
</tr>
<tr>
<td>OCDE</td>
<td>Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos</td>
</tr>
<tr>
<td>Pahnal</td>
<td>Patronato de Ahorro Nacional</td>
</tr>
<tr>
<td>PAL</td>
<td>Programa de Apoyo Alimentario</td>
</tr>
<tr>
<td>PEMEX</td>
<td>Petróleos Mexicanos</td>
</tr>
<tr>
<td>PIB</td>
<td>Producto Interno Bruto</td>
</tr>
<tr>
<td>SAGARPA</td>
<td>Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación</td>
</tr>
<tr>
<td>SAR</td>
<td>Sistema de Ahorro para el Retiro</td>
</tr>
<tr>
<td>SEDESOL</td>
<td>Secretaría de Desarrollo Social</td>
</tr>
<tr>
<td>SHCP</td>
<td>Secretaría de Hacienda y Crédito Público</td>
</tr>
<tr>
<td>Sofípo</td>
<td>Sociedad Financiera Popular</td>
</tr>
<tr>
<td>Sofol</td>
<td>Sociedad Financiera de Objeto Limitado</td>
</tr>
<tr>
<td>SPEI</td>
<td>Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios</td>
</tr>
<tr>
<td>TDC</td>
<td>Tarjetas de crédito</td>
</tr>
<tr>
<td>TDD</td>
<td>Tarjetas de débito</td>
</tr>
<tr>
<td>TESOFIE</td>
<td>Tesorería de la Federación</td>
</tr>
<tr>
<td>TPV</td>
<td>Terminal punto de venta</td>
</tr>
<tr>
<td>UDI</td>
<td>Unidades de Inversión</td>
</tr>
<tr>
<td>ZMCM</td>
<td>Zona Metropolitana de la Ciudad de México</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Una visión compartida y un objetivo común entre los distintos actores públicos y privados son fundamentales para obtener avances sólidos en materia de Inclusión Financiera. Durante los últimos años, los distintos sectores hemos colaborado para fomentar un entorno adecuado para que un mayor número de personas acceda y use los servicios financieros en mejores condiciones.

En este sentido, la creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), en octubre de 2011, representa un mecanismo idóneo que fomenta el diálogo y la colaboración entre todos los actores que inciden sobre la Inclusión Financiera en nuestro país.

Con el mismo espíritu de coordinación que alentó el surgimiento del CONAIF, en esta ocasión las autoridades financieras mexicanas presentamos el Cuarto Reporte de Inclusión Financiera, en él documentamos los avances que se han logrado en la materia, entre los que destacan el acceso y uso de servicios financieros.

Este Reporte se empezó a elaborar en 2009, por iniciativa de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, como un documento con información exclusiva del sector bancario. Ahora, en su cuarta edición, incorpora información sobre el sector de ahorro y crédito popular, los seguros, las pensiones, los pagos gubernamentales, el seguro de depósito, las remesas y transferencias electrónicas. Además, por vez primera, se presenta un análisis sobre la situación de la Inclusión Financiera en el país, elaborado por el Banco de México.

Entre los resultados obtenidos, se presentan los avances logrados al cierre de diciembre de 2011, y proporcionan elementos de análisis sobre el tema. Por otro
lado, también nos sirve para identificar las diversas regiones o segmentos de la población que aún no tienen acceso a los servicios financieros básicos.

Ante este escenario, las autoridades financieras coincidimos en que es necesario instrumentar acciones de política, adicionales a las que se encuentran en marcha, para continuar con la expansión y uso de los servicios financieros. Por ejemplo, mediante nuevas tecnologías que faciliten el acceso de nuevos usuarios a la infraestructura bancaria; el desarrollo de nuevos productos financieros que sean seguros y acordes a las necesidades de la población; y fortaleciendo la educación financiera, fundamental en el proceso de inclusión. En paralelo, también coincidimos en que es indispensable fortalecer las labores de supervisión para garantizar el cumplimiento de la regulación y detectar con oportunidad posibles riesgos en los que pudiera incurrir algún intermediario, y con ello proteger y garantizar los derechos de los usuarios de los servicios financieros.

Cabe destacar que los resultados de este Reporte se complementarán con los provenientes de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, cuyos resultados estarán disponibles en el segundo semestre de este año. En conjunto, ambas herramientas aportarán valiosa información para el diseño de políticas públicas promotoras de un mayor acceso y uso de los servicios financieros formales, en especial para los sectores que más lo necesitan.

Los avances logrados hasta el momento son reflejo de la prioridad que el Presidente Felipe Calderón le ha dado a la Inclusión Financiera. Por lo cual, se han fortalecido los esfuerzos de coordinación entre las dependencias de la administración pública y diversos integrantes del sector privado, y la participación de organismos internacionales, como la Alianza para la Inclusión Financiera y la Asociación Global para la Inclusión Financiera del G20.

De esta forma, esperamos que este Reporte se constituya como un mecanismo valioso para el intercambio de opiniones y experiencias, que sustente una mejor toma de decisiones en materia de Inclusión Financiera, con el objetivo último de mejorar las condiciones de vida y las oportunidades de desarrollo de todos los mexicanos.

José Antonio Meade
Secretario de Hacienda y Crédito Público
La información y formulación de los indicadores básicos para la Inclusión Financiera proviene de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). La información utilizada para el cálculo de los indicadores demográficos corresponde al Censo de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), donde se considera a los adultos como individuos de 15 años y más de edad.

Para el Capítulo 1, la información sobre sucursales bancarias, correspondientes bancarios, cajeros automáticos, terminales punto de venta y contratos que afectan por celular proviene de los reportes regulatorios que las instituciones supervisadas proporcionan a la CNBV, en particular del reporte regulatorio de información operativa (datos históricos) 040-4A-R1. La información de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACP) tales como sucursales bancarias y cajeros automáticos fue proporcionada a la CNBV por las mismas Sociedades Cooperativas y las Sociedades Financieras Populares. El análisis de las Cooperativas se realiza sólo para las que han obtenido autorización de la Comisión. Los datos de los correspondientes bancarios provienen del reporte 26A-R8. La información de suscripciones a teléfonos celulares móviles ha sido obtenida del Sistema de Información Estadística de Mercados de Telecomunicaciones (SIEMT) de la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL). Por otra parte, la información del número de usuarios de Banca por Internet ha sido proporcionada por Banco de México y las cifras acerca del uso de la Banca por Internet corresponden al Estudio sobre la Banca por Internet en México realizado por la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI) en 2011.

Para el Capítulo 2, las cifras son obtenidas de diversas fuentes: los indicadores de la encuesta Global Findex provienen del Banco Mundial; la información relacionada con los productos de captación bancarios proviene del reporte regulatorio 040-4A-R1 de la CNBV; la información de las EACP fue proporcionada por las mismas; la información referente a los productos de captación nivel 1, 2 y 3 que ofrecen los bancos fue proporcionada por Banco de México; los indicadores básicos para el seguro de depósito fueron proporcionados por el Instituto para la Protección de Ahorro Bancario (IPAB).

Para el Capítulo 3, la información de productos de crédito bancarios proviene de los reportes regulatorios 040-4A-R1 y 04H (R 04H) de la CNBV. La información de las EACP fue proporcionada por las mismas. Los datos referentes a los créditos grupales fueron proporcionados por Compartamos Banco. La información de créditos hipotecarios del INFONAVIT proviene de la página web de la misma. La información de las tarjetas de crédito como mecanismo de bancarización fue proporcionada por Banco de México. La información de los créditos FONACOT ha sido proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT).

Para el Capítulo 4, la información e indicadores básicos de transacciones y remesas fueron proporcionados por Banco de México.

Para el Capítulo 5, la información de los indicadores básicos de desempeño del mercado asegurador en el contexto de la Inclusión Financiera así como de microseguros fue proporcionada por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF). La información del producto interno bruto (PIB) ha sido obtenida del INEGI.

Para el Capítulo 6, la información del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR) así como los indicadores básicos correspondientes fueron proporcionados por la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONASAR). Adicionalmente, algunos datos del acceso al sistema financiero y del ahorro utilizados en dicho capítulo provienen de la CNBV, INEGI y Banco de México.

Para el Capítulo 7, los indicadores básicos para los pagos gubernamentales provienen de la Tesorería de la Federación (TESOFE). La sección y cifras de pago de apoyos de programas gubernamentales a beneficiarios de programas sociales han sido proporcionadas por Bansefi.

Para el Capítulo 8, la información de esfuerzos nacionales proviene del Comité de Educación Financiera y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP); la información de esfuerzos internacionales proviene de publicaciones de la Red Internacional de Educación Financiera así como de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Para el Capítulo 9, la información de protección al consumidor básica proviene de la AFI y de la OCDE, mientras que los datos utilizados para construir el indicador básico de protección al consumidor fueron proporcionados por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

Para el Capítulo 10, la información proviene de diversas fuentes: Banco de México, CECOBAN, CNBV, CONAPO.

Los datos de las infografías por entidad federativa en el Anexo 1 provienen de las fuentes correspondientes a cada sector.

Los mapas presentados en el reporte se realizaron con la herramienta Información Referenciada Geoespacialmente Integrada en un Sistema (IRIS) versión 4.2, desarrollada por la Dirección de Edición y Aplicaciones de Sistemas de Información del INEGI.
Creación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera

Resultado de la experiencia reciente de implementar políticas públicas para promover la Inclusión Financiera, México decidió crear un mecanismo de coordinación entre todos los actores relevantes del sector público y sector privado que tengan incidencia en la materia. El día 3 de octubre de 2011, el Diario Oficial de la Federación publicó el Acuerdo que crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF) como una instancia de consulta, asesoría y coordinación, cuyo objetivo es proponer medidas para la planeación, formulación, instrumentación, ejecución y seguimiento de una Política Nacional de Inclusión Financiera. Dicho acuerdo, define el término Inclusión Financiera de la siguiente manera:

“La Inclusión Financiera comprende el acceso y uso de servicios financieros desde 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.”

Objetivos del CONAIF

El CONAIF tiene las siguientes funciones:

1. Conocer, analizar y formular propuestas respecto de las políticas relacionadas con la Inclusión Financiera y emitir opiniones sobre su cumplimiento.

2. Formular los lineamientos de Política Nacional de Inclusión Financiera.

3. Proponer criterios para la planeación y ejecución de las políticas y programas de Inclusión Financiera en los ámbitos federal, regional, estatal y municipal.

4. Determinar metas de Inclusión Financiera de mediano y largo plazos.

5. Coordinar con el Comité de Educación Financiera, presidido por la Subsecretaría de Hacienda y Crédito Público, las acciones y esfuerzos en materia de educación financiera.

6. Proponer los cambios necesarios en el sector financiero, de conformidad con los análisis que se realicen en la materia, así como del marco regulatorio federal, de las entidades federativas y de los municipios.

7. Proponer esquemas generales de organización para la eficaz atención, coordinación y vinculación de las actividades relacionadas con la Inclusión Financiera en los diferentes ámbitos de la Administración Pública Federal, con las entidades federativas y los municipios, y con el sector privado del país.

8. Establecer mecanismos para compartir información referente a Inclusión Financiera entre dependencias y entidades públicas que realizan programas y acciones relacionados con ésta.

9. Obtener información del sector privado sobre programas y acciones relacionados con la Inclusión Financiera.

10. Emitir los lineamientos para la operación y funcionamiento del Consejo.

11. Las demás que sean necesarias para la consecución de su objetivo.

Grupos de Trabajo del CONAIF

Para el logro de su objetivo, el Consejo Nacional de Inclusión Financiera estableció grupos de trabajo para elaborar propuestas de políticas públicas que se presenten y discutan por los miembros del Consejo. Los grupos de trabajo se conforman de la siguiente manera:

I. Medición y divulgación de la Inclusión Financiera
II. Modelos de negocio para promover la Inclusión Financiera
III. Protección al consumidor

A su vez, el Consejo se coordina con el Comité de Educación Financiera integrado por las autoridades supervisoras y reguladoras del sistema financiero, así como directores generales de la Banca de Desarrollo.

1 Acuerdo por el que se crea el Consejo Nacional de Inclusión Financiera, Diario Oficial de la Federación, México, 3 de octubre de 2011.
### Objetivos de los grupos de trabajo del CONAIF

#### Medición y divulgación de la Inclusión Financiera

<table>
<thead>
<tr>
<th>Objetivos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>a)</strong> Presentar información estadística a los miembros del Consejo sobre el estado de la Inclusión Financiera en el país;</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>b)</strong> Coordinar esfuerzos entre los integrantes del Consejo para el diseño de instrumentos de medición;</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>c)</strong> Recopilar información entre los miembros del Consejo para la elaboración del Reporte de Inclusión Financiera;</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>d)</strong> Identificar las posibles causas que determinan los valores de los indicadores de Inclusión Financiera, así como las posibles barreras que impiden un mayor grado de Inclusión Financiera medida a través de los indicadores disponibles. Dicho diagnóstico constituye el fundamento para diseñar políticas públicas susceptibles de ser implementadas;</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>e)</strong> Participar de las iniciativas internacionales sobre medición de Inclusión Financiera, y</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>f)</strong> Coordinar iniciativas con otras dependencias de la administración pública sobre temas de medición de Inclusión Financiera.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>g)</strong> Publicar estadísticas, avances e impactos en materia de Inclusión Financiera.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

#### Modelos de negocio para promover la Inclusión Financiera

<table>
<thead>
<tr>
<th>Objetivos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>a)</strong> A partir de las necesidades prioritarias en materia de Inclusión Financiera que revelen los reportes del Grupo de medición y divulgación de la Inclusión Financiera, así como de las áreas de oportunidad que se identifiquen en la ENIF, proponer la instrumentación de modelos financieros innovadores acordes a las características de la población que ayuden a expandir el acceso y uso de servicios financieros por parte de la población.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>b)</strong> Monitorear y coordinar con el sector privado la instrumentación de nuevos modelos de negocio y en caso de fallas de mercado, identificar necesidades en el marco regulatorio financiero para favorecer el desarrollo de nuevos modelos de Inclusión Financiera.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>c)</strong> Definir la ruta crítica para concluir la incorporación de todos los beneficiarios de programas gubernamentales al esquema de medios de pagos electrónicos.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>d)</strong> Analizar y proponer mecanismos para promover el acceso a medios de pagos electrónicos y para abaratar su uso, así como promover la utilización de medios de pago eficientes.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>e)</strong> Identificar y analizar las características y necesidades específicas de la población que recibe remesas.</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Objetivos de los grupos de trabajo del CONAIF

Protección al consumidor

Este grupo de trabajo está coordinado por Banco de México y la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios del Sistema Financiero y tiene los siguientes objetivos:

a) Identificar, analizar y proponer acciones para solucionar cualquier factor que atenta contra el usuario de productos financieros, especialmente aquellos que limiten o obstaculicen la Inclusión Financiera.

b) Adoptar las mejores prácticas internacionales en materia de protección al consumidor cuidando especialmente a los usuarios potenciales o que comiencen el uso de servicios financieros.

c) Analizar las propuestas que emanan de este órgano en materia de Inclusión Financiera, cuidando en todo momento los aspectos de protección al consumidor.

Comité de Educación Financiera

Entre las funciones del Comité destacan:

a) Constituirse en un mecanismo de coordinación de las instituciones que participan en el sistema financiero, con el fin de lograr que todos los esfuerzos que se realicen estén alineados a una sola directriz.

b) Proponer nuevas acciones y esfuerzos en materia de educación financiera, en particular medidas de mediano y largo plazo.

c) Establecer metodologías de medición e indicadores de educación financiera.

Secciones del reporte

En esta cuarta entrega del Reporte de Inclusión Financiera, por primera vez, se presenta información estadística de seguros, microseguros, ahorro para el retiro, seguro de depósito y pagos gubernamentales. El reporte cubre las cuatro dimensiones de la definición de inclusión financiera adoptada por México: acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor, y a la vez, se enriquece con un diagnóstico de la situación de la Inclusión Financiera del país elaborada por Banco de México.

Para cada dimensión hay diversos instrumentos de medición acordes para su estudio y el presente reporte cubre varias dimensiones a través de la información por el lado de la oferta. Esta información se verá complementada con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, cuyos resultados serán publicados en septiembre de 2012.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Dimensiones</th>
<th>Acceso</th>
<th>Uso</th>
<th>Educación Financiera</th>
<th>Protección al Consumidor</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Instrumentos de medición</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Reportes regulatorios</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Germincharacterización de infraestructura</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Puntos de acceso por cada 10,000 adultos</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>% de municipios con al menos un punto de acceso</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>% de población que vive en municipios con al menos un punto de acceso</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>% de adultos con al menos un tipo de cuenta de depósitos regulada</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>% de adultos con al menos un tipo de cuenta de crédito, regulada</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

AFI
El reporte se compone de cinco partes:

I. Acceso
La primera parte de este reporte (capítulo 1) incluye un análisis nacional, estatal y municipal de los principales canales de acceso: sucursales, cajeros automáticos, terminales punto de venta y correspondenciales, así como de la población adulta con la posibilidad de cobertura a través de ellos. Asimismo, se incorporan cifras de los usuarios de la Banca por Internet y se han añadido por primera vez cifras de los contratos de captación que utilizan la Banca móvil.

II. Uso
La segunda parte corresponde a la dimensión del uso de los servicios financieros, y en ella, se presentan los productos de captación, complementados con información del seguro de depósito (capítulo 2), los productos de crédito (capítulo 3), las principales transacciones, como los retiros de efectivo, pagos en comercios, transferencias electrónicas de fondos, incluyendo las remesas (capítulo 4), los seguros y microseguros (capítulo 5), el Sistema de Ahorro para el Retiro (capítulo 6), los pagos gubernamentales y el apoyo de programas sociales (capítulo 7).

III. Educación Financiera
La tercera parte (capítulo 8) está dedicada a esbozar los esfuerzos tanto nacionales como internacionales en la dimensión de educación financiera. En este sentido, se abordan las perspectivas del Comité de Educación Financiera, la Red Internacional de Educación Financiera (International Network on Financial Education, INFE) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) para identificar los beneficios, así como los principios básicos y de alto nivel para la formulación y evaluación de programas y estrategias nacionales de educación financiera.

IV. Protección al Consumidor
La cuarta parte del reporte (capítulo 9) aborda la dimensión de protección al consumidor a través de perspectivas de la AFI y la OCDE, que describen a los actores principales involucrados en el cumplimiento de ésta, los tipos de protección característicos y un conjunto de principios de alto nivel como contribución al desarrollo de la dimensión en la Inclusión Financiera. Asimismo, se construye un indicador básico de protección al consumidor a partir de la información de las acciones de atención realizadas por la CONDUSEF.

V. Diagnóstico
Finalmente, el reporte presenta (capítulo 10) un diagnóstico general de la situación de la Inclusión Financiera en México y se propone un Índice de acceso y uso para las diferentes entidades federativas del país.
La Inclusión Financiera se compone de cuatro dimensiones: acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor.

El acceso hace referencia al número de puntos de acceso a los servicios financieros en determinado municipio, estado o país, es decir, la infraestructura financiera o canales de distribución a través de los cuales se ofrecen servicios financieros.

Los puntos de acceso que hay en México son las sucursales, los corresponsales bancarios, los cajeros automáticos, las terminales punto de venta y, más recientemente, la Banca móvil y la Banca por Internet.
La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) ha definido un conjunto de indicadores básicos que se utilizan para explicar el nivel de infraestructura en un país, así como el nivel de cobertura que tiene la población. Estos indicadores son fundamentales para conocer la evolución de la infraestructura financiera, hacer comparativos internacionales y realizar un diagnóstico que permita fijar metas a futuro.

Los indicadores que se utilizan para esta sección del reporte se analizan a través de distintas clasificaciones. Éstas son complementarias, y se muestran en el cuadro 1.1.

**Cuadro 1.1 Clasificaciones de estudio para el acceso**

**Histórica**
Información trimestral a partir de diciembre 2009

**Geográfica**
Nacional, estatal, municipal

**Demográfica**
La población se agrupa en seis categorías: rural, en transición, semi-urbano, urbano, semi-metropolitano y metropolitano

*Fuente: CNBV*

En esta sección se analiza la información del sector bancario (Banca Comercial y Banca de Desarrollo), las Entidades de Ahorro y Crédito Popular (Cooperativas y Microfinancieras) y la información de los corresponsales bancarios, que consisten en terceros contratados por una institución bancaria, para llevar a nombre de ésta el manejo de servicios financieros en ubicaciones donde no hay presencia de sucursales bancarias.

La gráfica 1.2 presenta el número de instituciones financieras supervisadas que operan a diciembre 2011. De las 42 instituciones de Banca Múltiple, 15 de ellas operan, al día de hoy, con corresponsales bancarios.

Por otro lado, la Banca de Desarrollo permanece con dos instituciones con atención directa al público: Bansef y Banjército, mientras que las Cooperativas cuentan con 63 instituciones, las Sociedades Financieras Populares (Sofipos) con 38, las Sociedades Financieras de Objeto Limitado (Sofoles) con 17 y las Uniones de Crédito con 127.

**Gráfica 1.2 Número de instituciones financieras**

*Fuente: CNBV, diciembre 2011*

---

La AFI ha definido una serie de indicadores básicos (Core Indicators) para la medición y diagnóstico de la dimensión de acceso. Este conjunto de indicadores es un primer paso para establecer una línea basal de medición y así comprender la Inclusión Financiera a nivel internacional. Asimismo, son una herramienta para plantear y dar seguimiento a políticas relacionadas con esta materia. Los tres indicadores básicos de acceso se muestran en la gráfica 1.3.

### Gráfica 1.3 Conjunto de indicadores básicos de acceso definidos por la Alianza para la Inclusión Financiera

- **Número de puntos de acceso por cada 10,000 adultos.**
- **Porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso.**
- **Porcentaje de la población adulta que tiene un punto de acceso en al menos un punto de acceso.**

*Fuente: AFI, 2011*

Los datos e indicadores del presente reporte provienen de los reportes regulatorios que periódicamente entregan las instituciones financieras supervisadas a la CNBV, es decir, información por parte de la oferta. Para conocer la información del lado de la demanda, se realizó la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en el mes de mayo del año en curso, cuyo levantamiento estuvo a cargo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Los resultados de la ENIF se darán a conocer en el segundo semestre de 2012.

Por otro lado, el Banco Mundial ha lanzado un proyecto, cuyo objetivo es construir una colección de indicadores de Inclusión Financiera que sean comparables entre los diferentes países, y a la vez, comparables a través del tiempo a una escala global. Dicho proyecto, llamado el Global Financial Inclusion Index (Finindex), medirá consistentemente los indicadores de demanda por parte de los individuos en el uso de los productos financieros en diferentes países y a lo largo del tiempo. La primera versión de estos datos se presentó en el mes de abril. Es importante destacar que estos indicadores sirven para hacer una comparación internacional; sin embargo, sería deseable que el desarrollo y estimación de los indicadores fueran realizados por los propios países, estableciendo los mecanismos y capacidades técnicas para su implementación. De no hacerlo así, el grado de sostenibilidad de las políticas públicas de Inclusión Financiera estará determinado por la presencia de iniciativas internacionales.
Indicadores a nivel nacional

En esta sección se presentan los indicadores relevantes a nivel nacional, comenzando con los puntos de acceso para cada uno de los canales, y posteriormente, los indicadores de cobertura. Para algunos de estos canales, los datos se muestran trimestralmente desde diciembre de 2009 (4T09) al cierre de diciembre de 2011 (4T11), de acuerdo con los datos disponibles.

- El número de sucursales por cada 10,000 adultos se ha incrementado de 1.74 en el cuarto trimestre de 2009 (4T09) a 1.83 sucursales por cada 10,000 adultos al cuarto trimestre de 2011 (4T11), lo que significa un incremento del 9%.

- De todos los canales de acceso, los correspondios bancarios son aquellos que han presentado el mayor incremento porcentual, pues iniciaron operaciones en el último trimestre de 2010, y al día de hoy cuentan con 21,071 módulos. El último trimestre de 2011 es el que presenta el mayor incremento, pues del 3T11 al 4T11 presentan un aumento del 69%.

- Los cajeros automáticos se han mantenido estables, con indicadores entre los 4.41 (en el 4T09) y 4.72 (en el 1T11) cajeros automáticos por cada 10,000 adultos.

- A diciembre de 2011, el indicador demográfico de TPV’s es de 65.41 por cada 10,000 adultos. En los últimos dos años, han presentado un incremento de 75,287 terminales, lo que representa el 12%.

- Las cuentas ligadas a un teléfono celular son el canal más innovador de acceso. A diciembre de 2011, se tienen 13.63 contratos relacionados a la Banca móvil por cada 10,000 adultos.

- En el cuarto trimestre de 2009 (4T09) había 1,398 usuarios de Banca por Internet por cada 10,000 adultos. Para el cuarto trimestre de 2011 (4T11), esta cifra aumentó a 2,103 usuarios de Banca por Internet por cada 10,000 adultos.

- El porcentaje de municipios con al menos un punto de acceso (sucursales, correspondios bancarios y cajeros automáticos) es de 65% (1,601 municipios) en los cuales habita el 96% (76.9 millones) de la población adulta.

Puntos de acceso

Sucursales

Las sucursales han tenido un comportamiento estable en los dos últimos años, ya que, a pesar de haber crecido en números absolutos, la población adulta también ha crecido⁴, y por lo tanto, el indicador del número de sucursales por cada 10,000 adultos a nivel nacional ha permanecido alrededor de 1.80 sucursales. La gráfica 1.4 muestra la evolución de la infraestructura de sucursales en números absolutos y el indicador demográfico por cada 10,000 adultos. Del 4T09 al 4T11, las sucursales han incrementado 10%, es decir, ha habido un aumento de 1,307 sucursales.

⁴ El presente reporte utiliza las cifras de la población adulta del INEGI del Censo de Población y Vivienda 2010.
Del total de sucursales del país al cierre de 2011, el 81.4% corresponden a la Banca Comercial (11,911), el 3.8% corresponde a la Banca de Desarrollo (551), 7.9% a las Cooperativas (1,155) y el restante 6.9% a las Microfinancieras (1,014). Por su parte, los corresponsales bancarios cuentan con 21,071 puntos de contacto.

A esta misma fecha, el número de sucursales disponibles a nivel nacional, tomando en cuenta a la Banca Comercial, de Desarrollo, Cooperativas y Microfinancieras, es de 1.83 por cada 10,000 adultos. Al incorporar los corresponsales bancarios, este indicador aumenta a 4.47 puntos de acceso por cada 10,000 adultos, dando como resultado un total de 35,702 puntos de acceso, tal como se muestra en la gráfica 1.5. Es decir, un incremento del 144% en el número de puntos de acceso que sólo considera sucursales.

Fuente: CNBV, diciembre 2011
Correspondencia bancaria

Para los correspondencia bancarios, desde su implementación en el último trimestre de 2010, la evolución ha sido significativa. Del 3T10 al 4T11, el número de puntos de acceso para este canal ha aumentado en 248% (de 6,050 a 21,071 correspondencia bancaria). Sin embargo, el crecimiento más significativo para este canal se dio en el último trimestre, donde aumentaron en 69%, pasando de 12,468 (3T11) puntos de acceso a 21,071 (4T11). Este aumento considerable se debió a la incorporación de los módulos de correspondencia bancaria de la cadena de tiendas de conveniencia OXXO. Estos cambios se pueden apreciar en la gráfica 1.6.

**Gráfica 1.6 Evolución histórica de las correspondencia bancarias**

![Gráfica de crecimiento de correspondencia bancaria](image)

Fuent: CNBV

Del total de correspondencia bancaria en el país, al cierre de 2011, OXXO cuenta con el mayor porcentaje de módulos (47.3%), seguido por Wal-Mart (7.9%) y Telecomm (7.6%). En la gráfica 1.7 se puede apreciar la composición del total de módulos de correspondencia bancaria.

---

5 El primer banco autorizado para operar con correspondencia fue Banco Wal-Mart el 12 de octubre de 2009, a través de los comercios de Nuevo Wal-Mart de México, Suburbia y Operatoria Vips. Este corresponsal inició con operaciones de depósitos, retiros y consultas de saldo.

6 La información de correspondencia bancaria se reporta a partir de este periodo, debido a la fecha de su implementación, por lo que las comparaciones se realizaron con respecto al último trimestre (3T10).
Gráfica 1.7 Número de corresponsales bancarios por comercio

Los corresponsales bancarios en México

Al cierre de diciembre de 2011, las instituciones bancarias establecieron contratos de corresponsalía con 29 distintos comercios y programas de corresponsalía, sumando los 21,071 puntos de acceso a la oferta de servicios financieros en el país en el 4T11. Las instituciones bancarias que actualmente ofrecen este servicio son 15:

Instituciones bancarias que operan con corresponsales:
- Afirme
- American Express
- Banamex
- Banco Wal-Mart
- BanCoppel
- Banorte
- Bansefi
- BBVA Bancomer
- Compartamos
- HSBC
- Inbursa
- Invex
- Monex
- Santander
- Scotiabank

Agentes bancarios:
- 7 Eleven México
- Afirme, Pequeños Comercios
- Assis Tu Vestir
- Banamex Aquí
- Blockbuster De México
- Bodegas California
- Cadena Comercial Oxxo
- Coppel
- Credito Firme
- Diconsa Sa De Cv
- Farmacias Benavides
- Farmacias Guadalajara
- Mercantil H S
- Nueva Wal-Mart De México
- Operadora Vips
- Oxxo Express
- Productos De Consumo Z
- Proveedora Comercial de Monclova
- Radio Shack De México
- Regio Tecasa
- Sanborn Hermanos
- Sears Roebuck De México
- Suburbia
- Super Rams
- Surtifirme
- Telecomunicaciones De México
- Tiendas Chedraui
- Tiendas Comercial Mexicana
- Tiendas Soriana
Cabe destacar que "Banamex Aquí" comprende programas de corresponsalía con 563 pequeños comercios distintos. Los otros dos comisionistas de Banamex son Sortena y Telecomm, que generan un total de 565 comercios que operan con Banamex. Por otro lado, Afirme Pequeños Negocios, agrupa a los comisionistas del banco Afirme con personalidad jurídica de personas físicas.

Las operaciones que pueden realizarse en dichos corresponsales fueron determinadas por cada banco y autorizadas por la CNBV. La regulación permite efectuar a través de corresponsales bancarios las siguientes operaciones:

**Operaciones realizables con corresponsales**

- Recepción de depósitos
- Pago de cheques
- Retiro de efectivo
- Apertura de cuentas transaccionales de bajo riesgo nivel 2
- Pago de servicios
- Pago de créditos
- Situaciones de fondos

Sin embargo, en la actualidad, la mayoría de las operaciones instrumentadas se concentran en el pago de créditos (11 bancos), recepción de depósitos (11 bancos) y retiro de efectivo (9 bancos). En el cuadro siguiente se presentan las operaciones que puede ofrecer cada institución bancaria. Es importante señalar que, para cada corresponsal, pueden autorizarse diferentes operaciones, independientemente del banco al cual están asociados.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Afirme</th>
<th>American Express</th>
<th>Banamex</th>
<th>Banco Wal-Mart</th>
<th>BanCoppel</th>
<th>Banorte</th>
<th>Bansefi</th>
<th>BBVA Bancomer</th>
<th>Compartamos</th>
<th>HSBC</th>
<th>Inbursa</th>
<th>Invex</th>
<th>Monex</th>
<th>Santander</th>
<th>Scotiabank</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV, diciembre 2011

7 Las situaciones de fondos son órdenes de pago que se generan mientras se autoriza una operación.
Cajeros automáticos

Los cajeros automáticos, por su parte, se han mantenido estables en los últimos dos años. El indicador de cajeros automáticos por cada 10,000 adultos para el 4T09 era de 4.41, mientras que para el cierre de 2011 ascendió a 4.72. De diciembre de 2009 a diciembre de 2011, los cajeros automáticos se han incrementado 9%, es decir, han pasado de 33,801 a 36,803 cajeros a nivel nacional.

La gráfica 1.8 muestra la evolución de los cajeros automáticos en números absolutos y el indicador demográfico por cada 10,000 adultos. Se observa una reducción en el número de cajeros automáticos del 1.6% en el 2T11 debido a disminuciones en el número de cajeros del banco Bansi (de 3,066 en el 1T11, a 2,416 cajeros en el 2T11, y de esta cifra, a 1,940 cajeros en el 3T11).

**Gráfica 1.8 Evolución histórica de los cajeros automáticos**

<table>
<thead>
<tr>
<th>año</th>
<th>Número de cajeros automáticos</th>
<th>Cajeros automáticos por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4T09</td>
<td>33,801</td>
<td>4.41</td>
</tr>
<tr>
<td>1T10</td>
<td>34,717</td>
<td>4.53</td>
</tr>
<tr>
<td>2T10</td>
<td>35,148</td>
<td>4.58</td>
</tr>
<tr>
<td>3T10</td>
<td>36,028</td>
<td>4.62</td>
</tr>
<tr>
<td>4T10</td>
<td>36,329</td>
<td>4.66</td>
</tr>
<tr>
<td>1T11</td>
<td>36,759</td>
<td>4.72</td>
</tr>
<tr>
<td>2T11</td>
<td>36,186</td>
<td>4.53</td>
</tr>
<tr>
<td>3T11</td>
<td>36,098</td>
<td>4.32</td>
</tr>
<tr>
<td>4T11</td>
<td>36,803</td>
<td>4.61</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Fuente: CNBV*

**Terminales punto de venta**

El número de TPV’s se ha incrementado 17% del 4T09 al 4T11, pasando de 58.27 (44,792 TPV’s) a 65.41 (522,079) terminales punto de venta por cada 10,000 adultos; esto significa que en dicho periodo ha habido un incremento de 75,287 terminales. El incremento máximo se presentó en el último trimestre de 2011, con un aumento del 4.4%, es decir, 21,785 TPV’s adicionales.

La gráfica 1.9 muestra la evolución histórica de este canal de acceso.

**Gráfica 1.9 Evolución histórica de las terminales punto de venta**

<table>
<thead>
<tr>
<th>año</th>
<th>Número de TPV’s</th>
<th>TPV’s por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4T09</td>
<td>44,792</td>
<td>58.27</td>
</tr>
<tr>
<td>1T10</td>
<td>44,459</td>
<td>57.73</td>
</tr>
<tr>
<td>2T10</td>
<td>46,090</td>
<td>60.05</td>
</tr>
<tr>
<td>3T10</td>
<td>46,796</td>
<td>60.00</td>
</tr>
<tr>
<td>4T10</td>
<td>49,299</td>
<td>61.91</td>
</tr>
<tr>
<td>1T11</td>
<td>52,747</td>
<td>63.25</td>
</tr>
<tr>
<td>2T11</td>
<td>51,839</td>
<td>62.44</td>
</tr>
<tr>
<td>3T11</td>
<td>53,238</td>
<td>62.68</td>
</tr>
<tr>
<td>4T11</td>
<td>522,079</td>
<td>65.41</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Fuente: CNBV*
Banca móvil

El número de contratos que utiliza la Banca por celular se comenzó a reportar a partir del segundo trimestre de 2011. A diciembre de 2011, el indicador demográfico es de 13.63 contratos que utilizan la Banca móvil por cada 10,000 adultos. Su comportamiento histórico se puede apreciar en la gráfica 1.10.

Si bien el desarrollo del canal de servicios financieros móviles aún se encuentra en una etapa inicial, se ha establecido la base de medición y conforme evolucione la adopción de modelos de negocio, las estadísticas de oferta y demanda nos permitirán conocer su comportamiento temporal. Para este canal de acceso en particular, se espera un crecimiento significativo en el próximo año.

Gráfica 1.10 Evolución histórica de los contratos que utilizan celular

Al cierre de diciembre de 2011, la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) reporta 94.5 millones de suscripciones a teléfonos celulares móviles*. Si se obtiene la proporción del número de usuarios que utilizan la Banca móvil del total de suscripciones a celulares, como se observa en la gráfica 1.11, se puede apreciar que estos contratos tan sólo representan el 0.12% del total de suscripciones.

Gráfica 1.11 Contratos que utilizan la Banca móvil como proporción de suscripciones a teléfonos celulares

Fuente: COFETEL y CNBV, diciembre 2011

---

* Las suscripciones a teléfonos celulares son reportadas para la población total.
Banca por Internet

El servicio de Banca por Internet permite a los usuarios realizar, por este medio, consultas de saldos, transferencias electrónicas de fondos interbancarias (mismo día o programadas), traspasos mismo banco, pagos de tarjetas de crédito, pagos de servicios, pagos de impuestos, entre otros.

El número de usuarios de Banca por Internet se ha incrementado 45% en los últimos dos años, pasando de 1,398 usuarios por cada 10,000 adultos (11 millones de usuarios en total) en el 4T09 a 2,103 (16.6 millones de usuarios en total) en el 4T11; esto es, 5.6 millones de usuarios adicionales en total. La gráfica 1.12 muestra la evolución histórica de este canal de acceso.

**Gráfica 1.12 Evolución histórica del número de usuarios de Banca por Internet**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Usuarios de Banca por Internet (millones)</th>
<th>Usuarios por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4T09</td>
<td>1,398</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1T10</td>
<td>1,519</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2T10</td>
<td>1,715</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3T10</td>
<td>1,771</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4T10</td>
<td>1,827</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>1T11</td>
<td>1,833</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2T11</td>
<td>1,887</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>3T11</td>
<td>1,962</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4T11</td>
<td>2,303</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: Banco de México

Del total de usuarios de Internet, 7 de cada 10 realizan operaciones financieras mediante la Banca en línea, como se observa en la gráfica 1.13 y más de la mitad de ellos llevan más de dos años usando este mecanismo.

**Gráfica 1.13 Usuarios que realizan operaciones bancarias**

- 73% Realizan operaciones bancarias por internet
- 27% No realizan operaciones bancarias por internet

Fuente: Estudio sobre la Banca por Internet en México, AMFIN, 2011.

De 2009 a 2011, se incrementó en 10% el uso de la Banca por Internet, tanto a nivel de trabajo como personal (gráfica 1.14).

---

9 Las transferencias mismo día se realizan por medio del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) el cual fue desarrollado por el Banco de México, quien lo administra, para permitir a los clientes de los bancos enviar y recibir transferencias electrónicas de dinero en menos de un minuto.
En la gráfica 1.15 se observan las actividades que se realizan al usar la Banca por Internet, siendo la consulta de saldos la más frecuente entre los usuarios, pues el 95% la realiza. A ésta, le sigue el pago de servicios con el 57%.

**Cobertura**

Con base en los indicadores establecidos por la AFI, se ha definido la medición de la cobertura de los servicios financieros mediante dos indicadores, mostrados en la gráfica 1.16. A partir de estos indicadores, es posible estudiar la cobertura por canal y en conjunto, y así realizar comparativos.
Analizando cada uno de los canales de acceso por separado, se puede observar de manera histórica\textsuperscript{10} que el 43\% de los municipios (1,054) con acceso a sucursales que se tenía en el 4T09, ahora se ha incrementado a un 45\% (1,095 municipios). Por otro lado, el número de municipios con acceso para los corresponsales bancarios es el que ha presentado mayores cambios, con un incremento del 18\% (de 1,142 municipios en el 3T10 a 1,351 en el último trimestre de 2011). Los cajeros también muestran un crecimiento del 18\%, pero a partir de diciembre de 2009, mientras que las terminales punto de venta han permanecido relativamente constantes. Estos datos son observables en la tabla 1.17.

\textbf{Integración de sucursales y corresponsales}

En términos de cobertura municipal, el impacto de incorporar los corresponsales bancarios como puntos de acceso fue del 29\% (308 municipios adicionales) en el 3T10, periodo donde comenzaron a operar, mientras que al cierre del 2011, el impacto es del 35\%, es decir, 383 municipios adicionales. La gráfica 1.18 ilustra el impacto de los corresponsales en los municipios de manera histórica.

\textsuperscript{10} Desde 4T09 a 1T11 no se contaba con información de TPV's a nivel municipal, por lo que la tabla 1.17 y las gráficas subsecuentes no muestran cambios en la cobertura para ese canal de acceso.
De igual manera, existe un impacto positivo en el número de adultos con posibilidad de tener acceso. El incremento es del 4% para todos los períodos, excepto para el 4T11, cuyo impacto es del 5%. Al analizar el número de adultos con posibilidad de acceso, se observa que éste ha crecido de los 72.7 millones de adultos (89% del total de adultos) en el 3T10 a 75.8 millones al cierre del 4T11 (95%). Lo anterior se presenta en la gráfica 1.19.
A diciembre 2011, la Banca Comercial tiene la mayor presencia de sucursales a nivel municipal (864 municipios), seguida por las Cooperativas (496 municipios) y la Banca de Desarrollo (416 municipios). Las Microfinancieras son las instituciones con menor presencia de sucursales, pues sólo están presentes en 368 municipios. Esto se puede apreciar en la gráfica 1.20.

**Gráfica 1.20 Cobertura de municipios por tipo de institución financiera**

Fuente: CENB, diciembre 2011

La Banca de Desarrollo desempeña un papel importante al tener presencia en municipios que no cuentan con sucursales de la Banca Comercial. Bansefi, en particular, tiene presencia en poco más de 100 municipios de tipo rural, en transición y semi-urbanos que no tienen sucursales de ninguna otra institución financiera de la Banca. De éstos, 76 municipios tampoco cuentan con una sucursal de alguna Cooperativa o Microfinanciera.

**Integración de los canales de acceso**

Si se toma en cuenta la cobertura de municipios por medio de puntos de acceso\(^{11}\) (aquellos donde se puede disponer de efectivo, es decir, sucursales, correspondas y cajeros automáticos), ésta es del 65% (1,601) de los municipios, con 96% (76.9 millones) de la población adulta.

Considerando la totalidad de los canales\(^{12}\), a diciembre de 2011, el 71% de los municipios del país (1,745) tiene al menos un punto de acceso. Esto implica que 77.6 millones de adultos tienen la posibilidad de acceder al sistema financiero, lo cual equivale al 97% de los adultos totales. La evolución y aportación de cada uno de los canales se puede observar de manera histórica en la gráfica 1.21.

---

\(^{11}\) Puntos de acceso regulados en donde se pueden realizar retiros y depósitos (cash in, cash out).

\(^{12}\) Es decir, incluyendo sucursales, correspondas bancarias, cajeros automáticos y terminales punto de venta.
Gráfica 1.21 Cobertura de los diferentes canales de acceso por trimestre

<table>
<thead>
<tr>
<th>Adultos con posibilidad de acceso al menos un canal:</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>70.8 M</td>
</tr>
<tr>
<td>% adultos con posibilidad de acceso a al menos un canal:</td>
</tr>
<tr>
<td>92%</td>
</tr>
<tr>
<td>% de municipios con al menos un canal de acceso:</td>
</tr>
<tr>
<td>51%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV
Indicadores a nivel estatal

La información presentada en esta sección corresponde únicamente al periodo de diciembre de 2011 debido a la complejidad que representa mostrar información histórica para cada una de las entidades federativas.

- Colima es la entidad federativa con el mayor número de sucursales: 2.9 por cada 10,000 adultos, y Nuevo León es el estado con el mayor número de corresponsales por cada 10,000 adultos (6.4).

- Quintana Roo es el estado con el mayor número de cajeros automáticos y TPV’s por cada 10,000 adultos (10 y 244.1, respectivamente).

- El Distrito Federal es la entidad federativa con el mayor número de contratos por cada 10,000 adultos que utilizan la Banca móvil (111.1), presentando una cifra mucho mayor a la nacional (13.6).

- 7 entidades federativas cuentan con cobertura total de sus municipios por medio de sucursales. Este número se incrementa a 11 al agregar los corresponsales bancarios.

- Oaxaca es la entidad federativa del país con la menor proporción de municipios con cobertura. Al tomar en cuenta las sucursales, corresponsales y cajeros automáticos, el 25% de sus municipios cuenta con cobertura por medio de al menos uno de ellos.

Puntos de acceso

A continuación, en la tabla 1.22, se presentan los puntos de acceso por entidad federativa. En términos de valores absolutos, el Distrito Federal es la entidad con más sucursales, cajeros automáticos, terminales punto de venta y contratos que utilizan celular; sin embargo, Nuevo León es la entidad federativa con más corresponsales.

Considerando a las sucursales y los corresponsales como el universo de puntos de acceso, se obtiene que los estados con mayor impacto positivo, en términos de puntos de acceso mediante un corresponsal, son Tamaulipas (donde el 77% de los puntos de acceso son mediante un corresponsal), Baja California (75%), Coahuila (73%), Sonora (72%) y Nuevo León (71%).

En términos de indicadores demográficos, al cierre de diciembre de 2011, Colima es la entidad federativa con el mayor indicador de sucursales, seguida por el Distrito Federal y Nuevo León. Quintana Roo destaca por tener los indicadores demográficos más altos de cajeros automáticos y terminales punto de venta. Por último, el Distrito Federal cuenta con el mayor indicador demográfico de contratos que utilizan celular. Estos resultados se apreciar de forma visual en el mapa 1.1; las cifras correspondientes se pueden apreciar en el Anexo 1.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Población adulta</th>
<th>Sucursales</th>
<th>Correspondentes</th>
<th>Cajeros automáticos</th>
<th>TPV's</th>
<th>Contratos que utilizan celular</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>810,759</td>
<td>136</td>
<td>270</td>
<td>522</td>
<td>6,862</td>
<td>317</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>2,253,184</td>
<td>365</td>
<td>1,102</td>
<td>1,665</td>
<td>17,441</td>
<td>773</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>458,554</td>
<td>109</td>
<td>189</td>
<td>365</td>
<td>9,045</td>
<td>287</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>585,953</td>
<td>107</td>
<td>77</td>
<td>303</td>
<td>3,471</td>
<td>344</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>1,951,216</td>
<td>370</td>
<td>979</td>
<td>1,306</td>
<td>14,421</td>
<td>1,740</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>472,950</td>
<td>136</td>
<td>143</td>
<td>275</td>
<td>3,945</td>
<td>129</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>3,151,533</td>
<td>358</td>
<td>418</td>
<td>593</td>
<td>7,406</td>
<td>850</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>2,424,064</td>
<td>438</td>
<td>695</td>
<td>1,318</td>
<td>16,632</td>
<td>1,634</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>6,913,542</td>
<td>1,961</td>
<td>1,776</td>
<td>5,825</td>
<td>95,170</td>
<td>76,822</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>1,137,201</td>
<td>148</td>
<td>298</td>
<td>328</td>
<td>4,802</td>
<td>274</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>3,779,185</td>
<td>670</td>
<td>785</td>
<td>1,364</td>
<td>20,307</td>
<td>747</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>2,264,184</td>
<td>301</td>
<td>425</td>
<td>603</td>
<td>7,573</td>
<td>638</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>1,875,609</td>
<td>239</td>
<td>326</td>
<td>527</td>
<td>5,856</td>
<td>269</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>5,214,266</td>
<td>1,305</td>
<td>1,565</td>
<td>2,704</td>
<td>45,553</td>
<td>2,472</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>10,621,948</td>
<td>1,553</td>
<td>1,788</td>
<td>3,512</td>
<td>46,480</td>
<td>4,303</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>3,046,758</td>
<td>567</td>
<td>498</td>
<td>772</td>
<td>13,329</td>
<td>357</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>1,287,163</td>
<td>245</td>
<td>317</td>
<td>523</td>
<td>8,162</td>
<td>601</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>769,884</td>
<td>141</td>
<td>196</td>
<td>301</td>
<td>4,307</td>
<td>357</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>3,394,205</td>
<td>506</td>
<td>2,165</td>
<td>3,010</td>
<td>35,024</td>
<td>6,852</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>2,614,567</td>
<td>341</td>
<td>301</td>
<td>531</td>
<td>6,342</td>
<td>369</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>3,980,085</td>
<td>584</td>
<td>703</td>
<td>1,091</td>
<td>16,881</td>
<td>397</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>1,282,872</td>
<td>331</td>
<td>427</td>
<td>773</td>
<td>11,916</td>
<td>728</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>944,046</td>
<td>208</td>
<td>363</td>
<td>944</td>
<td>23,046</td>
<td>736</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>1,799,393</td>
<td>255</td>
<td>325</td>
<td>631</td>
<td>8,509</td>
<td>493</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>1,980,225</td>
<td>374</td>
<td>766</td>
<td>858</td>
<td>14,415</td>
<td>652</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>1,894,678</td>
<td>368</td>
<td>945</td>
<td>1,152</td>
<td>16,549</td>
<td>485</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>1,589,074</td>
<td>224</td>
<td>276</td>
<td>586</td>
<td>6,518</td>
<td>659</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>2,366,026</td>
<td>422</td>
<td>1,404</td>
<td>1,576</td>
<td>14,331</td>
<td>1,517</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>811,899</td>
<td>93</td>
<td>124</td>
<td>217</td>
<td>2,230</td>
<td>81</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>5,510,613</td>
<td>779</td>
<td>883</td>
<td>1,811</td>
<td>21,324</td>
<td>2,174</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>1,420,659</td>
<td>249</td>
<td>304</td>
<td>572</td>
<td>10,397</td>
<td>543</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>1,034,697</td>
<td>148</td>
<td>218</td>
<td>265</td>
<td>3,235</td>
<td>251</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td>79,820,742</td>
<td>14,631</td>
<td>21,071</td>
<td>36,803</td>
<td>522,079</td>
<td>108,111</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional sin DF</strong></td>
<td>72,907,200</td>
<td>12,670</td>
<td>19,295</td>
<td>30,978</td>
<td>426,909</td>
<td>31,989</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV, diciembre 2011
Mapa 1.1 Indicadores demográficos por entidad federativa

Fuente: CNBV, diciembre 2011
En la tabla 1.23 se presentan las entidades federativas con el mayor y menor número de sucursales y corresponsales de acuerdo al tipo de institución financiera.

En ella se observa que Campeche es uno de los estados con mayor presencia de la Banca Comercial, mientras que Oaxaca cuenta con alta presencia de sucursales de Cooperativas; sin embargo, sigue siendo un estado con baja cobertura debido al número de municipios y a su extensión territorial.

Por otro lado, tanto Baja California como Baja California Sur no cuentan con la presencia de Cooperativas, y el primero de éstos, cuenta con baja presencia de la Banca Comercial, Banca de Desarrollo y Microfinancieras, respecto del resto de los estados, a pesar de tener sucursales en todos sus municipios. Asimismo, este estado, conformado por 5 municipios, no cuenta con corresponsales bancarios en la totalidad de ellos.

Finalmente, Chiapas, a pesar de tener una baja presencia de Cooperativas, tiene alta presencia de la Banca de Desarrollo y de Microfinancieras en comparación con el resto de los estados.

### Tabla 1.23 Estados con mayor y menor presencia de instituciones

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>Estados con mayor presencia</th>
<th>Estados con menor presencia</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Banca Comercial</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>47.7%</td>
<td>Baja California</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>42.9%</td>
<td>Coahuila</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>40.0%</td>
<td>Tamaulipas</td>
</tr>
<tr>
<td>Banca de Desarrollo</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>5.1%</td>
<td>Baja California</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>3.7%</td>
<td>Coahuila</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>3.4%</td>
<td>Nuevo León</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativas</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>14.3%</td>
<td>Chiapas</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>12.9%</td>
<td>Baja California</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>11.5%</td>
<td>Baja California Sur</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>8.6%</td>
<td>Nuevo León</td>
</tr>
<tr>
<td>Microfinancieras</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>7.9%</td>
<td>Tamaulipas</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>5.6%</td>
<td>Baja California</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>76.9%</td>
<td>Oaxaca</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>75.1%</td>
<td>Michoacán</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>51.3%</td>
<td>Campeche</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV, diciembre 2011

### Cobertura

De los 32 estados, sólo siete tienen presencia de sucursales en el total de sus municipios: Baja California, Baja California Sur, Colima, Distrito Federal, Querétaro, Quintana Roo y Sinaloa. Al agregar el efecto de los corresponsales, el número de estados con cobertura total por medio de estos dos canales aumenta a once, sumándose a éstos los estados de Aguascalientes, Campeche, Tabasco y Guanajuato. Sin embargo, hay estados como Oaxaca, Puebla y Yucatán, que no tienen cobertura por medio de estos canales en más del 50% de sus municipios.

Al agregar el efecto de las sucursales, corresponsales y cajeros automáticos, siguen siendo once los estados con al menos un punto de acceso en la totalidad de sus municipios. Oaxaca es el estado con menor porcentaje de municipios cubiertos, sólo el 25% de ellos tienen, al menos, un punto de acceso.

El mapa 1.2 muestra, para las entidades federativas del país, el porcentaje de municipios que cuenta con al menos un punto de acceso.
Mapa 1.2 Porcentaje de municipios con al menos un canal de acceso por entidad federativa

Indicador nacional: 65% de los municipios a nivel nacional tienen al menos un punto de acceso (sucursal, corresponsal, cajero automático).
Fuente: CNBV, diciembre 2011
Indicadores a nivel municipal

- A diciembre de 2011, el mayor indicador de corresponsales bancarios se encuentra en los municipios semi-metropolitano, cuyo indicador corresponde a 3.61 corresponsales por cada 10,000 adultos.
- Las Cooperativas son las instituciones que brindan mayor posibilidad de acceso a los adultos que habitan en municipios rurales.
- La Banca móvil presenta grandes diferencias por tipo de población. Mientras que en el Distrito Federal hay 111 contratos por cada 10,000 adultos que la utilizan, en los municipios con 50,000 habitantes o menos, el indicador no supera los 0.25 contratos por cada 10,000 adultos.
- A diciembre de 2011, se registran 9 municipios urbanos sin sucursal.

Para esta sección se utiliza la clasificación de municipios de acuerdo al tamaño de la población. El cuadro 1.24 presenta la clasificación de los 2,456 municipios del país, con el respectivo número de municipios para cada una de las categorías, así como la población adulta.

Cuadro 1.24 Clasificación de municipios por rango de habitantes

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tipo de población</th>
<th>Rural</th>
<th>En transición</th>
<th>Semi-urbano</th>
<th>Urbano</th>
<th>Semi-metropolitano</th>
<th>Metropolitano</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>0 a 5,000 adultos</td>
<td>687 municipios</td>
<td>653 municipios</td>
<td>713 municipios</td>
<td>328 municipios</td>
<td>64 municipios</td>
<td>11 municipios</td>
</tr>
<tr>
<td>5,001 a 15,000</td>
<td>1,136,581 adultos</td>
<td>4,160,677 adultos</td>
<td>13,271,473 adultos</td>
<td>24,453,818 adultos</td>
<td>25,420,302 adultos</td>
<td>11,431,891 adultos</td>
</tr>
<tr>
<td>15,001 a 50,000</td>
<td>50,001 a 300,000</td>
<td>300,001 a 1,000,000</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>50,001 a 1,000,000</td>
<td>1,000,001 y más</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV, diciembre 2011

Puntos de acceso

Sucursales

En la gráfica 1.25 se aprecia la evolución del indicador demográfico de sucursales por tipo de población, de forma trimestral. El Distrito Federal, presenta el indicador más alto para todos los periodos, alcanzando, en el 4T11, 2.84 sucursales por cada 10,000 adultos, mientras que el menor indicador es para los municipios rurales, con 0.42 sucursales por cada 10,000 adultos para el último período.
En la gráfica 1.26 se presenta la composición del indicador demográfico de las sucursales para el 4T11, clasificado por el tipo de institución y segmentado por tipo de municipio. Las instituciones con mayor presencia, según el tipo de municipio, son las Cooperativas en las zonas rurales, Banca de Desarrollo en municipios semi-urbanos y en transición, y la Banca Múltiple incrementa su presencia mientras más habitantes tiene el municipio.

Corresponsales bancarios

En la gráfica 1.27 se observa el número de corresponsales bancarios por cada 10,000 adultos de manera histórica, segmentado por tipo de población.

En los primeros periodos (3T10 y 4T10), el mayor indicador lo posían los municipios rurales (0.94 y 1.59 corresponsales por cada 10,000 adultos respectivamente), mientras que para los siguientes tres trimestres (1T11, 2T11 y 3T11), el máximo se encontraba en los municipios metrópoli (1.53, 1.67 y 2.44, respectivamente). Esto se debe a que se han incorporado, para operar como corresponsales, grandes cadenas comerciales, las cuales se encuentran en municipios con mayores niveles de población. A diciembre de 2011, el indicador más alto se encuentra en los municipios semi-metropolitano, cuyo valor es de 3.61 corresponsales por cada 10,000 adultos.
Cajeros automáticos

El Distrito Federal presenta el indicador demográfico más alto de cajeros automáticos para todos los períodos, siendo éste de 8.43 cajeros automáticos por cada 10,000 adultos para diciembre de 2011, mientras que los municipios rurales son los que están menos atendidos por medio de este canal de acceso, con un indicador de 0.51 cajeros automáticos por cada 10,000 adultos en el 4T11.

Las inconsistencias que se observan en el segundo trimestre de 2010 pueden deberse a la calidad de información. Los resultados se aprecian en la gráfica 1.28.
Terminales punto de venta

Las terminales punto de venta presentan indicadores demográficos mayores en la medida que hay más población en los municipios. Por ello, el Distrito Federal, al igual que con los cajeros, presenta el indicador demográfico más alto, con 137.6 TPVs por cada 10,000 adultos a diciembre de 2011, mientras que los municipios rurales presentan el menor, con 2.43 TPVs por cada 10,000 adultos en este mismo periodo.

Al último trimestre (4T11), los municipios semi-metrópoli y metrópoli presentan los incrementos mayores para los indicadores demográficos de las terminales punto de venta (6% y 6.9% del 3T11 al 4T11, respectivamente). Estos resultados pueden apreciarse en la gráfica 1.29.

**Gráfica 1.29 Indicador demográfico histórico por tipo de población: terminales punto de venta**

![Gráfica](image)

Fuente: CNDV

Banca móvil

Por ser el canal de acceso más reciente, se puede observar que la penetración es mayor en el Distrito Federal, mas se espera que tenga un crecimiento significativo en la medida en la que la población conozca sus beneficios.

A diciembre de 2011, el Distrito Federal presenta el mayor indicador (111.12), mientras que los municipios urbanos, semi-metrópoli y metrópoli presentan indicadores mucho menores (3.17, 7.70 y 8.40 contratos que utilizan celular por cada 10,000 adultos respectivamente).

Para los municipios con 50,000 habitantes o menos (rurales, en transición y semi-urbancos), este indicador no es superior a 0.25 contratos por cada 10,000 adultos (gráfica 1.30).
Cobertura

Analizando la cobertura de las sucursales, en la gráfica 1.31 se puede apreciar el número de municipios donde hay presencia de cada tipo de institución financiera. Del total de municipios rurales, sólo el 6% tiene presencia de sucursales (43 municipios); en los municipios en transición, este porcentaje asciende a 28% (181) y en los semi-urbanos a 67% (477).

Las instituciones que más cobertura de municipios aportan a cada tipo de población son las Cooperativas en los municipios rurales y la Banca Comercial en los municipios en transición, semi-urbanos y semi-metropolitano. Los municipios metropolitano y el Distrito Federal, cuentan con cobertura total de sus municipios por parte de la Banca Comercial, Banca de Desarrollo y Microfinancieras.

Gráfica 1.31 Número de municipios con sucursal por categoría y tipo de institución

<table>
<thead>
<tr>
<th>Municipios con cobertura por sucursales:</th>
<th>43</th>
<th>181</th>
<th>477</th>
<th>316</th>
<th>53</th>
<th>9</th>
<th>16</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Porcentaje de cobertura:</td>
<td>6%</td>
<td>28%</td>
<td>67%</td>
<td>97%</td>
<td>100%</td>
<td>100%</td>
<td>100%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Fuente:** CNBV, diciembre 2011
Al observar cada uno de los canales por separado a diciembre de 2011, se advierte que para todo tipo de población que cuenta con más de 300,000 habitantes, al menos hay presencia de un canal de acceso en la totalidad de los municipios, mientras que en municipios con 50,000 habitantes o menos, ningún canal de acceso proporciona una cobertura total.

Todos los municipios urbanos cuentan con al menos una terminal punto de venta; sin embargo, aún no hay presencia de sucursales en todos ellos. Esto puede apreciarse en la gráfica 1.32.

Gráfica 1.32 Número de municipios con presencia de algún canal de acceso

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tipo</th>
<th>Número de municipios con acceso a sucursales</th>
<th>Número de municipios con acceso a correspondencia</th>
<th>Número de municipios con acceso a cajeros</th>
<th>Número de municipios con acceso a TPV's</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Rural</td>
<td>43</td>
<td>80</td>
<td>113</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>En Transición</td>
<td>181</td>
<td>294</td>
<td>356</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Semi-urbano</td>
<td>256</td>
<td>477</td>
<td>676</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Urbano</td>
<td>316</td>
<td>576</td>
<td>610</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Semi-metropoli</td>
<td>323</td>
<td>320</td>
<td>325</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Metropoli</td>
<td>53</td>
<td>53</td>
<td>53</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>DF</td>
<td>16</td>
<td>16</td>
<td>16</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Total de municipios: 687 (% del país): 28%

653 (% del país): 26.5%

713 (% del país): 29%

325 (% del país): 13.2%

53 (% del país): 2.2%

9 (% del país): 0.4%

Fuente: CNBV, diciembre 2011
Municipios urbanos sin sucursales

A septiembre de 2011, se contaba con 12 municipios urbanos sin sucursal; sin embargo, al cierre de 2011, se registran sólo 9 sin sucursal. Los cambios se deben, primero, a que 3 de los municipios que no contaban con sucursal ya cuentan con una (Chilón cuenta con 1 sucursal de Banamex; Etchoja con 1 sucursal de Banco Azteca y San José del Rincón con 1 sucursal de Bansefi); segundo, a que un municipio que era urbano ahora es semi-urbano (Izhuatlan de Madero) y aún presenta ausencia de sucursales; por último, un municipio que era semi-urbano ahora es urbano (Mexquitic de Carmona), y no tiene sucursal. La lista completa de los municipios urbanos sin sucursal se muestra en el cuadro siguiente.

Integración de sucursales y corresponsales

Cuando se analiza el impacto en el tiempo que tiene la presencia de los corresponsales por tipo de municipio, se pone en evidencia la importancia de este modelo de negocio en ciertos tipos de población. Desde su implementación, los incrementos en el número de municipios se dan en los municipios rurales, en transición, semi-urbanos y urbanos.

A pesar de que hay presencia de corresponsales en los municipios semi-metropolitano y metropolitano, éstos ya cuentan con cobertura total por medio de sucursales. La gráfica 1.33 muestra el impacto positivo de los corresponsales para las poblaciones con cobertura incremental.

Los incrementos en la cobertura del número de municipios son de más del 100% para los municipios rurales, de al menos 71% para los municipios en transición y de al menos 21% para los semi-urbanos. Por su parte, los municipios urbanos sólo muestran una constante de 3% de incremento en la cobertura, puesto a que este modelo de negocio permite que los municipios urbanos estén cubiertos al 100%.
El impacto en el número de adultos con posibilidad de acceso por medio de corresponsales a diciembre de 2011 puede apreciarse en la gráfica 1.34. Los municipios con el mayor incremento (126%) son los rurales, pasando de 107,822 (9%) adultos con posibilidad de acceso a 245,469 (22%); le siguen los municipios en transición con un incremento del 83% y los semi-urbanos con un aumento del 24%.
Gráfica 1.34 Impacto de los corresponsales por tipo de municipio: número de adultos con posibilidad de acceso

Puente: CNBV, diciembre 2011

Integración de los canales de acceso

La gráfica 1.35 muestra el impacto de la integración de todos los canales de acceso en comparación con la cobertura municipal por parte de las sucursales. Los municipios que se ven más beneficiados son los municipios rurales, con incrementos en el 4T11 de hasta el 349% en el número de municipios que tienen cobertura exclusivamente por medio de sucursales. Los municipios en transición y semi-urbanos también se ven beneficiados con incrementos, de al menos, 20% sobre la cobertura por medio de sucursales.

Los municipios urbanos, por su parte, son los que presentan incrementos menores por parte de la integración de la totalidad de los canales debido a que sólo requieren del incremento de entre el 2% y 3% (dependiendo del período) para alcanzar la cobertura total de sus municipios.
Referenciación geográfica de los puntos de acceso

El estudio de la cercanía a un punto de acceso físico aporta al entendimiento de la exclusión de determinados grupos de habitantes. Esto se puede lograr a través de la referenciación de puntos de acceso a través de las coordenadas geográficas.

Realizar un análisis con este método es de interés por diversas razones: primero, beneficia el estudio de la expansión de la infraestructura de puntos de acceso, sobre todo de sucursales, ya que requiere de grandes inversiones y los proveedores de servicios tienden a crear el menor número de puntos de acceso posibles; segundo, permite la construcción de nuevos indicadores, como la cercanía de los individuos a determinado punto de acceso en un rango de distancia; por último, provee resultados a partir de costos bajos\(^{13}\). De este modo, se encuentran relaciones entre los canales de acceso y otras variables relacionadas con la población, como por ejemplo, los habitantes que viven en situación de pobreza.

Este modelo se ha implementado en países como Kenia y Perú, y sus requerimientos se limitan a la disponibilidad de los datos y la implementación del software adecuado para su realización. México realizará un estudio similar en los meses venideros.

El cuadro 1.36 presenta dos ejemplos del modelo de georeferenciación para los países de Kenia y Perú.

**Cuadro 1.36 Ejemplos de análisis espacial de Inclusión Financiera**

**Kenia: cercanía a sucursales bancarias.**

Los círculos representan distancias de 5, 10 y 15 kilómetros a las sucursales bancarias. En el presente esquema, un total de 989 sucursales bancarias fueron trazadas.

El modelo permite estudiar el acceso a los servicios financieros de la gente pobre al localizar las sucursales bancarias que son cercanas a ellos. En general, para este segmento de la población, una distancia de 5 o más kilómetros representa una barrera importante al acceso. El presente modelo estima que poco más del 75% de los pobres en Kenia viven a más de 5 kilómetros de una sucursal de la Banca Comercial.

**Perú: cercanía a sucursales bancarias y cajeros automáticos.**

Los círculos de color verde representan distancias de 5, 10 y 15 kilómetros a las sucursales bancarias, mientras que los de color azul, distancias a cajeros automáticos. En el presente esquema, un total de 788 sucursales bancarias y 1416 cajeros automáticos fueron trazados.

El modelo pone en evidencia que el acceso a los servicios financieros de la gente en situación de pobreza sólo mejora de manera mínima al añadir los cajeros automáticos, debido a que la mayoría de éstos se encuentran cerca de las sucursales bancarias.

*Fuente: The Bill and Melinda Gates Foundation, 2012*
Mientras que los indicadores de acceso permiten conocer la oferta financiera, los indicadores de uso proporcionan información sobre la demanda de los servicios y productos financieros. Esta dimensión consiste en estudiar el tipo de productos, operaciones y transacciones que realizan los usuarios de servicios financieros, así como la frecuencia con que se utilizan. Por vez primera, el Reporte de Inclusión Financiera se enriquece con información de nuevos productos, tales como transferencias, seguros, microseguros, ahorro para el retiro, pagos y apoyos gubernamentales.
El mayor obstáculo que enfrenta la medición del uso es que los productos de captación y crédito son tomados de los reportes regulatorios, los cuales consideran el número de contratos. Por lo tanto, no se puede tener la medida exacta del porcentaje de la población que cuenta con algún producto de ahorro o crédito formal proveniente de alguna institución financiera; sin embargo, por medio de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) se podrán obtener indicadores, cuyos resultados se publicarán en el segundo semestre de este año y mostrarán el nivel de Inclusión Financiera en el país de manera periódica.

Este capítulo tiene como propósito presentar los indicadores de uso de servicios financieros que son aquellos que permiten medir la demanda de productos y servicios de este tipo por parte de la población. Cabe mencionar que, entre los servicios financieros básicos, destacan el número de contratos de captación y el uso de los distintos medios de pago vinculados a éstos. Los productos de captación se pueden clasificar, dependiendo del tipo de institución financiera del que provengan.

Con el objetivo de extender a más segmentos de la población los beneficios que ofrece el contar con servicios bancarios, las autoridades financieras acordaron que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) y el Banco de México, emitan disposiciones para que los bancos pudieran ofrecer al público en general cuentas bancarias de expediente simplificado.

La regulación (agosto de 2011) establece cuatro niveles de cuentas de acuerdo a los potenciales niveles de riesgo de lavado de dinero y fraude. Las cuentas que son conocidas por los usuarios como “cuentas tradicionales o de expediente completo” están clasificadas como cuentas de nivel 4, y no tienen límites en los depósitos que pueden recibir. Las cuentas de niveles 1 a 3 son consideradas como de expediente simplificado y de bajo riesgo, ya que de acuerdo con la cantidad de información que debe recopilar el banco del cliente, se establecen límites en los depósitos mensuales que pueden recibir. Las cuentas nivel 1 pueden incluso ser anónimas y por lo anterior, son las únicas que tienen restricciones en los saldos acumulados que pueden mantener, y además, no pueden vincularse a teléfonos celulares o Banca por Internet para enviar transferencias electrónicas. En las demás cuentas, pueden vincularse todos los medios y canales electrónicos para realizar o recibir pagos. Sólo las cuentas nivel 4 permiten el uso de cheques para realizar pagos.

**Indicadores básicos de uso**

Al igual que se definieron los indicadores básicos de acceso, se definen ahora, en este capítulo, un grupo de indicadores básicos para medir el uso de los productos financieros. La primera generación de indicadores de este tipo ha sido definida por la Alianza para la Inclusión Financiera y se espera que gradualmente se incorporen nuevos indicadores que proporcionen información a un nivel más desagregado.

La Alianza para la Inclusión Financiera señala que, de no contar con los indicadores del porcentaje de adultos con al menos un tipo de cuenta (información que se obtiene del lado de la demanda a través de encuestas), se puede utilizar el número de cuentas por cada 10,000 adultos como un indicador proxy, es decir, aproximado. El presente reporte utiliza estos últimos y son obtenidos por el lado de la oferta. En un futuro, estos indicadores se podrán complementar con los datos que se reciban por medio de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera. La gráfica 2.1 muestra este conjunto de indicadores.
Encuesta Global Financial Inclusion Index

Debido a que algunos países no cuentan con información sobre la demanda de productos y servicios financieros, en abril de 2012, el Banco Mundial presentó los primeros resultados de una encuesta por el lado de la demanda denominada Global Financial Inclusion Index (Global Findex).

Esta encuesta tiene el objetivo de construir un conjunto de indicadores de Inclusión Financiera comparables entre países y a través del tiempo, y permite a los responsables de políticas públicas e investigadores elaborar y evaluar políticas sobre una base sólida que describa los comportamientos y las limitaciones en el uso de los productos financieros para los individuos que los utilizan 14.

El Banco Mundial encomendó a Gallup Inc. entrevistar, en cada uno de 148 países, al menos a 1,000 personas adultos acerca de su comportamiento financiero a través de la encuesta Gallup World Poll. En el caso particular de México, se encuestaron a 1,000 individuos. El conjunto principal de indicadores que se obtuvieron se muestra en la tabla 2.2.

### Tabla 2.2 Principales indicadores de la encuesta Global Findex

<table>
<thead>
<tr>
<th>Categoría</th>
<th>Indicador</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Uso de cuentas bancarias</strong></td>
<td>• Porcentaje de adultos con una cuenta en una institución financiera formal</td>
</tr>
<tr>
<td>Ahorro</td>
<td>• Porcentaje de adultos que han ahorrado en los últimos 12 meses a través de una institución financiera formal</td>
</tr>
<tr>
<td>Crédito</td>
<td>• Porcentaje de adultos que pidieron un préstamo/crédito de una institución financiera formal en los últimos 12 meses</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Porcentaje de adultos con un crédito para comprar una casa o departamento (hipotecario)</td>
</tr>
<tr>
<td>Pagos</td>
<td>• Porcentaje de adultos que usaron una cuenta formal para recibir sueldos o pagos gubernamentales en los últimos 12 meses</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Porcentaje de adultos que usaron una cuenta formal para recibir o enviar dinero a miembros de su familia que viven en otro sitio en los últimos 12 meses</td>
</tr>
<tr>
<td>Seguros</td>
<td>• Porcentaje de adultos que, personalmente, adquirieron (compraron) un seguro de salud privado</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>• Porcentaje de adultos que trabajan en agricultura, silvicultura o pesca y personalmente adquirieron (compraron) un seguro de cultivos, ganado o lluvia</td>
</tr>
</tbody>
</table>


Sin duda, los indicadores del Findex son de utilidad para realizar comparaciones entre países, utilizando una metodología común. Sin embargo, es necesario un grado de análisis de mayor detalle para el diseño de políticas públicas. Por tal razón, México ha trabajado en la implementación de la ENIF, cuyos resultados estarán listos en el segundo semestre de 2012.

### Productos de captación

A partir de abril de 2011, se dieron cambios en el modo en que se presenta la información de los reportes regulatorios de la CNBV.

Estos cambios se deben a una reclasificación de las cuentas de captación, siguiendo las nuevas categorías de los niveles de cuentas. El cuadro 2.3 muestra la clasificación antes y después de los cambios. Debido a que el presente reporte presenta la información histórica por trimestre, los cambios se pueden apreciar a partir de junio de 2011. Por ello, en este reporte se manejan, en el caso de la Banca, los productos de cuentas de ahorro, transaccionales de nómina y mercado abierto y los depósitos a plazo. Generalmente, los productos de captación de las instituciones financieras están ligados a una tarjeta de débito.

---

Cuadro 2.3 Reclasificación de las cuentas de captación bancarias

<table>
<thead>
<tr>
<th>Antes de junio 2011</th>
<th>Junio 2011 en adelante</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cuentas de ahorro</td>
<td>Cuentas de ahorro</td>
</tr>
<tr>
<td>Cuentas de cheques</td>
<td>Depósitos a plazo</td>
</tr>
<tr>
<td>Cuentas de nómina</td>
<td>Cuentas transaccionales*</td>
</tr>
<tr>
<td>Depósitos a plazo</td>
<td>De nómina y mercado abierto</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Nivel 1, 2, 3 y tradicionales</td>
</tr>
</tbody>
</table>

*Las cuentas transaccionales se pueden clasificar de dos maneras distintas:
- de nómina y mercado abierto
- por niveles de riesgo (Nivel 1, 2, 3 y tradicionales)
Fuente: CNBV

Como se mencionó al principio del capítulo, con el objetivo de fomentar la adopción de nuevos modelos de negocio que promuevan mayor uso de servicios financieros, se flexibilizaron los requisitos para la integración del expediente del cliente con base en el nivel transaccional, incluyendo las cuentas de "bajo riesgo". El cuadro 2.4 muestra la clasificación para las cuentas transaccionales por nivel de riesgo.

Cuadro 2.4 Clasificación de las cuentas transaccionales por nivel de riesgo

<table>
<thead>
<tr>
<th>Antes de abril 2009</th>
<th>A partir de abril 2009</th>
<th>A partir de agosto 2011</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cuenta tradicional: Expediente completo (datos completos y conservar copia de documentación)</td>
<td>Cuenta tradicional: Expediente completo (datos completos y conservar copia de documentación)</td>
<td>Cuenta tradicional: Expediente completo (datos completos y conservar copia de documentación)</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Cuentas simplificadas: Expediente completo en datos, sin conservar copias de la documentación</td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nivel 1: Expediente completo en datos, sin conservar copias de la documentación</td>
<td>Nivel 1: Sin datos (anónimo)</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nivel 2: Expediente sólo con 3 datos básicos, sin conservar copias de la documentación</td>
<td>Nivel 2: Expediente sólo con datos básicos, sin conservar copias de la documentación</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Nivel 3: Expediente completo en datos, sin conservar copias de la documentación</td>
<td>Nivel 3: Expediente completo en datos, sin conservar copias de la documentación</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV

En el caso de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular, se utilizan los productos de depósitos al ahorro, a la vista y a plazo.
Oferta de productos de captación de bajo costo para los usuarios

Desde la entrada en vigor de las disposiciones mencionadas de los nuevos productos de captación (cuadro 2.4), es decir, cuentas de nivel 1, 2 y 3, algunos bancos han registrado ante el Banco de México, diversos productos (ver cuadro 2.6).

Al 31 de marzo de 2012, el número de cuentas nivel 2 reportadas asciende a 1.6 millones, de las cuales alrededor de 1 millón han sido asociadas a teléfonos celulares y la gran mayoría de esas cuentas tiene asociada una tarjeta de débito. El saldo acumulado de dichas cuentas es de 630 millones de pesos, aproximadamente.

De las operaciones realizadas con las tarjetas de débito asociadas a dichas cuentas, destaca que se hayan realizado 1.6 millones de retiros de efectivo en cajeros automáticos por un importe de alrededor de 1,400 millones de pesos; asimismo, se han hecho 1.2 millones de compras en comercios por un monto de 292 millones de pesos.

Sobre las cuentas asociadas a un teléfono celular, cabe destacar que se han realizado 4,200 transferencias electrónicas por un monto de 1.8 millones de pesos.

Se reportan, aproximadamente, 1,000 cuentas de nivel 3. Éstas tienen asociada una tarjeta de débito y su saldo acumulado es de casi 760 mil pesos. Con dichas tarjetas se han realizado más de 700 retiros de efectivo en cajeros automáticos por un importe de más de 600 mil pesos y 45 pagos en comercios por un monto de casi 12 mil pesos.
## Cuadro 2.6 Productos de captación de cuentas nivel 1, 2 y 3 que ofrecen los bancos

<table>
<thead>
<tr>
<th>Nivel de la cuenta</th>
<th>Banco</th>
<th>Nombre del producto</th>
<th>Puede ingresar a celular</th>
<th>Tarjeta de débito</th>
<th>Retiros en cajeros</th>
<th>Retiros en ventanilla</th>
<th>Retiros en contabilidad</th>
<th>Retiros en comercios</th>
<th>Pagos en comercio</th>
<th>Transferencias</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Azteca</td>
<td>Monedero Micronegocios Azteca Anónimo y Monedero Azteca Anónimo</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td>1 y 2</td>
<td>Monex</td>
<td>Tarjeta Recargable Monex</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>BBVA Bancomer</td>
<td>Tarjeta de Pagos</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Tarjeta Mi Despensa</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Cuenta Express: Bancomer/Blue Access Express</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Tarjeta Unidos</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Monedero Azteca Tradicional</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td></td>
<td>Milon(^{15})</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td>2 y 3</td>
<td>Inbursa</td>
<td>Cuenta Transfer(^{16})</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>Banamex</td>
<td>Cuenta Perfiles Ya</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Santander</td>
<td>Tarjeta de Pagos N3</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
<tr>
<td></td>
<td>BBVA Bancomer</td>
<td>Contigo Bancomer(^{17})</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
<td>•</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Fuente:** Banco de México, diciembre 2011

### Indicadores básicos de captación

El presente capítulo mide el uso de los productos de captación por medio de un conjunto de indicadores. Éstos se muestran en el cuadro 2.7.

---

\(^{15}\) Esta cuenta fue lanzada como proyecto piloto en el municipio de Santiago Nuyoco en Oaxaca. Todas las cuentas Milon están asociadas a teléfonos celulares.

\(^{16}\) Es posible consultar saldos y comprar tiempo aire por medio del teléfono móvil.

\(^{17}\) Para pago de programas de apoyo del gobierno.
Cuadro 2.7 Indicadores básicos de captación

Productos de captación por cada 10,000 adultos
Es el número total de contratos de cuentas de ahorro, cuentas transaccionales y depósitos a plazo de la Banca y los depósitos al ahorro, a la vista y a plazo de las EACP por cada 10,000 adultos.

TDD por cada 10,000 adultos
Es el número de contratos de tarjeta de débito de la Banca y el número de tarjetas de débito de las EACP por cada 10,000 adultos.

Fuente: CNBV

Indicadores de captación a nivel nacional

- Al cierre de diciembre de 2011, existen 87.1 millones (10,909 por cada 10,000 adultos) de productos de captación de la Banca, mientras que para las EACP, existen poco menos de 10 millones (1,241 productos de captación por cada 10,000 adultos). En total, existen 12,150 productos de captación por cada 10,000 adultos, lo que equivale a 97 millones de productos de captación en todo el país que corresponden a estas instituciones financieras.

- La Banca Comercial aporta la mayor parte (87%) de los productos de captación para la Banca, mientras que las Cooperativas aportan la mayoría (78%) en el caso de las EACP.

- Al cierre de diciembre de 2011, se reporta al menos un producto de captación en todos los municipios del país.

Indicadores base de captación

En esta sección se presentan los indicadores relevantes a nivel nacional para los productos financieros de captación. De acuerdo con los datos disponibles, cuando éstos son históricos, se muestran para la Banca desde el cierre de diciembre 2009 al cierre de diciembre de 2011, y para las EACP, desde junio de 2010 al cierre de diciembre de 2011.

Al integrar la información de la totalidad de los productos de captación de la Banca y EACP en un solo indicador, se puede obtener el indicador base de captación a nivel nacional al cierre de diciembre de 2011. Este total, así como su composición por institución financiera, se muestra en la tabla 2.8.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tabla 2.8 Indicadores base de captación</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Institución</td>
</tr>
<tr>
<td>--------------</td>
</tr>
<tr>
<td>Banca Comercial</td>
</tr>
<tr>
<td>Banca de Desarrollo</td>
</tr>
<tr>
<td>Sofitos</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativas</td>
</tr>
<tr>
<td>Banca</td>
</tr>
<tr>
<td>EACP</td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV, diciembre 2011
Las tarjetas de débito se excluyen de este cálculo para evitar la duplicidad de la información, ya que generalmente las personas con tarjeta de débito ya cuentan con algún producto financiero sobre el cual se emitía la tarjeta de débito adicional. De esta manera, se observa que, al cierre de diciembre de 2011, existen 12,150 productos de captación por cada 10,000 adultos, es decir, en números absolutos, existen 97 millones de productos de captación\(^\text{18}\). La Banca conforma el 90% del indicador base total de captación.

Por tipo de institución, la Banca Comercial es la que más aporta (87%) al indicador de captación bancario (10,909 productos por cada 10,000 adultos), mientras que las Cooperativas son las que más aportan (78%) al indicador de captación por parte de las EACP (1,241 productos por cada 10,000 adultos).

Estudiar de manera individual la cantidad e indicadores de cada uno de los productos financieros por tipo de institución proporciona un panorama de los productos más utilizados por la población. La gráfica 2.9 muestra el número de productos de captación para la Banca Comercial y Banca de Desarrollo (Banjército y Bansfè).

La Banca Comercial predomina con 75.6 millones de productos de captación al cierre de diciembre de 2011, mientras que la Banca de Desarrollo aporta 11.5 millones de productos de captación. Para la primera, las cuentas transaccionales de mercado abierto (56% del total de productos de captación de la Banca) y las de nominación (28%) representan la mayor parte de los productos, mientras que las cuentas de ahorro representan la menor parte (0.1%). La situación es similar para la Banca de Desarrollo, con la única diferencia de que para esta institución no se reportan cuentas transaccionales de nominación.

Al cierre de diciembre de 2011, existe 7,482 cuentas transaccionales de mercado abierto, 3,094 cuentas transaccionales de nominación, 324 depósitos a plazo y 8 cuentas de ahorro por cada 10,000 adultos.

![Gráfica 2.9 Productos de captación de la Banca](attachment:grafica.png)

En el caso de las EACP, el número de productos de captación por tipo e institución se muestra en la gráfica 2.10. Para el caso de las Cooperativas, los depósitos al ahorro representan la mayor parte de los productos (42% del total de productos de captación de las EACP), seguido de los depósitos a la vista (31%). Sin embargo, para las Sofipos, son los depósitos a la vista los que representan la mayor parte del total de productos de captación (17%) de las EACP.

La misma gráfica muestra que al cierre de diciembre de 2011, existen 600 contratos de depósitos a la vista, 577 depósitos al ahorro y 65 depósitos a plazo por cada 10,000 adultos para las EACP. Las Cooperativas son aquellas instituciones para las que existen más productos financieros a esta fecha, y coincide con que también son las que más sucesorales tienen del total de las EACP en el país.

\(^{18}\) En el presente reporte, las cifras utilizadas reflejan el número de contratos para cada uno de los productos financieros de captación y de crédito. Sin embargo, se referirá a ellos de forma independiente como número de productos o número de contratos.
Productos de captación de la Banca

Los productos de captación bancarios son aquellos que los usuarios de servicios financieros utilizan para ahorrar y recibir pagos de nómina, entre otras acciones, y generalmente están ligados a una tarjeta de débito. Al cierre de diciembre de 2011, éstos incluyen las cuentas de ahorro, transaccionales de nómina, de mercado abierto y los depósitos a plazo. Estos productos han aumentado con el paso del tiempo, alcanzando los 87.1 millones de productos de captación (10,909 por cada 10,000 adultos) al cierre de diciembre de 2011.

La evolución histórica de los productos de captación bancarios se puede apreciar en la gráfica 2.11. En ella, se puede observar como en cada trimestre estos productos se han incrementado hasta el 2T11; de este trimestre al 3T11, se observa una caída del 30%, como consecuencia de la nueva metodología implementada en los reportes regulatorios que solicita la CNBV. Cabe destacar que los indicadores se basan en el número de contratos de captación que reportan las instituciones financieras.

Fuente: CNBV
Tarjetas de débito bancarias

Es un medio de pago ligado, generalmente, a una cuenta (de ahorro, cheques o nómina), en la que el usuario deposita sus recursos para disponer de ellos en la ventanilla de una sucursal bancaria, cajeros automáticos y/o establecimientos comerciales¹⁹. De diciembre de 2009 (4T09) a diciembre de 2011 (4T11), el número contratos de tarjetas de débito se ha incrementado en 46%, es decir, en casi 25 millones de contratos adicionales, pasando de 53.1 millones (6.927 TDD por cada 10,000 adultos) a 77.6 millones (9.721 TDD por cada 10,000 adultos) en un periodo de dos años. Estos resultados se pueden apreciar en la gráfica 2.12.

Gráfica 2.12 Evolución histórica de las TDD bancarias

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>4T06</th>
<th>1T10</th>
<th>2T10</th>
<th>3T10</th>
<th>4T10</th>
<th>1T11</th>
<th>2T11</th>
<th>3T11</th>
<th>4T11</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tarjetas de débito de la Banca por cada 10,000 adultos</td>
<td>63.1</td>
<td>55.2</td>
<td>57.7</td>
<td>59.9</td>
<td>64.9</td>
<td>64.3</td>
<td>72.6</td>
<td>79.7</td>
<td>77.6</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV

Productos de captación de las EACP

Los productos de captación de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular incluyen los depósitos al ahorro, a la vista y a plazo. Estos productos, de junio de 2010 (2T10) al cierre de diciembre de 2011 (4T11) han mostrado un incremento del 26%, es decir, poco más de 2 millones de productos de captación adicionales en un periodo de año y medio, alcanzando casi 10 millones de productos de captación al 4T11, lo que equivale a 1,241 productos de captación por cada 10,000 adultos. En la gráfica 2.13 se pueden apreciar dos incrementos significativos en la evolución histórica de estos productos: el primero, del 2T10 al 3T10, se debió a que la información reportada para las Sóficos no se poseía, sino hasta el 3T10; el segundo, del 4T10 al 1T11, se debió a incrementos en el número de depósitos a plazo que las Cooperativas reportaron para ese trimestre. No obstante, los productos de captación para las EACP se mantienen entre los 9 y 10 millones de productos de captación para la mayoría de los periodos.

¹⁹ Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros, "ABC de Educación Financiera", agosto 2009.
**Gráfica 2.13 Evolución histórica de los productos de captación de las EACP**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2T10</th>
<th>3T10</th>
<th>4T10</th>
<th>1T11</th>
<th>2T11</th>
<th>3T11</th>
<th>4T11</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Productos de captación de EACP (millones)</strong></td>
<td>1.029</td>
<td>1.196</td>
<td>1.161</td>
<td>1.294</td>
<td>1.196</td>
<td>1.236</td>
<td>1.241</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Productos de captación de EACP por cada 10,000 adultos</strong></td>
<td>7.8</td>
<td>9.3</td>
<td>9.0</td>
<td>10.1</td>
<td>9.6</td>
<td>9.0</td>
<td>0.0</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV

**Tarjetas de débito de las EACP**

A diferencia de la Banca, las tarjetas de débito de las EACP representan una cantidad mucho menor en relación con los demás productos de captación que éstas ofrecen; sin embargo, su crecimiento ha sido significativo, pasando de casi 30,000 tarjetas en el 2T10 a casi 90,000 tarjetas de débito en el 4T11. Este cambio equivale a un incremento del 200% en el número de tarjetas, a pesar de que en números absolutos no superan las 100,000. Al cierre de diciembre de 2011, se tienen 11 tarjetas de débito de las EACP por cada 10,000 adultos. Estos resultados se pueden apreciar en la gráfica 2.14.

**Gráfica 2.14 Evolución histórica de las TDD de las EACP**

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>2T10</th>
<th>3T10</th>
<th>4T10</th>
<th>1T11</th>
<th>2T11</th>
<th>3T11</th>
<th>4T11</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Tarjetas de débito EACP (millones)</strong></td>
<td>4.03</td>
<td>0.04</td>
<td>0.05</td>
<td>0.05</td>
<td>0.06</td>
<td>0.07</td>
<td>0.09</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Tarjetas de débito EACP por cada 10,000 adultos</strong></td>
<td>4.03</td>
<td>0.04</td>
<td>0.05</td>
<td>0.05</td>
<td>0.06</td>
<td>0.07</td>
<td>0.09</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV

**Cobertura**

Estudiando la cobertura en el país por medio del número de municipios con al menos un producto de captación, se tiene que, al cierre de diciembre de 2011, se registra al menos un producto de captación en todos los municipios del país. Del total de municipios, el 99.8% (2,451 municipios) registra, al menos, un producto de captación bancario, mientras que el 94% (2,301) registra, mínimo, un producto de captación de las EACP. Al analizar el porcentaje de municipios con algún producto de captación por institución (ver gráfica 2.15), se puede apreciar que la Banca Comercial es aquella con mayor cobertura, pues tiene productos de captación en el 99.8% (2,451) de los municipios, seguido de las Cooperativas con 85% (2,081) y las Sofigs con 63% (1,549). Por último, la Banca de Desarrollo tiene productos de captación en el 16% (401) de los municipios del país.
Indicadores de captación a nivel estatal

- El Distrito Federal cuenta con los mayores indicadores demográficos para todos los productos de captación bancarios.
- Para las EACP, Guanajuato y Querétaro son las entidades federativas con más productos de captación por cada 10,000 adultos.
- Baja California es la única entidad federativa que no reporta productos de captación para las EACP al cierre de diciembre de 2011.

Los indicadores presentados en esta sección corresponden al cierre de diciembre de 2011 (4T11).

Banca

En la tabla 2.16 se presentan los productos de captación bancarios por cada 10,000 adultos por entidad federativa. El Distrito Federal posee los indicadores demográficos más altos por cada 10,000 adultos para todos los productos de captación. A esta entidad le sigue Puebla, con el indicador demográfico más alto de cuentas de ahorro (14); Chihuahua con el de cuentas transaccionales de nómina (8,811); Sinaloa con el de cuentas transaccionales de mercado abierto (8,459), y Zacatecas con depósitos a plazo (567). Quintana Roo y Sinaloa, por su parte, cuentan con el indicador más alto de tarjetas de débito (11,136 y 11,598, respectivamente), después del Distrito Federal (27,128).

El mapa 2.1 muestra a los estados clasificados según su indicador base total de productos de captación. El estado de Oaxaca, seguido de Chiapas, Tlaxcala y Durango, son los estados que cuentan con menos productos de captación por cada 10,000 adultos. Sin embargo, 15 entidades federativas tienen un indicador similar al nacional (10,909 productos de captación por cada 10,000 adultos), y únicamente 2, el Distrito Federal y Chihuahua, superan la media nacional.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Población adulta</th>
<th>Cuentas de ahorro</th>
<th>Cuentas transaccionales de nominas</th>
<th>Cuentas transaccionales de mercado abierto</th>
<th>Depositos a plazo</th>
<th>TDD</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>810,759</td>
<td>12</td>
<td>2,887</td>
<td>5,991</td>
<td>342</td>
<td>9,048</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>2,253,184</td>
<td>9</td>
<td>3,712</td>
<td>6,367</td>
<td>194</td>
<td>10,410</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>456,554</td>
<td>5</td>
<td>2,663</td>
<td>8,280</td>
<td>144</td>
<td>11,043</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>585,903</td>
<td>2</td>
<td>2,367</td>
<td>7,011</td>
<td>205</td>
<td>8,607</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>1,951,216</td>
<td>5</td>
<td>3,452</td>
<td>5,120</td>
<td>259</td>
<td>9,518</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>472,950</td>
<td>5</td>
<td>2,115</td>
<td>7,407</td>
<td>256</td>
<td>10,960</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>3,151,533</td>
<td>2</td>
<td>941</td>
<td>4,821</td>
<td>181</td>
<td>5,584</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>2,424,064</td>
<td>7</td>
<td>8,811</td>
<td>5,270</td>
<td>231</td>
<td>9,414</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>6,913,542</td>
<td>34</td>
<td>9,846</td>
<td>23,811</td>
<td>648</td>
<td>27,128</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>1,137,201</td>
<td>4</td>
<td>1,988</td>
<td>4,275</td>
<td>254</td>
<td>6,804</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>3,779,195</td>
<td>10</td>
<td>2,351</td>
<td>5,268</td>
<td>330</td>
<td>7,614</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>2,264,184</td>
<td>2</td>
<td>1,033</td>
<td>5,772</td>
<td>272</td>
<td>7,151</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>1,875,609</td>
<td>2</td>
<td>1,373</td>
<td>5,683</td>
<td>340</td>
<td>6,910</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>5,214,266</td>
<td>10</td>
<td>2,996</td>
<td>6,847</td>
<td>346</td>
<td>9,351</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>10,821,948</td>
<td>6</td>
<td>1,855</td>
<td>5,956</td>
<td>296</td>
<td>7,414</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>3,046,758</td>
<td>6</td>
<td>1,192</td>
<td>6,363</td>
<td>447</td>
<td>6,574</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>1,287,163</td>
<td>7</td>
<td>1,585</td>
<td>7,417</td>
<td>343</td>
<td>8,686</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>769,684</td>
<td>5</td>
<td>1,622</td>
<td>7,312</td>
<td>282</td>
<td>9,988</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>3,394,205</td>
<td>5</td>
<td>5,051</td>
<td>6,575</td>
<td>445</td>
<td>10,982</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>2,614,567</td>
<td>4</td>
<td>799</td>
<td>4,803</td>
<td>294</td>
<td>5,622</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>3,980,085</td>
<td>14</td>
<td>1,838</td>
<td>5,039</td>
<td>309</td>
<td>6,435</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>1,292,872</td>
<td>7</td>
<td>2,634</td>
<td>5,701</td>
<td>243</td>
<td>8,669</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>944,046</td>
<td>2</td>
<td>3,833</td>
<td>7,512</td>
<td>166</td>
<td>11,136</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>1,798,393</td>
<td>5</td>
<td>2,148</td>
<td>4,708</td>
<td>376</td>
<td>6,469</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>1,980,225</td>
<td>7</td>
<td>2,332</td>
<td>8,459</td>
<td>236</td>
<td>11,598</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>1,894,678</td>
<td>6</td>
<td>2,864</td>
<td>6,737</td>
<td>205</td>
<td>10,726</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>1,569,074</td>
<td>1</td>
<td>2,148</td>
<td>5,762</td>
<td>154</td>
<td>8,257</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>2,366,026</td>
<td>5</td>
<td>3,040</td>
<td>6,962</td>
<td>315</td>
<td>9,992</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>811,899</td>
<td>1</td>
<td>1,640</td>
<td>4,304</td>
<td>220</td>
<td>6,071</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>5,510,613</td>
<td>3</td>
<td>1,983</td>
<td>5,740</td>
<td>233</td>
<td>6,887</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>1,420,659</td>
<td>2</td>
<td>1,855</td>
<td>5,756</td>
<td>259</td>
<td>7,588</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>1,034,689</td>
<td>2</td>
<td>1,874</td>
<td>4,454</td>
<td>567</td>
<td>6,198</td>
</tr>
<tr>
<td>Nacional</td>
<td>79,820,742</td>
<td>8</td>
<td>3,094</td>
<td>7,482</td>
<td>524</td>
<td>9,721</td>
</tr>
<tr>
<td>Nacional sin DF</td>
<td>72,907,200</td>
<td>6</td>
<td>2,454</td>
<td>5,934</td>
<td>293</td>
<td>8,070</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV, diciembre 2011
Mapa 2.1 Productos de captación bancarios por cada 10,000 adultos

Indicador nacional: 10,969 productos de captación bancarios por cada 10,000 adultos

Fuente: CNBV, diciembre 2011
EACP

Para el caso de las EACP, Guanajuato es la entidad federativa con el indicador demográfico mayor para los depósitos al ahorro (2,634 por cada 10,000 adultos) y Querétaro con depósitos a la vista (3,535), depósitos a plazo (481) y tarjetas de débito (107); esto se debe, principalmente, a la alta presencia de las EACP en dichas entidades federativas.

Entre los estados con los indicadores más bajos se encuentra Baja California Sur para los depósitos al ahorro (1), depósitos a plazo (1) y depósitos a la vista (36). Seis entidades federativas no reportan tarjetas de débito de ninguna EACP\(^{20}\). Estos resultados se pueden apreciar en la tabla 2.17.

El mapa 2.2 muestra los estados clasificados según su indicador base total de productos de captación para las EACP. Mientras que 15 estados cuentan con un indicador demográfico inferior, 8, con uno superior. Esto quiere decir que 9 entidades federativas cuentan con un indicador cercano al nacional (1,241 productos de captación de las EACP por cada 10,000 adultos). De los estados que cuentan con indicadores menores, el estado de Baja California es el único que no reporta productos de captación para las EACP.

---

\(^{20}\) Baja California, Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Sonora y Yucatán no reportan ninguna tarjeta de débito para este periodo. El resto de los valores en 0 para este indicador resultan de redondear la cantidad de tarjetas de débito de las EACP; es decir, para el resto de las entidades federativas con valor de 0, el número de tarjetas de débito por cada 10,000 adultos que se reportan es menor a 1.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Población adulta</th>
<th>Depositos al ahorro</th>
<th>Deposos a la vista</th>
<th>Depositos a plazo</th>
<th>TDD</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>810,759</td>
<td>752</td>
<td>1,085</td>
<td>79</td>
<td>18</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>2,253,184</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>458,554</td>
<td>1</td>
<td>36</td>
<td>1</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>585,903</td>
<td>248</td>
<td>248</td>
<td>42</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>1,951,216</td>
<td>181</td>
<td>230</td>
<td>11</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>472,950</td>
<td>2,414</td>
<td>1,116</td>
<td>90</td>
<td>93</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>3,151,533</td>
<td>153</td>
<td>209</td>
<td>7</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>2,424,064</td>
<td>339</td>
<td>347</td>
<td>185</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>6,913,542</td>
<td>122</td>
<td>47</td>
<td>18</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>1,137,201</td>
<td>732</td>
<td>554</td>
<td>52</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>3,779,185</td>
<td>2,634</td>
<td>2,922</td>
<td>325</td>
<td>70</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>2,264,184</td>
<td>232</td>
<td>350</td>
<td>19</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>1,875,609</td>
<td>58</td>
<td>325</td>
<td>17</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>5,214,266</td>
<td>1,089</td>
<td>1,056</td>
<td>99</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>10,821,948</td>
<td>74</td>
<td>188</td>
<td>19</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>3,046,758</td>
<td>1,847</td>
<td>1,281</td>
<td>172</td>
<td>16</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>1,287,163</td>
<td>635</td>
<td>1,028</td>
<td>53</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>769,684</td>
<td>1,452</td>
<td>1,495</td>
<td>119</td>
<td>65</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>3,394,205</td>
<td>358</td>
<td>217</td>
<td>18</td>
<td>15</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>2,614,567</td>
<td>1,255</td>
<td>1,500</td>
<td>157</td>
<td>11</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>3,980,085</td>
<td>258</td>
<td>373</td>
<td>15</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>1,282,872</td>
<td>1,889</td>
<td>3,535</td>
<td>481</td>
<td>107</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>944,046</td>
<td>209</td>
<td>67</td>
<td>30</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>1,799,393</td>
<td>1,837</td>
<td>815</td>
<td>110</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>1,980,225</td>
<td>142</td>
<td>164</td>
<td>7</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>1,894,678</td>
<td>210</td>
<td>50</td>
<td>4</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>1,589,074</td>
<td>121</td>
<td>144</td>
<td>6</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>2,366,026</td>
<td>241</td>
<td>259</td>
<td>18</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>811,899</td>
<td>131</td>
<td>182</td>
<td>6</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>5,510,613</td>
<td>343</td>
<td>419</td>
<td>24</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>1,420,659</td>
<td>240</td>
<td>163</td>
<td>47</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>1,034,697</td>
<td>903</td>
<td>854</td>
<td>75</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>79,820,742</strong></td>
<td><strong>577</strong></td>
<td><strong>600</strong></td>
<td><strong>65</strong></td>
<td><strong>11</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional sin DF</strong></td>
<td><strong>72,907,200</strong></td>
<td><strong>620</strong></td>
<td><strong>652</strong></td>
<td><strong>70</strong></td>
<td><strong>12</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV, diciembre 2011
Mapa 2.2 Productos de captación de las EACP por cada 10,000 adultos

Indicador nacional: 1,241 productos de captación de las EACP por cada 10,000 adultos

Fuente: CNBV, diciembre 2011
Seguro de depósito

El seguro de depósito, que administra el Instituto para la Protección de Ahorro Bancario (IPAB), es una garantía gratuita y automática con la que cuentan las personas al depositar su dinero en un banco, y que las protege ante la posible insolvencia del mismo.

El IPAB tiene por misión garantizar los depósitos bancarios, principalmente de los pequeños y medianos ahorradores, y resolver al menor costo posible, problemas de solvencia con los bancos, contribuyendo a la estabilidad del sistema bancario y a la salvaguarda del sistema nacional de pagos. Asimismo, es el organismo gubernamental responsable de garantizar los depósitos bancarios, principalmente de los pequeños y medianos ahorradores. El IPAB es integrante de la Red de Seguridad Financiera, la cual contribuye a la estabilidad del sistema bancario y a la salvaguarda del sistema nacional de pagos.

La garantía que ofrece el IPAB tiene una cobertura de hasta 400 mil Unidades de Inversión (UDI) (que al 31 de diciembre de 2011 equivalían a $1,876,526.40), de tal forma que el límite de garantía se ajusta conforme a la inflación. Este límite aplica sobre el monto total de las cuentas que una persona mantenga en un banco.

En la Ley de Protección al Ahorro Bancario (LPAB) se establece el tipo de operaciones que cuentan con garantía del IPAB. En términos generales, las operaciones cubiertas son todos los depósitos de dinero realizados en instituciones de Banca Múltiple, independientemente de su plazo de inversión y de los medios de disposición.

El IPAB no protege las inversiones en las sociedades de inversión, aseguradoras, cajas de ahorro, sociedades de ahorro y préstamo, casas de bolsa o en los bancos de desarrollo, aunque éstas sean ofrecidas en las sucursales bancarias.

Indicadores a nivel nacional para el seguro de depósito

- Al cierre de diciembre de 2011, había 105 millones de cuentas garantizadas, de las cuales el 99.9% estaban cubiertas en su totalidad.
- El monto de las obligaciones garantizadas cubiertas por el IPAB asciende, a diciembre de 2011, a 1.4 billones de pesos.

Los indicadores básicos para el seguimiento del seguro de depósito se muestran en el cuadro 2.18.
### Cuadro 2.18 Indicadores básicos para el seguro de depósito

<table>
<thead>
<tr>
<th>Indicador</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Cuentas garantizadas</strong></td>
<td>Se refiere al número de cuentas totales con garantía del IPAB, conforme a la definición de la LPAB, independientemente de si exceden o no el límite vigente.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cuentas cubiertas</strong></td>
<td>Se refiere al número de cuentas que se encuentran totalmente garantizadas conforme al límite vigente.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Cuentas cubiertas parcialmente</strong></td>
<td>Se refiere al número de cuentas que presentan saldos mayores al límite vigente.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Obligaciones garantizadas</strong></td>
<td>Se refiere al saldo total de las cuentas con garantía del IPAB, conforme a la LPAB, independientemente de si exceden o no el límite vigente.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Obligaciones garantizadas cubiertas</strong></td>
<td>Se refiere al saldo total de las cuentas con garantía del IPAB, conforme al límite vigente.</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Obligaciones garantizadas no cubiertas</strong></td>
<td>Se refiere al monto total en exceso del límite vigente.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

**Fuente:** IPAB

Al cierre de diciembre de 2011 (4T11), existían casi 105 millones de cuentas garantizadas en el sistema bancario, de las cuales el 99.89% están cubiertas en su totalidad (gráfica 2.19). El número de cuentas garantizadas se ha incrementado en 36% durante los últimos dos años, es decir, de diciembre de 2009 (4T09) a diciembre de 2011 (4T11), poco más de 28 millones de cuentas adicionales han sido incorporadas al seguro de depósito.
Al cierre de diciembre de 2011, el monto de las obligaciones garantizadas (OG) fue de 2.4 billones de pesos, mientras que el saldo de obligaciones garantizadas cubiertas por el IPAB (OGC) ascendía a 1.4 billones de pesos, lo cual representaba el 57.05% del total de las OG.

Por su parte, el saldo de OGC representaba el 26.87% de los pasivos totales de la Banca Múltiple; asimismo, las OGC representaban el 9.32% del producto interno bruto.

En la tabla 2.20 se presenta la información más relevante al cierre de los últimos tres años.

### Tabla 2.20 Monto total de obligaciones garantizadas

<table>
<thead>
<tr>
<th>Concepto</th>
<th>4T09</th>
<th>4T10</th>
<th>4T11</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Monto total de Obligaciones Garantizadas (OG)*</td>
<td>2,043,066</td>
<td>2,196,893</td>
<td>2,450,269</td>
</tr>
<tr>
<td>Monto de Obligaciones Garantizadas Cubiertas (OGC)*</td>
<td>1,198,050</td>
<td>1,276,298</td>
<td>1,397,783</td>
</tr>
<tr>
<td>Monto de Obligaciones Garantizadas No Cubiertas *</td>
<td>945,017</td>
<td>920,695</td>
<td>1,052,486</td>
</tr>
<tr>
<td>Pasivo Total *</td>
<td>4,207,921</td>
<td>4,624,564</td>
<td>5,201,436</td>
</tr>
<tr>
<td>OGC como % de las OG</td>
<td>59%</td>
<td>58%</td>
<td>57%</td>
</tr>
<tr>
<td>OGC como % de los pasivos totales</td>
<td>28%</td>
<td>28%</td>
<td>27%</td>
</tr>
<tr>
<td>OGC como % del PIB</td>
<td>9%</td>
<td>9%</td>
<td>9%</td>
</tr>
<tr>
<td>PIB nominal *</td>
<td>12,675,255</td>
<td>13,805,954</td>
<td>15,003,070</td>
</tr>
<tr>
<td>Límite de cobertura (miles de pesos)</td>
<td>1,736</td>
<td>1,811</td>
<td>1,877</td>
</tr>
</tbody>
</table>

* Cifras expresadas en millones de pesos
1 PIB nominal trimestral. Fuente: INEGI
Fuente: IPAB con información de Banxico y CNBV
Los productos de crédito, junto con los de captación, constituyen la mayor parte de los productos financieros que las instituciones financieras ofrecen; éstos representan el financiamiento de los recursos a corto, mediano o largo plazo y permiten al cliente disponer de dinero en efectivo o de manera virtual para la adquisición de diversos bienes de su interés.

Debido a su naturaleza y funcionamiento, están sujetos a una tasa de interés mayor a la de los productos de captación, ya que implican riesgo de no pago por parte de los usuarios.
Por su parte, las Entidades de Ahorro y Crédito Popular ofrecen productos de montos bajos enfocados, especialmente, en el crédito al consumo.

Indicadores básicos de crédito

El presente capítulo mide el uso de los productos financieros de crédito a través del conjunto de indicadores mostrados en el cuadro 3.1, los cuales fueron definidos por AFI como parte de los indicadores básicos de uso (proxy).

### Cuadro 3.1 Indicadores básicos de crédito

<table>
<thead>
<tr>
<th>Indicador</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Contratos de crédito por cada 10,000 adultos</td>
<td>Número total de tarjetas de crédito, créditos grupales, hipotecarios, de consumo y vivienda que se otorgan por cada 10,000 adultos. Este indicador se puede desagregar en los dos indicadores siguientes.</td>
</tr>
<tr>
<td>TDC por cada 10,000 adultos</td>
<td>Número de contratos de tarjeta de crédito otorgados por cada 10,000 adultos. La utilización de este indicador para este producto en particular se debe a que el número de tarjetas de crédito es alto en comparación con el resto de los productos de crédito.</td>
</tr>
<tr>
<td>Créditos por cada 10,000 adultos</td>
<td>Número de créditos de determinado tipo (grupales, hipotecarios, consumo, vivienda) que se otorgan por cada 10,000 adultos.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV

Los productos de crédito se pueden clasificar, dependiendo del tipo de institución financiera del que provengan. En el caso de la Banca, se manejan los productos de tarjetas de crédito, créditos grupales e hipotecarios, mientras que para las EACP se reportan los créditos al consumo y a la vivienda. En el presente reporte se excluyen los productos de las Uniones de Crédito, al igual que los créditos comerciales de la Banca Múltiple, Sofipos y Cooperativas debido a que el análisis de este reporte se centra en los individuos.

### Cuadro 3.2 Productos de crédito por institución

<table>
<thead>
<tr>
<th>Institución</th>
<th>Productos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Banca</td>
<td>Banca Múltiple, Banca de Desarrollo, Tarjeta de crédito, Crédito grupal, Crédito hipotecario</td>
</tr>
<tr>
<td>EACP</td>
<td>Sofipos, Cooperativas, Crédito al consumo, Crédito a la vivienda</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV
Indicadores de crédito a nivel nacional

- Al cierre de diciembre de 2011 hay 4,227 productos de crédito (33.7 millones de productos) por cada 10,000 adultos, tomando en cuenta la totalidad de los productos. La Banca es el tipo de institución con la mayor proporción de productos de crédito (92%).

- Para la Banca, el número de tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos asciende a 3,456 (27.6 millones) al cierre de diciembre de 2011. Por su parte, los créditos grupales e hipotecarios alcanzan los 321 (2.5 millones) y 111 (885 mil) créditos por cada 10,000 adultos, respectivamente, al cierre de diciembre de 2011.

- Para las EACP, los créditos al consumo alcanzan los 331 créditos (2.7 millones) por cada 10,000 adultos, mientras que los créditos a la vivienda representan la menor proporción de los productos de crédito (9 por cada 10,000 adultos al 4T11) al cierre de diciembre de 2011.

- Los créditos al consumo (TDC de la Banca y créditos al consumo de las EACP) representan la mayor parte de los productos de crédito (al menos 89%).

En esta sección se presentan los indicadores relevantes a nivel nacional para cada uno de los productos financieros de crédito. Primero se muestran para la Banca y posteriormente para las EACP. Para las tarjetas de crédito, los datos se muestran trimestralmente desde el cierre de diciembre 2009 (4T09) al cierre de diciembre 2011 (4T11). Para el resto, de acuerdo con los datos disponibles, desde junio 2010 (2T10) a diciembre 2011 (4T11).

Indicadores base de crédito

Los productos de crédito ofrecidos por la Banca y EACP no tienen las mismas características, pero se pueden agrupar; por un lado, las tarjetas de crédito de la Banca con los créditos al consumo, y por otro, los créditos a la vivienda de las EACP con los créditos hipotecarios con la finalidad de obtener un indicador base de crédito a nivel nacional y poder medir su impacto. Considerando dicha agrupación, la tabla 3.3 muestra los indicadores base de crédito al cierre de diciembre 2011.

Gráfica 3.3 Indicadores base de crédito

<table>
<thead>
<tr>
<th>Institución</th>
<th>Productos de crédito</th>
<th>Indicador demográfico</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Banca Comercial</td>
<td>31,014,364</td>
<td>3,885</td>
</tr>
<tr>
<td>Banca de Desarrollo</td>
<td>13,536</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Sofíos</td>
<td>496,920</td>
<td>62</td>
</tr>
<tr>
<td>Cooperativas</td>
<td>2,219,288</td>
<td>278</td>
</tr>
<tr>
<td>Banca</td>
<td>31,027,900</td>
<td>3,887</td>
</tr>
<tr>
<td>EACP</td>
<td>2,716,208</td>
<td>340</td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>33,744,108</td>
<td>4,227</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(Fuente: CNBV, diciembre 2011)

El indicador base de crédito total es de 4,227 productos de crédito por cada 10,000 adultos, si se considera la suma de todos los contratos de crédito de todos los productos. Los productos de crédito de la Banca Comercial representan el 92% (31 millones de contratos) de los productos totales de crédito, seguido por los productos de las Cooperativas con 7% (2.2 millones).

Si se agrupan estas instituciones por Banca y EACP, se observa que la Banca aporta el 92% del indicador base de crédito total (3,887 productos de crédito por cada 10,000 adultos), en comparación con las EACP (340 productos de crédito por cada 10,000 adultos) al cierre de diciembre de 2011 (gráfica 3.4). Comparando por producto, para todas las instituciones financieras, los créditos al consumo representan la mayor parte de los productos de crédito, con casi 90%. Esto también se confirma con el indicador demográfico de 3,787 créditos al consumo por cada 10,000 adultos del indicador base de crédito total (4,227 productos de crédito por cada 10,000 adultos).
Productos de crédito de la Banca

Tarjetas de crédito

Las tarjetas de crédito bancarias son un producto financiero emitido por un banco al abrir una cuenta de crédito revolvente; éstas sirven como medio de pago en algunos establecimientos, con la característica de que el monto gastado es un préstamo que deberá ser liquidado en fechas preestablecidas.

La evolución trimestral de las tarjetas de crédito bancarias se muestra en la gráfica 3.5 y, en ella, se puede observar un decremento del 13% del 4T09 al 3T10. Esto se debe principalmente al comportamiento que siguió el Distrito Federal en esos trimestres. Posteriormente, desde el 3T10 al 4T11 se observa una recuperación o aumento del 23% en el número de tarjetas de crédito.

En general, al cierre de diciembre de 2011 (4T11) se puede observar que el número absoluto de tarjetas de crédito, así como su indicador demográfico, se ha incrementado 7% desde diciembre de 2009 (4T09), pasando de 25.8 millones a 27.6 millones de tarjetas de crédito, es decir, 1.8 millones de tarjetas de crédito adicionales. El indicador demográfico al 4T11 es de 3,456 tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos. No obstante, hay que tomar en cuenta que una persona puede tener más de una tarjeta de crédito, ya que las cifras mostradas reflejan el número de tarjetas, y no el del número de usuarios.
Las tarjetas de crédito como mecanismo de bancarización

Durante la última década, el crédito a través de tarjetas ha adquirido importancia en México. Entre 2000 y 2011, este tipo de crédito ha pasado por dos ciclos de expansión que lo han convertido en el principal mecanismo de crédito bancario al consumo. La expansión del crédito bancario a través de tarjetas se ha logrado tanto otorgando más tarjetas y ampliando los límites de crédito a clientes que ya tenían una tarjeta, como alcanzando a clientes que no contaban con este servicio.

Este crecimiento se vincula con las características propias de las tarjetas de crédito. Este tipo de crédito es muy conveniente por su amplia aceptación y por su flexibilidad, tanto en el uso del crédito como en el pago; sin embargo, son precisamente estas características las que generan preocupación de que las tarjetas sean utilizadas como un canal de inudicio, ya que se trata de un instrumento complejo.

Una muestra de expedientes del Buró de Crédito confirma que las tarjetas se están utilizando como mecanismo de acceso al sistema bancario. Se encuentra que, de todas las tarjetas de crédito otorgadas en 2011, el 59% se otorgó a clientes que no tenían tarjeta previamente. El resto de las tarjetas nuevas se otorgó a clientes que ya tenían una tarjeta.

Por otro lado, la muestra del Buró de Crédito, revela que la tarjeta de crédito bancaria es el punto de entrada más común a la base de datos del Buró. 52% de los expedientes tuvo como primer crédito una tarjeta de crédito bancaria. Aunque los números presentados no son representativos del público en general, permiten apoyar la hipótesis de que la tarjeta de crédito es uno de los principales canales de entrada al crédito bancario.

Un tema de interés para el estudio de las tarjetas de crédito es la distinción de los precios en los que incurren y los comportamientos de los clientes de acuerdo a su nivel socioeconómico. Para ello, una aproximación al análisis es distinguir la información de tarjetas con límite de crédito menor a $15,000 (en este caso particular, se considerará un límite de crédito bajo). Los clientes con límite de crédito bajo pagan tasas y un costo anual total (CAT) más altos que los del sistema en su totalidad. En lo que se refiere a la anualidad, las tarjetas dirigidas a la gente de bajo ingreso son las más baratas. En los últimos años, las tasas de interés que se cobran por tarjeta han caído en general; simultáneamente, las comisiones por anualidad han subido, pero no suficientemente como para alterar la tendencia descendente del CAT.

---

21 En los últimos años la tarjeta de crédito ha ido perdiendo importancia relativa ante el crecimiento de los créditos personales y de nómina en términos de saldo total.
22 La muestra es representativa de los expedientes contenidos en la base de datos del Buró de Crédito. Los datos fueron extraídos en enero de 2012. La muestra consta de 71,357 expedientes; para ser seleccionados, los expedientes deben tener al menos una tarjeta de crédito bancaria activa en uno de 14 bancos seleccionados. La muestra cubre 92.9% de las tarjetas emitidas y 97.3% de la cartera de crédito otorgado vía tarjetas.
23 De los 71,357 expedientes en la muestra, se puede identificar el punto de entrada al Buró de Crédito para 14,212. Los expedientes identificados tienen una menor antigüedad que el promedio de la muestra, pero no difieren en otras maneras observables. Sin embargo, puede existir sesgo de selección en los resultados presentados.
24 La muestra utilizada restringe los expedientes incluidos a las personas que en octubre de 2011 tenían una tarjeta de crédito bancaria activa; por ello, estos resultados no se pueden generalizar a personas que solamente tengan otros tipos de crédito.
Tasa efectiva promedio ponderada.
Tarjetas nuevas tienen antigüedad menor a un año.
Fuente: Banco de México

Para evaluar si los clientes de bajo ingreso hacen un uso diferente de sus tarjetas del que hacen los clientes de mayor experiencia, se analiza la morosidad (incidencia de dos o más meses consecutivos con impago) y el saldo como porcentaje del límite de crédito, conocido como razón de uso. El nivel de la razón de uso de las tarjetas con límite de crédito bajo es significativamente más elevada que la del promedio, el cual ocurre con la morosidad. Las tendencias de estos indicadores muestran ligeros descensos para ambos grupos.

Razón de uso es saldo entre límite de crédito.
Tarjetas nuevas tienen antigüedad menor a un año.
Tarjetas de bajo ingreso son con límite de crédito menor a $15,000.
Morosidad 60 días o más de atraso.
Fuente: Banco de México

Créditos grupales

Los créditos grupales son aquellos que otorgan las instituciones financieras a grupos de tres a seis personas, en algunos casos hasta 20, en el cual los integrantes se conocen previamente, se organizan de forma voluntaria y tienen un responsable de grupo, en el que la garantía principal es que se avalen entre ellos de manera solidaria, mancomunada e indivisiblemente. Las cifras utilizadas en este reporte reflejan la información reportada por Compartamos.
La gráfica 3.6 muestra la evolución de los créditos grupales en números absolutos y el indicador demográfico por cada 10,000 adultos. De junio de 2010 (2T10) a diciembre de 2011 (4T11), dichos créditos se han incrementado en 42%, es decir, en poco más de 750,000 créditos, pasando de 1.80 millones de créditos grupales en el 2T10 a 2.56 millones de créditos grupales al cierre del 4T11. Esto implica que su crecimiento ha sido mayor al de las tarjetas de crédito. Los indicadores demográficos muestran que hay 321 créditos grupales por cada 10,000 adultos al cierre del último trimestre.

**Gráfica 3.6 Evolución histórica de los créditos grupales**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>Créditos grupales (millones)</th>
<th>Créditos grupales por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2T10</td>
<td>235</td>
<td>2.8</td>
</tr>
<tr>
<td>3T10</td>
<td>249</td>
<td>2.9</td>
</tr>
<tr>
<td>4T10</td>
<td>277</td>
<td>2.2</td>
</tr>
<tr>
<td>1T11</td>
<td>284</td>
<td>2.2</td>
</tr>
<tr>
<td>2T11</td>
<td>290</td>
<td>2.3</td>
</tr>
<tr>
<td>3T11</td>
<td>309</td>
<td>2.4</td>
</tr>
<tr>
<td>4T11</td>
<td>321</td>
<td>2.5</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV

**Créditos hipotecarios**

Los créditos hipotecarios son créditos de largo plazo (cinco a treinta años) destinados para la construcción, compra, ampliación o remodelación de bienes inmuebles (casa, departamento o terreno), otorgados por diversas instituciones financieras.

A pesar de que, en números absolutos son menores a los créditos grupales, han presentado un incremento mayor al de estos últimos para el mismo período de tiempo.

Los créditos hipotecarios se han incrementado en 49%, pasando de casi 600,000 a 884,998 créditos hipotecarios. No obstante, para la Banca, este es el producto que tiene el menor indicador demográfico, con apenas 111 créditos hipotecarios por cada 10,000 adultos. Estos resultados se pueden apreciar en la gráfica 3.7.

**Gráfica 3.7 Evolución histórica de los créditos hipotecarios**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>Créditos hipotecarios (millones)</th>
<th>Créditos hipotecarios por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2T10</td>
<td>77</td>
<td>0.69</td>
</tr>
<tr>
<td>3T10</td>
<td>97</td>
<td>0.76</td>
</tr>
<tr>
<td>4T10</td>
<td>97</td>
<td>0.76</td>
</tr>
<tr>
<td>1T11</td>
<td>102</td>
<td>0.79</td>
</tr>
<tr>
<td>2T11</td>
<td>102</td>
<td>0.81</td>
</tr>
<tr>
<td>3T11</td>
<td>108</td>
<td>0.85</td>
</tr>
<tr>
<td>4T11</td>
<td>111</td>
<td>0.88</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNBV
El Instituto del Fondo Nacional de Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT) tiene como responsabilidad proveer el financiamiento de viviendas para los trabajadores, derechohabientes y acreditados.

Los créditos otorgados por el INFONAVIT, de 2007 a 2011, crecieron casi al doble (103%) pasando de 1,862,865 a los 3,780,783 créditos hipotecarios. Tan sólo en 2011 superaron los 500,000 créditos otorgados a nivel nacional. La siguiente tabla muestra, a nivel estatal, el número de créditos otorgados en los últimos cinco años:

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>2007</th>
<th>2008</th>
<th>2009</th>
<th>2010</th>
<th>2011</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>34,960</td>
<td>42,588</td>
<td>49,971</td>
<td>58,274</td>
<td>66,777</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>76,905</td>
<td>105,762</td>
<td>130,369</td>
<td>155,849</td>
<td>185,961</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>47,709</td>
<td>50,905</td>
<td>53,437</td>
<td>56,830</td>
<td>60,952</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>7,512</td>
<td>9,557</td>
<td>12,120</td>
<td>14,689</td>
<td>17,567</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>26,211</td>
<td>30,283</td>
<td>34,342</td>
<td>38,525</td>
<td>61,128</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>121,907</td>
<td>153,020</td>
<td>177,548</td>
<td>199,322</td>
<td>203,193</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>91,909</td>
<td>119,123</td>
<td>140,957</td>
<td>163,282</td>
<td>168,975</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>39,786</td>
<td>44,665</td>
<td>48,372</td>
<td>52,571</td>
<td>77,715</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>135,592</td>
<td>160,720</td>
<td>188,266</td>
<td>203,311</td>
<td>229,227</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>26,993</td>
<td>34,558</td>
<td>40,746</td>
<td>46,506</td>
<td>53,102</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>91,246</td>
<td>114,272</td>
<td>135,618</td>
<td>157,888</td>
<td>181,701</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>13,670</td>
<td>17,714</td>
<td>20,495</td>
<td>24,272</td>
<td>28,289</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>36,506</td>
<td>45,359</td>
<td>54,570</td>
<td>64,082</td>
<td>74,893</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>136,178</td>
<td>174,599</td>
<td>209,292</td>
<td>246,101</td>
<td>287,204</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>132,353</td>
<td>166,763</td>
<td>197,372</td>
<td>247,887</td>
<td>295,343</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>36,192</td>
<td>48,952</td>
<td>66,975</td>
<td>64,309</td>
<td>79,966</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>18,678</td>
<td>22,923</td>
<td>27,845</td>
<td>34,444</td>
<td>41,806</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>16,859</td>
<td>21,914</td>
<td>26,552</td>
<td>31,248</td>
<td>35,305</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>180,893</td>
<td>242,080</td>
<td>299,909</td>
<td>358,107</td>
<td>415,547</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>8,647</td>
<td>11,075</td>
<td>13,844</td>
<td>16,444</td>
<td>18,787</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>56,102</td>
<td>70,401</td>
<td>83,375</td>
<td>98,245</td>
<td>113,747</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>40,290</td>
<td>51,808</td>
<td>64,697</td>
<td>79,570</td>
<td>93,238</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>39,778</td>
<td>51,664</td>
<td>66,141</td>
<td>80,528</td>
<td>95,501</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>41,159</td>
<td>50,704</td>
<td>59,391</td>
<td>68,334</td>
<td>78,074</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>59,775</td>
<td>73,826</td>
<td>85,888</td>
<td>99,629</td>
<td>113,273</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>77,683</td>
<td>100,333</td>
<td>118,980</td>
<td>138,987</td>
<td>161,349</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>15,167</td>
<td>19,452</td>
<td>24,158</td>
<td>29,791</td>
<td>36,449</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>125,637</td>
<td>160,669</td>
<td>188,134</td>
<td>212,872</td>
<td>235,017</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>11,593</td>
<td>13,698</td>
<td>15,008</td>
<td>18,008</td>
<td>20,475</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>59,595</td>
<td>79,533</td>
<td>97,702</td>
<td>118,003</td>
<td>139,094</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>42,401</td>
<td>54,428</td>
<td>65,883</td>
<td>78,061</td>
<td>89,836</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>10,879</td>
<td>13,580</td>
<td>15,662</td>
<td>18,523</td>
<td>21,652</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>1,862,865</strong></td>
<td><strong>2,356,938</strong></td>
<td><strong>2,804,419</strong></td>
<td><strong>3,279,491</strong></td>
<td><strong>3,780,783</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: INFONAVIT

Si se integraran los créditos del INFONAVIT a los créditos hipotecarios, se tendría un indicador de 584 créditos por cada 10,000 adultos. Tomando en cuenta únicamente los créditos del INFONAVIT, se obtiene un indicador demográfico de 474 créditos por cada 10,000 adultos.
Productos de crédito de las EACP

Créditos al consumo

Los créditos al consumo son productos de las Entidades de Ahorro y Crédito Popular que consisten en créditos de corto o mediano plazo que se otorgan a individuos en cantidades más pequeñas para diversos usos, ya sea la adquisición de bienes o pago de servicios, entre otros.

Este producto representa la mayor parte de los productos de crédito de las EACP. Su evolución histórica se muestra en la gráfica 3.8. En ella, se puede apreciar que estos créditos han presentado pocos cambios para todos los trimestres, con excepción del 2T10, en el que hubo un incremento del 31% para el 3T10, es decir, poco más de 600,000 créditos adicionales. Del 3T10 al cierre del 4T11, estos créditos sólo han presentado un incremento del 4%, manteniéndose alrededor de los 2.64 millones de créditos al cierre de diciembre de 2011.

Los indicadores demográficos muestran esta misma evolución por cada 10,000 adultos, pasando de 253 créditos al consumo en el 2T10 a 331 créditos al consumo por cada 10,000 adultos en el 4T11.

Gráfica 3.8 Evolución histórica de los créditos al consumo

Fuente: CNBV
El crédito FONACOT

El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) nació hace 36 años, en un inicio como fideicomiso público y desde abril de 2006, fecha en la que el Congreso de la Unión aprobó su Ley Orgánica, se transformó en un Instituto con personalidad jurídica y patrimonio propios, ampliando su cobertura para apoyar además de los trabajadores del apartado A (quienes laboran en la iniciativa privada) y a los trabajadores del apartado B, incluyendo los tres órdenes de gobierno en todo el país.

La misión del INFONACOT es fomentar el desarrollo integral de los trabajadores y el crecimiento de su patrimonio familiar, promoviendo el crédito accesible, para la obtención de bienes y servicios a precios competitivos y contribuir al desarrollo regional, así como al fortalecimiento del mercado interno, la Inclusión Financiera y la educación financiera, conservando la autosuficiencia financiera con estricto apego al sentido de responsabilidad social.

Otorgamiento y recuperación de crédito

Durante el 2011, INFONACOT colocó 1,137,966 créditos, por un importe de $7,025 millones de pesos, lo que representó un incremento del 33% y 43% respectivamente, con respecto al año anterior.

Atendiendo a los requerimientos de su clientela, durante 2011 el INFONACOT incorporó a su oferta crediticia el plazo de otorgamiento a 18 meses para el crédito en efectivo, lo que permitió incrementar el monto del préstamo y el alcance de los trabajadores en casi 40%. Adicionalmente, se redujo en 10% la tasa de interés para los créditos con plazos menores a 12 meses. Con esto, los trabajadores ya pueden acceder a un préstamo en efectivo de 6, 9, 12 y hasta 18 meses. Con respecto al nivel de ingresos de los usuarios del crédito FONACOT, el 83% son empleados que tienen ingresos entre 1 y 7 salarios mínimos.

La oferta de crédito del INFONACOT tiene una tasa promedio sin IVA del 24.11% (CAT del 36.9%), existiendo productos desde el 10% anual. Cabe mencionar que dicho CAT resulta el más bajo en su tipo si se compara con los CAT de las tarjetas bancarias clásicas publicado por el Banco de México en su reporte de indicadores básicos de tarjetas de crédito al mes de diciembre de 2011.

Adicionalmente, el crédito que otorga el INFONACOT tiene la gran ventaja que representa la seguridad de la tasa fija y el descuento por nómina, ambos atributos le dan a los clientes del INFONACOT la seguridad de que sus deudas terminan de liquidarse en el plazo seleccionado por ellos al inicio de la operación, independientemente de las fluctuaciones que el mercado de las tasas de interés tenga.

Dado que los descuentos del crédito INFONACOT están acotados al 20% del sueldo del trabajador, los créditos están diseñados para mantener un equilibrio del gasto familiar al tiempo que otorgan una cantidad de crédito adecuada a las necesidades y capacidad del pago del deudor.

A continuación se presenta el otorgamiento de crédito en 2011 por entidad federativa.
### Tarjeta tradicional | Efectivo | Efectivo
<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th></th>
<th></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Entidad federativa</strong></td>
<td><strong>Créditos</strong></td>
<td><strong>Importe</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>26,731</td>
<td>62,619,413.50</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>49,756</td>
<td>235,866,676.85</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>19,922</td>
<td>59,334,344.64</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>8,390</td>
<td>36,331,046.51</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>5,561</td>
<td>16,999,289.35</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>30,429</td>
<td>146,935,912.36</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>60,672</td>
<td>245,083,352.09</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>7,181</td>
<td>16,726,186.15</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>91,110</td>
<td>370,715,381.67</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>9,843</td>
<td>32,526,112.10</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>45,971</td>
<td>195,150,095.42</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>25,864</td>
<td>69,672,003.15</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerra</td>
<td>6,457</td>
<td>66,153,479.97</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>5,504</td>
<td>14,383,548.66</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>29,249</td>
<td>70,457,101.21</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>15,212</td>
<td>42,974,368.15</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>6,127</td>
<td>21,890,745.53</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>4,024</td>
<td>15,737,231.32</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>31,616</td>
<td>86,561,759.79</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>8,050</td>
<td>24,563,095.14</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>20,206</td>
<td>58,046,713.95</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>18,649</td>
<td>54,142,524.67</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>22,844</td>
<td>87,338,879.80</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>33,006</td>
<td>120,288,481.21</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>43,485</td>
<td>105,577,154.23</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>67,317</td>
<td>172,503,985.15</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>14,525</td>
<td>86,606,468.66</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>24,135</td>
<td>118,550,010.71</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>4,175</td>
<td>15,700,855.37</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>19,428</td>
<td>50,593,808.11</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>25,639</td>
<td>98,098,326.19</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>7,855</td>
<td>24,474,442.20</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td>788,933</td>
<td>2,832,593,584.81</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: INFONACOT

### Simplificación y automatización de trámites

En el mes de diciembre de 2011, se puso a disposición de los trabajadores una herramienta en la página de Internet del Instituto para obtener su estado de cuenta el cual les permite un acceso a la información de forma fácil y ágil, así como conocer el monto de su crédito, el plazo del crédito contratado, cuántos pagos ha realizado y cuánto le resta por pagar. Dichas las consultas pueden ser realizadas por el trabajador o por su centro de trabajo para posteriormente, poder ser entregado a éste último.

Con el apoyo de la información registrada en el Sistema de Añorro para el Ratío, el Instituto puso en marcha un nuevo modelo de atención a clientes que simplifica y automatiza los trámites del trabajador.

### Desarrollo de sus redes

Durante 2011, el INFONACOT incorporó a 3,768 empresas a su red de centros de trabajo con lo que supera las 58 mil empresas afiliadas que hoy otorgan a sus trabajadores la prestación del crédito FONACOT. Con respecto a la red de establecimientos comerciales afiliados, durante 2011 incorporó 4,442 empresas de bienes y servicios; por lo que al cierre del 2011 el crédito FONACOT es aceptado como medio de pago en poco más de 30 mil establecimientos comerciales en todo el país. El crecimiento de ambas redes se presenta en la gráfica.
Créditos a la vivienda

Los créditos a la vivienda son menores que los hipotecarios tanto en número como en monto y son, regularmente, otorgados para mejoras al hogar. De todos los productos de crédito en este reporte, éstos representan el producto menos utilizado por la población adulta.

La gráfica 3.9 muestra la evolución histórica de los créditos a la vivienda de las EACP. En ella se puede observar que el número de créditos a la vivienda alcanzó su máximo en el 4T10, con casi 140,000 créditos (18 créditos a la vivienda por cada 10,000 adultos). El valor en 4T10 se puede explicar debido a un incremento en el número de créditos a la vivienda para ese período en la Cooperativa Caja Morelia Valladolid, la cual reportó poco más de 50,000 créditos adicionales en ese trimestre.

Para todo el período, se muestra un incremento del 19% del 2T10 al cierre del 4T11, es decir, pasaron de 61,062 (0.06 millones) a los 72,796 (0.08 millones de créditos a la vivienda).

Gráfica 3.9 Evolución histórica de los créditos a la vivienda

Cobertura

Del total de municipios, el 99.2% (2,437 municipios) registra al menos un producto de crédito bancario, mientras que el 86% (2,113 municipios) registra al menos un producto de crédito de las EACP.

Al observar el porcentaje de municipios con algún producto de crédito por institución, como se puede apreciar en la gráfica 3.10, la Banca Comercial tiene productos de crédito en el 99% (2,437)
de los municipios, seguido de las Cooperativas con 79% (1,937) y las Sofíos con 50% (1,218). Por su parte, la Banca de Desarrollo tiene productos de crédito en apenas 2% (53) de los municipios totales del país.

**Gráfica 3.10 Cobertura de municipios por institución**

Fuente: CNBV, diciembre 2011

**Indicadores de crédito a nivel estatal**

- El Distrito Federal cuenta con los mayores indicadores demográficos de tarjetas de crédito (12,940) y créditos hipotecarios (357) por cada 10,000 adultos, pero con el menor de créditos grupales (59).
- Tlaxcala es la entidad federativa con el mayor número de créditos grupales (775).
- Guanajuato y Querétaro cuentan con los indicadores demográficos más altos para los productos de las EACP debido a la alta presencia de este tipo de instituciones en dichas entidades federativas.

Los indicadores presentados en esta sección corresponden al cierre de diciembre de 2011 (4T11).

**Banca**

A continuación, en la tabla 3.11, se presentan los productos de crédito bancarios por cada 10,000 adultos por entidad federativa. El Distrito Federal es la entidad federativa con el mayor número de tarjetas de crédito (12,940) y créditos hipotecarios (357) por cada 10,000 adultos, pero también es aquella con el menor número de créditos grupales (59) por cada 10,000 adultos. Por su parte, Tlaxcala es la entidad con el mayor número de créditos grupales (775) por cada 10,000 adultos; sin embargo, es uno de los estados con menor número de créditos hipotecarios (28 por cada 10,000 adultos) junto con Oaxaca (21). No obstante, todas las entidades federativas del país cuentan con productos de crédito de la Banca.

El mapa 3.1 muestra, por rangos, los indicadores demográficos de productos de crédito para la Banca. A nivel nacional, se tienen 3,887 productos de crédito bancarios por cada 10,000 adultos como se mencionó anteriormente. Son 14 las entidades federativas con un indicador inferior, entre ellas Chiapas, Chihuahua, Durango, etcétera, mientras que tan sólo 1 entidad federativa, el Distrito Federal, cuenta con un indicador demográfico de productos de crédito bancarios superior (con 13,356 productos de crédito bancarios por cada 10,000 adultos).
<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Población adulta</th>
<th>Tarjetas de crédito</th>
<th>Créditos grupales</th>
<th>Créditos hipotecarios</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>810,759</td>
<td>2,836</td>
<td>141</td>
<td>129</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>2,253,184</td>
<td>2,638</td>
<td>208</td>
<td>162</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>458,564</td>
<td>3,464</td>
<td>359</td>
<td>172</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>585,903</td>
<td>2,530</td>
<td>649</td>
<td>117</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>1,951,216</td>
<td>4,057</td>
<td>536</td>
<td>138</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>472,950</td>
<td>3,474</td>
<td>289</td>
<td>116</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>3,151,533</td>
<td>1,500</td>
<td>578</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihauhua</td>
<td>2,424,064</td>
<td>2,541</td>
<td>112</td>
<td>132</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>6,913,542</td>
<td>12,940</td>
<td>59</td>
<td>357</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>1,137,201</td>
<td>2,168</td>
<td>483</td>
<td>57</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>3,779,185</td>
<td>2,297</td>
<td>170</td>
<td>75</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>2,264,184</td>
<td>1,520</td>
<td>499</td>
<td>33</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>1,875,609</td>
<td>1,861</td>
<td>355</td>
<td>50</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>5,214,268</td>
<td>3,528</td>
<td>126</td>
<td>102</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>10,821,948</td>
<td>2,667</td>
<td>174</td>
<td>88</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>3,046,758</td>
<td>2,058</td>
<td>284</td>
<td>51</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>1,287,163</td>
<td>2,434</td>
<td>441</td>
<td>86</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>769,684</td>
<td>2,310</td>
<td>332</td>
<td>59</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>3,394,205</td>
<td>4,380</td>
<td>261</td>
<td>206</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>2,614,567</td>
<td>1,215</td>
<td>466</td>
<td>21</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>3,980,065</td>
<td>2,165</td>
<td>540</td>
<td>57</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>1,282,872</td>
<td>2,638</td>
<td>148</td>
<td>173</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>944,046</td>
<td>3,366</td>
<td>543</td>
<td>105</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosi</td>
<td>1,799,393</td>
<td>2,012</td>
<td>237</td>
<td>92</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>1,980,225</td>
<td>3,156</td>
<td>226</td>
<td>87</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>1,894,678</td>
<td>3,160</td>
<td>331</td>
<td>90</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>1,569,074</td>
<td>2,171</td>
<td>751</td>
<td>66</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>2,366,026</td>
<td>2,992</td>
<td>373</td>
<td>103</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>911,899</td>
<td>1,543</td>
<td>775</td>
<td>28</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>5,510,613</td>
<td>2,138</td>
<td>672</td>
<td>57</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>1,420,659</td>
<td>2,603</td>
<td>393</td>
<td>76</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>1,034,697</td>
<td>1,753</td>
<td>158</td>
<td>39</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>79,820,742</strong></td>
<td><strong>3,456</strong></td>
<td><strong>321</strong></td>
<td><strong>111</strong></td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional sin DF</strong></td>
<td><strong>72,907,200</strong></td>
<td><strong>2,556</strong></td>
<td><strong>345</strong></td>
<td><strong>87</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>
Mapa 3.1 Productos de crédito bancarios por cada 10,000 adultos

Indicador nacional: 3,887 productos de crédito bancarios por cada 10,000 adultos
Fuente: CNBV, diciembre 2011
Para el caso de estas instituciones financieras, entidades federativas como el Distrito Federal y Chiapas cuentan con algunos de los valores más bajos para los indicadores demográficos de ambos productos. La tabla 3.12 muestra que, entidades federativas como Guanajuato (1,683 créditos al consumo y 37 a la vivienda por cada 10,000 adultos) y Querétaro (1,152 créditos al consumo y 86 a la vivienda por cada 10,000 adultos), tienen los indicadores demográficos mayores para los créditos al consumo y a la vivienda, e incluso son considerablemente mayores a los nacionales (331 créditos al consumo y 9 a la vivienda por cada 10,000 adultos). Esto se debe principalmente a que estas dos entidades federativas cuentan con un número importante de Cooperativas25 (18% y 5% de las sucursales de Cooperativas del total del país26, respectivamente).

En contraste con la Banca, en Baja California hay una cantidad muy baja de productos de crédito de las EACP (menos de un crédito al consumo por cada 10,000 adultos y apenas un crédito a la vivienda por cada 10,000 adultos). Esto se puede explicar debido a que en dicha entidad federativa sólo hay presencia de Sofipos, y no de Cooperativas. Adicionalmente, en los estados de Chihuahua, Guerrero, Tabasco y Veracruz se registra menos de un crédito o ningún crédito a la vivienda por cada 10,000 adultos, a pesar de que dichos estados cuentan con la presencia de ambas Cooperativas y Sofipos.

A nivel nacional se tienen 340 productos de crédito de las EACP por cada 10,000 adultos. El mapa 3.2 muestra, por rangos, las entidades federativas clasificadas de acuerdo con sus indicadores demográficos. Mientras que 19 entidades federativas tienen indicadores demográficos inferiores, 12 cuentan con indicadores superiores. Chihuahua es la única entidad federativa con un indicador demográfico de productos de crédito de las EACP (270 por cada 10,000 adultos) cercano al nacional.

---

25 Colima (0.85 Cooperativas por cada 10,000 adultos), Guanajuato (0.56) y Querétaro (0.48) cuentan con los indicadores demográficos mayores de Cooperativas por cada 10,000 adultos, y de hecho, son indicadores mayores al nacional (0.14).

26 Guanajuato (18%), Jalisco (18%), Michoacán (9%), Oaxaca (6%) y Querétaro (5%) son las entidades federativas con la mayor proporción de sucursales de Cooperativas del total del país.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Población adulta</th>
<th>Crédito al consumo</th>
<th>Crédito a la vivienda</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>810,759</td>
<td>587</td>
<td>5</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>2,253,184</td>
<td>0</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>458,554</td>
<td>11</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>585,903</td>
<td>141</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>1,951,216</td>
<td>186</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>472,950</td>
<td>1,288</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>3,151,533</td>
<td>4</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>2,424,064</td>
<td>270</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>6,913,542</td>
<td>44</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>1,137,201</td>
<td>556</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>3,779,185</td>
<td>1,683</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>2,264,184</td>
<td>189</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>1,875,609</td>
<td>122</td>
<td>3</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>5,214,266</td>
<td>651</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>10,821,948</td>
<td>66</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>3,046,758</td>
<td>640</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>1,287,163</td>
<td>574</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>769,684</td>
<td>940</td>
<td>7</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>3,394,205</td>
<td>242</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>2,614,567</td>
<td>726</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>3,980,085</td>
<td>191</td>
<td>2</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>1,282,872</td>
<td>1,152</td>
<td>86</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>944,046</td>
<td>72</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>1,799,393</td>
<td>649</td>
<td>14</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>1,980,225</td>
<td>103</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>1,694,678</td>
<td>9</td>
<td>13</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>1,569,074</td>
<td>22</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>2,366,026</td>
<td>129</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>811,899</td>
<td>78</td>
<td>8</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>5,510,613</td>
<td>222</td>
<td>0</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>1,420,659</td>
<td>86</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>1,034,687</td>
<td>572</td>
<td>1</td>
</tr>
<tr>
<td>Nacional</td>
<td>79,820,742</td>
<td>331</td>
<td>9</td>
</tr>
<tr>
<td>Nacional sin DF</td>
<td>72,907,200</td>
<td>358</td>
<td>10</td>
</tr>
</tbody>
</table>
Mapa 3.2 Productos de crédito de las EACP por cada 10,000 adultos

Indicador nacional: 340 productos de crédito de las EACP por cada 10,000 adultos
Fuente: CNBV, diciembre 2011
El propósito de este capítulo es analizar las tendencias de la población en el uso de los medios de pago electrónicos y los ingresos por remesas a nuestro país.

Una forma de facilitar el acceso a los servicios bancarios a toda la población ha sido a través de la oferta de canales y medios de pago más eficientes. El Banco de México ha participado activamente en la creación de infraestructura de sistemas y medios de pago electrónicos. Asimismo, ha exhortado a los bancos para que los precios de los servicios de pago sean adecuados en relación con los costos en que incurren para ofrecerlos.
Lo anterior ya se refleja en:

- Los precios del servicio por transferir dinero entre cuentas que radican en bancos distintos. Por ejemplo, las comisiones que pagan los clientes de los bancos por el uso del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) son de alrededor de 6 pesos. En el servicio que le precedió, las comisiones eran de alrededor de 100 pesos.

- Los precios que los bancos cobran a los comercios por el servicio de recepción de pagos con tarjetas, los cuales se han reducido en gran medida por los ajustes en la Cuota de Intercambio (es la comisión que las instituciones se pagan entre sí por los pagos que se realizan con tarjetas bancarias en los comercios) y por el efecto de otras medidas impulsadas por otras autoridades financieras. El pago con tarjetas bancarias en los comercios ha registrado tasas de crecimiento mayores que las tasas de crecimiento de los retiros de efectivo en cajeros automáticos. No obstante, los avances en este servicio, las comisiones actuales aún son inaccesibles para un número importante de pequeños y medianos comercios que no aceptan pagos con tarjetas.

Por otra parte, las remesas del exterior tienen un potencial muy importante para catalizar la Inclusión Financiera. Por ejemplo, la recepción directa de esos recursos en cuentas de depósito de los beneficiarios fomentaría el ahorro, les permitiría crear un historial crediticio y reduciría de manera importante las comisiones que actualmente pagan sus familiares en los Estados Unidos por enviarles esas remesas a través de entidades no financieras.

**Indicadores básicos de transacciones**

La medición para las transacciones requiere de la definición de indicadores básicos que permitan su estudio a través del tiempo. Este conjunto de indicadores, así como sus definiciones, se presentan en el cuadro 4.1.

---

**Cuadro 4.1 Indicadores básicos de transacciones**

- **Retiros de efectivo en cajeros automáticos**
  
  Se refiere a los retiros de efectivo que se llevan a cabo con tarjetas bancarias en cajeros automáticos (ATMs) por cada 10,000 adultos, en los que las operaciones “mismo banco” se refieren a los retiros realizados con tarjetas emitidas por la misma institución que opera el cajero automático y las interbancarias al uso de tarjetas emitidas por una institución distinta a la que opera el cajero automático.

- **Pagos en comercios**
  
  Se refiere al número de pagos con tarjetas bancarias que se realizan en las terminales punto de venta de los comercios, ya sea con tarjetas de débito o con tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos.

- **Transferencias electrónicas de fondos**
  
  Se refiere a las transferencias de dinero enviadas desde una cuenta bancaria hacia otras cuentas en un mismo banco o a cuentas en otros bancos (transferencias interbancarias como SPEI, transferencias programadas y pago de tarjetas de crédito de otros bancos) por cada 10,000 adultos.

- **Ingresos por remesas**
  
  Se refiere al dinero proveniente del exterior, originado por un remitente en el extranjero para ser entregado en territorio nacional a un beneficiario. Se consideran envíos por medio de órdenes de pago, transferencias electrónicas de fondos, cheques personales, efectivo y especie.

Fuente: Banco de México

---

27 Creación del Fideicomiso para Extender a la Sociedad los Beneficios del Acceso a la Infraestructura de Medios de Pago Electrónicos (FIMPE).
Indicadores de transacciones a nivel nacional

A continuación, se presentan los principales indicadores de transacciones a nivel nacional de forma histórica, del cierre del año 2009 (4T09), al del año 2011 (4T11). En algunos casos, ciertos indicadores se muestran anualmente desde el cierre del año 2006.

- En 2011 se realizaron 1,375 millones de retiros de efectivo en cajeros (poco más de 45,000 por cada 10,000 adultos).
- El número de pagos en comercios se ha incrementado en 48% en un periodo de 2 años, alcanzando, al cierre de 2011, los 111 millones de pagos (42,790 pagos por cada 10,000 adultos).
- En 2011, se procesaron 960 millones de transferencias electrónicas de fondos (33,449 por cada 10,000 adultos).
- A diciembre de 2011, se recibieron, alrededor de 22,700 millones de dólares por medio de remesas del exterior, con un monto promedio por remesa de 326 dólares (aproximadamente 4,500 pesos mexicanos).

Retiros de efectivo en cajeros automáticos

En 2011, se realizaron 1,375 millones de retiros de efectivo con tarjetas en cajeros automáticos por un monto promedio por transacción de más de 1,500 pesos. La tasa anual de crecimiento promedio entre 2006 y 2011 de los retiros de efectivo, con tarjetas de débito, en cajeros automáticos fue de 5% (gráficas 4.2 y 4.3) durante dicho periodo.

Gráfica 4.2 Retiros de efectivo en cajeros automáticos por tipo de operación

Fuente: Banco de México
El total de retiros de efectivo en cajeros automáticos en el año 2011 asciende a un monto de 2,096 miles de millones de pesos, creciendo poco más del 50% en un período de 5 años (tabla 4.4). La proporción mayor de este monto (98%) corresponde a los retiros realizados con tarjetas de débito.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Fecha</th>
<th>Número (millones)</th>
<th>Monto (mmdp)</th>
<th>Número (millones)</th>
<th>Monto (mmdp)</th>
<th>Número (millones)</th>
<th>Monto (mmdp)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>2006</td>
<td>1,055</td>
<td>1,320</td>
<td>52</td>
<td>67</td>
<td>1,107</td>
<td>1,387</td>
</tr>
<tr>
<td>2007</td>
<td>1,147</td>
<td>1,485</td>
<td>56</td>
<td>73</td>
<td>1,203</td>
<td>1,558</td>
</tr>
<tr>
<td>2008</td>
<td>1,230</td>
<td>1,649</td>
<td>48</td>
<td>65</td>
<td>1,278</td>
<td>1,714</td>
</tr>
<tr>
<td>2009</td>
<td>1,256</td>
<td>1,761</td>
<td>31</td>
<td>40</td>
<td>1,287</td>
<td>1,801</td>
</tr>
<tr>
<td>2010</td>
<td>1,332</td>
<td>1,901</td>
<td>24</td>
<td>31</td>
<td>1,356</td>
<td>1,932</td>
</tr>
<tr>
<td>2011</td>
<td>1,349</td>
<td>2,063</td>
<td>26</td>
<td>33</td>
<td>1,375</td>
<td>2,086</td>
</tr>
</tbody>
</table>

El número de retiros de efectivo se ha incrementado en 7% del 4T09 al 4T11, pasando de 41,982 (335 millones de retiros) a 45,065 (360 millones de retiros) por cada 10,000 adultos, esto es, hubo un incremento de 25 millones de retiros (gráfica 4.5).
En 2011, el 98% (1,349 millones de retiros) de los retiros de efectivo en cajeros automáticos se realizó con tarjetas de débito.

La misma gráfica muestra los montos para los pagos en comercios con tarjeta. Mientras que en 2006 el monto total de los pagos en comercios tenía un valor de aproximadamente 375 mil millones de pesos, en 2011, prácticamente se han duplicado, alcanzando un valor de poco más de 750 mil millones de pesos.
Gráfica 4.7 Evolución de los pagos en comercio por tipo de tarjeta

<table>
<thead>
<tr>
<th>Monto (millones de pesos)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>TDD</td>
</tr>
<tr>
<td>TDC</td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: Banco de México

Al analizar estos pagos de forma trimestral para los últimos dos años, se concluye que el número de pagos en comercios se ha incrementado en 48% del 4T09 al 4T11, pasando de 28,883 (231 millones de pagos) a 42,790 (342 millones de pagos) por cada 10,000 adultos, esto es, hubo un incremento de 111 millones de pagos (gráfica 4.8).

Gráfica 4.8 Evolución de los pagos en comercios

<table>
<thead>
<tr>
<th>Número de pagos (millones)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>4T09</td>
</tr>
<tr>
<td>1T10</td>
</tr>
<tr>
<td>2T10</td>
</tr>
<tr>
<td>3T10</td>
</tr>
<tr>
<td>4T10</td>
</tr>
<tr>
<td>1T11</td>
</tr>
<tr>
<td>2T11</td>
</tr>
<tr>
<td>3T11</td>
</tr>
<tr>
<td>4T11</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: Banco de México

Durante 2011, se realizaron 1,208 millones de pagos en comercios, de los cuales el 61% fueron con tarjetas de débito.
Transferencias electrónicas de fondos

En 2011 se procesaron alrededor de 960 millones de transferencias electrónicas de fondos. Del total de transferencias, 151 millones (16%) fueron de tipo interbancario, de las cuales 117 millones se procesaron a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI)28.

Gráfica 4.10 Transferencias electrónicas de fondos

El número de transferencias electrónicas de fondos se ha incrementado en 22% del 4T09 al 4T11, pasando de 27,344 (209 millones de transferencias) a 33,449 (264 millones de transferencias) por cada 10,000 adultos; esto es, aumentó en 55 millones de transferencias.

28 Se estima que, en diciembre de 2011, el 86% de las transferencias realizadas por SPEI fueron por monotos menores a $100,000 pesos; de éstas, el 65% tuvieron un monto menor a $10,000 por transacción. Esto indica que la mayoría de las operaciones en dicho sistema son ordenadas por los usuarios de los servicios financieros para liquidar pagos en sus operaciones diarias “al menudeo” más que por empresas para liquidar grandes montos.
Remesas del exterior

Las remesas del exterior que llegan a nuestro país provienen, principalmente, de los Estados Unidos. Al cierre de 2011, se recibieron alrededor de USD 22,700 millones.

Los ingresos por remesas del exterior continúan recuperándose por segundo año consecutivo (gráfica 4.12), pero aún distantes de los niveles más altos que se registraron en 2007.

Fuente: Banco de México

29 Según estadísticas de American Community Survey (Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense) y del Banco Mundial, en 2010 se registraron aproximadamente 11.9 millones de emigrantes mexicanos: el 96% de ellos emigraron a Estados Unidos, el 2% restante, a otros países entre los que se encuentran Canadá, España, Bolivia, Guatemala, entre otros. De esto se infiere que la mayor parte de los ingresos por remesas a nuestro país provienen de Estados Unidos.
Gráfica 4.13 Evolución trimestral de los ingresos por remesas

Fuente: Banco de México

En 2011, las entidades federativas que recibieron más remesas fueron: Michoacán (9.8%), Guanajuato (9.4%), Jalisco (8.3%) y el Estado de México (7.3%).

Gráfica 4.14 Ingresos por remesas por entidad federativa (millones de USD)

Fuente: Banco de México, diciembre 2011
Algunos estados del país se han recuperado de la caída de ingresos por remesas registrada en 2009. Entre dichos estados destacan: Baja California, Distrito Federal, Sonora y Baja California Sur que tuvieron un incremento con respecto al 2009 de 23%, 19%, 17% y 15%, respectivamente. La tabla 4.15 muestra la evolución histórica por entidad federativa.

De acuerdo a una investigación publicada recientemente, se encontró, mediante evidencia econométrica, que existe una relación entre las remesas del exterior y la expansión y profundización del uso de servicios financieros. En dicho estudio se encontró que la recepción de remesas está asociada con el número de sucursales bancarias, con el número de cuentas de depósito, así como con la razón de depósitos entre el Producto Interno Bruto per cápita.

La investigación se realizó con información de la red de sucursales y de cuentas de depósito proporcionada por la CNBV en el año 2000 y la estadística de remesas tomada del cálculo del Producto Interno Bruto en 2000, el Censo de Población y Vivienda del año 2000 a nivel municipal y la Encuesta Nacional de Ingreso-Gasto de los Hogares mexicanos.

También se encontró una sutil relación entre las remesas y los créditos, lo cual sugiere que los bancos podrían ofrecer opciones de apalancamiento para la adquisición de bienes durables o para invertir en negocios a los hogares que reciben ingresos mediante remesas, sin embargo, queda pendiente por resolver si la expansión de servicios financieros ocasionadas por la recepción de remesas implica un desarrollo adicional en aquellas comunidades.

### Tabla 4.15 Ingresos por remesas familiares recibidos por entidad federativa (millones de USD)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>2006</th>
<th>2007</th>
<th>2008</th>
<th>2009</th>
<th>2010</th>
<th>2011</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>379</td>
<td>373</td>
<td>332</td>
<td>281</td>
<td>293</td>
<td>305</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>302</td>
<td>334</td>
<td>334</td>
<td>321</td>
<td>347</td>
<td>396</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>29</td>
<td>32</td>
<td>35</td>
<td>32</td>
<td>34</td>
<td>37</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>82</td>
<td>80</td>
<td>73</td>
<td>56</td>
<td>55</td>
<td>58</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>275</td>
<td>293</td>
<td>278</td>
<td>233</td>
<td>234</td>
<td>246</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>183</td>
<td>200</td>
<td>185</td>
<td>164</td>
<td>171</td>
<td>183</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>941</td>
<td>921</td>
<td>811</td>
<td>608</td>
<td>574</td>
<td>593</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>474</td>
<td>460</td>
<td>475</td>
<td>407</td>
<td>397</td>
<td>418</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>1,490</td>
<td>1,068</td>
<td>1,084</td>
<td>963</td>
<td>998</td>
<td>1,148</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>428</td>
<td>453</td>
<td>442</td>
<td>374</td>
<td>379</td>
<td>415</td>
</tr>
<tr>
<td>Estado de México</td>
<td>2,079</td>
<td>2,166</td>
<td>2,066</td>
<td>1,896</td>
<td>1,635</td>
<td>1,653</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>2,311</td>
<td>2,388</td>
<td>2,317</td>
<td>1,939</td>
<td>1,978</td>
<td>2,148</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>1,456</td>
<td>1,489</td>
<td>1,435</td>
<td>1,197</td>
<td>1,200</td>
<td>1,258</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>983</td>
<td>1,002</td>
<td>961</td>
<td>750</td>
<td>714</td>
<td>760</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>1,975</td>
<td>1,996</td>
<td>1,914</td>
<td>1,890</td>
<td>1,753</td>
<td>1,890</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>2,504</td>
<td>2,435</td>
<td>2,448</td>
<td>2,126</td>
<td>2,141</td>
<td>2,238</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>588</td>
<td>635</td>
<td>622</td>
<td>547</td>
<td>554</td>
<td>585</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>348</td>
<td>375</td>
<td>376</td>
<td>341</td>
<td>337</td>
<td>355</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>343</td>
<td>327</td>
<td>324</td>
<td>292</td>
<td>264</td>
<td>308</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>1,360</td>
<td>1,517</td>
<td>1,522</td>
<td>1,295</td>
<td>1,295</td>
<td>1,423</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>1,483</td>
<td>1,617</td>
<td>1,615</td>
<td>1,371</td>
<td>1,369</td>
<td>1,465</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>484</td>
<td>475</td>
<td>436</td>
<td>359</td>
<td>354</td>
<td>382</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>100</td>
<td>98</td>
<td>97</td>
<td>85</td>
<td>87</td>
<td>92</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>714</td>
<td>778</td>
<td>761</td>
<td>625</td>
<td>628</td>
<td>699</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>503</td>
<td>523</td>
<td>488</td>
<td>455</td>
<td>469</td>
<td>510</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>326</td>
<td>332</td>
<td>311</td>
<td>278</td>
<td>292</td>
<td>326</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>188</td>
<td>183</td>
<td>156</td>
<td>114</td>
<td>111</td>
<td>111</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>497</td>
<td>517</td>
<td>500</td>
<td>414</td>
<td>402</td>
<td>444</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>271</td>
<td>303</td>
<td>305</td>
<td>258</td>
<td>258</td>
<td>274</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>1,681</td>
<td>1,775</td>
<td>1,618</td>
<td>1,293</td>
<td>1,236</td>
<td>1,269</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>122</td>
<td>137</td>
<td>136</td>
<td>110</td>
<td>113</td>
<td>117</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>668</td>
<td>687</td>
<td>681</td>
<td>572</td>
<td>581</td>
<td>624</td>
</tr>
</tbody>
</table>

### Nacional

| Nacional     | 25,567| 26,050| 25,139| 21,245| 21,271| 22,731|

Fuente: Banco de México

---

Las aseguradoras cumplen con la función de proporcionar al gobierno, las empresas y la población en general protección personal y patrimonial contra los quebrantos que puedan producir eventos contingentes, otorgando estabilidad al sistema económico a través de su función de cobertura y compensación de riesgos. En su papel de inversionistas institucionales, constituyen un mecanismo de generación de ahorro interno que permite el financiamiento de actividades productivas.
En México, el sector asegurador ha tenido una dinámica de crecimiento y desarrollo que se ha reflejado en sus niveles de prima emitida, en el número de participantes de mercado, en los productos ofrecidos y en los niveles alcanzados de penetración y densidad del mercado. Además, en términos cualitativos, se ha observado una significativa transformación de su estructura y marco regulatorio; sin embargo, se siguen enfrentando retos para incrementar su participación en el propio sistema financiero y extender sus beneficios a mayores segmentos de la población. 

Por ello, resulta esencial trabajar en favor de la Inclusión Financiera en el sector asegurador, lo cual requiere avanzar en al menos dos aspectos: primero, modernizando los canales de distribución de los productos de seguro y micro seguro, así como las prácticas de venta, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad en la venta de esos productos, el conocimiento de las necesidades de aseguramiento de los clientes, y el uso de nuevas tecnologías y canales alternativos de distribución, servicio y venta; segundo, mejorando la formación educativa en materia de prevención y mitigación de riesgos de la población, a través de la difusión de los beneficios y ventajas de estos productos, así como la forma de usarlos.

La Inclusión Financiera requiere avanzar en la formación educativa en materia de prevención y mitigación de riesgos; difundir y hacer llegar a más personas los beneficios y ventajas de estos productos, e impulsar iniciativas tendientes a incrementar el acceso de la población a este tipo de servicios financieros que ofrecen coberturas de interés público. 

**Dinámica de crecimiento y desarrollo del sector asegurador mexicano**

En México, durante las últimas dos décadas, el sector asegurador ha presentado una dinámica positiva de crecimiento y desarrollo. Un primer indicador de este favorable comportamiento han sido los elevados y sostenidos niveles de crecimiento real anual, en general, superiores a los de la economía.

El desarrollo del sector asegurador se refleja en la existencia de un mercado de seguros que logró duplicar su número de oferentes, al pasar de 48 instituciones de seguros en 1994 a 102 en 2011, de las cuales 59 se reconocen como filiales de empresas extranjeras y 43 pertenecen a capital nacional.

Asimismo, el dinamismo del sector se revela en la incursión, desde finales de la década de los noventa, hacia áreas de oportunidad de mercado con potencial de crecimiento y desarrollo, tales como las pensiones derivadas de la Seguridad Social, los seguros de salud, los seguros de crédito a la vivienda y los seguros de garantía financiera.

**Intermediación del seguro**

Actualmente, en México, existen diversos canales de distribución para hacer llegar los seguros a diferentes segmentos de la población, como los agentes, empresas mercantiles, agencias de autos, así como intermediarios financieros, particularmente bancos, que pueden vender seguros (incluyendo la vía telefónica), mediante contratos de adhesión, en ciertas condiciones que garanticen la adecuada venta de esos productos y la protección de los consumidores.

Los agentes, persona física, han sido el canal tradicional de distribución y comercialización de los seguros en México, con la intermediación de cerca del 50% de las primas del sector asegurador, mientras que los brokers, intermediarios de seguros persona moral, tienen una participación de casi la cuarta parte de la venta de seguros. Los bancaseguros, que son seguros que se venden a través de ventanilla bancaria, se han incrementado en los últimos años, permitiendo a las aseguradoras contar con un canal alternativo para la intermediación de sus productos, aumentando las posibilidades de abarcar a un mayor mercado y aprovechando la sinergia con otros intermediarios financieros. Este canal de distribución vendió cerca del 15% de las primas, mientras que otro tipo de ventas masivas, es menor al 5%.

Los retos que enfrenta el sector asegurador en materia de intermediación de seguros son, entre otros, mayor profesionalización de los agentes; incentivar la mayor participación de los brokers y reducir la concentración de mercado en pocos intermediarios personas morales; eliminar prácticas de ventas atadas de seguros a través de productos bancarios, y la profesionalización y modernización de los procesos de distribución, que permitan que los seguros puedan comercializarse entre mayores segmentos de la población.

**Indicadores básicos de los seguros**

El siguiente cuadro resume el conjunto de indicadores propuestos por la CNSF y utilizados en el presente análisis con el objetivo de conocer el comportamiento y evolución del mercado asegurador.

---

31 Personas físicas o morales (conocidas también como corredores, brokers o promotorías), que intermedian los seguros (intercambio de propuestas y aceptación de las mismas, comercialización y asesoramiento para la celebración de contratos de seguros, su conservación o modificación, renovación o cancelación). Art. 23 de la LGSIMS.

32 Art. 41 de la LGSIMS.

33 Son aquéllos elaborados unilateralmente en formatos por una institución de seguros y en los que se establecen los términos y condiciones aplicables a la contratación de un seguro.

34 Pólizas de seguros caracterizadas por su estandarización y sencillez, emitidas a personas físicas cuyos beneficiarios sean también personas físicas, y que hayan sido contratadas de forma voluntaria (no sean derivadas de previsión social ni vinculadas a una operación crediticia ni derivadas de una licitación) y que hayan sido comercializadas a través de venta directa por un canal diferente a bancaseguros.

35 Reaseguro tomado hace referencia a los contratos de reaseguro mediante los cuales una institución se compromete a tomar a su cargo parte de un riesgo de otra institución de seguro o reaseguro.
Cuadro 5.1 Indicadores básicos de desempeño del mercado asegurador en el contexto de Inclusión Financiera

**Prima directa**
Primas obtenidas mediante contratación directa, sin considerar la cesión en reaseguro.

**Penetración**
Prima emitida (incluye operaciones de reaseguro tomado) como proporción del PIB anual.

**Densidad**
Prima directa per cápita anual.

**Población en la base de la pirámide**
Población en la base de la pirámide de ingresos (Base of the Pyramid, BOP), que en el caso del mercado objetivo de microseguros, excluye los niveles de ingresos relacionados con pobreza alimentaria.

Fuente: CNSF

Indicadores de seguros a nivel nacional

- Al cierre de diciembre de 2011, el 1.97% del PIB corresponde a la prima emitida para el sector asegurador.
- La prima promedio por persona asciende a los $2,440 pesos por persona al año 2011.
- Los seguros de vida representan la mayor participación (39.6%) de la cartera de seguros al cierre del año 2011.

En términos del nivel de penetración del sector asegurador en la economía del país (gráfica 5.2), el cual se mide como la prima emitida\(^{36}\) en un año entre el PIB para el mismo año, se observa un incremento significativo con porcentajes que van del 1.12% a inicios de la década de los noventa a 1.97% en el año 2011.

---
\(^{36}\) Con el fin de mantener la consistencia del análisis de las variables a nivel de mercado con las cifras de primas a nivel estatal, en este trabajo la penetración del seguro en la economía (primas/PIB) se elaboró con base en la prima emitida.
A pesar de que la penetración del sector asegurador en México ha mostrado una tendencia creciente, sus niveles aún se encuentran por debajo de los observados en otras economías comparables en la región. Así, mientras en el año 2010 la prima per cápita en nuestro país era de 174 dólares, en Chile, este indicador ascendió a 483 dólares; en Brasil, a 329 dólares y en Argentina, alcanzó los 248 dólares. Lo mismo sucedió en México, en términos de penetración en la economía, en la que la prima emitida representó 1.9% del PIB en 2010, mientras que en los países antes mencionados, significó 4.1%, 3.0% y 2.7% de su PIB, respectivamente. De este análisis se desprende que, en México, aún existe un amplio mercado potencial al cual acceder.

Otro indicador que permite constatar el desarrollo del sector asegurador durante los últimos 20 años es la densidad, que se refiere a los niveles de prima per cápita, los cuales en 1990 significaron $767 promedio por persona y para 2011 ascendieron a $2,440 promedio por persona.

La evolución del sector asegurador se concreta al cierre del cuarto trimestre de 2011, con un monto de 281,792 millones de pesos por concepto de prima emitida y en una tasa de crecimiento real anual de la prima directa de 9.8%. No obstante, para obtener un análisis más preciso sobre el crecimiento del sector asegurador al cuarto trimestre de 2011, se realizó un ajuste (prorrataeo) sobre las primas directas con base en la consideración de la póliza integral de renovación multianual de seguros de Petróleos Mexicanos (PEMEX), lo que impactó los montos correspondientes en este período, originando una estimación del crecimiento real anual del sector de 7.5% (gráfica 5.3). Cabe destacar que ambas tasas de crecimiento real anual fueron, considerablemente, superiores al crecimiento de la economía en su conjunto, demostrando así el comportamiento dinámico del sector en la actualidad.

Fuente: CNSF e INEGI
El sector asegurador en México ofrece productos de cobertura a personas en las categorías de vida, pensiones, y accidentes y enfermedades; y por otro lado, existen los seguros de cobertura patrimonial, denominados seguros de daños.

Al cierre de diciembre de 2011, la operación que mayor participación tuvo en la cartera de seguros fue la de los seguros de vida, representando 39.6% del mercado total, como se puede observar en la gráfica 5.4; en segundo lugar, se ubicó el ramo de seguros de autos con 20.3%; en tercer lugar, los seguros de daños, excluyendo el ramo de autos, con 19.3%; en cuarto lugar, se colocaron los seguros de accidentes y enfermedades con 15.1% y, finalmente, los seguros de pensiones, derivados de la Seguridad Social, con 5.7% del mercado total de seguros.

**Gráfica 5.4 Composición de la cartera de seguros**

Fuente: CNSF, diciembre 2011

**Tabla 5.5 Cartera de seguros (prima directa)**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Operación / Ramo</th>
<th>Monto (mdp)</th>
<th>Participación (%)</th>
<th>Crecimiento real anual (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Vida</td>
<td>109,511.0</td>
<td>39.6</td>
<td>8.5</td>
</tr>
<tr>
<td>Pensiones derivadas de la Seguridad Social</td>
<td>15,749.2</td>
<td>5.7</td>
<td>-4.3</td>
</tr>
<tr>
<td>Accidentes y enfermedades</td>
<td>41,609.4</td>
<td>15.1</td>
<td>7.0</td>
</tr>
<tr>
<td>Daños (sin autos)</td>
<td>53,323.0</td>
<td>19.3</td>
<td>23.6</td>
</tr>
<tr>
<td>Autos</td>
<td>55,992.5</td>
<td>20.3</td>
<td>7.3</td>
</tr>
<tr>
<td>Total</td>
<td>276,185.2</td>
<td>100.0</td>
<td>9.8</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNSF, diciembre 2011
Indicadores de seguros a nivel estatal

- Cinco entidades federativas concentran el 63.7% de la prima emitida total del mercado de seguros al cierre del año 2010: Distrito Federal, México, Nuevo León, Jalisco y Veracruz.
- Al cierre del año 2010, hay un rezago considerable para 27 entidades federativas, ya que presentan una densidad de seguros menor a la nacional (prima emitida de $1,903 en promedio por persona).
- En el caso de la penetración del seguro (prime emitida estatal entre PIB estatal), 25 estados presentan niveles menores al nacional (1.7% del total del PIB) al cierre del año 2010.

A continuación, se presentan los indicadores de seguros a nivel estatal para el cierre de diciembre de 2010.

El mercado asegurador mexicano se ha caracterizado por presentar una distribución territorial altamente concentrada, ya que tan solo cinco entidades federativas del país concentraron 63.7% de la prima emitida del mercado de seguros en 2010. El Distrito Federal participó con 38.6% de la prima emitida del mercado total de seguros en ese año, mientras que Nuevo León contribuyó con 9.0%; México con 6.9%; Jalisco con 6.4%, y Veracruz con 2.7% de la prima emitida del mercado nacional de seguros.

A nivel de operaciones de seguros, persiste la concentración territorial del mercado asegurador. En los seguros de personas, la prima emitida de los seguros de accidentes y enfermedades se concentró principalmente en el Distrito Federal (48.0%). Por su parte, los estados de Nuevo León (12.2%), Jalisco (6.4%), México (4.8%) y Chihuahua (2.8%) contribuyeron, en conjunto, con 26.2% de la prima emitida de esta operación de seguros en el año 2010. Por ende, cinco entidades federativas participaron con 74.2% de la prima emitida de los seguros de accidentes y enfermedades, siendo un mercado altamente concentrado a nivel territorial.

La prima emitida de los seguros de vida también se concentró en el Distrito Federal, representando 36.2% del mercado nacional, mientras que Nuevo León, México, Jalisco y Guanajuato participaron con 8.3%, 7.7%, 6.5% y 3.4%, respectivamente en 2010.

En el caso de los seguros de daños, el Distrito Federal participó con 37.0% de la prima emitida nacional; Nuevo León contribuyó con 8.3%; México con 7.1%; Jalisco con 6.3%, y Veracruz con 3.3%.
### Tabla 5.6 Distribución territorial de la prima emitida por seguros en México
(Millones de pesos corrientes de 2010)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Vida</th>
<th>Accidentes y enfermedades</th>
<th>Daños</th>
<th>Mercado total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>779</td>
<td>989</td>
<td>592</td>
<td>2,360</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>1,870</td>
<td>784</td>
<td>2,016</td>
<td>4,670</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>527</td>
<td>87</td>
<td>611</td>
<td>1,225</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>468</td>
<td>55</td>
<td>651</td>
<td>1,174</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>1,006</td>
<td>119</td>
<td>1,138</td>
<td>2,263</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>1,993</td>
<td>1,044</td>
<td>2,065</td>
<td>5,102</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>1,764</td>
<td>960</td>
<td>1,770</td>
<td>4,494</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>435</td>
<td>60</td>
<td>617</td>
<td>1,112</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>30,505</td>
<td>17,962</td>
<td>34,049</td>
<td>62,516</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>904</td>
<td>90</td>
<td>622</td>
<td>1,161</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>2,880</td>
<td>613</td>
<td>2,049</td>
<td>5,542</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>1,199</td>
<td>92</td>
<td>1,870</td>
<td>3,162</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>873</td>
<td>139</td>
<td>997</td>
<td>1,910</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>5,515</td>
<td>2,404</td>
<td>5,787</td>
<td>13,706</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>6,495</td>
<td>1,798</td>
<td>6,541</td>
<td>14,834</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacan</td>
<td>1,960</td>
<td>234</td>
<td>1,253</td>
<td>3,447</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>965</td>
<td>237</td>
<td>793</td>
<td>1,995</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>549</td>
<td>280</td>
<td>445</td>
<td>1,275</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>6,982</td>
<td>4,572</td>
<td>7,670</td>
<td>19,224</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>991</td>
<td>71</td>
<td>693</td>
<td>1,756</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>1,983</td>
<td>622</td>
<td>2,482</td>
<td>5,087</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>906</td>
<td>569</td>
<td>1,714</td>
<td>3,190</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>646</td>
<td>310</td>
<td>1,984</td>
<td>2,940</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>1,025</td>
<td>402</td>
<td>1,168</td>
<td>2,596</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>1,949</td>
<td>424</td>
<td>1,873</td>
<td>4,247</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>1,722</td>
<td>698</td>
<td>1,744</td>
<td>4,164</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>1,129</td>
<td>182</td>
<td>1,021</td>
<td>2,333</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>1,882</td>
<td>804</td>
<td>2,319</td>
<td>5,005</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>337</td>
<td>29</td>
<td>265</td>
<td>631</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>2,365</td>
<td>440</td>
<td>2,994</td>
<td>5,798</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>958</td>
<td>332</td>
<td>1,408</td>
<td>2,698</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>698</td>
<td>47</td>
<td>443</td>
<td>1,187</td>
</tr>
<tr>
<td>Extranjero(^a)</td>
<td>2</td>
<td>7</td>
<td>465</td>
<td>465</td>
</tr>
<tr>
<td>Desconocido o sin domicilio (^b)</td>
<td>68</td>
<td>M.D.</td>
<td>N.D.</td>
<td>68</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>84,331,5</strong></td>
<td><strong>37,457,1</strong></td>
<td><strong>92,000,4</strong></td>
<td><strong>213,788,8</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

\(^a\) Se refiere a los seguros contratados en México, pero con domicilio en el extranjero del asegurado contratante o del bien asegurado.
\(^b\) Considera la prima emitida que no refiere un domicilio.

*Fuente: CNSF, diciembre 2010*

La densidad del mercado asegurador, medida a través de la prima per cápita, que se obtiene de la relación prima emitida a nivel de entidad federativa entre la población por entidad federativa, permitió observar la disparidad existente en su distribución territorial.

Desde el supuesto de un análisis socioeconómico y territorial que considera la agrupación del Distrito Federal y los municipios conurbados del estado de México como la Zona Metropolitana de la Ciudad de México (ZMCM) y, en particular, sumando los datos del Distrito Federal con los del estado de México, se obtuvo...
una prima per cápita promedio de $4,052 por persona, la cual equivale a casi el doble de la registrada a nivel nacional de $1,903 promedio por persona\textsuperscript{37}.

Esta cifra habría que considerarla con cierta cautela porque en el análisis debe asumirse también la centralización administrativa y operativa que ha prevalecido en el sector. Así, el registro de la emisión, en términos contables, por lo general se realiza en el Distrito Federal, donde se encuentran las oficinas centrales o matrices de las aseguradoras, situación que puede generar una sobrestimación de la importancia del Distrito Federal en términos de su prima per cápita.

Conviene destacar que existe un rezago considerable, ya que 27 estados presentaron una densidad de seguros menor a la observada a nivel nacional. En particular, las entidades que presentaron menor densidad fueron Oaxaca, Chiapas y Tlaxcala, cuya prima per cápita no superó los $539 promedio por persona, cifra que no representó ni la tercera parte de la prima per cápita a nivel nacional.

### Tabla 5.7A Prima per cápita por entidad federativa (Pesos corrientes de 2010)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Mercado total</th>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Vida</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>9,323</td>
<td>Distrito Federal</td>
<td>3,446</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>4,131</td>
<td>Nuevo León</td>
<td>1,500</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>2,218</td>
<td>Baja California Sur</td>
<td>927</td>
</tr>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>1,992</td>
<td>Jalisco</td>
<td>750</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>1,923</td>
<td>Sinaloa</td>
<td>704</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>1,865</td>
<td>Colima</td>
<td>668</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>1,745</td>
<td>Aguascalientes</td>
<td>657</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>1,709</td>
<td>Sonora</td>
<td>647</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>1,635</td>
<td>Coahuila</td>
<td>642</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>1,564</td>
<td>Baja California</td>
<td>593</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>1,534</td>
<td>Chihuahua</td>
<td>585</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>1,531</td>
<td>Tamaulipas</td>
<td>576</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>1,498</td>
<td>Campeche</td>
<td>570</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>1,480</td>
<td>Durango</td>
<td>554</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>1,428</td>
<td>Morelos</td>
<td>543</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>1,380</td>
<td>Guanajuato</td>
<td>525</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>1,175</td>
<td>Nayarit</td>
<td>506</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>1,122</td>
<td>Tabasco</td>
<td>504</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>1,042</td>
<td>Querétaro</td>
<td>496</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>1,010</td>
<td>Yucatán</td>
<td>490</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>1,004</td>
<td>Quintana Roo</td>
<td>487</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>990</td>
<td>Zacatecas</td>
<td>468</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>977</td>
<td>Michoacán</td>
<td>450</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>933</td>
<td>México</td>
<td>428</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>880</td>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>397</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>797</td>
<td>Guerrero</td>
<td>354</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>792</td>
<td>Puebla</td>
<td>343</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>759</td>
<td>Hidalgo</td>
<td>328</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>717</td>
<td>Veracruz</td>
<td>309</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>539</td>
<td>Tlaxcala</td>
<td>288</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>472</td>
<td>Oaxaca</td>
<td>261</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>462</td>
<td>Chiapas</td>
<td>210</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>1,903</strong></td>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>751</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNSF; diciembre 2010

\textsuperscript{37} Esta cifra no coincide con la presentada en las primeras páginas de este capítulo, ya que las series financieras, que constituyen el insumo en ese caso, no se construyen a nivel de entidad federativa, por lo que para este tipo de análisis estatal se usaron las cifras estadísticas recopiladas en las series técnicas.
### Tabla 5.7B Prima per cápita por entidad federativa
(Pesos corrientes de 2010)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Accidentes y enfermedades</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>2,029</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>983</td>
</tr>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>835</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>349</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>327</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>312</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>307</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>262</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>258</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>248</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>246</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>234</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>170</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosi</td>
<td>156</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>153</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>136</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>134</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>119</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>112</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>108</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>92</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>82</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>67</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>58</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>55</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>54</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>52</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>31</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>27</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>25</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>19</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>333</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Daños</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>3,847</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>1,648</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>1,497</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>959</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>949</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>938</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>791</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>787</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>729</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>710</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>677</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>655</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>644</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>639</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>606</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>552</td>
</tr>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>500</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>456</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosi</td>
<td>452</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>446</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>431</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>429</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>411</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>392</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>381</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>373</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>337</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>297</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>268</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>237</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>226</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>182</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>819</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNSF, diciembre 2010

Para complementar el análisis, se presenta a continuación un mapa que muestra la prima per cápita por entidad federativa para el mercado total de los seguros. En él, se puede observar que 2 entidades federativas cuentan con una prima per cápita en un nivel superior, 17 en un nivel inferior y 13, cuyos valores se encuentran cercanos al de la media nacional (prima per cápita de $1,903 para el mercado total de los seguros).
Mapa 5.1 Prima per cápita para el mercado total de seguros

Prima per cápita a nivel nacional para el mercado total de seguros (pesos corrientes de 2010). $1,903
Fuente: CNSF, diciembre 2010
Respecto de la penetración por entidad federativa, medida como la relación prima emitida estatal entre PIB estatal, el Distrito Federal mantuvo una tasa de 3.8%, que duplicó la registrada a nivel nacional de 1.7%. Nuevo León presentó también una tasa de 2.0%, superior a la media nacional, mientras que Jalisco, Aguascalientes, Nayarit, Guerrero y Quintana Roo mantuvieron niveles alrededor de la media nacional.

Las entidades de Campeche, Tabasco, Oaxaca y Tlaxcala presentaron un rezago considerable, conforme a este indicador.

### Tabla 5.8 Penetración por entidad federativa (Porcentajes 2010)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Mercado total</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>3.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>2.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>1.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuas</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>0.2%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>1.7%</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNSF, diciembre 2010
<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Vida</th>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Accidentes y enfermedades</th>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Datos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>1.4%</td>
<td>Distrito Federal</td>
<td>0.8%</td>
<td>Aguascalientes</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>0.7%</td>
<td>Aguascalientes</td>
<td>0.7%</td>
<td>Baja California</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>0.7%</td>
<td>Nuevo León</td>
<td>0.5%</td>
<td>Baja California Sur</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>0.7%</td>
<td>Nayarit</td>
<td>0.4%</td>
<td>Campeche</td>
<td>0.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>0.7%</td>
<td>Jalisco</td>
<td>0.3%</td>
<td>Chiapas</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>0.7%</td>
<td>Chihuahua</td>
<td>0.3%</td>
<td>Chiapas</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>0.7%</td>
<td>Coahuila</td>
<td>0.2%</td>
<td>Coahuila</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>0.7%</td>
<td>Querétaro</td>
<td>0.2%</td>
<td>Colima</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>0.6%</td>
<td>Baja California</td>
<td>0.2%</td>
<td>Distrito Federal</td>
<td>1.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>0.6%</td>
<td>Sonora</td>
<td>0.2%</td>
<td>Durango</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>0.6%</td>
<td>Tamaulipas</td>
<td>0.2%</td>
<td>Guanajuato</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>0.6%</td>
<td>Yucatán</td>
<td>0.2%</td>
<td>Guerrero</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>0.6%</td>
<td>Quintana Roo</td>
<td>0.2%</td>
<td>Hidalgo</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>0.6%</td>
<td>Morelos</td>
<td>0.2%</td>
<td>Jalisco</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>0.6%</td>
<td>San Luis Potos</td>
<td>0.2%</td>
<td>México</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>0.6%</td>
<td>Sinaloa</td>
<td>0.2%</td>
<td>Michoacán</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>0.6%</td>
<td>Mexico</td>
<td>0.2%</td>
<td>Morelos</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>0.5%</td>
<td>Puebla</td>
<td>0.1%</td>
<td>Nayarit</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>0.5%</td>
<td>Guanajuato</td>
<td>0.1%</td>
<td>Nuevo León</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>0.5%</td>
<td>Baja California Sur</td>
<td>0.1%</td>
<td>Oaxaca</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>0.5%</td>
<td>Colima</td>
<td>0.1%</td>
<td>Puebla</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>0.5%</td>
<td>Michoacán</td>
<td>0.1%</td>
<td>Querétaro</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>0.5%</td>
<td>Veracruz</td>
<td>0.1%</td>
<td>Quintana Roo</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>0.5%</td>
<td>Hidalgo</td>
<td>0.1%</td>
<td>San Luis Potos</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>0.4%</td>
<td>Durango</td>
<td>0.1%</td>
<td>Sinaloa</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>0.4%</td>
<td>Chiapas</td>
<td>0.1%</td>
<td>Sonora</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potos</td>
<td>0.4%</td>
<td>Guerrero</td>
<td>0.0%</td>
<td>Tabasco</td>
<td>0.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>0.4%</td>
<td>Tlaxcala</td>
<td>0.0%</td>
<td>Tamaulipas</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>0.4%</td>
<td>Zacatecas</td>
<td>0.0%</td>
<td>Tlaxcala</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>0.4%</td>
<td>Tabasco</td>
<td>0.0%</td>
<td>Veracruz</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>0.2%</td>
<td>Oaxaca</td>
<td>0.0%</td>
<td>Yucatán</td>
<td>0.8%</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>0.1%</td>
<td>Campesche</td>
<td>0.0%</td>
<td>Zacatecas</td>
<td>0.4%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNSF, diciembre 2010

El mapa 5.2 muestra la penetración del mercado total de seguros por estado. En él, se puede observar que 7 estados cuentan con una penetración menor al 1% del PIB, 20 estados con una penetración entre el 1% y 1.7% del PIB (nivel nacional) y 5 estados cuentan con una penetración mayor a la nacional, es decir, mayor a 1.7% del PIB.
Mapa 5.2 Penetración del mercado de seguros (prima emitida como proporción del PIB)

Penetración del mercado total de seguros a nivel nacional: 1.7% del PIB

Fuente: CNSF, diciembre 2010
Microseguros

Indicadores de microseguros a nivel nacional

- Al cierre del año 2010, el número de asegurados a través de este mecanismo asciende a 3.3 millones de personas con un monto asegurado total de 65 mil millones de pesos.
- Los microseguros están principalmente concentrados en productos de vida (87.5%), gastos médicos (6.8%) y accidentes personales (5.7%).

Considerando la concentración territorial del mercado asegurador, destaca la potencialidad de los microseguros como una forma de acceder a segmentos de la población sin cobertura de seguros, tanto en los territorios con presencia de seguros como en aquellos donde existe una franca desatención.

En general, los microseguros han surgido en muchos países como un mecanismo para que una mayor proporción de la población tenga acceso a los seguros. Los microseguros constituyen el mecanismo financiero de protección que se ofrece a la población de bajos ingresos en contra de riesgos específicos, a cambio del pago de una prima proporcional a la probabilidad y costos del riesgo. En particular, los microseguros tienen el objetivo de brindar protección a sectores de la población que no son atendidos por los tradicionales esquemas de Seguridad Social y que no tienen acceso a seguros comerciales.

De acuerdo con la Circular S-8.1, emitida por la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, los microseguros son aquellos que tienen como propósito promover el acceso a la población de bajos ingresos a la protección del seguro mediante la utilización de medios de distribución y operación de bajo costo.

En suma, la intención y el esfuerzo de promover este tipo de productos, es facilitar las condiciones para que se puedan desarrollar los productos de seguros que requiere la población de la base de la pirámide de ingresos.

Para cumplir con sus objetivos, los microseguros deben ser medios eficientes y simples para manejar los riesgos que enfrenta la población vulnerable. Para que exista la demanda de microseguros, las primas deben estar acordes con los pagos que la población objetivo puede realizar. Entonces, las aseguradoras que los ofrecen deben contar con una estructura muy eficiente e innovadora para reducir los costos.

Con el propósito de promover el acceso de la población de bajos ingresos a la protección del seguro, mediante la utilización de medios de distribución y operación de bajo costo, los microseguros pueden ser comercializados sin la necesidad de que intermedien un agente de seguros. Con esta facilidad, las compañías de seguros deben explorar mecanismos innovadores que sean adecuados para poder acceder a este nicho de mercado. La comercialización de estos productos es realizada a través de canales de distribución no tradicionales con bajos costos de transacción, tales como redes bancarias, redes de Microfinancieras o comerciales; así como nuevas redes de distribución basadas en intermediarios no tradicionales. En el cuadro 5.10 se muestra un comparativo que relaciona algunos aspectos de los seguros convencionales, en comparación con los prevalecientes en microseguros.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cuadro 5.10 Características de los seguros convencionales y microseguros</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td><strong>Seguros convencionales</strong></td>
</tr>
<tr>
<td>Pagos regulares de las primas</td>
</tr>
<tr>
<td>El mercado está familiarizado con los seguros</td>
</tr>
<tr>
<td>Los requerimientos de entrada pueden requerir exámenes médicos</td>
</tr>
<tr>
<td>Elegibilidad limitada con exclusiones estándar</td>
</tr>
<tr>
<td>Grandes sumas aseguradas</td>
</tr>
<tr>
<td>Tarifas basadas en edad y riesgo específico</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNSF
Las características de la regulación de microseguros se muestran en el cuadro 5.11.

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cuadro 5.11 Características de la regulación de microseguros</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>• Los intermediarios (agentes) de seguros que venden o promueven productos de microseguros no requieren cumplir con la evaluación y certificación de conocimientos ante la CNSF, siempre y cuando éstos hayan cursado los programas de capacitación que al efecto impartan la institución de seguros a la que prestan sus servicios.</td>
</tr>
<tr>
<td>• En seguros individuales (vida, accidentes y enfermedades), los microseguros deben considerar una suma asegurada que no puede ser superior a cuatro veces el salario mínimo diario general vigente en el Distrito Federal (DSMGDF), elevado al año.</td>
</tr>
<tr>
<td>• En seguros colectivos o de grupo (vida, accidentes y enfermedades), la suma asegurada que corresponda a cada integrante del grupo o colectividad asegurada no puede ser superior a tres veces el DSMGDF, elevado al año.</td>
</tr>
<tr>
<td>• En seguros de daños deben considerar una prima mensual que no puede ser superior a 1.5 del DSMGDF.</td>
</tr>
<tr>
<td>• Los microseguros deben formalizarse a través de contratos de adhesión que ofrezcan una redacción clara, precisa y sencilla.</td>
</tr>
<tr>
<td>• No deben estipular deducibles, copagos, franquicias o cualquier otra forma de participación del asegurado o sus beneficiarios en el costo del siniestro.</td>
</tr>
<tr>
<td>• No deben estipular el pago de dividendos.</td>
</tr>
<tr>
<td>• Las exclusiones que en su caso se establezcan, deben ser generales y no guardar relación con el riesgo individualizado.</td>
</tr>
<tr>
<td>• Debe contemplar mecanismos simplificados para el cobro de la prima.</td>
</tr>
<tr>
<td>• Para los seguros de vida, accidentes y enfermedades, la vigencia de la póliza será anual con renovación automática, y solamente se podrá cancelar por notificación del asegurado con 30 días naturales de anticipación o por falta de pago de la prima.</td>
</tr>
<tr>
<td>• Ofrecerá un periodo de gracia de 30 días naturales para el pago de la prima.</td>
</tr>
<tr>
<td>• Considerarán un procedimiento simplificado para la reclamación y pago de la indemnización, la cual deberá efectuarse dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CNSF

A pesar de que los microseguros son relativamente nuevos en México, éstos han mostrado un incremento importante en los últimos cinco años. En 2010, la prima emitida fue, aproximadamente, doce veces mayor que la prima emitida en 2006, en términos reales. Además, en 2010, el número de asegurados alcanzó 3.3 millones de personas con un monto asegurado de 65 mil millones de pesos, como se puede observar en la gráfica 5.12.
Los microseguros en México están principalmente concentrados en productos de vida (87.5%), seguidos por los seguros de gastos médicos (6.8%) y por los de accidentes personales (5.7%), los cuales, en su conjunto, concentran 99.9%; como se observa en la gráfica 5.13.

Fuente: CNSF
Sistema de Ahorro para el Retiro

En este capítulo se aborda la Inclusión Financiera en el ámbito del Sistema de Ahorro para el Retiro. El acceso y uso de instrumentos de ahorro de recursos destinados para cuando los individuos se retiran del mercado laboral reviste algunas particularidades, las cuales se señalan al inicio del capítulo.
Tomando en cuenta lo anterior, se enfatizan dos indicadores que son útiles para la medición de la Inclusión Financiera en el Sistema de Ahorro para el Retiro. El primero de estos indicadores lo representa el crecimiento del número de cuentas administradas por las AFORES –las empresas especializadas para administrar los recursos que los cuentahabientes ahorraron para su retiro– que corresponden a trabajadores que se clasifican como independientes. El segundo indicador, considerado todavía como de mayor relevancia para medir el grado de inclusión, se refiere a las aportaciones voluntarias que los trabajadores pueden efectuar a sus cuentas individuales en una AFORE, es decir, lo que los cuentahabientes ahorraron voluntariamente en su cuenta para su vejez.

Con relación a estos dos indicadores de acceso y uso se presentan las cifras respectivas. Adicionalmente, se incluyen algunas estadísticas relevantes por género y entidad federativa del Sistema de Ahorro para el Retiro de nuestro país.

En resumen, con este capítulo el lector podrá apreciar cómo la Inclusión Financiera también constituye un tema relevante cuando se consideran los recursos que se ahorran para el momento de nuestro retiro de la fuerza laboral.

Se entiende por Sistemas de Ahorro para el Retiro (SAR) aquellos regulados por las leyes de Seguridad Social que prevén que las aportaciones de los trabajadores, patrones y del Estado sean manejadas a través de cuentas individuales propiedad de los trabajadores, con el fin de acumular saldos, que se aplicarán para fines de previsión social o para la obtención de pensiones, o bien, como complemento de éstas 36. Con ello, cada trabajador se hace acreedor a una pensión al final de su vida laboral de acuerdo con lo que ha acumulado en su respectiva cuenta individual.

La Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR) es la institución encargada de proteger los ahorros para el retiro, y a la vez, tiene como misión el desarrollo de un entorno de competencia que permita el ejercicio informado de los derechos de los trabajadores, para que así obtengan pensiones dignas.

Adicionalmente, se denomina Administradora de Fondos para el Retiro (AFORE) a todas aquellas instituciones financieras privadas que administran los recursos para el retiro a nombre de los trabajadores.

**Indicadores básicos de ahorro para el retiro**

Al hablar sobre la Inclusión Financiera en el tema del ahorro para el retiro, son pertinentes algunas consideraciones que lo distinguen del acceso y uso que tipicamente se observa en los demás productos financieros (de captación, crédito y seguros):

- **a) El acceso a una cuenta individual de ahorro para el retiro en una AFORE no es opcional o sujeto a elección para un trabajador asalariado en el sector formal, ya que por ley, tiene que cotizar en el IMSS o en el ISSSTE. Por ese hecho, legalmente tiene que abrir una cuenta en una AFORE, y con ello automáticamente tiene "acceso" a ese producto financiero que es una cuenta individual de ahorro para su jubilación.**

- **b) No obstante lo anterior, el crecimiento en el tiempo del número total de cuentas en las AFORES, aunque determinado y correlacionado con el crecimiento del empleo formal, puede ser un indicador de interés para medir el acceso a dicho producto financiero. Ello, en virtud de que las AFORES son el segundo servicio financiero más utilizado por la población mexicana, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Uso de Servicios Financieros realizada por la SHCP 37.**

- **c) Un indicador de Inclusión Financiera adicional de ahorro para el retiro es el crecimiento a lo largo del tiempo del número de cuentas administradas por las AFORES que corresponden a trabajadores independientes. Estos se definen como aquellos trabajadores que al momento de registrarse en una AFORE no cotizaban ni al IMSS ni al ISSSTE, es decir, eligieron abrir una cuenta individual en una AFORE para invertir su ahorro voluntario.**

---

36 Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.
37 Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Uso de servicios financieros (Cultura financiera): encuesta nacional de viviendas, 2009.
d) El aspecto de mayor relevancia para la Inclusión Financiera relacionado con el uso de las cuentas individuales para el retiro lo representa el ahorro voluntario. En efecto, un cuentahabiente en una AFORE puede realizar aportaciones voluntarias a su cuenta. Evidentemente, esto es una decisión propia y representa un buen indicador del uso que una persona le da a este servicio financiero; por lo tanto, éste se utiliza como un indicador de Inclusión Financiera. Desde luego, esta medición de uso está muy correlacionada con la educación financiera: el hecho que un individuo tome la decisión de hacer aportaciones voluntarias a su cuenta denota un cierto grado de educación financiera que le permite ejercer esa opción de ahorro.

El conjunto de indicadores básicos de ahorro para el retiro, así como sus definiciones, se presentan en el gráfico 6.2.

**Gráfica 6.2 Indicadores básicos de ahorro para el retiro**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cuentas individuales por cada 10,000 adultos administradas por las AFOREs</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Número de cuentas únicas y personales de cada trabajador que son administradas por las AFOREs por cada 10,000 adultos. En ellas se acumulan las cuotas y aportaciones tripartitas durante la vida laboral del trabajador. Las cuentas individuales están conformadas por tres grandes subcuentas: retiro, cesantía y vejez; vivienda y aportaciones voluntarias. La cuenta individual forma parte del patrimonio de cada trabajador y es heredable.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cuentas independientes por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cuentas individuales por cada 10,000 adultos que pertenecen a trabajadores que no cotizaban ni al IMSS ni al ISSSTE al momento de registrar la cuenta, pero que tuvieron la posibilidad de abrir una cuenta de ahorro para el retiro en alguna AFORE de manera voluntaria.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cuentas con ahorro solidario o voluntario por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tanto el ahorro voluntario como el solidario son aportaciones adicionales a las obligatorias que sirven para complementar los recursos para la pensión. El primero no está sujeto a montos mínimos ni máximos. El ahorro solidario es para cotizantes al ISSSTE; por cada peso aportado por el titular, la dependencia se obliga a contribuir con $3.25 pesos. El trabajador podrá destinar hasta un 2% de su sueldo básico a este ahorro.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cuentas de registrados por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Número de cuentas por cada 10,000 adultos que corresponden a los trabajadores que se registraron en una AFORE, es decir, trabajadores que firmaron un contrato con una AFORE para que esta administre los recursos de su cuenta individual. Incluye las cuentas de aquellos trabajadores que, aun habiendo sido asignados alguna vez, firmaron su contrato de registro en alguna administradora.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th>Cuentas de asignados por cada 10,000 adultos</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cuentas individuales por cada 10,000 adultos que corresponden a trabajadores que, al no haberse registrado en alguna AFORE, fueron asignados por CONSAR de acuerdo con la normatividad vigente.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CONSAR
A diciembre de 2011, hay 5,326 cuentas individuales por cada 10,000 adultos administradas por las AFORES.

- El IMSS es la institución con la mayor proporción de estas cuentas (97%), con un total de 41,338,789:
  - 29,280,568 pertenecen a trabajadores registrados.
  - 12,058,221 son de trabajadores asignados.

- Las cuentas independientes presentan el mayor incremento del 4T10 al 4T11: 16.5% (29,915 cuentas adicionales).

- Las cuentas con ahorro voluntario y solidario han crecido, del 4T10 al 4T11, en 22.5% y 59.9%, respectivamente.

### Cuentas individuales

Como se mencionó anteriormente, las cuentas individuales de ahorro para el retiro en las AFORES son uno de los principales servicios mediante los cuales la población tiene acceso al sistema financiero. Se tiene la presunción de que, para la mayoría de cotizantes en el Sistema de Ahorro para el Retiro, su cuenta en la AFORE es la única conexión formal con el sistema financiero. La gráfica 6.3 muestra el tamaño relativo de las cuentas individuales para el retiro en relación con otros productos financieros.

#### Gráfica 6.3 Acceso al Sistema Financiero (en millones)

- Cuentas de ahorro: 0.1
- Crédito hipotecario: 0.8
- Crédito grupal: 2.3
- Depósitos a plazo: 3.3
- Tarjetas de crédito: 26.2
- Cuentas transaccionales de nómina: 32.9
- Cuentas individuales (AFORE): 42.1
- Población económicamente activa: 48.9
- Tarjetas de débito: 72
- Cuentas transaccionales de mercado abierto: 83.3
- Población total: 113.6

Fuente: Elaborado por CONSAF con datos de INEGI, CNBV y CONSAF
Más aún, otro indicador que evidencia la importancia para el ahorro total de los hogares que tienen los recursos registrados en las AFORES es que dichos recursos correspondieron (a junio de 2011) al 42% del ahorro total de las mencionadas unidades económicas (véase la gráfica 6.4).

Al cierre del cuarto trimestre de 2011, las AFORES administraron 42.5 millones de cuentas\textsuperscript{40}. De ellas, 41,338,789 (97.2% del total) pertenecen a trabajadores afiliados al IMSS\textsuperscript{41}; 961,768 cuentas a trabajadores afiliados al ISSSTE\textsuperscript{42}, que mantienen su ahorro previsional administrado por las AFORES (en esta última cifra se consideran las cuentas administradas por PENSIONISSSTE, las cuales representan el 98% de las cuentas de trabajadores afiliados al ISSSTE), y 211,710 cuentas a trabajadores independientes\textsuperscript{43}, los cuales no cotizaban en ninguno de los institutos de Seguridad Social al momento de su registro y eligieron una AFORE para invertir su ahorro voluntario\textsuperscript{44} (véase gráfica 6.5).

\textsuperscript{40} Este dato no considera aquellos trabajadores que tienen una cuenta individual en una AFORE, pero cuyos recursos están depositados en el Banco de México.
\textsuperscript{41} Incluye trabajadores afiliados (cotizantes al IMSS que se registraron voluntariamente en una AFORE) + Trabajadores asignados con certificación (cotizantes al IMSS que habiendo sido asignados por CONSAR, firmaron un contrato de registro en alguna AFORE) + Trabajadores asignados (trabajadores que al no haberse registrado en alguna AFORE, fueron asignados por CONSAR de acuerdo con la normatividad vigente).
\textsuperscript{42} Trabajadores que al momento de registrarse en una AFORE cotizaban al ISSSTE.
\textsuperscript{43} Trabajadores que al momento de registrarse en una AFORE no cotizaban ni al IMSS ni al ISSSTE.
\textsuperscript{44} La clasificación del tipo de trabajador (cotizante al IMSS, al ISSSTE o Independiente) se refiere a cómo fue registrado en la AFORE al momento de su afiliación. Es importante señalar que existen trabajadores que cotizan tanto al IMSS como al ISSSTE, así como trabajadores que se cambian del sector privado al público y viceversa.
En la gráfica 6.6 se muestra la evolución histórica de las cuentas individuales administradas por las AFORES desde 1997, año en que entró en vigor la nueva ley del Seguro Social. Al cierre de 1997, se tenían tan sólo 11,188,114 cuentas individuales administradas por las AFORES, mientras que al cierre de 2011 se tienen 42,512,267 cuentas, es decir, un aumento del 279% en el transcurso de catorce años. Este incremento muestra la importancia que ha tenido el Sistema de Ahorro para el Retiro como medio de acceso al sistema financiero para los trabajadores; sin embargo, debe considerarse que la mayor parte de dichas cuentas son de carácter obligatorio.

Asimismo, debe destacarse que las cuentas de carácter voluntario (cuentas independientes) han tenido un crecimiento considerable, el cual puede explicarse por el aumento en el nivel de confianza y de conocimiento sobre el SAR. En 2005, cuando las cuentas independientes se incorporaron al SAR, había únicamente 30 de ellas, en tanto que al cierre de 2011 se tienen 211,710 cuentas. Así, puede señalarse que las cuentas independientes han generado una forma relevante de Inclusión Financiera para trabajadores no cotizantes al IMSS e ISSSTE.

![Gráfica 6.6: Evolución histórica de las cuentas administradas por las AFORES](image_url)

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>IMSS</th>
<th>Registrados</th>
<th>Asignados</th>
<th>ISSSTE</th>
<th>Independientes</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1997</td>
<td>11,188,114</td>
<td>13,827,674</td>
<td>15,594,503</td>
<td>N.D.</td>
<td>N.D.</td>
</tr>
<tr>
<td>1998</td>
<td>11,188,114</td>
<td>13,827,674</td>
<td>15,594,503</td>
<td>N.D.</td>
<td>N.D.</td>
</tr>
<tr>
<td>1999</td>
<td>11,188,114</td>
<td>13,827,674</td>
<td>15,594,503</td>
<td>N.D.</td>
<td>N.D.</td>
</tr>
<tr>
<td>2000</td>
<td>11,188,114</td>
<td>13,827,674</td>
<td>15,594,503</td>
<td>N.D.</td>
<td>N.D.</td>
</tr>
<tr>
<td>2001</td>
<td>11,188,114</td>
<td>13,827,674</td>
<td>15,594,503</td>
<td>N.D.</td>
<td>N.D.</td>
</tr>
<tr>
<td>2002</td>
<td>11,188,114</td>
<td>13,827,674</td>
<td>15,594,503</td>
<td>N.D.</td>
<td>N.D.</td>
</tr>
<tr>
<td>2003</td>
<td>11,188,114</td>
<td>13,827,674</td>
<td>15,594,503</td>
<td>N.D.</td>
<td>N.D.</td>
</tr>
<tr>
<td>2004</td>
<td>33,316,492</td>
<td>35,776,277</td>
<td>37,408,828</td>
<td>38,531,579</td>
<td>38,999,364</td>
</tr>
<tr>
<td>2005</td>
<td>33,316,492</td>
<td>35,776,277</td>
<td>37,408,828</td>
<td>38,531,579</td>
<td>38,999,364</td>
</tr>
<tr>
<td>2006</td>
<td>33,316,492</td>
<td>35,776,277</td>
<td>37,408,828</td>
<td>38,531,579</td>
<td>38,999,364</td>
</tr>
<tr>
<td>2007</td>
<td>33,316,492</td>
<td>35,776,277</td>
<td>37,408,828</td>
<td>38,531,579</td>
<td>38,999,364</td>
</tr>
<tr>
<td>2008</td>
<td>33,316,492</td>
<td>35,776,277</td>
<td>37,408,828</td>
<td>38,531,579</td>
<td>38,999,364</td>
</tr>
<tr>
<td>2009</td>
<td>33,316,492</td>
<td>35,776,277</td>
<td>37,408,828</td>
<td>38,531,579</td>
<td>38,999,364</td>
</tr>
<tr>
<td>2010</td>
<td>33,316,492</td>
<td>35,776,277</td>
<td>37,408,828</td>
<td>38,531,579</td>
<td>38,999,364</td>
</tr>
<tr>
<td>2011</td>
<td>33,316,492</td>
<td>35,776,277</td>
<td>37,408,828</td>
<td>38,531,579</td>
<td>38,999,364</td>
</tr>
</tbody>
</table>

1 Trabajadores que al momento de iniciar alguna relación con las AFORE cotizaban en el IMSS.
2 Trabajadores que al momento de registrarse en una AFORE cotizaban al IMSS.
3 Trabajadores que, al no haberse registrado en alguna AFORE, fueron asignados por CONSAR de acuerdo a la normatividad vigente.
4 Trabajadores que al momento de registrarse en una AFORE cotizaban al ISSSTE.
5 Trabajadores que al momento de registrarse en una AFORE no cotizaban ni al IMSS ni al ISSSTE.

Fuente: CONSAR
En la tabla 6.7 se muestra la evolución del número de cuentas en el SAR por trimestres (desde el último de 2010 al cuarto de 2011). Un buen indicador de la Inclusión Financiera, como se mencionó anteriormente, lo representa el crecimiento en el número de cuentas de los llamados trabajadores independientes. Como se aprecia en la tabla 6.7, durante el 2011 las referidas cuentas crecieron 16.5%, lo cual puede interpretarse como un aumento considerable en la elección de trabajadores que consideraron a una AFORE como un buen instrumento de ahorro.

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>4T10</th>
<th>1T11</th>
<th>2T11</th>
<th>3T11</th>
<th>4T11</th>
<th>Crecimiento anual 2011 (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Número de cuentas</td>
<td>41,236,121</td>
<td>41,947,057</td>
<td>42,137,924</td>
<td>42,343,332</td>
<td>42,512,267</td>
<td>3.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>IMSS</td>
<td>40,176,197</td>
<td>40,850,195</td>
<td>41,014,607</td>
<td>41,196,016</td>
<td>41,338,789</td>
<td>2.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>ISSSTE</td>
<td>878,129</td>
<td>904,236</td>
<td>918,000</td>
<td>938,767</td>
<td>961,768</td>
<td>9.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Independientes (1)</td>
<td>161,795</td>
<td>192,626</td>
<td>204,317</td>
<td>208,549</td>
<td>211,710</td>
<td>16.5%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

(1) Trabajadores que al momento de registrarse en una AFORE no cotizaban ni al IMSS ni al ISSSTE.

Fuente: CONSAR

La evolución del indicador demográfico del total de cuentas individuales administradas por las AFORES por cada 10,000 adultos se muestra en la gráfica 6.8. Este indicador ha sido creciente en el tiempo, pasando de 5,166 en el 4T10 a 5,326 cuentas por cada 10,000 adultos en el 4T11, lo que representa un incremento del 3.1% (1,276,146 cuentas) en el lapso de un año.

![Gráfica 6.8 Evolución histórica trimestral de las cuentas individuales administradas por las AFORES](image)

Fuente: CONSAR

Al cierre de diciembre de 2011 hay 5,326 cuentas individuales por cada 10,000 adultos, es decir, por cada 10,000 adultos, más de la mitad tienen una cuenta de ahorro para el retiro individual; sin embargo, de este total, la mayor parte del indicador corresponde al IMSS (5,179), seguido del ISSSTE (120) y de las cuentas Independientes (27), las cuales representan el menor indicador nacional. Estos resultados se pueden apreciar en la gráfica 6.9.
En el caso particular del IMSS y del ISSSTE, se puede identificar, a nivel nacional, la proporción de cuentas por género. La gráfica 6.10 muestra esta distribución para cada una de las instituciones. Para el caso del IMSS, los hombres representan el mayor porcentaje (61.3%), 23 puntos porcentuales más que las mujeres, mientras que para el ISSSTE, la proporción por género es casi la misma.

Para estas mismas instituciones, la gráfica 6.11 muestra la distribución de cuentas por rango de edad en el sistema. En ambas instituciones, IMSS e ISSSTE, el rango de los adultos de 27 a 36 años disponen de la mayor proporción de cuentas (35.2% y 40.5%, respectivamente), seguido de la población en el rango inmediato superior. Por su parte, la población de 60 años o más dispone de menor proporción de cuentas, con no más del 10% (7.5% y 3.1%, respectivamente).
Ahorro voluntario y solidario para el retiro

Al cuarto trimestre de 2011, en el sistema de cuentas individuales, 360,236 trabajadores han realizado aportaciones de ahorro voluntario. El saldo promedio de dicho ahorro es de $14,413 por cuenta. En este periodo se observó un flujo de ahorro voluntario por 416.4 millones.\(^6\)

En este contexto, cabe resaltar que la reforma al sistema de pensiones del ISSSTE, efectuada en 2007, contempló la necesidad de fortalecer el esquema de ahorro voluntario con el fin de incrementar las pensiones de los afiliados a ese instituto.

La nueva ley ofrece, mediante el ahorro solidario, una atractiva vía de ahorro para quienes están en el sistema de cuentas individuales con el fin de mejorar sus ingresos al momento del retiro. A través de ella, los cotizantes al ISSSTE pueden ahorrar de manera voluntaria hasta el 2% de su sueldo básico, adicionalmente a las contribuciones obligatorias.

Al cierre de noviembre de 2011, existían 186,697 cuentas de trabajadores cotizantes al ISSSTE con ahorro solidario. El saldo promedio de dicho ahorro se ubicó en $11,078.

### Tabla 6.12 Indicadores de cuentas con ahorro voluntario y ahorro solidario

<table>
<thead>
<tr>
<th></th>
<th>4T11</th>
<th>1T11</th>
<th>2T11</th>
<th>3T11</th>
<th>4T11</th>
<th>Crecimiento anual 2011 (%)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Cuentas con ahorro voluntario</td>
<td>294,166</td>
<td>327,267</td>
<td>340,836</td>
<td>351,417</td>
<td>360,236</td>
<td>22.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ahorro voluntario promedio (pesos)</td>
<td>12,165</td>
<td>12,011</td>
<td>12,447</td>
<td>13,838</td>
<td>14,413</td>
<td>18.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Cuentas con ahorro solidario(^1)</td>
<td>116,784</td>
<td>157,823</td>
<td>169,142</td>
<td>177,054</td>
<td>186,697</td>
<td>59.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Ahorro solidario promedio (pesos)</td>
<td>5,654</td>
<td>6,940</td>
<td>8,077</td>
<td>9,326</td>
<td>11,076</td>
<td>95.9%</td>
</tr>
</tbody>
</table>

\(^1\) Los cotizantes al ISSSTE pueden ahorrar de manera voluntaria hasta 2% de su sueldo básico, en adición a las contribuciones obligatorias. Los datos que se presentan corresponden a la información que se tenía disponible al cierre de cada periodo indicado.

Fuente: CONSSAR

La tabla 6.12 muestra la evolución durante 2011 de los indicadores de ahorro voluntario y solidario. Se aprecia que el número de trabajadores que durante el año mencionado realizaron aportaciones de ahorro voluntario creció 22.5%. Más aún, en 2011, el saldo promedio de dicho ahorro voluntario se incrementó en 18.5%.

También resulta de interés que en 2011 el número de cuentas de trabajadores cotizantes al ISSSTE con ahorro solidario se incrementó en, prácticamente, 60%. Por su parte, durante el mismo año, el saldo promedio del ahorro solidario de cotizantes al ISSSTE aumentó casi 96%.

La evolución de los indicadores demográficos para estas cuentas se muestra en la gráfica 6.13. Para ambos tipos de cuenta, el indicador demográfico por cada 10,000 adultos es creciente, alcanzando al cierre de diciembre del 2011, 45.1 cuentas con ahorro voluntario y 23.4 con ahorro solidario por cada 10,000 adultos.

---

\(^{45}\) Los cuantahabientes pueden realizar retiros de esta subcuenta de ahorro voluntario. En el periodo que se considera, los retiros correspondientes ascendieron a 201.4 millones de pesos. Así, el incremento neto fue de 215 millones de pesos.
Comparación de las cuentas independientes, de ahorro voluntario y solidario

Tomando en consideración las peculiaridades que muestra el sistema de cuentas individuales de ahorro para el retiro en las AFORES para la medición de la Inclusión Financiera, se presentaron tres indicadores: primero, el crecimiento de las cuentas registradas por trabajadores independientes, que optaron por una AFORE para invertir su ahorro de manera voluntaria fue, en 2011, casi 17%; segundo, el número de trabajadores que realizaron aportaciones de ahorro voluntario en el SAR se incrementó durante el año pasado en casi 23%; tercero, el número de cuentas de trabajadores que cotizan en el ISSSTE y decidieron efectuar depósitos de ahorro solidario creció en casi 60% durante el 2011.

Si bien los incrementos porcentuales en los tres indicadores son elevados para un periodo anual, debe tomarse en cuenta que la proporción con respecto al total de cuentas es muy pequeño (menos del 1%), como se muestra en la gráfica 6.14 (al cierre de 2011).
Indicadores a nivel estatal

- El Distrito Federal es la entidad federativa con la mayor proporción de cuentas para el IMSS e ISSSTE (16% y 42%, respectivamente).
- Existen 8 entidades federativas con un indicador demográfico inferior a la media nacional (5,179 cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos).

A continuación, para el cierre de diciembre de 2011, se analiza el número de cuentas para el IMSS e ISSSTE por entidad federativa, así como los indicadores demográficos correspondientes para el IMSS. Esto se debe, principalmente, a que el indicador demográfico del IMSS muestra la cifra de aquellos trabajadores que al momento de iniciar alguna relación con las AFORE cotizaban en el IMSS.

Para ambas instituciones, el Distrito Federal cuenta con la mayor proporción del número de cuentas (16% y 42%, respectivamente). Esta entidad federativa también es aquella con el mayor indicador demográfico del IMSS por cada 10,000 adultos (9,658 cuentas por cada 10,000 adultos). Por otro lado, el estado de Chiapas cuenta con el indicador demográfico menor para cuentas del IMSS (2,084 cuentas por cada 10,000 adultos). Estos resultados se pueden observar en la tabla 6.15.

Adicionalmente, el mapa 6.1 permite visualizar las entidades federativas según el indicador demográfico de cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos. Los estados de Chiapas, Guerrero, Hidalgo, México, Michoacán, Oaxaca, Tlaxcala y Zacatecas son las entidades federativas que presentan los menores indicadores demográficos de cuentas por cada 10,000 adultos.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Cuentas IMSS(^a)</th>
<th>Cuentas ISSSTE(^b)</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>1.2%</td>
<td>17.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>4.7%</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>0.6%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>3.3%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>0.7%</td>
<td>0.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>5.0%</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>16.2%</td>
<td>42.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>1.5%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>4.3%</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>1.5%</td>
<td>2.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>1.4%</td>
<td>2.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>7.6%</td>
<td>2.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>7.7%</td>
<td>2.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>2.3%</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>1.3%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.6%</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>6.0%</td>
<td>1.1%</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>1.4%</td>
<td>2.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>3.6%</td>
<td>1.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>1.9%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>1.8%</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosí</td>
<td>1.6%</td>
<td>1.0%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>3.8%</td>
<td>1.3%</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>3.4%</td>
<td>1.2%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>1.5%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>4.1%</td>
<td>1.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>0.6%</td>
<td>0.7%</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>4.9%</td>
<td>3.4%</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>1.6%</td>
<td>0.5%</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>0.8%</td>
<td>0.9%</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>100.00%</strong></td>
<td><strong>100.00%</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

\(^a\) Trabajadores que al momento de iniciar alguna relación con las AFORE cotizaban en el IMSS.

\(^b\) Colizantes del ISSSTE.

Fuente: CONASAR, diciembre 2011
Mapa 6.1 Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos

Indicador nacional: 5,179 cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos
Fuente: CONASAR, diciembre 2011
Las mejores prácticas internacionales en materia de operación de Tesorerías Gubernamentales demuestran que operar de manera centralizada los recursos, tanto de los ingresos que el Gobierno Federal debe recibir por cuenta propia o ajena, así como de los pagos que debe efectuar él mismo, genera eficiencias operativas y ofrece transparencia en la administración y registro de los recursos.

Este concepto se conoce como Cuenta Única de Tesorería (CUT) y consiste en concentrar los recursos en una sola cuenta, mediante la utilización de un sistema de cuentas bancarias de la Titularidad de la Tesorería. Para el caso de los pagos, éstos se realizan mayormente desde la Cuenta Única, utilizando los sistemas electrónicos de pago para depositar directamente en las cuentas bancarias de los beneficiarios.
La implementación de los pagos de manera centralizada, como parte de la Cuenta Única en la Tesorería de la Federación (TESOFE), ha generado eficiencia operativa y ahorro a los ejecutores de gasto, ya que estos últimos han reducido considerablemente el número de cuentas bancarias que mantienen y la TESOFE se encarga de realizar la mayoría de los pagos por cuenta de los ejecutores, de manera electrónica, a las cuentas de los beneficiarios.

En materia de distribución de apoyos de programas gubernamentales, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (Bansefi), ha implementado diversas acciones en los últimos años para acelerar este proceso a través de medios electrónicos.

Contando con elementos adecuados como infraestructura y educación financiera, los pagos gubernamentales efectuados de manera electrónica pueden mejorar el impacto de las transferencias sociales, proporcionando el acceso a vehículos para mantener los fondos y realizar transacciones con seguridad. Además, ofrece a los destinatarios el uso de otros productos financieros como son transacciones y pagos; seguros y créditos; es decir que, cuidadosamente diseñados y con la participación orientada de las instituciones financieras, los pagos electrónicos gubernamentales proporcionan la entrada a una gama más amplia de servicios financieros que generen mayor bienestar a las familias mexicanas.

El término G2P se refiere a los pagos del gobierno a personas, es decir, los pagos realizados por el gobierno a personas físicas o morales, ya sean proveedoras de bienes o servicios, beneficiarios de programas sociales, empleados de gobierno o pensionados.

En este capítulo se aborda la creación y los objetivos de la Cuenta Única de Tesorería, que es un sistema de cuentas bancarias operado por la Tesorería de la Federación, en donde ingresan los recursos federales y desde la cual se realizan todos los pagos, con el fin de maximizar la eficacia en la administración de los recursos públicos.

La TESOFE proporciona al Gobierno Federal los servicios de tesorería y de vigilancia de fondos y valores. Tiene como objetivo administrar con eficiencia, eficacia y transparencia los fondos y valores propiedad del Gobierno Federal y los que están bajo su cuidado, así como proporcionar información oportuna para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

Bansefi es una institución de Banca de Desarrollo que ofrece servicios financieros en lugares y a personas de bajos recursos. Su misión es apoyar el desarrollo institucional del sector de ahorro y crédito popular y promover la cultura financiera y el ahorro de sus integrantes, a través de la oferta de productos y servicios adecuados. Forma parte del marco de una estrategia del Gobierno Federal para promover el ahorro y coadyuvar en el proceso de Inclusión Financiera mediante la creación de mecanismos institucionales para llevar más productos y servicios a un mayor número de regiones del país.

Indicadores básicos de pagos gubernamentales

La medición de la Inclusión Financiera para los pagos gubernamentales requiere de la definición de indicadores básicos que permitan su evaluación a través del tiempo. Este conjunto de indicadores, así como sus definiciones, se presentan en el cuadro 7.1

### Cuadro 7.1 Indicadores básicos de pagos gubernamentales

<table>
<thead>
<tr>
<th>Pagos gubernamentales</th>
<th>Se refiere a los pagos que realiza la TESOFE por cuenta de las unidades ejecutoras que afectan el Presupuesto de Egresos de la Federación, así como cualquier otro pago que legalmente deba efectuar el Gobierno Federal.</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Pagos centralizados de nómina</td>
<td>Son remuneraciones y retribuciones a los empleados de la Administración Pública Federal, siempre y cuando el pago lo realice la TESOFE directamente a las cuentas bancarias de los empleados.</td>
</tr>
<tr>
<td>Pagos centralizados de pensiones</td>
<td>Son pensiones y otros conceptos de seguridad social, siempre y cuando el pago lo realice la TESOFE directamente a las cuentas bancarias de los pensionados.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: TESOFE
La Tesorería de la Federación, con el objeto de mejorar la administración financiera de los fondos federales, inició los trabajos en el año 2007 para implementar el proyecto denominado Cuenta Única de Tesorería (CUT).

Esta iniciativa se formalizó con la modificación del artículo 51 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), publicado el 1° de octubre del año 2007, y en la disposición transitoria, artículo segundo, fracción IX.

La CUT es un sistema de cuentas cuya titularidad corresponde a la Tesorería de la Federación, a la que deberán ingresar directamente los fondos provenientes de la aplicación de la Ley de Ingresos de la Federación y otros conceptos que deba percibir el Gobierno Federal por cuenta propia o ajena, y desde la cual se realizarán todos los pagos autorizados que afecten al Presupuesto de Egresos de la Federación y los demás que legalmente deba hacer el Gobierno Federal a los beneficiarios finales de las obligaciones de las dependencias y entidades federales, utilizando medios de pago electrónicos. Los objetivos de su implementación se muestran en el cuadro 7.2.

La implantación de la CUT no implica, por ningún motivo, que la Tesorería de la Federación sustituya a los ejecutores de gasto en sus funciones y obligaciones, pues ellos siguen manteniendo la decisión de pago. La Tesorería continúa siendo responsable, exclusivamente, de la ejecución de la instrucción de pago de las unidades responsables.

Este mecanismo también contribuye, en gran medida, a promover el uso de medios electrónicos de pago por parte del Gobierno Federal, así como a la inclusión Financiera de los beneficiarios finales de los pagos. En este capítulo se abordan las particularidades de los beneficiarios que son empleados, proveedores y beneficiarios de programas del Gobierno Federal.

En este sentido, conjuntando esfuerzos con el Banco de México, durante el año 2007 se realizaron las gestiones necesarias para alinear dos incentivos comunes:

- Que la Tesorería de la Federación realizará pagos electrónicos a los beneficiarios finales del Gobierno Federal a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI);
- Que el Banco Central consolidará su principal sistema de pagos.
Así, a diciembre de 2011, el número total de pagos procesados en SPEI por TESOFE, sobrepasó los 21 millones al año, representando el 18% del volumen total de pagos del SPEI (véase gráfica 7.3).

**Gráfica 7.3 Total de pagos procesados a través del SPEI**

Distribución:
- TESOFE: 19%
- Otros participantes: 82%

Fuente: TESOFE

**Nómina**

Debido a lo significativo del rubro de gasto por concepto de servicios personales, y dado el impacto de éstos en los programas relacionados con la CUT, a finales de 2007 se inició el diseño de un proceso automatizado que permitiera efectuar el pago de la nómina federal de manera centralizada, cuidando que éste se adecuara en la mejor medida al proceso utilizado hasta esas fechas por las dependencias, a efecto de evitar cambios normativos o contratiempos operativos que impidieran su implementación en el corto plazo. Se enfocó, además, para que las responsabilidades continuaran igual para cada uno de los operadores del proceso, basados en esquemas de seguridad que así lo avalen.

Al mismo tiempo, se encontraron ventajas para el Gobierno Federal, tales como dejar de pagar comisiones a los bancos por concepto de dispersión, y para los empleados, poder recibir la nómina en el banco de su elección.

Para efectos del pago de nómina a través del SPEI, y dadas las características que implica este concepto de pago, se vio la necesidad de implementar, conjuntamente con el Banco de México y la Asociación de Bancos de México, un nuevo tipo de pago denominado “tipo 12 - pago de nómina”, el cual a diferencia del tipo de pago “tercero a tercero”, opera en un horario que va de las 19:00 hrs a las 23:30 hrs, lo cual permite la convivencia en el SPEI con los demás tipos de operación, principalmente con el conocido como "persona a persona".

Entre de los puntos relevantes durante la implementación, cabe destacar que la Banca Comercial ha sido un jugador clave para lograr los objetivos planteados por la Tesorería de la Federación, esto es, ante el alto volumen de pagos que se realizarían a través del SPEI, la Banca Comercial se dio a la tarea de asegurar que sus sistemas estén preparados para procesar el volumen esperado. De igual manera, el Banco de México modificó la hora de inicio del SPEI para proveer de mayor tiempo a los bancos para recibir y procesar los pagos de nómina durante el turno nocturno. Es así como el SPEI ahora inicia a las 19:00 horas un día hábil bancario antes de la fecha valor del pago, y el sistema permanece abierto hasta las 17:30 horas de la fecha valor.

Al respecto, se ha avanzado de manera importante y, actualmente, la Tesorería, en función de las dependencias y entidades que se han incorporado al pago centralizado de nómina del Gobierno Federal, ha incrementado el volumen de pagos transmitidos por concepto de nómina a través del SPEI, como se muestra en la tabla 7.4.

**Tabla 7.4 Pago centralizado de nómina**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Año</th>
<th>2008</th>
<th>2009</th>
<th>2010</th>
<th>2011</th>
<th>2012</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Número de operaciones de pago de nómina anual</td>
<td>1,481,838</td>
<td>7,508,837</td>
<td>13,001,757</td>
<td>14,377,122</td>
<td>3,854,487</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: TESOFE
Pensiones

Debido a la similitud con el tipo de pago de nómina y al elevado volumen del pago por concepto de pensiones de seguridad social, a finales de 2011, se iniciaron trabajos con las Instituciones de Seguridad Social del país para el diseño de un proceso automatizado que permita efectuar el pago de 2.4 millones de pensionados del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y de los 850 mil pensionados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) de manera centralizada por medio de la Tesorería de la Federación, cuidando, al igual que en el caso de la nómina, que éste se adecuará en la mejor medida al proceso utilizado y que las responsabilidades continuaran igual para cada uno de los operadores del proceso, basados en esquemas de seguridad que así lo avalen.

Es importante destacar que un requerimiento fundamental para efectuar el pago directo de pensiones es que los beneficiarios cuenten con cuentas bancarias con CLABE asociada a ella. Por lo anterior, tanto el IMSS como el ISSSTE implementaron un esquema con los bancos respectivos para que los beneficiarios de pensiones tuvieran este tipo de cuentas.

Programas Sociales

En el marco del Consejo Nacional de Inclusión Financiera y como parte del Grupo de Trabajo denominado Modelos de Negocio, se trabaja junto con la Asociación de Bancos Mexicanos para diseñar las bases de un modelo de negocio de programas sociales federales.

Dicho modelo resulta necesario dado que, con diferencia del modelo de nómina, éstos pagos son de recurrencia variable (en ocasiones una vez al año); los importes tienen una varianza grande; los beneficiarios habitan áreas urbanas, semi-urbanas y rurales, siendo estos últimos los que presentan menor cobertura e infraestructura bancaria, así como costos más elevados de operación; además, los beneficiarios pueden estar menos familiarizados con el uso de productos bancarios.

El modelo en cuestión debe incluir como premisa que la dispersión de los pagos sea mediante la TESOFE a través del SPEI, y estará ajustado a las características intrínsecas de los programas de subsidios. Adicionalmente, se propone que el uso de cuentas bancarias sea adecuado al monto del subsidio; que incluya mecanismos de disposición orientados, preferentemente a no utilizar efectivo y económicos (celular y terminales punto de venta de bajo costo); que la apertura de cuentas bancarias sea en el banco de elección de los beneficiarios; que la cuenta bancaria tenga los componentes de Inclusión Financiera (transferencias y pagos, ahorro o inversión, seguros y crédito); que sea sin costo para el beneficiario. Se analiza, a su vez, que cuente con apoyos temporales que pudiera dar el Gobierno Federal y otros, en tanto se logra la rentabilidad suficiente para que sea sustentable; que los precios y formas de cobro por los servicios bancarios sean transparentes. También se estudia la forma en que los precios se puedan diferenciar y convenir con la Banca los ajustes necesarios en función inversamente proporcional al tamaño de los estratos que se definan, con base en el número de habitantes (demanda) y número de sucursales y corresponsales existentes (oferta).

Otro modelo de negocio en programas sociales, es el pago de apoyo de programas gubernamentales, como el del programa de desarrollo humano Oportunidades, apoyado durante los últimos años por Bansefi, y el cual ha contribuido de manera significativa a alcanzar su objetivo de democratizar el acceso de la población a servicios financieros formales.

Pago de apoyos de programas gubernamentales a beneficiarios de programas sociales

- A junio de 2012, Bansefi tiene presencia en el 98.2% de los municipios del país a través de redes bancarias o TPV’s en red cerrada.
- Bansefi otorgó alrededor de 3.8 millones de enrolamientos a beneficiarios de programas sociales como Oportunidades a través de Diconsa, a finales de 2011.
- De 2009 a junio de 2012, Bansefi ha otorgado beneficios por un monto de aproximadamente $134 mil millones y ha atendido a 6.7 millones de beneficiarios en el presente año.
La distribución de apoyos de programas gubernamentales a través de medios electrónicos es un mecanismo de política pública que tiene Bansefi a su alcance, y que coadyuva en el proceso de Inclusión Financiera definido por el Gobierno Federal, visto como un detonador del crecimiento, la equidad y el desarrollo de la economía nacional. A fin de acelerar este proceso y alcanzar la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo en materia de Inclusión Financiera, la institución está implementando acciones específicas en materia de un mayor acceso y uso de servicios financieros entre la población.

A partir de 2008, Bansefi consideró que, a fin de cumplir con su mandato y cerrar la brecha de servicios financieros en el país, el servicio de entrega de apoyos gubernamentales, en el cual ha participado desde su creación en 2001 y, por el cual, desde su inicio, los apoyos se entregaban en efectivo, era una oportunidad invalorable para bancarizar de forma masiva al segmento de la población de menores ingresos que recibe apoyos sociales de tal forma que contaran con instrumentos financieros básicos que les permitieran, además de enfrentar eventualidades, suavizar su consumo en el tiempo, contar con un lugar seguro para ahorrar, hacer frente a algunos riesgos financieros, y, por lo tanto, contribuir a mejorar su nivel de vida.

En 2009, Bansefi inició el servicio de dispersión electrónica de apoyos gubernamentales con los pilotos del Programa de Apoyo Alimentario (PAL) operado por Diconsa y del programa de desarrollo humano Oportunidades, en los que participaron casi 600,000 beneficiarios de estos programas sociales.

En dichas pruebas, Bansefi implementó dos estrategias para la dispersión de apoyos en función del nivel de cobertura financiera de las comunidades: la primera, con cobertura (generalmente en zonas urbanas), en donde se abrieron cuentas bancarias de forma masiva y se entregaron tarjetas de débito a los beneficiarios, quienes podían disponer de sus apoyos en cualquier momento, ya fuera en sucursales Bansefi, cajeros automáticos, tiendas de autoservicio y corresponsales bancarios; la segunda, sin cobertura (generalmente en zonas rurales), en donde se abrieron cuentas bancarias de forma masiva y se entregaron tarjetas con chip (cuentas de ahorro con expediente simplificado) mediante operativos de enrolamiento, en los cuales se registraron las huellas digitales de los cuentahabientes, y para la entrega de apoyos, se instalaron terminales financieras con lectura biométrica en los distintos canales de distribución que contrató Bansefi, como Diconsa, Entidades de Ahorro y Crédito Popular, Telecom, entre otras, y se asignó un punto en cada comunidad para que los beneficiarios recibieran su apoyo en red cerrada y en un periodo determinado.

Los pilotos permitieron probar, por un lado, el esquema tecnológico, operativo y logístico de la entrega de apoyos a través de esta modalidad, y por otro, los beneficios generados en términos de eficiencia económica. Los resultados de las pruebas mostraron que el nuevo esquema genera eficiencias para todos los involucrados respecto de la modalidad de entrega de apoyos en efectivo, tales como:

- Reducción de costos de transacción para los beneficiarios (tiempo y costos de traslado y de oportunidad).
- Conciliación de pagos en tiempo real.
- Eliminación del costo de oportunidad del dinero por mantenerse improductivo en cuentas puente.
- La bancarización de los beneficiarios.

**Dispersion electrónica de apoyos gubernamentales**

A partir de los resultados de los pilotos mencionados, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), observando los beneficios del esquema, recomendó la bancarización de los programas sociales como una política pública que genera una significativa eficiencia para las instituciones gubernamentales, los beneficiarios y sus comunidades. Como resultado, en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio 2010, se estableció la política de bancarización de beneficiarios de programas sociales como una de las medidas de ahorro, austeridad y eficiencia que debían aplicar las dependencias y entidades del Gobierno Federal, las cuales deberían establecer planes de trabajo con fecha límite el mes de diciembre de 2012, para implementar los pagos de forma electrónica.

A fin de cumplir con este mandato, la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), la Coordinación Nacional de Oportunidades, Diconsa y Bansefi, establecieron un programa de trabajo para migrar en el último bimestre de 2010, a beneficiarios no bancarizados (que habitaran en localidades que no tuvieran presencia de servicios financieros), al esquema de entrega electrónica, seleccionando a Bansefi como banco liquidador de estos apoyos.

Adicionalmente, los cambios regulatorios al sistema financiero iniciados en México a partir de 2008, mediante los cuales se permite que las instituciones financieras contraten a terceros para realizar a su cuenta y nombre operaciones bancarias, han permitido incrementar la cobertura de servicios financieros de una forma más eficiente.

Al respecto, es importante hacer notar que, para alcanzar el objetivo de llevar servicios financieros a la población más vulnerable, la incorporación del modelo de corresponsalía bancaria desempeña un papel relevante para cubrir zonas urbanas sub-atendidas y localidades rurales. La entrega de apoyos a través de cuentas bancarias asociadas a tarjetas, aunado a estrategias de Inclusión Financiera, el establecimiento de corresponsales bancarios y la terminalización de comercios y Entidades de Ahorro y Crédito Popular, entre otros, en localidades rurales, así como la educación financiera de los beneficiarios,
contribuyen a complementar el mercado de servicios financieros y a la formalización de la demanda de servicios financieros, como el ahorro, en la población de bajos ingresos.

Durante 2010, se acordó que Bansefi contratara a distintas redes como las Entidades de Ahorro y Crédito Popular y Diconsa para llevar a cabo la liquidación de los apoyos, de forma tal que se acercara la infraestructura bancaria a los beneficiarios y, al mismo tiempo, se les ofrecieran servicios financieros, con la perspectiva de migrar durante el 2011 y 2012, a la totalidad del padrón a este esquema.

En 2011, la Coordinación Nacional de Oportunidades solicitó a Bansefi atender a los beneficiarios, en la medida de lo posible, en sus localidades de origen o en un punto que se ubique a una distancia máxima de cuatro kilómetros de dicha localidad. Para ello, Bansefi atiende a las beneficiarias de Oportunidades a través de redes o canales, como los que se muestran en la gráfica 7.5[46].

![Gráfica 7.5 Medios de atención de Bansefi a beneficiarias de Oportunidades](image)

**Gráfica 7.5 Medios de atención de Bansefi a beneficiarias de Oportunidades**

- Cajeros automáticos propios o de otros bancos
- Sucursales y corresponsales de Bansefi
- Cash back en establecimientos afiliados
- Sucursales Bansefi
- Entidades de Ahorro y Crédito Popular autorizadas para la prestación de este servicio
- Teléfonos Diconsa
- Estaciones de servicio rurales de PEMEX (en implementación)
- Oficinas telegráficas de Telecom
- Puntos móviles y temporales de Telecom
- Otros servicios que se puedan incorporar en el futuro

* Fuente: Bansefi

Al 30 de junio de 2012, a través de estas redes de servicio, Bansefi tiene presencia en el 98.2% de los 2,456 municipios en que está dividido el territorio nacional (gráfica 7.6), porcentaje que contrasta con el 28% que se tenía en 2006. Por su parte, al término del 2011, como parte de la migración masiva de beneficiarios del programa de desarrollo humano Oportunidades al esquema electrónico a través de tarjetas con chip, se realizaron alrededor de 4.6 millones de solicitudes de apertura de cuentas y enrolemento. A esa fecha, Bansefi realizó alrededor de 3.8 millones de enrolamientos de beneficiarios a través de Diconsa y con personal contratado por la propia institución. Con ello, el 100% de las beneficiarias de Oportunidades cuentan con una cuenta de ahorro asociada a un medio de pago a través del cual reciben sus apoyos bimestralmente de forma electrónica.

![Gráfica 7.6 Presencia de municipios que tiene Bansefi a través de sus distintas redes](image)

* Fuente: Bansefi

46 El término cash-back de dicha gráfica hace referencia a la disposición de dinero en efectivo en la caja de los comercios afiliados.
De 2009 a junio de 2012, Bansefi ha dispersado apoyos por un monto poco mayor a $134 mil millones y atendió a 6.7 millones de beneficiarios durante el tercer bimestre de 2012, como se puede observar en las gráficas 7.7 y 7.8.

Gráfica 7.7 Monto de dispersión de programas gubernamentales

Gráfica 7.8 Beneficiarios de la dispersión de programas gubernamentales

México, al igual que en otras economías con un nivel de desarrollo similar, han considerado como política pública para promover la inclusión Financiera en sus economías, hacer la entrega de los apoyos monetarios que ofrecen a través de sus diferentes programas sociales por medio de medios electrónicos. Diversos estudios que han realizado recientemente instituciones internacionales como la Consultative Group to Assist the Poor (CGAP) en el tema de pagos gubernamentales a personas, en países como Sudáfrica, Colombia, Brasil y México, han demostrado los beneficios que conlleva el entregar a beneficiarios apoyos monetarios por medios electrónicos versus los esquemas de entrega de efectivo, entre los que se encuentran:

- La reducción de costos en la operación de los programas sociales de apoyo.
- Beneficios al receptor del apoyo en tanto que no tiene que desplazarse a un lugar determinado.
- El contar con una cuenta bancaria, le permite al beneficiario el acceso a servicios financieros formales, como el ahorro, seguros y crédito.

En 2011, en las investigaciones de campo realizadas por la CGAP en los países de Latinoamérica: México, Brasil y Colombia, participaron las instituciones que se observan en el cuadro 7.9.
Entre las conclusiones de los estudios realizados en estos tres países están:

- Bansefi es el banco con mayor número de beneficiarios de programas sociales bancarizados.

- Las comisiones cobradas por Bansefi son las segundas más bajas entre los países participantes.

- El enfoque de bancarización habrá logrado que el 100% de los beneficiarios cobren sus apoyos en sus localidades de origen y el 5% a menos de 4 kilómetros.

El resultado que ha logrado Bansefi en materia de bancarización en el transcurso de los últimos años es importante e inclusivo, reconocido a nivel internacional, no sólo con los donativos que ha recibido para la consecución de sus objetivos, como el de la Fundación Bill & Melinda Gates para construir una red de corresponsales bancarios, sino con premios como el del Servicio Público que entrega la Organización de Naciones Unidas con el Programa de Corresponsales Bancarios y Distribución Electrónica de Programas Gubernamentales, en el que Bansefi obtuvo el segundo lugar en la categoría de “Mejora en la Entrega del Servicio Público” en la región de Latinoamérica, por su programa de Inclusión Financiera.

**Microseguros**

Como complemento al servicio de dispersión electrónica de apoyos gubernamentales, Bansefi negoció con diversas compañías aseguradoras a través de un esquema de coaseguro, una póliza de seguro de bajo costo para ofrecer como beneficio adicional a las beneficiarias del Programa Oportunidades. Este microseguro cubre cualquier tipo de muerte con una suma asegurada de $40,000 por una prima bimestral de $20, que serán descontados automáticamente del apoyo que reciba la beneficiaria por parte del Programa Oportunidades. Este esquema de aseguramiento fue propuesto por Bansefi a la Coordinación Nacional de Oportunidades y aceptado por ésta.

**Próximos pasos**

No obstante que la actual administración cuenta con importantes avances en materia de Inclusión Financiera, para los próximos años se vislumbran diversos retos para que los esfuerzos de bancarización de programas sociales y corresponsales sean aún más exitosos. Éstos involucrarán cambios al marco jurídico existente, mayor infraestructura de telecomunicaciones, incorporación de nuevas tecnologías, manejo de efectivo y seguridad, entre otros. Desde la experiencia de la SHCP y la Banca de Desarrollo, particularmente de Bansefi, se pueden identificar los siguientes:

1. Uso de las cuentas por parte de las beneficiarias. Las 7.6 millones de cuentas de ahorro asociadas a tarjetas de débito o prepagas que hoy tienen las beneficiarias de Oportunidades y en las cuales reciben sus apoyos de forma bimestral, son utilizadas por éstas para ahorrar, realizar compras en comercios, hacer operaciones en la red bancaria de cajeros automáticos, corresponsales y sucursales, entre otras; sin embargo, la proporción de familias que las utilizan para fines distintos de retirar en efectivo el apoyo de Oportunidades, a veces en una sola exhibición, aún es menor, por lo que existen diversas políticas públicas que el Gobierno Federal debe implementar en los próximos meses para incrementar las bondades de la bancarización.

Una de ellas consiste en realizar esfuerzos focalizados de difusión, explicando claramente la forma y lugares en que estas tarjetas pueden ser utilizadas de modo que las beneficiarias no tengan que retirar en efectivo su dinero y hagan un uso más intensivo de los medios de pago. Con ello, habrá menos requerimientos de efectivo, menores costos para las beneficiarias, para los intermediarios financieros, menos robos y asaltos, entre otras muchas eficiencias.

De igual forma, otra medida fundamental debe ser establecer la obligatoriedad de que los operadores de programas sociales permitan que, una vez que una beneficiaria tenga una cuenta
de ahorro en la que se deposite el apoyo social, pueda acceder a sus recursos como mejore le convenga, dado que hoy diversos programas obligan a los beneficiarios a retirar todo su dinero en una sola exhibición e incluso, si después de un período determinado no hacen movimientos en sus cuentas, el apoyo les es retirado.

2. Incremento de infraestructura bancaria en zonas rurales. Existe el gran reto de ampliar la cobertura de servicios financieros en zonas marginadas. En dónde no es posible o rentable que llegue la Banca Comercial y los intermediarios financieros no bancarios como el Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo, las figuras de corresponsales bancarios y Banca móvil se constituyen como herramientas fundamentales y eficientes para proveer dichos servicios. No obstante ello, dichas herramientas se ven limitadas por una falta de infraestructura en telecomunicaciones que les impide operar en línea como marca la regulación bancaria vigente. En este sentido, el Gobierno Federal puede aplicar diversas iniciativas que fomenten la ampliación de dicha cobertura e incluso incorporar esquemas de corresponsalía “fuera de línea” con las medidas de seguridad pertinentes que permitan operar en zonas remotas, sin poner en riesgo los ahorros de los clientes.

Asimismo, para que las beneficiarias puedan hacer un mayor uso de sus cuentas en zonas rurales, es necesario que los comercios en comunidades alejadas tengan infraestructura bancaria básica para poder realizar transacciones. En este sentido, el Gobierno Federal debe evaluar la posibilidad de establecer diversos incentivos, como ya lo ha hecho en el pasado en zonas urbanas, para que se terminalicen pequeños comercios a partir de tecnologías de bajo costo. Con ello se puede contribuir a disminuir los requerimientos de traslado de efectivo a esas comunidades, los cuales representan uno de los costos más altos del programa de distribución electrónica e implican mayores riesgos de seguridad y problemas de logística, contribuyendo, además, a la formalización de las economías locales y regionales.

3. Diseño e implementación de productos. Para que las familias beneficiarias de programas sociales tengan acceso a todos los beneficios que brindan las instituciones financieras, es necesario incorporar a sus cuentas y a los canales de acceso de servicios financieros productos de ahorro, seguros y crédito diseñados específicamente para sus necesidades. En este sentido, el Gobierno Federal, a través de la Banca de Desarrollo, puede incorporar dichos productos en los próximos meses y compartir las metodologías de construcción de éstos con intermediarios financieros privados o cooperativos.

4. Realizar la entrega de recursos monetarios de los programas sociales a través de medios electrónicos. Aunque se registra un avance significativo en la entrega de apoyos de programas sociales a través de medios electrónicos, aún falta por incorporar la entrega de los apoyos de algunos programas sociales a este esquema. En la medida que se incorporen más programas sociales, se estará avanzando en la bancarización de la población más vulnerable, en la que Bansefi es un actor fundamental.

5. Coordinación intersecretarial para la provisión de servicios financieros. La distribución electrónica de programas gubernamentales implica que múltiples dependencias, organismos públicos y privados converjan para lograr que, cada bimestre, los beneficiarios de estos programas puedan contar con sus recursos en tiempo. Hasta ahora, los esfuerzos de coordinación han sido incipientes y, salvo contadas excepciones, no ha existido una coordinación a nivel federal de todas las dependencias que operan programas sociales tanto a nivel estratégico como operativo.

Desde esta perspectiva, el Gobierno Federal debe, como operador de dichos programas de apoyo social, conformar un consejo o grupo de trabajo que coordine las estrategias y acciones de las distintas dependencias y organismos participantes para alinear los objetivos de los distintos participantes con los de los programas y obtener un mayor provecho de la bancarización de los beneficiarios. Este comité o grupo de trabajo deberá trabajar en diseñar esquemas que permitan continuar mejorando las condiciones en que los beneficiarios reciben sus apoyos, los productos y servicios financieros que les son ofrecidos, reduciendo costos de operación, distribución de los apoyos y ampliación de puntos de servicios financieros.

47 Incentivar el uso de las terminales punto de venta.
Un sistema financiero eficiente e incluyente es una pieza fundamental para el buen funcionamiento de la economía, pues provee a los individuos con infraestructura suficiente para transferir recursos de forma adecuada y segura e implementar sus decisiones de ahorro e inversión. Si bien se han observado avances significativos en el acceso y uso de los servicios financieros, aún existen retos en los que se debe trabajar para mejorar el nivel de Inclusión Financiera, en particular en lo que se refiere al conocimiento y uso responsable de estos servicios. Para que esto suceda, los trabajos en materia de educación financiera y protección al consumidor resultan fundamentales.
La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) define a la educación financiera como "el proceso por medio del cual los usuarios de servicios financieros mejoran su entendimiento sobre productos y conceptos y, a través de información, instrucción y/o asesoramiento, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras en la toma de decisiones, para saber a dónde acudir en busca de ayuda y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero".

**Esfuerzos nacionales: Comité de Educación Financiera**

La disponibilidad de una gama de instrumentos financieros formales y tecnologías en los medios de pago permite a los individuos disminuir sus costos de transacción, obtener rendimientos competitivos, enfrentar de mejor manera los riesgos económicos, tener mayor seguridad en sus transacciones financieras, así como expandir sus oportunidades para satisfacer sus necesidades y mejorar su bienestar.

El acceso a servicios financieros representa un beneficio en sí mismo, y conlleva el reto de las autoridades e instituciones financieras de acompañar a los usuarios hacia una buena experiencia desde el primer contacto con el sistema financiero. La educación financiera, en conjunto con la protección al consumidor de servicios financieros, son elementos indispensables para que la población se sienta cómoda al hacer uso de estos servicios.

En mayo de 2011 se instaló el Comité de Educación Financiera, presidido por el Subsecretario de Hacienda y Crédito Público, con el objetivo de ser una instancia de coordinación para unir, impulsar y potenciar los esfuerzos y acciones en materia de educación financiera de las autoridades financieras, educativas, la Banca de Desarrollo, el sector privado y la sociedad civil, así como diseñar e implementar la Estrategia Nacional de Educación Financiera.

---

### Cuadro 8.1 Principales funciones del Comité de Educación Financiera

<table>
<thead>
<tr>
<th>Función</th>
<th>Descripción</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Establecer metodologías de medición e indicadores de educación financiera.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Diseñar y dar seguimiento a la Estrategia Nacional de Educación Financiera, así como proponer nuevas acciones y esfuerzos en materia de educación financiera, en particular medidas de mediano y largo plazo.</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Coordinación de los esfuerzos que se realicen en materia de educación financiera para que estén alineados a una sola directriz.</td>
<td></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: SHCP

La creación de esta instancia de coordinación pretende promover la eficiencia de los programas y esfuerzos de educación financiera que existen, llegando a todos los segmentos de la población para que éstos cuenten con las herramientas y desarrollen las habilidades para tomar decisiones responsables de acuerdo a sus necesidades y, con ello, mejoren su bienestar financiero.

Dentro del Comité existe un grupo que ejecuta las instrucciones del Comité (el Grupo de Seguimiento de Acuerdos) y dependientes de éste existen actualmente dos subgrupos de trabajo: el Subgrupo de Mapeo de Iniciativas de Educación Financiera y el Subgrupo de Medición e Indicadores de Educación Financiera.

El Subgrupo de Mapeo de Iniciativas tiene los siguientes objetivos principales:

- Realizar un inventario de los materiales de educación financiera que han sido desarrollados por los integrantes del Comité.
- Crear un micrositio en la página de la SHCP que contenga los materiales de educación financiera existentes para que estén disponibles al público.
- Proponer nuevas acciones y esfuerzos en materia de educación financiera, en particular, medidas de mediano y largo plazos.
Actualmente, se encuentra ya disponible el micrositio de educación financiera en la página de la Secretaría de Hacienda. Éste está diseñado para ser fácilmente navegable por los usuarios. En él se pueden consultar los materiales siguiendo dos caminos distintos:

- Por tipo de producto, ¿Qué necesito?: de esta forma si un usuario quiere aprender o conocer sobre ahorro, entra directamente al apartado de ahorro, o si quiere conocer algo específico sobre tarjetas de crédito, entra a la sección de crédito en donde podrá ver los diferentes productos crediticios.

- Por etapas de la vida, ¿Quién Soy?: los materiales están organizados de acuerdo a los intereses y/o necesidades que la gente tiene a lo largo de la vida. De esta manera, un niño podrá visitar una sección específica para niños y encontrar los materiales existentes para ellos; si es un adulto joven, encontrará los productos que más pueden interesarlo en esa edad, por ejemplo el crédito para comprar un automóvil.

Hacia delante, y con base en el inventario de acciones en materia de educación financiera y en los diagnósticos que elabore el Subgrupo de Medición (ver más adelante), se identificarán áreas prioritarias para la aplicación de acciones y desarrollo de mecanismos de coordinación para el desarrollo de las mismas.

El Subgrupo de Medición e Indicadores de Educación Financiera tiene dos objetivos principales:

- Diseñar y proponer indicadores que permitan medir el impacto entre los diferentes segmentos de la población y las acciones que se han realizado en materia de educación financiera.

- Establecer los aspectos que en materia de medición deberán preverse al plantearse o proponerse nuevas acciones o programas de educación financiera.

El trabajo del Subgrupo de Medición se enfoca en dos temas: el primero tiene como objetivo medir las habilidades financieras de la población mexicana, y el segundo, pretende establecer formas de medir y evaluar los resultados e impacto de los programas y acciones de educación financiera.

Para la medición de las capacidades financieras en México, la CONDUSEF, la CNBV y el Banco Mundial están desarrollando un proyecto que permitirá conocer las habilidades financieras de la población mexicana. Los resultados de esta medición estarán disponibles a finales del primer semestre de este año, lo cual permitirá tener una primera fotografía de la situación de la población. Esta medición será la primera de gran alcance para México y contribuirá al establecimiento de una línea base para empezar a medir, de forma sistemática, las capacidades financieras de la población, y así, conocer a nivel agregado el impacto de los esfuerzos que se realizan en materia de educación financiera.

Por otro lado, con respecto a la medición y evaluación de programas y acciones, el subgrupo realizó un inventario de acciones de medición de programas entre los participantes del Comité. En dicho inventario, se encontró que, al igual que en muchos otros países del mundo, la medición y evaluación es un tema que apenas empieza a tomar relevancia.

**Esfuerzos internacionales: Red Internacional de Educación Financiera**

La Red Internacional de Educación Financiera (International Network on Financial Education, INFE) fue creada, en 2008, por la OCDE con el propósito de fortalecer y fomentar la educación financiera; intercambiar información y puntos de vista sobre este tema; identificar y desarrollar mejores prácticas y herramientas eficientes; así como discutir y proponer principios internacionales y mejores prácticas sobre educación financiera.

La evolución de la economía internacional ha propiciado que en la mayoría de los países miembros de INFE se reconozca que la educación financiera es una herramienta importante con la que debe contar la población. Por ello, diversos países han implementado programas de educación financiera. El crecimiento en el número de dichos programas e instituciones que los ofrecen, ha evidenciado la necesidad de que los gobiernos diseñen estrategias nacionales de educación financiera. Estas estrategias tienen como objetivo coordinar los esfuerzos de las instituciones públicas y privadas, además de tener un marco general de acciones y metas de corto, mediano y largo plazos.

---

Actualmente, a nivel internacional, hay esfuerzos para fomentar el acceso universal y la profundización en el uso de servicios financieros de la población, para que la gente tenga más oportunidades económicas y mejore su bienestar. Tomando en cuenta estas tendencias, en 2010, la INFE comenzó a trabajar en el desarrollo de los principios que deben contener las estrategias nacionales de educación financiera y en el análisis del impacto que tiene la educación financiera en la Inclusión Financiera, temas que son de especial relevancia para México.

Para ello, la INFE creó dos subgrupos de trabajo: el primero, llamado Subgrupo de Estrategias Nacionales de Educación Financiera, tiene como propósito analizar las políticas de educación financiera y preparar lineamientos de política pública para el desarrollo de estrategias; el segundo analiza el papel de la educación financiera en la Inclusión Financiera y busca identificar experiencias exitosas. Para ello, ha aplicado cuestionarios con el fin de tener un inventario de los programas de educación financiera relacionados con la Inclusión Financiera.

El primero de los subgrupos mencionados desarrolló los principios de alto nivel sobre estrategias nacionales de educación financiera. Entre estos principios se encuentran el análisis de las necesidades de la población en cuanto a educación financiera, la coordinación de acciones entre los actores relevantes, el establecimiento de un marco general de los programas y la evaluación del impacto de las acciones incluidas en la estrategia.

En la reunión de la INFE, en el mes de mayo de 2012, se presentó la versión final de los principios de alto nivel sobre las estrategias nacionales de educación financiera y se espera que en la Cumbre del Grupo de los 20 (G20), a celebrarse en junio, los líderes respalden los principios. México, como Presidente del G20, apoyó la formulación de los mismos.

La INFE considera que, en la actualidad, junto con el aumento de la atención y los recursos gastados en educación financiera, ha crecido la importancia de garantizar la eficiencia y la relevancia de estos programas y su impacto de largo plazo. En este sentido, uno de los mejores medios para lograr los objetivos de eficiencia, evitando la duplicación de recursos y esfuerzos, es el establecimiento de estrategias coordinadas a nivel nacional. Por ello, como se ha mencionado, la INFE ha creado un conjunto de principios con la finalidad de ofrecer una guía general sobre los principales elementos que una estrategia nacional eficaz para la educación financiera debe contener. Estos principios se pueden apreciar en el cuadro 8.3.

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Definición del propósito y alcance</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>La estrategia nacional debe atender desafíos nacionales específicos y adaptarse a los objetivos de las políticas de corto y largo plazo.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Preparación de la estrategia nacional</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>La preparación incluye la evaluación de las iniciativas existentes, identificación de las necesidades de la población y principales políticas y alentar la conciencia nacional por medio de la comunicación de los resultados preliminares.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Mecanismo del gobierno y el papel de los actores principales</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Debe estar coordinado, de preferencia, por una autoridad principal o gubernamental e involucrar a diversos sectores y autoridades públicas, proveedores de servicios financieros, sector privado, sociedad civil e instituciones internacionales.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Plan de trabajo de la estrategia nacional</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Incluye el establecimiento de las prioridades (objetivos y prioridades definidos en la política), población objetivo (los grupos de la población a los que va dirigida), evaluación del impacto (por ejemplo, a través de encuestas) y recursos (fuentes de financiamiento).</td>
</tr>
</tbody>
</table>

<table>
<thead>
<tr>
<th><strong>Implementación de la estrategia nacional</strong></th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Debe proporcionar instrucciones sobre los mecanismos de ejecución (canales de difusión y capacitación apropiada) y de la evaluación del proceso e impacto de los programas.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: INFE

Por otra parte, la INFE también convocó a un subgrupo de expertos para la evaluación de los programas de educación financiera a nivel global, y así alentar a los formuladores de políticas a reconocer su valor y mejorar la práctica de la evaluación. El monitoreo y la evaluación de los programas son esenciales para tener la certeza de que un programa es eficaz, identificar áreas de mejora y comprobar que se está haciendo un buen uso de los recursos. Para ello, la INFE propone cinco principios de alto nivel (high-level principles) para la evaluación de los programas de educación financiera (cuadro 8.4).
Cuadro 8.4 Princípios de alto nivel para la evaluación de programas de educación financiera

Principios para la evaluación de programas de educación financiera

- Evaluadores externos: ayudantes en la solución de problemas y diseño de la evaluación
- Diseño apropiado: incorporación de elementos de acuerdo a objetivos
- Reporte: discusión de los principales resultados positivos y negativos
- Presupuesto: priorización de los aspectos que deben ser estudiados
- Evaluación: elemento esencial de los programas de educación financiera

Fuente: INFE

Sin embargo, los esfuerzos de dicha red no se limitan a proponer una serie de medidas y principios básicos. En el presente año, se publicaron los resultados del primer ejercicio internacional de medición de capacidades financieras, en el cual participaron un total de 14 países de los diferentes continentes (México no formó parte del estudio). El estudio mide tres aspectos, que de acuerdo con el grupo de expertos de la INFE, conforman el concepto de capacidad financiera: (i) conocimientos financieros; (ii) comportamientos; y (iii) actitudes.

Un hallazgo importante fue encontrar una relación positiva entre conocimientos financieros y el comportamiento; los niveles elevados de conocimiento están asociados con buenos hábitos en la administración de las finanzas familiares (buen comportamiento), aunque dicha relación varía entre países. Debido a que en diferentes ocasiones se ha puesto en duda la eficacia de la educación financiera en la formación de nuevos hábitos y conductas en las personas, medir las capacidades financieras y evaluar el impacto de las acciones y programas, en lo individual, resultan elementos clave para diseñar un buen programa de educación financiera.

Como parte de las conclusiones del estudio, se calculó un índice general de capacidades financieras, el cual combina las calificaciones obtenidas en los tres componentes antes mencionados, y donde el elemento de mayor peso es el comportamiento. Malasia, Alemania y Hungría presentaron las notas más altas, mientras que Armenia, Sudáfrica y Polonia son países que tienen la mayor oportunidad de mejora.

Los resultados permiten conocer la relación entre los niveles de conocimientos financieros de los encuestados y el uso de productos financieros, tales como cuentas bancarias, tarjetas de crédito o seguros. Dicho estudio corrobora que los países europeos ocupan los primeros lugares en términos de conciencia financiera, y que además, son los que mejor uso hacen de los servicios financieros existentes. Asimismo, se analiza la relación entre Inclusión Financiera y diversos factores sociodemográficos, mostrando que la exclusión financiera está asociada con bajos niveles de educación financiera.

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) señala que la protección al consumidor de servicios financieros busca la creación de condiciones más equitativas entre proveedores y consumidores de servicios financieros. Actualmente, existen instituciones financieras que adoptan prácticas que garantizan un servicio de calidad a sus clientes, aunque otras han utilizado las ventajas informativas con la finalidad de incrementar sus ganancias a expensas de los consumidores, quienes pueden verse altamente endeudados, sin una cobertura adecuada y sin rendimiento sobre el capital que han invertido."51

Por su parte, la protección al consumidor como uno de los pilares de la Inclusión Financiera, contiene cuestiones de transparencia de los productos y servicios financieros, la protección de información y datos personales del usuario de estos servicios, y la protección contra prácticas comerciales abusivas por parte de las instituciones financieras, así como los recursos y el conocimiento de los mismos para reclamar.

La protección al consumidor, como una de las dimensiones de la Inclusión Financiera, reside principalmente en el flujo de información. A medida que los productos financieros son más sofisticados, la desigualdad entre la información que los clientes reciben y la que las instituciones financieras poseen, tiende a ser cada vez mayor. Por ello, aumentar los beneficios de la Inclusión Financiera a través de este pilar requiere de la participación de todas las partes involucradas: en primer lugar, que los consumidores pongan en práctica su derecho de demandar toda la información necesaria por parte de las instituciones financieras para una mejor toma de decisiones; en segundo lugar, que las instituciones financieras participen activamente en la creación de un entorno en el cual se proteja a los consumidores, y finalmente, que las autoridades financieras contribuyan de forma eficaz para que se ofrezca información clara y oportuna al consumidor, y se asegure la disponibilidad de ésta en el mercado a través de canales idóneos en los diferentes segmentos de la población.

En conclusión, la información adecuada debe proporcionarse de manera pública en todas las etapas del servicio y así, lograr un equilibrio entre los derechos del consumidor y la necesidad de innovación y crecimiento de las instituciones financieras.

**Cuadro 9.1 Actores principales involucrados en el cumplimiento disciplinado de la protección al consumidor**

- **Consumidores**
  - Instruidos y capaces de expresar sus opiniones.

- **Instituciones financieras**
  - Participantes activos de un entorno que proteja al consumidor.

- **Gobierno**
  - Supervisor que brinda mecanismos y normas que garanticen la igualdad.

- **Protección al consumidor**
  - Base de igualdad de oportunidades y normas equitativas para todas las partes.

**Fuente:** AFI

Las leyes de protección al consumidor son particulares al país en el que se proponen debido a que la regulación se centra generalmente en aquellas áreas en las que se encuentran los riesgos de mayor perjuicio para los consumidores. No obstante, es posible identificar características que los servicios financieros y su entorno deben tener para una apropiada protección de los derechos del consumidor, así como la generación de productos más adecuados y económicos. Los tipos de protección características que AFI reconoce se muestran en el cuadro 9.2.
Por su parte, la OCDE también ha propuesto un conjunto de principios básicos de alto nivel para la protección al consumidor de servicios financieros. Respaldados por los líderes de G20, en 2011, los principios pueden ser adaptados a los contextos nacionales y pretenden contribuir al desarrollo e integración de la protección al consumidor a la Inclusión Financiera⁵² (cuadro 9.3).

Cada vez que el consumidor presenta un problema, o requiera de alguna aclaración relacionada con el producto o servicio que ofrece la institución financiera, tiene el derecho de acudir directamente a esta última para ser atendido. Adicionalmente, el usuario puede acudir a una institución pública, que en el caso de México, es la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF). Ésta es una institución pública descentralizada coordinada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), dedicada al desarrollo de estrategias que asesoran y orientan a los usuarios de los servicios financieros, a gestionar la solución de controversias que pueden suscitarse entre éstos y las instituciones, y a promover y difundir la educación financiera entre la población.

---

Indicador básico de protección al consumidor

Desde 1999, la CONDUSEF realiza labores de asesoría, protección y defensa de los intereses de dichos usuarios, buscando en todo momento la sana interacción entre los agentes del sistema financiero\(^3\). Para efectos de este reporte, se utiliza un indicador básico para la medición de la protección al consumidor; éste se muestra en el cuadro 9.4 y consiste en el número de acciones de atención que la CONDUSEF realiza por cada 10,000 adultos, considerando el lugar de origen de la acción atendida. Como se puede apreciar, está compuesto por cinco distintos tipos de acciones de atención a los usuarios de servicios financieros.

### Cuadro 9.4 Composición del indicador básico de protección al consumidor

<table>
<thead>
<tr>
<th>Asesorías</th>
<th>Controversias</th>
<th>Dictamen</th>
<th>Arbitraje</th>
<th>Defensa legal</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Ayuda al usuario a entender el tipo de producto o servicio que adquirió, sus características, su forma de operación y el compromiso asumido por las partes. También se puede otorgar orientación legal.</td>
<td>Gestiona el asunto de inconformidad con alguna institución financiera para que se encuente una solución rápida. Puede ser a través de gestiones ordinarias, electrónicas o una conciliación.</td>
<td>Emite un dictamen (de requerirse) que consiste en una opinión especializada de acuerdo a una valoración técnico-jurídica del asunto, con la intención de que ésta se pueda hacer valor ante tribunales competentes.</td>
<td>Al no haber arreglo en la etapa de conciliación, las partes pueden elegir un tercero como árbitro. Con ello, emite la resolución que pone fin al asunto y en el cual se señala a quien le asiste la razón.</td>
<td>Si el arbitraje es rechazado por la institución, se puede solicitar un abogado de manera gratuita para que tramite el asunto ante tribunales siempre que se cuente con los elementos suficientes y necesite ayuda económica.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CONDUSEF

### Indicadores a nivel nacional

En esta sección se presentan los indicadores relevantes a nivel nacional que corresponden a las acciones de atención realizadas por la CONDUSEF. De acuerdo con los datos disponibles, se muestran históricamente para el cierre de los años 2009 (4T09), 2010 (4T10) y 2011 (4T11).

- Al cierre de diciembre de 2011, hay 139 acciones de atención realizadas por la CONDUSEF por cada 10,000 adultos.
- Del total de acciones de atención, la mayor proporción (80%) corresponde a acciones de asesoría, que son preventivas y algunas pueden estar referidas a temas de educación financiera.
- El mayor número de acciones de atención (62%) corresponde al sector de instituciones de crédito.
Acciones de atención

El número de acciones de atención que ha realizado la CONDUSEF para el cierre de los últimos tres años se muestra en la gráfica 9.5. De acuerdo con ella, se puede observar que en un periodo de dos años, el número de acciones de atención que la CONDUSEF ha realizado se ha incrementado en 14%, es decir, el número de acciones de atención creció de 974,411 (127 por cada 10,000 adultos) a 1,108,487, mostrando una tendencia creciente en números absolutos; sin embargo, el indicador demográfico disminuye en menos de un punto porcentual (0.5%) al cierre del 4T11 debido al cambio en la población adulta, alcanzando las 139 acciones de atención por cada 10,000 adultos.

Gráfica 9.5 Evolución histórica de las acciones de atención de la CONDUSEF

![Gráfica 9.5](image)

Fuente: CONDUSEF

Al cierre de diciembre de 2011, del total de las acciones de atención, la mayoría corresponden a asesorías (80%, es decir, casi 900,000 acciones), seguidas por controversias (19.2%, poco más de 200,000 acciones), que consisten en acciones de gestión ordinaria, gestión electrónica o acciones de conciliación, las cuales son de carácter correctivo. Las primeras dos de las acciones relacionadas con controversias corresponden a aquellas que no involucran abogados y tratan de convenir los intereses de ambas partes de forma amigable antes de ir a conciliación, la cual consiste en presentar formalmente una reclamación ante la institución financiera a través de la CONDUSEF para analizar el problema que corresponda y poder lograr su solución. A su vez, la CONDUSEF reporta que la causa principal de las controversias es la gestión de cobranza indebida y que el tiempo promedio de respuesta es de 20 días hábiles.

El resto de las acciones de atención realizadas por la CONDUSEF representan una porción mínima del total (0.8%). Estos resultados se pueden apreciar en la gráfica 9.6.

Gráfica 9.6 Proporción de acciones de atención realizadas por tipo

![Gráfica 9.6](image)

Fuente: CONDUSEF, diciembre 2011
El total de acciones de atención realizadas también se puede analizar por el sector atendido, es decir, por el tipo de institución para el cual la acción fue realizada. La gráfica 9.7 muestra, para cada uno de estos sectores, la proporción de acciones que fueron realizadas. La mayor parte de estas acciones (62%) corresponde al sector de las instituciones de crédito (Banca Múltiple, de Desarrollo y Sociedades de Información Crediticia), con casi 700,000 acciones de atención, seguido por el sector de ahorro para el retiro (12.6%) y el segurador (6.1%). El resto de las acciones de atención le corresponde a las EACP (0.3%) y a otros (18.7%), que incluye el sector bursátil, de fianzas y SOFOMES no reguladas, entre otras.

**Gráfica 9.7 Proporción de acciones de atención realizadas por sector**

![Pie chart showing the proportion of actions attended by sector.](image)

Fuente: CONDUSEF, diciembre 2011

---

### Indicadores a nivel estatal

A continuación, se presentan los indicadores de acciones de atención realizadas por la CONDUSEF, para cada una de las entidades federativas del país, al cierre de diciembre de 2011.

- El Distrito Federal cuenta con el mayor número de acciones de atención por cada 10,000 adultos (29.16) mientras que Baja California Sur con el menor (1.17).

- La Oficina Virtual realizó, al cierre de diciembre de 2011, 3,20 acciones de atención por cada 10,000 adultos, cuyo indicador demográfico es mayor al de 19 entidades federativas.

Para el caso de las acciones de atención de la CONDUSEF es importante no perder de vista que una parte de estas acciones fueron realizadas a través de la Oficina Virtual. La tabla 9.8 muestra, adicional a las acciones realizadas por entidad federativa, aquellas que fueron realizadas a través de la Oficina Virtual (3,20 acciones de atención realizadas por cada 10,000 adultos).

El Distrito Federal cuenta con el mayor indicador demográfico (29.16) de acciones de atención realizadas por cada 10,000 adultos, seguido del estado de México (12.94) y Jalisco (8.48). Por otro lado, el menor número de acciones de atención realizadas por cada 10,000 adultos lo posee el estado de Baja California Sur (1.17), seguido por Campeche (1.46) y Tlaxcala (1.67).
<table>
<thead>
<tr>
<th>Entidad federativa</th>
<th>Acciones de atención de la CONDUSEF</th>
<th>Indicador demográfico</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Aguascalientes</td>
<td>29,766</td>
<td>3.73</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California</td>
<td>24,342</td>
<td>3.05</td>
</tr>
<tr>
<td>Baja California Sur</td>
<td>9,337</td>
<td>1.17</td>
</tr>
<tr>
<td>Campeche</td>
<td>11,630</td>
<td>1.46</td>
</tr>
<tr>
<td>Coahuila</td>
<td>22,557</td>
<td>2.83</td>
</tr>
<tr>
<td>Colima</td>
<td>16,756</td>
<td>2.10</td>
</tr>
<tr>
<td>Chiapas</td>
<td>27,584</td>
<td>3.46</td>
</tr>
<tr>
<td>Chihuahua</td>
<td>42,048</td>
<td>5.27</td>
</tr>
<tr>
<td>Distrito Federal</td>
<td>232,720</td>
<td>29.16</td>
</tr>
<tr>
<td>Durango</td>
<td>18,762</td>
<td>2.35</td>
</tr>
<tr>
<td>Guanajuato</td>
<td>35,821</td>
<td>4.49</td>
</tr>
<tr>
<td>Guerrero</td>
<td>19,927</td>
<td>2.50</td>
</tr>
<tr>
<td>Hidalgo</td>
<td>15,551</td>
<td>1.95</td>
</tr>
<tr>
<td>Jalisco</td>
<td>67,692</td>
<td>8.48</td>
</tr>
<tr>
<td>México</td>
<td>103,295</td>
<td>12.94</td>
</tr>
<tr>
<td>Michoacán</td>
<td>22,615</td>
<td>2.83</td>
</tr>
<tr>
<td>Morelos</td>
<td>18,017</td>
<td>2.26</td>
</tr>
<tr>
<td>Nayarit</td>
<td>18,989</td>
<td>2.38</td>
</tr>
<tr>
<td>Nuevo León</td>
<td>39,367</td>
<td>4.93</td>
</tr>
<tr>
<td>Oaxaca</td>
<td>17,381</td>
<td>2.18</td>
</tr>
<tr>
<td>Puebla</td>
<td>35,963</td>
<td>4.51</td>
</tr>
<tr>
<td>Querétaro</td>
<td>21,361</td>
<td>2.68</td>
</tr>
<tr>
<td>Quintana Roo</td>
<td>26,009</td>
<td>3.26</td>
</tr>
<tr>
<td>San Luis Potosi</td>
<td>18,797</td>
<td>2.35</td>
</tr>
<tr>
<td>Sinaloa</td>
<td>30,574</td>
<td>3.83</td>
</tr>
<tr>
<td>Sonora</td>
<td>18,683</td>
<td>2.34</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabasco</td>
<td>18,596</td>
<td>2.33</td>
</tr>
<tr>
<td>Tamaulipas</td>
<td>29,694</td>
<td>3.72</td>
</tr>
<tr>
<td>Tlaxcala</td>
<td>13,325</td>
<td>1.67</td>
</tr>
<tr>
<td>Veracruz</td>
<td>36,800</td>
<td>4.61</td>
</tr>
<tr>
<td>Yucatán</td>
<td>23,335</td>
<td>2.92</td>
</tr>
<tr>
<td>Zacatecas</td>
<td>15,654</td>
<td>1.96</td>
</tr>
<tr>
<td>Oficina Virtual</td>
<td>25,539</td>
<td>3.20</td>
</tr>
<tr>
<td><strong>Nacional</strong></td>
<td><strong>1,108,487</strong></td>
<td><strong>138.87</strong></td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: CONDUSEF; diciembre 2011
En esta sección se utilizan los datos presentados en las secciones previas para dimensionar el problema de Inclusión Financiera en México y para tratar de identificar sus determinantes. De este modo, la sección se incorpora al reporte como una ventana para estudios sobre el tema de Inclusión Financiera que realicen tanto autoridades como académicos.
Las autoridades financieras mexicanas han contado desde hace varios años con evidencia de los bajos niveles de Inclusión Financiera existentes en el país. Sin embargo, no existe un diagnóstico completo que identifique las causas de la falta de Inclusión Financiera en México y que fundamentalmente la adopción de políticas públicas para enfrentar el problema. Se han realizado múltiples estudios parciales, generalmente basados en información recabada con otro fin o en encuestas con un alcance limitado; no obstante, estos estudios no proporcionan una visión general de las causas del problema de Inclusión Financiera en México.

El diagnóstico⁴⁴ “es la identificación de las posibles causas que determinen los niveles de los indicadores de Inclusión Financiera observados. Asimismo, es la identificación de posibles barreras que impidan un mayor grado de Inclusión Financiera medida a través de los indicadores disponibles. Dicho diagnóstico constituye el fundamento para diseñar políticas públicas susceptibles de ser implementadas.”

El diagnóstico se compone de los siguientes elementos:

- **Identificación del problema:** determinar si la situación actual de la Inclusión Financiera en México representa un problema. Con base en esfuerzos anteriores, tales como el de India y Brasil, se propone la construcción de un índice de Inclusión Financiera que permita realizar comparaciones estatales, evaluando así los avances que se efectúen en la materia.

- **Identificación de las causas del problema:** revisar las posibles razones o barreras que generan el problema de Inclusión Financiera.

Los elementos de un diagnóstico se presentan en la gráfica 10.1.

---

**Gráfica 10.1 Pasos para realizar un diagnóstico de Inclusión Financiera en México**

1. **¿Existe un problema de Inclusión Financiera en México?**
   - Se utilizan índices que permiten comparar la situación de Inclusión Financiera en México entre regiones.

2. **¿En caso de que exista un problema, a qué se debe?**
   - **Se analiza la literatura existente en otros países y en México sobre Inclusión Financiera que identifica posibles barreras.**
   - **Se prueba el efecto de las posibles barreras en el contexto mexicano con la ayuda de técnicas econometricas.**

3. **Una vez que se conozcan las posibles barreras a la Inclusión Financiera, qué se puede hacer al respecto?**
   - **Se deben formular políticas públicas que fomenten la Inclusión Financiera, tratando de atacar las barreras identificadas.**
   - **Las políticas creadas con este fin deben de ser evaluadas para poder mejorar su desempeño y cobertura.**

*Fuente: Banco de México*

---

Estos elementos deben dar sustento a las decisiones de política que se tomen para enfrentar el problema. Por ello, se propone también una sección que incluya una evaluación del impacto de las políticas relacionadas con la Inclusión Financiera que ya han sido adoptadas anteriormente.

De este modo, el objetivo de este capítulo es proporcionar elementos analíticos para avanzar en la realización de un diagnóstico del estado de la Inclusión Financiera en México. Para ello, en este informe se propone evaluar la situación sobre la base de la elaboración de un conjunto de índices de Inclusión.

---

⁴⁴ Realizar un diagnóstico de inclusión Financiera del país es uno de los principales objetivos del Grupo de Trabajo de Medición, Diagnóstico y Divulgación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera.
Financiera; además, se hace una revisión cuidadosa de la literatura sobre la Inclusión Financiera en México, procurando identificar las áreas de estudio que requieren más atención.

**Sección I: Identificación del problema de Inclusión Financiera**

La Inclusión Financiera es, en más de un sentido, un fenómeno multidimensional. En la evaluación de la situación de éste, es necesario considerar tanto el acceso a servicios financieros como su uso. Esta distinción se mantiene en todo el presente análisis.

Asimismo, se diferencia entre los múltiples servicios financieros ofrecidos por distintos tipos de instituciones (algunas formales y otras informales). Siguiendo los principios establecidos en el presente reporte, se propone analizar las barreras a la inclusión de los siguientes servicios:

- Captación: transaccionales, ahorro o inversión
- Crédito: tarjeta de crédito y crédito a PyMES
- Ahorro para el retiro
- Seguros

Excepto cuando se señale lo contrario, el análisis de este diagnóstico se refiere únicamente a la oferta de servicios que realizan las instituciones bancarias. Este primer ejercicio se centra en servicios de captación, por ser el punto de entrada tradicional al sistema financiero. En ediciones futuras del reporte, el diagnóstico se extenderá a otros servicios.

**Sección II: Índices de acceso y uso a servicios financieros**

El diagnóstico de la situación de la Inclusión Financiera en México parte de identificar la magnitud del problema. Para ello, es necesario contar con puntos de referencia que puedan construirse a nivel internacional o nacional. Dado el carácter multidimensional del fenómeno, en esta sección se utilizan índices para diagnosticar la situación actual de la Inclusión Financiera en México a nivel de entidades federativas. Por cuestiones de disponibilidad de datos, en esta sección sólo se toman en cuenta los intermediarios bancarios.

En los últimos años, la evolución de múltiples indicadores relacionados con Inclusión Financiera en México ha sido favorable. La gráfica 10.2 muestra que tanto indicadores de acceso como de uso, reflejan una mejora considerable. El número de terminales punto de venta, de cajeros automáticos y de sucursales (incluyendo corresponsales bancarios) por cada 10 mil adultos, han mejorado entre 2005 y 2010. En cuanto al uso, los pagos con tarjeta en TPV, las transferencias electrónicas y los retiros en cajeros por cada mil adultos, han aumentado de manera importante; solamente el número de cheques se ha reducido como consecuencia del impulso de los medios más eficientes, en particular, de las transferencias electrónicas.

**Gráfica 10.2 Comparación de indicadores relacionados con la Inclusión Financiera para México en 2005 y 2010**

1 En 2005 no existía la figura de comisionistas. La línea punteada en la barra correspondiente a 2010 indica la proporción correspondiente a sucursales y la proporción correspondiente a comisionistas.
2 Las transacciones incluidas en los indicadores de uso son anuales.
Datos a diciembre de 2005 y 2010.
Fuente: CNBV y Banco de México
En consecuencia, resulta útil complementar la comparación a nivel de indicadores individuales con un mecanismo de agregación que reduzca varias dimensiones a una sola, y de esta forma permita hacer comparaciones entre países o regiones. Los índices de Inclusión Financiera representan mecanismos de agregación que se están utilizando en muchos países. En el Anexo 2 se presentan los aspectos técnicos relevantes para el desarrollo de índices que funcionen como mecanismos de agregación.

Antes de construir un índice, es necesario definir posturas desde un punto de vista normativo:

- ¿Qué regiones se desean comparar?
- ¿Qué dimensiones de la Inclusión Financiera se considera apropiado incluir?
- ¿En qué periodo se quiere realizar la comparación?

La respuesta a este tipo de preguntas determina tanto la utilidad como las conclusiones de este análisis. Es importante señalar que existen limitaciones en la información disponible; en la medida en que se incluyan más aspectos o dimensiones en la construcción del índice, este permitirá comprender el fenómeno con mayor amplitud.

En la actualidad, existen diversos esfuerzos internacionales dirigidos a la construcción de un índice de Inclusión Financiera. Entre ellos, se encuentran el esfuerzo de Sarma55, que construye un índice de Inclusión Financiera para comparar diversos países, y el de Brasil56, que construye su índice de manera similar para comparar los estados que lo componen. En el presente texto, se inicia la exploración con un índice de Inclusión Financiera para las entidades federativas de México.

Para saber en qué regiones de México se ubican las mayores áreas de oportunidad y carencias, se calculan índices a nivel de las entidades federativas de la República Mexicana.

Comparación inter-estatal de acceso y uso a servicios financieros

Los niveles de Inclusión Financiera no son homogéneos para todas las regiones de nuestro país. Existen regiones con mayores rezagos que constituyen áreas de oportunidad desde el punto de vista de la instrumentación de políticas públicas de Inclusión Financiera. A continuación, se presentan los índices de Inclusión Financiera de acceso y uso para las entidades federativas57. Se calculan los índices para 2009 y 2011 para analizar los cambios ocurridos en el periodo. El análisis se centra en servicios relacionados con cuentas de depósitos ofrecidos por instituciones bancarias.

El índice de acceso físico incluye el número de sucursales bancarias, comisionistas, caixas automáticas y terminales punto de venta, normalizados por la población mayor a 15 años del estado respectivo. El índice de uso incorpora el número de tarjetas de débito58, cheques interbancarios, domiciliaciones, transacciones en TPV y transferencias electrónicas de fondos, normalizando por el número de habitantes de 15 años y más59.

La comparación de los niveles de acceso y uso a través del tiempo requiere de una consideración conceptual adicional. Un estado puede haber mejorado su nivel de inclusión con respecto a sí mismo en el pasado, sin embargo, su posición relativa a los demás estados puede empeorar en la medida en que los demás estados hayan mejorado más rápido. Por ello, para medir tanto la posición relativa a los demás estados, como el cambio en el nivel de inclusión en términos absolutos, se compara el índice de cada entidad en los dos períodos, con un punto de referencia fijo en el tiempo, definido como el máximo nivel observado entre todos los estados, ya sea en 2009 o en 2011.

El primer resultado es que tanto la cobertura de infraestructura como el uso de servicios financieros, mejoran para todos los estados en el periodo considerado60. Esto se aprecia en la gráfica 10.3, en la que la parte amarilla del índice representa la posición en 2009 y, la azul, la mejora en el índice entre 2009 y 2011. De este modo, la altura total representa el valor del índice en 2011. Destaca que la mejora en el valor de los índices de infraestructura es, en promedio, más de 2 veces mayor a la mejora en los índices de uso, reflejando el impacto del inicio de operaciones de los corresponsales bancarios durante 2010.

56 Banco Central do Brasil, Relatório de inclusão financeira número 2, Brasil, 2011  
57 La Inclusión Financiera no es homogénea, incluso al interior de cada estado; sin embargo, la calidad y disponibilidad de los datos a nivel municipal o de localidades impide aplicar el Índice a esos niveles.  
58 No se incluye el número de tarjetas de crédito porque se trata de servicios relacionados con cuentas de depósitos.  
59 Los índices de uso se construyen agregando la información proveniente de las plazas de origen y destino de las cuentas involucradas en las transacciones. Por lo tanto, estos índices no capturan el hecho de que algunas personas abren cuentas bancarias fuera de su lugar de residencia habitual.  
60 Esto se debe a que, en los dos índices y para todos los estados, se presentan mejoras en el valor absoluto del índice.
En el caso del índice de acceso, Baja California Sur y Quintana Roo ocupan las posiciones más altas, probablemente, debido al peso de la actividad turística. En lo que se refiere al uso, en el Distrito Federal y el estado de México se hace un uso mucho más intenso de los servicios financieros incluidos en el Índice61.

En lo que se refiere a las posiciones relativas, los ordenamientos en 2009 y 2011 son muy estables: 15 de los 32 estados mantuvieron su misma posición en 2009 y en 2011 en el índice de infraestructura, y 14 lo hicieron en el índice de uso de medios de pago medido a través del número de transacciones.

Relación entre acceso y uso

En general, se observa que en la mayoría de los estados donde se registra un índice de acceso relativamente bajo, también se observa un índice de uso relativamente bajo; lo contrario ocurre en los estados con índice de acceso relativamente alto. Sin embargo, existen algunos estados con un patrón inconsistente, como se observa en la gráfica 10.4. Los estados en donde ambos índices son consistentes –bajos o altos– se encuentran en los cuadrantes I y III; aquellos en donde existe relativamente poca infraestructura para el nivel de uso se ubican en el cuadrante II y los estados en donde hay poco uso, dado un nivel relativamente alto de infraestructura, se encuentran en el cuadrante IV. Esta información puede resultar útil para definir políticas públicas de inclusión para las diferentes regiones del país.

---

61 Las transferencias electrónicas, cheques y domiciliaciones realizadas en la zona metropolitana del Distrito Federal se dividen entre el estado de México y el Distrito Federal de manera proporcional al número de cuentas transaccionales en los municipios de la zona.
Gráfica 10.4 Relación entre índices de acceso y uso de servicios financieros

Nota: Las líneas amarillas indican la mediana de los índices de acceso y uso respectivamente. Índices correspondientes al cierre de 2011.
Fuente: CNBV, Banco de México, CONAPO, CEDOBAN

Relación con PIB per cápita

Cuando se relaciona a los índices de acceso y uso de servicios financieros con indicadores de ingreso, se encuentra una fuerte relación positiva.

Gráfica 10.5 Índices vs PIB per cápita

Cifras correspondientes a diciembre de 2011. PIB estatal sin petróleo, estimado para 2011.
Nota: Se excluye al DF (coordenadas (260,0.74) por razones de escala).
Fuente: CNBV, Banco de México, CONAPO, INEGI
Se puede apreciar que, en algunos estados, la falta de acceso físico y uso de servicios financieros coincide con bajos niveles de PIB per cápita. Este es el caso de estados como Oaxaca, Guerrero, Zacatecas, Michoacán y Chiapas. Sin embargo, existen otros estados que tienen niveles de infraestructura y de transacciones por habitante inferiores a lo que se esperaría, dado su nivel de PIB per cápita. Los datos presentados sugieren que en los estados ubicados por debajo de la línea de tendencia en las gráficas anteriores, existen barreras a la inclusión adicionales a las que provienen de bajos niveles de PIB per cápita.

Sección III: Identificación de barreras y causas de la baja Inclusión Financiera

Partiendo de la premisa de que existe un problema de Inclusión Financiera en México, y habiendo explorado sus diversas dimensiones en los 32 estados del país, surge la pregunta: ¿cuáles son las causas de esta situación? Sólo conociendo los orígenes del problema se puede diseñar una política de Inclusión Financiera más efectiva. La distinción de las principales barreras y causas de la exclusión financiera ya se había comenzado a esbozar desde el primer reporte de Inclusión Financiera⁶².

Dados los beneficios potenciales de los servicios financieros, resulta crucial identificar las barreras que impiden que una fracción importante de la población acceda a ellos. Siguiendo a Beck et al. (2008), se puede pensar que existen barreras de precios o distancias a los precios⁶³.

Barreras de precios: los precios de los servicios financieros (tasas de comisiones, saldos mínimos requeridos, las tasas activas elevadas, etc.) pueden ser altos relativo al valor percibido de los servicios. El valor percibido puede estar por debajo del valor real por falta de información y comprensión de los consumidores. Los precios pueden permanecer artificialmente altos por la presencia de fallas de mercado. Políticas encaminadas a promover la competencia, a eliminar las barreras a la entrada de nuevos participantes y a fomentar la movilidad de los clientes entre proveedores, coadyuvan a resolver este problema.

Barreras distintas a los precios:

Barreras de infraestructura: los costos de transacción asociados a las distancias que tiene que recorrer un consumidor para llevar a cabo una operación, desincentivan el acceso y el uso del sistema financiero. En el caso de México, el esquema de comisionistas constituye una respuesta a esta barrera.

Barreras de diseño de productos: productos complejos, difíciles de entender o con demasiados servicios incluidos (empaquetados) son apropiados para un segmento de la población con mayor educación financiera. Sin embargo, existen segmentos de la población para los cuales es más adecuado un servicio básico y fácil de comparar entre instituciones. En el caso de servicios de depósito, en México se han diseñado cuentas básicas para combatir esta barrera; instrumentos similares existen para tarjetas de crédito.

Barreras de información: los documentos requeridos por los intermediarios para establecer la identidad de los clientes potenciales representan una barrera de información importante. La falta de documentos de identidad y comprobantes de domicilio y de ingreso representa un obstáculo importante para los segmentos más marginados de la sociedad. En el caso de los servicios de depósito, esta barrera puede disminuirse con la definición de cuentas, cuyos requerimientos de apertura sean proporcionales al riesgo que representan, como se ha hecho en México.

⁶² En el Reporte de Inclusión Financiera 1 (2009), se distinguen algunas de las causas de la exclusión voluntaria e involuntaria de los individuos al acceso a servicios financieros: ingresa insuficiente, discriminación y precio, entre otras.

⁶³ Existen barreras regulatorias que provienen de los requisitos que las autoridades financieras imponen a los participantes potenciales. En México se ha avanzado de manera muy importante en reducir dichas barreras a la entrada.
En el caso de servicios de crédito, existen barreras de información que surgen de la dificultad de verificar la calidad crediticia de los solicitantes y de supervisar su comportamiento. Estas barreras se reducen a través de las sociedades de información crediticia, las cuales acumulan información acerca del comportamiento de los clientes y la comparten con otras instituciones.

**Barreras de confianza:** una fracción importante de la población que no tiene acceso a servicios financieros percibe a los intermediarios formales con desconfianza o rechazo.

**Barreras culturales:** en ciertos casos, las normas culturales de un grupo pueden impedir que sus miembros interactúen con la Banca. Esto puede deberse a restricciones en las interacciones con personas ajenas al grupo en cuestión, creencias religiosas, u otras normas.

Otros factores limitan la Inclusión Financiera, fortaleciendo las barreras ya mencionadas. Frecuentemente, los trabajadores del sector informal no usan servicios financieros formales por falta de documentación, por no contar con una fuente de ingresos comprobable, o por temor a ser detectados por la autoridad fiscal. Otro factor importante es el mal funcionamiento del sistema jurídico. Esto tiene un efecto sobre la oferta de crédito, ya que el riesgo crediticio depende, en parte, de la facilidad con la que se puedan resolver disputas y embargar bienes cuando un contrato lo estipula. También puede afectar negativamente a la demanda de crédito si se percibe que los bancos tienen una ventaja en la resolución de casos legales. Estos ejemplos se relacionan con las barreras de información, confianza y cultura.

En encuestas internacionales sobre Inclusión Financiera, la razón más citada para el bajo uso de servicios financieros es que no se cuenta con suficiente dinero. Sin embargo, estudios como "*Portfolios of the poor*" (Collins et al., 2009) documentan que aún las familias más pobres del mundo tienen una vida financiera compleja en la que ahorran, toman prestado, e incluso, buscan protegerse contra emergencias médicas y económicas. Por ello, se considera que este tipo de respuestas refleja barreras de información y adecuación de productos, en lugar de una verdadera irrelevancia de los servicios financieros para ciertos sectores. De manera similar, estudios demográficos suelen identificar al ingreso, la riqueza, y la educación como los factores más importantes en la determinación de la Inclusión Financiera; esto refleja la dificultad de observar y medir directamente las barreras a la Inclusión Financiera, e identifica los segmentos de la población para los que estas barreras son más formidables.

El reto de entender las causas de la baja Inclusión Financiera está en identificar las barreras que impiden el acceso y uso de los diversos servicios, su importancia relativa, y su relación con factores socioeconómicos, de estructura de mercado y demográficos. La gráfica 10.6 contiene algunos de los factores más importantes.

---

**Gráfica 10.6 Determinantes de Inclusión Financiera**

1. **Barreras a la Inclusión Financiera**
   - Precios
   - Adecuación y diseño de productos
   - Falta de información
   - Falta de infraestructura
   - Falta de confianza
   - Barreras culturales

2. **Factores que influyen en la Inclusión Financiera**
   - Características socioeconómicas
   - Estructura de mercado
   - Características demográficas
   - Instituciones legales
   - Ingreso - Riqueza
   - Competencia
   - Densidad poblacional
   - Regulación
   - Educación formal
   - Regulación
   - Tamaño de mercado
   - Protección al consumidor
   - Educación financiera
   - Margenación
   - Inmovilidad
   - Resolución de controversias

*Fuente: Banco de México*

---

64 En México existen dos sociedades de información crediticia: el Buró de Crédito y el Círculo de Crédito.
65 Ver, por ejemplo, los resultados de la encuesta mundial de Inclusión Financiera Global Finindex (Demurgui-Kunl y Klapper, 2012).
66 Este estudio le da seguimiento a través del tiempo a las finanzas de familias de escasos recursos en Bangladesh, India, y Sudáfrica.
Para identificar las posibles barreras y causas de la Inclusión Financiera, es necesario realizar estudios basados en información agregada, encuestas o una combinación de ambas. Existen varios estudios especializados en Inclusión Financiera basados en información agregada para una muestra de países que incluye a México. En particular, economistas del Banco Mundial han desarrollado tres notables artículos explorando los determinantes de la penetración de servicios financieros. Kendall et al. (2010) y Ardic et al. (2011), usan una combinación de datos sobre la penetración y el volumen de cuentas de depósito y créditos, así como los valores predichos para formar una muestra de 154 países. En dicho estudio, presentan evidencia de que la Inclusión Financiera es más alta en países con mayor ingreso, población, densidad de población, un sistema legal más desarrollado, y una mayor infraestructura bancaria. Beck et al. (2008) utilizan información de bancos de 62 países para documentar barreras a la bancarización, tales como saldo mínimo, comisiones y documentos requeridos para abrir una cuenta. Así, encuentran que, mientras mayores sean estos factores en un país, menor es la Inclusión Financiera.

El Banco Mundial (Demirguc-Kunt y Klapper 2012) recientemente publicó resultados de encuestas a 150,000 adultos en 148 países diseñadas para medir la manera en que los adultos ahorraron, piden prestado, realizan pagos y manejan el riesgo. La nueva base de datos, llamada Global Findex, permite hacer comparaciones internacionales basadas en información a nivel individual, problema que había persistido hasta ahora en los análisis de Inclusión Financiera. Las principales razones que reportan los individuos para no estar bancarizados son el no contar con suficiente dinero para abrir una cuenta o enfrentar precios muy altos; que corresponde a las barreras de precios y de adecuación de productos, lo que refleja la importancia del ingreso y la riqueza como factores determinantes de la Inclusión Financiera. Otras barreras, frecuentemente citadas, son la distancia a la sucursal bancaria (falta de infraestructura) y la falta de confianza.

Otros estudios pretenden identificar barreras a la bancarización en contextos más específicos. Este tipo de análisis puede identificar a las barreras relevantes con mayor claridad. Algunos estudios desarrollados fuera de México destacan por su potencial de aplicación en nuestro país. Dupas et al. (2012) utilizan un experimento en zonas rurales de Kenia donde se exentó de costos por apertura de cuenta a un grupo de clientes potenciales. Se encontró que, eliminando la barrera de precios de apertura, 63% de los sujetos abrió una cuenta; sin embargo, la gran mayoría de éstos (72%) no la utilizó, citando como principales razones su falta de confianza en las instituciones y las altas comisiones. En otro estudio experimental realizado en Nepal (Prina, 2011), el 84% de las familias a las que se le ofreció una cuenta de depósito gratuita la abrió, y casi todas las cuentas se usaron. Aunque no es posible determinar las diferencias entre estos estudios con certidud, destaca que en el caso de Kenia se cobraban comisiones por retiros, y la barrera de confianza se había exacerbado por una serie de fraudes financieros recientes. Dos artículos, cuyos resultados para México se discuten más adelante (Caskey et al. 2006 y Solo 2008), documentan que estas barreras también predominan en zonas urbanas, donde se cuenta con fácil acceso físico a la Banca, como en la Ciudad de México, Bogotá, Nueva York y Los Ángeles.

Para el caso de México, la identificación de los determinantes de la Inclusión Financiera puede hacerse a través de diversos tipos de análisis complementarios, aprovechando los diferentes tipos de información disponible. Existe información para algunos indicadores de inclusión a nivel estatal, municipal, por hogar e individual. Se han hecho estudios acerca de la Inclusión Financiera basados en encuestas de dos tipos diferentes. En primer lugar, algunas investigaciones sobre inclusión se basan en encuestas desarrolladas expreso, que no siempre permiten hacer inferencia a nivel nacional. En segundo lugar, algunos estudios se han basado en encuestas, cuyo objetivo no es medir la Inclusión Financiera, pero que incluyen algunas variables útiles para ese fin67. En varios casos se han mezclado fuentes diversas para avanzar en la identificación de las causas de la exclusión financiera. En particular, no se ha contado con información suficiente sobre las razones por las cuales la gente no usa los servicios de la Banca formal; éste es uno de los aspectos que pretende remediar la ENIF. En los párrafos siguientes se proporciona un resumen de lo que han encontrado algunos de estos estudios68.

Varios estudios basados en encuestas diseñadas, específicamente, para estudiar la Inclusión Financiera han afirmado que las barreras a la bancarización en México no difieren de las que se han documentado en otros países. Caskey et al. (2006), que realiza un estudio comparativo de estas barreras en zonas metropolitanas de Estados Unidos y México, utilizó la Encuesta Nacional de Servicios Financieros 2002 (ENDSF), la cual utiliza una muestra de 1,500 hogares de la Ciudad de México. El estudio concluye que, en ambos países, los hogares sin servicios financieros se caracterizan por tener bajo ingreso y nivel educativo, confirmando que éstos suelen ser los determinantes más importantes. Adicionalmente, estos hogares presentan características de marginación como pertenecer al sector informal. Como razones principales para no acceder a los servicios financieros, los mexicanos encuestados declararon altos costos y requerimientos de documentos que no poseen, además de falta de confianza en las instituciones.

Solo (2008) compara los resultados de encuestas de Inclusión Financiera, en Bogotá y en la Ciudad de México. Se realizó una encuesta de 1,500 hogares en la Ciudad de México con la finalidad de entender qué tipo de servicios financieros usa la

---

67 En este caso, se encuentran la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares (ENIGH) y la Encuesta Nacional sobre Niveles de Vida de los Hogares (ENNVH).

gente, y los costos y beneficios asociados a su decisión. Al igual que el estudio de Caskey et al. (2006), encuentran que la falta de Inclusión Financiera está relacionada con menores niveles de ingreso y educación. Adicionalmente, recalca la relación con grupos marginados como los inmigrantes y trabajadores del sector informal. Las principales razones para no abrir una cuenta bancaria entre los encuestados son insuficiencia de recursos, comisiones altas y desconfianza. Es notable que sólo el 3% de los encuestados consideren la falta de sucursales como una barrera. En un grupo focal, realizado en la Ciudad de México, el mal trato recibido en las sucursales bancarias destaca como una importante razón por la cual muchas personas no se acercan al mercado financiero formal.

Djankov et al. (2008) utilizan una encuesta representativa a nivel nacional, realizada por BANSEFI y SAGARPA, que recopiló información de 5,000 hogares tanto de clientes de cajas populares como no bancarizados. Se le dio seguimiento a estos hogares con levantamientos anuales entre 2004 y 2008. Su estudio compara las características de hogares con servicios financieros con respecto de las de sus vecinos sin acceso a servicios financieros formales. Encuentran que sus características sociodemográficas son muy parecidas, aunque los bancarizados suelen ser relativamente más educados, cuentan con mayor ingreso, y tienen una riqueza superior a la de sus vecinos.

Algunos estudios usan información agregada, ya sea a nivel municipal o estatal. Demirguc-Kunt et al. (2011) presentan evidencia de que la recepción de remesas contribuye a explicar el acceso porque debido a su monto y periodicidad, los receptores demandan servicios de depósito y ahorro. En un estudio reciente, Marín y Schwabe (2012) usan datos del reporte de Inclusión Financiera 2011 de la CNBV, el censo de población y la ENIGH del INEGI, también del 2010, y el estudio de pobreza multidimensional 2010 del CONEVAL para identificar determinantes de la baja Inclusión Financiera. En particular, encuentran que bajos niveles de competencia a nivel local afectan negativamente la penetración de servicios financieros. Los autores vinculan este resultado con la relación entre la competencia y las barreras a la bancarización, como los precios, la calidad de los servicios y la atención en sucursales.

La tabla 10.7 presenta los principales resultados de los estudios antes mencionados. Es notable el consenso sobre la importancia de la educación y el ingreso o riqueza; sin embargo, estos factores son difíciles de alterar y de utilidad limitada para el diseño de nuevas políticas públicas. Una omisión importante es el efecto de la educación financiera, ya que no se cuenta con información al respecto. La evaluación directa de la importancia relativa de las barreras a la inclusión requiere de información a nivel individuo, por lo que solamente se tienen resultados de encuestas diseñadas con este propósito, frecuentemente no representativas a nivel nacional. Se espera que la ENIF contribuya información confiable de este tipo.

En suma, los estudios citados indican que las barreras de acceso físico a los servicios bancarios son sólo una faceta del problema. En un segmento importante de la población, prevalece una marcada desconfianza hacia las instituciones financieras, una mala opinión del servicio que prestan y una percepción de que los servicios son caros. Esto ayuda a entender la baja Inclusión Financiera en México, aun en localidades en las que el acceso físico a los servicios financieros no es difícil y en donde el nivel de ingreso indica que debería existir una mayor participación.
### Tabla 10.7 Determinantes y barreras a la Inclusión Financiera identificadas en México

<table>
<thead>
<tr>
<th>Estudio</th>
<th>Fuentes</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Casas et al. (2006)</td>
<td>ENIGH 2002</td>
</tr>
<tr>
<td>Sojo (2001)</td>
<td>1,600 hogares encuestados en UDE</td>
</tr>
<tr>
<td>Djankov et al. (2008)</td>
<td>5,000 hogares nacionales (GANSEFA y SAGARPA)</td>
</tr>
<tr>
<td>Domínguez-Kuntz et al. (2011)</td>
<td>CNBV (2000); Censo de Población y Vivienda: CONAPO; Lineas de ferrocarriles (instrumento)</td>
</tr>
<tr>
<td>Marin y Schwabe (2012)</td>
<td>CNBV (2011); Censo de Población y Vivienda (2010); ENIGH (2010); Pobreza Multidimensional Conteval (2010)</td>
</tr>
</tbody>
</table>

- Señala que se encontró una relación significativa entre el determinante o la barrera en cuestión y al menos una variable objetivo.
- Señala que la relación se estudió, pero no fue confirmada.

Un espacio en blanco indica que la relación no se estudió.

Características de marginación incluye identificarse como indígena y laborar en el sector informal.

Mala percepción incluye mal trato en sucursales y falta de confianza en las instituciones.

Fuente: Banco de México.

### Sección IV. Evaluación de políticas que se han seguido para mejorar la Inclusión Financiera

La información sobre las causas de la exclusión financiera debe llevar al diseño de mejores programas para enfrentar este problema. Por ejemplo, tras discutir varios estudios de las barreras y determinantes de la Inclusión Financiera a nivel de América Latina, Bebczuk (2008) desprende varias recomendaciones de política pública: primero, sugiere utilizar los programas de ayuda social para incentivar la apertura de cuentas y la difusión de educación financiera; segundo, enfatiza la importancia que tiene proteger al consumidor, por encima de las medidas macroprudenciales.

En México se han instrumentado una serie de políticas de esta índole, tocando temas tan diversos como la transparencia y la distribución de beneficios de programas sociales. El cuadro 10.8 muestra algunas de ellas.

Estas políticas no siempre han sido producto de una evaluación general del problema o una estrategia coordinada de Inclusión Financiera, y esto es algo que procura remediar el CONAIF. Además, este tipo de programas deben ser evaluados para identificar sus virtudes y defectos y así generar el apoyo necesario para la expansión de las políticas más efectivas. Hasta ahora, la gran mayoría de las políticas mencionadas en el diagrama anterior no se han evaluado de manera rigurosa.

La evaluación comparativa de la sección II deja claro que las políticas que se han instrumentado en México no han eliminado por completo las barreras a la Inclusión Financiera. El esfuerzo por encontrar nuevas opciones para impulsar la inclusión debe ser sostenido a través del tiempo. La tabla 10.9 presenta algunas posibilidades que se han adelgazado en estudios de inclusión.
<table>
<thead>
<tr>
<th>Tema</th>
<th>Legislación</th>
<th>Regulación</th>
<th>Descripción</th>
<th>Barreras que ataca</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Corresponsales bancarios</td>
<td>Ley de Instituciones de Crédito, artículo 46 bis 1 (2008 y 2009).</td>
<td>Circular Única de Bancos, capítulo XI.</td>
<td>Autoriza que los bancos contraten a terceros para realizar operaciones (depositos y retiros entre otros).</td>
<td>Falta de infraestructura</td>
</tr>
<tr>
<td>Bancarización de programa Oportunidades</td>
<td>Reglamento de programa Oportunidades.</td>
<td>Requisito que los bancos ofrezcan cuentas de captación sencillas y gratuitas.</td>
<td>Uso de tarjeta electronica ligada a una cuenta de ahorro para entregar beneficios del programa.</td>
<td>Falta de infraestructura. Adequación y diseño de productos.</td>
</tr>
<tr>
<td>Reportes de indicadores básicos</td>
<td>Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros, artículo 4 bis 2, (2010).</td>
<td></td>
<td></td>
<td>Falta de información</td>
</tr>
<tr>
<td>Costo y Garantía Anual Total (CAI y GAI)</td>
<td>Ley para la Transparencia y el Ordenamiento de los Servicios Financieros, artículos 8, 15 y 15 bis.</td>
<td>Circular 21/2009 y 35/2010.</td>
<td>Medidas comparables del costo de productos de crédito y la garantía de productos de depósito y ahorro.</td>
<td>Falta de información</td>
</tr>
<tr>
<td>Educación financiera</td>
<td>Comité de Educación Financiera (SHCP)</td>
<td></td>
<td>Promueve y coordina programas de educación financiera de instituciones públicas y privadas.</td>
<td>Falta de información. Adequación y diseño de productos.</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Fuente: Banco de México
<table>
<thead>
<tr>
<th>Recomendación general</th>
<th>Políticas específicas</th>
<th>Fuentes</th>
</tr>
</thead>
</table>
| 1. Promover el desarrollo de productos que fomenten la inclusión y respondan a las necesidades de los grupos no bancarizados. | a. Disminuir los costos fiscales asociados a la decisión de abrir cuentas.  
b. Proveer incentivos monetarios fiscales para el desarrollo de productos inclusivos del sector privado.  
c. Proporcionar incentivos fiscales a los grupos que utilicen cuentas para la disminución del poder de mercado.  
d. Apoyar servicios de infraestructura financiera destinados al sector financiero popular. | 1, 2, 4, 5, 6 y 8 |
| 2. Crear programas de educación financiera enfocados a los sector de baja educación y bajos ingresos. | a. Difundir las ventajas de poseer cuentas de ahorro/depósito.  
b. Reducir las barreras psicológicas y mitos preexistentes entre los no bancarizados.  
c. Aumentar la difusión y mejorar la imagen de los productos y servicios financieros. | 1, 2, 4, 5 y 7 |
| 3. Hacer más efectivo y eficiente el sistema judicial, favoreciendo aquellas regulaciones que hagan más competitivo al sector financiero. | a. Permitir a las instituciones no-bancarias mayor participación en la provisión de servicios financieros.  
b. Reducir la complejidad e ineficiencia de los servicios y expedir la implementación de sentencias.  
c. Modernizar y renovar los registros públicos y mayor coordinación a nivel federal.  
d. Disminuir el tamaño del sector informal. | 3, 6 y 8 |
| 4. Utilizar programas sociales para promover la bancarización. | a. Abrir cuentas bancarias y depositar en ellas los beneficios de los programas de ayuda social.  
b. Establecer porcentaje de ahorro automático ex ante, que pueden ser solicitados ex post.  
c. Monitorear la bancarización a través de los programas enfocados a la disminución de la pobreza que utilicen estas cuentas como mecanismo de dispersión | 1, 2, 4 y 7 |
| 5. Proteger a los consumidores, disminuir las barreras de entrada y aumentar la transparencia. | a. Regular y monitorear las casas de empréstito.  
b. Requerir mayor transparencia en el cobro de comisiones y reducir la probabilidad de errores costosos.  
c. Mejorar las reglas de elegibilidad y la facilidad de uso de los instrumentos financieros.  
d. Fortalecer la supervisión y la estabilidad financiera de las cajas populares.  
e. Instaurar procesos de aprobación y escrutinio de los materiales promocionales por un regulador independiente. | 1, 2, 5, 6 y 8 |

Existe una serie de estudios a nivel internacional que evalúan políticas públicas relacionadas con la Inclusión Financiera; aquí se mencionan algunos de los más destacados. Burgess y Pande (2005) proporcionan evidencia que un programa que incentivaba la apertura de sucursales rurales en la India, de 1969 a 1990, redujo la pobreza en estas zonas. Honohan y King (2009) usan datos de encuestas comparables en varios países africanos para demostrar que el acceso a servicios bancarios básicos lleva a un aumento en el ingreso. Dupas y Robinson (2011) evalúan un programa que asignó cuentas de banco de forma gratuita a comerciantes en Kenia, y encuentran que las cuentas de depósito se utilizaron y tuvieron un efecto positivo sobre la inversión en sus negocios. En un estudio relacionado, Dupas et al. (2012) muestran que eliminar los costos de apertura de cuenta lleva a mucha gente a abrir cuentas, pero no siempre a que las usen. Esto se debe a que varias de las barreras, discutidas en la sección anterior, siguen teniendo importancia, aun cuando la gente ya ha abierto una cuenta.

Aportela (1999) y Zapata (2002) evalúan programas impulsados por el gobierno federal para impulsar el ahorro entre los mexicanos de escasos recursos. Aportela aprovecha la expansión del Patronato del Ahorro Nacional (Pahnal) a través de oficinas de correos. Al usar datos de la ENIGH, encuentra un aumento significativo en el ahorro entre personas de bajo ingreso en las localidades en las que se abrió una sucursal de Pahnal. Zapata realiza un estudio del Programa de Desarrollo Productivo Sostenible en Zonas Rurales Marginadas, impulsado por SAGARPA®, entre 1997 y 2002, y su implementación de un esquema de ahorro y crédito grupal. Encuentra que existe una demanda de servicios financieros en este sector, y que la principal limitante de los servicios ofrecidos es su falta de variedad, sostenibilidad y fiabilidad.

Dos trabajos de investigación evalúan la introducción de las cuentas básicas en México: por un lado, Negrín et al. (2009) encuentran que éstas habían sido aprovechadas, primordialmente, por personas que ya eran usuarios del sistema financiero por lo que su efecto sobre la Inclusión Financiera, hasta ese momento, había sido limitado. Al utilizar un método de triples diferencias en el que se hacen comparaciones entre grupos y a través del tiempo, Kaiser et al. (2011) documentan que la introducción de las cuentas básicas de nómina tuvo un efecto positivo sobre la tenencia de tarjetas de crédito.

Como se ha visto, el trabajo de evaluación de políticas relacionadas con la Inclusión Financiera es escaso. Esto presenta un área de oportunidad. Sin embargo, las evaluaciones que se han hecho encuentran importantes beneficios a diversas maneras de impulsar la Inclusión Financiera, enfatizando la importancia de que se siga invirtiendo en proyectos dirigidos a su fomento y promoción en México. En general, las políticas se han implementado sin antes evaluar su posible impacto sobre las barreras a la Inclusión Financiera y su eficacia relativa a otras opciones de política. Esto subraya la necesidad de contar con una estrategia de Inclusión Financiera a nivel nacional.
El cuarto reporte de Inclusión Financiera y primer instrumento de difusión del Consejo Nacional de Inclusión Financiera representa un esfuerzo interinstitucional para establecer indicadores de Inclusión Financiera basados en información estadística recabada a través de reportes regulatorios. Con este reporte, por vez primera se presentan indicadores sobre la oferta de servicios financieros en diversos sectores. Este esfuerzo se complementará con nuevos instrumentos estadísticos para medir el uso, la educación financiera y la protección al consumidor.
Durante el periodo comprendido entre diciembre de 2009 y de 2011, se observó un incremento del 9% en el número de sucursales de instituciones financieras bancarias y no bancarias por cada 10,000 adultos, pasando de 1,74, al cierre del cuarto trimestre de 2009, a 1,83, ofreciendo una cobertura del 45% de los municipios del país y brindando al 90% de adultos la posibilidad de acceder al sistema financiero. Colima es la entidad federativa con el mayor número de sucursales por cada 10,000 adultos (casi 3), mientras que Chiapas presentó el menor número (1,14).

Con los corresponsales bancarios, la cobertura de infraestructura financiera en municipios se incrementó 15%, alcanzando una cobertura total de municipios del 60% a través de sucursales y corresponsales. Su evolución ha sido significativa al aumentar 69% en el último trimestre (del cierre del 3T11 al 4T11), pasando de 12,468 corresponsales a 21,071. Así, solamente con corresponsales se alcanzó un indicador demográfico de 2,64 por cada 10,000 adultos, para el cierre de 2011. Al sumar a este canal las sucursales, el indicador de canales de acceso por cada 10,000 adultos alcanzó los 4,47 por cada 10,000 adultos durante el mismo periodo.

Para los productos financieros de captación, la regulación se ha flexibilizado con la finalidad de lograr un uso más eficiente de la infraestructura bancaria y con menores restricciones para la población en general. Las autoridades financieras han buscado el equilibrio entre las políticas de integridad y solvencia del sistema financiero y la Inclusión Financiera, utilizando un análisis basado en niveles de riesgos. Los nuevos tipos de cuenta incluyen la posibilidad de abrir una cuenta sin identificación (nivel 1), y otros (niveles 2 y 3) con requisitos mínimos de identificación. Estas cuentas tienen como ventaja principal la facilidad de apertura y de uso, por lo que ofrecen a diferentes segmentos de la población nuevas posibilidades para acceder a este tipo de servicios financieros. Los reportes regulatorios ya incorporan los niveles de las cuentas de captación y permitirán analizar en el tiempo el crecimiento de las mismas.

Al cierre de diciembre de 2011, se observó un indicador de 12,150 productos de captación por cada 10,000 adultos, lo que equivale a 97 millones de productos de captación en la totalidad del país y que corresponden a la Banca y Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACP). En un periodo de dos años, se observó un incremento del 46% en el número de tarjetas de débito de la Banca (pasando de 53 millones a casi 78 millones). Para las EACP, las tarjetas de débito mostraron un incremento del 200% del cierre del tercer trimestre de 2010 a diciembre de 2011 (alcanzando casi 90,000 tarjetas de débito).

Los productos de crédito presentaron un incremento del 22% en un año (2010 a 2011), alcanzando los 4,227 productos de crédito por cada 10,000 adultos, es decir, un total de 33,7 millones de productos de crédito en todo el país. Destaca, en el caso de la Banca, el incremento de 49% en el número de créditos hipotecarios, pasando de casi 600,000 a 884,098 créditos hipotecarios del cierre del segundo trimestre de 2010 (2T10) al cierre de 2011. En el caso de las EACP, para el mismo período, el incremento más significativo fue para los créditos al consumo, con 31%, equivalente a poco más de 600,000 mil créditos al consumo adicionales, alcanzando los 2,64 millones al cierre de 2011.

En el contexto de las transacciones, el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) representa un catalizador para las transferencias electrónicas al hacerlas más seguras, eficientes y hacer posible su uso por un amplio sector de la población. Es necesario continuar con las campañas para que el público lo conozca y lo utilice. En 2011, se procesaron 960 millones de transferencias electrónicas de fondos, de las cuales 117 millones fueron procesadas a través del SPEI.

Las remesas del exterior, a diciembre de 2011, representaron 22,700 millones de dólares, incrementándose 6.86% con respecto a las remesas recibidas el año pasado, con 69.6 millones de transferencias y un monto promedio por remesa de 326 dólares (aproximadamente 4,500 pesos mexicanos). Además
de representar una fuente importante de ingresos para más de 6% de los hogares en México, las remesas representan un punto de entrada potencial al sistema financiero y han contribuido a promover una mayor expansión y profundización de la Banca en nuestro país.

Destaca que, para el mercado total de los seguros, la penetración del mercado fue de 1.97% del PIB al cierre de 2011, representando un incremento significativo desde la década de los noventa (1.12% del PIB) y cabe señalar que, para el mercado total de seguros, los seguros de vida representan la mayor participación (39.6%) de la cartera.

Sin embargo, los segmentos de la población que son más vulnerables a la materialización de riesgos son los de bajos ingresos; por tal razón, el desarrollo de los microseguros es importante para atender a estos segmentos de la población. Este mecanismo atendió, al cierre del año 2010, a 3.3 millones de personas con un monto asegurado de 65 mil millones de pesos.

Incentivar un uso mucho mayor de las cuentas de ahorro individual en las AFORES para realizar aportaciones de ahorro voluntario constituye el principal reto en el terreno de las aportaciones del ahorro para el retiro. Si bien la deducibilidad fiscal de las aportaciones de ahorro voluntario a las AFORES constituye un buen incentivo para su impulso, hace falta una mayor difusión de esta ventaja. Asimismo, un mayor uso de las AFORES redundará en mejores pensiones para los trabajadores al momento de su retiro de la fuerza laboral.

En este contexto, destaca que, al cierre de 2011, existían 5,326 cuentas individuales administradas por las AFORES (42.5 millones de cuentas a nivel nacional) por cada 10,000 adultos, de las cuales tan sólo 27 eran cuentas independientes, y el resto, cuentas del IMSS (5,179) e ISSSTE (120). No obstante, sólo 45 cuentas por cada 10,000 adultos (360 mil cuentas a nivel nacional) y 23 (187 mil) hacían uso de los mecanismos de ahorro voluntario y ahorro solidario, respectivamente.

Los pagos que realiza el Estado a personas, ya sean empleados del gobierno, pensionados o beneficiarios de programas sociales, han evolucionado en los últimos años gracias a la implementación de sistemas electrónicos de pago, los cuales han permitido un mayor acceso de los usuarios a este sistema, además de permitir una mejor administración financiera de los fondos federales por parte del gobierno mediante sistemas como la Cuenta Única de Tesorería.

Los pagos de apoyo a programas sociales constituyen una oportunidad de vincular a la población a los servicios financieros. Bansefi ha participado en los últimos años, distribuyendo el pago del programa Oportunidades tanto en zonas urbanas como rurales. Al cierre de 2011, Bansefi llevó a cabo alrededor de 3.8 millones de enrolamientos de beneficiarios a través de Diconsa.

Es importante destacar las iniciativas de coordinación nacional entre las diferentes autoridades financieras a través del Comité de Educación Financiera para promover, así como para evaluar mejor los diferentes programas e iniciativas en educación financiera que hay en México. De esta manera, se están aprovechando diversas iniciativas nacionales e internacionales que trabajan en la definición de indicadores para medir la educación financiera. Para el caso de México, la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras del Banco Mundial proporcionará información que contribuirá a la definición de los primeros indicadores que se reportarán al mismo Comité a nivel nacional sobre las prácticas, actitudes y preferencias que tiene la población en el uso y planeación de sus recursos y la relación que tiene con la elección y uso de los servicios y productos financieros.

La protección al consumidor de servicios financieros está contemplada como uno de los pilares que forman parte de la Inclusión Financiera y, en ese sentido, es fundamental el desarrollo de mediciones e indicadores que permitan hacer un diagnóstico sobre el estado que guarda ésta en nuestro país. La generación de mediciones relacionadas con la protección al consumidor de servicios financieros representa un reto,
tomando en cuenta que en muchos casos aún no existen los mecanismos adecuados para medir muchos de los aspectos que la constituyen, como lo son el trato equitativo en la oferta de servicios financieros y la efectividad y eficiencia en caso de surgir aclaraciones o reclamaciones entre consumidores de servicios financieros e instituciones financieras. No obstante, un primer indicador propuesto para medir el grado de protección al consumidor se basa en el número de acciones de atención de la CONDUSEF para la cual se presenta su evolución en los últimos años.

La Inclusión Financiera resulta ser un problema multidimensional, en el cual se debe trabajar desde diversos ángulos para conseguir un crecimiento en el país. En cuanto a la medición y diagnóstico, es conveniente complementar el análisis de dimensiones individuales con indicadores que permitan agregar información. Por tal razón, en este reporte se incorporó un primer análisis, en el cual se observa que, a nivel estatal, algunas entidades se encuentran en un punto de desequilibrio entre la infraestructura bancaria existente y el uso de servicios financieros. Los retos de inclusión son mayores en los estados de menor ingreso y en el sur del país. Las iniciativas de Inclusión Financiera deben tomar en cuenta las condiciones locales, así como las barreras de infraestructura, de información, e incluso, culturales y de confianza.

Si bien quedan muchas preguntas sin contestar respecto a las posibles causas del bajo nivel de Inclusión Financiera, los estudios que se revisan indican que el ingreso, los activos, la educación y la recepción de remesas están positivamente relacionados con la Inclusión Financiera. Parece existir evidencia de que la falta de competencia entre intermediarios afecta negativamente a la inclusión. Varias de las posibles causas de exclusión no han sido estudiadas con detalle por falta de información. Se espera que la ENIF resuelva parcialmente algunas de estas preguntas.

Asimismo, se han instrumentado una serie de políticas dirigidas a enfrentar el problema de Inclusión Financiera en México. La barrera de infraestructura se ha atacado a través de los corresponsales bancarios; las barreras de diseño de productos y de falta de confianza entre los intermediarios se están enfrentando a través de la Banca móvil. Las cuentas básicas y la bancarización de los programas sociales pretenden familiarizar a nuevos clientes con los servicios bancarios y proveer productos fáciles de usar. Es necesario evaluar los efectos de estas políticas y llevar a cabo mayor inversión en este tipo de iniciativas en el contexto de una estrategia nacional de inclusión financiera. Esta estrategia debe basarse en la evidencia disponible para atacar las barreras a la Inclusión Financiera de la manera más eficiente. Mejoras al entorno institucional, por medio de reformas al sistema jurídico o la promoción de la competencia bancaria, podrían dar buenos resultados.

En las futuras iniciativas debe procurarse que el diseño de nuevos productos financieros atienda las necesidades de los mexicanos de escasos recursos y proporcione información y educación financiera para lograr así un beneficio, a nivel familiar, y un impacto económico, a nivel nacional.


Asociación Mexicana de Internet, “Estudio sobre la Banca por Internet en México”, México, 2011.


Comisión Nacional Bancaria y de Valores, Información estadística de distintos Reportes Regulatorios.


Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, Circular S-8.1.


Consultative Group to Assist the Poor, Investigaciones de campo, 2011.


Ley de los sistemas de ahorro para el retiro, Diario Oficial de la Federación, México, 23 de mayo de 1996.

Ley general de instituciones y sociedades mutualistas de seguros, Diario Oficial de la Federación, México, 31 de agosto de 1935.

Négrin, José Luis, De la Cruz, Paúl, Ocampo, Diadelfa y Mai Linh Le Thi, “La introducción de cuentas básicas en México para enfrentar el problema de acceso al sistema bancario: Diseño e impacto esperado”, Bienestar y Política Social, 2009.


INFOGRAFÍAS POR ENTIDAD FEDERATIVA

ANEXO 1
Baja California Sur

Indicadores demográficos de acceso:
- Sucursales (Banco y EACP)
- Corresponsales
- Cajeros automáticos
- ATM
  Contratos que utilizan celular
- 2.38
- 4.12
- 7.96
- 6.28
- 197.25

Municipios con acceso:
- 5 Municipios con al menos un canal
  - Corresponsales
  - Banca
  - EACP
  - 3%
  - 34%
  - 63%
  - 100%
  - 298

Presencia de instituciones:
- Sucursales y Corresponsales
  - Sólo Corresponsales
  - Sólo Sucursales
  - Sin acceso
  - Población adulta con posibilidad de acceso (al menos un canal): 458,554

Acceso
- Población adulta: 458,554
- Municipios: 5

Indicador demográfico de protección al consumidor:
- Acciones de Atención de la CONDUSEF por cada 10,000 adultos: 204
- Controversias por sector:
  - Banca Multiple: 991 (25%)
  - Seguros: 59% (59%)

Protección al consumidor
- Índice de acceso: 1.000
- Índice de uso: 0.570

Indicadores demográficos de uso:
- Prima por cuenta total: $1,922
- Prima emitida total: $1,224
- mdp

Indicadores de uso:
- Penetración mercado de seguros: 1.60%
- 43% Accidentes y enfermedades
- 50% Daños
- 7% Vida

Uso
- Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos: 7,127
- Del total del país:
  - % Cuentas IMSS: 0.8%
  - % Cuentas ISSSTE: 1.0%
Indicadores demográficos de acceso:
- Sucursales (Banca y EACP)
- Corresponsales
- Cajeros automáticos
- TPV's
- Contratos que utilizan celular
- 1.14
- 1.33
- 1.88
- 2.70
- 23.50

Municipios con acceso:
- 68 Municipios con al menos un canal
- 41%
- 118
- 42%
- 14%
- 3%

Presencia de instituciones:
- Corresponsales
- Banca
- EACP
- 9%
- 54%
- 37%

Población adulta con posibilidad de acceso (al menos un canal): 2,880,784

Acceso

Población adulta: 3,151,533

Municipios: 118

Indicadores demográficos de protección al consumidor:
- Acciones de Atención de la CONDUSEF por cada 10,000 adultos: 88
- Controversias por sector:
  - Banca Multiple: 26%
  - Seguros: 7%
  - Afore: 70%

Indice de acceso: 0.101

Indice de uso: 0.260

Protección al consumidor

Indicadores de uso:
- Prima por cédula total: $471
- Prima emitida total: $2,262 mil
- Penetración mercado de seguros: 1.00%

Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos: 2,084

Uso

Del total del país:
- % Cuentas IMSS: 1.6%
- % Cuentas ISSSTE: 1.7%

Productos de captación: 6,315
Productos de crédito: 2,127
Accidentes y enfermedades: 44%
Daños: 50%
Vida: 5%
Indicadores demográficos de acceso:
- Sucursales (Banco y EACP)
- Corresponsales
- Cajeros automáticos
- TPV’s
- Contratos que utilizan celular

Municipios con acceso:
- 39 Municipios con al menos un canal
  - 67% con Banco
  - 37% con EACP
  - 4% con Corresponsales

Presencia de instituciones:
- Banco: 22%
- Corresponsales: 77%
- EACP: 5%

Acceso
- Población adulta: 2,424,064
- Municipios: 67

Indicador demográfico de protección al consumidor:
- Acciones de Atención de la CONDFE por cada 10,000 adultos: 173
- Controversias por sector:
  - Banca: 72%
  - Seguros: 7%
  - Afore: 22%

Índice de acceso: 0.455
Índice de uso: 0.479

Protección al consumidor

Indicadores demográficos de uso:
- Prima por cuenta total: $1,497
- Prima emitida total: $5,102 mdp
- Penetración mercado de seguros: 1.40%

Uso

Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos:
- 8,600

Del total del país:
- % Cuentas IMSS: 5.0%
- % Cuentas ISSSTE: 1.4%
Distrito Federal

Indicadores demográficos de acceso:
- Sucursales (Banca y EACP)
- Corresponsales
- Cajeros automáticos
- TPV’s
- Contratos que utilizan celular

16 Municipios con al menos un canal

Presencia de instituciones:
- Corresponsales: 3%
- Banca: 48%
- EACP: 49%

Indicador demográfico de protección al consumidor:
- Acciones de Atención de la CONDUSEF por cada 10,000 adultos: 337
- Controversias por sector:
  - Banca Múltiple: 21%
  - Seguros: 3%
  - Afore: 76%

Índice de acceso: 0.736
Índice de uso: 1.000

Acceso
Población adulta: 6,913,542
Municipios: 16

Uso
Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos: 9,658

Del total del país:
- % Cuentas IMSS: 16.2%
- % Cuentas ISSSTE: 42.3%

Protección al consumidor

Distrito Federal
Guerrero

Indicadores demográficos de acceso:

- Sucursales (Banca y EACP)
- Corresponsales
- Cajeros automáticos
- TPV’s
- Contratos que utilizan celular

Municipios con acceso:

- 60 Municipios con al menos un canal
- 48% 26% 23% 81

Presencia de instituciones:

- Corresponsales: 6%
- Banca: 36%
- EACP: 59%

Población adulta con posibilidad de acceso (al menos un canal): 2,106,215

Indicador demográfico de protección al consumidor:

- Índice de acceso: 0.224
- Índice de uso: 0.182

Acciones de Atención de la CONRUSEF por cada 10,000 adultos: 88

Controversias por sector:

- Banca Multiple: 26%
- Seguros: 69%
- Afore: 4%

Protección al consumidor

Uso

Indicadores de uso:

- Prima por capital total: $933
- Prima emitida total: $3,161 mdp

Penetración mercado de seguros: 1.70%

Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos:

- 2,750

Del total del país:

- % Cuentas IMSS: 1.5%
- % Cuentas ISSSTE: 2.3%

Productos de captación: 7,679

Productos de crédito: 2,241

Accidentes y enfermedades

Daños

Vida
Indicadores demográficos de acceso:
- Sucursales (Banca y EACP)
- Corresponsales
- Cajeros automáticos
- TPVs
- Contratos que utilizan celular

Municipios con acceso:
- 18 Municipios con al menos un canal

Presencia de instituciones:
- Corresponsales
- Banca
- EACP

Acceso
- Población adulta: 1,282,872
- Municipios: 18

Índice de acceso 0.563
Índice de uso 0.379

Prottección al consumidor
- Acciones de Atención de la CONDUSEF por cada 10,000 adultos: 167
- Controversias por sector:
  - Banca Multiple: 3,060 (70%)
  - Seguros: 70%
  - Afore: 23%

Uso
- Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos: 6,083
- Prima por cuenta total: $1,745
- Prima emitida total: $3,190 mdp
- Penetración mercado de seguros: 1.40%
- % Cuentas IMSS: 1.9%
- % Cuentas ISSSTE: 0.7%

Indicadores demográficos de uso:
- Productos de captación: 14,490
- Productos de crédito: 4,196
San Luis Potosí

Indicadores demográficos de acceso:
- Sucursales (Banca y EACP)
- Corresponsales
- Cajeros automáticos
- TPV’s
- Contratos que utilizan celular

Municipios con acceso:
- 44 Municipios con al menos un canal

Presencia de instituciones:
- Corresponsales
- Banca
- EACP

Población adulta con posibilidad de acceso (al menos un canal): 1,738,354

Acceso

Población adulta: 1,799,393
Municipios: 58

Indicador demográfico de protección al consumidor:
- Acciones de Atención de la CONRUSEF por cada 10,000 adultos: 104
- Controversias por sector:
  - Banca: 77%
  - Seguros: 19%
  - Afore: 4%

Índice de acceso: 0.264
Índice de uso: 0.265

Protección al consumidor

Uso

Indicadores de uso:
- Prima per cápita total: $1,003
- Prima emitida total: $2,565 mdp
- Penetración mercado de seguros: 1.10%

Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos: 4,127
- % Cuentas IMSS: 1.8%
- % Cuentas ISSSTE: 1.0%

Productos de captación: 10,000
Productos de crédito: 3,004
- Accidentes y enfermedades: 40%
- Daños: 45%
- Vida: 15%
Indicadores demográficos de acceso:
- Sucursales (Banca y EACP)
- Corresponsales
- Cajeros automáticos
- TPU's
- Contratos que utilizan celular

Municipios con acceso:
- 31 Municipios con al menos un canal
- Corresponsales: 217
- Banca: 60
- EACP: 60

Presencia de instituciones:
- Corresponsales: 57%
- Banca: 27%
- EACP: 25%
- Sucursales y Corresponsales: 48%

Población adulta con posibilidad de acceso (al menos un canal): 693,080

Acceso
- Población adulta: 811,899
- Municipios: 60

Indicador demográfico de protección al consumidor:
- Acciones de Atención de la CONDUSEF por cada 10,000 adultos: 164
- Controversias por sector:
  - Banca Múltiple: 17%
  - Seguros: 22%
  - Afore: 61%

Indice de acceso: 0.149
Indice de uso: 0.129

Protección al consumidor

Indicadores demográficos de uso:
- Productos de captación: 6,486
- Productos de crédito: 2,432

Indicadores de uso:
- Prima por cipón total: $339
- Prima omitida total: $630
- Penetración mercado de seguros: 0.90%
- 53% Accidentes y enfermedades
- 42% Daños
- 5% Vida

Cuentas del IMSS por cada 10,000 adultos:
- 3,117
- Del total del país:
  - % Cuentas IMSS: 0.6%
  - % Cuentas ISSSTE: 0.7%
Metodología para índices de acceso físico y uso de servicios financieros

Anexo 2
Los instrumentos naturales para enfrentar los problemas de dimensionalidad que surgen al intentar hacer comparaciones entre regiones sobre los niveles de acceso físico y uso de una variedad de servicios financieros, son los índices.

En este reporte se utiliza un índice basado en Sarma (2008)\textsuperscript{70}, que muestra la posición relativa de un país con respecto a una nación de referencia.

En la construcción de este índice se calcula, para cada dimensión y país, el indicador siguiente:

\[ d_{ij} = \frac{A_{ij} - m_j}{M_i - m_j} \]

en donde:

\[ A_{ij} = \text{valor observado en la dimensión } i \text{ para el país } j \]

\[ m_j = \min_i \{ A_{ij} \} \]

\[ M_i = \max_j \{ A_{ij} \} \]

De esta forma, \( d_{ij} \) es la distancia del país \( j \) al país con menor valor en la dimensión \( i \), expresada como fracción de la mayor distancia observada. Los parámetros que representan mayor inclusión en cada dimensión se establecen empíricamente. Se garantiza que el valor \( d_{ij} \) esté entre cero y uno: se le asigna el uno al país con el valor observado más alto y cero al país con el valor observado más bajo.

Basándose en los índices dimensionales de cada país como coordenadas en un plano, se calcula un índice para el país \( j \) midiendo la distancia entre este país y otro de referencia con coordenadas \((1,1,...,1)\) que reúnen los valores observados máximos para cada una de las dimensiones consideradas:

\[ II_F = 1 - \sqrt{\sum_j (1 - d_{ij})^2} \]

En donde \( P_j \) es el ponderador asociado a cada dimensión\textsuperscript{71}.

Así, \( II_F \) es igual a 1 cuando éste reúne los valores máximos observados en todas las dimensiones. Este índice debe interpretarse como la posición del país \( j \) relativa a las condiciones de los demás países; no como una medida absoluta de su nivel de Inclusión Financiera.

Dado que es posible que ninguno de los países considerados agrupe los valores máximos en todas las dimensiones, y en consecuencia resulte que para todos los países considerados el \( II_F \) sea estrictamente menor que 1, con la intención de facilitar las comparaciones se calcula un \( II_F \) normalizado (\( II_FN \)) dividiendo el \( II_F \) de cada país, entre el valor máximo observado entre todas las regiones:

\[ II_FN_j = \frac{1 - \sqrt{\sum_i (1 - d_{ij})^2}}{\max_{j} (II_F_j)} \]

Finalmente, vale la pena notar que la metodología aquí descrita puede aplicarse tanto a países, como a entidades federativas, municipios o distintos grupos sociales de interés, dependiendo de la disponibilidad de los datos y de los objetivos del análisis.


\textsuperscript{71} El ponderador \( P_j \) debe satisfacer \( \sum_j P_j = m_i \) para toda \( i \) y \( \sum_j P_j = 1 \).

\textsuperscript{72} Existen otros índices similares como el propuesto por Chakraverty y Pal definido como \( \sum_i \left( \frac{1}{M_i \sum_j A_{ij}} \right)(1 - d_{ij})^t \) con \( 0 < t < 1 \). Una descripción completa de este índice se encuentra en la siguiente referencia: Sabya R. Chakraverty y Ripunroy Pal, 2010. "Measuring financial inclusion: An Axiomatic approach," India Gandhi Institute of Developmental Research, Mumbai Working Paper 2010-03, India Gandhi Institute of Developmental Research, Mumbai, India.
El presente reporte es el primer documento de divulgación del Grupo de Trabajo de Medición, Diagnóstico y Divulgación del Consejo Nacional de Inclusión Financiera, en el cual, además de dar seguimiento a la información publicada en los tres reportes previos, se presentan, por vez primera, estadísticas de otros productos financieros, tales como seguros, microseguros, ahorro para el retiro, seguros de depósito y pagos gubernamentales. La información presentada proviene de las diferentes instituciones que componen al Grupo de Trabajo.