



BANCO DE MÉXICO

**Informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones conferidas
por la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los
Servicios Financieros**

Julio 2017 a Junio 2018

Presentación

En este informe, el Banco de México describe las acciones que ha tomado en ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 51, último párrafo, de la Ley del Banco de México, durante el periodo que cubre el segundo semestre de 2017 y el primer semestre de 2018. Con el fin de dar el mayor grado de actualización posible al informe, se describen algunas acciones relevantes realizadas hasta noviembre de 2018.

JUNTA DE GOBIERNO

Gobernador

ALEJANDRO DÍAZ DE LEÓN CARRILLO

Subgobernadores

IRENE ESPINOSA CANTELLANO

JAVIER EDUARDO GUZMÁN CALAFELL

MANUEL RAMOS FRANCIA

ADVERTENCIA

A menos que se especifique lo contrario, este informe está elaborado con información disponible a noviembre de 2018. Las cifras son de carácter preliminar y están sujetas a revisiones

Contenido

Resumen ejecutivo	7	
1 Marco conceptual.....	17	
2 Operaciones activas.....	23	
2.1 Información y transparencia.....	23	
2.1.1 Metodología del Costo Anual Total (CAT).....	25	
2.1.2 Publicación de Reportes de Indicadores Básicos de Productos de Crédito	28	
2.1.3 Herramientas de análisis dinámico de créditos	40	
2.1.4 Cuadros comparativos que se incluyen en estados de cuenta.....	45	
2.1.5 Sitio de comparación del Costo Anual Total (CAT) de tarjetas de crédito ...	48	
2.1.6 Base central de información para la comparación del costo del crédito	49	
2.2 Competencia	52	
2.2.1 Evaluación de competencia	53	
2.2.2 Prohibición de prácticas de cobro de comisiones	61	
2.2.3 Reformas que mejoran las condiciones de acceso de los trabajadores a	créditos que tienen como fuente de pago sus remuneraciones laborales.....	63
2.3 Protección al usuario	66	
2.3.1 Prácticas de cobro de intereses.....	66	
2.3.2 Regulación de Pago Mínimo.....	67	
2.3.3 Prohibición de prácticas de cobro de comisiones	69	
2.3.4 Regulación de pagos anticipados y adelantados	71	
2.3.5 Tipo de cambio en moneda extranjera con tarjetas de crédito	72	
3 Operaciones pasivas.....	73	
3.1 Información y transparencia.....	73	
3.1.1 Metodología de la GAT.....	73	
3.1.2 Prácticas de pago de intereses.....	78	
3.2 Competencia	79	
3.2.1 Prohibición de prácticas de cobro de comisiones	79	
3.2.2 Portabilidad de nómina	82	
3.2.3 Reformas a la dispersión de fondos para el pago de nómina.....	86	
3.3 Protección al usuario	87	
3.3.1 Cuentas básicas	87	

3.3.2	Prácticas de cobro de comisiones	92
3.3.3	Tipo de cambio en moneda extranjera con tarjetas de débito	94
4	Servicios de pago	96
4.1	Acciones realizadas desde 2014 en cumplimiento de la LTOSF	96
4.1.1	Facultades conjuntas del Banco de México y de la CNBV	96
4.1.2	Facultades exclusivas del Banco de México	101
4.2	Transparencia.....	112
4.3	Competencia	114
4.4	Protección al usuario	121
4.4.1	Homologación de la protección a los tarjetahabientes de débito y crédito	121
4.4.2	Aumento de la seguridad en las operaciones con tarjetas	121
5	Temas transversales.....	123
5.1	Consultas públicas.....	123
5.2	Micrositio de servicios financieros y comisiones	125
5.3	Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF)	127
5.3.1	Información y transparencia.....	127
5.3.2	Competencia	127
5.3.3	Protección al usuario	130
5.4	Registro de comisiones	131
5.4.1	Solicitudes de registro	131
5.4.2	Publicación del RECO	132
5.4.3	Proyecto de simplificación del RECO	135
5.5	Supervisión y sanciones	138
5.5.1	Infraestructura de supervisión instrumentada por el Banco de México.....	138
5.5.2	Sanciones específicas por incumplimientos a la LTOSF.....	139
5.5.3	Firma de convenios con otras autoridades para mejorar la supervisión	140
6	Conclusiones	141
7	Anexos.....	144

Resumen ejecutivo

El Banco de México tiene entre sus finalidades promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos. En un sistema financiero sano, los intermediarios proveen a los usuarios finales de servicios financieros de calidad en términos y condiciones adecuadas y de manera sostenible. Asimismo, un sistema financiero sano debe ser accesible y atender a la mayoría de la población. Inclusive, la propia estabilidad del sistema financiero debe ser entendida como una característica indispensable para que la ciudadanía cuente de manera sostenida con servicios financieros.

Los usuarios finales de servicios financieros utilizan productos de depósito y crédito provenientes de los intermediarios financieros; con ellos realizan una gama de operaciones de servicios de pago, crédito, ahorro e inversión, mediante cargos y abonos a sus cuentas. Para la provisión y funcionamiento de los servicios asociados a estos productos, las entidades financieras utilizan tanto infraestructura propia, como de terceros. Algunos de estos servicios son parte de una red, como los de pago, que requieren de medios de acceso cuyo funcionamiento depende de las infraestructuras del mercado financiero, así como de sistemas de información crediticia.

El funcionamiento del sistema financiero suele presentar distorsiones e imperfecciones en la provisión de servicios, conocidas como fallas de mercado, que deben ser corregidas a través de regulación o de acciones específicas de las autoridades financieras. Estas distorsiones o imperfecciones afectan tanto la forma en que los servicios financieros son ofertados, como en la manera en que son demandados, y suelen dar como resultado una competencia relativamente menos intensa en los mercados que conforman el sistema financiero de la deseable para tener servicios de alta calidad ofrecidos a bajos precios. Entre las fallas de mercado que afectan a dicho sistema se encuentran las economías de escala, de red y de alcance y las asimetrías de información así como baja movilidad de los usuarios.

Las directrices y normas establecidas en la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF) buscan corregir este tipo de imperfecciones. Por ello, uno de los objetivos de esta ley es garantizar la transparencia en el ofrecimiento de servicios financieros a través de facilitar el acceso de los usuarios a la información necesaria para comparar el costo de los servicios de diferentes proveedores. Con ello se pretende mitigar los problemas de información asimétrica y reducir las barreras a la movilidad de los clientes. Otro objetivo de esta ley es regular comisiones y cuotas de intercambio con el fin de evitar malas prácticas que afecten el bienestar de los usuarios. Un objetivo adicional es el de promover la eficiencia, en especial en los sistemas de pagos, para lo cual es indispensable promover una arquitectura abierta de las redes y eliminar barreras a la entrada de nuevos participantes. La LTOSF asigna facultades y obligaciones al Banco de México en estos ámbitos, así como para evaluar las condiciones de competencia en los mercados financieros.

El Banco de México utiliza las atribuciones que le otorga la LTOSF para desarrollar acciones regulatorias y de transparencia orientadas a empoderar al usuario para que las entidades le provean productos y servicios financieros cada vez de mejor calidad y en condiciones más asequibles.

El informe anual se emite para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 51, de la Ley del Banco de México y describe tanto la estrategia como las acciones que este Instituto Central ha adoptado para empoderar al usuario. El Banco de México ha profundizado y focalizado 48 acciones señaladas en el cuadro 1.1 que se describen brevemente a continuación y que corresponden a esfuerzos que se agrupan en las siguientes **líneas de acción**:

- **Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios** con el propósito de facilitar sus decisiones sobre servicios financieros, sobre todo aquellas de los usuarios más vulnerables; el objetivo es lograr que exista un empate adecuado entre el producto financiero y las necesidades del usuario. Para ello, el cliente requiere de información completa, oportuna, de buena calidad, proporcionada por los canales más efectivos y accesibles. Para lograr un adecuado funcionamiento del sistema financiero se requiere de usuarios bien informados y activos.
- **Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios** mediante la mitigación de distorsiones e imperfecciones que obstaculicen la provisión de servicios a los usuarios en las mejores condiciones de precio y calidad. Un entorno de competencia limitada propicia que los oferentes se ubiquen en una posición de negociación más fuerte respecto a los usuarios orillando a estos últimos a consumir los productos disponibles y no necesariamente aquellos de mayor calidad y menor costo. Los principales retos son reducir los costos de movilidad de los usuarios y conformar una arquitectura abierta en las redes de información y de pagos y en la infraestructura física utilizada para proveer otros servicios a los usuarios.
- **Proteger los intereses de los usuarios**; las condiciones sobre las cuales opera el sistema financiero pueden dar lugar a que los intermediarios no provean los servicios en las mejores condiciones para los usuarios, especialmente para los menos experimentados en materia financiera.

Las **acciones** que se describen en este reporte, organizadas por **línea de acción**, son las siguientes:

Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios

- Operaciones activas
 1. Metodología del CAT: Diseño de un indicador que permiten la comparación de los costos de los créditos, denominado costo anual total (CAT), sección 2.1.1.
 2. Reportes de indicadores básicos: Publicación de Reportes de indicadores básicos, para proveer a los usuarios finales de servicios financieros y a los

- analistas información sobre las condiciones en las que se otorgan distintos tipos de crédito, sección 2.1.2.
3. Herramientas de análisis dinámico: desarrollo y puesta a disposición del público de un portal que permite al usuario analizar y comparar las condiciones en las que las instituciones financieras reguladas otorgan créditos en México, denominado herramientas de análisis dinámico, sección 2.3.
 4. Cuadros comparativos en estados de cuenta: desarrollo de cuadros comparativos de los costos de tarjeta de crédito que son incorporados en los estados de cuenta de los usuarios 2 veces al año, sección 2.1.4.
 5. Sitio de series históricas del CAT de tarjetas de crédito: Publicación de las series del CAT de propaganda y publicidad para cada uno de los productos de tarjeta de crédito, sección 2.1.5
 6. Base de información de créditos y comparador: Implementación de un comparador de precios que contenga información completa de todos los proveedores regulados y de todos los productos de crédito ofrecidos a las personas físicas, sección 2.1.6.
 7. Información de comisiones en página web, sección 5.4.2.
- Operaciones pasivas
 8. Metodología de la GAT y la GAT real para productos de ahorro e inversión: diseño de un indicador que permiten la comparación de los productos de ahorro e inversión, denominado ganancia anual total (GAT), sección 3.1.1.
 9. Regulación de las prácticas de pago de intereses o rendimientos: con el fin de informar adecuadamente a los clientes los términos asociados con la contratación de productos y garantizar que no modifiquen de manera injustificada los términos de los mismos, sección 3.1.2.
 10. Información de comisiones en página web, sección 5.4.2.
 - Servicios de pago
 11. Publicación de comisiones por servicios de pago: Esto incluye la tasa de descuento que los bancos cobran a los comercios por la aceptación de tarjetas, sección 4.2.
 12. Publicación de las comisiones que cobran los titulares de marca: cifras referentes a comisiones que cobran los titulares de marca de tarjetas bancarias, sección 4.2.
 13. Ubicajeros: aplicación móvil que permite consultar la ubicación y tarifas de los cajeros automáticos más cercanos a su localización, sección 4.2.
 14. Sitio de comercio electrónico: desarrollo y puesta a disposición del público de un sitio de publicación de estadísticas sobre comercio electrónico para brindar mayor información y seguridad a los usuarios, sección 4.2.
 15. Publicación de características de convenios para compartir infraestructura, sección 4.3.

Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios

- Operaciones activas
 16. Evaluación de las condiciones de competencia: elaboración de 3 reportes de evaluación de las condiciones de competencia en los mercados de emisión de tarjetas de crédito, créditos a PYMES, y servicios bancarios asociados al pago de nómina, sección 2.2.1.
 17. Regulación de comisiones que limitan la movilidad: prohibición de prácticas de cobro de comisiones en créditos que limitan la movilidad de los usuarios de un proveedor de servicios financieros a otro y reducen la competencia, sección 2.2.2
 18. Mejora de la competencia en créditos asociados al pago de la nómina: implementación de reformas normativas que mejoran las condiciones de acceso de los trabajadores a créditos que tienen como fuente de pago sus remuneraciones laborales, sección 2.2.3.

- Operaciones pasivas
 19. Regulación de comisiones: prohibición de prácticas de cobro de comisiones en cuentas de depósito que limitan la movilidad, propician el empaquetamiento de servicios, o el doble cobro de las mismas. Esto condujo a la prohibición de 37 cobros registrados en diferentes productos, sección 3.2.1
 20. Regulación de la portabilidad de nómina: implementación de un mecanismo operativo para que el trabajador determine el banco donde desea recibir sus remuneraciones laborales, sin costo para el trabajador, denominado portabilidad de nómina, sección 3.2.2.
 21. Reformas para impulsar la dispersión de nómina interbancaria: implementación de cambios regulatorios para impulsar una arquitectura abierta en la dispersión de fondos para el pago de nómina, sección 3.2.3.
 22. Limitaciones al cobro de comisiones relacionadas con dispersión de nómina: cambios regulatorios para facilitar una arquitectura abierta en el servicio de dispersión de nómina ofrecido a patrones, sección 3.2.2.

- Servicios de pago
 23. Medidas para el desarrollo de redes de medios de disposición: disposiciones para permitir la inclusión de nuevos participantes y procedimiento para el registro de cuota de intercambio, sección 4.1.1.1.
 24. Medidas para el desarrollo del mercado adquirente: regulación que incorpora obligaciones para los adquirentes, titulares de marca y agregadores, sección 4.1.1.2.
 25. Publicación de las tasas de descuento que se cobran a los comercios, sección 4.1.2.1.

26. Promoción del uso del SPEI, mediante transferencias pueden llevarse a cabo las 24 horas del día, los 7 días de la semana cuando son por montos menores a 8 mil pesos; además se ha promovido que las comisiones que los bancos cobran a sus clientes por el servicio de SPEI bajen, sección 4.1.2.1.
27. Regulación de los servicios de cámaras de compensación: se han emitido las reglas de operación que abren la entrada a nuevos participantes y limitan prácticas no adecuadas en el cobro de tarifas por el servicio lo que se ha traducido en reducción de dichas tarifas 4.1.2.2;
28. Convenios de compartición de infraestructura: Promoción y autorización de convenios que permitan a las instituciones interesadas compartir infraestructura y ofrecer un menor costo por el uso de la misma a los usuarios. Sección 4.3.
29. Facilitación del acceso a cámaras de compensación: se facilitó el acceso a nuevos bancos a estas infraestructuras a través de regulación; Sección 4.3.
30. Interoperabilidad de cámaras de compensación: Respecto de cámaras de compensación de transferencias a través de dispositivos móviles, se garantizó la interoperabilidad entre redes vía la obligación de participar en SPEI, sección 4.3.
31. Formación de la Base de Datos de Transferencias (BDT): Con el fin de prevenir el lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo, dicha base recopila la información de transferencias transfronterizas en moneda extranjera, sección 4.3.
32. Regulación del esquema de pagos móviles en el SPEI denominado CoDi: dicho esquema permite realizar operaciones de compra-venta de bienes en comercios vía SPEI, sección 4.1.2.1.

Proteger los intereses de los usuarios

- Operaciones activas
 33. Regulación de prácticas de cobro de intereses: prohibición de prácticas tales como el cobro de intereses por adelantado, el pactar varias tasas de interés y el cambiar los contratos de manera unilateral, sección 2.3.1.
 34. Regulación del pago mínimo: determinación de la forma en que las instituciones deben calcular el pago mínimo para evitar amortizaciones negativas, sección 2.3.2.
 35. Regulación de comisiones para proteger al usuario: prohibición de prácticas de cobro de comisiones en créditos para evitar que las instituciones cobren dos veces por el mismo servicio, o que se penalice a los clientes por errores atribuibles a las instituciones, entre otros conceptos. Esto condujo a la prohibición de 238 cobros registrados en diferentes productos, sección 2.3.3.
 36. Regulación de pagos anticipados y adelantados: regulación para dar certeza al usuario del destino de estos pagos cuando los realiza, sección 2.3.4.

37. Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera: con el fin de dar mayor protección a los usuarios que realizan operaciones en moneda extranjera con tarjetas de crédito, sección 2.3.5.
- Operaciones pasivas
 - 38. Regulación de las cuentas básicas (LIC): Emisión de la regulación de cuentas básicas, las cuales son cuentas de depósito que no cobran comisiones de ningún tipo y que tienen asociados un amplio conjunto de servicios; todas las instituciones que toman depósitos de público están obligadas a ofrecer estas cuentas, sección 3.3.1.
 - 39. Regulación de comisiones para proteger al usuario: prohibición de prácticas de cobro de comisiones en cuentas de depósito para evitar que los usuarios finales paguen comisiones injustificadas. Esto condujo a la prohibición de 935 cobros registrados en diferentes productos, sección 3.3.2.
 - 40. Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera, con el fin de dar mayor protección a los usuarios que realizan operaciones en moneda extranjera con tarjetas de débito, sección 3.3.3.
 - Servicios de pago
 - 41. Regulación de comisiones en cajeros automáticos: Regulación asociada al cobro de comisión por retiro y consulta en cajeros automáticos propios, sección 4.1.2.1.
 - 42. Homologación de la protección de usuarios de tarjetas de crédito y débito: con el fin de proteger al usuario ante cargos no reconocidos; esto iguala la protección para los usuarios de tarjetas de crédito y débito, sección 4.4.
 - 43. Autenticación reforzada para los usuarios de tarjetas: regulación que incluye mejorar en los factores de autenticación para transacciones con todas las tarjetas de modo que si el emisor no los utiliza, se vuelve responsable en el caso de cargos no reconocidos, sección 4.4.

Temas transversales

- 44. Consulta pública: implantación de un proceso abierto de Consultas públicas, a través del cual el público en general y los participantes en el mercado pueden conocer y participar en el diseño de los proyectos regulatorios, lo cual enriquece y transparenta la regulación, sección 5.1.
- 45. Micro sitio de servicios financieros y comisiones: desarrollo y puesta a disposición del público un micro sitio de servicios financieros y comisiones, el cual concentra y presenta de una manera organizada, material relacionado con el cobro de comisiones bancarias, abonando así a la transparencia, y movilidad de los usuarios, sección 5.2.

46. Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF): promulgación de LRITF misma que promueve, a través de la innovación, el otorgamiento de mejores servicios a menores precios para más usuarios, sección 5.3.
47. Registro de comisiones: operación del Registro de Comisiones (RECO) la cual implica que cuando alguna institución de crédito pretende cobrar o incrementar una comisión por servicios de crédito o pago, está obligada a registrarla en el Banco de México; esta Institución las revisa para efectos de determinar el apego a la normatividad aplicable. El Banco de México publica en su web, información sobre las comisiones vigentes en servicios de pago y crédito. El Banco de México se encuentra desarrollando un proyecto para mejorar la transparencia en estos cobros, a través del funcionamiento del RECO, sección 5.4.
48. Proceso de supervisión y sanciones: Banco de México ha desarrollado una infraestructura, así como procedimientos de supervisión y sanción de la regulación que emite. Entre ellas se encuentra la emisión de disposiciones regulatorias al amparo de la LTOSF, sección 5.5.

Cuadro 1.1
Acciones más relevantes realizadas por el Banco de México

Tipo de servicio	Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios	Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios.	Proteger los intereses de los usuarios
Operaciones activas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodología del CAT 2. Reportes de indicadores básicos. 3. Herramientas de análisis dinámico. 4. Cuadros comparativos en estados de cuenta. 5. Sitio de series históricas del CAT de tarjetas de crédito. 6. Base de información de créditos y comparador 7. Información de comisiones en página web. 	<ol style="list-style-type: none"> 16. Evaluación de las condiciones de competencia. 17. Regulación de comisiones que limitan la movilidad. 18. Mejora de la competencia créditos asociados al pago de la nómina. 	<ol style="list-style-type: none"> 33. Regulación de prácticas de cobro de intereses 34. Regulación de pago mínimo. 35. Regulación de comisiones para proteger al usuario 36. Regulación de pagos anticipados y adelantados 37. Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera.
Operaciones pasivas	<ol style="list-style-type: none"> 8. Metodología de la GAT y la GAT real para productos de ahorro e inversión. 9. Regulación de las prácticas de pago de intereses o rendimientos. 10. Información de comisiones en página web. 	<ol style="list-style-type: none"> 19. Regulación de comisiones 20. Regulación de la portabilidad de nómina. 21. Reformas para impulsar la dispersión de nómina interbancaria. 22. Limitaciones al cobro de comisiones relacionadas con dispersión de nómina. 	<ol style="list-style-type: none"> 38. Regulación de las cuentas básicas (LIC). 39. Regulación de comisiones para proteger al usuario 40. Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera.
Servicios de pago	<ol style="list-style-type: none"> 11. Publicación de comisiones por servicios de pago 12. Publicación de las comisiones que cobran los titulares de marca. 13. Ubicajeros. 14. Sitio de comercio electrónico. 15. Publicación de características de convenios para compartir infraestructura. 	<ol style="list-style-type: none"> 23. Medidas para el desarrollo de redes de medios de disposición 24. Medidas para el desarrollo del mercado adquirente. 25. Publicación de la tasa de descuento. 26. Promoción del SPEI 27. Regulación de los servicios de cámaras de compensación. 28. Convenios de compartición de infraestructura. 29. Facilitación del acceso a las cámaras de compensación 30. Interoperabilidad de cámaras de compensación 31. Formación de la Base de Datos de Transferencias (BDT). 32. Regulación del esquema de pagos móviles en el SPEI denominado CoDi. 	<ol style="list-style-type: none"> 41. Regulación de comisiones en cajeros automáticos 42. Homologación de la protección de usuarios de tarjetas de crédito y débito. 43. Autenticación reforzada para los usuarios de tarjetas.
Temas de tipo transversal	<ol style="list-style-type: none"> 44. Consulta pública 45. Micrositio de servicios financieros y comisiones 46. Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF) 47. Registro de Comisiones 48. Proceso de supervisión y sanciones 		

El Banco de México está redoblando esfuerzos para empoderar al usuario y promover la competencia en la manera y las condiciones en que los servicios financieros se ofrecen a la población, especialmente a los usuarios menos experimentados. Para ello, ha establecido una agenda de trabajo con el propósito de contar con un sistema financiero más transparente, más eficiente, más competitivo, y en el que los intereses de los usuarios estén protegidos. Entre los proyectos que se incluyen en la mencionada agenda, los cuales se agrupan conforme a las líneas de acción antes descritas destacan los siguientes:

- **Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios**
 - Simplificar la nomenclatura de comisiones.
 - Poner a disposición del público comparadores del costo de créditos, iniciando con tarjetas de crédito.
 - Desarrollar una metodología de comparación de costos y un comparador para servicios de cuentas de depósito a la vista.
 - Desarrollar una plataforma electrónica para la subasta de créditos al usuario, la cual permitirá realizar la contratación de créditos de manera electrónica.

- **Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios.**
 - Establecer procedimientos efectivos que faciliten la movilidad en cuentas de depósitos, entre ellos:
 - Obligaciones de traslado de cargos recurrentes y del servicio de domiciliación de la cuenta original a la nueva cuenta; y
 - Permitir que el banco receptor realice el trámite por mandato del usuario.
 - Establecer obligaciones de cancelación de productos en tiempos predefinidos cuando el cliente lo solicite bajo estándares preestablecidos y regulados.
 - En caso de productos cuyos contratos no tienen plazo de terminación, obligar a los proveedores a enviar alertas al cliente acerca de incrementos de comisiones o, si desea cancelar el contrato, alertas de información comparativa.
 - Instrumentación del esquema de pagos electrónicos iniciados por el beneficiario, Cobro Digital.

- **Proteger los intereses de los usuarios**
 - Mejorar el funcionamiento a favor del usuario de las cuentas básicas.
 - Estandarizar y simplificar los estados de cuenta de tarjeta de crédito.
 - Desarrollo de un indicador para dar seguimiento a la percepción que tienen los usuarios de servicios acerca de la calidad de los servicios bancarios, basado en una encuesta con representatividad nacional.
 - Continuar con la identificación de comisiones que pudieran afectar el bienestar de los usuarios.

Banco de México

- Establecer alertas con respecto al incremento de comisiones y no permitir los mismos hasta en tanto no se cuente con la anuencia de los usuarios para proceder con los mismos. En caso de no contar con la anuencia promover la cancelación del producto correspondiente.

1 Marco conceptual

El Banco de México tiene como objetivo prioritario procurar la estabilidad del poder adquisitivo de la moneda nacional; también son finalidades del Banco promover el sano desarrollo del sistema financiero y propiciar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos. En un sistema financiero sano, los intermediarios proveen a los usuarios finales de servicios financieros de calidad en términos y condiciones adecuadas y de manera sostenible. Asimismo, un sistema financiero sano debe ser accesible y atender a la mayoría de la población. Inclusive, la propia estabilidad del sistema financiero debe ser entendida como una característica indispensable para que la ciudadanía cuente de manera sostenida con servicios financieros.

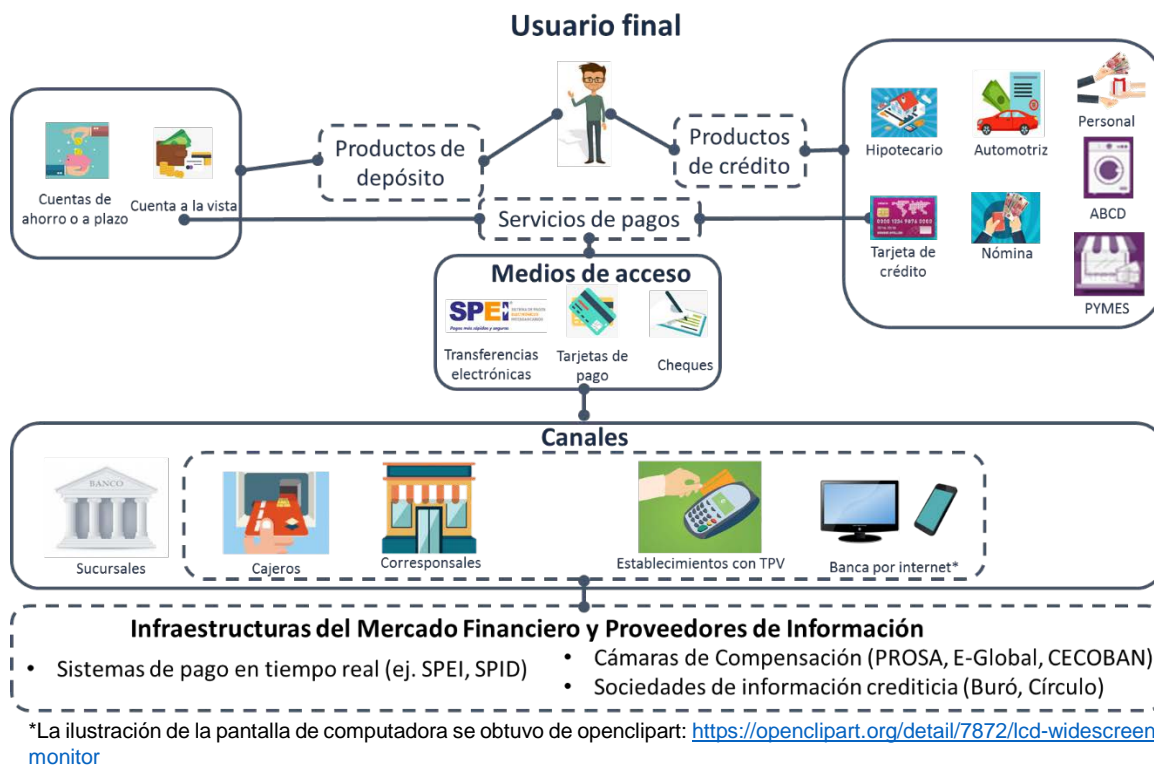
La Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (LTOSF), como su nombre lo indica, considera los servicios financieros y a los intermediarios en un sentido amplio. Respecto a las entidades financieras,¹ regula aspectos de su operación y funcionamiento por tipo de servicio, de manera transversal a todos los intermediarios, aun cuando estos poseen marcos normativos específicos. La LTOSF también regula algunos aspectos del funcionamiento de empresas comerciales que otorgan créditos y financiamientos al público en general. Incluso, bajo su alcance quedan regulados proveedores de dichos intermediarios que no tienen contacto directo con los usuarios finales.

Los usuarios finales de servicios financieros utilizan productos de depósito y crédito provenientes de las entidades financieras; con ellos realizan una amplia gama de operaciones de servicios de pago, ahorro e inversión, mediante cargos y abonos a sus cuentas. Asimismo, disponen de diversos tipos de créditos para cubrir sus necesidades de consumo e inversión (ver Diagrama 1.1).

Para la provisión y funcionamiento de los servicios asociados a estos productos, las entidades financieras utilizan tanto infraestructura propia (por ejemplo: cajeros automáticos, terminales punto de venta, sucursales, canales electrónicos), como de terceros (por ejemplo: cajeros automáticos ajenos, terminales punto de venta de otros bancos y corresponsales). Algunos de estos servicios son parte de una red, como los de pago, que requieren de medios de acceso (por ejemplo: transferencias electrónicas, tarjetas de pago y cheques) cuyo funcionamiento depende de las infraestructuras del mercado financiero (por ejemplo: sistemas de pagos en tiempo real, sistemas de pagos con liquidación diferida y cámaras de compensación), así como de sistemas de información crediticia, presentados en el bloque inferior del Diagrama 1.1:

¹ Incluye las instituciones de crédito, las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, las sociedades financieras populares, las sociedades financieras comunitarias, las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, las entidades financieras que actúen como fiduciarias en fideicomisos que otorguen crédito, préstamo o financiamiento al público y las uniones de crédito.

Diagrama 1.1



El funcionamiento del sistema financiero, en un sentido amplio, suele presentar distorsiones e imperfecciones en la provisión de servicios, conocidas como fallas de mercado, que deben ser corregidas a través de regulación o de acciones específicas de las autoridades financieras. Estas distorsiones o imperfecciones afectan tanto la forma en que los servicios financieros son ofertados, como en la manera en que son demandados y suelen resultar en una competencia relativamente menos intensa de la deseable para tener servicios de alta calidad ofrecidos a bajos precios.

Las economías de escala constituyen una de las fallas de mercado que se observan en la oferta de servicios financieros. Esta distorsión implica que es necesario que los oferentes realicen inversiones elevadas para estar en condiciones de proveer un servicio de manera exitosa, como establecer una red de sucursales. Un banco exitoso requiere atraer una masa crítica suficientemente grande de usuarios para abatir los costos promedio y hacer que el servicio resulte competitivo. Este fenómeno da lugar a que los oferentes de menor tamaño observen limitaciones en su expansión lo que restringe la intensidad de la competencia.

Las economías de red son otra falla de mercado que afecta la forma en que los servicios son ofrecidos. Estas economías surgen de la necesidad de los usuarios de contar con una red de personas con las cuales interactuar para obtener mayor valor en los servicios que reciben, por ejemplo, poder hacer movimientos de recursos de una cuenta de depósito a

otra. Estas economías son aprovechadas por los oferentes que tienen un mayor número de usuarios, ya que la capacidad de interactuar entre ellos resulta mayor. De nuevo, los oferentes que cuentan con una red de clientes de menor tamaño enfrentan limitaciones para poder competir con intermediarios que sirven a un número grande de usuarios, salvo en los casos en que los primeros puedan interconectarse con las redes de otros participantes. Para que esto último ocurra es necesario que las redes tengan un diseño de arquitectura abierta.

Otro ejemplo de falla de mercado que afecta a la forma en que los servicios son ofrecidos son las economías de alcance, que se refieren a los casos en que resulta más barato para un intermediario proveer más de un servicio de manera conjunta que individualmente. Este fenómeno limita la capacidad de competir de los intermediarios que ofrecen un solo servicio frente a intermediarios que pueden otorgar a sus clientes toda una gama de productos.

La asimetría de información es otra falla de mercado que ocurre cuando un participante en el mercado tiene información que los otros participantes desconocen y que le permite obtener una ventaja. En el sistema financiero, esto afecta tanto la relación entre oferentes, como entre oferentes y usuarios finales; respecto a la relación entre oferentes, existe cierta información de los usuarios que no se comparte entre competidores, lo cual propicia que el proveedor que tiene esa información tenga una ventaja sobre sus competidores para proveer servicios a sus usuarios consistentes con su nivel de riesgo y hábitos de uso, lo cual desnivela el terreno de competencia. Respecto a la relación entre oferentes y usuarios finales, los primeros pueden ofrecer servicios con múltiples características asociadas con sus correspondientes precios, lo que obstaculiza la comparación de precios y el empate adecuado entre las características de los productos y las necesidades de los usuarios.

Otra falla de mercado que afecta el lado de la demanda es impedir o provocar la baja movilidad de los usuarios. La literatura de comportamiento ha encontrado que existen costos de cambio que enfrenta un usuario por cambiar de proveedor, además de lealtad y confianza hacia el proveedor actual, y conciencia limitada sobre sus alternativas. Además, el usuario final suele tener tendencias de conducta que lo inclinan a conservar el mismo proveedor de servicios financieros² y a posponer la posibilidad de un cambio de proveedor. El bloqueo de usuarios merma los incentivos de los oferentes a disputar clientes; además, propicia que los proveedores puedan incrementar los cobros a los usuarios, sin que eso necesariamente se traduzca en que los usuarios cambien de proveedor. Todo lo anterior conduce a los usuarios a tomar decisiones que pueden no ser conducentes a un mejor nivel de satisfacción de sus necesidades de servicios financieros. Es por ello por lo que es central establecer normas específicas respecto a la información con que deben contar los usuarios finales de servicios financieros y a la promoción de la movilidad de estos.

² Por ejemplo: los usuarios pueden buscar simplificar decisiones complejas recurriendo a reglas de dedo, como elegir el proveedor que conocen o evitar tomar decisiones, incluyendo mantener el status quo (Samuelson, W., & R. Zeckhauser (1988). "Status quo bias in decision making," *Journal of Risk and Uncertainty*, 1(1), 7–59.).

Las directrices y normas establecidas en la LTOSF buscan corregir este tipo de imperfecciones. Uno de los objetivos de esta ley es garantizar la transparencia en el ofrecimiento de servicios financieros a través de facilitar el acceso de los usuarios a la información necesaria para comparar el costo de los servicios de diferentes proveedores. Con ello se pretende mitigar los problemas de información asimétrica y reducir las barreras a la movilidad de los clientes. Otro objetivo de esta ley es regular comisiones y cuotas de intercambio con el fin de evitar malas prácticas que afecten el bienestar de los usuarios. Un objetivo adicional es el de promover la eficiencia, en especial en los sistemas de pagos, para lo cual es indispensable promover una arquitectura abierta de las redes y eliminar barreras a la entrada de nuevos participantes.³ El promover un sistema financiero sano, competido y con una infraestructura de redes de pago amplia y abierta promueve la inclusión financiera y que los servicios sean de calidad y bajo costo para todos los usuarios. La LTOSF asigna facultades y obligaciones al Banco de México en estos ámbitos, así como para evaluar las condiciones de competencia en los mercados financieros y tomar las medidas regulatorias necesarias para intensificar la competencia en los mercados correspondientes.

Los objetivos y atribuciones antes descritos ubican al usuario en el centro de los objetivos regulatorios del Banco de México, de manera que las acciones de este Instituto Central están orientadas a empoderar al usuario para que las entidades le provean productos y servicios financieros cada vez de mejor calidad y en condiciones más asequibles. Al respecto, la estrategia del Banco de México consiste en reforzar y focalizar sus acciones en aspectos que resultan cruciales para lograr que las entidades financieras provean productos y servicios financieros cada vez de mejor calidad y en condiciones más asequibles a los usuarios sobre las siguientes líneas de acción:

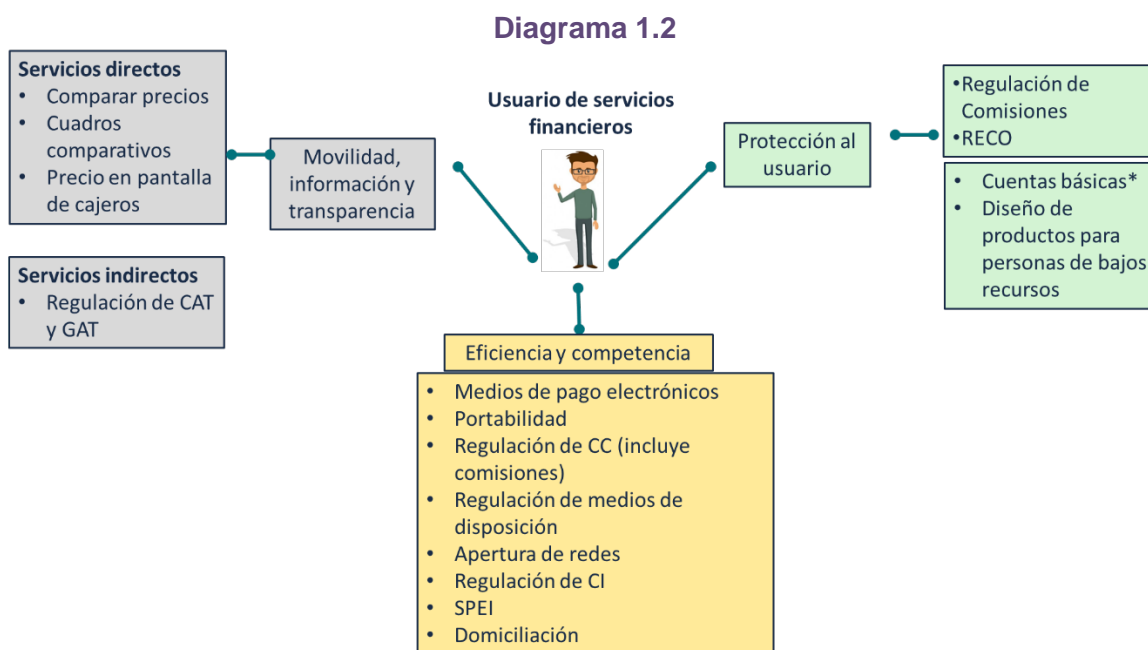
- **Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios** con el propósito de facilitar sus decisiones sobre servicios financieros, sobre todo aquellas de los usuarios más vulnerables; el objetivo es lograr que exista un empate adecuado entre el producto financiero y las necesidades del usuario. Para ello, el cliente requiere de información completa, oportuna, de buena calidad, proporcionada por los canales más efectivos y accesibles. Para lograr un adecuado funcionamiento del sistema financiero se requiere de usuarios bien informados y activos.
- **Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios** mediante la mitigación de distorsiones e imperfecciones que obstaculicen la provisión de servicios a los usuarios en las mejores condiciones de precio y calidad. Un entorno de competencia limitada propicia que los oferentes se ubiquen en una posición de negociación más fuerte respecto a los usuarios. En estos casos, los usuarios no

³ El artículo 1 de la LTOSF establece: “La presente Ley es del orden federal y sus disposiciones son de orden público y de interés social. Tiene por objeto regular las Comisiones y Cuotas de Intercambio así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realicen las Entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público”.

contarían con alternativas de servicios adecuadas y estarían orillados a consumir los productos disponibles, de menor calidad y mayores costos. Los principales retos son reducir los costos de movilidad de los usuarios y conformar una arquitectura abierta en las redes de información y de pagos y en la infraestructura física utilizada para proveer otros servicios a los usuarios.

- **Proteger los intereses de los usuarios;** las condiciones sobre las cuales opera el sistema financiero pueden dar lugar a que los intermediarios no provean los servicios en las mejores condiciones para los usuarios, especialmente para los menos experimentados en materia financiera.

El Banco de México busca mejorar las condiciones de transparencia con las que los servicios se ofrecen a los usuarios. Adicionalmente, el Banco de México tiene interés en la promoción de los medios de pago más eficientes y orienta sus esfuerzos a ese fin. Respecto a la protección al usuario, este Instituto Central ha restringido y regulado el cobro de aquellas comisiones que son inconsistentes con los intereses de los usuarios y las buenas prácticas bancarias. Estas labores cotidianas del Banco de México son dinámicas, porque los servicios y maneras de producirlos están en un proceso de evolución permanente y los avances tecnológicos ofrecen nuevas alternativas que deben ser orientadas en beneficio de los usuarios. Finalmente, los elementos que componen la estrategia del Banco de México se retroalimentan entre sí, por lo que no deben verse de manera aislada. Para ilustrar, el marco bajo el cual se desempeñan las atribuciones con las que cuenta el Banco de México en esta materia, se presenta el Diagrama 1.2:



*Las cuentas básicas son servicios financieros que no cobran comisiones y derivan de la Ley de Instituciones de Crédito

Es importante destacar que los cambios tecnológicos están modificando significativamente la forma como se proveen los servicios financieros, así como la manera como los usuarios

los utilizan. Como está ocurriendo en otros sectores, al combinar las nuevas tecnologías de información con los participantes no tradicionales que están emergiendo en el sistema financiero, se cuenta con una valiosa oportunidad de transformar al sistema financiero, con nuevos y mejores servicios, y menores costos para una mayor población de usuarios. A su vez, el diseño regulatorio no puede ser ajeno a estas tendencias y requiere un proceso de revisión y ajuste para promover la innovación, y que los cambios redunden en mejores servicios a menores precios, preservando la protección de los intereses de los usuarios.

El Banco de México, conforme al último párrafo del artículo 51 de su Ley, debe presentar un informe anual sobre el ejercicio de las atribuciones que le confiere la LTOSF. Este informe abarca de julio de 2017 a noviembre de 2018, así como aquellas acciones posteriores que destaquen por su relevancia. Este reporte tiene el siguiente orden temático:

Operaciones activas:

- Información y transparencia,
- Eficiencia y Competencia y
- Protección al consumidor.

Operaciones pasivas:

- Información y transparencia;
- Eficiencia y Competencia, y
- Protección al consumidor;

Redes de pagos:

- Información y transparencia;
- Eficiencia y Competencia y
- Protección al consumidor;

Temas transversales:

- Consultas públicas;
- Micrositio de comisiones;
- Ley para regular las Instituciones de Tecnología Financiera:
- Registro de comisiones (RECO);
- Supervisión y sanciones.

Conclusiones.

2 Operaciones activas

Las operaciones activas a las que se refiere este reporte corresponden a los servicios de crédito que proporcionan las entidades financieras a los usuarios. En esta sección se presentan las acciones que el Banco de México ha llevado a cabo en los mercados de estos servicios con el propósito de mejorar la información y transparencia, fomentar la competencia y proteger los intereses de los usuarios. En el primer apartado se detallan las acciones para mejorar la información y transparencia en la provisión de las operaciones activas o financiamientos, como el desarrollo e implantación del costo anual total (CAT), la publicación de reportes de indicadores básicos, las herramientas de análisis dinámico, el diseño y difusión de cuadros comparativos y la conformación de una base central de información para que el usuario compare los costos de los productos ofertados por las entidades. En el segundo apartado se detallan las acciones que el Banco de México ha realizado para promover la competencia en los mercados de servicios crediticios, que incluyen los reportes que evalúan las condiciones de competencia en mercados específicos, la prohibición del cobro de comisiones que inhiben la movilidad de clientes entre instituciones, así como las reformas recientes para promover una arquitectura abierta y permitir que cualquier trabajador que tenga una cuenta de nómina la pueda usar como fuente de pago con cualquier acreedor y no sólo con la institución que le provee la cuenta de nómina. En el último apartado se incorporan las acciones encaminadas a proteger al usuario, que incluyen las prácticas que deben seguir las instituciones para el cobro de intereses, la regulación del pago mínimo en tarjetas de crédito, las restricciones en el cobro de ciertas comisiones, la regulación de pagos anticipados y adelantados de los créditos, así como la referencia del tipo de cambio a utilizar en transacciones con tarjeta de crédito en moneda extranjera.

2.1 Información y transparencia

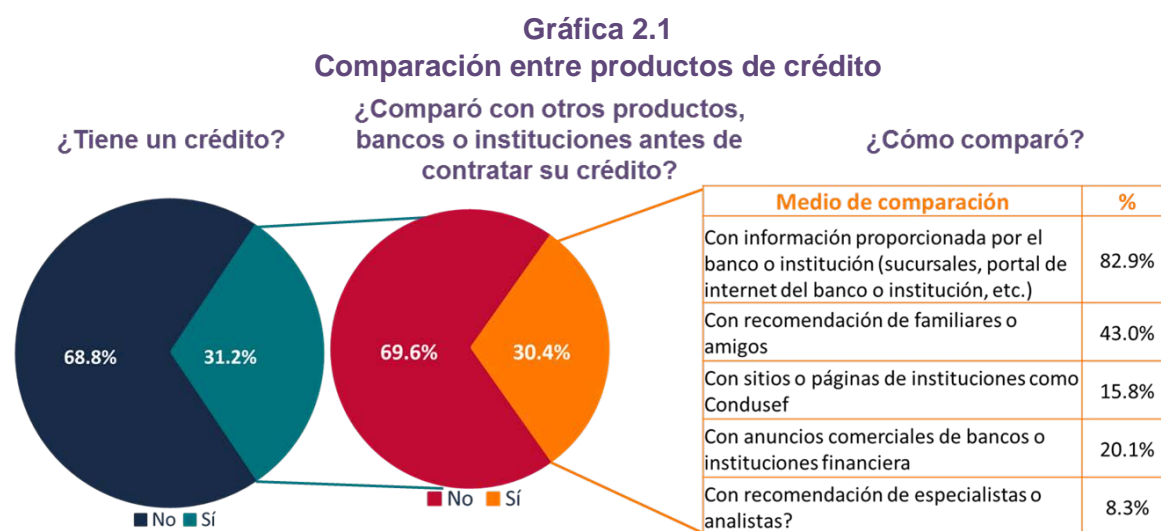
Los problemas de falta de información que enfrentan los usuarios de servicios financieros pueden ser graves, porque usualmente se trata de servicios con múltiples características o dimensiones, con calidades y precios diversos. Una parte importante de la LTOSF está dedicada a atender este problema. De esta forma, y siguiendo las obligaciones que le marca la referida Ley, el Banco de México ha emprendido acciones cuyo propósito es promover más información y transparencia sobre las características y costos de los productos y servicios financieros. El objetivo es contar con un estándar de información y transparencia en el que los usuarios finales tengan información apropiada, completa y oportuna, para tomar decisiones en la contratación y uso de sus servicios financieros. La información y transparencia efectiva contribuye a una mayor competencia y a que se provean productos y servicios de mejor calidad y en condiciones más favorables para los usuarios, ya que cuando los proveedores conocen las condiciones de oferta de otras instituciones, y el usuario tiene movilidad o la posibilidad de elegir, tienden a mejorar sus términos de oferta.

Existen 4 etapas en el proceso de adquisición y uso de un servicio financiero, comenzando por la búsqueda y selección del producto (pre-contratación), posteriormente la contratación,

después el uso y monitoreo del adecuado cumplimiento del servicio y, finalmente, la cancelación, que puede ocurrir por terminación del contrato o por cambio de proveedor.

En la etapa de búsqueda y selección, los usuarios carecen de información completa sobre las características de los diferentes productos financieros disponibles, los costos de búsqueda suelen ser altos, y el procesamiento de la información disponible puede ser difícil; además, existe información que da soporte a la presencia de sesgos conductuales en los que los acreditados no realizan un adecuado proceso de búsqueda y comparación previo a la selección de un producto o servicio financiero y de la institución que lo provee.

Las limitaciones descritas se reflejan en el hecho de que, actualmente, un porcentaje limitado de usuarios de servicios financieros compara entre productos de crédito antes de decidir (ver Gráfica 2.1). Entre estos, la mayoría compara utilizando información proporcionada por el propio proveedor de servicios financieros.



Fuente: Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, (ENIF), 2018.

Para atender esta situación el Banco de México ha puesto en marcha diversas acciones: i) el establecimiento de la metodología del CAT; ii) el desarrollo de una herramienta que permite al usuario hacer búsquedas de los términos y condiciones de crédito a nivel de cada institución oferente; iii) la elaboración de reportes de indicadores básicos de diversos tipos de crédito que incluyen comparativos y análisis de las condiciones de oferta a nivel institución; iv) la publicación de información sobre las comisiones registradas en el Registro de Comisiones a nivel producto; v) recientemente, el Banco de México, en coordinación con

la CONDUSEF, ha desarrollado herramientas de comparación del costo de productos de crédito.⁴

Asimismo, en la etapa de contratación, los usuarios finales no siempre conocen las dimensiones y características relevantes sobre el producto o servicio que pretenden contratar. Los contratos son complejos y es difícil identificar los componentes clave que pueden tener un impacto considerable en sus términos y costos. Cuando usan el producto, los usuarios pueden enfrentar dificultades para administrar productos complejos, como las tarjetas de crédito. En ocasiones, desconocen todos los atributos y ventajas de los productos, por lo que no obtienen todos los beneficios posibles. En la etapa de término o cancelación del contacto con el proveedor, los usuarios suelen no evaluar y comparar otras alternativas para, en su caso, cambiar de proveedor o producto.

En cada una de estas etapas y con base en las facultades que le confiere la LTOSF, el Banco de México ha llevado a cabo acciones para mejorar la información y transparencia. Conviene señalar que, si bien la información empodera a los consumidores, también tiene un impacto sobre los intermediarios quienes, al conocer las condiciones de venta de sus competidores, tienen incentivos a mejorar los términos de oferta de sus propios productos, especialmente entre mayor sea la movilidad de los usuarios.

2.1.1 Metodología del Costo Anual Total (CAT)

Los productos de crédito pueden diferir en cuanto a las distintas comisiones y tasas, conceptos que además pueden variar en sus formas de cobro: las tasas pueden ser fijas o variables, mientras que las comisiones y tarifas pueden cobrarse en montos fijos, o diferir en función del saldo o monto del crédito. Para facilitar a los usuarios finales la comparación entre productos diversos, el Banco de México estableció la metodología del CAT, que incorpora en un solo indicador los flujos por concepto de pago de capital e intereses y las comisiones relacionadas con el crédito que el cliente tiene que pagar para recibir el financiamiento. Cabe mencionar que el CAT no incluye las comisiones por penalización ni otros cargos contingentes al comportamiento del consumidor, ya que estos son costos que el cliente puede evitar. El CAT representa una medida de costo integral y se expresa como una tasa anual, lo que facilita a los usuarios la comparación del costo total de diferentes productos de crédito. Hoy en día, todos los bancos reportan el CAT en sus contratos, portales, publicidad y estados de cuenta. Este se calcula para todos los créditos hipotecarios, y para los créditos que tengan un monto menor a 900 mil UDIS. Además, se reporta el monto total en pesos que se pagaría al año por dicho producto.

El CAT es un indicador ampliamente conocido y utilizado por los usuarios. Se estima que la mitad de las personas que tienen algún crédito formal utilizaron este indicador para escoger el producto que necesitaban (ver Gráfica 2.2).

⁴ Las referencias al marco normativo se hacen en cada sección según sea el caso.

Cuando las personas tienen en sus manos una decisión compleja o enfrentan demasiadas opciones, tienden a escoger la alternativa dada o a no adquirir productos y servicios.^{5, 6} El CAT atiende este problema ya que reduce varias dimensiones del costo de los créditos, que se pagan en diferentes momentos en el tiempo, en un número único, que facilita la comparación y la toma de decisión del usuario.

Asimismo, contar con un único indicador al cual anclarse para comparar el costo de los créditos facilita a los usuarios que tienen preferencias que exhiben un sesgo hacia el presente combatir la inconsistencia en el tiempo de sus preferencias⁷. Por ejemplo, existen productos de crédito que tienen asociados pagos bajos en el corto plazo y pagos altos en fechas más hacia el futuro. Un individuo con sesgo hacia el presente preferiría este tipo de producto sobre otro con un pago en el presente ligeramente más alto y costos significativamente más bajos en el futuro a pesar de que el segundo represente un mayor nivel de bienestar para el individuo de acuerdo con sus propias preferencias. Como el CAT presenta el valor presente de todos los pagos asociados con uno u otro crédito, un individuo que se guíe por este puede concentrarse en comparar únicamente cuál de los dos es más barato en valor presente. Aún si un individuo exhibe preferencias con sesgo hacia el presente, si este se concentra en el CAT, elegirá aquel crédito que maximice su bienestar.

En muchos países se usan medidas de costo de crédito similares al CAT. En Estados Unidos, Reino Unido y Canadá se utiliza un indicador conocido como Annual Percentage Rate⁸ (APR) mientras que en España se usa la Tasa Anual Equivalente (TAE). En Estados Unidos, la metodología se basa en la Tasa Interna de Retorno (TIR) anualizada de forma simple. En el Reino Unido, España y México, el indicador se anualiza de manera compuesta, considerando la mayor frecuencia con la que se realizan los pagos, por lo que constituye un indicador más apropiado para nuestro sistema financiero.

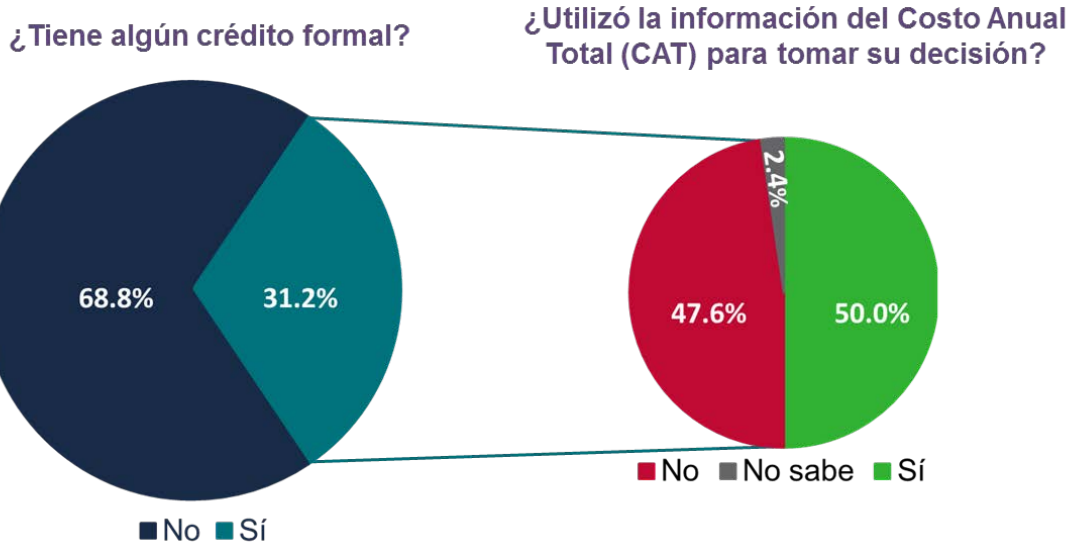
⁵ Iyengar, S. S. & Lepper, M. R. (2000). "When choice is demotivating". *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 995–1006.

⁶ Los usuarios con atención limitada usualmente no detectan detalles importantes porque sólo pueden procesar un monto limitado de información en un momento dado (Chater, N., Huck, S. And Inderst, R. (2010). *Consumer decision-making in retail investment services. Report to the European Commission (SANCO)*).

⁷ Los usuarios que exhiben un sesgo hacia el presente tienen una urgencia excesiva por obtener gratificación inmediata, sobrevalorando el presente sobre el futuro. Como pueden arrepentirse de sus decisiones en el futuro, se dice que sus preferencias son inconsistentes a través del tiempo. Lo anterior puede generar problemas de autocontrol como procrastinar (Strotz, R. H. (1955). "Myopia and Inconsistency in Dynamic Utility Maximization." *Review of Economic Studies*, 23(3), 165–180.; Financial Conduct Authority (2013) "Applying behavioural economics at the Financial Conduct Authority", <https://www.fca.org.uk/publication/occasional-papers/occasional-paper-1.pdf>, consultado en diciembre de 2018).

⁸ Tasa Porcentual Anual.

Gráfica 2.2.
Uso del CAT



Fuente: ENIF 2018

Recuadro 2.1.

CAT: marco normativo

El Artículo 8 de la LTOSF indica: “El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT, en relación con los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen las Entidades. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de los créditos, préstamos o financiamientos a los que será aplicable el CAT”.

Para dar cumplimiento a esta obligación, el Banco de México emitió la Circular 21/2009¹ que contiene las “Disposiciones de carácter general que establecen la metodología de cálculo, fórmula, componentes y supuestos del costo anual total (CAT)”, que aplica a todos los créditos por importes de hasta 900,000 Udis otorgados por las entidades (financieras y no financieras) así como a los créditos hipotecarios por cualquier monto (excepto los créditos puente). De acuerdo con la Circular, el CAT incorpora todos los costos en que tenga que incurrir el usuario para obtener un crédito, tales como comisiones y seguros, además de la tasa de interés correspondiente. El CAT anualiza dichos costos de modo que los CAT de diferentes productos puedan ser comparables. El CAT es el valor numérico de i , expresado en porcentaje, que satisface la siguiente ecuación:

$$\sum_{j=1}^M \frac{A_j}{(1+i)^{t_j}} = \sum_{k=1}^N \frac{B_k}{(1+i)^{s_k}}$$

Donde:

$i=$	CAT, expresado como decimal.
$M=$	Número total de disposiciones del crédito.
$j=$	Número consecutivo que identifica cada disposición del crédito.
$A_j=$	Monto de la j -ésima disposición del crédito.
$N=$	Número total de pagos.
$K=$	Número consecutivo que identifica cada pago.
$B_k=$	Monto del k -ésimo pago.
$t_j=$	Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha de la j -ésima disposición del crédito.
$s_k=$	Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, que transcurre entre la fecha en que surte efecto el contrato y la fecha del k -ésimo pago.
\sum	Símbolo utilizado para expresar la suma de las cantidades indicadas.

Nota:

1/ Se puede consultar en: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-21-2009/%7B29285862-EDE0-567A-BAFB-D261406641A3%7D.pdf>

2.1.2 Publicación de Reportes de Indicadores Básicos de Productos de Crédito

Para proveer a los usuarios finales de servicios financieros y a los analistas información sobre las condiciones en las que se otorgan distintos tipos de crédito, el Banco de México ha desarrollado un conjunto de Reportes de Indicadores Básicos (RIB) para diferentes tipos de crédito.⁹ Estos reportes contienen indicadores de las condiciones de oferta de los créditos, tales como tasas de interés, monto promedio y plazo, a nivel industria y a nivel de intermediarios específicos. El Banco de México publica RIB i) de tarjetas de crédito; ii) de crédito automotriz; iii) de crédito de nómina; iv) de créditos personales; v) de créditos a las pequeñas y medianas empresas (PYMES); y vi) de créditos para la adquisición de vivienda.¹⁰

⁹ La publicación de estos reportes se hace al amparo del artículo 4 Bis 2 de la LTOSF que establece que el Banco de México publicará información e indicadores sobre el comportamiento de las tasas de interés y comisiones.

¹⁰ Los RIB pueden consultarse en la siguiente liga: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/indicadores-basicos-credito-c.html>. Los RIB se basan en reportes regulatorios que las instituciones de crédito hacen tanto al Banco de México como a la CNBV. Las instituciones reportan bimestralmente datos individuales de los créditos revolventes (tarjeta de créditos) y no revolventes (créditos de nómina, automotriz y personales); de manera similar, reportan mensualmente a la CNBV, información individualizada de créditos

La mayor parte de los países publican información estadística por tipos de créditos.¹¹ En México existe la particularidad de que, adicionalmente, se hace a nivel de institución y la forma en que se presenta permite hacer comparaciones entre oferentes.

Para presentar comparaciones que le sean de mayor utilidad a los usuarios y analistas, los RIB se enfocan en la llamada *cartera comparable*,¹² la cual incluye los créditos estándar de cada tipo, en los términos en que se ofrecen al público en general. En el caso de los créditos no revolventes, se enfatiza el comportamiento de los créditos otorgados durante el último año para reflejar de mejor manera las condiciones recientes. Adicionalmente, para realizar agregaciones de la tasa de interés a nivel sistema, institución o grupo de cliente, se utiliza el concepto de *tasa de interés efectiva*, la cual proviene de calcular el promedio ponderado por saldo de las tasas de interés individuales; se considera que este indicador refleja las condiciones de crédito de la cartera en su conjunto.

El Banco de México determinó publicar 2 reportes al año para cada tipo de producto de crédito considerado, uno cada semestre; las publicaciones se hacen de manera escalonada. Esto, así como los procesos cuidadosos de validación de datos que se siguen en su elaboración, ocasiona que las fechas de publicación de los RIB sean heterogéneas.¹³ De julio de 2017 a la fecha, se han publicado 12 RIB.

hipotecarios y a empresas. El Banco de México utiliza esta información individualizada en la elaboración de los RIB, para lo cual se llevan cabo diversas agregaciones.

¹¹ Algunos ejemplos son Estados Unidos (<https://www.federalreserve.gov/releases/g19/current/default.htm>); Inglaterra (<https://www.bankofengland.co.uk/credit-conditions-survey/2018/2018-q2>); Chile (<http://www.bcentral.cl/web/guest/tasa-de-interes>); Brasil (https://www.bcb.gov.br/ingles/estabilidade/2018_10/fsrFinSysOverview.pdf)

¹² Este es un concepto diseñado por el Banco de México para permitir mejores comparaciones. Para conformar la cartera comparable se excluye de la cartera total a los créditos ofrecidos a clientes relacionados con la institución otorgante y a los créditos cuyas condiciones han cambiado posteriormente a haber sido otorgados como resultado del comportamiento de los clientes, como los atrasados y los reestructurados. En algunos casos, se excluyen también productos que no tienen las características estándar que marca el mercado; estos criterios de exclusión dependen del tipo de crédito.

¹³ Cabe señalar que el Banco de México ha puesto disponible la información que se utiliza en la elaboración de los RIB en la herramienta “análisis dinámico de indicadores de crédito” ubicada en la siguiente liga: <http://www.banxico.org.mx/PortalTranspCompSistFin/>. La información en este sitio es más oportuna que la publicación de los RIB. Ver sección 2.1.3 de este mismo Informe.

Cuadro 2.1
Publicaciones de los Reportes de Indicadores Básicos de julio de 2017 a la fecha

Segmento	Fecha de los datos de los RIB de productos de crédito	Fecha de Publicación
Crédito automotriz	30/04/2017	07/11/2017
	31/10/2017	13/06/2018
Crédito PYME ¹⁴	31/07/2017	30/08/2018
Créditos a la vivienda	31/05/2017	29/12/2017
	30/09/2017	05/09/2018
Créditos de nómina	30/06/2017	29/12/2017
	31/12/2017	07/09/2018
Créditos personales	28/02/2017	02/08/2017
	31/08/2017	03/09/2018
Tarjetas de crédito	31/12/2016	01/08/2017
	30/06/2017	08/11/2017
	31/12/2017	13/09/2018

A continuación, se presentan, a manera de ilustración, algunos indicadores destacados de los últimos RIB publicados.

2.1.2.1 Reporte de Indicadores Básicos de Tarjeta de Crédito

El Reporte de Indicadores Básicos de Tarjeta de Crédito presenta información de tasas y comisiones para todos los emisores bancarios y para otros intermediarios regulados asociados a un banco. El reporte se basa en el concepto de cartera comparable antes descrito y presenta indicadores para diferentes segmentaciones tales como clientes totaleros y no totaleros y clientes que toman promociones, así como por tipo de tarjeta, clásica, oro y platino. El reporte incluye cuadros que permiten comparar las tasas de interés que cada institución fija para el conjunto de sus productos de tarjeta de crédito.

A continuación, se presentan algunos indicadores contenidos en el reporte con datos a junio de 2018:

- El saldo total de tarjetas de crédito mostró un crecimiento de 2.1 por ciento real en el último año, menor al de créditos automotrices (10.0 por ciento), créditos de nómina (2.6 por ciento) y créditos personales (2.3 por ciento).

¹⁴ Recientemente, la CNBV llevó a cabo un rediseño del reporte regulatorio de créditos a empresas; esto se ha traducido en revisiones a la información por lo que no ha sido posible publicar el RIB de PYMES de manera regular.

- La morosidad fue de 5.3 por ciento, la más elevada después de créditos personales. De enero a junio de 2018, el índice de morosidad y el índice de morosidad ajustado se han mantenido estables.
- El índice de Herfindahl-Hirschman (IHH) mide cómo se distribuye el saldo del crédito otorgado entre los distintos oferentes. Mayores niveles del mismo están asociados con una distribución más concentrada en menos oferentes.¹⁵ El IHH de tarjetas de crédito fue de 2,027 puntos, menor al de créditos de nómina y al de créditos automotrices. La participación acumulada de los 2 oferentes más grandes fue de 57.4 por ciento y el de los 5 más grandes fue de 87.4 por ciento. En ambos casos mostró una reducción.
- La Tasa Efectiva Promedio Ponderada por saldo (TEPP) de la cartera comparable para el total de clientes (incluyendo totaleros y no totaleros) fue de 25.3 por ciento a junio de 2018, prácticamente sin cambio respecto a la registrada en junio de 2017, de 25.4 por ciento.¹⁶

Cuadro 2.2
Indicadores de la cartera comparable de tarjetas de crédito a junio de 2018:
Indicadores por tipo de tarjeta

	Clientes totaleros y no-totaleros					Clientes no-totaleros				
	Número de tarjetas	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)	Tasa Efectiva Promedio Ponderado por saldo (%)	Límite de crédito promedio	Anualidad promedio	Número de tarjetas	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)	Tasa Efectiva Promedio Ponderado por saldo (%)	Límite de crédito promedio	Anualidad promedio
Total	18,141,233	328,530	25.3	54,231	785	9,322,595	244,158	34.0	49,388	762
Clásica	10,542,698	124,012	28.8	35,087	475	5,512,709	90,652	39.5	31,061	455
Oro	5,650,499	116,191	26.3	59,359	777	2,845,943	86,918	35.1	55,583	797
Platino	1,932,709	88,273	19.0	144,028	2,507	958,077	66,555	25.2	136,689	2,434
Básica	15,327	54	31.1	8,640	0	5,866	33	50.5	8,407	0

Nota: Las tarjetas básicas constituyen el 0.08 por ciento del total de tarjetas vigentes a junio de 2018, por lo que se consideran no representativas para los fines de este reporte.

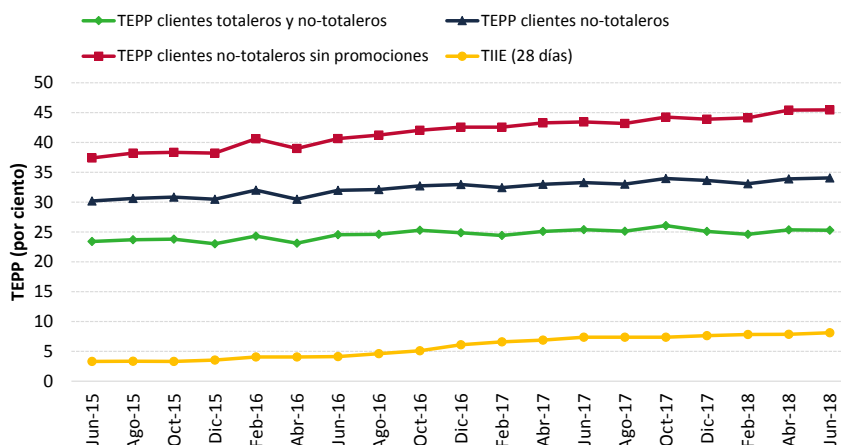
Fuente: Elaborado con datos proporcionados por las instituciones de crédito, cifras sujetas a revisión.

- La TEPP para los clientes no totaleros (los que pagan interés) incluyendo promociones a junio de 2018 fue de 34.0 por ciento, mientras que la TEPP de clientes no totaleros sin promociones fue de 45.4 por ciento.
- Continúa la tendencia al alza de la TEPP de clientes no-totaleros sin promociones que comenzó en abril de 2016, mientras que la TEPP del total de clientes y la TEPP de los clientes no-totaleros se ha estabilizado desde diciembre de 2017.

¹⁵ El índice de Herfindahl-Hirschman (IHH) se obtiene de sumar las participaciones en el saldo de todos los oferentes elevadas al cuadrado; en el análisis de fusiones en México, la COFECE ha establecido límites del IHH para autorizar una fusión: el nivel resultante debe ser menor a 2,000 puntos o el incremento menor a 75 puntos (DOF, 24 de julio de 1998).

¹⁶ Se define como totaleros a los clientes que pagan su saldo completo al final del mes, de modo que no pagan intereses; se define como no totaleros a los clientes que tienen un saldo sin pagar a fin de mes por lo que pagan intereses positivos. La inclusión de los clientes que no pagan intereses en el cálculo de la TEPP del sistema implica que la tasa de interés que pagan los no totaleros es más elevada.

Gráfica 2.3
Evolución de diferentes tasas de interés efectivas para el sistema



Fuente: Elaborado con datos proporcionados por las instituciones de crédito, cifras sujetas a revisión

- De abril de 2016 a junio de 2018, la TEPP de clientes no totaleros (sin promociones) aumentó 6.5 puntos porcentuales; en el mismo período la TIIE a 28 días aumentó 4.0 puntos porcentuales. En el Cuadro 8.1 Anexo, se muestran características promedio de los términos de crédito de las tarjetas desagregadas por institución otorgante.

2.1.2.2 Reporte de Indicadores Básicos de Créditos de Nómina

El Reporte de Indicadores Básicos de créditos de nómina presenta información sobre los créditos ofrecidos por bancos comerciales y otras entidades financieras reguladas. El reporte incluye indicadores de tasa, plazo, monto del crédito y saldos, entre otros. El último reporte contiene información a junio de 2018. De dicho reporte se desprende de manera destacada lo siguiente:

- De junio de 2017 a junio de 2018, el saldo del crédito de nómina otorgado por la banca múltiple presentó un incremento de 2.6 por ciento en términos reales, en contraste a la caída del año previo. El crédito de nómina tiene un índice de morosidad de 3.0 por ciento, el segundo más bajo de los créditos al consumo. Es el único de los créditos al consumo que ha presentado una tendencia a la baja en el índice de morosidad ajustado (IMORA), pasando de 12.4 a 11 por ciento.
- La base de este reporte la constituye la *cartera comparable*.¹⁷ La tasa promedio ponderado de la cartera comparable total fue de 24.4 por ciento, el monto promedio de 67.4 mil pesos y el plazo promedio de 47 meses.

¹⁷ La cartera comparable solamente incluye créditos de nómina similares, de modo que las comparaciones se realicen entre servicios homogéneos; para conformar la cartera comparable, se excluyen los siguientes créditos:

Cuadro 2.3
Indicadores de la cartera comparable de créditos de nómina a junio de 2018

	Número de Créditos	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)	Monto promedio a la originación del crédito (pesos)	Plazo promedio del crédito (meses)	Tasa promedio ponderado por saldo (%)	Tasa mediana de la distribución del saldo (%)
Total de créditos a junio de 2018	4,287,709	217,205	67,376	47	24.4	23.5
Otorgados en el último año reportado	2,441,280	150,183	69,310	46	24.7	24.0
a) Importe original de hasta 40,000 pesos	1,273,583	31,662	18,370	42	27.8	25.0
b) Importe original mayor a 40,000 pesos	1,167,697	118,521	124,868	50	23.8	23.5
Otorgados en el último mes reportado	387,156	28,748	74,068	45	25.2	25.0

Notas: La tasa mediana de la distribución del saldo indica que el 50 por ciento del saldo se otorgó a una tasa menor o igual a la reportada. El total de créditos se refiere al total de créditos vigentes en junio de 2018, independientemente de la fecha en que fueron otorgados. Los créditos otorgados en el último año fueron los otorgados entre julio de 2017 y junio de 2018. Los créditos otorgados en el último mes fueron los otorgados en junio de 2018.

Fuente: Elaborado con datos a junio de 2018. Cifras sujetas a revisión.

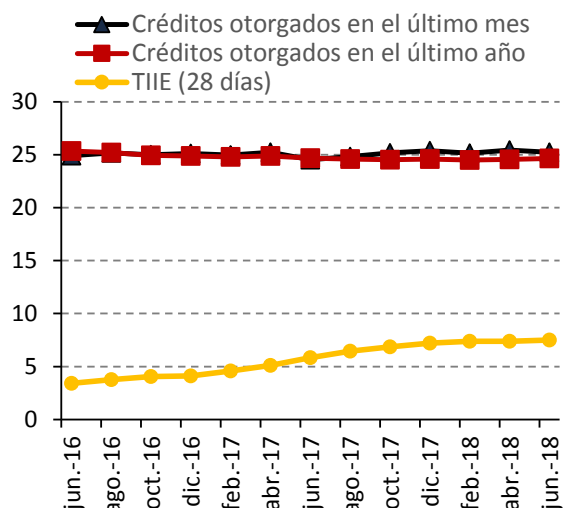
- Un indicador de la evolución de las tasas de interés se obtiene al analizar los créditos de la cartera comparable otorgados durante el último año.¹⁸ La tasa de interés promedio ponderado por saldo de los créditos que se otorgaron entre julio de 2017 y junio de 2018 fue de 24.7 por ciento, el mismo valor observado en junio de 2017.
- La tasa promedio ponderado de los créditos otorgados de julio 2017 a junio de 2018 presentó una tendencia estable a lo largo del periodo; en ese lapso, la TIIE a 28 días tuvo un incremento de 72 puntos base.
- El monto promedio de los créditos de nómina se incrementó de 61.1 mil pesos (corrientes) en junio de 2017 a 69.3 mil pesos en junio de 2018. Esto significó un incremento de 8.5 por ciento en términos reales. En este periodo, el plazo promedio de los créditos aumentó de 42 a 46 meses. En el Cuadro 8.2 anexo se muestran características promedio de los términos de créditos de nómina ofrecidos por cada institución.

los ofrecidos a empleados del grupo financiero, los atrasados o mora, los reestructurados, los que no están denominados en moneda nacional, los que exigen una garantía física, los que tienen tasa cero, los que tienen un monto menor a 2 mil de pesos o fueron otorgados a un plazo menor a 2 meses.

¹⁸ Otorgados entre julio de 2017 y junio de 2018, y que continuaban en operación al 31 de junio de 2018.

Gráfica 2.4
Evolución de la tasa promedio ponderado por saldo de la cartera comparable de créditos de nómina

Evolución de tasas de interés (por ciento)



Fuente: Elaborado con datos a junio de 2018. Cifras sujetas a revisión.

2.1.2.3 Reporte de Indicadores Básicos de Crédito Automotriz

El Reporte de Indicadores Básicos de Crédito Automotriz presenta información sobre las condiciones de mercado para cada intermediario bancario y otros intermediarios regulados asociados a un banco que otorgan créditos automotrices. El reporte se elaboró con la información correspondiente a créditos para la adquisición de automóviles nuevos y usados para fines particulares, que en abril de 2018 se encontraban al corriente en sus pagos. El reporte incluye indicadores descriptivos del mercado, como el número de créditos, plazo del crédito, saldo y monto del crédito otorgado. Del último reporte, con datos a abril de 2018, se destaca lo siguiente:

- De abril de 2017 a abril de 2018, el saldo del crédito automotriz otorgado por la banca múltiple creció a una tasa real de 10.6 por ciento, la más elevada de las correspondientes a otros créditos al consumo, y representa el 12.7 por ciento de la cartera total de crédito al consumo.¹⁹
- El crédito automotriz tuvo un índice de morosidad de 1.8 por ciento, el más bajo de los créditos de consumo.
- La base de este reporte la constituye la *cartera comparable* que, en abril de 2018, estuvo conformada por 1,792.3 mil créditos vigentes con un saldo de 239.9 miles de millones

¹⁹ De acuerdo con datos contables provenientes de la CNBV.

de pesos. La tasa promedio ponderado de la cartera comparable total fue de 12.4 por ciento, el monto promedio de 195.4 mil pesos y el plazo promedio de 54 meses.²⁰

- Debido a la importancia de las armadoras, la información presentada incluye 2 rubros, el del financiamiento otorgado por la banca tradicional y el correspondiente a las armadoras.²¹

Cuadro 2.4
Indicadores de la cartera comparable de crédito automotriz a abril de 2018

	Número de Créditos	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)	Monto promedio a la originación del crédito (pesos)	Plazo promedio del crédito (meses)	Tasa promedio ponderado por saldo (%)	Tasa mediana de la distribución del saldo (%)
Total de créditos a abril 2018	1,792,320	239,908	195,432	54	12.4	12.8
Otorgados en el último año reportado	640,690	117,854	206,866	53	13.2	13.5
a) Banca tradicional	316,196	60,741	210,487	53	13.1	13.2
b) Instituciones asociadas a armadoras	324,494	57,113	203,338	52	13.2	14.5
Otorgados en el último mes reportado	48,264	10,056	210,166	52	13.2	13.7

Notas: La tasa mediana de la distribución del saldo indica que el 50 por ciento del saldo se otorgó a una tasa menor o igual a la reportada.

El total de créditos se refiere al total de créditos vigentes en abril de 2018, independientemente de la fecha en que fueron otorgados.

Los créditos otorgados en el último año fueron los otorgados entre mayo de 2017 y abril de 2018.

Los créditos otorgados en el último mes fueron los otorgados en abril de 2018.

Fuente: Elaborado con datos a abril de 2018. Cifras sujetas a revisión.

- Un indicador de la evolución de las tasas de interés se obtiene al analizar los créditos de la cartera comparable otorgados durante el último año.²² La tasa de interés promedio ponderado por saldo de los créditos otorgados en dicho periodo fue de 13.2 por ciento; en abril de 2017 el mismo indicador fue de 11.9 por ciento. La tasa promedio ponderado de las armadoras fue 13.2 por ciento, 0.1 puntos porcentuales mayor que la tasa promedio ponderado de la banca tradicional (13.1 por ciento). En comparación, en octubre de 2017, la TPPS de las armadoras fue de 12.2 por ciento mientras que la de la banca tradicional fue de 13.1 por ciento.²³
- Las tasas de interés promedio ponderado por saldo han presentado una tendencia al alza en los últimos 2 años y la tasa de interés promedio ponderado por saldo de los

²⁰ La cartera comparable solamente incluye créditos automotrices similares, de modo que las comparaciones se realicen entre servicios más homogéneos; para conformar la cartera comparable, se excluyen los siguientes créditos: los ofrecidos a empleados del grupo financiero, los atrasados o mora, los reestructurados, los que no están denominados en moneda nacional, aquéllos para los que el valor del auto es menor o igual a 30 mil pesos, y los que tienen como objetivo la adquisición de un automóvil con fines comerciales.

²¹ Las instituciones armadoras (Ford Credit de México, S.A. de C.V. SOFOM, E.R.; GM Financiera de México, S.A. de C.V. SOFOM, E.R.; y NR Finance México, S.A. de C.V. SOFOM, E.R.) comenzaron a reportar información a Banco de México por cambios en la reforma financiera. Las armadoras otorgaron la mitad de los créditos en el último año.

²² Otorgados entre mayo de 2017 y abril de 2018 y que continuaban vigentes al 30 de abril de 2018.

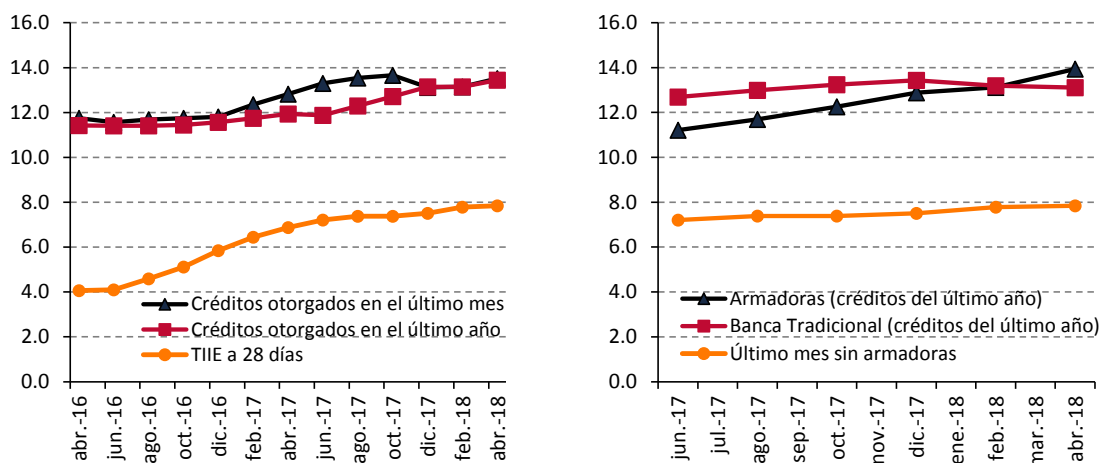
²³ En abril de 2017, un año antes de la fecha considerada para el reporte, las instituciones aún no reportaban información a nivel crédito sobre créditos automotrices a Banco de México. Se utiliza como referencia el periodo de octubre de 2017, un semestre antes.

créditos otorgados en el último mes ha mostrado un descenso desde agosto de 2017. Cuando separamos a las armadoras de la banca tradicional, se puede observar que la tasa de interés de la banca tradicional ha ido disminuyendo y la de las armadoras se ha incrementado hasta llegar a un nivel muy cercano. EL comportamiento de las tasas activas de las armadoras puede estar asociado a que su costo de fondeo está ligado a las tasas de mercado.

- Todas las instituciones presentaron un crecimiento en sus tasas promedio ponderado por saldo con respecto al año anterior.²⁴ En el Cuadro 8.3 del Anexo se presentan características de los términos de créditos automotrices a nivel de institución.

Gráfica 2.5

Evolución de la tasa promedio ponderado por saldo del crédito automotriz
 a) Evolución de tasas de interés (Por ciento)
 b) Evolución de tasas de interés para Banca Tradicional y Armadoras (Por ciento)



Nota: los valores correspondientes a octubre de 2017 consideran un cambio a nivel de filtrado, incluyendo, ahora, autos con valores mayores a 500 mil pesos.

Fuente: Elaborado con datos a abril de 2018. Cifras sujetas a revisión.

2.1.2.4 Reporte de Indicadores Básicos de Créditos Personales

El Reporte de Indicadores Básicos de Créditos Personales presenta información sobre las condiciones de competencia e indicadores básicos por institución y agregados del mercado, de créditos personales ofrecidos por instituciones bancarias y entidades reguladas asociadas a un banco.²⁵ El reporte incluye indicadores de tasa, plazo, importe original y

²⁴ Se toma como punto de comparación la TPPS en abril de 2017 de los créditos otorgados entre mayo de 2016 y abril de 2017.

²⁵ Antes de junio de 2017, se presentaba de forma conjunta observaciones de microcréditos individuales y créditos personales. Después de esta fecha, una modificación en la fuente utilizada permitió la separación de microcréditos individuales de los créditos personales y su integración a la cartera de microcréditos (que agrupa tanto a microcréditos individuales como a microcréditos grupales). Para aprovechar esta nueva característica

saldos, entre otros. El último reporte contiene información a febrero de 2018. De él se destaca lo siguiente:

- Además de créditos personales, en este reporte se presentan indicadores de microcréditos (individuales y grupales) e indicadores de pérdida esperada como fracción del saldo.²⁶
- En febrero de 2018, los créditos personales representaron el 21.7 por ciento de la cartera total de crédito al consumo otorgada por entidades reguladas. La morosidad de estos créditos ha aumentado gradualmente, alcanzando un valor de 6.3 por ciento.
- El reporte se basa en los créditos que conforman la *cartera comparable del último año*.²⁷ La tasa de interés promedio ponderado por saldo de la cartera de créditos personales (sin microcréditos) fue de 35.3 por ciento; el monto promedio fue de 18.6 mil pesos y el plazo promedio de 21 meses. También, presenta una pérdida esperada de 5.1 por ciento del saldo.

Cuadro 2.5
Indicadores de la cartera comparable de créditos personales (sin microcréditos) a febrero de 2018

	Número de Créditos	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)	Monto promedio a la originación del crédito (pesos)	Plazo promedio del crédito (meses)	Tasa promedio ponderado por saldo (%)	Pérdida esperada (% del saldo)
Total de créditos a febrero 2018	8,403,104	150,877	25,873	24	32.1	5.0
Otorgados en el último año reportado	6,557,470	101,334	18,589	21	35.3	5.1
a) Importe menor a 5,000 pesos	3,277,075	4,860	1,767	16	68.1	7.1
b) Importe original entre 5,000 y 25,000 pesos	2,515,846	21,379	10,512	22	58.5	7.2
i) Plazo menor a 24 meses	1,763,632	13,123	9,594	17	63.5	7.8
ii) Plazo mayor a 24 meses	752,214	8,256	12,662	32	50.7	6.3
c) Importe mayor a 25,000 pesos	764,549	75,095	117,271	42	26.6	4.4
Otorgados en el último mes reportado	1,488,654	14,394	10,036	11	41.9	6.2

El total de créditos se refiere al total de créditos vigentes al 28 de febrero de 2018, independientemente de la fecha en que fueron otorgados.

Los créditos otorgados en el último año fueron los otorgados entre marzo de 2017 y febrero de 2018 y que seguían en operación al 28 de febrero de 2018.

Los créditos otorgados en el último mes fueron los otorgados en febrero de 2018.

Fuente: Elaborado con datos a febrero de 2018, proporcionados por las instituciones de crédito al 26 de abril de 2018. Cifras sujetas a revisión.

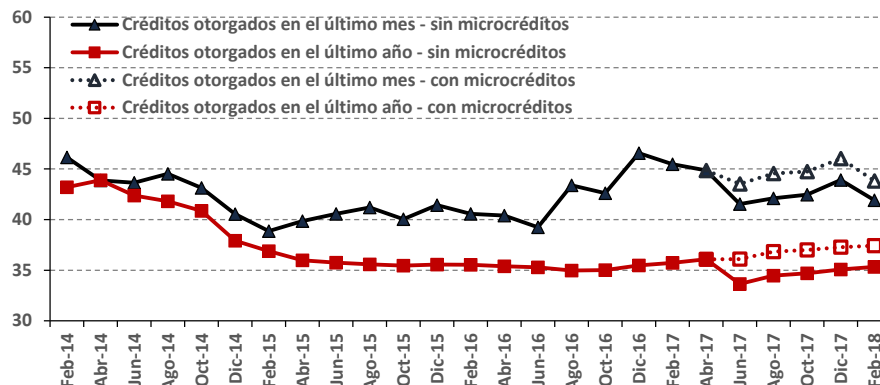
de la información, a partir del reporte que se basa en datos a agosto de 2017, se publicaron tanto indicadores de créditos personales, como una sección de microcréditos individuales y grupales.

²⁶ En junio de 2017 ocurrieron cambios en los formularios de información que ahora permiten la separación de microcréditos individuales y créditos personales; antes se reportaban en conjunto.

²⁷ La cartera comparable solamente incluye créditos personales similares, de modo que las comparaciones se realicen entre servicios homogéneos; para conformar la cartera comparable se excluyen los siguientes créditos: los ofrecidos a empleados del grupo financiero, los atrasados o mora, los reestructurados, los que no están denominados en moneda nacional, los que tienen tasa cero y los que tienen un monto mayor a un millón de pesos.

Desde 2016, la tendencia de las tasas de interés promedio ponderado por saldo de los créditos otorgados en el último año ha sido ascendente.²⁸

Gráfica 2.6
Evolución de la tasa promedio ponderado por saldo de los créditos personales
(por ciento)



Fuente: Elaborado con datos a febrero de 2018. Cifras sujetas a revisión. La información de créditos personales anterior a junio de 2017 contiene observaciones de microcréditos individuales. De manera ilustrativa, se muestran las tasas promedio ponderado del último año y el último mes de la cartera combinada de créditos personales y microcréditos individuales para junio y agosto de 2017 con líneas punteadas.

- La tasa promedio ponderada por saldo de microcréditos grupales otorgados en el último año fue de 88.7 por ciento, mientras que la de microcréditos individuales fue de 80.2 por ciento. En el Cuadro 8.4 del Anexo se muestran los términos de crédito promedio a nivel institución.

2.1.2.5 Reporte de Indicadores Básicos de Créditos a la Vivienda

El Reporte de Indicadores Básicos de Créditos a la Vivienda contiene información de las tasas de interés cobradas por los intermediarios bancarios. Al basarse en el concepto de *cartera comparable*, excluye del análisis los créditos otorgados a clientes relacionados con el prestamista, los créditos con atrasos o vencidos, los reestructurados y los otorgados por la banca comercial en coparticipación con los ONAVIS²⁹ (ej. Infonavit Total, Segundo Crédito Infonavit, Mejoravit, Respalados2M, etc.), ya que sus términos son determinados, por dichos organismos, con base en los derechos laborales y otros criterios de política pública. El reporte se centra en los créditos denominados en pesos y otorgados a tasa fija, ya que representan la mayoría de la cartera.

²⁸ La reclasificación de los microcréditos cambió el nivel de las tasas, pero no la tendencia.

²⁹ Organismos Nacionales de Vivienda

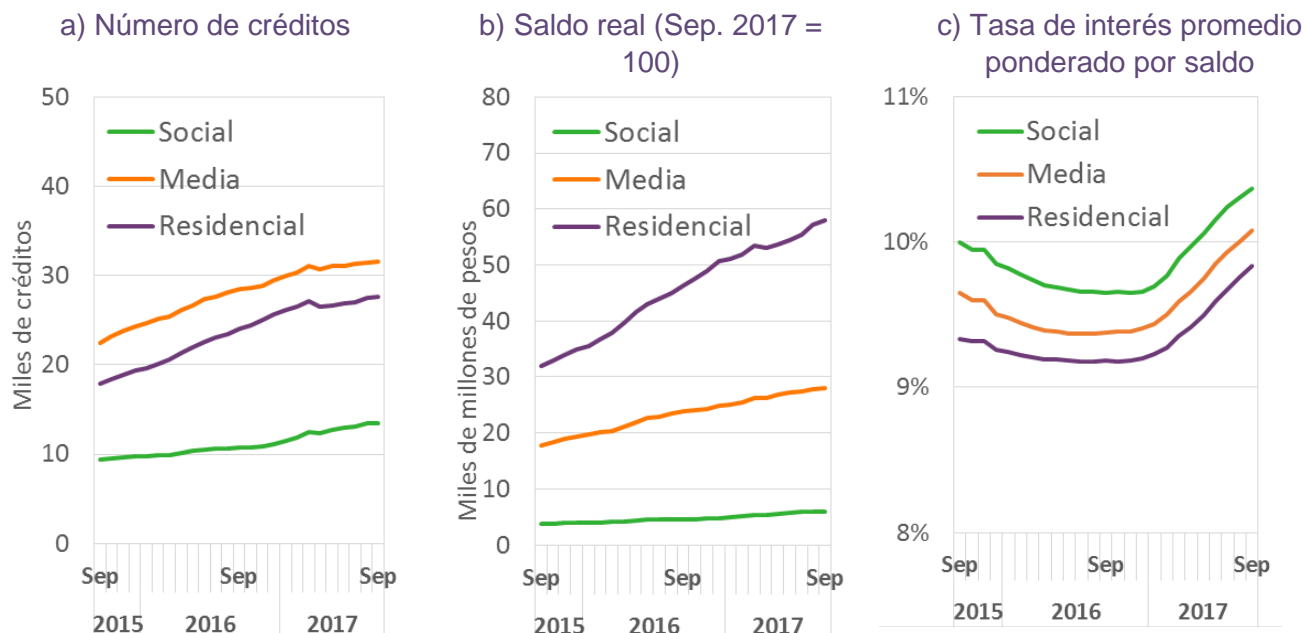
Los créditos a la vivienda se pueden clasificar de acuerdo con su destino, incluyendo adquisición de vivienda, autoconstrucción, mejoras a la vivienda, liquidez y pago de pasivos. Para estos tipos de crédito, se hacen comparaciones de la tasa de interés promedio ponderada por saldo para cada institución. De acuerdo al último reporte publicado, con información a septiembre de 2017,³⁰ se destaca lo siguiente:

- El análisis se centra en los créditos para la adquisición de vivienda ya que representan el 84.1 por ciento del saldo de la cartera comparable de los créditos otorgados en el último año. Destaca el crecimiento reciente de los créditos destinados a pagar pasivos hipotecarios.
- Respecto a los créditos destinados a la adquisición de vivienda otorgados entre octubre de 2016 y septiembre de 2017, se observa que:
 - La cartera comparable estuvo conformada por 72,554 préstamos por un monto de 92,161 millones de pesos nominales. El monto de crédito otorgado promedio fue de 1.3 millones de pesos, el plazo promedio fue de 19 años y la tasa promedio ponderado por saldo fue de 9.9 por ciento.
 - El 63.0 por ciento del saldo total de los créditos antes mencionados se dirigió a la adquisición de bienes inmuebles residenciales, 30.5 por ciento a vivienda media y el 6.5 por ciento a vivienda de interés social.
 - La tasa de interés se ha incrementado en todos los segmentos. En el Cuadro 8.5 Anexo se presentan los términos de crédito promedio a nivel de institución.

³⁰ El Banco de México ha llevado un proceso de revisión y validación de los datos que las instituciones le reportan a CNBV; en particular, se ha mejorado la calidad de los datos correspondientes a los créditos otorgados en coparticipación entre la banca comercial y los ONAVIS, así como los destinados para mejoras a la vivienda.

Gráfica 2.7

Evolución del número, saldo y tasa de interés de créditos para adquisición de vivienda de la banca comercial del último año^{1/}



1/ Créditos vigentes en septiembre de 2017. Se suman los créditos otorgados en los últimos 12 meses anteriores a inclusive septiembre del año indicado, denominados en M.N. y a tasa fija. Se excluyen los créditos otorgados a empleados y ex empleados de instituciones financieras, créditos reestructurados, vencidos o con días de atraso y otorgados en coparticipación con ONAVIS, entre otros. Fuente: elaboración propia con datos de CNBV.

2.1.3 Herramientas de análisis dinámico de créditos

El Banco de México desarrolló y ha puesto a disposición del público un portal que permite al usuario analizar y comparar las condiciones en las que las instituciones financieras reguladas otorgan créditos en México.³¹ La herramienta permite realizar análisis tanto a nivel sistema (todas las instituciones juntas) como de instituciones individuales; la herramienta puede ser utilizada para generar 3 tipos de datos: series de tiempo (análisis longitudinales), análisis de dispersión de datos (distribuciones), y segmentaciones con diferentes cortes de datos (análisis multidimensionales). Además, para cada tipo de crédito se incluye una tabla resumen que muestra las principales métricas (ej. número de créditos, saldo total, tasa promedio, etc.) para el sistema y para cada institución. El usuario puede definir el universo de análisis deseado con base en diversos criterios de filtrado y analizar la información por segmentos creados por la combinación de variables como el monto, plazo, aforo, entre otras.

³¹ La herramienta se basa información reportada por las instituciones reguladas al Banco de México (Formularios de Crédito al Consumo) y a la CNBV (Portafolio de Información). Estas bases de datos son las mismas que alimentan los RIB presentados en la sección anterior.

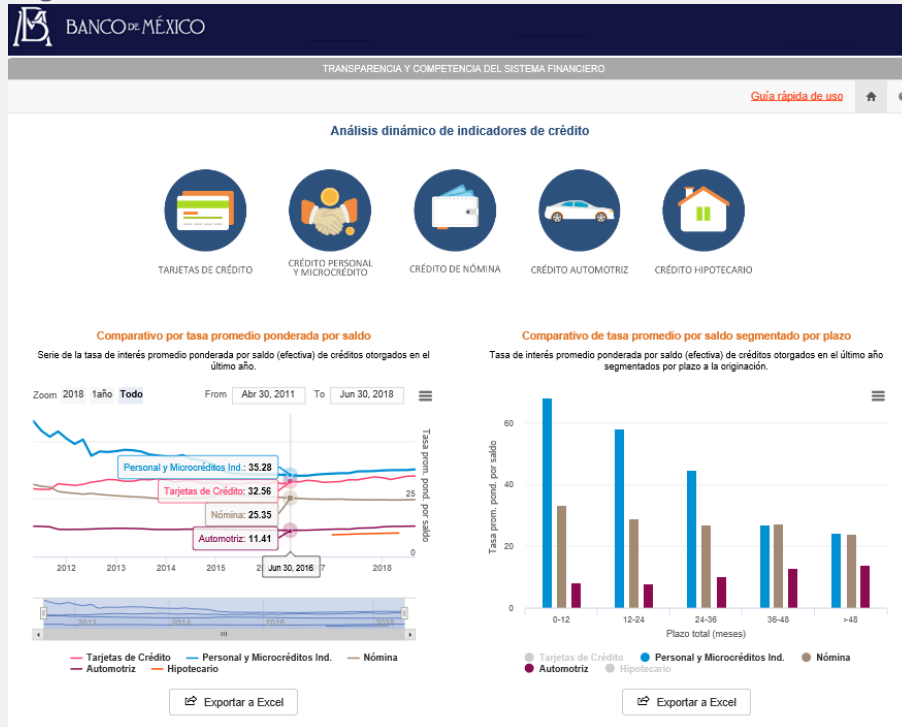
Banco de México

La herramienta incluye información de créditos personales (incorpora microcréditos), créditos de nómina, créditos automotrices, créditos hipotecarios y tarjetas de crédito. El portal está disponible para el público a través del sitio de Internet del Banco de México.³² La siguiente figura ilustra la página de inicio de la aplicación.

³² Se puede consultar en: <http://www.banxico.org.mx/PortalTranspCompSistFin/>

Recuadro 2.2

Página de Inicio de Herramienta de Análisis Dinámico de Créditos

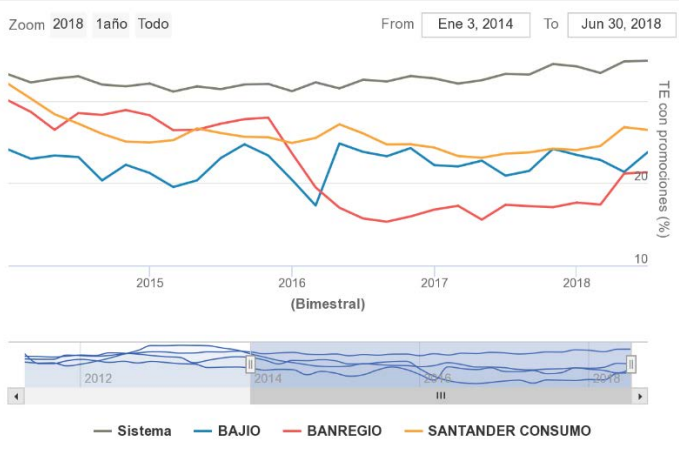


La página de inicio muestra los 5 tipos de crédito que se pueden analizar y los tipos de análisis que se pueden realizar. Para analizar un tipo de crédito en particular, el usuario debe dar clic en alguno de los íconos mostrados en la parte superior.

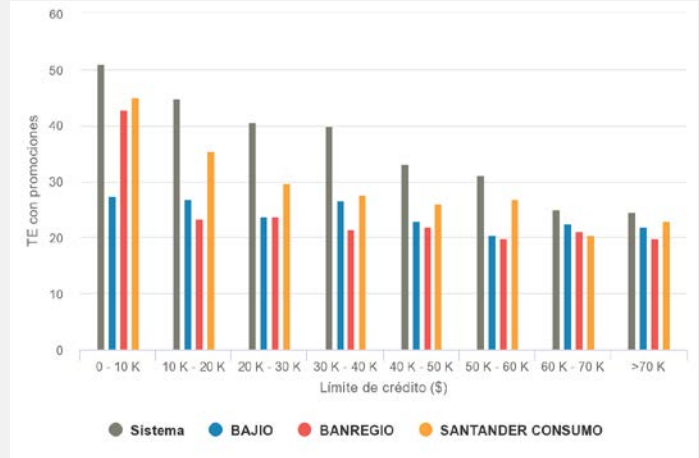
Las gráficas que se muestran de manera automática en los diferentes tipos de análisis, incluyendo la página de inicio, resaltan el comportamiento de la tasa de interés, que es uno de los componentes más importantes para los usuarios. El usuario puede exportar en formato Excel los datos que resultan de cada análisis realizado. Al seleccionar un tipo de crédito en particular, la aplicación muestra los 3 tipos de análisis disponibles y un comparativo de las instituciones financieras con la menor tasa de interés. El siguiente recuadro muestra 2 de los análisis que se pueden realizar con tarjetas de crédito:

Recuadro 2.3

Ejemplo de análisis longitudinal y multidimensional para tarjetas de crédito
a) Evolución de tasas de interés efectivas de tarjetas de crédito



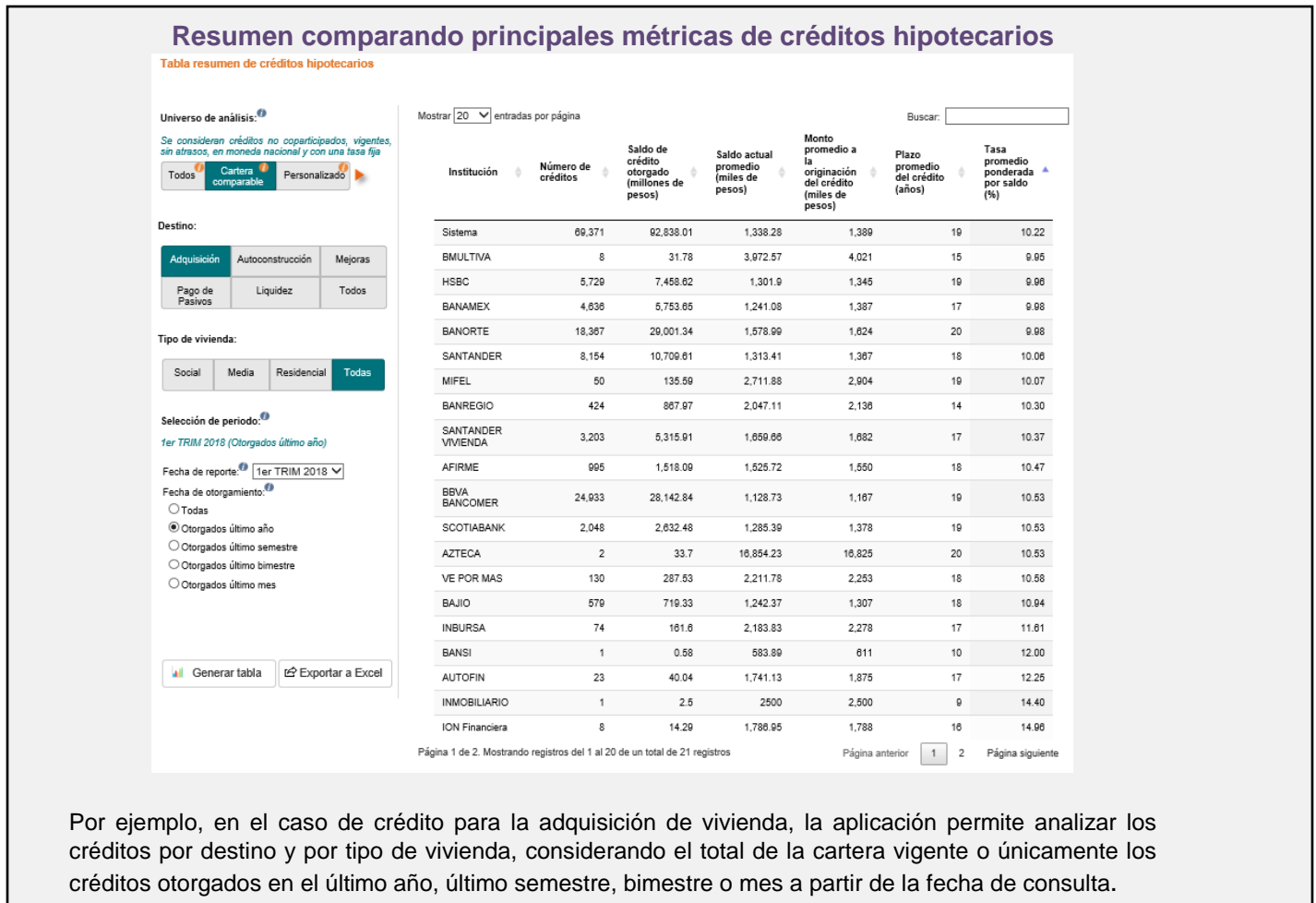
b) Tasas de interés efectivas de tarjetas de crédito segmentadas por límite de crédito



La aplicación permite seleccionar las instituciones que se desean comparar y crear segmentaciones de diferentes tipos, incluyendo por límite de crédito, tipo de cliente (totalero o no totalero), y clase de tarjeta, entre otras.

Por último, el usuario puede obtener un resumen de las métricas más relevantes aplicando diferentes tipos de filtros y seleccionando diferentes periodos.

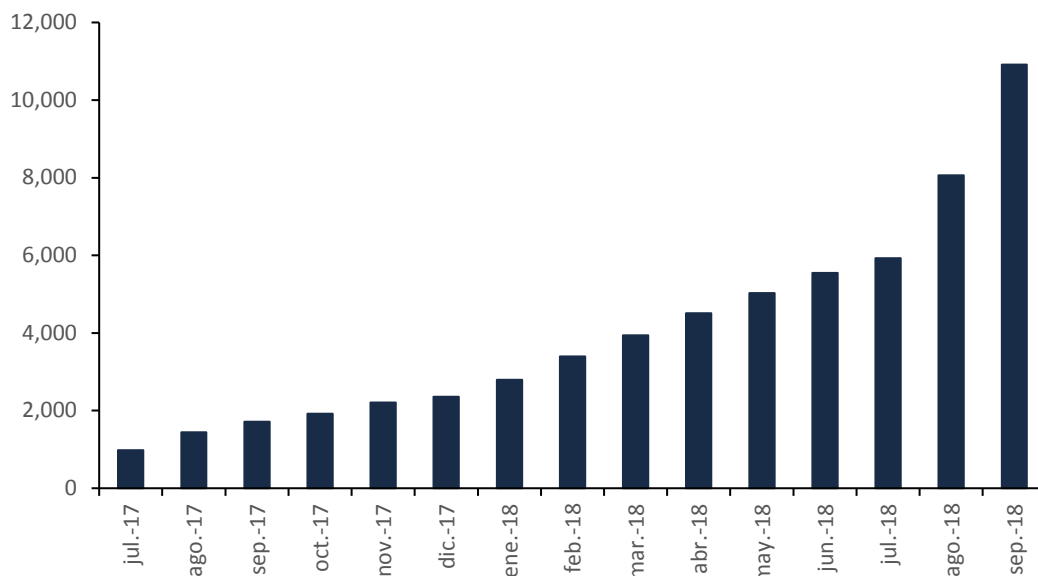
Recuadro 2.4



Por ejemplo, en el caso de crédito para la adquisición de vivienda, la aplicación permite analizar los créditos por destino y por tipo de vivienda, considerando el total de la cartera vigente o únicamente los créditos otorgados en el último año, último semestre, bimestre o mes a partir de la fecha de consulta.

La utilidad de esta herramienta se refleja en el uso creciente que está reportando (ver Gráfica 2.8) y entre sus principales usuarios se encuentran los intermediarios, quienes tienen interés en analizar cómo se comparan sus condiciones de oferta con las de sus competidores.

Gráfica 2.8
Número de visitas al sitio de 'Herramientas de Análisis Dinámico'
 (Cifras acumuladas)



Fuente: Banco de México

2.1.4 Cuadros comparativos que se incluyen en estados de cuenta

Los usuarios de servicios financieros muestran alta inercia y baja movilidad entre proveedores; una vez que ya tienen un producto o servicio, es difícil que decidan cambiarse con otro proveedor.³³ La LTOSF contempla que el Banco de México incluya en los estados de cuenta información comparativa de los costos de los productos y servicios. Así, para facilitar que los clientes que cuentan con una tarjeta de crédito comparen las condiciones que ofrecen otras tarjetas con características similares a la suya, el Banco de México, en coordinación con la CONDUSEF desarrolló cuadros comparativos de los costos de tarjeta de crédito; estos cuadros son incluidos en los estados de cuenta 2 veces al año.³⁴ Esta obligación se había venido cumpliendo desde 2010; sin embargo, durante 2017 y 2018 se rediseñaron los cuadros para que fuera más fácil para los usuarios comprender la información de costos e identificar a los proveedores del servicio que más les convienen.

³³ El Reporte sobre las condiciones de competencia en el mercado de emisión de tarjetas de crédito publicado por el Banco de México en 2013, encontró que, entre 2011 y 2012, un poco más del 5 por ciento de los clientes cambiaron su tarjeta de crédito por una emitida por otra institución (Reporte disponible en: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-las-condiciones-de-competencia-en-l/%7B9A9ADEB4-7D4E-8307-B645-DB78A8A91ADE%7D.pdf>). Conviene señalar que la falta de movilidad no proviene solamente de problema de información.

³⁴ Si bien la LTOSF indica que la obligación de incluir cuadros comparativos en los estados de cuenta corresponde al Banco de México, la regulación del contenido de dichos estados de cuenta es facultad de la CONDUSEF.

Buscando que las comparaciones resulten útiles al usuario que recibe su estado de cuenta, los cuadros incluyen solamente tarjetas de crédito similares a las del usuario. Los productos se segmentan por tipo de tarjeta, en Clásicas, Oro y Platino; asimismo, al interior del grupo de tarjetas Clásicas, se segmentan en 4 categorías de acuerdo con el límite de crédito.

Para facilitar la comprensión, los nuevos cuadros se desarrollaron sobre la base de un estudio que aprovechó los recientes hallazgos de la literatura de comportamiento económico para identificar la alternativa de presentación de la información que resultara más comprensible. La introducción del nuevo cuadro en los estados de cuenta se llevó a cabo en 2 etapas. En la primera, durante 2017, se realizó un cambio radical de formato con respecto al cuadro original, se incluyó un termómetro que muestra los CAT más bajos y más altos del segmento; además, se decidió incluir las 5 tarjetas más baratas y la más cara del segmento correspondiente al cuadro.³⁵ En la segunda etapa, durante 2018, se incluyó en el cuadro información específica de la tarjeta del cliente que recibe el cuadro, de tal manera que éste pudiera compararla con las 5 más baratas y la más cara del segmento.³⁶

A continuación, se muestra un ejemplo de los nuevos cuadros comparativos que se incluyen por primera vez en los estados de cuenta del mes de octubre de 2018. El cuadro solamente incluye información de unas cuantas tarjetas para evitar saturar de información al usuario; sin embargo, para los usuarios interesados, el cuadro incluye una liga a los listados completos de los CAT correspondientes a las tarjetas de cada uno de los segmentos.³⁷ Este es un nuevo servicio ofrecido por el Banco de México.

Se espera que, gracias al nuevo diseño personalizado de los cuadros, los usuarios finales cuenten con más elementos útiles que faciliten la comparación entre su producto y otros disponibles en el mercado y, en consecuencia, se les facilite tomar decisiones sobre los servicios de tarjeta que necesitan y que les ofrece los mayores beneficios.

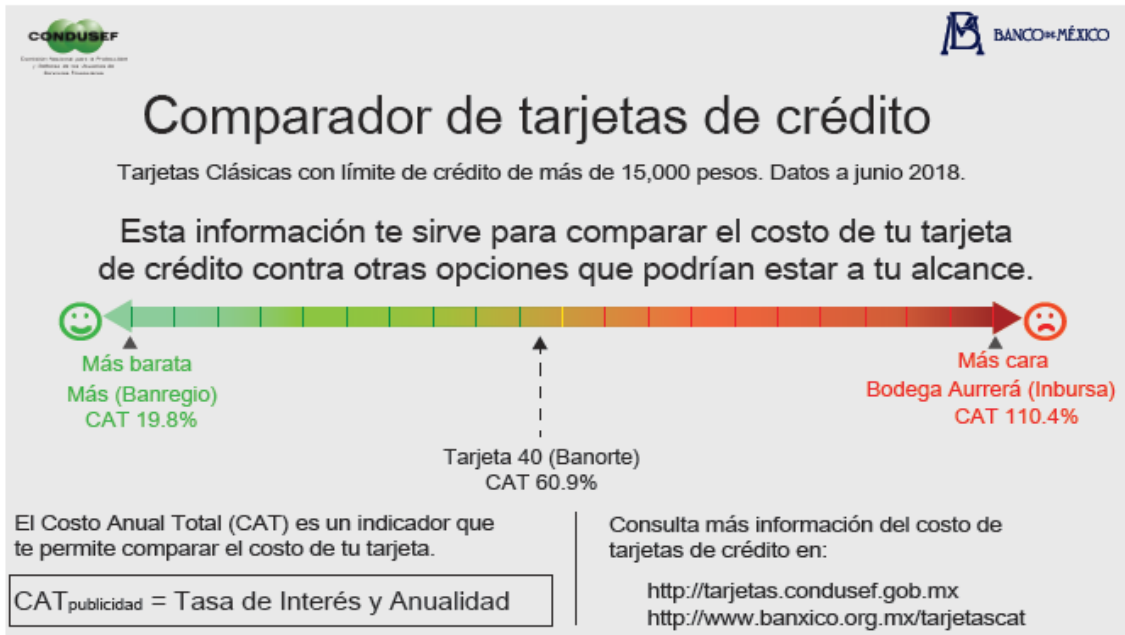
³⁵ Se ha documentado que, en una lista ordenada, los individuos tienden a escoger el primer objeto que cumpla cierto criterio (Glenberg, A.M; M.M. Bradley, J.A. Stevenson, T.A. Kraus, M.J. Tkachuk, A.L. Gretz (1980). "A two-process account of long-term serial position effects". *Journal of Experimental Psychology: Human Learning and Memory*, 6(4), 355-369.). Por ende, el cuadro muestra de manera prominente las 5 tarjetas con menor costo para el usuario, lo cual lo orienta a enfocar su atención en estas, si es que está considerando cambiar de tarjeta.

³⁶ Los cuadros anteriores no incluían las tarjetas más baratas sino las que tenían mayor participación en la cartera de cada banco, para evitar manipulación de los cuadros por parte de las instituciones; además, buscando que todos los emisores entraran al cuadro, en el comparativo sólo se incluía una tarjeta por banco. El nuevo cuadro resume un conjunto amplio de información de forma amigable y fácil de entender, se neutraliza la tendencia de los usuarios a no tomar decisiones cuando estas son complejas o tienen demasiadas opciones.

³⁷ Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/tarjetascatl/>

Ilustración 2.1

Nuevo Cuadro Comparativo de Costos de Tarjetas de Crédito



Posición	Nombre de la tarjeta	Informes ³	Anualidad (\$)	CAT _{publicidad} (%)
1	Más (Banregio)	https://mas.banregio.com	0	19.8
2	Tasa Baja Clásica (Scotiabank)	www.scotiabank.com.mx/tasabaja	529	37.3
3	Linio Scotiabank	www.scotiabank.com.mx/linio	599	44.9
4	Light (Santander)	www.santander.com.mx/tdc/index.html	530	45.8
5	Tarjeta Viva (Scotiabank)	www.scotiabank.com.mx/viva	699	47.4
...				
10	Tarjeta 40 (Banorte)	www.banorte.com/tarjeta40	600	60.9
...				
38	Bodega Aurrerá (Inbursa)	www.inbursa.com/bodegaurrera	500	110.4

Tu tarjeta

• Elaborado con datos reportados por las instituciones de crédito; cifras sujetas a revisión.
 • Los productos están ordenados del CAT de publicidad más bajo al más alto.
 • Las tarjetas consideradas en este cuadro pueden usarse en cualquier comercio que acepte pagos con tarjetas de crédito.
 • Sólo se muestran productos con más del 0.1% del total de tarjetas Clásicas con límite de crédito de más de 15,000 pesos y máximo tres productos por institución.

2.1.5 Sitio de comparación del Costo Anual Total (CAT) de tarjetas de crédito

Durante 2018, la Auditoría Superior de la Federación (ASF) realizó la auditoría 122-GB denominada “Marco institucional de las tasas de interés y de las comisiones de la banca múltiple al sector privado” al Banco de México y a otras autoridades financieras.³⁸ Con el objetivo de fortalecer la información financiera disponible para que los usuarios cuenten con elementos para comparar el costo de los créditos, la ASF recomendó al Banco de México considerar “... ampliar la serie estadística histórica disponible del Costo Anual Total (CAT) para las tarjetas de crédito”. Por ello y considerando que la recomendación resultaría útil para los usuarios, el 28 de septiembre de 2018, el Banco de México publicó las series del CAT de propaganda y publicidad para cada uno de los productos de tarjeta de crédito en el Sistema de Información Económica (SIE).³⁹

El sitio cuenta actualmente con información histórica de 209 productos ofrecidos por 34 instituciones de crédito y Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (SOFOMES) reguladas. Las series presentan información bimestral del CAT desde el segundo bimestre de 2016 hasta la fecha y se actualizan cuando el Banco de México recibe la información correspondiente. El siguiente recuadro ilustra la pantalla del sitio mencionado.

Recuadro 2.5



³⁸ Además de esta recomendación, la ASF realizó otras 2 recomendaciones al Banco de México, una de ellas correspondiente a fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucionales y otra para la simplificación del esquema de comisiones y del registro de las mismas, este último proyecto se detalla en la sección 5.4.3. El texto de las recomendaciones pueden consultarse en <http://www.banxico.org.mx/comisiones/d/%7BE3520CC6-5085-98DD-FA4F-03A9F42FFE01%7D.pdf>

³⁹ Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/SieInternet/consultarDirectorioInternetAction.do?sector=18&accion=consultarCuadro&idCuadro=CF870&locale=es>

La página permite al usuario identificar si la tarjeta es básica, clásica, oro o platinum, así como ver qué institución las ofrece mediante listas desplegadas.⁴⁰ Además, los usuarios pueden descargar la información histórica de todos los productos.

La información sobre los CAT de publicidad y propaganda provista en el sitio web de Banco de México complementa a la que este Instituto Central provee a los usuarios a través de los cuadros comparativos incluidos en los estados de cuenta de tarjetas de crédito. Se espera que esta información ayude a los individuos a tomar sus mejores decisiones sobre las tarjetas de crédito que más les convienen.⁴¹

2.1.6 Base central de información para la comparación del costo del crédito

Los RIB y la herramienta de Análisis Dinámico de Créditos descritos anteriormente, facilitan la comparación de precios y condiciones de otorgamiento de créditos a nivel institución. Esta información a nivel institución es particularmente relevante para los intermediarios que requieren conocer las condiciones de oferta de sus competidores y para los analistas del mercado. Los usuarios finales, además de esta información, requieren indicadores del costo de servicios a nivel de cada producto que se ofrece en el mercado. Más aún, cuando están en el proceso de búsqueda, requieren detalles de los productos específicos adecuados para su perfil y necesidades particulares. Para que la utilidad de la información a nivel producto sea la mayor posible, esta debe ser comprensible, relevante, completa y oportuna. Sin información accesible de calidad, se elevan los costos de búsqueda y se limita la movilidad; esto puede traducirse en que los usuarios consuman productos caros e inadecuados para sus necesidades, lo cual reduce su bienestar.

En muchos países, incluso en México, existen servicios privados y públicos que proveen información para que el cliente compare y elija productos financieros. Sin embargo, en el caso de México, estos servicios presentan ciertas limitaciones. En algunos casos, las bases de datos utilizadas no incluyen todos los productos o no se encuentran actualizadas; en otros casos, las comparaciones no son confiables, los comparadores son complejos de utilizar o la información no es fácilmente comprensible para el usuario. De este modo, aún el usuario responsable que intenta hacer comparaciones de precios utilizando buscadores, puede terminar con un producto caro y no adecuado para sus necesidades.

La LTOSF establece que el Banco de México debe proporcionar información a los usuarios que les permita comprar el costo de los servicios financieros. Considerando esta obligación y por las razones antes expuestas, el Banco de México ha trabajado en el diseño e

⁴⁰ Cabe mencionar que las instituciones que reportan al Banco de México esta información son instituciones de crédito y SOFOMES reguladas.

⁴¹ La Circular 21/2009 establece los requisitos para calcular el CAT de publicidad y propaganda. Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-21-2009/%7B29285862-EDE0-567A-BAFB-D261406641A3%7D.pdf>

implementación de un comparador de precios que contenga información completa de todos los proveedores regulados y de todos los productos de crédito ofrecidos a las personas físicas.

Para la instrumentación de este comparador, ha sido necesario hacer, en coordinación con CONDUSEF, un nuevo requerimiento de información a las instituciones reguladas, el cual contiene información de las características, costos (tasas de interés, CAT, y comisiones) y requisitos de acceso para los siguientes tipos de créditos: tarjetas de crédito, créditos hipotecarios, créditos automotrices, créditos personales, y créditos de nómina. Los intermediarios están obligados a reportar cualquier cambio en las condiciones de oferta de sus productos, de modo que la base esté permanentemente actualizada. Lo anterior permitirá proporcionar a los usuarios información oportuna y con un nivel de granularidad adecuado, que facilite la comparación con base en su perfil (ej. edad, ingreso) y necesidades (ej. monto y plazo requerido, nivel de aforo, etc.). De esta forma, a partir de enero de 2019, los usuarios estarán en posición de utilizar este comparador para tarjetas de crédito; esto les permitirá tomar mejores decisiones sobre este servicio. Adicionalmente, se irán incorporando otros tipos de crédito a esta herramienta en el transcurso del primer semestre de 2019. La siguiente ilustración muestra los resultados del comparador para una búsqueda de tarjeta de crédito.

Ilustración 2.2 Resultados de Comparador para Búsqueda de Tarjetas de Crédito

Busca la mejor opción para una Tarjeta de crédito [Comenzar de nuevo](#)

Mi ingreso mensual es de: \$ 8,000, y quiero una tarjeta: Cualquiera [Opciones avanzadas](#)

Encontramos 39 resultados que se ajustan a tu perfil:

Resultados ordenados por: **CAT** Tasa de interés Anualidad Línea de crédito

1	2	3	4
Tasa de interés: 0%	Tasa de interés: 22.44%	Tasa de interés: 34.78%	Tasa de interés: 40.34%
Costo Anual Total: 0% Costo anualizado en pesos: \$0 ¹	Costo Anual Total: 19% Costo anualizado en pesos: \$1,900 ¹	Costo Anual Total: 47.9% Costo anualizado en pesos: \$4,790 ¹	Costo Anual Total: 50.6% Costo anualizado en pesos: \$5,060 ¹
😊 Costo abajo del promedio	😊 Costo abajo del promedio	😊 Costo abajo del promedio	😊 Costo abajo del promedio
Anualidad \$0	Anualidad \$689	Anualidad \$599	Anualidad \$0
Línea de crédito aproximada: \$3,000	Línea de crédito aproximada: \$2,000	Línea de crédito aproximada: \$7,500	Línea de crédito aproximada: \$5,000
Más detalles >>	Más detalles >>	Más detalles >>	Más detalles >>
	<small>*Transfiere tu saldo</small>	<small>*Transfiere tu saldo</small>	

En paralelo al funcionamiento del comparador del Banco de México, se decidió poner la base de datos que lo alimenta a disposición de empresas privadas que ofrecen servicios de comparación, a través de un mecanismo denominado interfaz de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés). Las bases de datos correspondientes a los distintos tipos de crédito se pondrán a disposición de las empresas mencionadas durante el primer semestre de 2019.

Destaca que, en el diseño de estos servicios, acopio de información y oferta del comparador, el Banco de México está aprovechando, por un lado, la mejor tecnología disponible; por el otro, los hallazgos derivados de economía del comportamiento relacionados con los mejores mecanismos para difundir este tipo de información. Por ejemplo, en el sitio web de comparación de Banco de México se presenta inicialmente información sobre los productos con menor costo, sin asociarlos con el nombre del producto o de la institución que lo ofrece. Lo anterior ayuda a contrarrestar que los usuarios se

decanten por la opción más familiar para ellos, que puede ser relativamente más costosa.⁴² Asimismo, se limita el número de productos mostrados y las características asociadas a cada producto, de forma que no se abrume al usuario con demasiada información de inicio y se facilite su toma de decisión.⁴³ Información más detallada (ej. beneficios, comisiones y seguros) de cada tarjeta también está disponible cuando el usuario selecciona un producto en particular del primer listado de resultados, pero no se muestra en una primera pantalla de resultados.

Tanto el sitio de comparación como la API se planean liberar de manera gradual en los próximos meses, conforme se vaya constituyendo la base de datos de los diferentes tipos de productos.

Este proyecto se realiza de acuerdo con los mejores estándares internacionales. El Reino Unido ha implementado una herramienta similar llamada Midata. Dicha iniciativa, puesta en marcha en abril de 2011, consiste en que los consumidores puedan utilizar su información histórica de transacciones para identificar al proveedor de servicio que les ofrezca el menor precio de acuerdo con el uso de servicios que han tenido anteriormente. Los servicios que cubre son cuentas de depósito, tarjetas de crédito, celulares, gas y luz. Las instituciones pueden participar en el proyecto de manera voluntaria. El servicio estuvo disponible para las cuentas de depósito a partir de marzo de 2015.⁴⁴ Actualmente, un sitio de comparación utiliza esta información Gocompare.⁴⁵ Este país sigue realizando mejoras a Midata. Actualmente, los usuarios deben de conseguir su información y subirla al sitio, pero se está buscando que se pueda utilizar una API para simplificar estos pasos.

2.2 Competencia

El Banco de México ha emprendido acciones que buscan incrementar el grado de competencia entre las instituciones que proveen créditos. Con ese fin, se han limitado

⁴² Se ha documentado que los individuos tienden a preferir lo conocido (sesgo de preferencia por lo conocido (Samuelson, W., & R. Zeckhauser (1988). "Status quo bias in decision making," *Journal of Risk and Uncertainty*, 1(1), 7–59.). Además, al presentarle opciones a los usuarios para que comparen, los oferentes pueden presentar su producto en comparación con otros más costosos, cambiando el punto de referencia de los usuarios, haciéndolo parecer menos costoso (ver Kahneman, D, J. L. Knetsch & R. H. Thaler (1990). "Experimental Tests of the Endowment Effect and the Coase Theorem", *Journal of Political Economy*, 98(6), 1325-1348. y Kahneman, D, J. L. Knetsch & R. H. Thaler (1991). "Anomalies: The Endowment Effect, Loss Aversion, and Status Quo Bias", *Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 193-206.).

⁴³ Se ha documentado que cuando los individuos tienen en sus manos una decisión muy compleja o demasiadas opciones tienden a escoger las opciones ya dadas o a no adquirir un producto o servicio (Iyengar, S. S. & Lepper, M. R. (2000). "When choice is demotivating". *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 995–1006.).

⁴⁴ Se puede consultar en <https://www.gocompare.com/current-accounts/>

⁴⁵ Gocompare es una compañía privada que ofrece servicios de comparación para diversos productos y servicios: cuentas de depósito, provisión de gas y electricidad, seguros, paquetes de telefonía celular, etc. La compañía es regulada por la FCA.

prácticas que obstaculizan la movilidad, que restringen el uso de productos otorgados por otra institución o que pretenden forzar el uso de otros servicios con la misma institución. Además, el Banco ha incidido en la organización y funcionamiento de los distintos mercados de crédito procurando que los agentes actúen de manera competitiva. Para identificar este tipo de medidas, el Banco ha realizado un conjunto de estudios acerca de la intensidad de la competencia en mercados de crédito específicos.

2.2.1 Evaluación de competencia

El Banco de México realiza un análisis de las condiciones de competencia en los mercados de crédito. La metodología utilizada incorpora indicadores directos de rentabilidad y precios, tales como la evolución de la tasa activa, el margen de intermediación ajustado por riesgo y la rentabilidad antes de gasto administrativo (RAGA).⁴⁶ Se incluyen también indicadores indirectos que proporcionan información acerca de la estructura de mercado, tales como la participación de las 2 y 5 instituciones de mayor tamaño (CR2 y CR5) y el índice de concentración IHH. Asimismo, se presentan indicadores que reflejan la dinámica del mercado de forma integral, tanto respecto de los niveles de los indicadores como de sus tendencias.

Recuadro 2.6.

Estudios de competencia: experiencia internacional

Las condiciones de competencia y eficiencia en el sistema financiero han sido ampliamente estudiadas en diversos países, tanto por la academia como por las autoridades regulatorias y de competencia. Para efectuar dicho análisis se han seguido principalmente 3 enfoques:

Genérico. - evalúa la intensidad de la competencia a nivel sistema utilizando diversos indicadores. De este enfoque no es posible derivar directamente propuestas específicas de regulación o de políticas públicas; ya que se concentra en identificar los “signos vitales” del sistema, pero no en las causas que los generan. Este enfoque es usado con más frecuencia en investigaciones académicas en las que se realizan comparaciones internacionales.

Procedimientos de la autoridad de competencia. - que corresponden a los realizados específicamente dentro de su mandato de ley y que tienen como propósito sancionar o resolver respecto a situaciones prácticas que pudieran estar dañando la competencia, tales como cárteles, uso del poder de mercado de una empresa dominante, fusiones de empresas, o falta de condiciones de competencia efectiva que pudieran derivar en desincorporación de activos o regulación de insumos esenciales.

Mercados específicos. - se evalúan las condiciones de competencia y eficiencia en un mercado financiero en particular siguiendo una metodología diseñada para ese fin, con el propósito de identificar, en su caso, acciones de intervención gubernamental que contribuyan a fortalecer la competencia y promueven mayor eficiencia en el mercado materia de análisis. Estos estudios son realizados principalmente por los reguladores sectoriales y por las autoridades de competencia, y son similares a los reportes publicados

⁴⁶ La RAGA proporciona una medida de rentabilidad a nivel de servicio financiero; este indicador ajusta las tasas activas por riesgo, costo de fondeo y costos regulatorios. La razón por la que se utiliza la RAGA y no la medida más usual, Rentabilidad sobre activos (ROA), es que esta última requiere información sobre el costo administrativo que se asigna a cada servicio; en la actualidad, los intermediarios reportan el costo administrativo de manera agregada y no existe información que permita distribuir los costos entre servicios.

por el Banco de México. Como ejemplos de las metodologías utilizadas están las del Reino Unido, OCDE y México.¹ Algunos estudios realizados en otros países son los siguientes²:

- Reino Unido: investigación sobre el mercado de banca minorista (2017)
- Estados Unidos: estudio sobre el mercado de crédito a la vivienda (2007)
- Noruega: estudio sobre el mercado de créditos hipotecarios (2015)
- Suecia: estudio sobre depósitos, hipotecas y fondos de inversión (2013)
- Colombia: estudio sobre el crédito al consumo (2012)

Esta metodología ha sido aplicada en la realización de varios estudios de mercados de crédito específicos; en los estudios referidos se han identificado avances, retos y áreas de oportunidad en términos de políticas públicas. En 2013, el Banco de México publicó el “*Reporte sobre las condiciones de competencia en el mercado de emisión de tarjetas de crédito*”, el cual incluye la metodología de análisis utilizada para la realización de estos estudios; en 2015, publicó el “*Reporte sobre las condiciones de competencia en el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYMES)*”; en abril de 2017, publicó el “*Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios asociados al pago de nómina*”. En esta sección se presentan algunos de los principales resultados de estos estudios, los cuales tienen como fundamento el artículo 4 de la LTOSF.⁴

Notas:

1/ Se pueden consultar en

https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/284390/cc3_revise_d.pdf; <http://www.oecd.org/competition/assessment-toolkit.htm>; <http://www.oecd.org/daf/competition/Examenes-de-mercado-en-Mexico-Manual-2016.pdf>;

2/ https://www.internationalcompetitionnetwork.org/wp-content/uploads/2018/09/AWG_MktStudies_financial-services.pdf

3/ Ver reporte en: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/reportes-sobre-las-condiciones-de-competencia-en-l/reportes-competencia-mercados.html>

4/ El artículo 4 de la LTOSF establece que “El Banco de México podrá también evaluar si existen o no condiciones razonables de competencia, respecto de operaciones activas, pasivas y de servicios por parte de las Entidades Financieras...”

2.2.1.1 Reporte sobre las condiciones de competencia en el mercado de emisión de tarjetas de crédito

En 2013, el Banco de México publicó el “*Reporte sobre las condiciones de competencia en el mercado de emisión de tarjetas de crédito*”. Entre las características del mercado consistentes con un entorno competitivo, estaba la facilidad con la que nuevos emisores accedieron al mercado; el reporte expone casos de emisores que entraron recientemente y ganaron una participación de mercado significativa. Asimismo, se observó que la oferta de tarjetas de crédito era amplia y presentaba una variedad creciente de productos. También, hasta la fecha de elaboración del reporte, el mercado había presentado una gradual disminución en las tasas de interés y una importancia creciente en el saldo ofrecido con promociones a tasas preferenciales, incluyendo a tasa cero. El nivel de las tasas de interés estaba asociado al grado de riesgo y a los costos administrativos relacionados con las tarjetas, sobre todo aquellas con límites bajos de crédito.

Por otro lado, se observó un elevado y creciente nivel de concentración, así como una baja movilidad de los clientes entre diferentes oferentes. Si bien el negocio de tarjetas presentó

economías de escala, el nivel de concentración encontrado resultó elevado. En el reporte se sugirió que las autoridades financieras monitorearan de manera estrecha la evolución de este mercado, procurando reducir los costos de movilidad de los clientes a través del desarrollo de herramientas que facilitaran la comparación entre productos y que redujeran los costos y tiempos de cancelación, ya que no puede haber un mercado de tarjetas competitivo sin consumidores más móviles.

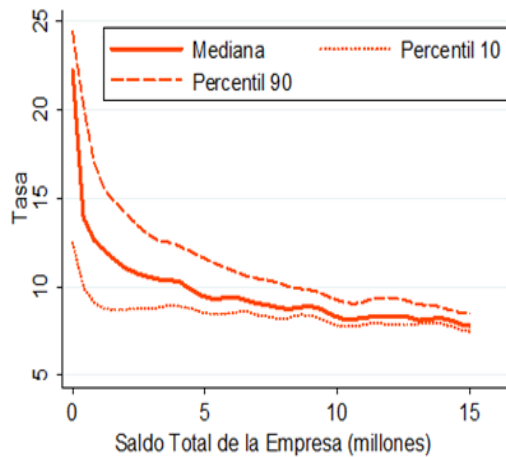
2.2.1.2 Reporte sobre las condiciones de competencia en el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYMES)

En 2015, el Banco de México publicó el “*Reporte sobre las condiciones de competencia en el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYMES)*”.⁴⁷ Se observó que el crédito a las PYMES, tanto bancario como no bancario, mantuvo un crecimiento sostenido durante el periodo 2009-2014; se identifica a la banca comercial como el principal proveedor de crédito a PYMES, en particular a las más pequeñas. El reporte identificó las estrategias de negocios empleadas por los proveedores en la promoción e identificación de clientes potenciales y las tecnologías del manejo de información; el reporte evidenció un proceso de innovación para la atención de este sector. En el análisis se encontró que la tasa de interés en los créditos a empresas pequeñas fue mayor a la que enfrentaron las empresas medianas y grandes; adicionalmente, existía una mayor dispersión en tasas de interés para las primeras que para las segundas, lo que parecía reflejar costos de movilidad diferenciados. Esto se reflejó en indicadores de rentabilidad, en particular, la RAGA, más elevados en el crédito otorgado a empresas de menor tamaño; lo anterior se vinculó con que las empresas pequeñas tenían menor movilidad entre proveedores de crédito que las empresas medianas y grandes, lo que restringía su capacidad de negociación. Las principales causas que limitaban la competencia en el crédito a pequeñas empresas eran, en primer lugar, las restricciones en la información existente; en segundo lugar, la existencia de tecnologías que aprovechaban economías de escala y de alcance. Las instituciones que contaban con redes extendidas de sucursales estaban en mejor posición de impulsar modelos de negocios que aprovechaban dicha infraestructura y, simultáneamente, que atendían algunas de las carencias de información acerca de las PYMES.

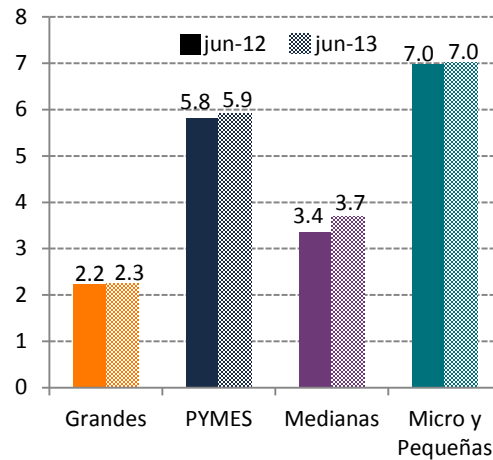
⁴⁷ Ver reporte en: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-discursos/publicaciones/informes-periodicos/reporte-sobre-las-condiciones-de-competencia-en-lo/reporte-condiciones-competenc.html>

Gráfica 2.9
Tasa de interés y margen financiero

a) Tasa de interés ponderada por saldo
Por ciento



b) RAGA
Por ciento



Fuente: Elaboración propia con datos del formulario R04C de la CNBV. Datos a diciembre 2014

Fuente: Elaboración propia con datos del formulario R04C de la CNBV y Banco de México.

Nota: Se presentan polinomios locales ponderados por saldo que se ajustan a la series de percentiles de tasas de interés

El reporte identificaba oportunidades de mejora en las condiciones de competencia en el servicio de crédito a las PYMES. Estas se concentraban en 3 áreas. La primera era mitigar el problema de información asimétrica para incentivar la disputa de clientes entre bancos con redes extendidas y, al mismo tiempo, aumentar la competitividad de los bancos de nicho y regionales y de los intermediarios financieros no bancarios respecto a los bancos con redes extendidas. La segunda era la participación de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo (NAFIN) para inducir una mayor disputabilidad de clientes entre instituciones. La tercera era reducir los costos de cambio y de búsqueda de las PYMES que afectan la movilidad y reducen la disputabilidad de clientes entre intermediarios.

Para mitigar el problema de información asimétrica, el reporte sugería completar las bases de datos y mejorar la calidad de la información disponible en las sociedades de información crediticia (SIC) para evaluar el riesgo de crédito de las PYMES; mejorar la oferta de servicios de valor agregado de las SIC, en particular de la calificación de créditos mediante valoraciones numéricas, y la provisión de reportes y de calificaciones que consideren en conjunto el historial de la PYME y el de sus propietarios; evaluar los posibles efectos anticompetitivos de la integración que existe de ciertas instituciones financieras con las SICs, particularmente respecto a los incentivos para proveer servicios de valor agregado a terceros que son competidores de las instituciones financieras integradas verticalmente al ser accionistas de las SIC; fomentar la competencia en el mercado de información crediticia de empresas, promoviendo las bases e incentivos regulatorios para la entrada de calificadoras especializadas que usan una amplia gama de información, no solo de crédito, para evaluar la calidad crediticia de las PYMES; difundir entre las PYMES y los intermediarios financieros el Registro Único de Garantías Mobiliarias, que administra la

Secretaría de Economía y que potencia el uso de bienes muebles como garantías en contratos de financiamiento.

En relación con la participación de NAFIN, el reporte propuso mantener el esquema de fondeo actual que es aprovechado en mayor medida por los intermediarios que carecen de infraestructura, promover la diversificación de fuentes de financiamiento de los mismos y establecer mecanismos de asignación de garantías de NAFIN que partieran de una evaluación del riesgo de cada PYME; con dicha evaluación y la garantía de NAFIN correspondiente, la PYME debiera someter a concurso las condiciones del crédito entre los posibles oferentes.

Para reducir los costos de cambio y de búsqueda, el reporte sugería dar seguimiento al impacto y promover que las PYMES se adhirieran a la regulación emitida por la CONDUSEF que permitía que el banco receptor se encargara de todos los trámites de cancelación del crédito contratado con el banco originador, así como generar un sitio de Internet que facilitara a las PYMES realizar comparaciones entre diferentes alternativas de financiamiento, lo cual reduciría sus costos de búsqueda y, al mismo tiempo, induciría una mayor competencia entre los oferentes de crédito.

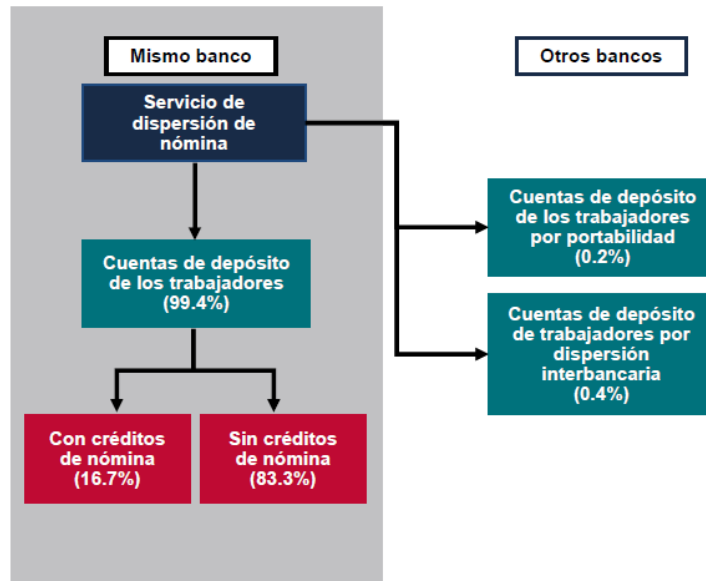
2.2.1.3 Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios asociados al pago de nómina

En abril de 2017, el Banco de México publicó el *“Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios asociados al pago de nómina”*. En el reporte se analizan 3 mercados:

- **Servicios de dispersión de nómina:** consiste en la transferencia electrónica de fondos de una cuenta del empleador a las cuentas de depósito a la vista de cada uno de sus trabajadores; estas se llaman *cuentas de nómina*.
- **Cuentas de nómina:** su destino principal es el pago de nómina y las prestaciones laborales. El manejo de estas cuentas suele ser parte de los servicios ofrecidos en conjunto con la dispersión de nómina.
- **Créditos de nómina:** créditos cuyo cobro se realiza mediante descuentos a la nómina del trabajador y que son provistos por la misma institución en donde se maneja la cuenta de depósito.

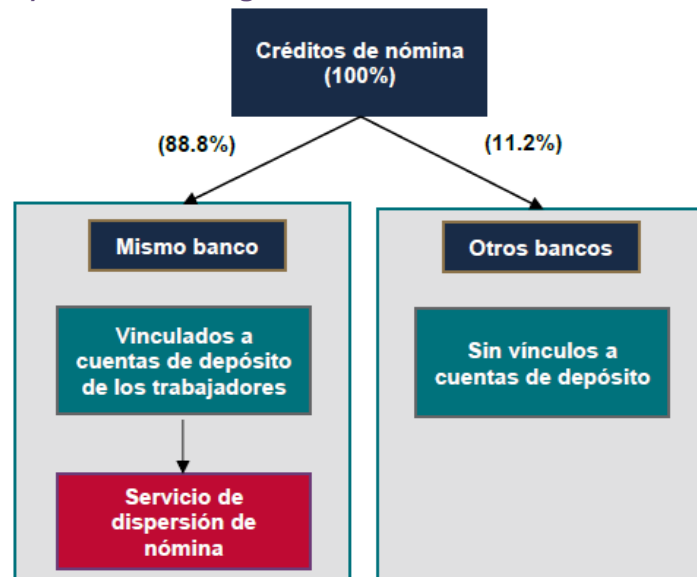
Generalmente, estos servicios son provistos por el mismo banco, con un alto grado de integración: a junio de 2015, el 99.1 por ciento de las cuentas de depósito de los trabajadores estaban habilitadas en la misma institución en la que el empleador contrató el servicio de dispersión, y el 88.8 por ciento de los créditos de nómina vigentes (en junio de 2015) fueron otorgados por la misma institución bancaria que administraba las cuentas de nómina y que proveía el servicio de dispersión. Los modelos de negocio establecidos en la industria bancaria propician que los servicios mencionados –el de dispersión, el de manejo de la cuenta de captación y el de créditos cuyos cobros se realizan con cargos a la cuenta de captación del trabajador– estén integrados en una sola institución.

Figura 2.1
a) Grado de integración de los 3 servicios en un mismo banco



Fuente: Requerimiento de información a instituciones bancarias (Información de junio 2015)

b) Grado de integración de los créditos de nómina



Fuente: Requerimiento de información a instituciones bancarias (Información de junio 2014 y junio 2015)

La vinculación del servicio de dispersión con la cuenta de captación del trabajador en una misma institución se relaciona con varios factores. En primer lugar, los empleadores están en posición de habilitar las cuentas bancarias de sus trabajadores y de administrar los expedientes correspondientes; de este modo, los trabajadores no tienen que acudir a las sucursales para la apertura de las cuentas. En segundo lugar, algunos bancos establecen

restricciones en los contratos de dispersión de nómina para que solo puedan realizarse transferencias electrónicas de fondos en cuentas de captación del mismo banco. Finalmente, muchas instituciones bancarias fijan comisiones relativamente elevadas por el servicio de dispersión si las transferencias electrónicas de fondos ocurren en cuentas de depósito de otros bancos. Estas prácticas claramente evitan la movilidad de los usuarios y limitan la competencia.

Respecto a la cuenta de nómina y el crédito de nómina, la integración permite disponer de las remuneraciones del trabajador como una fuente de pago para servir créditos mediante cargos a su cuenta de nómina, con prioridad sobre cualquier otro cargo o disposición que se realice sobre dicha cuenta. La integración también permite un mejor análisis de riesgo del acreditado potencial, ya que el banco posee información no solo del flujo salarial del empleado, sino también de sus hábitos transaccionales. La información del cliente se complementa con la información del empleador proveniente del servicio de dispersión; de este modo, el banco conoce la estabilidad de la fuente del empleo del acreditado potencial. Con estos elementos, el riesgo del crédito de nómina disminuye con respecto a otros préstamos. Los métodos de promoción de servicios se realizan usualmente a través de cajeros automáticos.

En lo que se refiere a la competencia en el mercado de dispersión, se identifican 2 tipos de proveedores, bancos con redes extendidas y bancos con infraestructura limitada, así como 2 tipos de empresas que lo contratan, las que tienen capacidad de negociación y las que carecen de dicha capacidad. El factor determinante en la participación en el mercado de dispersión es el tamaño de la infraestructura del banco; ello tiene como consecuencia que la competencia ocurra preponderantemente entre bancos con redes extendidas y prácticamente no participan los bancos con infraestructura limitada.⁴⁸ Esto induce a una marcada concentración en estos servicios. Pocas empresas (11 por ciento) concentran al 84 por ciento de los trabajadores con dispersión de nómina, por lo que los bancos tienen interés en atraerlas.

En lo que se refiere a la competencia en mercado de cuentas de nómina, se presenta una aun mayor concentración que en el mercado de cuentas de depósito a la vista, y con menores alternativas y movilidad. En particular, las cuentas de los trabajadores de la empresa suelen abrirse en la misma institución en donde el empleador tiene el servicio de dispersión. Como elementos que promueven la movilidad, destaca el servicio de portabilidad de nómina, por medio del cual el trabajador puede cambiar el envío de su nómina al banco que desee, sin costo alguno y sin restricción. Como se verá en la sección 4.2.2, el uso de este servicio ha crecido considerablemente. Sin embargo, los sesgos conductuales en favor de la inercia y en contra de la movilidad juegan un papel importante en las cuentas de depósito.

⁴⁸ Los bancos con infraestructura limitada pueden recurrir a establecer convenios de compartición de infraestructura para mitigar sus limitaciones en el mercado de dispersión de nómina. Estos acuerdos se describen en otra sección de este Informe.

En lo que se refiere a la competencia en el crédito de nómina, se identifican diversos elementos que hacen que el crédito de nómina no tenga buenos sustitutos entre el resto de los créditos al consumo no garantizado y que prevalezcan ineficiencias que incrementan riesgos. En particular, destacan los siguientes factores:

- Respecto al otorgamiento del crédito, contar con información de la cuenta de depósito del trabajador permite un mejor análisis del acreditado potencial. El requisito de mantener la cuenta activa por un año para obtener un crédito de nómina genera información confiable sobre la estabilidad laboral del trabajador y de sus flujos de ingreso. Esta información reduce el riesgo del crédito de nómina.
- Contar con información del empleador permite determinar las condiciones del crédito. La rotación de personal y el tamaño de la empresa del empleador es información útil para predecir la estabilidad de las remuneraciones del acreditado.
- La disposición de las remuneraciones del trabajador como una fuente de pago mediante cargos a su cuenta de nómina incrementa la eficacia del cobro mientras persista la dispersión en el banco que lo otorga,⁴⁹ y que en caso de migrar la nómina el crédito pierde su fuente de pago, y usualmente incrementa considerablemente la cartera vencida.

Las recomendaciones del reporte están agrupadas en 3 temas:

A. Incentivar la movilidad de los trabajadores

- a. Prohibir que los bancos restrinjan la dispersión de nómina sólo a cuentas de la misma institución.
- b. Prohibir diferenciales de comisiones por transferencias de fondos entre cuentas del mismo banco y de otras instituciones que sean superiores al costo en que incurre la institución.
- c. Evaluar periódicamente el desempeño del esquema de portabilidad de nómina para asegurar su efectividad como herramienta de movilidad a disposición del trabajador.

B. Promover una arquitectura abierta para el uso de la fuente de pago de nómina y propiciar mejoras en eficiencia que reduzcan el riesgo de crédito.

- a. Evaluar un cambio en la regulación y promover un mecanismo operativo, que facilite al trabajador el pago de créditos con cargos directos a su cuenta de nómina, aun cuando dicha cuenta haya cambiado de institución.
- b. Considerar incorporar en la regulación una arquitectura abierta en el uso de la fuente de pago de nómina, otorgando el derecho al trabajador de determinar el pago de créditos mediante cargos directos a su cuenta de

⁴⁹ De hecho las remuneraciones laborales futuras pueden ser consideradas como un colateral al crédito. Ver "The Brazilian Payroll Lending Experiment" en http://www.mitpressjournals.org/doi/pdf/10.1162/REST_a_00228

nómina independientemente del tipo de crédito y del acreedor de que se trate.

- c. Promover una reforma legal que obligue a las instituciones de crédito a compartir con otras instituciones información básica de las características de los depósitos de nómina del trabajador, previa autorización del mismo y estableciendo los controles necesarios para preservar la seguridad de la información en todo momento.

C. Mejoras que promuevan la competencia en el mercado del servicio de dispersión de nómina

- a. Promover los convenios de compartición de infraestructura entre bancos de pequeña escala, así como evaluar el esquema actual de cobro de comisiones en cajeros automáticos, para que los trabajadores accedan a redes de menor costo.
- b. Evaluar los métodos de cobro por el servicio de dispersión de nómina para evitar la existencia de prácticas discriminatorias que pudieran afectar a las empresas de menor tamaño.

Algunas de las recomendaciones de este reporte correspondientes a incentivar la movilidad de los trabajadores, promover una arquitectura abierta para el uso de la fuente de pago, así como para intensificar la competencia en el mercado del servicio de dispersión de nómina han sido implementadas en la regulación reciente emitida por el Banco de México, las cuales se describe en las secciones 2.2.3 y 3.2.3 de este Informe.

2.2.2 Prohibición de prácticas de cobro de comisiones

El cobro de algunas comisiones eleva el costo de cambio para el cliente. Ello reduce los incentivos a migrar a mejores alternativas y, al mismo tiempo, reduce la competencia entre instituciones por atraer clientes. La movilidad de los clientes genera que los oferentes actúen de manera competitiva, ofreciendo mejores servicios a precios más bajos, ya sea para mantener a su base de usuarios o para atraer a nuevos. Para promover la movilidad entre productos financieros de modo que los usuarios puedan cambiarse de productos más caros a productos más baratos, el Banco de México estableció las siguientes limitaciones en el cobro de este tipo de comisiones:⁵⁰

- Las entidades deben devolver al usuario la parte proporcional (no utilizada) de las comisiones cobradas por servicios que se prestan durante un periodo cuando se cancele un producto o servicio.

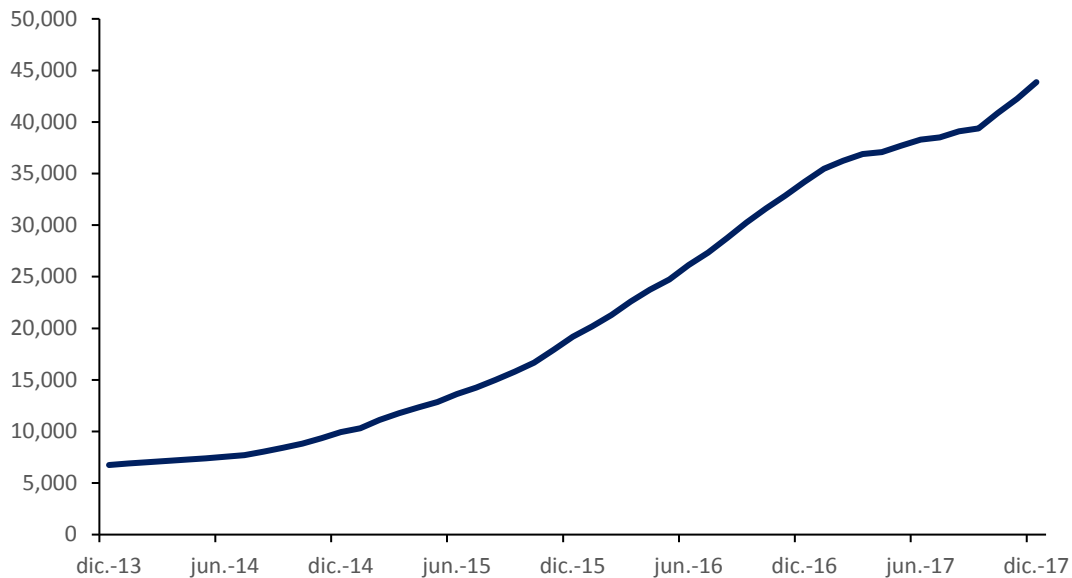
⁵⁰ El artículo 4 de la LTOSF faculta al Banco de México para regular las comisiones cobradas por las instituciones de crédito y las SOFOMES reguladas. En el ejercicio de sus facultades el Banco de México expidió la Circular 22/2010 “Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones”; dicha circular se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>

- No se puede cobrar comisión por realizar las gestiones de cancelación de un crédito hipotecario y por el pago total del adeudo, siempre que los clientes cubran los gastos notariales y registrales que les correspondan;

2.2.2.1 Comisiones por pago anticipado en los créditos hipotecarios

Para que los agentes actúen de manera competitiva, los usuarios tienen que poder sustituir al proveedor de servicios. Las instituciones de crédito han establecido algunas comisiones que obstaculizan la movilidad de los clientes. Por ejemplo, en el caso del crédito hipotecario, muchas instituciones establecen una comisión por pago anticipado del crédito; la fundamentación de esta comisión es que cuando la institución otorga este tipo de crédito (de largo plazo), debe empatarlo con el financiamiento del mismo; cuando el cliente paga el crédito de manera anticipada rompe ese empate generando un riesgo a la institución otorgante; sin embargo, estas comisiones obstaculizan la movilidad de los acreditados. Para mitigar este problema, el Banco de México reguló que las instituciones que ofrecen un producto hipotecario que estipula el pago de comisiones por pago anticipado, deben proporcionar otro producto similar en el cual dichas comisiones no se cobren; este producto alternativo puede tener condiciones diferentes al original.⁵¹

Gráfica 2.10
Créditos hipotecarios para pago de pasivos
(Cifra acumulada)



Fuente: Elaboración propia con información de la CNBV

1/ Se incluyen créditos sin días de atraso en sus pagos y vigentes a diciembre de 2017.

2/ Créditos otorgados los 12 meses anteriores al mes indicado inclusive

⁵¹ *Íbid.*

Antes del ajuste regulatorio había 38 productos de crédito hipotecario que tenían una comisión por pago anticipado, en todos esos casos las instituciones tuvieron que ofrecer un producto que no incluyera dicha comisión.⁵²

2.2.3 Reformas que mejoran las condiciones de acceso de los trabajadores a créditos que tienen como fuente de pago sus remuneraciones laborales

A partir de las conclusiones y recomendaciones del “*Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios asociados al pago de nómina*”, el Banco de México emitió la Circular 15/2018 que modifica la diversa Circular 3/2012 que contiene las “Disposiciones aplicables a las operaciones de las instituciones de crédito y de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero”.⁵³ La Circular concreta el objetivo de mejorar las condiciones de acceso a créditos para los trabajadores que tienen como fuente de pago sus remuneraciones laborales, fomentando la competencia entre oferentes por servir al cliente y reduciendo el costo del crédito mediante la mitigación del riesgo de crédito.

La Circular otorga el derecho a los usuarios de contratar *Créditos Asociados a la Nómina* con cualquier institución, sin importar si su cuenta de ordenante esté abierta en la institución proveedora del crédito.⁵⁴ La regulación define a un crédito asociado a la nómina como aquél respecto del cual las partes hayan convenido que los pagos de los adeudos correspondientes se efectúen mediante cargos a la cuenta de depósito a la vista en la que puedan realizarse, entre otras, abonos de prestaciones laborales.

⁵² Fuente: RECO del Banco de México.

⁵³ El artículo 4 de la LTOSF faculta al Banco de México a evaluar si existen condiciones razonables de competencia respecto de operaciones activas, pasivas y de servicios de las entidades financieras. Asimismo, permite que el Banco de México ejerza sus facultades para emitir disposiciones en caso de que, derivado de los resultados de la evaluación, lo considere necesario. El artículo 26 de la Ley del Banco de México faculta a este instituto para regular cualquier concepto de cobro de las operaciones activas, pasivas y de servicios celebradas por las entidades financieras con clientes, observando lo dispuesto en la LTOSF.

Utilizando las facultades conferidas, el Banco de México emitió la Circular 15/2018 para mejorar las condiciones de competencia en los créditos de nómina. Esta circular entrará en vigor el 28 de marzo de 2019, con excepción de los apartados referentes a los límites de endeudamiento que entrán en vigor el 24 de octubre de 2019. Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7BB4E69F1E-73F0-BD7B-BB24-7006335982DF%7D.pdf>

⁵⁴ La cuenta ordenante es la cuenta de depósito a la vista en donde se reciben las prestaciones laborales, ya sea mediante un servicio de dispersión de nómina o mediante traspasos o transferencias electrónicas de fondos ejecutadas por el patrón.

Para poder contratar un crédito asociado a la nómina, el usuario debe de firmar un contrato de domiciliación con la institución proveedora del crédito.⁵⁵ Bajo este contrato de domiciliación, el banco proveedor queda autorizado para:

- Solicitar y obtener la información sobre las cuentas ordenantes que el acreditado haya abierto en otras instituciones.
- Gestionar el cobro del crédito ante la institución en la que está abierta la cuenta de nómina (ordenante) mediante cargos a esa cuenta.

El usuario tiene derecho a revocar el contrato de domiciliación referido; si lo hace, el banco proveedor podrá declarar el vencimiento anticipado del crédito o aumentar la tasa de interés. Además, el nómina habiente quedará impedido de contratar otro crédito de nómina por un plazo de 9 meses.

La institución ordenante está obligada a realizar los cargos a la cuenta ordenante, y para ello debe de retener los recursos necesarios para pagar, el día en que las prestaciones laborales son abonadas. No se permite que la institución ordenante realice cargos por tasas moratorias u otras penalizaciones por incumplimiento.

Para que una institución pueda hacer cargos directos a la cuenta de nómina, deberá observar los siguientes límites de endeudamiento:

- La suma de los pagos mensuales de los créditos no podrá ser mayor al 40 por ciento de los abonos mensuales.
- Cuando el crédito sea revolvente, el pago mínimo no podrá superar el 10 por ciento de los abonos mensuales.

La nueva regulación establece el orden de prelación que debe observarse con respecto a todos los cargos domiciliados que tenga la cuenta. El orden es el siguiente:

1. Créditos de nómina, en el orden que corresponda de conformidad con las fechas de designación de cada uno de ellos con ese carácter.
2. Montos correspondientes a la domiciliación para el pago de bienes y servicios, incluyendo otros créditos; así como los adeudos correspondientes a los créditos de nómina por montos superiores a los límites del 40 y 10 por ciento, mencionados anteriormente.

En caso de que el usuario cambie de banco utilizando el servicio de portabilidad de nómina, los créditos de nómina que hayan sido otorgados por el banco que lleva la cuenta ordenante tendrán el mayor orden de prelación en los pagos. Cabe mencionar que no se pueden

⁵⁵ Este contrato de domiciliación también deberá ser utilizado cuando el usuario tenga su cuenta de nómina en la institución proveedora del crédito.

contratar créditos de nómina en las cuentas de nómina que, por el servicio de portabilidad, sean receptoras.⁵⁶

Los usuarios que cambien su cuenta de banco enfrentan algunas restricciones para designar créditos de nómina en su nueva cuenta. El nuevo banco ordenante no podrá designar nuevos créditos de nómina que tengan mayor prelación a los contratados anteriormente. Sin embargo, cuando un crédito de nómina se utilice para liquidar uno previo, el nuevo heredará la prelación del que se pagó.

Por último, la circular regula los mecanismos de comunicación entre bancos que se utilizarán para gestionar los créditos asociados a la nómina. Los mecanismos que las instituciones establezcan entre ellas no deberán restringir o impedir la participación de todas las instituciones en igualdad de circunstancias. Los términos y condiciones para participar en dichos mecanismos deberán hacerse del conocimiento del Banco de México antes de su implementación.

Con la nueva regulación, los usuarios tendrán un mayor número de opciones para poder contratar sus créditos de nómina, lo que aumentará la competencia en este mercado; esto ayudará a que los créditos de nómina sean menos costosos. Por otra parte, la regulación abre la puerta a que los usuarios puedan asociar a su nómina a todos los créditos al consumo e hipotecarios, lo que ayudará a que los trabajadores enfrenten menores tasas y comisiones al contratar estos préstamos.

Existe experiencia en Colombia y Brasil en lo que se refiere a la regulación de créditos que tienen como fuente de pago sus remuneraciones laborales (crédito de nómina). En Colombia se realizaron modificaciones a la Ley No. 1527 con el objetivo de promover el acceso a este tipo de crédito y fomentar la obligación del empleador de realizar el cargo sobre el salario del trabajador para efectuar los pagos correspondientes al crédito.⁵⁷ Entre los principales elementos que se incluyen en la ley se encuentra que: el empleador tiene la autorización para realizar el descuento al salario/pensión a favor de la entidad operadora; la tasa de interés no puede superar la máxima permitida por ley; el límite al descuento será de 50 por ciento del salario/pensión neto; y en caso de que el beneficiario cambie de trabajo, se faculta a la entidad operadora para solicitar al nuevo empleador el giro correspondiente de los recursos a los que tenga derecho. En Brasil, la regulación detalla que las deducciones mensuales no pueden sobrepasar el 30 por ciento del ingreso disponible en el periodo y la tasa de interés debe ser fija durante el periodo de amortización del crédito.⁵⁸ Se establece también que los ingresos por despido (liquidación) pueden ser ocupados para amortizar el

⁵⁶ Una cuenta receptora es una cuenta de depósito a la vista abierta a nombre del mismo titular de una cuenta ordenante abierta en otra institución, a las que puedan ser transferidos, entre otros, recursos correspondientes a prestaciones laborales que sean depositados previamente en la cuenta ordenante.

⁵⁷ Disponible en <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley152727042012.pdf>

⁵⁸ Christiano A. Coelho, João M.P. De Mello, and Bruno Funchal (2012) *The Brazilian Payroll Lending Experiment*.

saldo restante de la deuda. En ambos países el beneficiario puede escoger libremente cualquier entidad operadora.

2.3 Protección al usuario

2.3.1 Prácticas de cobro de intereses

El Banco de México identificó diversas prácticas en el cobro de intereses que hacían necesario una regulación para proteger los intereses de los usuarios ante las instituciones. Dichas prácticas consistían en el cobro de intereses por adelantado, pactar varias tasas de interés y cambiar los contratos de manera unilateral. Para los usuarios, estas prácticas significaron cargos injustos, menor certidumbre en los contratos que firmaban y, en general, un desbalance de derechos que dejaba a los usuarios en un estado vulnerable ante las instituciones. Para empoderar a los usuarios, el Banco de México estableció reglas de cobro de intereses y en los contratos:⁵⁹

- Obligó a que las instituciones sólo pudieran pactar una tasa de interés ordinaria y una moratoria con sus clientes.
- Determinó que en los contratos sólo se pudieran acordar uno de los siguientes tipos de tasa: fija, variable o variable con una tasa fija máxima
- Prohibió el cobro de intereses por adelantado.⁶⁰

⁵⁹ El artículo 4 de la LTOSF establece que el Banco de México está facultado para regular las tasas de interés activas. El Banco de México, en ejercicio de dichas facultades, emitió la Circular 14/2007, que contiene las “Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 4o. de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de tasas de interés”.

El artículo 18 Bis 3 de la LTOSF establece que las instituciones deberán notificar a los clientes cuando pretendan aumentar la tasa de interés ordinaria en las operaciones de créditos, préstamos o financiamientos revolutivos asociados a una tarjeta, por lo menos con treinta días naturales de anticipación a la fecha prevista en que surta efecto el aumento. Como excepción a esta obligación, el mismo artículo permite variaciones de tasas sin necesidad de notificación previa, cuando se haya pactado una tasa de referencia que puede registrar ajustes y en aquellos casos en que, por su vigencia o por comportamiento crediticio del cliente conforme a lo pactado en el contrato, expire una tasa de interés promocional. Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-14-2007/%7B0C8BD5AA-CCFB-8D25-8CE3-46E7391A945F%7D.pdf>.

⁶⁰El artículo 10 de la LTOSF establece que en los créditos, préstamos o financiamientos que otorguen, las entidades no podrán exigir el pago de intereses por adelantado, sino únicamente por periodos vencidos. De igual forma, ese mismo artículo faculta al Banco de México para determinar los montos y tipos de créditos, préstamos o financiamientos a los que aplica dicha restricción. En ejercicio de esta facultad, el Banco de México emitió las Disposiciones de carácter general a que hace referencia el artículo 10 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros para limitar el cobro de intereses por adelantado, las cuales están contenidas en la Circular 13/2007, disponible en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-13-2007/%7BD53DC2D1-3369-05F4-39A1-8174B4FB4B2B%7D.pdf>. Se exceptuaron los siguientes tipos de crédito porque requieren de un pago adelantado para poderse prestar: créditos garantizados a la vivienda a quienes construyan bienes inmuebles para comercializarlos, arrendamiento financiero, factoraje financiero, descuento mercantil y cartas de crédito a la vista.

- Prohibió que hubiera cambios unilaterales en la tasa de los contratos, exceptuando a las tasas promocionales, y a los créditos revolventes; estos últimos se exceptuaron por disposición de la LTOSF.

La obligación de pactar una sola tasa de interés ordinaria y una moratoria, que debe ser o bien fija o bien variable puede ayudar a los usuarios, quienes pueden exhibir atención limitada y memoria limitada; es decir, la incapacidad de procesar toda la información que se tiene de manera simultánea. Asimismo, la prohibición del cobro de intereses por adelantado y de cambios unilaterales en la tasa de contratos protegen a los usuarios de decisiones arbitrarias. Es verosímil considerar que es difícil para los usuarios evaluar de antemano la probabilidad futura de este tipo de cambios.

2.3.2 Regulación de Pago Mínimo

Las tarjetas de crédito constituyen el principal producto de acceso al crédito formal para los usuarios mexicanos. Sin embargo, es un tipo de crédito complejo de administrar y que se ha prestado a prácticas que atentan contra el usuario. Una de estas prácticas es la determinación de pagos mínimos muy pequeños que mantienen al usuario pagando intereses por periodos excesivamente largos.⁶¹ Estas prácticas podían dar lugar a lo que se conoce como “amortizaciones negativas”, que significa que el pago mínimo no es suficiente para cubrir los intereses generados, de modo que la deuda sigue aumentando aun habiendo cubierto el pago mínimo y sin volver a utilizar el crédito.

El Banco de México emitió disposiciones que establecen que el piso del pago mínimo sea el monto mayor entre:

- a) La suma de: i) 1.5 por ciento del saldo insoluto al corte del periodo más ii) los intereses y el I.V.A.
- b) El 1.25 por ciento del límite de la línea de crédito.

Las instituciones están en libertad de fijar un pago mínimo mayor al establecido por este mecanismo. La Circular indica que cuando el pago mínimo obtenido por el mecanismo

⁶¹ Algunos individuos tienden a pagar el pago mínimo o a pagar una cantidad cercana a un múltiplo del pago mínimo. Dicho comportamiento sería consistente con la teoría psicológica del anclaje, que sugiere que los individuos pueden realizar pagos en relación con información mostrada de manera sobresaliente (Tversky, A. and D. Kahneman (1974). “Judgment under Uncertainty: Heuristics and Biases”. *Science* 185(4157), 1124–1131.; Kahneman, D, J. L. Knetsch & R. H. Thaler (1991). “Anomalies: The Endowment Effect, Loss Aversion, and Status Quo Bias”, *Journal of Economic Perspectives*, 5(1), 193-206.). Por otro lado, los usuarios pueden mostrar sobreconfianza acerca de su habilidad para realizar pagos en el futuro, que los lleven a incurrir en niveles de endeudamiento relativamente elevados y en pagos de bajo monto a su tarjeta en el presente.

descrito sea mayor que el saldo insoluto, las emisoras deberán cobrar este último, con lo cual el cliente terminará de pagar la deuda.⁶²

Esta regla evita que haya amortizaciones negativas porque garantiza que el pago mínimo cubra todos los intereses. También, disminuye el tiempo de pago de la deuda porque establece un porcentaje mínimo que se debe pagar a capital. La regulación fue aplicándose de manera gradual para que los usuarios pudieran acostumbrarse a los nuevos montos que debían desembolsar:

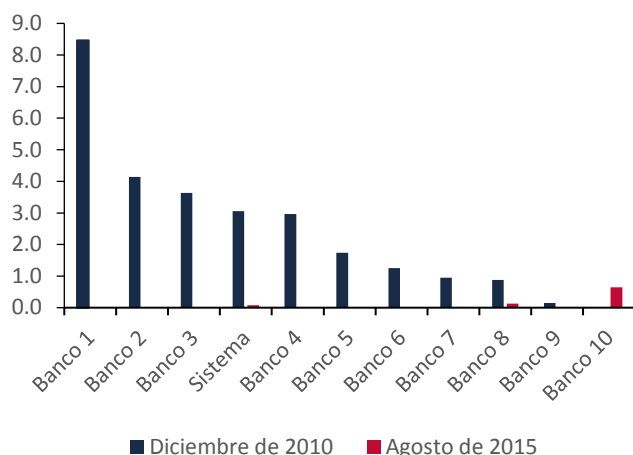
Fecha	Evolución de la regla para determinar el pago mínimo
3 de enero de 2011	0.5% del saldo revolvente + intereses + IVA
4 de enero de 2012	1.0% del saldo revolvente + intereses + IVA
A partir del 4 de enero de 2013	El monto máximo entre el 1.5% del saldo revolvente + intereses + IVA y el 1.25% del límite de crédito.

La regulación ha tenido resultados visibles. Antes de que se emitiera (diciembre de 2010), el 3 por ciento de las tarjetas tenían amortizaciones negativas y la duración promedio de una deuda era de 84 meses. En agosto de 2015, las amortizaciones negativas habían desaparecido, y la duración promedio de la deuda disminuyó a la mitad (ver Gráfica 2.11).

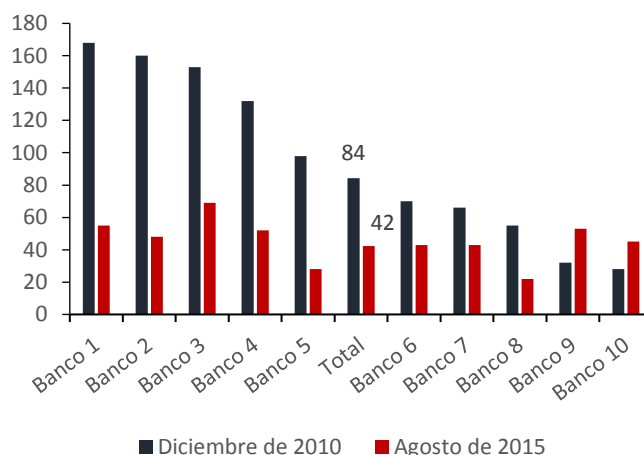
⁶² El artículo 18 Bis 7 de la LTOSF establece que “El Banco de México mediante disposiciones de carácter general determinará los montos de pago mínimo que deberán cobrar las Entidades Financieras, en los créditos, préstamos o financiamientos revolventes asociados a una tarjeta. El Banco de México al emitir las citadas disposiciones deberá prever que no existan amortizaciones negativas en el crédito conferido y se procure que las deudas sean cubiertas en un periodo razonable”. Esta reglamentación está contenida en la Circular 34/2010 que contiene las “Reglas de tarjetas de crédito(<http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-34-2010/%7B0C55B906-6DB4-6B88-FED0-67987E9FB3CC%7D.pdf>) y la Circular 13/2011 que contiene las “Disposiciones para la determinación del pago mínimo para tarjetas de crédito” (<http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-13-2011/%7BBA4CBC28-A468-16C9-6F17-9EA9D7B03318%7D.pdf>)

Gráfica 2.11

a) Porcentaje de amortizaciones negativas
Porcentaje sobre el total de cuentas



b) Duración de la deuda de una tarjeta de crédito
Meses



Fuente: Banco de México

Notas: 1) La duración promedio de los clientes corresponde a los 10 bancos para los que se tenía información sobre los pisos de pago en 2012; 2) El "total" reportado en la duración corresponde al de los 10 bancos analizados. 3) Se presentan solo 10 bancos en la gráfica de amortizaciones negativas para facilitar su lectura; el Sistema incluye todos.

En la regulación también se incorporó una regla sobre el destino de los recursos pagados por el usuario cuando este paga más del mínimo, pero menos del "monto para no generar intereses". La falta de esta regla propiciaba que algunas instituciones destinaran esos recursos a los montos de deuda con menores tasas de interés o a los correspondientes a "meses sin intereses". La regla precisa que el excedente se utilice para pagar la deuda más cara, con lo cual se protege al usuario.

2.3.3 Prohibición de prácticas de cobro de comisiones

Con el objetivo de evitar que las instituciones cobren dos veces por el mismo servicio, o que se penalice a los clientes por errores atribuibles a las instituciones, el Banco de México prohibió que se cobren las siguientes comisiones:⁶³

- Cuyo importe se determine utilizando una de varias opciones o fórmulas de cálculo en relación con créditos, salvo que la comisión que resulte de aplicar esas opciones o fórmulas siempre sea la más baja;

⁶³ Circular 22/2010: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>

- Por pago tardío de un crédito, no pago o cualquier otro concepto equivalente, cuando se cobren intereses moratorios durante el mismo período
- Por el incumplimiento del pago periódico de un crédito, salvo que la comisión no exceda del monto que resulte menor de: i) el importe de dicho incumplimiento, y ii) el importe que la institución de crédito determine y registre ante el Banco de México;
- No pueden cobrar comisiones por no utilizar durante un año calendario la tarjeta de crédito para ejercer la línea de crédito, si durante el mismo período se cobra comisión por anualidad o algún otro concepto equivalente;
- Cualquier comisión asociada a una tarjeta de crédito básica⁶⁴.
- Por la recepción del pago periódico total o parcial de créditos otorgados por la misma entidad financiera, en las ventanillas de sus sucursales, a través de sus cajeros automáticos, de transferencias electrónicas de fondos, o domiciliación;
- Por la devolución, por cualquier causa, de cheques que se hayan recibido como medio de pago de algún crédito del cual sean acreedoras;
- Por sobregiro o intento de sobregiro.
- Por la recepción del pago de créditos otorgados por otras entidades financieras; y
- En tarjetas de crédito, por tramitar y resolver objeciones que resulten procedentes, ni por cancelar los cargos recurrentes.

La emisión de esta regulación causó la cancelación de 238 comisiones registradas en el RECO. La norma que tuvo más impacto, en este sentido, fue la que prohibía que se cobrara por la recepción del pago de créditos otorgados por otras entidades financieras (120 comisiones).

Tabla 2.1
Comisiones que se dieron de baja del RECO

Regulación	Comisiones canceladas
Se prohíbe cobrar comisión por la recepción del pago de créditos otorgados por otras entidades financieras.	120
Se prohíbe cobrar comisión por la devolución, por cualquier causa, de cheques que se hayan recibido como medio de pago de algún crédito del cual sean acreedoras.	56
Se prohíbe cobrar comisiones cuyo importe se determine utilizando una de varias opciones o fórmulas de cálculo en relación con créditos, salvo que la comisión que resulte de aplicar esas opciones o fórmulas siempre sea la más baja.	32

⁶⁴ El artículo 48 Bis 2 de la LIC establece que las instituciones de crédito que otorguen tarjetas de crédito están obligadas a ofrecer un producto básico cuya finalidad sea la adquisición de bienes o servicios, con las siguientes características: (i) su límite de crédito será de hasta 200 veces el salario mínimo general diario vigente en el Distrito Federal; (ii) estarán exentos de pagar anualidad o cualquier otro concepto; y (iii) las instituciones no estarán obligadas a informar a sus clientes al momento de pactar los términos del crédito. En línea con la regulación el Banco de México ha incorporado en la citada Circular 22/2010 la prohibición de cobrar comisiones en tarjetas de crédito básicas.

Regulación	Comisiones canceladas
Se prohíbe cobrar comisión por la recepción del pago periódico total o parcial de créditos otorgados por la misma entidad financiera, en las ventanillas de sus sucursales, a través de sus cajeros automáticos, de transferencias electrónicas de fondos, o domiciliación.	24
Se prohíbe cobrar comisión por pago tardío de un crédito, no pago o cualquier otro concepto equivalente, cuando se cobren intereses moratorios durante el mismo período	4
Se prohíbe cobrar comisión por sobregiro o intento de sobregiro.	2
Se prohíbe cobrar comisión por el incumplimiento del pago periódico de un crédito, salvo que la comisión no exceda del monto que resulte menor de: i) el importe de dicho incumplimiento, y ii) el importe que la institución de crédito determine y registre ante el Banco de México;	0
No pueden cobrar comisiones por no utilizar durante un año calendario la tarjeta de crédito para ejercer la línea de crédito, si durante el mismo período se cobra comisión por anualidad o algún otro concepto equivalente;	0
Se prohíbe cobrar cualquier comisión asociada a una tarjeta de crédito básica.	0
Se prohíben cobrar comisiones en tarjetas de crédito, por tramitar y resolver objeciones que resulten procedentes, ni por cancelar los cargos recurrentes;	0
Total	238

Fuente: Banco de México, RECO.

Nota: se cuentan las comisiones canceladas en cada uno de los productos. Se consideraron las comisiones que estuvieron vigentes el 21 de agosto de 2009, y las que estuvieron vigentes el 31 de diciembre de 2010. Esto tiene el objetivo de considerar sólo las comisiones que fueron afectadas por las Circulares 17/2009 (Circular abrogada) y 22/2010.⁶⁵

2.3.4 Regulación de pagos anticipados y adelantados

Para facilitar la movilidad de los clientes que tienen un crédito y evitar malas prácticas que dañen el bienestar de los usuarios, la LTOSF señala que el Banco de México debe regular los pagos anticipados y adelantados.⁶⁶ Los anticipados ocurren cuando un cliente realiza un pago parcial o total del saldo insoluto de un crédito, antes de la fecha en que sea exigible; si el pago es parcial, debe reducir el monto del pago periódico del crédito o el plazo del mismo. Los adelantados son pagos que el cliente hace para que sean aplicados a su crédito en el futuro (por ejemplo, porque tiene que viajar), en los montos acordados en el contrato, sin que ello reduzca el monto de los pagos periódicos ni el plazo del crédito.

⁶⁵ Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-17-2009/%7B27C77FA8-B8BF-3440-C746-9F459D24D25C%7D.pdf> y <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>

⁶⁶ El artículo 4 de la LTOSF establece que "...el Banco de México emitirá disposiciones de carácter general para regular [...] pagos anticipados y adelantados de las operaciones que realicen con sus Clientes, las instituciones de crédito y las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas...". Al respecto, el Banco de México emitió

El Banco de México estableció en regulación que las instituciones financieras están obligadas a aceptar pagos anticipados de los créditos menores al equivalente a 900,000 UDIS y de créditos hipotecarios por cualquier monto, siempre que los solicitantes estén al corriente en sus créditos y cuando el importe del pago sea por una cantidad igual o mayor al pago recurrente. Esta obligación no aplica al caso de créditos en cuenta corriente. Las instituciones deben de aplicar los pagos anticipados directamente al saldo insoluto y, una vez realizado, deben informar a los clientes el saldo insoluto restante y proporcionarles una nueva tabla de amortización. Tratándose de pagos anticipados por un importe igual al saldo insoluto, las instituciones financieras, además del comprobante del pago, deberán entregar a los clientes el finiquito y la documentación correspondiente.

2.3.5 Tipo de cambio en moneda extranjera con tarjetas de crédito

El Banco de México emitió disposiciones para dar mayor protección a los usuarios que realizan operaciones en moneda extranjera con tarjetas de crédito.⁶⁷ Las disposiciones (i) otorgan mayor certeza a los tarjetahabientes respecto al tipo de cambio utilizado en operaciones cambiarias realizadas con tarjetas, (ii) reducen los costos asociados al tipo de cambio aplicable a los pagos y retiros de efectivo en moneda extranjera con tarjetas; y (iii) facilitan el acceso a la información del tipo de cambio que las instituciones emisoras de tarjetas deberán aplicar con respecto a las operaciones realizadas en moneda extranjera con dichas tarjetas.

Para lograr lo anterior, se establece que el tipo de cambio que deben utilizar las instituciones de crédito para convertir de dólares de los Estados Unidos de América (EE.UU.A.) a pesos las operaciones que celebren sus clientes con tarjetas en el extranjero, será el tipo de cambio publicado por el Banco de México en su página de Internet más reciente al momento en que el cliente efectúe la transacción y esta sea autorizada por el banco emisor. A este tipo de cambio la institución podrá aplicarle un diferencial que se redujo de 1.01 a 1.005. De esta forma el cliente puede conocer el tipo de cambio que le será aplicable en transacciones en dólares en el extranjero al momento de realizar una operación. Asimismo, se precisaron las disposiciones para convertir a pesos las transacciones realizadas por los clientes en monedas extranjeras distintas al dólar de los EE.UU.A. siguiendo los mismos principios señalados.

las Disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros en materia de pagos anticipados, contenidas en la Circular 16/2007, que se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-16-2007/%7B7360B198-99FB-54DC-E0AB-ED44DCFC39A8%7D.pdf>.

⁶⁷ El artículo 26 de la Ley del Banco de México faculta a esta institución para regular cualquier concepto de cobro de las operaciones celebradas por las entidades financieras con clientes, observando lo dispuesto en la LTOSF. Utilizando esta facultad, se emitió la Circular 9/2018, que reforma la citada Circular 34/2010, con objeto de regular el tipo de cambio que pagan los usuarios en tarjetas de crédito. La Circular 9/2018 se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-34-2010/%7BC9EBEBD5-CA6F-9522-2341-8085137DBC84%7D.pdf>

3 Operaciones pasivas

Las operaciones pasivas a las que se refiere este reporte corresponden a los servicios asociados a cuentas de depósito que proporcionan las entidades financieras a los usuarios. En esta sección se presentan las acciones que el Banco de México ha llevado a cabo en los mercados de estos servicios con el propósito de mejorar la información y transparencia, fomentar la competencia y proteger los intereses de los usuarios. En el primer apartado se detallan las acciones para mejorar la información y transparencia en la provisión de servicios de ahorro e inversión a través del desarrollo e implantación del concepto de Ganancia Anual Total (GAT) y las prácticas que deben seguir las instituciones para el pago de intereses en las cuentas pasivas. En el segundo apartado se describen las acciones que el Banco de México ha realizado para promover la competencia en los mercados de servicios de cuentas de depósito, tales como la mejora al funcionamiento del servicio de la portabilidad de nómina, la prohibición del cobro de comisiones que limitan la movilidad de clientes entre instituciones, así como las reformas para impulsar una arquitectura abierta en la dispersión de fondos para el pago de nómina. En el último apartado se incorporan las acciones encaminadas a proteger al usuario, las cuales incluyen la obligación de las instituciones a ofrecer cuentas que no cobran comisiones por un paquete de servicios (denominadas básicas), restricciones en el cobro de ciertas comisiones, así como la referencia del tipo de cambio al utilizar la tarjeta de débito en transacciones denominadas en moneda extranjera.

3.1 Información y transparencia

3.1.1 Metodología de la GAT

Los usuarios de cuentas de depósito o de servicios de ahorro o inversión enfrentan problemas de falta de información porque estos servicios tienen múltiples características que deben ser evaluadas, en adición a los intereses que le pueden pagar al ahorrador, y que suelen incorporar el pago de comisiones. Es decir, los usuarios, en general, observan un conjunto de precios asociados a un mismo servicio, lo cual dificulta la comparación de costos entre productos. Para enfrentar estos problemas y proveer a los usuarios de una referencia para comparar estos servicios, el artículo 8 de la LTOSF indica que, para operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, “El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo de la GAT”. La GAT es el indicador que, para fines informativos y de comparación y expresado en términos porcentuales anuales, “... incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, [...], menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura...”. Es decir, la GAT incorpora los rendimientos que el consumidor recibe por su ahorro, pero sustrae del mismo los costos en los que el consumidor incurre, como el pago de comisiones. Además,

la LTOSF indica que debe ser "...expresado tanto en términos reales como nominales, conforme a las disposiciones que emita el Banco de México para su cálculo".⁶⁸

El Banco de México determinó que la GAT debe calcularse para las siguientes operaciones pasivas: i) depósitos retirables con previo aviso, retirables en días preestablecidos, de ahorro, a plazo fijo, así como préstamos documentados en pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento; ii) cualquier operación pasiva que en su nombre, publicidad o propaganda incluya las palabras ahorro o inversión, o se induzca al público a suponer que se trata de este tipo de productos; y iii) productos pasivos que se dirijan a menores de edad. En todos los casos, el monto de las operaciones no debe rebasar los 400 mil UDIS.⁶⁹

La GAT facilita a los usuarios la comparación de precios entre instituciones y ayuda a la toma de decisiones en la contratación de productos de ahorro o inversión, lo cual es particularmente útil ante la dificultad de procesar toda la información que se necesita para evaluar estos servicios.⁷⁰ A partir de la emisión de esta regulación, las entidades financieras han publicado este indicador en sus contratos, portales, folletos y publicidad.

A diciembre de 2018, 34 bancos reportaron la GAT correspondiente a 614 productos de ahorro o inversión.⁷¹ En un ejercicio similar realizado en febrero de 2016, se reportaron 445 productos ofrecidos por 20 bancos. Esto es indicativo de que, en los años recientes, ha aumentado el dinamismo de este mercado. Más importante aún es que en diciembre de 2018, el 62.2 por ciento de los productos presentaron GAT reales esperadas positivas (ver Gráfica 3.2);⁷² en contraste, solamente el, 36.0 por ciento de los productos ofrecidos en febrero de 2016 registraron una GAT real esperada positiva (ver Gráfica 3.2).⁷³

Comparando la distribución de productos que reportaron GAT reales positivas en febrero de 2016 y diciembre de 2018, de acuerdo con el nivel de rendimiento, se aprecia que, en el periodo mencionado, la distribución completa de productos se ha movido hacia rendimientos positivos más elevados (ver Gráfica 3.2).

⁶⁸ Ver artículos 3 y 8 de la LTOSF. Si bien la obligación de cálculo de la GAT fue introducida en la LTOSF y las disposiciones de carácter general emitidas por el Banco de México (Circular 35/2010), en la reforma financiera de 2014, se incluyó en la LTOSF la obligación del cálculo tanto nominal como real de la GAT.

⁶⁹ La metodología de cálculo de la GAT nominal y real aparece en el Recuadro 3.1.

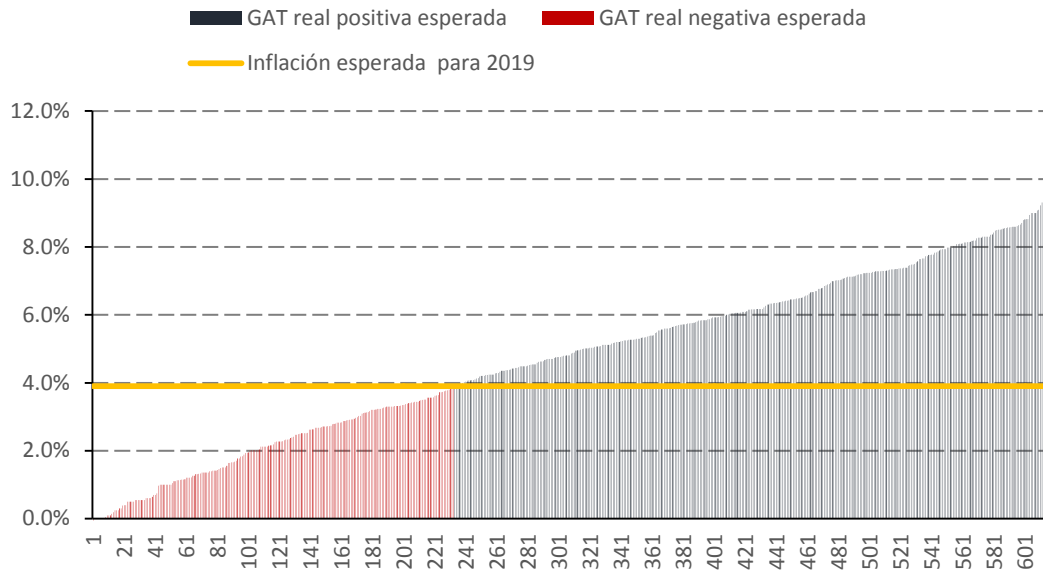
⁷⁰ Simon, H. (1957). "A Behavioral Model of Rational Choice", in *Models of Man, Social and Rational: Mathematical Essays on Rational Human Behavior in a Social Setting*. New York: Wiley.

⁷¹ La información se obtuvo de los portales de Internet de todos los bancos autorizados. El número de productos incluye todas las variaciones posibles de plazo y monto de ahorro reportadas por los bancos.

⁷² GAT nominal mayor a la mediana de la inflación esperada para los próximos 12 meses (diciembre de 2018 a noviembre de 2019): 3.90 por ciento. Este dato se obtuvo de *Encuesta sobre las expectativas de los especialistas en Economía del Sector Privado: Noviembre de 2018*.

⁷³ GAT nominal mayor a la mediana de la inflación esperada para los próximos 12 meses (febrero de 2016 a enero de 2017): 3.23 por ciento. Este dato se obtuvo de *Encuesta sobre las expectativas de los especialistas en Economía del Sector Privado: Enero de 2016*.

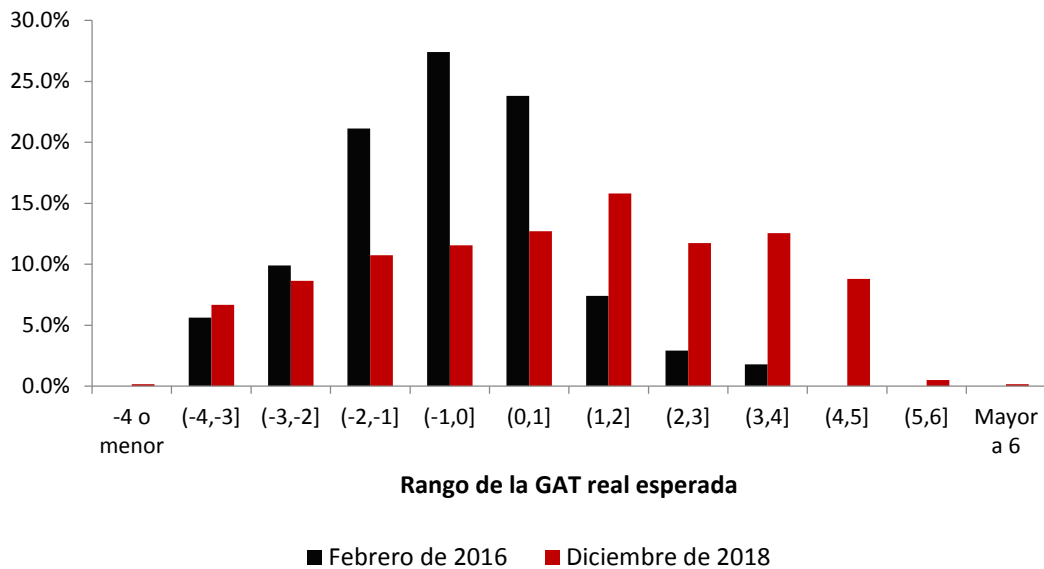
Gráfica 3.1.
GAT real esperada en diciembre de 2018



Fuente: Elaboración propia con información de los portales de los bancos

Nota: la inflación esperada es la mediana reportada para los próximos 12 meses que se obtuvo de la *Encuesta sobre las expectativas de los especialistas en Economía del Sector Privado: noviembre de 2018*.

Gráfica 3.2.
Distribución de la GAT real esperada
 (Porcentaje de productos)



Fuente: Elaboración propia con información de los portales de los bancos y de la *Encuesta sobre las expectativas de los especialistas en Economía del Sector Privado: noviembre de 2018* y la calculadora de inflación del INEGI.

Nota: el cálculo de la GAT real se hizo como lo establece la Circular 35/2010 (ver el último párrafo del Recuadro 3.1).

1/ Para el cálculo de la GAT real a diciembre de 2018, se utilizaron datos de la GAT nominal reportada por las instituciones en sus portales de internet el 5 de diciembre del mismo año, así como la mediana de la inflación esperada para los próximos 12 meses (diciembre de 2018 a noviembre de 2019) que se obtuvo de la *Encuesta sobre las expectativas de los especialistas en Economía del Sector Privado: noviembre de 2018*.

2/ Para calcular la GAT real de febrero de 2016, se utilizó la GAT nominal que fue reportada el 1° de febrero de 2016, así como la mediana de la inflación esperada para los próximos 12 meses (febrero de 2016 a enero de 2017) que se obtuvo de la *Encuesta sobre las expectativas de los especialistas en Economía del Sector Privado: enero de 2016*.

Recuadro 3.1 GAT: marco normativo

El artículo 2 de la LTOSF define: GAT: a la Ganancia Anual Total Neta expresada en términos porcentuales anuales, que, para fines informativos y de comparación, incorpora los intereses que generen las operaciones pasivas de ahorro, inversión y otras análogas, que celebren las instituciones de crédito, las entidades de ahorro y crédito popular y las uniones de crédito con sus Clientes, menos todos los costos relacionados con la operación, incluidos los de apertura, será expresado tanto en términos reales como nominales, conforme a las disposiciones que emita el Banco de México para su cálculo.

El artículo 8 del mismo ordenamiento indica: El Banco de México establecerá a través de disposiciones de carácter general, la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo de la GAT. En dichas disposiciones el Banco de México establecerá los tipos y montos de las operaciones a los que será aplicable la GAT.

En ejercicio de esta facultad, el Banco de México emitió las Disposiciones de carácter general que establecen la metodología de cálculo, fórmula, componentes y supuestos de la GAT. En esta Circular se establece que la GAT nominal es el valor numérico de i , expresado en porcentaje, que satisface la siguiente ecuación:

$$\sum_{j=1}^M \frac{D_j}{(1+i)^{t_j}} = \sum_{k=1}^N \frac{C_k}{(1+i)^{s_k}} \quad (1)$$

Donde:

i = GAT, expresada como decimal.

M = Número total de abonos.

j = Número consecutivo que identifica cada abono.

D_j = Monto del j -ésimo abono.

N = Número total de retiros.

k = Número consecutivo que identifica cada retiro.

C_k = Monto del k -ésimo retiro.

t_j = Intervalo expresado en años y fracciones de año que transcurre entre la fecha en que se realiza el abono inicial y la fecha del j -ésimo abono.

s_k = Intervalo expresado en años y fracciones de año que transcurre entre la fecha en que se realiza el retiro inicial y la fecha del k -ésimo retiro.

Σ = Símbolo utilizado para expresar la suma de las cantidades indicadas.

De manera intuitiva, el lado izquierdo de la ecuación (1) representa la suma del valor presente de los abonos o depósitos que hace el cliente, considerando el intervalo de tiempo que transcurre entre cada uno. El lado derecho de dicha ecuación representa la suma del valor presente de los retiros y rendimientos que recibe el cliente, considerando el intervalo de tiempo que transcurre entre cada uno. Dentro de los retiros se incluye cualquier comisión, gasto, costo o cargo asociados al producto del que se trate y que el cliente esté obligado a cubrir; estos se incluyen con signo negativo por representar un costo para el cliente.

Una vez obtenida la GAT nominal, es posible obtener la GAT real; el cálculo de esta última requiere descontar la inflación esperada de la GAT nominal. La inflación esperada utilizada corresponde a la de los próximos 12 meses y proviene de la Encuesta sobre las expectativas de los especialistas en economía

del sector privado que elabora el Banco de México. La GAT real se obtiene de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$GAT_{real} = \frac{1 + GAT_{nominal}}{1 + \pi} - 1 \quad (2)$$

3.1.2 Prácticas de pago de intereses

El Banco de México ha llevado a cabo acciones que protegen a los usuarios finales a través de informarles adecuadamente los términos asociados con la contratación de productos y a través de garantizar que no modifiquen de manera injustificada los términos de los mismos.⁷⁴

Entre las acciones realizadas, el Banco de México ha establecido que las instituciones de crédito deben informar las tasas de interés aplicables a los depósitos en términos anuales simples. Asimismo, ha definido los saldos depositados sobre los cuales las instituciones deben calcular los intereses y los casos en que se pueden modificar las tasas de interés pactadas sobre dichos depósitos. Las tasas de interés pactadas en los depósitos pueden modificarse conforme a lo siguiente: (i) en los depósitos a la vista y de ahorro, las instituciones pueden reservarse el derecho de modificar la tasa; (ii) en los depósitos retirables en días preestablecidos, las tasas solamente pueden modificarse los días en que el depositante pueda efectuar retiros; y (iii) en las operaciones de depósitos a plazo, las instituciones no podrán modificar la tasa de interés durante su vigencia.

⁷⁴ El artículo 4 de la LTOSF faculta al Banco de México para regular, mediante disposiciones de carácter general, las tasas de interés pasivas, entre otras, de las operaciones que corresponde a las instituciones de crédito realizar con sus clientes. El Banco de México cumplió con esta obligación mediante la emisión de la citada Circular 3/2012, en la que se establece que las instituciones de crédito deben informar las tasas de interés aplicables a los depósitos en términos anuales simples sobre la base de trescientos sesenta días sin que estas comprendan los impuestos que deban pagarse. La regulación indica que en los depósitos que reciban las instituciones no pueden pactar con los clientes tasas de interés alternativas. Asimismo, se establece que para calcular los intereses que correspondan a los recursos depositados en las cuentas de que se trate, las instituciones deben aplicar las respectivas tasas de interés sobre el promedio de los saldos diarios del período en el cual hayan estado vigentes. Se puede consultar la circular en comentario en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitada-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7B4E0281A4-7AD8-1462-BC79-7F2925F3171D%7D.pdf>

3.2 Competencia

El Banco de México ha emprendido acciones que tienen como propósito propiciar un entorno de mayor competencia entre instituciones en la provisión de servicios asociados a cuentas de depósito. Algunas de estas acciones provienen de indicaciones directas de la LTOSF; otras han sido identificadas en las evaluaciones de las condiciones de competencia en servicios bancarios específicos realizados por el Instituto Central, sobre la base de las facultades que la propia LTOSF le ha otorgado. Las medidas adoptadas inciden tanto sobre los usuarios como sobre los oferentes, ya que estos últimos reaccionan ante usuarios con mayor movilidad para elegir a su proveedor quienes lo que resulta en mejores servicios en condiciones más apropiadas.

3.2.1 Prohibición de prácticas de cobro de comisiones

3.2.1.1 Comisiones que limitan la movilidad

El cobro de algunas comisiones eleva el costo de cambio de proveedor para el cliente. Ello reduce los incentivos de los clientes a migrar de productos caros a otros de menor costo y, al mismo tiempo, reduce la competencia entre instituciones por atraer clientes. Para promover la movilidad de los clientes entre productos, el Banco de México estableció las siguientes limitaciones en el cobro de comisiones de conformidad con la LTOSF:⁷⁵

⁷⁵ El artículo 4 Bis de la LTOSF indica que “El Banco de México deberá incorporar, en las disposiciones de carácter general que emita en materia de Comisiones, normas que limiten o prohíban aquéllas que distorsionen las sanas prácticas de intermediación, o resten transparencia y claridad al cobro de las mismas. En materia de regulación, el Banco de México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Procuraduría Federal del Consumidor [...] deberán considerar lo siguiente: [...] III. Las Entidades no podrán cobrar Comisiones que inhiban la movilidad o migración de los Clientes de una Entidad Financiera a otra”.

La regulación mencionada en esta subsección (3.2.1.1) se puede consultar en la Circular 22/2010: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>

- Cuando las entidades financieras cobren de forma anticipada comisiones por acceso a servicios por periodos determinados, en el evento en que el cliente ejerza el derecho a dar por terminado el contrato de adhesión correspondiente, la entidad deberá devolverle el importe remanente de la comisión de que se trate. Es común que algunos servicios financieros exijan el pago de una comisión para mantener el acceso a los mismos a través del tiempo; un ejemplo de ello es la comisión por manejo de cuenta. Una vez pagada dicha comisión, el cliente tiene menos incentivos a cambiarse de prestador de servicio debido a que es posible que tenga volver a pagar la misma comisión en la institución a la que se cambie. La cantidad que debe regresarse al cliente resulta del cálculo siguiente: a) Se divide el número de días contados entre la fecha de terminación del contrato, y la que corresponde a la conclusión del periodo por el cual se haya cobrado la comisión respectiva, entre el número total de días previstos para dicho periodo, y b) el resultado obtenido del cálculo señalado en el inciso a) anterior se multiplica por el importe de la Comisión que la Entidad Financiera haya cobrado.
- Las entidades no pueden cobrar comisión por la cancelación de cuentas de depósito, tarjetas de débito o servicio de banca electrónica.
- El banco del cliente no podrá cobrar comisiones por tramitar y resolver objeciones que resulten procedentes ni por cancelar la domiciliación. Esta prohibición evita que se cobre a los clientes por la presentación de quejas cuando éstos tienen la razón y elimina una barrera a la salida del servicio de domiciliación.

3.2.1.2 Limitaciones de prácticas de empaquetamiento

Algunas instituciones empaquetaban productos de modo que el cliente no puede adquirir un producto sin comprar también el otro. En el otorgamiento de créditos, ciertos intermediarios requerían al cliente la apertura de una cuenta de depósitos en la misma institución como condición para la obtención del préstamo. Para evitar esta práctica, el Banco de México estableció que, cuando se pida como requisito para obtener un crédito abrir una cuenta de depósito para realizar cargos relativos al pago de este, las Entidades Financieras no pueden cobrar comisiones por apertura, cargo por manejo de cuenta y por mantener un saldo promedio mínimo en esa cuenta.

3.2.1.3 Limitaciones del cobro de comisiones cuando 2 entidades financieras participan en la provisión de un servicio al cliente

Muchas operaciones financieras, sobre todo las de pago, requieren que participen 2 instituciones en la prestación de un servicio. En algunos casos, esto conducía a que al cliente se le cobraran dos comisiones, una por cada institución participante. El artículo 4 Bis de la LTOSF indica que las entidades financieras no pueden cobrar dos comisiones por el

mismo servicio.⁷⁶ “Para dar cumplimiento a esta indicación, el Banco de México estableció que:⁷⁷

- Sólo los propietarios de los cajeros pueden cobrar comisiones por operaciones en estos; el banco donde el cliente tiene la cuenta no puede cobrar comisiones por ese servicio.
- Cuando un usuario final realice una transferencia de fondos, únicamente podrá cobrar comisión la institución de crédito originadora de la operación de abono o cargo, según corresponda. Asimismo, en caso de que se devuelva una orden de transferencia de fondos o una domiciliación, la entidad financiera emisora no podrá cobrar una comisión mayor a la que haya cobrado por originar la operación.

Las prohibiciones expuestas en esta sección implicaron la cancelación de 37 comisiones registradas en el RECO.

Tabla 3.1
Comisiones que se dieron de baja del RECO

Regulación	Comisiones canceladas
Quando un usuario final realice una transferencia de fondos, únicamente podrá cobrar comisión por la misma, la institución de crédito originadora de la operación de abono o cargo, según corresponda. Asimismo, en caso de que se devuelva una orden de transferencia de fondos o una domiciliación, la entidad financiera emisora no podrá cobrar una comisión mayor a la que haya cobrado por originar la operación.	22
Sólo los propietarios de los cajeros pueden cobrar comisiones por operaciones en éstos; el banco donde el cliente tiene la cuenta no puede cobrar comisiones por ese servicio.	15
Total	37

Fuente: Banco de México, RECO.

Nota: se cuentan las comisiones canceladas en cada uno de los productos. Se consideraron las comisiones que estuvieron vigentes el 21 de agosto de 2009, y las que estuvieron vigentes el 31 de diciembre de 2010. Esto tiene el objetivo de considerar sólo las comisiones que fueron afectadas por las Circulares 17/2009 (Circular abrogada) y 22/2010.⁷⁸

⁷⁶ El artículo 4 Bis 2 indica: “En materia de regulación, el Banco de México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros y la Procuraduría Federal del Consumidor [...] deberán considerar lo siguiente: [...] II. Las Entidades no podrán cobrar más de una Comisión por un mismo acto, hecho o evento. Este mismo principio aplicará cuando así lo determine el Banco de México tratándose de actos, hechos o eventos en los que intervengan más de una Entidad Financiera...”.

⁷⁷ La regulación se puede consultar en la Circular 22/2010: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>.

⁷⁸ Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-17-2009/%7B27C77FA8-B8BF-3440-C746-9F459D24D25C%7D.pdf> y

3.2.1.4 Concordancia del cobro de comisiones con el tipo de costo del servicio provisto

Para que las comisiones sean acordes con el tipo de costo (que no se cobre discriminando a los usuarios según el monto de las operaciones cuando cuesta lo mismo proveer el servicio, independientemente de dicho monto), el Banco de México estableció que las instituciones de crédito que celebren operaciones o presten servicios a través de comisionistas en ningún caso podrán determinar el importe de las comisiones que cobren por su conducto, en función del monto de la operación que corresponda, por lo que estas deberán ser fijas para cada tipo de operación, con excepción de transferencias a través de dispositivos móviles.⁷⁹ En este último supuesto, dicha comisión no deberá exceder del monto que resulte menor de: i) un porcentaje respecto del importe de la transferencia, o ii) la cantidad denominada en moneda nacional, que la institución de crédito determine y registre en el Banco de México, conforme al procedimiento previsto en el Artículo 6 de la LTOSF.

3.2.2 Portabilidad de nómina

La capacidad de movilidad de los usuarios es indispensable para promover mayor competencia en el sistema financiero. En particular, en el caso de cuentas de nómina, la LTOSF elimina barreras a la movilidad permitiendo que sea el empleado quien determine en qué banco quiere tener su cuenta de nómina (ver Recuadro 3.2). En el *“Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios asociados al pago de nómina”* se identificó que en junio de 2015 el 99.4 por ciento de las cuentas de depósito de los trabajadores estaban habilitadas en la misma institución que contrató el empleador para el servicio de dispersión de nómina; esto implica que es el empleador quien elige el banco en donde el trabajador tiene su cuenta. Dicha situación inhibe la competencia entre instituciones por captar clientes de cuentas de nómina, al eliminar la capacidad de elección del trabajador sobre el banco de su preferencia y limita su movilidad. De hecho, la competencia lleva a atraer a los empleadores y ofrecerles otros beneficios y no a los usuarios. Para atender la problemática anterior, la LTOSF estableció la obligación a las instituciones de crédito que los recursos depositados por el empleador en las cuentas de nómina de sus trabajadores puedan transferirse a una cuenta de depósito de otra institución bancaria elegida por el propio trabajador, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización o cargo alguno al trabajador que le solicite este servicio.

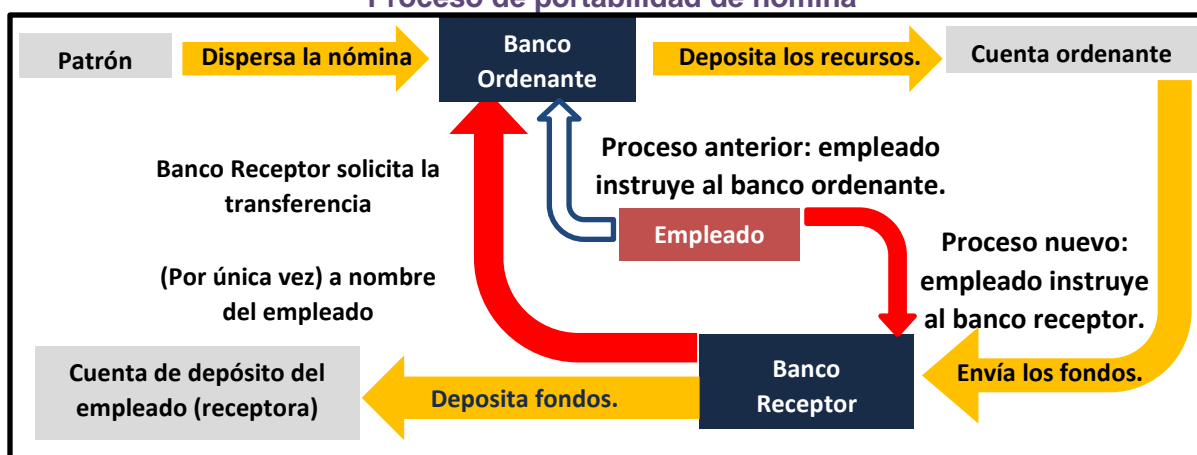
En 2010, el Banco de México implementó el mecanismo operativo para que ello fuera posible; sin embargo, el mecanismo era poco utilizado porque el trabajador dependía del

<http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>

⁷⁹ Circular 22/2010: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>.

banco del empleador para hacer el trámite de cambio de su cuenta de nómina a otra institución. Así, este banco no tenía incentivos para permitir que el empleado se cambiara, por lo que el trabajador encontraba obstáculos para mover su cuenta. La reforma financiera de 2014 modificó la LTOSF para permitir que el banco destino fuera quien hiciera el trámite de portabilidad a nombre del trabajador; con esto se alinearon los incentivos de las instituciones eliminando con ello barreras a la movilidad. El Banco de México expidió la regulación correspondiente para que este trámite pudiera realizarse de manera expedita y segura incluso por vía electrónica reduciendo el costo de transacción para el trabajador (ver Recuadro 3.2). El Diagrama 3.1 ilustra el funcionamiento de la portabilidad cuando el trabajador acude al banco receptor para que este realice el trámite de portabilidad en su nombre. Como marca la ley, este trámite no tiene costo alguno para el trabajador.

Diagrama 3.1
Proceso de portabilidad de nómina



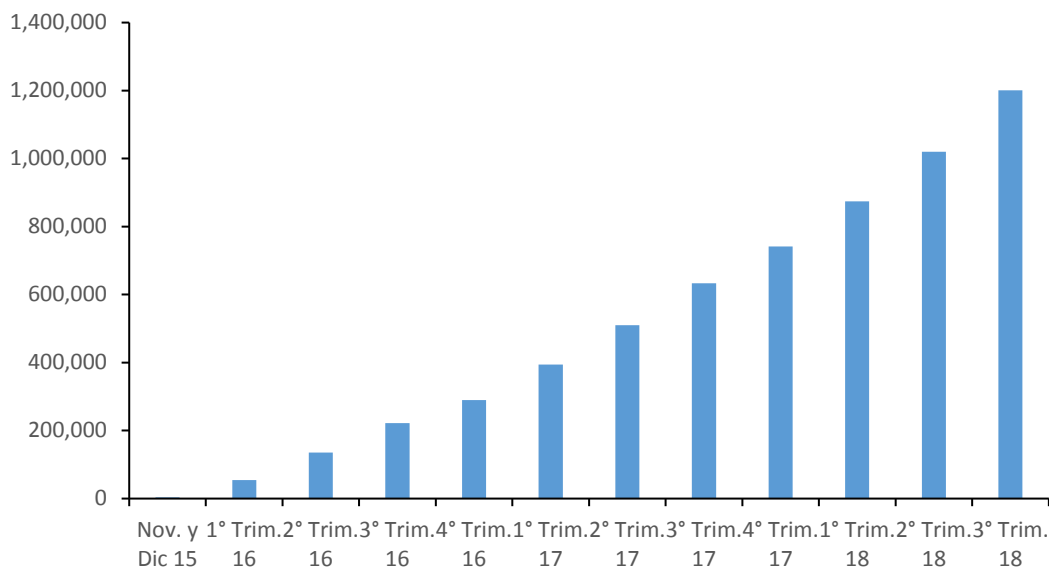
Desde 2015, el Banco de México introdujo mejoras a la provisión de este servicio.⁸⁰ Entre las mejoras, destaca la ampliación del horario del servicio prestado a través del SPEI (mismo día), por lo que más usuarios recibirán la transferencia de sus prestaciones laborales o jubilación el día que sean dispersados. También, se introdujeron mejoras en la seguridad, entre ellas, un proceso que hace más sencilla y segura la identificación de las cuentas ordenante y receptora.⁸¹ El proceso consiste en enviar una transferencia por un monto pequeño de una cuenta a otra para que el usuario tenga certeza de que los recursos serán transferidos entre cuentas de su propiedad. Con estas reformas los usuarios cuentan con un servicio más ágil y seguro.

⁸⁰ Se emitió la Circular 7/2015, que reforma la citada Circular 3/2012. La Circular 7/2015 se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7B552D2F98-9A73-F1D1-3FBA-BE21CB5CADFB%7D.pdf>

⁸¹ Se emitió la Circular 15/2018, que reforma la citada Circular 3/2012. La Circular 15/2018 se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7BB4E69F1E-73F0-BD7B-BB24-7006335982DF%7D.pdf>.

Desde noviembre de 2015 se permite que los trabajadores hagan su solicitud de portabilidad a través del banco en el que desean tener su cuenta de nómina. De entonces a septiembre de 2018, se han realizado 1,200,953 cambios de institución por esta vía. Las solicitudes han crecido de manera importante; mientras entre enero y septiembre de 2017, se presentaron 419,632 solicitudes, durante esos mismos meses de 2018 se presentaron 575,487; esto representa un aumento de 37.1 por ciento.

Gráfica 3.3
Solicitudes aceptadas de portabilidad

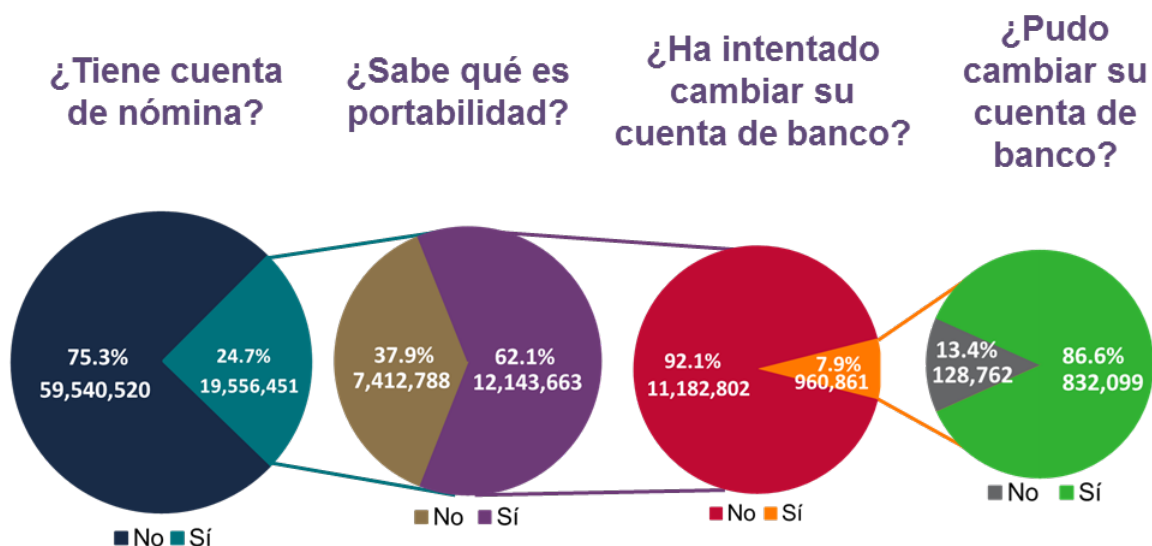


Fuente: Banco de México con información reportada por CECOBAN

A pesar de ello, el uso de la portabilidad sigue siendo limitado en relación con el número de cuentas de nómina que hay en el sistema. La Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018 presenta evidencia a este respecto. Según esta encuesta, 19.6 millones de adultos tiene una cuenta de nómina (lo que equivale al 25 por ciento del total de adultos del país). Entre ellos, el 62.1 por ciento declaró conocer el servicio de portabilidad; de entre los que lo conocen, solamente el 7.9 por ciento declaró haber intentado cambiar su cuenta de nómina de institución; de entre ellos el 86.6 por ciento tuvo éxito (ver Gráfica 3.4).⁸²

⁸² El Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios asociados al pago de nómina publicado por el Banco de México en 2017, proporcionó mayor evidencia de la falta de movilidad de los nomina habientes. Dicho Reporte encontró que, de junio de 2014 a junio de 2015, 57,476 trabajadores cambiaron su cuenta de depósito entre los bancos contratados por el patrón para el servicio de dispersión. Esta cifra representó el 0.5 por ciento de los trabajadores que podrían haber realizado ese cambio.

Gráfica 3.4
Conocimiento y uso del servicio de portabilidad



Fuente: ENIF 2018

Recuadro 3.2

Portabilidad de nómina: marco normativo

El artículo 18 de la LTOSF establece que: “Las instituciones de crédito en las que se realice el depósito del salario, pensiones y de otras prestaciones de carácter laboral estarán obligadas a atender las solicitudes de los trabajadores para transferir periódicamente la totalidad de los recursos depositados a otra institución de crédito de su elección, sin que la institución que transfiera los recursos pueda cobrar penalización o cargo alguno al trabajador que le solicite este servicio. Asimismo, los trabajadores podrán convenir con la institución de crédito que elijan como destinataria de sus recursos que en su nombre y representación realice el trámite a que se refiere el presente artículo. Cuando la solicitud de transferencia la realice la institución de crédito destinataria en nombre y por cuenta del trabajador, bastará la comunicación que ésta le envíe a la institución de crédito original. [...] Para efectos de lo previsto en este artículo las instituciones de crédito deberán sujetarse a las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México...”.

En ejercicio de la atribución señalada en el párrafo anterior, el Banco de México emitió la regulación en la materia, la cual está incluida en las *Disposiciones aplicables a las operaciones de las instituciones de crédito y de la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero* contenidas en la Circular 3/2012.¹ A continuación se enumeran algunos de los aspectos que contenía dicha regulación: i) los documentos requeridos para efectuar el trámite son una identificación oficial y, a elección del cliente, el contrato, estado de cuenta o tarjeta de crédito (con nombre del titular) de la cuenta receptora; ii) el trámite puede hacerse en sucursal o por banca electrónica y se puede originar en el Banco Ordenante (que es el banco que el empleador contrató para el servicio de dispersión) o en el Banco Receptor (que es el banco donde el trabajador quiere que se deposite su nómina); iii) la transferencia se debe efectuar el mismo día si el depósito se hace antes de las 3pm o, de lo contrario, el día hábil siguiente; iv) previo a la transferencia se permite efectuar cargos cuando el cliente lo haya pactado para el pago de créditos o domiciliaciones; v) las instituciones no pueden cobrar a los usuarios por el envío y recepción de estos

recursos; vi) los clientes pueden solicitar la cancelación de la transferencia en cualquier momento, y vii) el diseño del mecanismo privilegia la preservación de la seguridad en todo el proceso.

En 2018, la Circular 15/2018 introdujo las siguientes mejoras al servicio de portabilidad:

- El horario para realizar la transferencia de las prestaciones laborales durante el mismo día, a través del SPEI, se extendió hasta las 5 pm (antes terminaba a las 3 pm).
- La nueva regulación introduce un proceso alternativo:⁸³ la institución emite una transferencia electrónica, con cargo a la cuenta del cliente, a favor del mismo cuentahabiente, utilizando un sistema de pagos interbancario que emita comprobantes de las transferencias realizadas en donde se especifiquen el nombre de cada beneficiario y su respectiva cuenta; con la información del comprobante, se verificará que la cuenta pertenece al cliente.
- Se hicieron más seguros los procesos para para solicitar la portabilidad utilizando cuentas de nivel 2 a 3 como cuentas receptoras, ya que la circular obliga a las instituciones a pedir los mismos documentos que se utilizan para la apertura de cuentas de nivel 4 para seguir con el trámite.
- Se estableció un formato estándar para que la institución ordenante mande un mensaje de texto SMS al cliente para avisarle que se ha realizado una solicitud de portabilidad. El mensaje debe enviarse al número de celular que está asociado a la cuenta; o, en su defecto, al número celular que la institución y el cliente pactaron para el envío de notificaciones.

Nota:

1/ Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7B4E0281A4-7AD8-1462-BC79-7F2925F3171D%7D.pdf>

2/ Se puede consultar <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7BB4E69F1E-73F0-BD7B-BB24-7006335982DF%7D.pdf>

3.2.3 Reformas a la dispersión de fondos para el pago de nómina

En el *“Reporte sobre las condiciones de competencia en la provisión de los principales servicios bancarios asociados al pago de nómina”*, publicado por el Banco de México en abril de 2017, se identificó que, para promover una mayor competencia entre instituciones por atender clientes de cuentas de nómina, era conveniente impulsar una arquitectura abierta en la dispersión de fondos para el pago de nómina; esto otorgaba flexibilidad a los trabajadores en la elección del banco de su preferencia para recibir sus remuneraciones.

Este hallazgo se tradujo en el siguiente ajuste regulatorio: el Banco de México estableció que el servicio de dispersión de nómina debe prestarse en los mismos términos y condiciones a todas las cuentas en donde se realicen los abonos, sin importar que dichas cuentas se encuentren en una institución distinta a la que provee el servicio de dispersión. Además, la comisión que el banco cobre al empleador por realizar dispersiones de nómina interbancarias no podrá rebasar el costo que paga la institución por ejecutar este tipo de transferencias a través del sistema de pagos interbancarios que dicha institución utilice;⁸⁴

⁸³ El proceso tradicional es que el cuentahabiente presente el contrato de apertura, algún estado de cuenta o la tarjeta de débito con su nombre impreso para hacer el trámite de portabilidad en la institución receptora u ordenante.

⁸⁴ El artículo 4 de la LTOSF indica: “El Banco de México podrá también evaluar si existen o no condiciones razonables de competencia, respecto de operaciones activas, pasivas y de servicios por parte de las Entidades

ya que esto desincentiva que los empleadores permitan a sus empleados abrir cuentas en instituciones diferentes a aquellas con las que los empleadores contratan el servicio de dispersión. Por ello, el Banco de México estableció que la comisión por el servicio mencionado debe limitarse al costo en que la institución que proporciona el servicio de dispersión incurre en una transferencia interbancaria. Esta reforma redujo 72 comisiones registradas en el RECO.

3.3 Protección al usuario

Aprovechando las facultades otorgadas por diversos ordenamientos, el Banco de México ha emprendido acciones orientadas a proteger a los usuarios finales de servicios financieros, en particular, a los menos experimentados en materia financiera. Las facultades para regular las cuentas básicas no provienen de la LTOSF, sino de la Ley de Instituciones de Crédito. Al respecto el Banco de México ha propiciado que se garantice la protección de los recursos de las cuentas de depósito de los clientes, que se les proteja contra fraudes y de prácticas abusivas y que se les comunique información adecuada sobre los productos y servicios que contratan.

3.3.1 Cuentas básicas

3.3.1.1 Cuentas básicas

Con el propósito de permitir el acceso a servicios de depósito y de pagos a personas de menores recursos, el Banco de México regula las cuentas básicas (ver Recuadro 3.4). Estos servicios no solamente están exentos del pago de comisiones, sino que, al ser homogéneos a través de instituciones, facilitan a los usuarios su comparación y utilización. Además, la regulación obliga a que estas cuentas sean ofrecidas por todas las instituciones de crédito que toman depósitos del público⁸⁵.

Financieras...". La LTOSF indica que el Banco de México puede emitir regulación en caso de que, derivado de los resultados de la evaluación, lo considere necesario. Utilizando las facultades otorgadas, el Banco de México expidió la Circular 15/2018 para propiciar una arquitectura abierta en la dispersión de fondos para el pago de nómina. Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7BB4E69F1E-73F0-BD7B-BB24-7006335982DF%7D.pdf>. De acuerdo con la información del RECO, actualmente el costo promedio es de 5.3 pesos por transferencia.

⁸⁵ Circular 22/2010: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>.

Recuadro 3.3

Cuentas básicas: experiencia internacional

La Unión Europea (UE), conformada por 28 Estados Miembros, ha incluido en su regulación la provisión de cuentas de pago básicas.¹ El objetivo de este producto es garantizar el derecho de acceso de al sistema financiero para todos los usuarios en su territorio y evitar toda distorsión de la competencia. Todos los usuarios que residan en la UE tienen derecho a tener una cuenta de pago básica.² Las cuentas de pago básicas deben incluir los siguientes servicios:

- Efectuar todas las operaciones necesarias para la apertura, utilización y cierre de una cuenta de pago;
- Servicios que permitan depositar fondos en dicha cuenta;
- Servicios que permitan retirar, en la ventanilla o en los cajeros automáticos fuera del horario de apertura de la entidad de crédito, dinero en efectivo de dicha cuenta dentro de la Unión;
- Realizar las siguientes operaciones de pago en la UE:
 - Domiciliación,
 - Operaciones de pago mediante una tarjeta de pago, incluidos los pagos en línea,
 - Transferencias, inclusive órdenes permanentes en las terminales, en las ventanillas y, en su caso, mediante los servicios en línea de la entidad de crédito.

La regulación da flexibilidad a cada Estado Miembro para que regule las comisiones cobradas a estas cuentas; sin embargo, deben vigilar que los servicios mencionados se ofrezcan sin costo, o que las comisiones que se cobren sean razonables. Para regular las comisiones, los Estados Miembros deben considerar las siguientes variables:

- Niveles nacionales de ingreso;
- Comisiones medias aplicadas por las entidades de crédito en el Estado Miembro de que se trate por los servicios prestados en relación con las cuentas de pago.
- Podrán requerir a las entidades de crédito que apliquen varios regímenes de comisiones dependiendo del nivel de inclusión bancaria del usuario, disponiendo en particular de condiciones más ventajosas para los usuarios vulnerables que no dispongan de cuenta bancaria. En este caso, los Estados Miembros vigilarán que se proporcione asesoramiento a los usuarios y una información adecuada sobre las opciones posibles.

Las entidades pueden rescindir los contratos de las cuentas de pago básicas cuando:

- La cuenta se utilice para fines ilícitos, no se hayan realizado operaciones en 24 meses, el usuario haya dado información incorrecta, cuando de haber facilitado los datos correctos, no hubiera tenido derecho a esa cuenta, el usuario no resida legalmente en la UE, el usuario haya abierto otra cuenta de pago básica, posteriormente, en el mismo Estado Miembro.

Notas:

1/ Directiva 2014/92/UE. Se puede consultar en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex%3A32014L0092>

2/ Esto incluye a los solicitantes de asilo, a quienes no tengan domicilio fijo, y aquellas personas que por razones jurídicas o de hecho no puedan ser expulsadas de la UE.

Inicialmente, la regulación incluyó Cuentas Básicas de Nómina y Cuentas Básicas para el Público en General (ver el Recuadro 3.4). En 2017 el Banco de México extendió esta regulación para permitir que las Cuentas Básicas sean utilizadas para la dispersión de subsidios del gobierno; esto se describe en el apartado 3.3.1.2.

A junio de 2018 había un total de 20.6 millones de cuentas básicas, de las cuales 6.1 millones eran para el público en general y 14.5 eran de nómina básica. Esto implica que más de 20 millones de clientes se están beneficiando de un producto que no cobra comisiones por un paquete de servicios.

Recuadro 3.4

Cuentas Básicas: marco normativo

El artículo 48 Bis 2 de la Ley de Instituciones de Crédito (LIC) establece que “Las instituciones de crédito que reciban depósitos bancarios de dinero a la vista de personas físicas, estarán obligadas a ofrecer un producto básico bancario de nómina de depósito o ahorro, en los términos y condiciones que determine el Banco de México mediante disposiciones de carácter general, considerando que aquellas cuentas cuyo abono mensual no exceda el importe equivalente a 165 salarios mínimos diarios vigentes en el Distrito Federal, estén exentas de cualquier comisión por apertura, retiros y consultas o por cualquier otro concepto en la institución que otorgue la cuenta. Además, estarán obligadas a ofrecer un producto con las mismas características para el público en general. El Banco de México, considerará la opinión que las instituciones de crédito obligadas le presenten sobre el diseño y oferta al público del producto señalado en el párrafo que antecede”.

El Banco de México incluyó la regulación de las Cuentas Básicas en las Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones contenidas en la Circular 22/2010;¹ en ella se indica la obligación para las instituciones de crédito que reciban depósitos bancarios a la vista de personas físicas, a ofrecer una Cuenta Básica de Nómina exenta del cobro de comisiones, la cual debe incluir al menos los siguientes servicios:

- a) Apertura y mantenimiento de la cuenta;
- b) Otorgamiento de una tarjeta de débito al cliente y su reposición en caso de desgaste o renovación;
- c) Abono de recursos a la cuenta por cualquier medio;
- d) Retiros de efectivo en las ventanillas de sus sucursales y en los cajeros automáticos operados por la institución de crédito que lleve la cuenta;
- e) Pago de bienes y servicios en negocios afiliados a través de la tarjeta de débito;
- f) Consultas de saldo en las ventanillas de sus sucursales y en los cajeros automáticos operados por la institución de crédito que lleve la cuenta;
- g) Domiciliación del pago de servicios a los proveedores que utilicen este mecanismo de pago, y
- h) Cierre de la cuenta.

Las instituciones de crédito pueden ofrecer servicios adicionales asociados a la cuenta básica de nómina, exentos del cobro de comisiones.

La regulación establece que la cuenta básica de nómina la puede abrir directamente cualquier persona física que desempeñe un empleo o cargo de cualquier naturaleza, o a solicitud de su empleador; esta cuenta no requiere un monto mínimo de apertura ni mantener un saldo promedio mensual mínimo.

La cuenta básica para el público en general está también exenta del cobro de comisiones y debe incluir los mismos servicios mínimos que la cuenta básica de nómina. Estas cuentas pueden ser abiertas a nombre de las personas físicas que cumplan con los requisitos establecidos por la normativa aplicable para la celebración de los contratos correspondientes a los depósitos bancarios de dinero a la vista. Destaca que, en ningún caso, las instituciones de crédito pueden establecer requisitos para la apertura de cuentas básicas para el público en general que limiten, modifiquen o de cualquier forma hagan nugatorio lo dispuesto en las disposiciones emitidas por el Banco de México para ese efecto.

Aunque la cuenta básica para el público en general no requiere un monto mínimo de apertura, cada institución de crédito puede determinar el saldo promedio mensual mínimo que debe mantenerse en estas cuentas. En el evento de que, en un período de 3 meses consecutivos, los saldos promedio mensuales de alguna de las cuentas referidas sean inferiores, en cada uno de dichos meses, al mínimo establecido conforme a este párrafo, la institución de crédito podrá cerrar dicha cuenta, pero no le puede cobrar ninguna comisión al usuario. Cuando el saldo promedio mensual de una cuenta básica para el público en general haya sido inferior en algún mes, al mínimo que la institución de crédito haya establecido, dicha institución deberá notificar al cuentahabiente respectivo que esta podrá cerrar la cuenta en caso de que durante cada uno de los 2 meses inmediatos siguientes a aquel antes referido, el saldo promedio mensual de esa cuenta sea inferior a dicho saldo mínimo.

Las instituciones de crédito deben informar a través de su página electrónica en la red mundial los servicios mínimos correspondientes a las cuentas básicas de nómina y para el público en general, así como el saldo promedio mensual mínimo que corresponde a estas últimas. Cada institución de crédito puede limitar la posibilidad de que una misma persona abra más de una de las mencionadas cuentas.

Destaca que la regulación le da el derecho al usuario para abrir estas cuentas ya que establece que las instituciones de crédito tienen prohibido negar la apertura de la cuenta básica de nómina y de la cuenta básica para el público en general, a las personas físicas que cumplan con los requisitos previstos en las disposiciones aplicables y en sus políticas internas aplicables de manera general al resto de sus operaciones pasivas.

Durante 2017 el Banco de México emitió la Circular 2/2017 –que reformó Las “Disposiciones de carácter general que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones” con el fin de permitir que las cuentas básicas para el público en general se utilicen para dispersar subsidios de los programas gubernamentales.² Evidentemente, los beneficiarios que reciben subsidios recurrentes de programas gubernamentales en estas cuentas no deben pagar ninguna comisión.

Notas:

1/ Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>

2/ Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B68CCF78D-8744-8930-ADE6-921F19FCBBC8%7D.pdf>

3.3.1.2 Cuentas sin comisiones para la recepción de subsidios gubernamentales

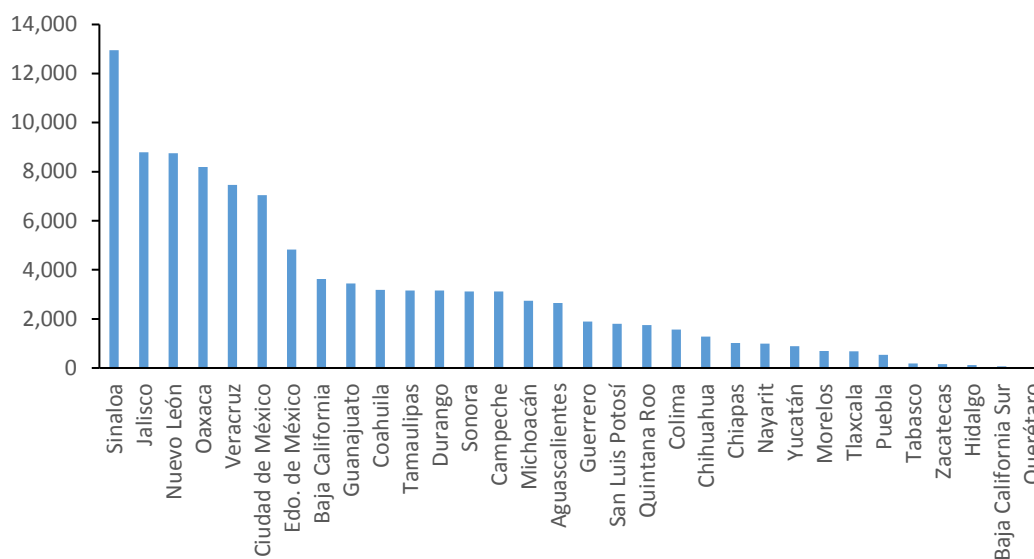
En 2017 la Tesorería de la Federación manifestó al Banco de México que, frecuentemente, las entidades que dispersan subsidios que se pagan de manera recurrente, enfrentan dificultades para hacerlo vía transferencia electrónica, debido a que los beneficiarios no disponen de una cuenta de depósitos. Para resolver este problema, el Banco de México amplió la regulación de cuentas básicas para que sirvan para la dispersión de los subsidios

otorgados a través de programas gubernamentales.⁸⁶ En particular, estableció que dichas cuentas están exentas del pago de comisiones y del requisito de mantener un saldo promedio mensual mínimo en tanto se abonen a esas cuentas, de manera recurrente, recursos provenientes de programas gubernamentales.

Estas cuentas pueden ser habilitadas tanto por las instancias gubernamentales responsables de la dispersión de subsidios como por los propios beneficiarios. Las instituciones obligadas no pueden proceder a la cancelación de dichas cuentas, salvo cuando durante 6 meses consecutivos estas no reciban depósitos provenientes de programas brindados por instancias gubernamentales, para lo cual deberán notificar previamente al beneficiario.

A pesar de que la regulación es muy reciente, las Cuentas Básicas para la recepción de subsidios ya han contribuido a la bancarización de los beneficiarios de programas sociales. Entre agosto de 2017 y agosto de 2018, se abrieron 99.8 miles de cuentas básicas para los beneficiarios del programa de pensiones de adultos mayores. Los 3 estados con mayor número de cuentas básicas son Sinaloa (12,947 cuentas), Jalisco (8,798 cuentas) y Nuevo León (8,749 cuentas).

Gráfica 3.5
No. de cuentas básicas para la recepción de pensiones por estado



Fuente: Secretaría de Desarrollo Social. *Programa Pensión para Adultos Mayores*
Datos a agosto de 2018

⁸⁶ Esta regulación se emitió en la Circular 2/2017, que reforma la Circular 22/2010. La Circular 2/2017 se puede consultar en: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitada-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B68CCF78D-8744-8930-ADE6-921F19FCB8C8%7D.pdf>.

3.3.2 Prácticas de cobro de comisiones

La LTOSF protege a los usuarios finales de pagar comisiones injustificadas, a través de establecer los principios que guían el cobro de las comisiones. En particular en cuentas de depósito, el Banco de México, sobre la base de los principios contenidos en la LTOSF, estableció las siguientes limitaciones al cobro de comisiones que realizan las instituciones financieras:⁸⁷

- No podrán cobrar comisiones por cargo por manejo de cuenta y por no mantener un saldo promedio mínimo, de manera simultánea y, dentro de un mismo período comprendido en el estado de cuenta.
- En el evento de que cobren una comisión por no mantener un saldo promedio mensual mínimo, dicha comisión no podrá exceder del monto que resulte menor de: i) la diferencia entre el saldo promedio mensual mínimo requerido y el saldo promedio observado, y ii) el importe que la institución de crédito determine y registre en el Banco de México.⁸⁸
- No pueden cobrar comisiones cuyo importe se determine utilizando una de varias opciones o fórmulas de cálculo en relación con cuentas de depósito, salvo que la comisión que resulte de aplicar esas opciones o fórmulas siempre sea la más baja;
- No pueden cobrar comisiones por sobregiro, salvo (1) cuando la institución y el cliente pactaran una línea de crédito, (2) cuando se libren cheques sin fondos, en cuyo caso la comisión no exceda el monto que resulte menor de: i) la diferencia que exista entre el importe del cheque y el saldo disponible en la cuenta, y ii) el importe que la institución de crédito determine y registre ante el Banco de México.
- Por retiros de efectivo y consultas de saldo en las ventanillas de sus sucursales y en cajeros automáticos operados por las propias instituciones de crédito, cuando la transacción la realicen sus clientes;
- Por recibir y abonar recursos en las cuentas de depósito de sus clientes, a través de las ventanillas de sus sucursales y de los cajeros automáticos de las propias instituciones;
- Se prohibió a las entidades cobrar comisión al depositante de un cheque para abono en su cuenta que sea devuelto o rechazado su pago por la institución de crédito librada.
- No utilizar las tarjetas de débito asociadas a las cuentas de depósito de nivel uno.

Algunos productos financieros incluyen diversos servicios y estos tienen asociados comisiones. En ocasiones, puede ser complejo para los usuarios estar al tanto de las

⁸⁷ Circular 22/2010: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>.

⁸⁸ Este tipo de medida puede ayudar a especialmente a usuarios que estiman de manera incorrecta su uso de su cuenta de depósito.

mismas, por ello las prohibiciones y límites anteriores evitan que los oferentes se aprovechen de la complejidad de los servicios para realizar cobros injustificados.

La implementación de las disposiciones mencionadas implicó que se cancelaran 935 comisiones registradas en el RECO. La prohibición que tuvo mayor impacto en este rubro fue el prohibir que las instituciones cobraran comisiones por consultas de saldo y retiros de efectivo a los clientes que utilizaran cajeros y sucursales de la misma institución para realizar estas operaciones; ya que se cancelaron 357 comisiones.

Tabla 3.2
Comisiones que se dieron de baja del RECO

Regulación	Comisiones canceladas
Por retiros de efectivo y consultas de saldo en las ventanillas de sus sucursales y en cajeros automáticos operados por las propias instituciones de crédito, cuando la transacción la realicen sus clientes;	357
Se prohibió a las entidades cobrar comisión al depositante de un cheque para abono en su cuenta que sea devuelto o rechazado su pago por la institución de crédito librada.	302
No pueden cobrar comisiones por sobregiro, salvo (1) cuando la institución y el cliente pactaran una línea de crédito, (2) cuando se libren cheques sin fondos, en cuyo caso la comisión no exceda el monto que resulte menor de: i) la diferencia que exista entre el importe del cheque y el saldo disponible en la cuenta, y ii) el importe que la institución de crédito determine y registre ante el Banco de México.	144
Por recibir y abonar recursos en las cuentas de depósito de sus clientes, a través de las ventanillas de sus sucursales y de los cajeros automáticos de las propias instituciones;	117
No pueden cobrar comisiones cuyo importe se determine utilizando una de varias opciones o fórmulas de cálculo en relación con cuentas de depósito, salvo que la comisión que resulte de aplicar esas opciones o fórmulas siempre sea la más baja;	15
No utilizar las tarjetas de débito asociadas a las cuentas de depósito de nivel uno.	0
Total	935

Fuente: Banco de México, RECO

Nota: se cuentan las comisiones canceladas en cada uno de los productos. Se consideraron las comisiones que estuvieron vigentes el 21 de agosto de 2009, y las que estuvieron vigentes el 31 de diciembre de 2010. Esto tiene el objetivo de considerar sólo las comisiones que fueron afectadas por las Circulares 17/2009 (Circular abrogada) y 22/2010.⁸⁹

⁸⁹ Se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-17-2009/%7B27C77FA8-B8BF-3440-C746-9F459D24D25C%7D.pdf> y <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>

Recuadro 3.5

Criterios de regulación de comisiones establecidos en la LTOSF

El Artículo 4 Bis de la LTOSF establece que “El Banco de México deberá incorporar, en las disposiciones de carácter general que emita en materia de Comisiones, normas que limiten o prohíban aquellas que distorsionen las sanas prácticas de intermediación, o resten transparencia y claridad al cobro de las mismas.

En materia de regulación, el Banco de México, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) y la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), en el ámbito de sus respectivas competencias conforme a esta Ley, deberán considerar lo siguiente:

- I. Las Entidades únicamente podrán cobrar Comisiones que se vinculen con un servicio prestado al Cliente, o bien por una operación realizada por él;
- II. Las Entidades no podrán cobrar más de una Comisión por un mismo acto, hecho o evento. Este mismo principio aplicará cuando así lo determine el Banco de México tratándose de actos, hechos o eventos en los que intervengan más de una Entidad Financiera, y
- III. Las Entidades no podrán cobrar Comisiones que inhiban la movilidad o migración de los Clientes de una Entidad Financiera a otra.

Asimismo, las Entidades Financieras tienen prohibido cobrar Comisiones a Clientes o Usuarios por los siguientes conceptos:

- a) Por la recepción de pagos de Clientes o Usuarios de créditos otorgados por otras Entidades Financieras;
- b) Por consulta de saldos en ventanilla, y
- c) Al depositante de cheque para abono en su cuenta, que sea devuelto o rechazado su pago por el banco librado.

3.3.3 Tipo de cambio en moneda extranjera con tarjetas de débito

Para dar certeza a los usuarios sobre el tipo de cambio utilizado en las transacciones en moneda extranjera que realizan con sus tarjetas de débito, el Banco de México estableció disposiciones que:⁹⁰ (i) precisan el tipo de cambio utilizado en operaciones cambiarias realizadas con tarjetas, (ii) limitan los costos asociados al tipo de cambio aplicable a los pagos y retiros de efectivo en moneda extranjera con tarjetas; y (iii) facilitan el acceso a la información del tipo de cambio que las instituciones emisoras de tarjetas deberán aplicar con respecto a las operaciones realizadas en moneda extranjera con dichas tarjetas.

⁹⁰ El artículo 26 de la Ley del Banco de México (LBM) faculta a este instituto para regular cualquier concepto de cobro de las operaciones activas, pasivas y de servicios celebradas por las entidades financieras con clientes, observando lo dispuesto en la LTOSF. Utilizando esta facultad, el Banco de México emitió la Circular 8/2018, la cual se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7B27464319-6F7B-C329-2B93-38D617B9ED32%7D.pdf>

Banco de México

Para lograr lo anterior, se establece que el tipo de cambio que deben utilizar las instituciones de crédito para convertir de dólares de los EE.UU.A. a pesos las operaciones que celebren sus clientes con tarjetas de débito en el extranjero, será el tipo de cambio publicado por el Banco de México en su página de internet más reciente al momento en que el cliente efectúe la transacción y esta sea autorizada por el banco emisor. A este tipo de cambio la institución podrá aplicarle un diferencial de 1.005. De esta forma el cliente puede conocer el tipo de cambio que le será aplicable en transacciones en dólares en el extranjero al momento de realizar una operación. Asimismo, se emitieron disposiciones para convertir a pesos las transacciones realizadas por los clientes en monedas extranjeras distintas al dólar de los EE.UU.A.

4 Servicios de pago

4.1 Acciones realizadas desde 2014 en cumplimiento de la LTOSF

La LTOSF fue modificada en el 2014 en el marco de la reforma financiera. Esta ley, como ya se mencionó, tiene como finalidad el regular las comisiones y cuotas de intercambio así como otros aspectos relacionados con los servicios financieros y el otorgamiento de créditos de cualquier naturaleza que realizan las entidades, con el fin de garantizar la transparencia, la eficiencia del sistema de pagos y proteger los intereses del público. Para atender lo anterior, la LTOSF otorgó facultades al Banco de México y a la CNBV para regular a diversos participantes en el sistema financiero. Cabe mencionar que en el caso particular de los sistemas de pagos, estructuralmente este mercado puede llegar a observar economías de escala, de alcance y de red, lo cual puede dificultar que los participantes de menor tamaño compitan en igualdad de condiciones con los más grandes. Asimismo, pueden existir asimetrías de información entre las instituciones financieras y sus clientes respecto a las características de los servicios ofrecidos. Además, en el mercado de servicios de pago existe el riesgo de externalidades negativas consistentes en que la falla de un participante pueda impactar de forma negativa a otros. El Banco de México, en ejercicio de las atribuciones que le confiere la LTOSF ha trabajado durante los últimos años en regulación que ayuda a resolver estas deficiencias, tanto en lo que se refiere a los oferentes directos de servicios para el usuario final, como a los proveedores de los intermediarios. En la siguiente sección se expone cuáles son las facultades del Banco de México con relación a los servicios de pago, las acciones adoptadas por este Instituto Central y los resultados obtenidos.⁹¹

4.1.1 Facultades conjuntas del Banco de México y de la CNBV

4.1.1.1 Redes de medios de disposición

Para dar cumplimiento al ordenamiento legal, en marzo de 2014, el Banco de México y la CNBV emitieron las Disposiciones de carácter general aplicables a las redes de medios de disposición con la finalidad de garantizar condiciones de competencia, seguridad y transparencia para los participantes en las redes y los usuarios finales.⁹² Estas Disposiciones contienen principalmente la regulación para los participantes en la red de pagos con tarjeta y tienen el objetivo de garantizar la competencia y la protección al usuario

⁹¹ Para mayores detalles ver el “Informe Anual sobre las Infraestructuras de los Mercados Financieros”, 2017, publicado por el Banco de México: <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informe-anual-sobre-las-infraestructuras-de-los-me/%7B640C6E9C-5835-E655-D0ED-0F1B7EAB2AC9%7D.pdf>

⁹² El artículo 4 Bis 3 de la LTOSF establece que: “... la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México, de manera conjunta, deberán emitir disposiciones de carácter general para regular los términos y condiciones en que se presten servicios relacionados con las Redes de Medios de Disposición, así como las Cuotas de Intercambio y Comisiones que se cobren directa o indirectamente, excepto por los servicios provistos por el Banco de México y aquellos a que se refiere la Ley de Sistemas de Pagos.”

con la finalidad de promover la adopción de medios de pago eficientes. Algunos de los elementos principales de las Disposiciones son los siguientes:

- Elementos que deben contener las condiciones para la participación en redes de medios de disposición para permitir la inclusión de nuevos participantes en condiciones competitivas (Disposición 5ª).
- Procedimiento para el registro de la cuota de intercambio (Disposición 10ª).
- Obligación de registrar comisiones de adquirentes agregadores y titulares de marca (Disposición 13ª).
- Obligaciones específicas para los adquirentes, agregadores, emisores y titulares de marca (Disposición 16ª). Estas buscan prohibir las prácticas anticompetitivas como el empaquetamiento de servicios y dar condiciones de certidumbre a los participantes respecto a los requisitos que deben cumplir los demás miembros de la red.

4.1.1.2 Resultados obtenidos de la regulación de redes de medios de disposición

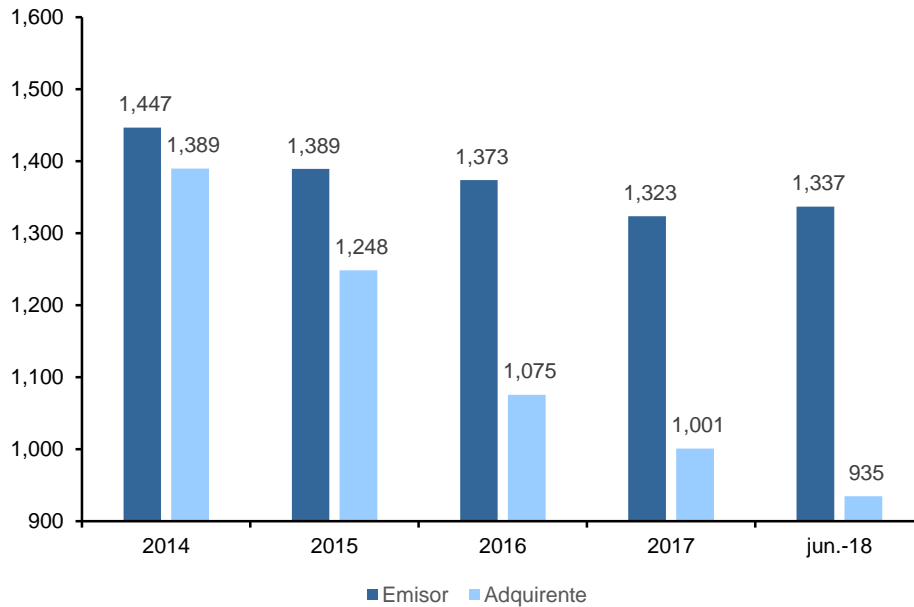
En lo que respecta al número de participantes en la red de pagos con tarjeta, entre el cierre de 2014 y el de 2017, el número de emisores creció de 28 a 34, mientras que por el lado de la adquirencia, en 2014 existían 17 adquirentes y 21 agregadores, mientras que en diciembre de 2017, el número de adquirentes creció a 19 y el de agregadores a 34.

La concentración del mercado emisor, medido a través del IHH⁹³ ha disminuido constantemente desde 2014 y hasta 2017; se observa que a junio de 2018 el IHH para esta parte del mercado es ligeramente mayor en relación con 2017. Mientras tanto, en el mercado adquirente, la disminución de dicho índice ha sido mucho más pronunciada debido a la mayor participación de figuras como los agregadores, que fueron reconocidas a partir de las Disposiciones y que ofrecen servicios de aceptación de pagos con tarjeta (ver Gráfica 4.1) y un adquirente no bancario que comenzó a operar a finales de 2017. Entre diciembre de 2017 y junio de 2018, el índice de concentración en el lado de la adquirencia se contrajo de 1,001 a 935 puntos, al punto que actualmente dicha métrica es 454 puntos menor respecto a su nivel de 2014, cuando la regulación incorporó a la figura de agregador.⁹⁴ Lo anterior significa que cada vez hay más comercios afiliados por entidades distintas a los 6 bancos que tradicionalmente concentraban este mercado.

⁹³ Calculado como la suma de las participaciones de mercado de cada participante, cada una de ellas elevadas al cuadrado.

⁹⁴ Los agregadores son empresas que ofrecen a los comercios servicios de recepción de pagos con tarjetas, y que generalmente cobran una proporción sobre el monto de los pagos, sin rentas mensuales. El esquema de comisiones de los agregadores permite que los comercios que tienen una facturación mensual baja paguen menos que si contrataran el servicio de aceptación de pagos con tarjeta con un banco. Ello ha permitido reducir los costos de los servicios de aceptación de pagos con tarjetas para ese tipo de comercios. Ver, Banco de México, "Informe anual sobre las infraestructuras de los mercados financieros", 2016, p50. <http://www.banxico.org.mx/publicaciones-y-prensa/informe-anual-sobre-las-infraestructuras-de-los-me/%7B7417BEBD-96FC-B202-6752-F35A6DD52A8D%7D.pdf>

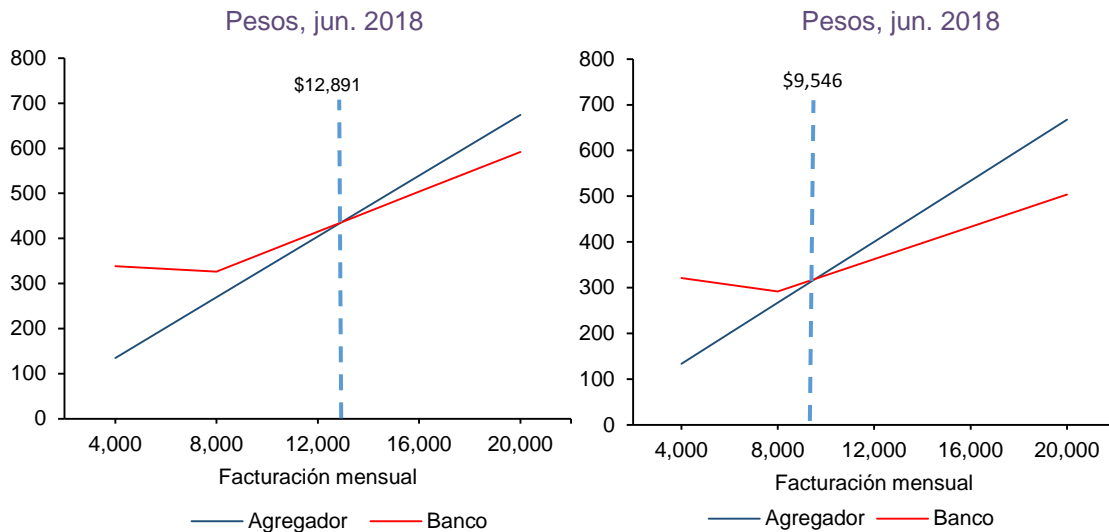
Gráfica 4.1
IHH en el mercado adquirente/agregador y en el mercado de emisores bancarios



Fuente: Banco de México con información reportada por las instituciones.

Los comercios de menor tamaño se benefician de la existencia de servicios de aceptación de pagos con tarjeta provistos por los agregadores, quienes ofrecen esquemas tarifarios que en la mayoría de los casos representan menores costos a las empresas con bajos volúmenes de facturación. Esto se debe principalmente a que el servicio provisto por un agregador normalmente carece de costos fijos para el comercio (renta mensual o penalizaciones por no alcanzar la facturación mínima), ya que generalmente sólo cobra la comisión de tasa de descuento a los comercios que afilia, a diferencia de los servicios ofrecidos por los adquirentes bancarios o no bancarios, los cuales además de las tasas de descuento cobran cuotas fijas por mantenimiento o renta de las terminales punto de venta u otras comisiones por el servicio de adquirencia (ver Gráfica 4.2).

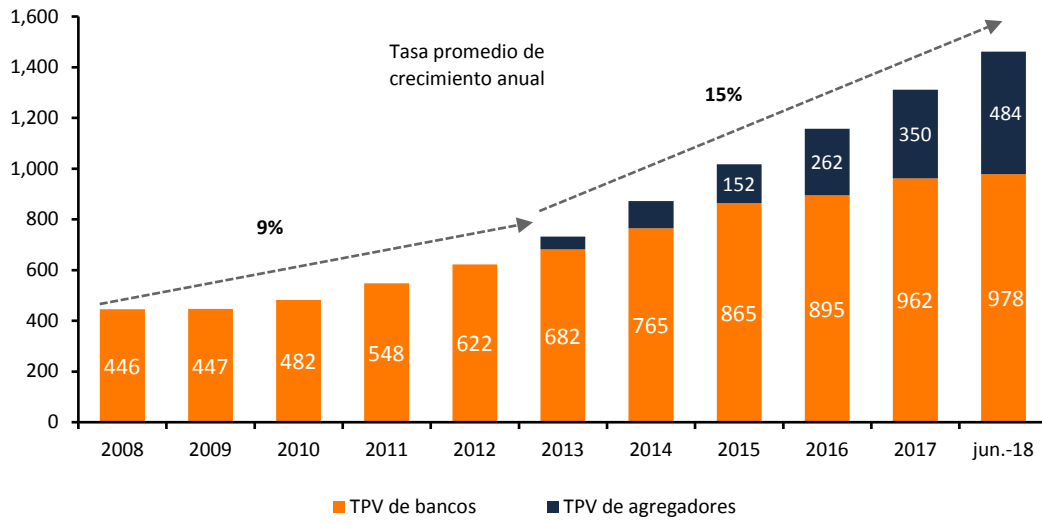
Gráfica 4.2
Comparativo de la comisión mensual total promedio a los comercios
a) Tarjetas de crédito
débito



Fuente: Banco de México con información reportada por los bancos y los agregadores.

Por otro lado, la regulación establece condiciones para la entrada de nuevos participantes y el desarrollo de los existentes, particularmente en el mercado adquirente. Como se muestra en la Gráfica 4.3, la presencia de los agregadores ha contribuido a incrementar el número de terminales punto de venta, y con ello, facilitar la adopción de los pagos con tarjeta por parte de sectores de la población previamente desatendidos. En junio de 2018 el número de comercios afiliados por los agregadores es más del doble del que se tenía en diciembre de 2015 (pasó de 152 mil a 484 mil en tanto que el número de operaciones alcanzaron, se estima en alrededor de 223 millones para 2018, lo anterior representaría el 8 por ciento del total de los pagos con tarjetas). Al mismo tiempo, los comercios afiliados por las instituciones de crédito crecieron solamente en un 13 por ciento durante el mismo periodo. En los últimos años se ha observado un gran dinamismo en el mercado de aceptación de pagos con tarjeta. Hoy en día, 33 de cada 100 comercios que aceptan este tipo de pagos tienen contratados los servicios de un agregador.

Gráfica 4.3
Número de terminales punto de venta
Miles



Fuente: Banco de México con información reportada por las instituciones de crédito y agregadores.

4.1.2 Facultades exclusivas del Banco de México

4.1.2.1 Facultades LTOSF sobre registro de comisiones de instituciones de crédito

Como se mencionó anteriormente, el mercado de tarjetas exhibe economías de escala, de alcance y de red. Asimismo, pueden darse situaciones de información asimétrica en donde las instituciones financieras cuentan con mayor información sobre los servicios ofrecidos que sus clientes. Finalmente, puede ser difícil para los usuarios el contratar servicios relacionados en instituciones distintas (ej. servicio de adquirencia y cuenta de depósito), lo cual limita la movilidad de éstos. Por ello, el Banco de México, en uso de sus facultades legales emite disposiciones que regulan prohibiciones de cobro de algunas comisiones en beneficio de los usuarios.⁹⁵

La Ley prohíbe a las entidades financieras llevar a cabo prácticas discriminatorias, cobrar por recepción de pagos de créditos otorgados por otras entidades financieras, por consulta de saldos en ventanilla y por devolución o rechazo de cheque para abono en cuenta. Al respecto, el Banco de México se rige por los criterios establecidos en la Ley con los que deben cumplir las comisiones para poder ser registradas (ver Recuadro 3.5).

Esta regulación de comisiones se realiza mediante el procedimiento del Registro de Comisiones (ver sección 5.4). Además de lo anterior, es importante mencionar que el Banco de México tiene entre sus objetivos garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de pagos. Por lo anterior, también busca que las comisiones que se registren promuevan el uso de medios de pago eficientes.

A continuación, se describe la evolución que han tenido algunas de las comisiones más relevantes desde 2014:

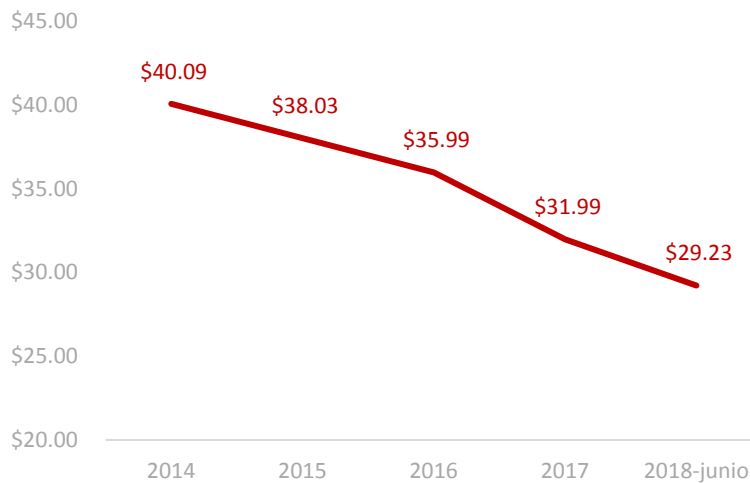
A. Retiros de efectivo en cajeros automáticos

En lo que respecta a los cajeros automáticos del mismo banco emisor de la tarjeta, con base en las facultades de la LTOSF, el Banco de México emitió regulación a través de la referida Circular 22/2010 para prohibir el cobro por retiro de efectivo en cajeros automáticos del mismo banco que emitió la tarjeta. Cabe destacar que el costo promedio para los bancos que operan cajeros automáticos por atender un retiro de efectivo es de alrededor de 8 pesos y si se considera que en México, hay alrededor de 1.7 mil millones de retiros de efectivo “mismo banco” por año, se estima que los clientes de los bancos que utilizan su tarjeta de débito para acceder a este servicio, han dejado de pagar alrededor de 89 mil millones de pesos desde agosto de 2010, fecha en que entró en vigor la regulación, a la fecha.

⁹⁵ Circular 22/2010: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-22-2010/%7B0D531F59-1001-4D67-D7B4-D5854DD07A58%7D.pdf>

El Banco de México ha promovido la firma de convenios para compartir cajeros automáticos que permiten a los tarjetahabientes de los bancos participantes el acceder a tarifas reducidas en las operaciones que realizan en los cajeros de las contrapartes (este tema se desarrolla en la sección de Competencia). Por otro lado, aun cuando el cobro en operaciones interbancarias en cajeros automáticos está permitido, el Banco de México ha dado especial seguimiento y ha pedido mayor justificación alineada a costos en el registro de incrementos en comisiones por operaciones interbancarias en cajeros automáticos en términos reales, como puede observarse en la Gráfica 4.4.

Gráfica 4.4
Comisiones por retiro de efectivo fuera de convenio en términos reales (base 2017)



Fuente: Banco de México.

B. Adquirencia

Las comisiones por Adquirencia son aquellas que cobran los bancos a los comercios por prestarles el servicio de recepción de pagos con tarjetas. Además de la tasa de descuento, también se aplican cuotas fijas por la renta de las terminales punto de venta, por no cumplir con una facturación mensual mínima requerida, por los esquemas de seguridad o antifraude en transacciones donde la tarjeta no está presente (comercio electrónico), entre otras.

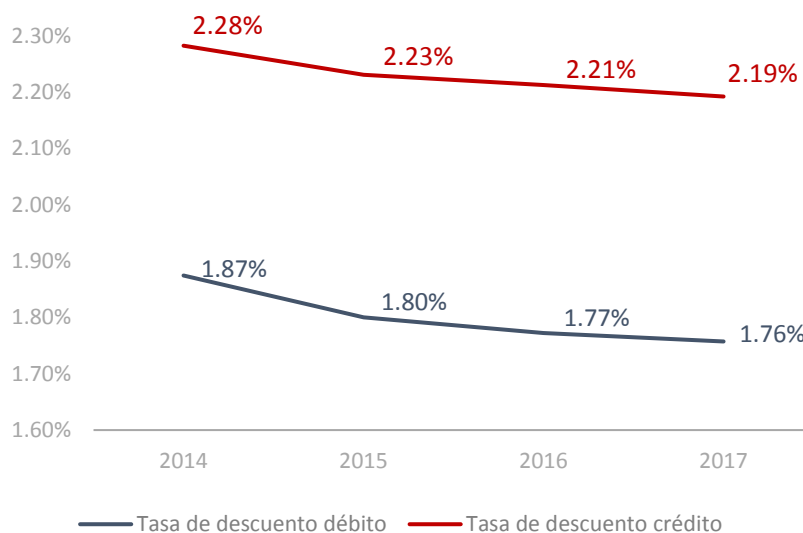
- Tasas de descuento y cuotas de intercambio

La tasa de descuento es el pago realizado por los comercios a los bancos que les proporcionan el servicio de aceptación de tarjetas y consiste en un porcentaje de la operación. La cuota de intercambio es un monto es pagado por el banco del comercio al banco del tarjetahabiente (cuando estos son distintos) y usualmente también se calcula como un porcentaje de la transacción, aunque existen casos en los que consiste en un monto fijo. Previo al 2014, la regulación de la cuota de intercambio era facultad exclusiva

del Banco de México y entre 2005 y 2013 este precio se redujo en 3 ocasiones para las tarjetas de débito y en 4 para las tarjetas de crédito. Desde 2014 la regulación de la cuota de intercambio ya es una facultad conjunta del Banco de México y de la CNBV. Asimismo, el Banco de México publica las tasas de descuento cobradas por las distintas instituciones, con la finalidad de que los comercios puedan tener mayor información sobre esta comisión.⁹⁶

Cabe destacar que en los últimos años, la tasa de descuento promedio ponderada ha disminuido, situándose en 1.76 por ciento para débito y 2.19 por ciento para crédito, de igual forma la cuota de intercambio promedio ponderada ha permanecido ligeramente por debajo del nivel registrado por la industria (débito 0.71 por ciento, crédito 1.39 por ciento).

Gráfica 4.5
Reducciones en tasas de descuento

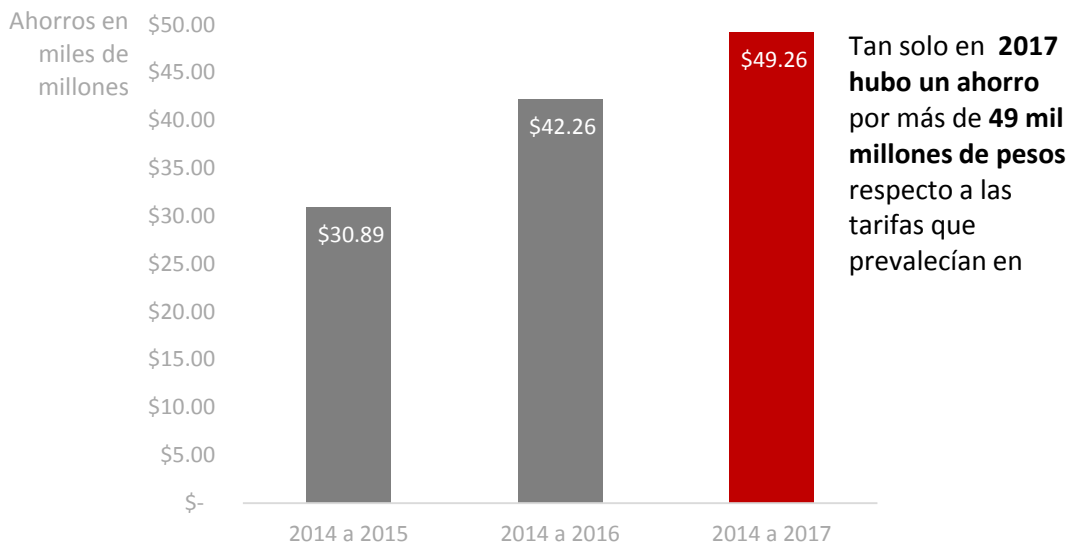


Fuente: Banco de México

Para ilustrar los efectos de la reducción de las tasas de descuento, considérese que se estima que los comercios han registrado cargos menores por más de 122 mil millones de pesos desde 2014 y hasta 2017, con respecto a las tasas de descuento que prevalecían en el 2014 (ver Gráfica 5).

⁹⁶ Esta información se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/servicios/tasas-descuento-tarjetas-banc.html>.

Gráfica 4.6
Ahorros por reducciones en tasas de descuento



Fuente: Banco de México

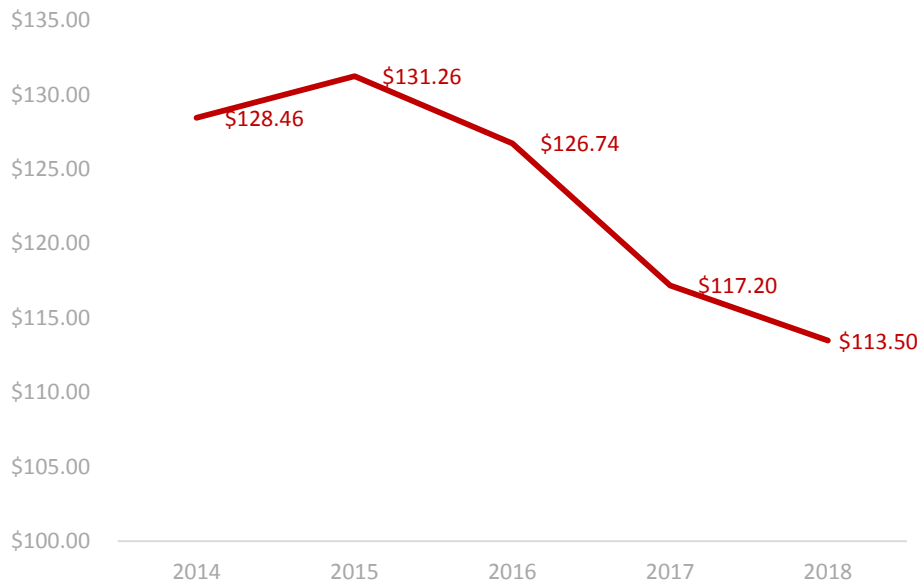
Cabe destacar que el monto promedio por pago con tarjeta (en pesos constantes) ha disminuido de 490 pesos para tarjetas de débito en 2015 a 449 pesos en 2018, en ese mismo periodo, el monto promedio en pesos constantes para tarjetas de crédito disminuyó de 888 pesos a 828 pesos, lo cual significa que las tarjetas cada vez son más utilizadas para realizar pagos de bajo monto, lo anterior también ha sido posible gracias a que a los emisores y adquirentes han tenido reducciones en los costos de procesamiento de las cámaras de compensación para pagos con tarjetas.

C. Reposición de plástico bancario (tarjeta) por robo o extravío

La provisión de tarjetas tiene costos asociados, mismos que son reportados al Banco de México cuando se registra el monto máximo de la comisión por reposición de plástico. La producción de las tarjetas con microcircuito integrado (CHIP) debe cumplir con ciertas características establecidas por la regulación para disminuir riesgos de fraude.

Estas tarjetas tienen un costo de fabricación y tanto el ofrecer el servicio de reposición en ventanilla como el enviar el plástico por paquetería representa costos para el emisor por concepto de sueldos, renta y/o tarifa de mensajería. Al respecto, cabe señalar que esta comisión también ha tenido reducciones en términos reales.

Gráfica 4.7
Reposición de plástico por robo o extravío en términos reales (base 2017)

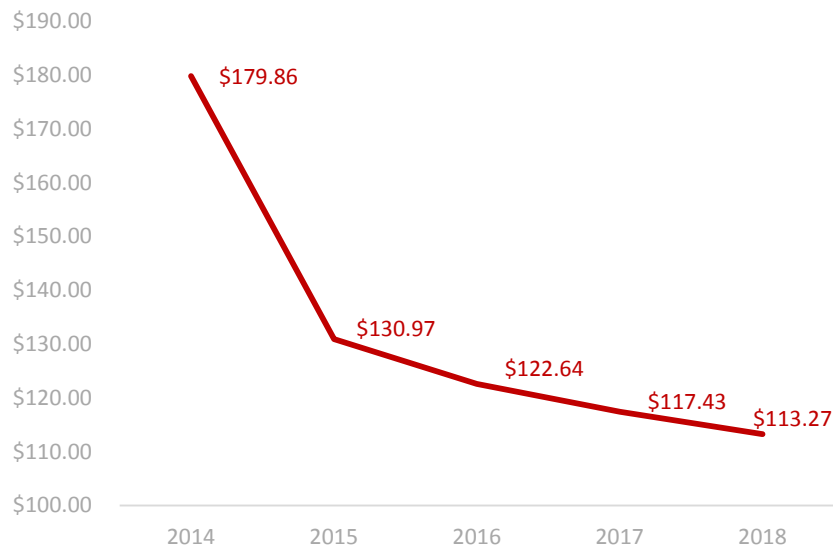


Fuente: Banco de México.

D. Emisión de estado de cuenta adicional y/o impresión de movimientos

La comisión por emisión de estado de cuenta adicional se ha reducido de forma importante en los últimos años. Además, la mayoría de los bancos ya permiten la visualización gratuita de estados de cuenta a través de las aplicaciones de banca por Internet o banca móvil, donde incluso se pueden consultar los estados de cuenta mensuales de varios años sin costo adicional, los cuales pueden obtenerse en formato PDF para utilizarse en cualquier comprobación.

Gráfica 4.8
Emisión de estado de cuenta adicional en términos reales (base 2017)



Fuente: Banco de México.

E. Transferencias a otros bancos, exitosa o no

Las transferencias electrónicas son uno de los instrumentos de pago más eficientes, y tener la capacidad de ofrecerlas implica costos de desarrollo y mantenimiento para los bancos, en forma de inversiones para actualizar equipo de cómputo, telecomunicaciones, desarrollo de aplicaciones y seguridad (especialmente ante los mayores riesgos de ciberseguridad). Prohibir el cobro impediría recuperar esos costos y podría degradar el funcionamiento de sus sistemas, el servicio a los usuarios finales o mayores riesgos para el usuario y el sistema en su conjunto. Sin embargo, es importante mencionar que existen algunas instituciones de crédito que ofrecen transferencias sin costo a sus clientes, en particular a personas físicas, lo anterior ha sido posible, en gran medida a que México es de los pocos países que cuenta con un sistema de transferencias que se liquidan en segundos cobrando a sus participantes, principalmente bancos, una comisión promedio de 10 centavos por transacción en el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).

- SPEI

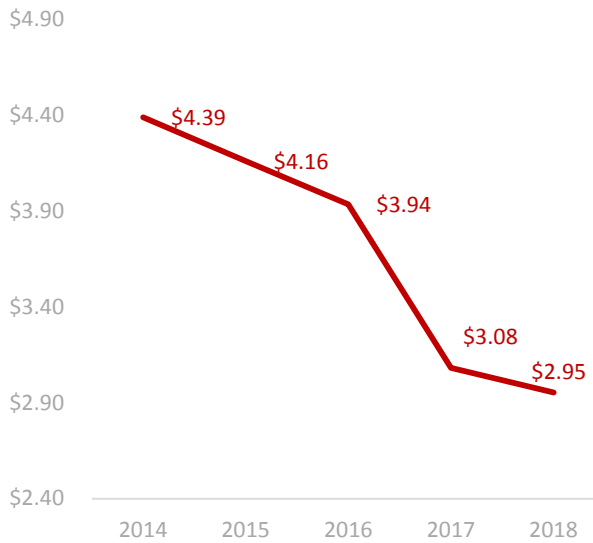
El SPEI operado por el Banco de México permite a los usuarios realizar transferencias de recursos entre cuentas de distintos bancos en pocos segundos. Estas transferencias pueden llevarse a cabo las 24 horas del día, los 7 días de la semana cuando son por montos menores a 8 mil pesos. En el SPEI participan tanto instituciones de crédito, casas de bolsa, afores, aseguradoras, así como cualquier otro tipo de entidades reguladas por alguna institución financiera; lo anterior ha permitido que dichas entidades puedan ofrecer a sus

clientes los servicios de pagos electrónicos hacia cualquier cuenta en igualdad de condiciones.

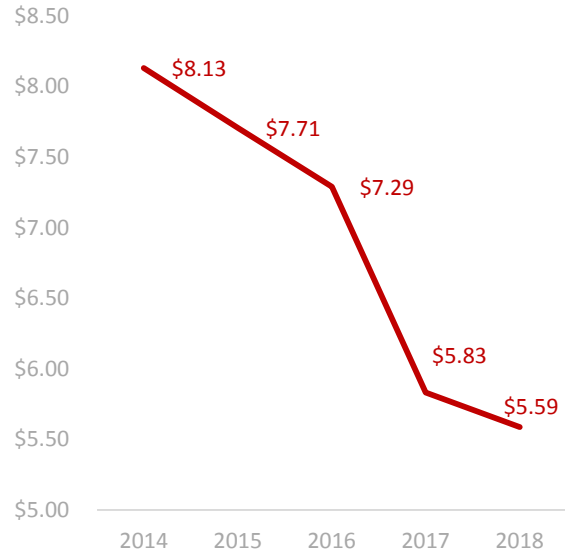
El nivel de las comisiones que cobran los bancos por el servicio de transferencias vía SPEI se ha reducido consistentemente (de 6.35 pesos por operación en 2014 a 5.04 pesos en 2017, medido en pesos constantes de 2017) en los últimos años, lo cual ha repercutido en ahorros por más de 447 millones de pesos desde 2014, en términos reales, tanto para empresas como para personas físicas.

Cabe destacar que, desde el surgimiento del SPEI, las reglas de este sistema prohíben el cobro entre las entidades participantes por el procesamiento de ese tipo de operaciones, asimismo, se establece que el participante que reciba las instrucciones de abono, no podrá cobrar comisiones al beneficiario de los recursos. Antes del surgimiento del SPEI, en el sistema de pagos que procesaba las operaciones para el público en general, Transferencias Electrónicas de Fondos (TEF), el banco que recibía los recursos para abonar a sus clientes tenía que pagar al banco que enviaba los recursos una cuota de intercambio de 3 pesos por cada operación. Actualmente se procesan por SPEI alrededor de 500 millones pagos.

Gráfica 4.9
Comisión por transferencia SPEI para personas físicas en términos reales (base 2017)

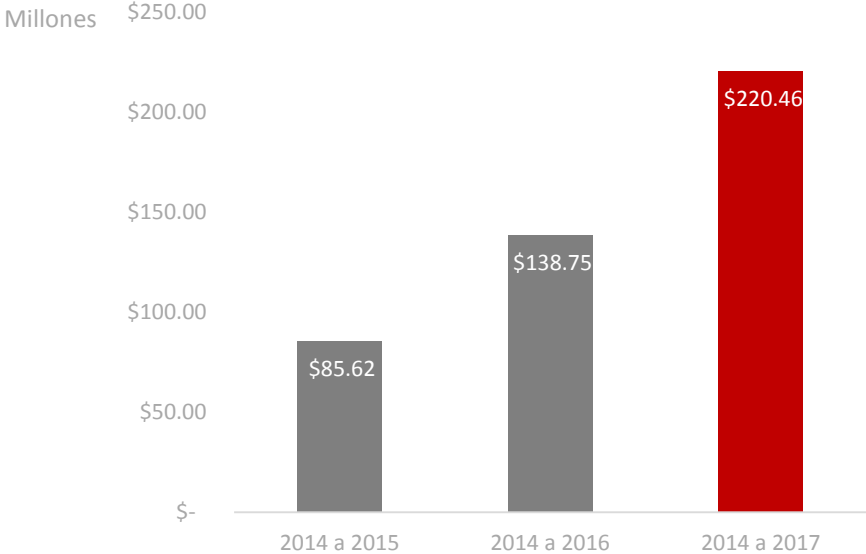


Gráfica 4.10
Comisión por transferencia SPEI para personas morales en términos reales (base 2017)



Fuente: Banco de México.

Gráfica 4.11
Ahorros por comisiones por transferencia SPEI



Fuente: Banco de México.

Recuadro 4.1.

Cobro Digital - Esquema de pagos electrónicos iniciados por el beneficiario en el SPEI

Durante 2017, el Banco de México y algunos participantes del SPEI comenzaron a trabajar en el desarrollo de un esquema RTP¹ que permita realizar operaciones de compra-venta de bienes o de pago de servicios de una manera rápida, eficiente y segura, tanto de manera presencial (comercios físicos) como no presencial (comercios electrónicos y proveedores de servicios) denominado Cobro Digital (CoDi). El esquema utiliza dispositivos móviles para recibir y aceptar mensajes de cobro y enviar las transferencias electrónicas asociadas. Asimismo, se contempla el uso de dispositivos móviles o desarrollos informáticos para el envío de mensajes de cobro.

Las transferencias resultantes del uso del esquema CoDi serán enviadas por la aplicación de banca móvil del receptor de un mensaje de cobro (comprador), y podrán ser transferencias dentro del mismo banco o interbancarias a través del SPEI, según corresponda, por montos de hasta 8 mil pesos.

A través de este esquema, se busca ampliar el uso de pagos electrónicos por parte del público en general a través de sus teléfonos celulares ya que los emisores del mensaje de cobro (vendedor) podrán utilizarlos para:

- Asociar una cuenta que tengan en una institución participante del SPEI como beneficiaria.
- Enviar en cualquier momento mensajes de cobro.
- Recibir la confirmación de que la transferencia se realizó con éxito.

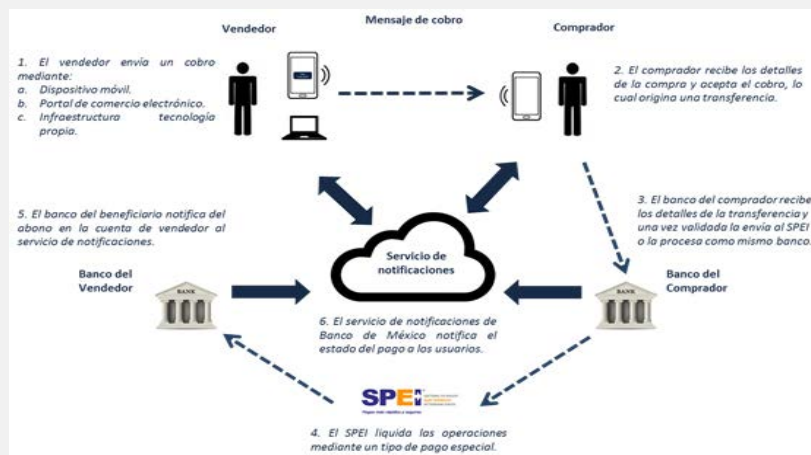
Mientras que los compradores, a través de sus equipos celulares, podrán:

- Asociar una cuenta que tengan en una institución participante del SPEI como ordenante.
- Aceptar o rechazar el mensaje de cobro.

Algunas de las ventajas del esquema son:

- Las operaciones se procesan a bajo costo de manera segura y rápida. Los acreedores disponen de los recursos cobrados de manera inmediata.
- Los acreedores no tienen el riesgo de crédito derivado de que el deudor rechace el cargo por una operación legítima, dado que las operaciones son explícitamente aceptadas por el deudor.
- Representa una opción para aquellos vendedores que no reciben pagos electrónicos y una alternativa para aquellos que sí lo hacen.

Se prevé que está funcionalidad esté disponible en el transcurso de 2019. Cabe destacar que el pasado 14 de diciembre se publicó la consulta pública sobre las disposiciones que permitirán instrumentar lo anterior; los comentarios se recibirán del 17 de diciembre de 2018 al 15 de enero de 2019.



Nota:

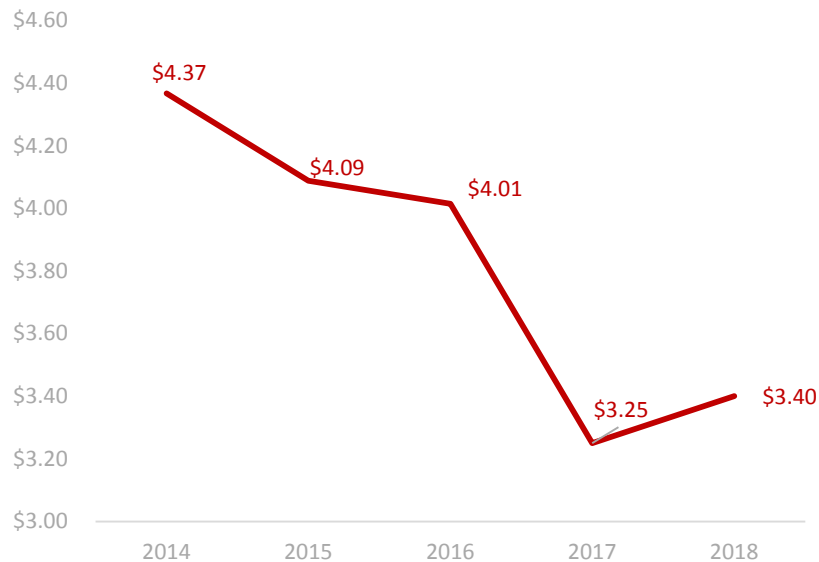
1/ Request to Pay (solicitud de pago). La funcionalidad "RTP" habilita a los vendedores la posibilidad de enviar mensajes de cobro para que los compradores realicen el pago de un producto o servicio. El resultado final es una transferencia electrónica, que si bien es instruida por el comprador a su institución financiera, el proceso es iniciado por el vendedor.

- TEF y Domiciliaciones

Las TEF son transferencias que permiten a los usuarios realizar pagos programados (ej. Al día siguiente); mientras que las domiciliaciones son un esquema de pago mediante el cual el cliente autoriza a un tercero para realizar cargos periódicos a su cuenta (ej. Para pago de servicios). A diferencia del SPEI, en este servicio proporcionado por Cecoban, que es la cámara de compensación privada, sólo participan instituciones de crédito.

Desde el 2014, las tarifas cobradas por estos servicios se han reducido (de 4.38 pesos por operación a 3.25 pesos para el caso de TEF y de 6.03 pesos a 5.53 pesos) para el caso de domiciliaciones, entre 2014 y 2017 (medido en pesos constantes de 2017). Esto ha resultado en ahorros, en términos reales, a los consumidores y empresas por más de 100 millones de pesos (45 millones de pesos relacionados con TEF y 47 millones en domiciliaciones).

Gráfica 4.12
Comisiones por transferencia TEF en términos reales (base 2017)



Fuente: Banco de México.

Gráfica 4.13
Ahorros por comisiones por transferencia TEF



Fuente: Banco de México.

4.1.2.2 Regulación de cámaras de compensación

En línea con las facultades otorgadas por la LTOSF,⁹⁷ este Instituto Central emitió las “Reglas para la organización, funcionamiento y operación de cámaras de compensación para pagos con tarjetas” contenidas en la Circular 4/2014.⁹⁸ Esta regulación busca mitigar las fallas de mercado que afectan a los oferentes, derivadas de la existencia de economías de escala en el mercado de cámaras de compensación así como atender el riesgo de que existan externalidades negativas que afecten al sistema de pagos con tarjetas ante la falla de una cámara de compensación.

La Circular 4/2014 contiene los requisitos con los que debe cumplir una entidad para ser autorizada por el Banco de México como cámara de compensación para pagos con tarjetas, entre los que se incluye el plan general de funcionamiento, plan de continuidad de negocio y medidas de seguridad informática. Asimismo, esta regulación prohíbe la diferenciación de precios con base en el volumen de operación por más de 5 por ciento, así como el trato

⁹⁷ El artículo 19 de la LTOSF establece que: “El Banco de México estará facultado para regular, mediante disposiciones de carácter general, escuchando la previa opinión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, el funcionamiento y la operación de las Cámaras de Compensación de cualquier Medio de Disposición, así como los cargos que éstas efectúen por la realización de sus operaciones.”

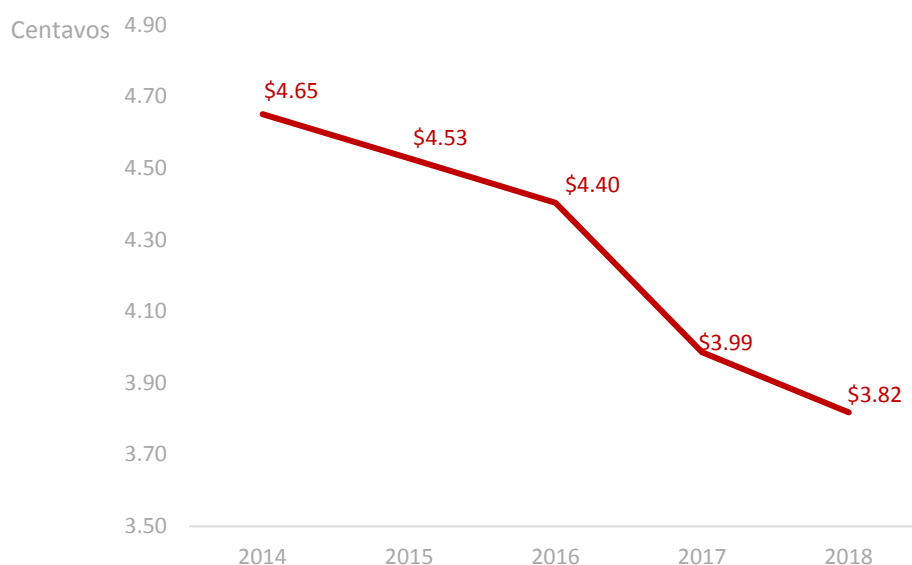
⁹⁸ La Circular 4/2014 puede consultarse en: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-4-2014/%7BACFFA66B-A970-23AD-1A29-C2387897381C%7D.pdf>.

diferenciado por tenencia accionaria en la cámara, el empaquetamiento de servicios y el cobro por enlazar los sistemas con otras cámaras de compensación.

Desde la emisión de esta regulación, los precios por procesamiento que cobran las 2 cámaras de compensación que fueron autorizadas en el 2014 se han reducido en 14 y 22 por ciento respectivamente en términos reales. Asimismo, la Circular 4/2014 buscaba facilitar el ingreso de nuevas cámaras de compensación al mercado mexicano, y una tercera cámara ya fue autorizada en diciembre de 2018. Una cuarta cámara se encuentra en proceso de autorización y esperamos que este concluya antes del primer semestre de 2019.

Gráfica 4.14
Comisiones promedio por servicios* de cámara de compensación en términos reales (base 2017)

*Promedio del precio por ruteo, compensación y liquidación



Fuente: Banco de México.

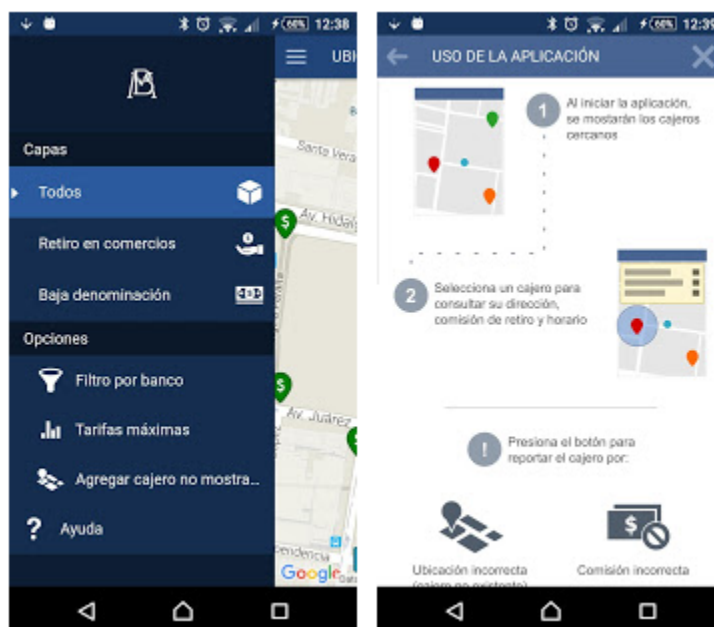
4.2 Transparencia

En esta sección se describen las acciones del Banco de México para dar cumplimiento a los criterios generales que la LTOSF establece en materia de transparencia.

- a) Publicación de comisiones en el sitio web del Banco de México: este Instituto Central busca garantizar que los usuarios puedan comparar fácilmente el nivel de comisiones que ofrecen las distintas instituciones financieras por cada servicio de pago. Para ello, hace públicos dichos cobros en su sitio web: <http://www.banxico.org.mx/servicios/comisiones-sistemas-pago-banc.html>
- b) Comisiones que cobran los titulares de marca a los participantes en la red de pagos con tarjetas.

Banco de México

- c) Aplicación Ubicajeros: El Banco de México diseñó una aplicación móvil en la que los usuarios pueden consultar la ubicación y las tarifas de los cajeros automáticos más cercanos a su localización. Esto facilita la comparación de las tarifas de las distintas instituciones financieras.



- d) Publicación sobre comercio electrónico con CONDUSEF: El comercio electrónico es una de los sectores donde el uso de pagos electrónicos crece con mayor rapidez. El Banco de México, en conjunto con la CONDUSEF, realizan una publicación de estadísticas sobre comercio electrónico para brindar mayor información y seguridad a los usuarios.⁹⁹
- e) Publicación de las características relevantes de los convenios: El Banco de México hace pública información útil para los usuarios sobre los convenios para compartir cajeros automáticos, lo anterior les permite acceder a un mayor número de cajeros sin incurrir en el pago de comisiones o bien en condiciones más favorables. Asimismo, publica información sobre las tarifas en las que incurrirían los tarjetahabientes por retirar efectivo en cajeros operados por entidades distintas a las que emitieron su tarjeta, interbancarias.¹⁰⁰

⁹⁹ La publicación se puede consultar en <https://www.CONDUSEF.gob.mx/gbm/?p=comercio-electronico>.

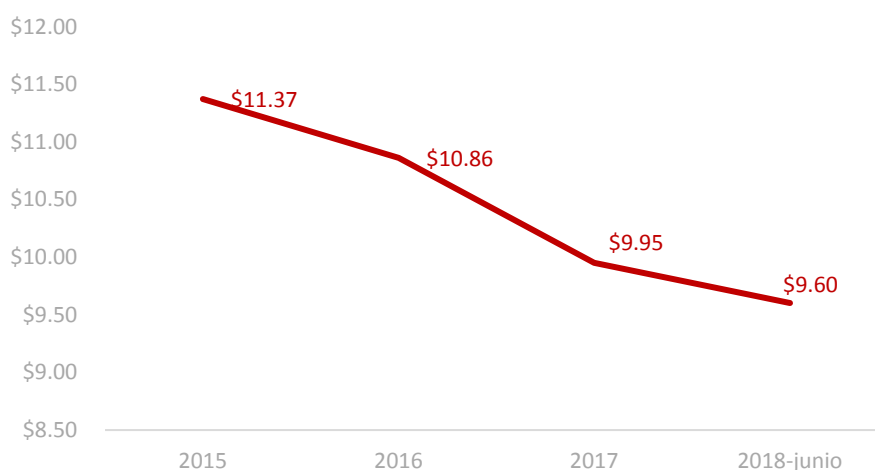
¹⁰⁰ Esta información se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/servicios/tarifas-comisiones-maximas-si.html>.

4.3 Competencia

A. En materia de cajeros automáticos

Para ejercer la facultad otorgada por la LTOSF, el Banco de México emitió las reglas para celebrar convenios para compartir infraestructura de cajeros automáticos (artículo 84 de la Circular 3/2012).¹⁰¹ De este modo, con base en sus facultades, se han autorizado 21 convenios a noviembre de 2018 para compartir infraestructura de cajeros automáticos entre instituciones de crédito. Estos convenios son suscritos entre instituciones para reducir las comisiones por operaciones en cajeros automáticos a los clientes de su contraparte en el convenio, por lo que se ha beneficiado a más de 50 millones de tarjetahabientes quienes han tenido un ahorro superior a mil millones de pesos, lo que ha fomentado un mejor uso de la red.

Gráfica 4.15
Comisiones por retiros en convenio ponderadas en términos reales (base 2017)



Fuente: Banco de México.

¹⁰¹ La LTOSF, en su artículo 17, establece que: “Las Entidades podrán exceptuar del pago de Comisiones o establecer menores Comisiones a sus cuentahabientes o acreditados cuando éstos utilicen su propia infraestructura, así como a los cuentahabientes o acreditados de otras Entidades que utilicen dicha infraestructura siempre que tales Entidades celebren un convenio para dichos efectos, el cual deberá ser autorizado por el Banco de México, previo a su celebración”.

El artículo 84 de la Circular 3/2012 contiene las reglas a las que deben sujetarse las instituciones para realizar convenios de compartición de infraestructura: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitada-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2012/%7B4E0281A4-7AD8-1462-BC79-7F2925F3171D%7D.pdf>.

Gráfica 4.16
Reducción de comisiones por retiros de efectivo en cajeros de otros bancos de instituciones suscritas a un convenio



Fuente: Banco de México.

Por otro lado, el Banco de México promueve la adhesión de instituciones a los convenios ya existentes mediante la elaboración de un convenio marco, cuya finalidad es dar pie a la creación de redes de mayor tamaño que beneficien a más usuarios. Además, este Instituto Central busca garantizar la transparencia en el mercado de cajeros automáticos. En línea con lo anterior, la información sobre estos convenios es de libre acceso en la página del Banco de México y es actualizada periódicamente por este último¹⁰² <http://www.banxico.org.mx/servicios/tarifas-comisiones-maximas-si.html>. Para facilitar a los usuarios la localización del cajero que ofrece la mejor tarifa, este Instituto Central desarrolló la aplicación “Ubicajeros” mencionada anteriormente, mediante la que se puede consultar la ubicación y precio de los cajeros más cercanos al usuario. Esta aplicación beneficia a los usuarios y al mismo tiempo promueve que los oferentes de cajeros reduzcan sus comisiones. De igual forma, las políticas del Banco de México en materia de retiros interbancarios han permitido un aumento sostenido en los ahorros para los tarjetahabientes.

¹⁰² Esta información se puede consultar en <http://www.banxico.org.mx/servicios/tarifas-comisiones-maximas-si.html>.

Gráfica 4.17
Ahorros en comisiones por retiros de efectivo en cajeros de otros bancos de instituciones suscritas a un convenio



Fuente: Banco de México.

Cuadro 4.1
Convenios autorizados por Banco de México para compartir infraestructura de cajeros automáticos
(con información a junio de 2018)

No.	Convenios autorizados	Tarjetahabientes beneficiados	Tarifa antes de convenio (pesos)	Tarifa después de convenio (pesos)	Reducción máxima en tarifas (pesos)	Cajeros asociados
1	Banjército - Banamex	Más de 528 mil	31	0	31	9,484
2	Banjército - BBVA Bancomer	Más de 528 mil	De 26 a 34	0	34	15,149
3	Bajío - Inbursa - Scotiabank-Banregio	Más de 8.9 millones	De 14 a 35	Máx. 12	23	3,234
4	Afirme - Bajío	Más de 1.5 millones	De 23 a 35	0	35	2,113
5	Afirme - BanCoppel	Más de 21 millones	De 15 a 35	15	20	2,412
6	Afirme - Scotiabank	Más de 6.6 millones	De 26 a 35	0	35	3,024
7	Afirme - Inbursa	Más de 2.2 millones	De 15 a 30	0	30	2,323
8	Scotiabank- Mifel	Más de 6 millones	De 15 a 30	0	30	1,522
9	American Express - Multiva	Más de 686 mil	De 21 a 40	0	40	640
10	Scotiabank- Actinver	Más de 46 mil	De 25 a 30	0	30	1,522
11	Scotiabank - BanCoppel	Más de 26 millones	De 13 a 30	15	15	2,432
12	Scotiabank- Interam	Más de 6 millones	De 15 a 30	12	18	1,896
13	Bansefi - Banjército	Más de 15 millones	De 10 a 16	0	16	566
14	Scotiabank - Famsa	Más de 6.8 millones	De 22 a 30	Máx. 12	18	1,732
15	Bajío - Famsa	Más de 1.7 millones	De 20 a 30	Máx. 12	18	821
16	Scotiabank - Autofin	Más de 6 millones	De 20 a 30	Máx. 16	14	1,542
17	Scotiabank - Multiva	Más de 6 millones	De 25 a 40	Máx. 15	25	2,162
18	BanCoppel - Accendo	Más de 20 millones	12.93	Máx. 12	0.93	910
19	Actinver - Multiva	Más de 46 mil	De 22 a 40	0	40	640
20	Azteca-Multiva	Más de 12 millones	De 17.24 a 40	0	40	1,596
21	Bajío-Interam	Más de 1 millón	De 15 a 30	Máx. 11.6	18.4	985

B. En materia de cámaras de compensación de documentos (cheques, transferencias TEF y domiciliaciones)

En febrero de 2017 el Banco de México publicó la Circular 1/2017, que modifica las reglas de participación en la Cámara de Compensación de Documentos contenidas en la Circular 3/2012, con el objetivo de:

- Facilitar el acceso a los servicios de compensación a nuevos bancos participantes, eliminando la obligación de contar con participación accionaria en la cámara de compensación.
- Prohibir la diferenciación de tarifas por volumen de operación, participación en el capital social o cualquier otro motivo.
- Prohibir la venta atada de los servicios de compensación que ofrecen las cámaras.

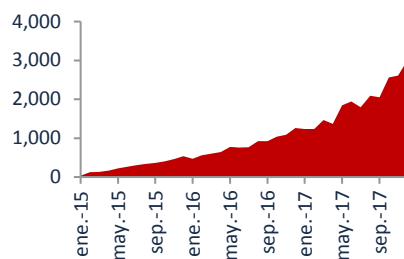
La cámara de compensación de documentos presentó al Banco de México sus nuevos estatutos sociales y el contrato de prestación de servicios, mismos que están en proceso de autorización. Asimismo, también presentó el nuevo esquema tarifario que ya se aprobó en el consejo de administración de esa cámara de compensación, y entró en vigor en enero de 2018.

C. En materia de cámaras de compensación de transferencias a través de dispositivos móviles

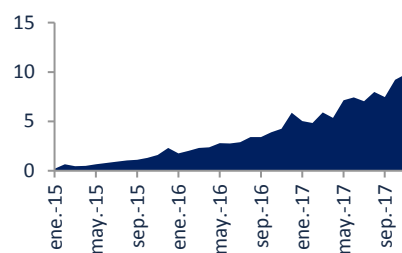
- El Banco de México requirió a la única cámara de compensación de transferencias a través de dispositivos móviles que atienda participantes con independencia de los proveedores de servicios de telefonía celular que utilicen. Esto fue implementado en el primer trimestre de 2017 y desde entonces se han suscrito más de 100 mil clientes de diferentes telefónicas al servicio.
- Por otro lado, la regulación emitida por el Banco de México para las cámaras de compensación a través de dispositivos móviles contiene la obligación de participar en el SPEI, que garantiza la interoperabilidad con destinatarios de distintos bancos. De este modo, se mitiga el impacto en la competencia que pueden tener las economías de red generadas por las cámaras de compensación de pagos móviles.¹⁰³ Asimismo, se observa que el número de transferencias realizadas a través del SPEI originadas por cuentas vinculadas a un teléfono móvil ha crecido rápidamente en los últimos años:

¹⁰³ Esta regulación puede consultarse en la Circular 3/2013: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-3-2013/%7BA42EFA87-0DB0-F5AA-2738-8D728CD9C539%7D.pdf>

Gráfica 4.18
Volumen de Pagos Móviles
(Miles de pagos)



Gráfica 4.19
Monto de Pagos Móviles
(Miles de millones pesos)



Fuente: Banco de México

D. En materia de la red de operaciones con tarjetas, de las empresas de tecnología financiera y prevención de lavado de dinero y combate al financiamiento al terrorismo (PLD/CFT)

El Banco de México se ha dado a la tarea de estudiar el impacto que ha tenido la regulación para eliminar restricciones a la participación en el mercado de tarjetas a las entidades no bancarias. Con base en lo observado se cuenta con un proyecto de modificación a las “Disposiciones de redes de medios de disposición” y también se realizó lo siguiente:

En lo que respecta a las instituciones de tecnología financiera, a partir de la entrada en vigor de las “Disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las instituciones de fondo de pago electrónico” contenidas en la Circular 12/2018¹⁰⁴ que el Banco de México emitió en septiembre de 2018 conforme a la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera, se permite a este tipo de instituciones la emisión de tarjetas lo que permite la entrada de emisores y adquirentes no bancarios. Las mencionadas disposiciones definen como tarjeta al medio de disposición de los fondos de pago electrónico registrados en la cuenta de fondos de pago electrónico de que se trate, constituido como el conjunto de datos que, al procesarse mediante sistemas determinados, permiten iniciar una instrucción de cargo a dicha cuenta de fondos de pago electrónico, distinta a aquella otra instrucción que se realice para ejecutar una transferencia de fondos o una transferencia de fondos de pago electrónico.

¹⁰⁴ Esta regulación puede consultarse en la Circular 12/2018: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-12-2018/%7BA6023AE0-8135-44ED-04DA-2068117ED5FD%7D.pdf>.

Recuadro 4.2

Bases de datos de transferencias y de clientes

La aplicación de la regulación en materia de prevención de lavado de dinero y combate al financiamiento al terrorismo (PLD/CFT) en países desarrollados se ha venido fortaleciendo en años recientes. Esto último ha provocado que los bancos corresponsales enfrenten costos regulatorios más altos, así como riesgos económicos y de reputación por la posible aplicación de sanciones por parte de las autoridades.

Lo anterior provoca repercusiones importantes en los servicios de pago, principalmente transfronterizos, lo que podría agravarse al afectar la fluidez del sistema financiero internacional. En este sentido Banco de México, con el fin de proveer a las instituciones de crédito con mejores herramientas para un cumplimiento más eficiente y efectivo de la regulación en materia de PLD/CFT y mejorar la credibilidad de los bancos mexicanos a nivel internacional, desarrolló la Base de Datos de Transferencias (BDT), que tiene el objetivo de mejorar y facilitar el conocimiento de clientes aunado a un análisis más riguroso de los riesgos a los que están expuestos los bancos.

La función de la BDT es recopilar y almacenar la información de transferencias transfronterizas y en moneda extranjera que los clientes y usuarios de los bancos realicen o reciban, y proveer información estadística sobre la operación a nivel sistema financiero de los clientes de cada banco, contando con autorización expresa de cada cliente de que se trate.

Por otro lado, dentro de las acciones que el Banco de México y las autoridades financieras nacionales han establecido para adoptar mejores prácticas en materia de PLD/CFT, se encuentra en proceso la implementación de una base de datos de conocimiento de clientes (BDC). El objetivo de esta base de datos es proveer a los bancos una herramienta para mejorar la información que tienen sobre sus clientes, al contar con información más detallada para identificar a estos últimos de acuerdo a un determinado nivel de operación. Lo anterior permitirá que los bancos realicen una debida diligencia en función del nivel de operación de cada cliente a nivel sistema, con información de la BDT.

Las modificaciones a las disposiciones de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) facultan al Banco de México para operar la BDT y BDC, a través de las cuales las instituciones deben intercambiar la información y, en su caso, documentación de identificación de aquellos clientes que envíen o reciban transferencias de fondos nacionales en moneda extranjera y las internacionales en cualquier moneda, de acuerdo a los lineamientos generales emitidos conjuntamente por el Banco de México, la SHCP y la CNBV. Las disposiciones establecen distintos requisitos de información y documentación en función del nivel de operación del cliente; siguiendo estándares internacionales, entre mayor sea el nivel de operación del cliente, mayor será la información con la que los bancos deberán contar y conservar previamente a la ejecución de este tipo de transferencias.

Esta plataforma tecnológica generará beneficios como: i) estandarizar los requisitos de identificación e implementación de procesos de validación, lo que aumentará la confiabilidad de la información que los bancos tienen acerca de sus clientes, y generará una mayor credibilidad hacia el exterior; ii) concentrar en un solo lugar la información de conocimiento de clientes; y iii) simplificar, hacer más eficientes y reducir los costos de los mecanismos para compartir información para fines de PLD/CFT.

4.4 Protección al usuario

4.4.1 Homologación de la protección a los tarjetahabientes de débito y crédito

Con la finalidad de mejorar el funcionamiento del mercado de pagos con tarjeta, en octubre de 2018, el Banco de México realizó modificaciones a las Circulares 3/2012 y 34/2010. Los cambios a la regulación buscaron atender los siguientes objetivos:

- Homologar la protección de tarjetahabientes de débito y crédito: Previamente, la regulación de tarjetas de crédito contemplaba la protección al tarjetahabiente ante cargos no reconocidos, pero no se ofrecía algo similar a los usuarios de tarjetas de débito, lo cual limitaba el desarrollo del mercado de estas tarjetas. La nueva regulación homologa el nivel de protección a ambos tipos de tarjetahabientes, de modo que cuando estos no reconozcan algún cargo que no se haya autenticado de forma reforzada con 2 factores independientes (ver sección 5.4.2), los emisores deberán reembolsar a sus clientes los recursos involucrados en el cargo no reconocido en máximo 2 días hábiles.
- Eliminar prácticas diferenciadas por tipo de tarjeta: Se prohíbe a los emisores el bloquear la utilización de tarjetas de débito para ciertos tipos de operativa (por ejemplo, comercio electrónico) a menos de que sus tarjetahabientes lo soliciten de forma expresa. Esto busca fomentar la utilización de tarjetas de débito, que son casi 5 veces más en número que las de crédito, y actualmente son las que más se utilizan para realizar operaciones.
- Mejorar elementos de seguridad en la red de operaciones con tarjetas: Con la finalidad de incentivar el uso de factores que mitiguen la incidencia de fraudes, se da precisión a las obligaciones financieras de las instituciones emisoras y adquirentes cuando se utilicen o no 2 factores de autenticación reforzada (ver sección 5.4.2).
- Fomentar el uso de nuevas tecnologías: Se modificó la definición de tarjetas, de modo que estas se constituyen a partir del almacenamiento de información sin prejuzgar sobre el dispositivo de almacenamiento. Lo anterior permite a los participantes el desarrollar y adoptar nuevas tecnologías de pago y autenticación.

4.4.2 Aumento de la seguridad en las operaciones con tarjetas

Uno de los elementos principales de las modificaciones a las Circulares 3/2012 y 34/2010 realizadas en 2018, que se describen en el punto anterior, es la implementación de la “autenticación reforzada” en los pagos con tarjeta. La autenticación reforzada consiste en la utilización de 2 factores de autenticación independientes para verificar la identidad del tarjetahabiente. Dichos factores de autenticación deben pertenecer a alguna de las siguientes categorías (la regulación menciona que el Banco de México podrá reconocer otras categorías en el futuro):

1. Información que sólo el tarjetahabiente conoce, tal como una contraseña o número de identificación personal.

Banco de México

2. Información dinámica contenida, recibida o generada por medios o dispositivos electrónicos que sólo el tarjetahabiente posee. En esta categoría se incluye la información generada en el microcircuito de las tarjetas, así como las “contraseñas de un solo uso” que el usuario puede recibir en distintos dispositivos.
3. Información derivada de las características físicas del tarjetahabiente, tales como huellas dactilares, geometría de la mano o de la cara, patrones en el iris o retina, entre otros.

De acuerdo con la nueva regulación, los recursos involucrados en cargos que no se hayan autenticado de forma reforzada y que no sean reconocidos por el tarjetahabiente, deberán ser devueltos a este. El costo de dicho reembolso se asignará al emisor, adquirente o comercio dependiendo de si éstos solicitaron o no autenticación reforzada, de la siguiente forma:

- Si el emisor no habilita sus tarjetas para utilizar autenticación reforzada (por ejemplo, si sólo tienen banda magnética), la responsabilidad financiera es del emisor.
- Si el emisor habilita sus tarjetas para utilizar autenticación reforzada, pero el adquirente no proporciona información para realizar las validaciones necesarias, la responsabilidad es del adquirente.
- Si el adquirente proporciona al comercio los elementos necesarios para que solicite autenticación reforzada a sus clientes, pero el comercio decide no utilizarlos, la responsabilidad es del comercio.

Es importante recalcar que el Banco de México decidió no hacer obligatoria la autenticación reforzada, sino utilizar los criterios antes mencionados de cambio de responsabilidad financiera. Lo anterior garantiza la protección al tarjetahabiente, pues siempre que desconozca un cargo no autenticado de manera reforzada, deberá recibir la devolución de sus recursos. Al mismo tiempo, permite a los comercios que así lo decidan el evitar fricciones en el momento del pago. Por otro lado, se permite a los adquirentes y emisores el optar por utilizar autenticación reforzada o asumir la responsabilidad financiera de acuerdo con sus propias consideraciones de costo y eficiencia para transacciones con diferencias en monto y establecimiento.

5 Temas transversales

En esta sección se explican medidas y acciones adoptadas por el Banco de México relacionadas con el sistema financiero en su conjunto, más que a un tipo de operación particular. Destaca entre ellas la apertura del proceso de consulta a través del cual, el Banco de México permite que el público en general conozca y envíe comentarios de los proyectos de regulación que se propone emitir, antes de que los mismos sean implantados. Cabe destacar que previo a su publicación en la página web del Banco de México como borrador de disposición, este no se comparte con los regulados. Esto marca un hito en la relación de este Instituto Central con la sociedad incorporando mayor transparencia y equidad en el proceso de decisiones regulatorias. La sección describe también los aspectos más relevantes de la Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF) relacionados con información y transparencia, competencia y protección al usuario. Se incluye la operación y funcionamiento del RECO, la apertura de un micrositio orientado a informar sobre los servicios financieros y el cobro de comisiones, así como los resultados de supervisión realizados a las entidades financieras durante el periodo de este informe.

5.1 Consultas públicas

El Banco de México busca estar a la vanguardia en los procesos de mejora regulatoria e implementar las mejores prácticas internacionales en materia de diseño de políticas públicas. Por ello, el 7 de marzo de 2018, emitió las *políticas* que regirán su proceso de consulta pública sobre las disposiciones de carácter general que prevea emitir o modificar.¹⁰⁵ El proceso de consulta tiene como objetivo que el público en general y los participantes en el mercado en particular, conozcan y participen en el diseño de los proyectos regulatorios, a través de dar opiniones o recomendaciones sobre ellos antes de su emisión. Cabe señalar que previo a su publicación en la página web del Banco de México como borrador de disposición, este no se comparte con los regulados. Esto enriquece y transparenta la regulación al tomar en cuenta la opinión de los agentes interesados en la materia.

El proceso de consulta inicia con la publicación en el portal del Banco de México del aviso y del plan de consulta que contiene la descripción del alcance y características específicas de la misma incluyendo el plazo para remitir comentarios, el cual es de 20 días hábiles, salvo que se indique lo contrario. Los comentarios recibidos se consideran públicos; posteriormente, el Banco de México pone a disposición del público un reporte de los comentarios recibidos, en el que comunica su posicionamiento respecto a las opiniones y recomendaciones del público participante. Cabe mencionar que los comentarios recibidos no tienen carácter vinculante.

El Banco de México ha establecido 4 tipos de consulta pública:

¹⁰⁵ Políticas para la consulta pública de las disposiciones de carácter general que emita el Banco de México. Pueden consultarse en la página de internet del Banco de México en la liga siguiente: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/d/%7BB26E4A09-B66F-819B-E387-F9FF461A24C3%7D.pdf>

- **Consulta pública previa:** se realiza para recabar información, comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de manera previa a la elaboración de una nota conceptual. la nota conceptual contiene el proyecto de disposiciones, la problemática que atiende, las alternativas evaluadas, la experiencia internacional, los posibles impactos o costos de las disposiciones y los mecanismos para su correcta implementación.
- **Consulta pública de la nota conceptual:** se realiza para obtener información, comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis por parte de cualquier persona, sobre la nota conceptual.
- **Consulta pública del proyecto de disposiciones:** se realiza para obtener comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis por parte de cualquier persona, sobre el proyecto de disposiciones.
- **Consulta pública de evaluación:** se realiza para recabar información, comentarios, opiniones, aportaciones u otros elementos de análisis por parte de cualquier persona, sobre las disposiciones emitidas por el Banco de México que se encuentren vigentes, a fin de evaluar su eficacia, eficiencia, impacto y permanencia con relación a las circunstancias por las que fueron emitidas.

Aunque el proceso de consulta permite la participación de cualquier persona, el Banco de México puede realizar invitaciones a individuos o instituciones que, dada su experiencia, pudieran enriquecer sustancialmente el proyecto de regulación.

La Junta del Gobierno del Banco de México podrá exceptuar del proceso de consulta pública los proyectos regulatorios cuando:

- Las disposiciones pretendan resolver o decidir una situación de emergencia; y
- Se trate de disposiciones que el Instituto Central emita en su carácter de agente financiero del Gobierno Federal, o a través de las cuales se establezcan mecanismos de operación entre el Banco de México y las entidades reguladas para la implementación de la política monetaria o cambiaria, o aprobadas por la Comisión de Cambios.

Asimismo, no serán objeto de consulta pública las disposiciones se deban de emitir de manera conjunta con otras autoridades, y que dichas disposiciones deban someterse a un proceso de consulta pública en términos de las leyes respectivas.

Todos los proyectos regulatorios del Banco de México deben pasar por el proceso de consulta pública descrito, incluso los relacionados con la LTOSF. Durante 2018 se sacaron a consulta un total de 5 proyectos regulatorios, algunos de los cuales están relacionados con la LTOSF (ver Tabla 5.1).

Tabla 5.1

Proyectos regulatorios sometidos a consulta pública de marzo a septiembre 2018

Proyecto regulatorio	Tipo de Consulta	Número de participantes
Proyecto de disposiciones relativas a las operaciones cambiarias por pagos y retiros en moneda extranjera con tarjetas de débito y crédito	Consulta del Proyecto de Disposiciones	12
Proyecto de disposiciones que modifica el régimen vigente para la emisión de obligaciones subordinadas que pretendan llevar a cabo las instituciones de crédito	Consulta del Proyecto de Disposiciones	4
Proyecto de disposiciones que modifica las reglas relacionadas con el uso de remuneraciones y prestaciones laborales como respaldo de servicios financieros contratados por trabajadores	Consulta del Proyecto de Disposiciones	12
Proyecto de disposiciones de carácter general aplicables a las operaciones de las instituciones de fondos de pago electrónico	Consulta del Proyecto de Disposiciones	61
Proyecto de disposiciones que modifica las reglas relativas a las operaciones con tarjetas de débito y crédito	Consulta del Proyecto de Disposiciones	16

5.2 Micrositio de servicios financieros y comisiones

El Banco de México incorporó en su página electrónica un micrositio que tiene como propósito poner a disposición de la población la información más relevante sobre la provisión de diversos servicios financieros que proporcionan las instituciones de crédito y los costos asociados, así como el papel del Banco de México en la regulación de dichos servicios.¹⁰⁶ Este sitio concentra y presenta de una manera organizada, material relacionado con el cobro de comisiones bancarias, abonando así a la transparencia, y movilidad de los usuarios.

¹⁰⁶ El micrositio se encuentra disponible en <http://www.banxico.org.mx/comisiones/informacion-comisiones-bancar.html>

Ilustración 5.1



1. Las comisiones en el ecosistema bancario
 1. Definición de comisiones
 2. Tipos de comisiones
 3. Comisiones prohibidas
2. Disposiciones legales y acciones del Banco de México en materia de comisiones
 1. Protección al usuario a través de la regulación de comisiones
 1. Productos básicos que no cobran comisiones
 2. Promoción y fortalecimiento de la transparencia
 3. Evitar cobros duplicados o excesivos
 4. Promoción y fortalecimiento de la competencia
 2. Registro de comisiones (RECO)
 1. Reglas de operación del RECO
 2. Solicitudes de registro de comisiones y estadísticas de rechazo RECO
 3. Consulta el RECO
 3. Impactos de la regulación
3. Acciones en materia de transparencia y comparadores de costos de servicios financieros
 1. Consulta pública de regulaciones de protección al consumidor
 2. Portal de competencia y transparencia
 3. Reportes de Indicadores Básicos (RIB)
 4. Cuadros comparativos de costos de tarjetas de crédito
 5. Calculadoras de costo total (CAT) y rendimiento neto (GAT)
4. Interacción del Banco de México con otras autoridades
 1. Auditoría Superior de la Federación (ASF)
 2. Comisión Federal de competencia (COFECE)
 3. Congreso

En el micrositio se explica de manera detallada las acciones que realiza el Banco de México para proteger los intereses del usuario a través de la regulación de comisiones; destacan los siguientes elementos:

- Los productos básicos que no cobran comisiones,
- Las restricciones en el cobro de comisiones establecidas por este Instituto Central con el propósito de promover y fortalecer la transparencia, evitar cobros duplicados o excesivos a los usuarios y promover la competencia;
- La forma en que opera el RECO que administra este organismo y la manera en que puede consultarse; y
- Las diversas herramientas de transparencia y comparación de costos desarrolladas y puestas a disposición del público por el Banco de México, incluyendo los RIB, los cuadros comparativos de costos de tarjetas de crédito y las calculadoras de CAT y rendimiento neto (GAT).

Por último, el micrositio contiene información sobre la manera en que ha ocurrido la interacción del Banco de México con otras autoridades en temas relacionados con la provisión de servicios financieros a los usuarios, particularmente con la ASF, la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) y el H. Congreso de la Unión.

5.3 Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF)

Como se mencionó en la sección de marco conceptual, los cambios tecnológicos están modificando significativamente la forma como se proveen los servicios financieros, así como la manera como los usuarios los utilizan. Como está ocurriendo en otros sectores, cuando las nuevas tecnologías de información se combinan con los participantes no tradicionales que están emergiendo en el sistema financiero, se genera una valiosa oportunidad de transformación del sistema financiero, con nuevos y mejores servicios y menores costos para una mayor población de usuarios.

El diseño regulatorio no puede ser ajeno a estas tendencias. La publicación de la LRITF constituyó un paso importante para avanzar en el objetivo de promover a través de la innovación, el otorgamiento de mejores servicios a menores precios para más usuarios, manteniendo una adecuada protección de los intereses de los usuarios, estableciendo estándares apropiados de transparencia en la información y fortaleciendo los procesos de competencia y libre concurrencia en los mercados financieros donde la innovación tecnológica ha calado con mayor profundidad. Los aspectos más relevantes de esta Ley respecto a los objetivos anteriores se describen en los siguientes apartados.

5.3.1 Información y transparencia

Las aportaciones de la LRITF en materia de información y transparencia tienen que ver con la revelación de información para el usuario en los servicios provistos por las instituciones de financiamiento colectivo (IFC);¹⁰⁷ estas instituciones deben publicar información que permita a sus clientes identificar los riesgos asociados con las operaciones que llevan a cabo en sus plataformas, así como revelar información sobre sus proyectos a inversionistas potenciales y efectivos que operen a través de ellas; deben analizar los riesgos de los proyectos para informar a inversionistas; deben obtener el consentimiento explícito a través de una constancia de conocimiento de riesgos de parte de los inversionistas; tienen que proporcionar información a sus clientes potenciales, acerca del comportamiento de pago de los solicitantes de financiamiento. Estas medidas ayudan a que los usuarios tomen decisiones mejor informadas y no tomen decisiones a partir de un conjunto reducido de información.¹⁰⁸

5.3.2 Competencia

Las aportaciones de la LRITF a la promoción de competencia se vinculan con la conformación de una red de información del sistema financiero de arquitectura abierta y las facilidades para el lanzamiento de modelos de servicio novedosos.

¹⁰⁷ La principal actividad de las IFC es proveer una plataforma para que acreditados potenciales emitan deuda que compran inversionistas.

¹⁰⁸ Rabin, M. (2002). Inference by Believers in the Law of Small Numbers. *Quarterly Journal of Economics*, 117(3), 775-816.

5.3.2.1 Conformación de una red de información del sistema financiero de arquitectura abierta

La LRITF establece reglas que garantizan y promueven la compartición de información entre oferentes de servicios, propiciando con ello la conformación de una red de información de arquitectura abierta en el sistema financiero. Ello permite atenuar el problema de información asimétrica que caracterizan al sistema financiero y que limitan la capacidad de competir de los oferentes más pequeños; la información con que cuentan estos últimos participantes en el sistema generalmente resulta insuficiente para administrar adecuadamente el riesgo de su cartera de crédito y para identificar correctamente los perfiles de clientes potenciales y sus necesidades de servicios. Además, esta conformación de red permitirá el desarrollo de herramientas de comparación de precios de los servicios financieros por terceros especializados, lo que debe redundar en una reducción en los costos de búsqueda que enfrentan los usuarios finales, promoviendo mejores elecciones y mayor movilidad hacia productos idóneos de acuerdo con sus patrones de uso respectivos. En particular, dichas herramientas tienen el potencial de romper con la inercia que caracteriza a muchos usuarios de servicios financieros.¹⁰⁹

Asimismo, al proveer las bases para que los intermediarios compartan la información transaccional de sus clientes cuando se cuente con la autorización expresa de los mismos, la citada Ley facilita un mayor grado de competencia entre oferentes de servicios financieros. El acceso a la información puede reducir el costo de proveer servicios. Actualmente, los modelos de negocio de las instituciones tradicionales se basan en el uso de infraestructura física y el mercadeo. Como resultado de la implementación de la LRITF, proveedores eficientes podrán usar la información como un insumo y, basándose en el uso de internet, proveer servicios a menores costos, redundando en ganancias en eficiencia y en una mayor competencia.

Para conformar una red de información de arquitectura abierta, la LRITF establece la obligación de distintos tipos de oferentes de establecer interfaces de programación de aplicaciones informáticas (API, por sus siglas en inglés) estandarizadas, que permitan la conectividad y el acceso de las interfaces administradas por otras instituciones y terceros especializados en tecnologías de la información.

Las entidades financieras, las instituciones de transmisión de dinero, las SIC, las instituciones de tecnología financiera (ITF) y las sociedades autorizadas para operar modelos novedosos, están obligados a establecer APIs. Las APIs mencionadas se usarán para compartir 3 tipos de datos:

1. Datos financieros abiertos: información de productos y servicios que las instituciones ofrecen al público o la ubicación de sus oficinas y puntos de acceso físicos, entre otros.

¹⁰⁹ Ver, por ejemplo, Madrian, B. & D.F. Shea (2001). The Power of Suggestion: Inertia in 401(k) Participation and Savings Behavior. *Quarterly Journal of Economics*, 116(4), 1149-1187.

2. Datos agregados: información estadística relacionada con operaciones realizadas por dichas instituciones o a través de ellas, agregada a un nivel que no permite la identificación de datos personales, relacionada con operaciones realizadas por las entidades mencionadas, siempre que el solicitante de la información cuente con los mecanismos de autenticación establecidos por las autoridades.
3. Datos transaccionales, que son los relacionados con el uso de un producto o servicio, incluyendo cuentas de depósito, créditos y medios de disposición contratados a nombre de sus clientes, siempre y cuando cuenten con la previa autorización de los clientes. Esta información solo podrá ser utilizada para los fines estrictamente autorizados por el cliente y el arreglo se mantendrá hasta que el titular retire su consentimiento.

El intercambio de datos e información que podrá compartirse estará sujeto a las disposiciones que emitan las autoridades correspondientes. El Banco de México es responsable de emitir disposiciones generales con respecto a las API que establezcan las SIC y las cámaras de compensación.

5.3.2.2 Facilidades para el lanzamiento de modelos novedosos

Los cambios tecnológicos han impulsado la entrada de un amplio número de modelos novedosos, muchos de ellos con elementos disruptivos de los arreglos inerciales que prevalecen en el sistema financiero;¹¹⁰ esto a su vez, ha propiciado que existan más y mejores servicios para más usuarios, así como un mayor apetito por disputar clientes entre oferentes tradicionales y nuevos.

Estos cambios imponen un reto importante en materia de cumplimiento de la regulación; la LRITF permite que las autoridades otorguen autorizaciones temporales a los intermediarios financieros para que lleven a cabo alguna actividad mediante modelos novedosos en un ambiente controlado, lo cual otorga certidumbre sobre el cumplimiento del marco normativo de dichos modelos.

El Banco de México otorgará dichas autorizaciones siempre que las actividades que se pretendan realizar se apeguen a la regulación de este Instituto Central. En relación con información y transparencia y protección al usuario, se establece que la solicitud de autorización debe incluir la forma en que la persona moral pretende informar y recabar el consentimiento de sus clientes respecto a las operaciones que celebran con sociedades autorizadas para operar con modelos novedosos, así como los riesgos a que se encuentran sujetos por ello.

La LRITF establece que las autoridades financieras podrán promover el uso de modelos novedosos por medio de dar autorizaciones temporales –discrecionalmente, pero con su debida fundamentación– a las Entidades Financieras, ITF o demás personas sujetas a su

¹¹⁰ La LRITF define un modelo novedoso como aquél que para la prestación de servicios financieros utilice herramientas o medios tecnológicos con modalidades distintas a las existentes en el mercado al momento en que se otorgue la autorización temporal en términos de la referida Ley (Artículo 1).

supervisión. El Banco de México, en particular es responsable de autorizar a las SIC y a las cámaras de compensación para llevar a cabo operaciones con modelos novedosos en beneficio del usuario final.

5.3.3 Protección al usuario

Las aportaciones de la LRITF en materia de protección al usuario se relacionan con las prácticas que deben seguir las ITF para proteger los intereses de los usuarios, así como la obligación de registrar en el Banco de México las comisiones que cobran a sus clientes por la prestación de sus servicios.

5.3.3.1 Prácticas que deben seguir las IFC

Las IFC deben asegurarse de que los inversionistas tengan portafolios diversificados; en particular, los inversionistas no pueden financiar más que cierto porcentaje de cada proyecto. Además, mientras una IFC tenga los recursos de sus clientes y no los haya transferido al beneficiario, tendrá que depositar dichas cantidades en una cuenta de depósito que la IFC tenga en una institución financiera autorizada a recibir depósitos, la cual debe ser distinta de la cuenta en la que la IFC tenga sus recursos de operación. Las IFC tienen prohibido asegurar retornos sobre las inversiones o garantizar su éxito. Las IFC sólo pueden invertir en proyectos que hayan hecho públicos.

Para otorgar certidumbre a los usuarios finales acerca de las operaciones realizadas en las que participan, la LRITF obliga a las IFC a poner a disposición de sus clientes, a través de sus plataformas, comprobantes de cada operación realizada o estados de cuenta que avalen, entre otros, los derechos de cobro de los que sean titulares y las instrucciones otorgadas.

5.3.3.2 Registro de comisiones

Cuando se aprobó la LRITC se reformó el artículo 6 de la LTOSF para que las ITF cumplieran con obligaciones de transparencia. De este modo, se estableció la obligación a las ITF de registrar ante el Banco de México las comisiones que pretenden cobrar a sus usuarios por los servicios que proporcionen.¹¹¹ Este proceso de registro opera para otros intermediarios financieros y ha evitado el cobro de ciertas comisiones que no cumplen criterios de protección al usuario. Además, este registro es público, lo que contribuye a mejorar la transparencia sobre los cobros que realizan las ITF a sus usuarios.

¹¹¹ Para tal efecto se reformó el artículo 6 de la LTOSF para incorporar a las ITF como sujetos obligados (reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de marzo de 2018)

5.4 Registro de comisiones

5.4.1 Solicitudes de registro

El Banco de México revisa y registra las comisiones que pretenden cobrar las instituciones de crédito, las SOFOMES reguladas y las ITF.¹¹² El Banco de México ha utilizado el RECO para beneficiar a los usuarios finales de 2 formas. Por una parte, el RECO provee información sobre las comisiones vigentes en servicios de pago y crédito mediante su publicación en la web¹¹³, permitiendo que los usuarios consulten algunos aspectos de los distintos productos financieros. Por otro lado, este Instituto Central ha utilizado el RECO para que las comisiones cumplan con las normas aplicables, así como para impedir incrementos injustificados en los niveles de las comisiones. Esto contribuye a que los usuarios, enfrenten mejores términos y condiciones en los servicios financieros que utilizan; es decir, se busca procurar en todo momento el justo balance entre la protección de los derechos de los usuarios y la recuperación de costos acorde a un mercado competitivo, de forma que no se inhíba la oferta de servicios financieros a fin de evitar la cancelación o restricción de servicios a los consumidores.

A julio de 2018, 102 instituciones debieron registrar sus comisiones ante el Banco de México: 50 bancos, 46 SOFOMES reguladas y 6 instituciones de banca de desarrollo. Como parte del proceso de registro, las entidades referidas envían solicitudes al Banco de México cuando introducen un nuevo producto o cuando modifican las comisiones de un producto que ya se ofrece al público.

Durante 2017, el Banco de México recibió 10,540 solicitudes de registro de comisiones las cuales entrarían en vigor durante el mencionado año. El 86.1 por ciento de las solicitudes correspondieron a altas de nuevos productos e incrementos en comisiones, el resto –13.9 por ciento– fueron solicitudes de baja o decremento de comisiones existentes. Del total de solicitudes de incrementos de comisiones para productos existentes, el Banco de México rechazó el 76.9 por ciento. El 63.7 por ciento de estos rechazos se realizó, entre otras cosas, porque el cambio solicitado no se apegaba a las disposiciones establecidas en la LTOSF o el incremento solicitado se encontraba fuera de los parámetros de referencia.¹¹⁴

¹¹² El artículo 6 de la LTOSF establece la obligación a las instituciones de crédito, a las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y a las instituciones de tecnología financiera de registrar ante el Banco de México las comisiones que pretendan cobrar por los servicios de pago y créditos que ofrecen al público, así como sus respectivas modificaciones. El Banco de México emitió disposiciones que establecen el funcionamiento del mencionado registro, denominadas “Disposiciones de carácter general en materia de registro de comisiones” contenidas en la Circular 36/2010, las cuales pueden consultarse en: <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-36-2010/%7B9E5D8ED6-BBF1-7A4A-4A9F-B033DBBC5631%7D.pdf>)

¹¹³ http://www.banxico.org.mx/portal_disf/wwwProyectoInternetComisiones.jsp

¹¹⁴El restante 36.4 por ciento de los rechazos se efectuó por errores en el proceso de solicitud.

Hasta el 2 de octubre de 2018, las entidades habían realizado 8,566 solicitudes de cambios en el RECO, las cuales entrarían en vigencia durante el presente año.¹¹⁵ El 65.8 por ciento de las solicitudes de incremento de comisiones relacionadas con productos existentes realizadas en el periodo, fue rechazada. El 51.4 por ciento de estos rechazos obedeció a que el cambio solicitado no era consistente con las condiciones que establece la LTOSF o el incremento solicitado se encontraba fuera de los parámetros de referencia.

Cuadro 5.1
Número cambios solicitados en el RECO de Banco de México que entrarían en vigencia durante el año especificado

	2017		2018*	
	Número de comisiones	Estructura	Número de comisiones	Estructura
Total solicitudes	10,540	100.0%	8,566	100.0%
Comisiones productos nuevos	3,842	36.5%	2,864	33.4%
Incremento comisiones productos existentes	5,237	49.7%	5,082	59.3%
Reducción comisiones existentes o baja de producto	1,461	13.9%	620	7.2%
Comisiones productos nuevos	3,842	100.0%	2,864	100.0%
Aceptación	1,510	39.3%	792	27.7%
Rechazo	2,332	60.7%	2,072	72.3%
Incremento comisiones productos existentes	5,237	100.0%	5,082	100.0%
Aceptación	1,209	23.1%	1,738	34.2%
Rechazo	4,028	76.9%	3,344	65.8%

*Datos de comisiones que entrarían en vigencia desde el 1° de enero del 2018 hasta el 31 de diciembre del mismo año. Información obtenida el 2 de octubre de 2018.

Fuente: Reporte de envíos del RECO

5.4.2 Publicación del RECO

Con el objetivo de proveer de más información a los usuarios, este Instituto Central publica las comisiones vigentes en el RECO en su sitio web¹¹⁶. Cabe mencionar que, al ser obligatorio el registro, la información disponible es un censo de las comisiones que cobran las entidades mencionadas por servicios de pago y crédito.¹¹⁷

¹¹⁵ Algunas instituciones han solicitado que las comisiones entren en vigencia en meses posteriores a septiembre.

¹¹⁶ http://www.banxico.org.mx/portal_disf/wwwProyectoInternetComisiones.jsp

¹¹⁷ El artículo 4 Bis 2 de la LTOSF establece que el Banco de México publicará información e indicadores sobre el comportamiento de las comisiones. Por otra parte, el artículo 6 de la LTOSF obliga al Banco de México a

Banco de México

El diseño del sitio permite a los usuarios hacer consultas pertenecientes a alguna de las siguientes 4 categorías:

- Comisiones por el uso de canales de acceso;
- Comisiones relativas a créditos;
- Comisiones de los productos de captación;
- Servicios de pago, retiros de fondos y transferencias.

Cada categoría cuenta con diversos conceptos que permiten al usuario hacer una búsqueda más específica (ver Ilustración 5.2 a). Al escoger algún de los conceptos mencionados, el sitio permite que el usuario filtre por 3 variables:

- Entidad: institución de crédito, SOFOM regulada o ITF
- Tipo de persona: física o moral, y
- Medio: se refiere al medio que permite al usuario acceder al servicio de su interés, por ejemplo, banca por internet.¹¹⁸

Una vez que el usuario ha filtrado la información, podrá ver la información en el sitio, y descargarla en un archivo de Excel. El cuadro le permitirá identificar los productos, la institución y las comisiones que cobran (ver Ilustración 5.2 b).

compartir la información del RECO con la CONDUSEF para que la Comisión dé a conocer las comisiones en su página de internet.

¹¹⁸ Existen algunos conceptos, como la anualidad, que no tienen un medio asociado; para éstos, la variable 'medio' incluye conceptos como 'contratación y situación de la cuenta'.

Ilustración 5.2

a) Vista de la página inicial en el sitio web del Registro de Comisiones

Registro de Comisiones

Comisiones por el uso de canales de acceso:

- Banca por Internet (cuota mensual o anual)
- Banca Electrónica o host to host (cuota mensual o anual)
- Banca por Teléfono Fijo (cuota mensual o anual)
- Banca Móvil (cuota mensual o anual)
- Servicios en ventanilla de sucursales

Comisiones relativas a créditos:

En moneda nacional:

- Tarjeta de crédito
- Hipotecario
- Automóvil
- Adquisición de bienes de consumo duradero (ABCD)
- Personales
- Nómina
- Pequeñas empresas

En dólares de los EE.UU.A.:

- Automóvil
- Pequeñas empresas

b) Ejemplo de cuadro con las comisiones registradas

Criterios de búsqueda [Regresar al menú principal](#)

INFORMACIÓN RELATIVA AL REGISTRO DE COMISIONES: CRÉDITOS, EN MONEDA NACIONAL, DE TARJETA DE CRÉDITO.
Medio: TODOS LOS MEDIOS

Entidad	Producto	Persona	Concepto	Operaciones sin costo	Importe		Límite máximo	Medio	Moneda	Periodicidad	Base
					Fijo	%					
SOM. TARJETAS BANAMEX	APAC	Personas Físicas	Falta de pago (cuando el cliente no hace ningún pago en el mes)	0	384.00	0.00	N/A	Contratación y Situación de la cuenta	Moneda Nacional	Por Evento	Importe Fijo
SOM. TARJETAS BANAMEX	APAC	Personas Físicas	Disposición del crédito en efectivo	0	0.00	6.00	N/A	Banca Móvil	Moneda Nacional	Por Evento	Importe dispuesto
SOM. TARJETAS BANAMEX	APAC	Personas Físicas	Retiro de efectivo (Red TELECOMM)	0	15.00	0.00	N/A	Ventanilla	Moneda Nacional	Por Evento	Importe Fijo
SOM. TARJETAS BANAMEX	APAC	Personas Físicas	Pago de tarjeta de crédito (Red TELECOMM)	0	15.00	0.00	N/A	Ventanilla	Moneda Nacional	Por Evento	Importe Fijo
SOM. TARJETAS BANAMEX	APAC	Personas Físicas	Disposición del crédito en efectivo	0	0.00	6.00	N/A	Ventanilla	Moneda Nacional	Por Evento	Importe dispuesto
SOM. TARJETAS BANAMEX	APAC	Personas Físicas	Reposición de plástico por robo o extravío	0	130.00	0.00	N/A	Contratación y Situación de la cuenta	Moneda Nacional	Por Evento	Importe Fijo
SOM. TARJETAS BANAMEX	APAC	Personas Físicas	Reposición de plástico adicional por robo o extravío	0	130.00	0.00	N/A	Contratación y Situación de la cuenta	Moneda Nacional	Por Evento	Importe Fijo
SOM. TARJETAS BANAMEX	APAC	Personas Físicas	Inscripción a programa para obtener Meses Sin Intereses	0	300.00	0.00	N/A	Contratación y Situación de la cuenta	Moneda Nacional	Por Evento	Importe Fijo

5.4.3 Proyecto de simplificación del RECO

5.4.3.1 Antecedentes

Durante 2018, la ASF realizó la ya citada auditoría denominada “marco institucional de las tasas de interés y de las comisiones de la banca múltiple al sector privado” en la que incluyó al Banco de México, la CNBV, la CONDUSEF y la COFECE; en esta auditoría se tocaron varios temas relacionados con las obligaciones que la LTOSF la marca a este Instituto Central. La ASF indicó que “...con base en los resultados de la auditoría practicada, cuyo objetivo fue revisar el marco institucional en materia de regulación de las tasas de interés y de las comisiones que cobra la banca múltiple al sector privado y los mecanismos aplicados para promover la competencia entre la banca, así como sus efectos en los servicios y los usuarios, en los términos que se establecen en el apartado sobre el alcance, se concluye que, en general, el Banco de México, la CNBV, la CONDUSEF, y la COFECE, cumplieron con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por las áreas de oportunidad de mejora que se identificaron...”¹¹⁹. Para aprovechar una de las áreas de oportunidad la ASF recomendó al Banco de México lo siguiente:

“Para que el Banco de México considere la pertinencia de revisar el Registro de Comisiones, a fin de identificar áreas de oportunidad para simplificar el esquema de comisiones, y complementar este Registro con información que permita analizar la evolución del número de categorías, productos y conceptos de cobro. Lo anterior se considera conveniente, para fortalecer la transparencia y la comparación entre los diferentes productos de las instituciones de banca múltiple.”

El Banco de México determinó atender la recomendación anterior conforme a lo siguiente:

“Se desarrollará un proyecto consistente en la evaluación del diseño y operación del Registro de Comisiones para mejorar su efectividad como herramienta de transparencia y comparación del costo de los productos financieros. El proyecto incluirá los siguientes aspectos:

I. Categorización de cada comisión de acuerdo a las características del servicio que la genera, utilizando criterios generales de clasificación;

II. Establecer un estándar de la nomenclatura de las comisiones que las simplifique y facilite su comparación.

Este proyecto consistió en el diseño conceptual para simplificar y estandarizar la nomenclatura de las comisiones. A partir de los resultados del mismo, se procederá a realizar los ajustes normativos y operativos que correspondan.

¹¹⁹ Ver documento de la ASF: <http://www.banxico.org.mx/comisiones/d/%7BA79AF284-40A7-348A-7530-F40396C93D95%7D.pdf>.

5.4.3.2 Objetivo del proyecto

El proyecto tuvo como objetivo principal la revisión de la categorización y estandarización de nomenclatura de las comisiones sujetas a registro con la finalidad de determinar una nueva estructura para el RECO. De esta manera, se logró que:

- Las comisiones que sean cobradas por el mismo servicio posean el mismo nombre en todos los productos y para todos los intermediarios que las apliquen; es decir, si la comisión se cobra por el mismo servicio, aún en productos diversos, deben conservar un mismo nombre;
- Existan los mismos nombres para comisiones relacionadas con los mismos hechos generadores; y
- Sea sencillo realizar comparaciones de las comisiones, a partir de cualquier criterio de búsqueda.

5.4.3.3 Evaluación del esquema actual y propuesta de la nueva estructura

Actualmente, el catálogo de conceptos de cobro presenta una diversidad de comisiones. Los conceptos de cobro (conceptos) se registran principalmente con base en instrumento y sección;¹²⁰ de forma que una parte importante de la información sobre el concepto se encuentra en su nombre. Lo anterior impide que las comisiones con elementos comunes a un hecho generador puedan ser identificadas fácilmente, permitiendo que surjan distintos nombres para comisiones que deberían estar clasificadas bajo el mismo concepto. Por lo anterior, el análisis de la evolución y comparación de las comisiones resulta complejo.

El registro de comisiones que realizan las instituciones financieras es la base de datos que contiene los cobros máximos y la metodología para determinarlos derivado de los hechos generadores. Un hecho generador es un servicio provisto a través de un canal específico relacionado con un producto. Para adaptar el RECO a la definición anterior y solucionar los problemas del registro actual, el nuevo catálogo de comisiones contempla distintas categorías (o campos) que describen con mayor claridad el hecho generador del cobro; esto permite que conceptos con el mismo hecho generador tengan el mismo nombre, facilitando la comparación a lo largo del tiempo y en el mismo registro, así como la consulta de las comisiones.

Como parte de la información que se incorpora en estas categorizaciones estarían los nombres de los productos comerciales a los que les resulta aplicable una o varias de las comisiones, al igual que el monto y la forma de cobro de las mismas. La clasificación actual está constituida por 5 campos principales, lo que obliga a introducir características de las comisiones en el nombre; la nueva clasificación incluye 9 campos, los cuales a su vez se dividen en subcategorías (entre 3 y hasta 28, dependiendo del campo), que permiten una

¹²⁰ “Instrumento” refiere a la agrupación de productos ofrecidos al público con características comunes (tarjeta de crédito, cuentas de depósito) y “sección” refiere a las características adicionales de las comisiones para determinar el cobro o para clarificar el hecho generador (banca por internet, ventanilla, etc.)

desagregación precisa de los conceptos que componen cada comisión individual. El siguiente cuadro presenta los 9 campos referidos:

Cuadro 5.2
Campos para la nueva clasificación de comisiones

	Campos para clasificar las comisiones	Descripción
1	Tipo de persona	Es la personalidad jurídica del contratante; presenta la siguiente partición: <ul style="list-style-type: none"> • Física, persona física con actividad empresarial (PFAE), Moral
2	Instrumento	Contrato a través del cual se establecen los derechos y las obligaciones entre el usuario y las instituciones financieras por la contraprestación de servicios financieros y de pagos. Indica las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> • Cuentas de captación, créditos, servicios de pago (adquirencia)
3	Tipo de cobro	Indica cómo se cobra el servicio, se divide en 3 tipos de cuotas: <ul style="list-style-type: none"> • Cuota recurrente (cobro periódico que se realiza por el producto o servicio). <ul style="list-style-type: none"> ○ Fijo ○ Ad valorem ○ Combinación • Por operación o evento. <ul style="list-style-type: none"> ○ Fijo ○ Ad valorem ○ Combinación • Contingente (cobro por eventos no derivados del uso regular del producto). <ul style="list-style-type: none"> ○ Fijo ○ Ad valorem ○ Combinación
4	Servicio	Acto o evento genérico, sin considerar canal o producto, por el cual se cobra una comisión (e.g. retiro de efectivo, pago, transferencias, etc.).
5	Servicio específico	Detalle del servicio base (pago de servicios, pago a proveedores o un pago a terceros).
6	Canal	Indica el medio de provisión o acceso a través del cual el usuario tiene contacto con la institución financiera (e.g. banca móvil, cajeros, sucursal, comisionista y comercio).
7	Comisionistas	Indica la empresa comercial o entidad que otorga el servicio a nombre de la institución financiera.
8	Infraestructura de procesamiento	Infraestructura a que usa la institución para proveer el servicio. (i.e, SPEI, Cecoban, SPID, SWIFT, etc.)
9	Destino	Indica la compañía receptora en el caso de pago de servicios.

5.4.3.4 Principales conclusiones

La principal aportación del proyecto fue lograr que los conceptos de cobro o hechos generadores asociados al cobro de cada comisión sean fáciles de identificar por el usuario. Además, esta estructura permitirá mejorar la interfaz de consulta para comparar o analizar la evolución de las comisiones.

Con base en lo anterior, además de facilitar su consulta y comparación, las 1,716 comisiones únicas identificadas con los nombres actualmente existentes en el RECO se simplificaron en un total de 1,254 comisiones únicas bajo la nueva estructura. Destaca que esta simplificación implica una reducción de 27 por ciento.

La aplicación de la clasificación desarrollada en el proyecto requiere ajustes tanto al sistema de acopio de las solicitudes del RECO como a la Circular 36/2010,¹²¹ que es la que regula la operación del registro.

5.5 Supervisión y sanciones

En la siguiente subsección se describen la infraestructura y procedimientos de supervisión, así como las sanciones que aplicó el Banco de México entre enero de 2017 y septiembre de 2018 en relación con incumplimientos a la LTOSF.¹²²

5.5.1 Infraestructura de supervisión instrumentada por el Banco de México

Las facultades de supervisión que la Ley del Banco de México le otorga al Instituto Central comprenden las de inspección y vigilancia. En ese sentido, el Banco de México publicó las

¹²¹ Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de noviembre de 2010. <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/normativa-emitida-por-el-banco-de-mexico/circular-36-2010/%7B9E5D8ED6-BBF1-7A4A-4A9F-B033DBBC5631%7D.pdf>

¹²² La LTOSF establece las sanciones que corresponde al Banco de México aplicar a las entidades que cometan infracciones específicas al contenido de la propia LTOSF.

El artículo 47 indica que el Banco de México podrá sancionar con multa las violaciones al referido ordenamiento cuando dichas violaciones no competa a otra autoridad sancionarlas y que las violaciones no estén previstas en el artículo 48.

El artículo 48 establece las sanciones que el Banco de México está facultado a imponer cuando las entidades financieras no registren sus comisiones o violen las disposiciones sobre aceptación de pagos con cheque, transferencias o instrucciones de cargo.

El artículo 49 señala la multa que debe imponerse cuando, entre otras violaciones, las entidades financieras se abstengan de observar la fórmula, los componentes y la metodología de cálculo del CAT o de la GAT, cobren intereses por adelantado, cobren alguna penalización por usar el servicio de portabilidad, o incumplan con las reglas que norman las cámaras de compensación.

El artículo 49 Bis establece que el Banco de México podrá suspender o limitar de manera parcial la operación de cámaras de compensación que incumplan lo previsto en los artículos 19 y 19 Bis, así como revocar su autorización si incumplan de manera reiterada.

“Reglas de supervisión, programas de autocorrección y del procedimiento sancionador” las cuales regulan el ejercicio de las facultades de supervisión del Banco Central.¹²³

De enero a diciembre de 2017, el Banco de México llevó a cabo 75 visitas de inspección; en 41 de ellas se verificó el cumplimiento de la regulación que el Banco de México ha emitido al amparo de la LTOSF. Asimismo, a septiembre de 2018, se han realizado 57 visitas de inspección programadas; en 34 de ellas se ha verificado el cumplimiento de la LTOSF.

Cuadro 5.3
Visitas de inspección del Banco de México

Visitas	2014	2015	2016	2017	3T 2018
Totales	69	60	71	75	57
LTOSF	25	34	36	41	34

Fuente: Banco de México

El Banco de México ha realizado la supervisión del cumplimiento de la regulación aplicable a las cámaras de compensación para pagos con tarjetas y transferencias a través de dispositivos móviles con el objetivo de asegurar su correcto funcionamiento y su operación acorde con las mejores prácticas, como marca la LTOSF. Como parte de estas actividades de enero a diciembre de 2017 este Instituto Central efectuó 3 visitas de inspección a cámaras de compensación. Entre enero y septiembre del año en curso no se realizaron visitas de inspección a dichas cámaras. De la misma forma participó en 10 visitas para verificar el cumplimiento a las obligaciones al SPEI por parte de los participantes con el fin de promover que se mantengan condiciones seguras de operación en beneficio de los usuarios del servicio de pagos y transferencias interbancarias.

Derivado de dichas acciones de supervisión, se iniciaron diversos procesos sancionatorios y se presentaron al Banco de México planes de acciones correctivas de las entidades supervisadas.

5.5.2 Sanciones específicas por incumplimientos a la LTOSF

Durante 2017 se impusieron 28 sanciones por irregularidades con respecto al cumplimiento de la LTOSF y disposiciones que de ella emanan por parte de las entidades financieras, 12 por incumplimiento a las disposiciones del CAT, 3 a las reglas de tarjetas de crédito, 6 a las disposiciones de la GAT, 1 a las disposiciones que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones, 2 a las disposiciones de domiciliación, 2 a las disposiciones en materia de acreditación de pagos, y 2 a las disposiciones en materia de registro de comisiones.

De enero a septiembre de 2018 se han impuesto 26 sanciones: 2 por incumplimiento a las disposiciones del CAT, 20 a las reglas de tarjetas de crédito, 1 a las disposiciones en

¹²³ Publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2015. <http://www.banxico.org.mx/marco-normativo/d/%7BA660B42C-9969-B55A-F4DB-9D8871DA97F9%7D.pdf>

materia de pagos anticipados, 1 a las disposiciones de domiciliación, 1 a las disposiciones que establecen prohibiciones y límites al cobro de comisiones, y 1 a las disposiciones en materia de transferencia de salarios, pensiones y otras prestaciones de carácter laboral.

5.5.3 Firma de convenios con otras autoridades para mejorar la supervisión

El Banco de México promovió con la CONDUSEF, la CNBV y COFECE fortalecer los mecanismos de colaboración y coordinación a través de modificaciones a los convenios que tiene celebrados con dichas autoridades que incluyeran el intercambio de experiencias, comentarios, propuestas y demás información que incidan en los actos en que los servicios financieros son provistos a los usuarios, ello con el propósito de que dichos actos puedan ser enriquecidos con la experiencia e información con que cuenta cada autoridad.¹²⁴

Cabe resaltar que esto además de promover un proceso de supervisión más robusto atiende una recomendación realizada por la ASF misma que se originó durante la, ya referida, auditoría denominada “Marco institucional de las tasas de interés y de las comisiones de la banca múltiple al sector privado”¹²⁵

“Recomendación 2017-0-98001-15-0122-01-001

Para que el Banco de México considere, en su ámbito de competencia, fortalecer los mecanismos de colaboración y coordinación existentes con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, la Comisión Nacional para la Defensa y Protección de los Usuarios de Servicios Financieros y la Comisión Federal de Competencia Económica, que contribuyan en el análisis de los factores que inciden en el nivel y evolución de las tasas de interés, activas y pasivas, y las comisiones de la banca múltiple que recaen en el usuario final. Lo anterior se considera conveniente, para mejorar las condiciones crediticias en los términos del artículo 4 de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros y demás disposiciones aplicables.”

¹²⁴ Mayores detalles disponibles en <http://www.banxico.org.mx/comisiones/d/%7B88E9F1B1-740B-1D05-15AB-4F42181143DC%7D.pdf>

¹²⁵ Sobre las recomendaciones emitidas al Banco de México ver <http://www.banxico.org.mx/comisiones/d/%7BE3520CC6-5085-98DD-FA4F-03A9F42FFE01%7D.pdf>

6 Conclusiones

La LTOSF está orientada a proteger y empoderar al usuario de servicios financieros para que estos le sean provistos de la mejor manera posible. El sistema financiero suele presentar distorsiones e imperfecciones en la provisión de servicios que deben ser corregidas a través de acciones específicas de las autoridades financieras, ya que, de otro modo, estas condiciones pueden generar efectos negativos sobre el bienestar del usuario final. La complejidad de los servicios y los sesgos naturales en la conducta de muchos consumidores conduce a que sea necesario adoptar medidas para mejorar la información y transparencia, así como la movilidad de los usuarios. De manera similar, los arreglos entre las instituciones que proveen los servicios de infraestructura y los bancos pueden propiciar ineficiencias por lo cual es indispensable promover una arquitectura abierta de las redes y eliminar barreras a la entrada de nuevos participantes.

El Banco de México ubica al usuario en el centro de sus objetivos regulatorios, de manera que las acciones de este Instituto Central están orientadas a empoderar al usuario para que las entidades le provean productos y servicios financieros cada vez de mejor calidad y en condiciones más asequibles.¹²⁶ La estrategia del Banco de México consiste en mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios, para facilitar sus decisiones y que obtengan los servicios que necesitan en los mejores términos posibles. Dicha estrategia incluye mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios a través de impulsar la movilidad de los usuarios y de abrir la arquitectura de las redes de información y de pagos utilizadas para proveer servicios a los usuarios.

Una pieza clave de la referida estrategia es la protección al usuario; con ese fin, el Banco de México ha limitado y regulado el cobro de comisiones que son inconsistentes con los intereses de los usuarios y las buenas prácticas bancarias. Adicionalmente, el Banco de México busca aprovechar los cambios tecnológicos que están ocurriendo en los servicios financieros, para lograr que los intermediarios provean nuevos y mejores servicios y menores costos para una mayor población de usuarios.

El Banco de México está reforzando sus esfuerzos para alcanzar un sistema financiero sano, competitivo y accesible, que satisfaga las necesidades de servicios financieros de los mexicanos en las mejores condiciones de calidad y precio. Para ello, ha establecido una agenda de trabajo en la que se incluyen los siguientes proyectos:

- **Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios**
 - Simplificar la nomenclatura de comisiones.
 - Poner a disposición del público comparadores del costo de créditos, iniciando con tarjetas de crédito.

¹²⁶ Ver Cuadro 7.6 en el Anexo, que contiene un resumen de las acciones adoptadas por el Banco de México en el marco de la LTOSF.

- Desarrollar una metodología de comparación de costos y un comparador para servicios de cuentas de depósito a la vista.
- Desarrollar una plataforma electrónica para la subasta de créditos al usuario, la cual permitirá realizar la contratación de créditos de manera electrónica.
- Proponer la incorporación de información complementaria al CAT para los usuarios de microcréditos.
- **Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios**
 - Establecer procedimientos efectivos que faciliten la movilidad en cuentas de depósitos, entre ellos:
 - Obligaciones de traslado de cargos recurrentes y del servicio de domiciliación de la cuenta original a la nueva cuenta; y
 - Permitir que el banco receptor realice el trámite por mandato del usuario.
 - Establecer obligaciones de cancelación de productos en tiempos predefinidos cuando el cliente lo solicite bajo estándares preestablecidos y regulados.
 - En caso de productos cuyos contratos no tienen plazo de terminación, obligar a los proveedores a enviar alertas al cliente acerca de incrementos de comisiones o, si desea cancelar el contrato, alertas de información comparativa.
 - Facilitar el acceso a la información de las SIC a usuarios que deseen acceder a una mayor oferta de servicios financieros.
 - Instrumentación del esquema de pagos electrónicos iniciados por el beneficiario, Cobro Digital. La implementación de la plataforma CoDi abrirá la posibilidad de acceder a los servicios de pago electrónico a través del SPEI a todos los poseedores de dispositivos móviles en el país, promoviendo inclusión financiera, el mayor uso de medios de pago electrónicos y el fomento a la competencia en el mercado de pagos electrónicos. Al respecto, el proyecto de modificaciones a diversas disposiciones, actualmente en proceso de consulta, busca que este esquema de transferencias pueda desempeñarse como una alternativa viable de bajo costos a los servicios de pagos electrónicos presentes actualmente en el mercado, así como del uso del efectivo a través de:
 - Establecer requerimientos de seguridad elevados;
 - Garantizar niveles de servicio homogéneos; y
 - Asegurar la eficiencia y rapidez necesarias.
- **Protección al usuario**
 - Mejorar el funcionamiento a favor del usuario de las cuentas básicas, perfeccionando la efectividad de los mecanismos de sanción para las instituciones que no las ofrezcan. Acompañar de una campaña de difusión.
 - Estandarizar y simplificar los estados de cuenta de tarjeta de crédito (en coordinación con la CONDUSEF).

Banco de México

- Desarrollo de un indicador para dar seguimiento a la percepción que tienen los usuarios de servicios acerca de la calidad de los servicios bancarios, basado en una encuesta con representatividad nacional.
- Continuar con la identificación de comisiones que pudieran afectar el bienestar de los usuarios.
- Establecer alertas con respecto al incremento de comisiones y no permitir los mismos hasta en tanto no se cuente con la anuencia de los usuarios para proceder con los mismos. En caso de no contar con la anuencia promover la cancelación del producto correspondiente.
- Promover dentro de las instituciones financieras la figura de Ombudsman en materia de protección de usuarios de servicios financieros.

7 Anexos

Cuadro 7.1
Información básica para los clientes no-totaleros, tarjetas de crédito

	Número de tarjetas (miles)		Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)		Tasa efectiva promedio ponderado por saldo (%)	
	Jun-17	Jun-18	Jun-17	Jun-18	Jun-17	Jun-18
Sistema	9,392	9,323	233,093	244,158	33.3	34.0
Santander	1,446	1,396	44,076	45,113	26.0	27.7
Citibanamex	1,976	1,992	55,809	59,525	32.7	32.6
HSBC	452	412	12,458	12,229	34.0	33.0
Banorte/IXE	766	816	22,894	25,186	33.4	34.3
BBVA Bancomer	2,617	2,434	70,346	70,387	33.9	34.6
Banco Invex	113	105	3,007	2,955	31.7	36.6
Globalcard*	3	252	36	6,117	43.3	37.4
American Express	162	175	5,712	6,970	40.5	39.0
Inbursa	621	615	7,676	8,039	46.0	46.2
BanCoppel	927	1,055	5,100	6,079	63.5	63.5
Instituciones con menos de cien mil tarjetas totales						
Banco del Bajío	13	13	296	298	24.3	25.5
Banregio	24	31	594	871	24.1	27.2
Banca Afirme	7	14	252	357	35.2	39.7
Consubanco	14	11	35	32	58.8	54.6

Notas: El número de tarjetas y el saldo del sistema de junio de 2017 no corresponden a las cifras que se obtienen sumando las cantidades de las instituciones, debido a que Scotiabank y SF Soriana dejaron de reportar información al Banco de México durante 2017, por lo que no aparecen en este cuadro. Sin embargo, el cálculo de la TEEP del sistema de junio de 2017 fue hecho utilizando su información.

Las carteras de Scotiabank y Crédito Familiar fueron transferidas a Globalcard en agosto de 2017; Globalcard es parte del grupo financiero Scotiabank Inverlat.

SF Soriana dejó de reportar información al Banco de México porque se desprendió de grupo financiero Citibanamex.

Los bancos están ordenados respecto a la tasa efectiva promedio ponderado por saldo en junio de 2018.

Fuente: Elaborado con datos proporcionados por las instituciones de crédito, cifras sujetas a revisión.

*Globalcard no otorga tarjetas de crédito. Para adquirir una tarjeta de crédito con las características promedio que Globalcard muestra en el cuadro, se debe acudir a Scotiabank, ya que es la institución que lleva a cabo las colocaciones.

Cuadro 7.2
Cartera comparable de créditos de nómina otorgados entre julio de 2017 y junio de 2018

(En paréntesis el cambio porcentual respecto a los créditos otorgados el año anterior)

	Número de Créditos <small>[en paréntesis cambio porcentual]</small>	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos) <small>[en paréntesis cambio porcentual en términos reales]</small>	Monto promedio a la originación del crédito (pesos) <small>[en paréntesis cambio porcentual en términos reales]</small>	Plazo promedio del crédito (meses) <small>[en paréntesis cambio porcentual]</small>	Tasa promedio ponderado por saldo (%) <small>[en paréntesis diferencia simple de tasas]</small>	Tasa mediana de la distribución del saldo (%) <small>[en paréntesis diferencia simple de tasas]</small>
Sistema	2,441,280 (-5.8)	150,183 (0.6)	69,310 (8.5)	46 (9.5)	24.7 (0.0)	24.0 (0.0)
BBVA Bancomer	642,621 (5.0)	43,611 (12.5)	73,944 (0.7)	57 (12.3)	20.7 (-0.2)	19.3 (0.0)
Banco Inbursa	14,620 (1.0)	376 (60.0)	29,386 (39.9)	27 (7.2)	23.5 (-1.5)	24.0 (0.0)
Banco Afirme	29,714 (0.5)	876 (3.5)	32,621 (2.1)	34 (2.2)	25.1 (-1.0)	21.0 (-8.0)
Banorte	556,223 (-14.5)	36,029 (-4.6)	52,353 (32.6)	35 (6.8)	25.1 (0.7)	23.0 (2.0)
Banco del Bajío	10,091 (5.0)	268 (19.1)	30,293 (10.9)	29 (5.6)	26.2 (0.2)	22.9 (-2.1)
HSBC	204,269 (-3.4)	9,752 (-2.7)	59,442 (1.6)	46 (31.9)	26.3 (0.8)	23.2 (-0.5)
Citibanamex	661,148 (-12.8)	39,328 (-10.4)	77,274 (3.4)	47 (2.5)	26.7 (0.1)	25.0 (0.0)
Azteca	2,926 (92.2)	26 (25.8)	11,894 (-19.4)	26 (-8.2)	27.1 (1.3)	26.0 (0.0)
Santander	295,774 (3.7)	19,175 (13.6)	90,303 (8.6)	43 (5.5)	27.4 (-0.7)	26.9 (-0.6)
Scotiabank	23,143 (17.1)	720 (16.0)	37,178 (-2.1)	30 (1.1)	29.1 (1.2)	28.0 (2.0)
Otros Bancos	751	20	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Nota: Los bancos están ordenados respecto a la tasa promedio ponderado por saldo. La tasa mediana de la distribución del saldo indica que el 50 por ciento del saldo se otorgó a una tasa menor o igual a la reportada. El concepto de *Otros bancos* considera las siguientes instituciones: Multiva, Mifel, Banregio y BanCoppel. En conjunto estas instituciones representaron el 0.03 por ciento del total de créditos vigentes otorgados en el último año. N.A: No Aplica.

Fuente: Elaborado con datos a junio de 2018. Cifras sujetas a revisión.

Cuadro 7.3
Cartera comparable de créditos automotrices otorgados entre mayo de 2017 y abril de 2018

(En paréntesis el cambio porcentual respecto a los créditos otorgados el año anterior)

	Número de Créditos [en paréntesis cambio porcentual]	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos) [en paréntesis cambio porcentual en términos reales]	Monto promedio a la originación del crédito (pesos) [en paréntesis cambio porcentual en términos reales]	Plazo promedio del crédito (meses) [en paréntesis cambio porcentual]	Tasa promedio ponderado por saldo (%) [en paréntesis diferencia simple de tasas]	Tasa mediana de la distribución del saldo (%) [en paréntesis diferencia simple de tasas]
Sistema	640,690 (111.7)	117,854 (107.1)	206,866 (0.4)	53 (0.0)	13.2 (1.3)	13.5 (1.5)
Banca Tradicional	316,196	60,741	210,487	53	13.1	13.2
Arrendadora Afirme	6,831 (36.6)	1,556 (45.5)	254,674 (7.0)	55 (-2.2)	12.1 (0.3)	12.8 (1.0)
BBVA Bancomer	102,769 (-14.5)	18,437 (-15.4)	191,153 (-0.4)	53 (-1.3)	12.5 (0.8)	12.6 (0.9)
Banco del Bajío	863 (17.7)	184 (16.0)	239,884 (-2.0)	49 (0.8)	12.6 (0.0)	12.5 (0.0)
Santander	1,052 (198.9)	247 (173.7)	261,107 (-4.7)	51 (-1.9)	12.8 (0.9)	12.8 (0.8)
CI Banco	8,912 (-3.3)	1,778 (-6.3)	219,583 (0.4)	54 (-0.3)	13.0 (1.3)	12.9 (1.0)
Scotiabank	52,489 (33.1)	11,130 (36.8)	240,079 (1.7)	55 (4.9)	13.0 (1.3)	13.5 (1.8)
HSBC	15,337 (64.2)	2,981 (62.9)	215,801 (-2.2)	54 (3.8)	13.0 (1.3)	13.3 (1.5)
Banorte	56,416 (25.7)	11,295 (27.8)	220,053 (1.7)	53 (3.8)	13.1 (0.7)	12.9 (0.9)
Autofin	1,976 (-41.0)	302 (-40.4)	174,370 (2.0)	46 (-1.0)	13.2 (0.8)	13.3 (0.8)
Banregio	4,467 (8.6)	690 (9.2)	172,842 (0.4)	48 (1.0)	13.5 (0.9)	13.8 (0.8)
BNP Paribas	49,960 N.A.	9,604 N.A.	208,542 N.A.	52 N.A.	13.9 N.A.	14.3 N.A.
Finanmadrid	1,882 (11.1)	463 (15.5)	266,054 (6.3)	54 (3.2)	14.8 (1.7)	14.9 (2.0)
Sofom Inbursa	2,180 (-52.2)	431 (-51.2)	217,528 (-2.4)	49 (-1.3)	15.8 (3.0)	16.0 (2.5)
Volkswagen Bank	10,798 (-37.2)	1,587 (-33.1)	168,994 (6.5)	46 (-1.3)	16.1 (1.2)	16.5 (1.6)
Instituciones de Armadoras	324,494	57,113	203,338	52	13.2	14.5
Ford Credit	29,216 N.A.	5,712 N.A.	224,259 N.A.	42 N.A.	10.7 N.A.	12.2 N.A.
GM Financial	108,312 N.A.	16,435 N.A.	196,323 N.A.	48 N.A.	11.4 N.A.	13.0 N.A.
FC Financial	35,810 (-15.4)	7,483 (-9.6)	232,244 (6.6)	56 (7.1)	14.3 (3.6)	15.0 (3.0)
NR Finance México	151,156 N.A.	27,482 N.A.	197,474 N.A.	55 N.A.	14.5 N.A.	14.5 N.A.
Otras Instituciones	264	57	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

Nota: Los bancos están ordenados respecto a la tasa promedio ponderado por saldo de los créditos otorgados entre mayo de 2017 y abril de 2018. La tasa mediana de la distribución del saldo indica que el 50 por ciento del saldo se otorgó a una tasa menor o igual a la reportada. N.A.: No Aplica.

El concepto de *Otras Instituciones* considera las siguientes instituciones: Arrendadora Banregio, Arrendadora Value, Arrendadora Ve por Más, Banco Multiva y Mifel. En conjunto, estas instituciones representaron el 0.05 por ciento de la cartera comparable.

Fuente: Elaborado con datos proporcionados por las instituciones de crédito. Cifras sujetas a revisión.

Cuadro 7.4

Cartera comparable de créditos personales otorgados entre marzo de 2017 y febrero de 2018

(En paréntesis el cambio porcentual respecto a los créditos otorgados el año anterior)

	Número de Créditos [en paréntesis cambio porcentual]	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos) [en paréntesis cambio porcentual en términos reales]	Monto promedio a la originación del crédito (pesos) [en paréntesis cambio porcentual en términos reales]	Plazo promedio del crédito (meses) [en paréntesis cambio porcentual]	Tasa promedio ponderado por saldo (%) [en paréntesis diferencia simple de tasas]	Pérdida esperada (% del saldo) [en paréntesis diferencia simple]
Sistema*	6,557,470 (13.7)	101,334 (5.1)	18,589 (-7.6)	21 (2.6)	35.3 (2.1)	4.9 (0.6)
Citibanamex	255,283 (11.7)	28,885 (19.9)	137,376 (8.0)	41 (1.1)	22.8 (0.3)	3.7 (-0.7)
BBVA Bancomer	170,920 (-2.6)	15,167 (-10.5)	100,142 (-11.6)	61 (12.8)	23.3 (0.7)	4.0 (0.6)
Santander	63,501 (3.6)	12,847 (-0.9)	264,801 (-1.2)	47 (4.2)	24.7 (0.9)	4.9 (-1.4)
Inbursa	94,297 (24.7)	3,515 (34.5)	38,163 (19.5)	22 (-40.3)	27.2 (-0.6)	5.3 (-0.2)
HSBC	75,925 (-4.1)	5,825 (-25.9)	95,162 (-18.8)	47 (21.0)	27.6 (1.5)	4.3 (-0.1)
Comerciosa	35,998 (719.6)	108 (572.5)	3,687 (-11.8)	19 (-0.6)	31.0 (2.0)	2.1 (-2.5)
Scotiabank	18,149 (2.9)	1,494 (22.9)	96,383 (27.2)	34 (12.5)	32.2 (2.1)	5.8 (0.7)
Consubanco	83,652 (23.1)	2,953 (22.9)	35,828 (0.3)	39 (-0.1)	43.1 (0.7)	2.4 (-1.8)
Crédito Familiar	50,395 (-7.6)	1,946 (-9.6)	41,369 (-2.3)	33 (2.9)	56.6 (-0.8)	6.8 (-1.3)
Banco Azteca	4,597,196 (14.3)	20,880 (8.0)	5,557 (-7.8)	18 (2.4)	59.8 (6.8)	7.2 (4.5)
BanCoppel	470,218 (0.8)	3,389 (20.3)	9,921 (14.1)	12 (0.0)	60.8 (0.0)	6.5 (1.5)
Banco Famsa**	569,235 (30.6)	2,740 (46.7)	5,390 (11.8)	19 (22.2)	66.8 (-7.0)	5.3 (-0.9)
Financiera Ayudamos	23,499 (3.9)	227 (-2.6)	11,664 (-5.8)	13 (-0.3)	72.4 n.c.	6.8 (3.3)
Dondé	28,602 (13.0)	80 (6.8)	2,794 (-5.7)	10 (-0.5)	82.7 (-3.6)	10.0 (4.8)
Otros Bancos	20,600	1,279	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Notas: Los bancos están ordenados por la tasa promedio ponderado por saldo en febrero de 2018. La información de créditos personales de febrero de 2017 puede contener observaciones de microcréditos individuales otorgados por instituciones distintas a Compartamos. Los bancos agrupados en "Otros bancos", por no haber contado con el número de créditos requerido para aparecer en el cuadro, fueron: Ve Por Más, ABC Capital, Autofin, Mercader, Banco del Bajío, Banregio, Banorte/IXE, Mifel, Multiva, ION Financiera, CiBanco, Banca Afirme, Forjadores y Compartamos. En conjunto, estas instituciones representaron el 0.4 por ciento del número total. Financiera Ayudamos reportó de manera incorrecta información de tasas de interés, por lo que la información al respecto presentada en este reporte no es comparable con la información anteriormente publicada.

El 24 de octubre de 2018 se dio a conocer a Banco de México que BanCoppel no reportó información de créditos personales con plazos de 18 y 24 meses para el bimestre de febrero de 2018. Por lo anterior, los indicadores de monto y plazo promedio solamente representan a la información de créditos con plazo de 12 meses; sin embargo, los indicadores de tasa de interés si representan a la totalidad de los créditos de BanCoppel, ya que la institución otorga una tasa única para todos los créditos personales, independiente del plazo.

Comerciosa únicamente ofrece el producto "Tercera Edad Segura", destinado a adultos mayores de 68 años derechohabientes de la Pensión Alimentaria de la Ciudad de México.

*La separación de los microcréditos obliga a hacer ajustes para calcular las tasas de crecimiento del sistema, ya que los datos deben ser comparables. Con el fin de mantener en la medida de lo posible solo créditos personales y eliminar los microcréditos, se eliminó a Compartamos de la cartera de créditos total correspondiente a febrero de 2017; esta institución representa prácticamente el total de microcréditos que no podían identificarse en el periodo mencionado pero que ya pueden identificarse en 2017.

**La cartera de Banco Famsa de febrero de 2017 contiene microcréditos individuales que no pudieron ser identificados; aun así se calcularon métricas de crecimiento, ya que en febrero de 2018, los microcréditos individuales solo representaron el 0.3 por ciento del total de la cartera conjunta de créditos de la institución.

n.c.: No comparable.

n.a. No Aplica

Fuente: Elaborado con datos proporcionados por las instituciones de crédito. Cifras sujetas a revisión.

Cuadro 7.5
Cartera comparable de créditos para adquisición de vivienda otorgados durante el periodo de octubre de 2016 a septiembre de 2017^{1/}

Institución	Número de créditos	Saldo de crédito otorgado (millones de pesos)	Monto promedio a la originación del crédito (miles de pesos)	Plazo promedio del crédito (años)	Tasa promedio ponderado por saldo (%)	Tasa mediana de la distribución del saldo (%)
Total	72,554	92,161	1,332	19	9.9	9.9
HSBC	5,689	6,986	1,274	19	9.5	9.5
Banorte/IXE	19,415	28,945	1,530	20	9.6	9.8
Banamex	4,133	4,301	1,443	18	9.9	10.0
Santander	11,136	15,270	1,408	17	9.9	9.9
Banregio	506	979	2,045	15	10.1	9.8
Scotiabank	2,079	2,645	1,347	19	10.2	10.3
BBVA Bancomer	27,535	29,891	1,125	19	10.2	10.3
Afirme	1,022	1,347	1,335	17	10.3	10.0
Banco del Bajío	669	862	1,331	18	10.6	10.5
Otros bancos	370	937				

1/ Créditos denominados en M.N. y a tasa fija vigentes a septiembre de 2017. Se excluyen créditos en coparticipación con ONAVIS, créditos otorgados a empleados y ex empleados de instituciones financieras, reestructurados, fuera de balance, compras de cartera, vencidos y con días de atraso. Las instituciones están ordenadas por la tasa promedio ponderado por saldo de los créditos otorgados entre octubre de 2016 y septiembre de 2017. En el cuadro se incluyen las instituciones que tienen al menos el 0.25 por ciento del número total de créditos otorgados durante dicho periodo vigentes septiembre de 2017. En el concepto de *Otros bancos* se incluyen los siguientes: Banca Mifel, Banco Autofín, Banco Azteca, Banco Famsa, Banco Inbursa, Banco Inmobiliario, Banco Multiva, Bansi y Ve por Más. La suma de las partes puede no coincidir con el total debido al redondeo.

Fuente: elaboración propia con datos de CNBV.

Tabla 7.6
Resumen de acciones del Banco de México

Tipo de servicio	Mejorar la transparencia y los servicios de información disponibles a los usuarios	Mejorar la eficiencia y la competencia en la prestación de servicios.	Proteger los intereses de los usuarios
Operaciones activas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metodología del CAT 2. Reportes de indicadores básicos. 3. Herramientas de análisis dinámico. 4. Cuadros comparativos en estados de cuenta. 5. Sitio de series históricas del CAT de tarjetas de crédito. 6. Base de información de créditos y comparador 7. Información de comisiones en página web. 	<ol style="list-style-type: none"> 16. Evaluación de las condiciones de competencia. 17. Regulación de comisiones que limitan la movilidad. 18. Mejora de la competencia créditos asociados al pago de la nómina. 	<ol style="list-style-type: none"> 33. Regulación de prácticas de cobro de intereses 34. Regulación de pago mínimo. 35. Regulación de comisiones para proteger al usuario 36. Regulación de pagos anticipados y adelantados 37. Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera.
Operaciones pasivas	<ol style="list-style-type: none"> 8. Metodología de la GAT y la GAT real para productos de ahorro e inversión. 9. Regulación de las prácticas de pago de intereses o rendimientos. 10. Información de comisiones en página web. 	<ol style="list-style-type: none"> 19. Regulación de comisiones 20. Regulación de la portabilidad de nómina. 21. Reformas para impulsar la dispersión de nómina interbancaria. 22. Limitaciones al cobro de comisiones relacionadas con dispersión de nómina. 	<ol style="list-style-type: none"> 38. Regulación de las cuentas básicas (LIC). 39. Regulación de comisiones para proteger al usuario 40. Regulación de los tipos de cambio utilizados en operaciones con moneda extranjera.
Servicios de pago	<ol style="list-style-type: none"> 11. Publicación de comisiones por servicios de pago 12. Publicación de las comisiones que cobran los titulares de marca. 13. Ubicajeros. 14. Sitio de comercio electrónico. 15. Publicación de características de convenios para compartir infraestructura. 	<ol style="list-style-type: none"> 23. Medidas para el desarrollo de redes de medios de disposición 24. Medidas para el desarrollo del mercado adquirente. 25. Publicación de la tasa de descuento. 26. Promoción del SPEI 27. Regulación de los servicios de cámaras de compensación. 28. Convenios de compartición de infraestructura. 29. Facilitación del acceso a las cámaras de compensación 30. Interoperabilidad de cámaras de compensación 31. Formación de la Base de Datos de Transferencias (BDT). 32. Regulación del esquema de pagos móviles en el SPEI denominado CoDi. 	<ol style="list-style-type: none"> 41. Regulación de comisiones en cajeros automáticos 42. Homologación de la protección de usuarios de tarjetas de crédito y débito. 43. Autenticación reforzada para los usuarios de tarjetas.
Temas de tipo transversal	<ol style="list-style-type: none"> 44. Consulta pública 45. Micrositio de servicios financieros y comisiones 46. Ley para Regular las Instituciones de Tecnología Financiera (LRITF) 47. Registro de Comisiones 48. Proceso de supervisión y sanciones 		